



MANUEL QUALITE DE

QUALITY PARTNER S.A.
GENALYSE PARTNER S.A.
INSCERT PARTNER S.A.



LABORATOIRES D'ESSAIS

LABORATOIRE DE RECHERCHE & DEVELOPPEMENT

ORGANISME D'INSPECTION DE TIERCE PARTIE (TYPE A)

ORGANISME DE CERTIFICATION DE PRODUITS

ORGANISME DE CERTIFICATION DE SYSTEMES DE MANAGEMENT

APPROBATEUR
Administrateur délégué

DATE D'APPLICATION
01/03/2018

HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Motifs de la révision	Portée
12	Révision complète du SQ pour faire apparaître les méthodes horizontales et verticales	Tout le MQ + procédures
13	Suppression des activités de génétique + modification de l'organigramme Noms et remplaçants + modification de la disposition des locaux	Les modifications sont marquées par un trait noir à la droite du texte. MQ/A1Ch 2.4.1.
14	Conseil de certification, comité consultatif de certification, traçabilité des essais et milieux prêts à l'emploi	1.3.3.7.1, 1.3.3.7.2, 4.1.1, 6.2.2
15	Modification dans le texte, modification de l'organigramme, des signataires de rapport.	Les modifications sont marquées par un trait noir à la droite du texte.
16	Modification dans le texte, modification de l'organigramme, révision des profils de fonction et mise en conformité par rapport ISO 17021	1.3 ; 1.6 ; MQ/A1
17	Version non approuvée par la direction	Version non approuvée par la direction
18	Révision du manuel qualité et de ses annexes	Tout le document
19	Adaptation aux exigences des normes ISO 17025-ISO 17021-EN 45011 et ISO 17020 suivant audit principal de BELAC du 20 et 21 octobre 2008	Tout le document
20	Mise à jour de l'organigramme structurel et fonctionnel – remplacement du terme « département Inspection » et « département Certification » par « organisme d'Inspection » et « organisme de certification », ajout de la notion de Inspection et Certification Manager et de responsable opérationnel	Trait noir dans la marge – annexe MQ-A1
21	Mise à jour de l'organigramme structurel et fonctionnel – mise à jour du document	Trait noir dans la marge
22	Mise à jour – intégration des activités du Sart-Tilman	Trait noir dans la marge
23	Modification au niveau la structure	Trait noir dans la marge
24	Mise à jour	Trait noir dans la marge
25	Mise à jour	Trait noir dans la marge
26	Inclusion Genalyse Partner	Texte vert
27	Logo GP + adaptations spécificités GP vu demande d'extensions et acquisition dans l'intervalle de l'accréditation par transfert QP→ GP (Belac 540-TEST).	Trait noir dans la marge
28	Ajout d'un chapitre de « continuité » consignait le signalement des retraits d'accréditation dans nos scopes d'accréditation (ch. 0.8)	En rouge
29	Inclusion de notre nouveau site de Zaventem	En rouge
30	Changement d'adresse des bureaux de Zaventem Inclusion INSCERT Partner	En bleu

ANNEXES

MQ/L1	Schéma du système qualité
MQ/A1	Organigramme Quality Partner
MQ/A2	Organigramme Genalyse Partner
MQ/A6	Organigramme Inscert Partner
MQ/A3	Déclaration de politique qualité
MQ/A4	Statuts
MQ/A5	Tableau de cross-références
MQ/P6-A4	Plans des locaux Quality Partner et Genalyse Partner

DOCUMENTS CONNEXES

Procédures (et instructions) horizontales et verticales, y compris les annexes, définies dans l'annexe MQ/L1.

TABLE DES MATIERES

0	GENERALITES	6
0.1	Coordonnées complètes	6
0.2	Structures juridiques	7
0.3	Evolution	8
0.4	Services proposés	10
0.5	Contrat	12
0.6	Symbole d'accréditation	13
0.7	Sociétés liées	13
0.8	Assurer la continuité, pour nos clients, des activités QP / GP sous agrément / accréditation	14
0.9	Locaux, équipement et environnement de travail	14
0.9.1	Description des locaux	14
0.9.2	Equipement	14
0.9.3	Conditions d'accès	15
0.9.4	Médecine du travail et biosécurité	15
1	Organisation	16
1.1	Structure générale	16
1.2	Organigramme	16
1.3	Description	16
1.3.1	Direction	16
1.3.2	Département Finances, Comptabilité et Ressources Humaines	17
1.3.3	Marketing & Business Development	17
1.3.4	Département Qualité	17
1.3.5	Business Unit - Département des Laboratoires	17
1.3.6	Organisme d'Inspection	18
1.3.7	Organisme de Certification	18
1.3.8	Département Achats et Equipements	18
1.3.9	Département informatique	18
1.3.10	Conseiller scientifique	19
1.3.11	Collaborateurs externes	19
1.3.12	Services généraux	19
1.4	Sous-traitance et mandat de mission	19
1.4.1	Département des laboratoires et organisme d'inspection	19
1.4.2	Organisme de certification	19
2	Exigences	20

2.1	Management de la qualité	20
2.2	Impartialité, indépendance et intégrité : règle des 3 « i »	20
2.2.1	Généralités	20
2.2.2	Organisme de certification (Quality Partner s.a /Incert Partner s.a)	20
2.3	Contestation, recours et appels	22
2.4	Communication	22
2.5	Transparence	22
3	L'équipe de travail	23
3.1	Composition	23
3.2	Compétences et formations	23
3.3	Remplacements	24
3.4	Entretien d'évolution	24
3.5	Communication	24
3.6	Confidentialité	24
3.7	Description de fonction	25
4	Système de management de la qualité	26
4.1	Formalisation du système de management de la qualité	26
4.2	Le système qualité	26
4.2.1	Architecture documentaire	26
4.2.2	Documents du système qualité	27
4.3	Correspondances croisées	27
4.4	Contrôles de qualité	27
4.5	Amélioration continue	28
4.5.1	Actions correctives	28
4.5.2	Actions préventives	28
4.5.3	Revue de direction	28
4.5.4	Traitement des réclamations	28
4.5.5	Evaluation de la satisfaction des clients	28
4.5.6	Evaluation des fournisseurs	28
5	Politique de qualité	29

0 GENERALITES

Les activités d'inspection et de certification sont, à ce jour, réalisées par le département inspection et certification de Quality Partner s.a. et seront transférées, dans le respect du plan de transition communiqué à BELAC, vers notre nouvelle filiale Inscert Partner (filiale à 100% de Quality Partner).

Inscert Partner s.a. a entrepris toutes les démarches nécessaires pour son accréditation et dès que son accréditation sera effective, Inscert Partner s.a. entreprendra les démarches pour l'obtention des agréments nécessaire pour le fonctionnement d'un organisme d'Inspection et de Certification.

0.1 Coordonnées complètes

Siège social et siège d'exploitation de Herstal de **Quality Partner s.a.** pour les activités d'inspection, de certification et d'analyses (microbiologie des aliments, microbiologie des produits cosmétiques).

Rue Hayeneux, 62

B-4040 Herstal

TEL. : +32 (0)4 240 75 00

FAX : +32 (0)4 240 75 10

E-mail : info@quality-partner.be

<http://www.quality-partner.be>

Numéro d'entreprise « Quality Partner » : BE 0470 109 411

Inscert Partner s.a. possède le même siège social et le même siège d'exploitation que Quality Partner s.a. et est enregistrée sous le numéro d'entreprise : BE 0679 546 366.

Genalyse Partner s.a. a le même siège social que Quality Partner s.a., et un site d'exploitation dont les coordonnées sont reprises ci-après :

Siège d'exploitation du Sart-Tilman,

Genalyse Partner s.a.

Université de Liège

Faculté de médecine vétérinaire

Laboratoire de génétique moléculaire

Boulevard de Colonster, 20, Bât B42

4000 Liège

TEL. : +32 (0)4 366 51 27

FAX : +32 (0)4 366 40 44

Numéro d'entreprise « Genalyse Partner s.a. » : BE 0628 865 351

Nous disposons également d'un bureau en région flamande à l'adresse suivante :

Ikaroslaan 15, gebouw 5A,
1930 Zaventem Belgique
Tél. :+32 (0) 2 720 26 20

Les plans d'accès sont disponibles sur notre site web à l'adresse : www.quality-partner.be

0.2 Structures juridiques

Quality Partner est une société anonyme (s.a.) créée en janvier 2000 par un ensemble d'actionnaires privés et les sociétés « Gesval s.a.» (Société de gestion de projets et de valorisation de l'ULg) et « Spinventure s.a.» (Société de collaboration entre Meuseinvest et l'ULg), sociétés émanant de l'Université de Liège et visant à aider à la création de sociétés « Spin-Off ».

En juillet 2003, Quality + s.a. (investisseurs privés de la société Synapsis Associates) est entré dans le capital de Quality Partner sous la forme d'une prise de participation majoritaire.

En mai 2007, le conseil d'administration est élargi et est actuellement constitué de 10 personnes qui assurent la gestion financière de la société et décide de sa stratégie à long terme. Le conseil d'administration a décidé de déléguer la compétence complète :

- au conseil de certification en ce qui concerne l'octroi, le maintien, l'extension, la suspension et le retrait des certificats,
- à l'administrateur délégué pour la gestion de l'ensemble des activités de la société.

En avril 2015, création de la société Genalyse Partner s.a., filiale à 100 % de Quality Partner. Le domaine d'activités spécifique Genalyse Partner sa est la réalisation d'essais de biologie moléculaire, transférées de Quality Partner vers Genalyse Partner.

En 2016 et suite à la reprise du Groupe Quality Partner par ses managers, la S.R.I.W. (Société Régionale d'Investissement de Wallonie) est entrée dans le capital de Quality Partner pour soutenir cette reprise et appuyer le plan de croissance proposé par le management.

En aout 2017, Quality Partner s.a. a décidé de transférer toutes ses activités d'inspection et de certification vers sa nouvelle filiale Inscert Partner s.a. (100% Quality Partner). Ce transfert fait l'objet d'un plan de transition qui est toujours en cours de mise en place. Ce changement, purement administratif, n'affecte en rien la réalisation des travaux d'inspection et de certification qui continueront à être réalisés par le même personnel et sous le même encadrement, le tout dans le respect des normes d'accréditation et des règles d'agrément qui régissent ces activités. **Cette nouvelle entité regroupe l'organisme d'inspection et l'organisme de certification de**

produits et de système de management. Le transfert entre les 2 entités s’opère en collaboration avec les différentes autorités compétentes (BELAC, AFSCA, Régions,...) et les gestionnaires des référentiels/cahiers de charges privés.

Quality Partner s.a., Inscert Partner s.a. et Genalyse Partner s.a. ont contracté chacune une assurance en responsabilité professionnelle et d’exploitation pour toutes leurs activités respectives.

La comptabilité de chacune de ces entités juridiques est contrôlée au quotidien par un comptable membre du personnel de Quality Partner s.a. et vérifiée une fois par an par un organisme extérieur.

Les statuts des 3 entités, Quality Partner s.a., Inscert Partner s.a. et Genalyse Partner s.a, sont disponibles à l’annexe MQ/A4.

0.3 Evolution

Créée en 2000, à l’initiative du Professeur Georges Daube, Responsable du Service de Microbiologie des denrées alimentaires de la Faculté de Médecine Vétérinaire de l’Université de Liège, grâce à des investissements privés et publics, Quality Partner s.a. s’est dès le départ concentrée sur les analyses microbiologiques (core business) et la recherche via son laboratoire. Très vite, elle propose à ses clients la possibilité de vérifier objectivement les dates limites de consommation apposées sur leurs produits, sous accréditation (ISO 17025 pour les analyses et la R&D), ainsi que la réalisation de ‘challenge tests’ qui impliquent l’inoculation de germe(s) pathogène(s) sur un produit, d’en suivre l’évolution au cours du temps et donc d’évaluer le niveau de maîtrise lors de contaminations accidentelles.

En 2002, la société reçoit l’accréditation pour son organisme d’inspection (ISO 17020) qui effectue des inspections et audits sur base de cahiers des charges publics ou privés, précédant l’accréditation pour la certification de produits (EN 45011, devenue ISO 17065), un an plus tard. Cette dernière permet alors d’obtenir une reconnaissance officielle et visible de la qualité des produits certifiés.

Ces trois activités complémentaires, agréées par l’AFSCA, n’ont depuis cessé de se développer. Le secteur de la microbiologie cosmétique fait également, depuis 2003, partie des domaines d’exploitation via le développement d’un laboratoire spécialisé, pour répondre à la demande de quelques acteurs majeurs au niveau international.

Depuis 2003, afin de donner une vision plus internationale et plus professionnelle du management, Quality Partner s.a. a accueilli en son sein Synapsis Associates, devenu actionnaire majoritaire. Monsieur Michel Engels est aujourd’hui Président du Conseil d’Administration.

De 3 personnes en 2001 chez Quality Partner, les 3 entités juridiques comptent ensemble aujourd’hui une soixantaine de collaborateurs.

Depuis sa création, forte d'une croissance annuelle à deux chiffres de son chiffre d'affaires, nous comptons plus de 2500 clients actifs au sein du secteur agro-alimentaire au niveau de la production primaire animale (porcine, bovine, volailles) et végétale, de la transformation (abattoirs, découpes, charcuteries) et de la distribution (supermarchés, magasins de proximité, Ho.Re.Ca et catering) de denrées alimentaires. Si, par l'origine de Quality Partner s.a., les activités ont été concentrées sur les produits d'origine animale, les compétences sont étendues à toutes les autres catégories de produits alimentaires (végétaux, produits laitiers, boulangerie, ingrédients et compléments alimentaires, ...).

Chaque année, sont visités plus de 2000 sites au niveau de la production primaire, plus de 130 sites au niveau de la transformation (B to B) et plus de 750 sites au niveau de la distribution finale au consommateur (magasins, Ho.Re.Ca., Catering) avec plus de 6000 audits et inspections réalisés.

Preuve de notre volonté de satisfaire chaque jour davantage nos clients et d'élargir les horizons de nos activités, Quality Partner s.a. est fier d'être devenu, depuis juin 2009, le troisième organisme de certification dans le secteur de la production biologique en Belgique. Cet agrément supplémentaire permet à Quality Partner s.a. d'offrir à sa clientèle une gamme de services la plus étoffée qui soit et permettant ainsi à tous les intervenants de la chaîne alimentaire de bénéficier d'une combinaison stratégique des contrôles.

Dans la continuité de cette volonté de grandir et de toujours proposer des services de qualité, la direction de l'entreprise a pris la décision, en aout 2017, de transformer son département d'inspection et de certification en une filiale, Inscert Partner s.a., uniquement dédiée aux activités d'inspection et de certification et filiale à 100% de Quality Partner. Ce changement de statut implique :

- Un transfert de toutes les activités liées à l'inspection et à la certification vers Inscert Partner
- Un transfert des compétences du personnel
- Une participation des unités support de Quality Partner s.a. (achats, équipement, qualité, Marketing, RH, IT,...) dans la gestion quotidienne des différents aspects liées à ces unités (en aucun cas, cette mise à disposition ne peut être considéré comme de la sous-traitance)

De son côté, le département « Laboratoires » effectue plus de 200.000 analyses par an. Des chiffres belges, mais qui portent également sur les marchés français, allemands, espagnols, néerlandais, luxembourgeois et polonais puisque nous sommes opérationnels au-delà de nos frontières. Les perspectives de marché, soutenues par une reconnaissance accrue dans le secteur, laissent augurer l'avenir avec une très forte croissance, notamment au travers des activités d'inspection et de certification. De plus, les activités liées aux analyses microbiologiques de produits cosmétiques sont en essors au sein de nos laboratoires et font l'objet d'un développement permanent.

Depuis janvier 2011, en quête de diversification et d'innovation, Quality Partner s.a. ouvre un second siège d'exploitation dédié au diagnostic basé sur les techniques de biologie moléculaire ; celui-ci est devenu en avril 2015 Genalyse Partner s.a.. Cette diversification repose sur l'expérience acquise par le laboratoire du Professeur Georges Daube (conseiller scientifique) et sur celle de la société DNA Vision AgriFood s.a. dans laquelle

Quality Partner [s.a.](#) avait une participation capitalistique jusqu'en septembre 2010. Depuis fin 2010, DNA Vision AgriFood [s.a.](#) ne commercialise plus de tests à l'attention du secteur agro-alimentaire, animal ou végétal et des accords ont été conclus afin que Quality Partner [s.a.](#) puisse bénéficier de l'expertise et du portefeuille Clients existant. Cette expertise est maintenant transférée chez Genalyse Partner [s.a.](#). Genalyse réalise également des analyses métagénomiques. La métagénomique est un procédé méthodologique qui vise à étudier le contenu génétique d'un échantillon issu d'un environnement complexe (intestin, océan, sols, air, aliments, etc.) par opposition à des échantillons cultivés en laboratoire. Le but de cette approche, via le séquençage direct d'un ADN cible présent dans l'échantillon, est d'avoir un profil bactérien précis en fonction de l'échantillon testé. L'analyse métagénomique permet donc d'analyser les organismes microbiens directement dans leur environnement sans passer par une étape de culture en laboratoire.

Les activités réalisées par Quality Partner [s.a.](#) sur le site d'exploitation du Sart Tilman ont été transférées à Genalyse Partner [s.a.](#) en avril 2015. Dans le transfert, sont inclus :

- toutes les activités réalisées et les méthodes d'analyse déjà jusqu'à lors sur le site, accréditées ou pas ;
- les compétences du personnel (les personnes transférées sont celles déjà habilitées par - et en activité chez - Quality Partner [s.a.](#) pour les mêmes compétences) ;
- les équipements pour réaliser les activités (inchangés)
- l'infrastructure IT (générale et technique)
- le know how (via notamment le système qualité de Quality Partner, qui devient commun aux 2 entités juridiques et les contrôles réalisés);
- l'utilisation du site d'exploitation.

Le transfert ainsi réalisé permet à Genalyse Partner [s.a.](#) de garantir le même niveau de service et de compétences pour les activités R & D et de biologie moléculaire que Quality Partner [s.a.](#) le faisait lorsque les essais étaient réalisés sous son identité juridique. De même,

- les installations et conditions ambiantes sont maintenues
- la traçabilité demeure assurée
- la surveillance de la qualité des essais (notamment via des essais inter-labos) reste effective.

0.4 Services proposés

Quality Partner [s.a.](#) et ses filiales ([Inscert Partner s.a.](#) et [Genalyse Partner s.a.](#)) s'engagent à respecter, *chacune en fonction de son domaine d'activité*, les exigences des normes ISO 17025, ISO 17020, ISO 17021 et ISO 17065 pour les services proposés à sa clientèle. Dans ce contexte, à tout niveau de l'entreprise et de son organisation, nous assurons, grâce à nos procédures de travail, le respect des règles d'intégrité, d'indépendance et d'impartialité, ce que nous appelons la règle des 3 « i ».

Le **département des laboratoires** offre les services suivants en respectant la norme ISO 17025 :

- analyses dans le secteur de la microbiologie des denrées alimentaires, des eaux et de la cosmétique,
- analyses génétiques et génomiques – réalisées sur le site d'exploitation de Genalyse Partner s.a. -,
- recherches appliquées incluant :
 - la vérification de la date limite de consommation (DLC),
 - étude de la croissance ou de l'inhibition d'un germe particulier dans une denrée alimentaire par réalisation de challenge tests microbiologiques,
 - vérification du risque microbiologique de denrées périssables conditionnées par vieillissement accéléré en étuve.
- analyses complémentaires (détermination de la composition nutritionnelle, contaminants chimiques, ...) via nos nombreux partenariats scientifiques.

En microbiologie des denrées alimentaires, plus que dans tout autre domaine analytique, les résultats obtenus par le laboratoire et leur exploitation ultérieure par le demandeur seront fortement conditionnés par la pertinence du plan d'échantillonnage utilisé, par la méthodologie de prélèvement, de conditionnement et de transport des échantillons ainsi que par le type de prise d'essai en laboratoire.

Lors de la prise d'essai d'un échantillon, il est indispensable de tenir compte de l'hétérogénéité de la contamination alimentaire. Pour ce faire, le laboratoire prend contact avec le client pour déterminer la méthode d'échantillonnage avant d'entreprendre les essais. Pour permettre une interprétation correcte des résultats, la méthode d'échantillonnage est décrite dans le rapport d'essai. Si aucun contact n'a pu avoir lieu, le client est averti de la méthode d'échantillonnage par le rapport d'essai.

Certains milieux sont préparés au sein de la société conformément à la procédure P-t/10. Il s'agit d'un nombre limité de milieux. Leur conformité aux spécifications (pH, stérilité, fertilité, etc.) est vérifiée conformément à la procédure technique P-t/11.

Les milieux peuvent également être achetés chez des fabricants spécialisés qui effectuent des contrôles de qualité et fournissent un certificat de conformité. Conformément à la norme ISO 11133/1 pour les milieux achetés chez des fabricants spécialisés qui effectuent des contrôles de qualité et fournissent un certificat de conformité (registre d'assurance ISO 9000), des tests de stérilité, de fertilité et des contrôles de pH systématiques ne sont pas nécessaires.

La réception des échantillons est réalisée au secrétariat. Celle-ci est effectuée selon la procédure MQ/P-t/1 par un collaborateur formé. En cas de problèmes ou d'anomalies rencontrés par rapport aux échantillons, la personne qui procède à la réception doit faire appel au [Responsable technique](#) qui prendra les mesures appropriées pour assurer la suite des opérations.

Les laboratoires sont gérés grâce aux procédures générales (MQ/Px), aux procédures techniques (P-t/x) applicables.

L'organisme d'inspection (accréditation selon la norme ISO 17020), organisme de contrôle indépendant, est actif dans de nombreux secteurs (élevage, abattoirs et ateliers de découpe, production animale et végétale, transformation, distribution de denrées alimentaires). Ses activités englobent les prélèvements, la prise de mesure et l'inspection visuelle et documentaire.

Cet organisme est géré grâce aux procédures générales (MQ/Px), aux procédures applicables, communes aux organismes d'inspection et certification (P-ic /x), aux procédures spécifiques de l'organisme d'inspection (P-i/x) applicables.

Lorsqu'Incert Partner s.a. obtiendra son accréditation et ses agréments (et sera donc opérationnel), l'organisme d'inspection d'Incert Partner s.a. sera géré grâce aux procédures générales (MQ/Px), aux procédures applicables, communes aux organismes d'inspection et certification (IP-P-ic /x), aux procédures spécifiques de l'organisme d'inspection (IP-P-i/x) applicables.

L'organisme de certification de produit (accréditation selon la norme ISO 17065) **et de systèmes de management** (accréditation selon la norme ISO 17021), sur base des résultats d'inspections, permet de garantir la conformité d'un produit, d'un processus ou d'un système de management, durant une période déterminée.

L'organisme de certification fait appel dans son fonctionnement à **trois** comités : le Comité Consultatif, le Comité d'Avis National (CAN) et le Conseil de Certification. **Quality Partner s.a. fait également appel au comité d'avis national (CAN) pour l'évaluation et l'approbation de son analyse de risques liés à l'impartialité.** Le fonctionnement et la composition de ces comités sont décrits ultérieurement dans ce manuel et de manière plus exhaustive dans leur procédure respective.

Cet organisme est géré grâce aux procédures générales (MQ/Px), aux procédures applicables, communes aux départements inspection et certification (P-ic /x), aux procédures spécifiques de l'organisme de certification (P-c/x) applicables.

Lorsqu'Incert Partner s.a. obtiendra son accréditation et ses agréments (et sera donc opérationnel), l'organisme d'inspection d'Incert Partner s.a. sera géré grâce aux procédures générales (MQ/Px), aux procédures applicables, communes aux organismes d'inspection et certification (IP-P-ic /x), aux procédures spécifiques de l'organisme de certification (IP-P-c/x) applicables.

0.5 **Contrat**

Chaque demande du Client pour analyse, inspection ou certification fait l'objet d'un contrat exprimant les modalités de réalisation des différents travaux, celui-ci est établi selon la procédure MQ/P15. Ces modalités de réalisation peuvent être étoffées par des conditions plus spécifiques, les quelles sont alors jointes aux conditions générales.

Toutes les données et informations concernant les activités d'essais, d'inspection et de certification sont considérées comme confidentielles et ne sont transmises qu'au demandeur et à ses représentants autorisés.

Les résultats des activités sont obtenus selon des procédures normalisées ou validées par des instances officielles ou en interne par rapport à une méthode normalisée lorsque celle-ci existe et l'ensemble des enregistrements peut être tracé grâce à une codification unique des travaux et de l'ensemble des documents. Ceci constitue une chaîne ininterrompue permettant de maîtriser tous les paramètres de l'activité concernée.

0.6 Symbole d'accréditation

Quality Partner s.a., et Genalyse Partner s.a. utilisent le symbole BELAC sur certains rapports, certificats et sur les documents informatifs ou publicitaires. La présence ou l'absence de ce symbole sur les rapports d'analyses, d'audits ou sur les certificats permet de différencier sans ambiguïté les activités accréditées de celles qui ne le sont pas.

Quality Partner

Certificat d'accréditation « essais » : n° 135-TEST

Certificat d'accréditation « inspection » : n° 135-INSP

Certificat d'accréditation « certification de produit » : n° 135-PROD

Certificat d'accréditation « certification de systèmes de management » : n° 135-QMS

Genalyse Partner

Certificat d'accréditation « essais » : n° 540-TEST

Inscert Partner s.a. respectera les mêmes règles en matières de référence à l'accréditation et ce dès son entrée en activité

L'annexe technique de chaque certificat peut être consulté sur le site web de BELAC via l'adresse www.belac.be

0.7 Sociétés liées

L'indépendance entre Quality Partner s.a. et ses filiales (Inscert Partner s.a. et Genalyse Partner s.a.) d'un côté et des sociétés liées d'autre part est garantie par le fait que, tant les membres des conseils d'administration que les collaborateurs des sociétés, sont différents. Le maintien de cette indépendance est appuyé et remis en question annuellement par une analyse approfondie des risques de conflits d'intérêts potentiels. La procédure P-ic/3 présente les lignes de conduite de cette analyse.

0.8 Assurer la continuité, pour nos clients, des activités QP / GP sous agrément / accréditation

Dans l'éventualité où Quality Partner s.a. ou l'une de ses filiales se verrait suspendre ou retirer un de ses agréments ou une des lignes de son scope d'accréditation par les Autorités Compétentes, le Manager Certification / le Manager Inspection ou le Manager Labos (selon la norme respective pour l'accréditation)

Action	BU INSP (ISO 17020)	BU CERT (ISO 17021- 17065)	Bus LABOS (QP et GP) (ISO 17025)
en informe sans délai ses Clients concernés par écrit	x	x	x
n'accepte plus de nouveau contrat concerné par l'objet de la suspension	x	x	x
suit les instructions spécifiques des autorités compétentes le cas échéant	x	x	x
en informe son organisme d'accréditation ou le dispensateur de l'agrément, le cas échéant	x	x	x
transfère durant la période définie par la suspension les Clients concernés à un autre organisme agréé afin d'assurer la continuité de la Certification		x	
retire toute référence aux analyses, schéma de Certification / d'Inspection concerné sur son site web ou dans toute publicité	x	x	x
dans le cas du mode de production biologique, retire du domaine public les certificats des Opérateurs Clients		x	

0.9 Locaux, équipement et environnement de travail

0.9.1 Description des locaux

Les plans des bâtiments et les fonctions des différents locaux sont repris en annexe MQ/P6-A4

0.9.2 Equipement

L'équipement utilisé en interne et sur le terrain lors des évaluations est adapté aux travaux à réaliser et est disponible en suffisance. Toutes les actions qui incombent à l'équipement sont planifiées et enregistrées informatiquement une fois effectuées. Une date limite d'utilisation est attribuée à chaque équipement basée sur la périodicité des actions à réaliser afin d'assurer la fiabilité des résultats. Le responsable des équipements en assure la gestion en respectant la procédure MQ/P5. La formation à l'équipement est également dispensée par le responsable équipement en suivant les modalités de la procédure MQ/P3.

0.9.3 Conditions d'accès

L'accès aux locaux est soumis à des règles strictes. En effet, plusieurs types d'accès sont possibles en fonction de l'activité au sein de la société et sont repris dans la procédure MQ/P6.

0.9.4 Médecine du travail et biosécurité

Quality Partner s.a., [Inscert Partner s.a.](#) et Genalyse Partner s.a. sont soumises aux règlements généraux de la médecine du travail et ont chacune souscrit un abonnement à un service de prévention et de médecine du travail. A ce titre, les services de PPT organisent une visite annuelle des locaux pour vérifier leur adéquation et prescrivent des mesures d'amélioration, le cas échéant. Une visite médicale est organisée à intervalles réguliers (déterminés par le risque pour chaque collaborateur) et permet d'attester de l'aptitude d'un collaborateur à exercer son activité.

1 ORGANISATION

1.1 Structure générale

Chacune des entités juridiques possède une assemblée générale et un conseil d'administration

La société est composée de départements, tous liés hiérarchiquement à la direction. Chacun de ces départements peut être divisé en cellules.

Les ressources structurelles sont communes à Quality Partner s.a, Inscert Partner s.a et Genalyse Partner s.a. :

- gestion journalière
- service comptabilité, Finances et RH
- service qualité (avec un responsable qualité spécifique à Genalyse Partner)
- service IT
- service commercial
- service maintenance
- service SST
- service approvisionnement

1.2 Organigramme

Les annexes A1, A2 et A6 présentent les organigrammes respectifs de chacune des 3 entités juridiques. Les différents départements sont détaillés au paragraphe 1.3. Les noms qui apparaissent entre parenthèses dans l'organigramme identifient les remplaçants des titulaires de poste.

Plusieurs collaborateurs externes contribuent au fonctionnement des 3 entités juridiques.

1.3 Description

1.3.1 Direction

La direction est représentée par un administrateur délégué, sans pouvoir opérationnel, désigné par le conseil d'administration pour effectuer la gestion organisationnelle et financière des 3 entités juridiques suivant la

politique dictée par les conseils d'administration respectifs. La direction opérationnelle est quant à elle assurée par les deux directeurs des départements verticaux (Laboratoires – Inspection/certification).

Le CFO est en charge de la supervision des aspects comptables, fiscaux et des ressources humaines.

Le COO est responsable des activités horizontales dans l'entreprise (système qualité, achats et maintenance des outils, ICT, ...).

Le BDD est en charge du développement national et international de l'ensemble des activités pour les 3 entités juridiques.

1.3.2 Département Finances, Comptabilité et Ressources Humaines

Ce département fonctionne sous la responsabilité du CFO et est gérée au quotidien par le comptable. Les aspects comptables font l'objet d'un audit externe indépendant chaque année.

1.3.3 Marketing & Business Development

Ce département fonctionne sous la responsabilité du CEO (BDD). Chaque Manager de Business Unit collabore également au développement des activités et à l'atteinte du budget en terme de chiffre d'affaires.

1.3.4 Département Qualité

Le [coordinateur Qualité](#) qualité gère et veille à l'application du système qualité qui doit permettre la mise en œuvre de la politique qualité en respectant les référentiels internationaux utilisés par la société. La mise à disposition des documents du système qualité et leur accessibilité sont aussi de sa responsabilité.

1.3.5 Business Unit - Département des Laboratoires

Ce département est dirigé par le directeur des laboratoires qui confie la mission d'assurer le bon déroulement des essais effectués et d'assumer la responsabilité des résultats émis [aux responsables techniques respectifs de chacun des sièges d'exploitation](#) (siège d'exploitation de Quality Partner s.a. à Herstal et siège d'exploitation de Genalyse Partner s.a.).

Le siège d'exploitation de Quality Partner [s.a.](#) possède 3 cellules analytiques (analyses microbiologiques dans le domaine cosmétique et analyses microbiologiques des denrées alimentaires) et une cellule logistique. Le Technical Manager est aidé dans ses fonctions par le responsable opérationnel qui supervise les tâches incombant aux cellules analytiques et par le responsable logistique pour la planification des prélèvements en entreprise.

L'équipe technique est constituée d'une 10aine de personnes chez Quality Partner. Parallèlement aux activités d'essais, un secrétariat technique gère l'aspect administratif du département. Cette gestion s'étend de la réception des échantillons à l'envoi des rapports aux clients en passant par la réalisation des demandes particulières et spécifiques.

Le siège d'exploitation de Genalyse Partner réalise des analyses faisant appel à des techniques de biologie moléculaire et de métagénomique, avec une équipe technique constituée de 3 personnes.

1.3.6 Organisme d'Inspection

Organisme ayant pour mission la gestion et la supervision des travaux d'inspection qui se divise en cellules et qui est soutenu par un pool d'inspecteurs, effectuant les inspections et les prélèvements sur le terrain.

Le responsable inspection assume la responsabilité de ces activités.

L'organisme d'inspection est constitué de 3 cellules à savoir la cellule « Retail », la cellule « Catering » et la cellule « filières », chacune sous la responsabilité de son responsable.

[Cette description est valable aussi bien pour Quality Partner s.a. que pour Inscert Partner s.a..](#)

1.3.7 Organisme de Certification

Les activités de cet organisme, géré par le responsable certification, se réalisent dans les domaines suivants :

- certification de produits,
- certification de systèmes de management.

Le comité consultatif, le comité d'Avis National et le conseil de certification font partie intégrante du fonctionnement de l'organisme de certification.

Les départements Inspection et Certification sont soutenus dans leurs activités par un pool d'auditeurs et d'inspecteurs internes et externes.

L'ensemble des tâches administratives incombant à ces activités est confié à l'administration Inspections.

[Cette description est valable aussi bien pour Quality Partner s.a. que pour Inscert Partner s.a..](#)

1.3.8 Département Achats et Equipements

Ce département assume la gestion journalière des commandes, de la réception et du stockage des fournitures et des équipements via les procédures MQ/P4.

Il réalise également les contrôles de performance des équipements (étalonnage, ajustage, vérification), assume l'entretien des équipements de mesures ou d'essais. Il suit la procédure MQ/P5 pour sa gestion sous la responsabilité du COO.

1.3.9 Département informatique

Le département informatique est géré par le IT Manager et est constituée d'une cellule « support et développement informatique » qui contribue à la maintenance et à la création de logiciels permettant la gestion quotidienne des activités des 3 entités. La procédure MQ/P11 traite de la gestion du matériel informatique. Ce département est, au même titre que le département support, amené à collaborer avec l'ensemble des départements de la société.

1.3.10 Conseiller scientifique

Notre conseiller scientifique externe, le Professeur Georges Daube, assure, grâce à ses connaissances scientifiques pointues et perpétuellement mises à jour, un soutien scientifique et technique à tous les départements de [nos différentes entités](#).

1.3.11 Collaborateurs externes

Chaque département peut faire appel à des collaborateurs externes ayant les compétences requises pour assurer une mission. Le fait de faire appel à des collaborateurs externes n'est pas considéré comme de la sous-traitance de l'activité. La formation préalable dispensée à ces personnes est identique à la formation des collaborateurs internes (MQ/P3) [et sont soumis aux mêmes règles en matière de confidentialité et d'impartialité](#).

1.3.12 Services généraux

Un service de nettoyage et d'entretien assure la propreté des locaux de même que les abords extérieurs.

1.4 Sous-traitance et mandat de mission

1.4.1 Département des laboratoires et organisme d'inspection

Pour les activités réalisées dans son domaine d'accréditation, Quality Partner [s.a.](#) et Genalyse Partner [s.a.](#) ne font pas appel à des sous traitants (sauf pour le séquençage – Genalyse Partner). Dans des circonstances imprévues qui auraient pour conséquences que les activités commandées ne peuvent pas être effectuées, le client est informé que sa demande ne peut pas être réalisée.

Par contre, notre société [externalise](#) des travaux d'essais ou des inspections sortant de son domaine d'accréditation par des tiers, dans ce cas, le demandeur est informé et marque également son accord au préalable. [Cette externalisation ne constitue pas une sous-traitance car elle ne concerne que des activités ne faisant pas partie de notre domaine d'accréditation.](#)

1.4.2 Organisme de certification

Quality Partner [s.a.](#) et Inscert Partner [s.a.](#) s'engagent à ne jamais sous-traiter une certification en matière de système de management ou de produits à un autre organisme de certification. Dans le cas où [l'organisme ne peut pas assurer la réalisation d'une évaluation en la confiant à un collaborateur de la société, soit par manque d'effectifs soit par manque d'auditeurs ayant les compétences et l'habilitation requise, la mission est refusée.](#) La procédure P-ic/2 qui décrit le processus d'audit explique cette approche.

L'intervention d'auditeurs externes ou d'experts techniques liés par un mandat de mission ne constitue pas une externalisation de l'audit au sens de la sous-traitance. Lorsque Quality Partner [s.a et/ou Inscert Partner s.a](#) font appel à des auditeurs externes, ceux-ci signent un accord aux termes duquel ils s'engagent à se conformer aux politiques et procédures applicables de la société. Cet accord est formalisé par un mandat de mission qui aborde

les aspects de confidentialité et d'indépendance vis à vis de tous les intérêts liés à la mission et qui tient compte des règles d'habilitation définies dans la procédure MQ/P3.

De plus, les décisions relatives à une certification ne sont jamais externalisées et sont uniquement prises par le conseil de certification de Quality Partner [s.a](#) et/ou [Inscert Partner s.a](#). dans le respect de la procédure P-c/5.

La gestion administrative des sous-traitances et de l'attribution des mandats de mission est développée dans la procédure MQ/P7.

2 EXIGENCES

2.1 Management de la qualité

Nous nous appliquons en tout temps à développer, mettre en œuvre et améliorer un système de gestion de la qualité, intégralement documenté, pour la démonstration de la traçabilité et de la maîtrise des opérations telles que décrites et accréditées par BELAC et gérées par l'Autorité Compétente, le cas échéant. Ce sujet sera traité au point 4 de ce manuel qualité.

2.2 Impartialité, indépendance et intégrité : règle des 3 « i »

2.2.1 Généralités

Nous agissons, pour toutes nos activités, en toute impartialité, indépendance et intégrité et dans le respect de la confidentialité, et restons à l'abri de toute pression émanant de quiconque (interne ou externe).

2.2.2 **Organisme de certification (Quality Partner s.a /Inscert Partner s.a)**

Dans un souci permanent de garantir la totale impartialité de l'organisme de certification, [notre organisation réalise annuellement une analyse des risques liés à l'impartialité qu'elle soumet à l'approbation du Comité d'Avis National \(CAN\) dont le règlement a été adapté pour assumer cette responsabilité.](#) Les modalités relatives à [cette analyse](#) sont décrites dans la procédure P-c/3.

[En fonction des avis de ce comité sur le fonctionnement de l'organisme de certification quant au respect des exigences d'impartialité, notre organisme s'engage à maintenir ou modifier son système qualité ou refuser une mission de certification au cas où cette impartialité est compromise.](#)

De même, afin d'évaluer et d'approuver les schémas de certification en respectant leur scope de compétence, deux comités interviennent dans le fonctionnement de l'organisme de certification : le comité consultatif et le Comité d'Avis National (CAN). Ces comités sont également décrits dans la procédure P-c/3.

Aussi, il est essentiel que les décisions de l'organisme de certification soient fondées sur des preuves tangibles de conformité ou de non conformité constatées par l'organisme de certification et que les décisions ne soient pas faussées par des intérêts quelconques ou d'autres parties. C'est précisément le conseil de certification qui permet de répondre à ces conditions en respectant la procédure P-c/5.

2.2.2.1 Comité consultatif

Ce comité réunit des parties significativement concernées par l'élaboration de politiques et de principes relatifs au contenu et au fonctionnement du système de certification. Ce comité se réunit sur convocation (une consultation électronique est également possible) et délibère valablement si au moins la moitié des membres prennent part à cette délibération. Il a pour rôle de traiter un recours en 3^{ème} instance conformément à la procédure P-c/5 et d'évaluer et approuver des schémas de certification non couverts par le scope de compétence du CAN.

Ce comité consultatif ne peut intervenir ni dans l'évaluation ni dans la décision de la certification.

2.2.2.2 Comité d'avis national (CAN)

Outre son rôle dans le processus de la gestion/maitrise de l'impartialité, notre organisme de certification fait appel au Comité d'Avis National organisé par Certibel et FEVIA pour les domaines de compétence suivants requérant une uniformité des contrôles au niveau national :

- validation de systèmes d'autocontrôles (SAC) agréés par l'AFSCA dans ses domaines de compétence,
- ISO 22000.

Les informations relatives à ces deux comités sont disponibles dans la procédure P-c/3.

2.2.2.3 Conseil de certification

Le conseil de certification a pour rôle de prendre la décision d'octroyer, maintenir, étendre, suspendre ou retirer partiellement ou totalement la certification d'un adhérent à un schéma de certification selon un référentiel donné sur base des dossiers préparés par l'organisme de certification, ceci en respectant la procédure spécifique. Les décisions de certification ne sont jamais sous-traitées et sont prises par le conseil de certification de Quality Partner s.a./Inscert Partner s.a. conformément à la procédure P-c/5.

Les modalités de fonctionnement du conseil de certification sont décrites dans la procédure P-c/5.

2.3 Contestation, recours et appels

Le client peut contester une décision de certification et le fera en respectant la procédure P-c/5. Pour ce qui est des mécontentements, ceux-ci seront exprimés et enregistrés sous forme de réclamation et traités selon la procédure MQ/P9.

2.4 Communication

L'organisme de certification doit aviser ses clients certifiés de toutes modifications apportées aux exigences en matière de certification.

Aussi, [notre organisme de certification](#) peut à tout moment communiquer toute information relative à la certification de son client au propriétaire du référentiel.

Le client quant à lui doit se conformer aux exigences de communication stipulées dans les conditions d'utilisation du certificat, y compris communiquer à Quality Partner [s.a./Inscert Partner s.a.](#) les éventuelles réclamations de ses clients relatives au scope du certificat.

2.5 Transparence

Par souci de transparence, certains documents peuvent être obtenus sur simple demande au responsable qualité, par exemple :

- le manuel qualité,
- la procédure traitant des décisions de certification et des contestations, recours et appels (P-c/5),
- la procédure décrivant la composition et le fonctionnement et les rôles du comité d'impartialité, consultatif et d'avis national (P-c/3),
- la procédure décrivant le processus d'évaluation (P-ic/2),
- toute procédure jugée pertinente.

3 L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

3.1 Composition

L'équipe de travail se compose tant de collaborateurs internes, employés par la société, qu'externes contractuels. En plus d'être forte de présenter des docteurs en médecine vétérinaire, bio-ingénieurs, ingénieurs industriels et gradués, notre équipe, au travers de notre étroite collaboration avec le département des sciences des denrées alimentaires de l'Université de Liège, acquiert et maintient ses connaissances techniques toujours à la pointe.

Notre équipe est également forte de présenter un conseiller scientifique, le Professeur Georges Daube.

Lorsque des stagiaires s'intègrent à l'équipe de travail un dossier est constitué au même titre qu'un collaborateur.

3.2 Compétences et formations

Il est indispensable que la société ne confie des missions qu'à des collaborateurs ayant les compétences requises pour satisfaire à une mission et ayant fait la preuve de ces compétences. C'est pourquoi, les nouveaux collaborateurs internes ou externes doivent être formés avant d'intégrer la structure de l'une ou de l'autre entité juridique. Lors de leur entrée en fonction, une formation est établie par le responsable de l'activité concernée en collaboration avec le responsable qualité conformément à la procédure MQ/P3. Cette formation est suivie par une formation spécifique qui couvre à la fois les aspects qualité et techniques et permet, si applicable et moyennant une évaluation, l'habilitation du collaborateur à sa fonction. Cette formation sera répétée autant de fois que le programme d'habilitation, fonction de la durée de validité de celle-ci, le nécessite afin de maintenir les compétences des collaborateurs.

A l'engagement, un plan de formation est établi pour chaque collaborateur ou groupe de collaborateurs. Ce plan de formation est complété au cours du temps pour faire transparaître l'évolution de l'apprentissage du collaborateur. La procédure relative à la formation des collaborateurs et ses instructions connexes (MQ/P3) traite de cet aspect.

La formation continue est assurée tant en interne, par les différents responsables de la société, que par des formations à l'extérieur.

La procédure MQ/P3 détaille les modalités relatives aux collaborateurs.

3.3 Remplacements

Le remplaçant n'intervient que lors de l'indisponibilité du titulaire de la fonction pendant une période incompatible à la bonne réalisation de l'activité concernée.

3.4 Entretien d'évolution

Afin d'optimiser le fonctionnement global de la société, un questionnaire d'évolution est complété une fois par an pour chaque collaborateur interne. Ce questionnaire est un outil de discussion lors de l'entrevue annuelle de chaque membre avec son manager conformément à la procédure MQ/P3.

3.5 Communication

Des réunions qualité ou technique sont organisées régulièrement en fonction des nécessités de mise au point du système qualité ou de mises au point technique. Tout collaborateur soulevant un point qui nécessite l'organisation d'une réunion doit en faire part au responsable qualité ou à son manager. Ces réunions font l'objet d'un procès-verbal.

3.6 Confidentialité

Tous les collaborateurs s'engagent à respecter la confidentialité suivant les termes du contrat de confidentialité et de bonne conduite qu'ils ont signé. La confidentialité s'applique tant aux informations relatives à Quality Partner s.a., [Inscert Partner](#) et / ou Genalyse Partner sa qu'à leurs clients. En effet, les informations relatives aux essais, à l'inspection et à la certification, à l'exception de celles rendues publiques par le client lui-même, sont considérées comme étant confidentielles même si elles sont obtenues par d'autres sources que le client.

Un modèle de ce document est accessible en annexe de la procédure MQ/P3 et permet également d'insister sur la nécessité des collaborateurs de travailler en toute intégrité, indépendance et impartialité et dans le respect de la confidentialité.

Ce contrat de confidentialité et de bonne conduite s'applique aussi à chaque fois qu'une personne extérieure à la structure de Quality Partner et/ou Genalyse Partner visite la société et/ou prend connaissance de documents ayant trait au fonctionnement de la société.

3.7 **Description de fonction**

Une description de fonction est un document du système qualité permettant de définir clairement et sans ambiguïté les devoirs, les responsabilités et les autorités de chaque collaborateur ou groupe de collaborateur. Ce document est porté à la connaissance de chaque collaborateur et est disponible en annexe de la procédure MQ/P3.

4 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

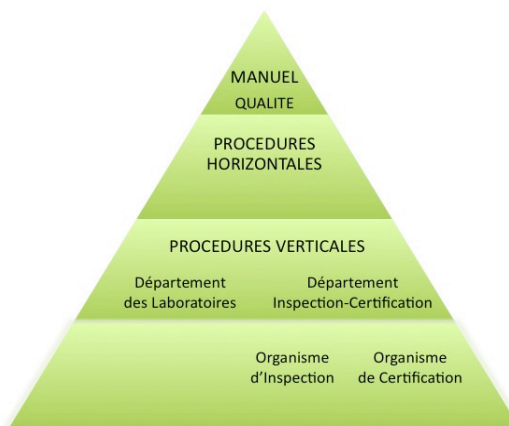
4.1 Formalisation du système de management de la qualité

Chacune des activités est décrite dans une procédure qui constitue le document de référence. L'entièreté du système qualité est accessible pour tous les collaborateurs, via un accès personnalisé, sur un serveur de type Wiki. La diffusion de documents demandés par les clients ou les autorités se fait par le responsable qualité et peut se faire de manière contrôlée ou non contrôlée.

Le système documentaire est géré conformément à la procédure MQ/P1.

4.2 Le système qualité

4.2.1 Architecture documentaire



Le système documentaire est constitué d'un manuel qualité qui permet d'offrir une vue générale de la société, de ses engagements et de sa politique de management.

Afin de détailler ces informations, des procédures générales sont établies (procédures horizontales). Afin de détailler toutes les activités de la société, des procédures spécifiques (procédures verticales) sont rédigées pour chaque département. Les procédures peuvent également découler sur des instructions de travail, qui au même titre que les procédures, peuvent posséder des annexes.

La liste des procédures et des instructions du système qualité est reprise à l'annexe MQ/L1 de ce manuel.

4.2.2 Documents du système qualité

Le système qualité est constitué des documents suivants :

- le manuel de qualité (MQ).
- Les procédures horizontales (générales) (MQ/Px), applicables aux différents départements,
- Les procédures verticales applicables à chaque département :
 - Procédures spécifiques aux départements techniques (P-t/x)
 - Procédures spécifiques à l'organisme d'inspection et de certification (P-ic/x),
 - Procédures spécifiques à l'organisme d'inspection (P-i/x)
 - Procédures spécifiques à l'organisme de certification (P-c/x).
- Les instructions de travail.
- Les annexes des procédures et instructions.

L'ensemble des documents du système qualité est rédigé dans le respect des exigences des normes ISO (EN) couvertes par l'accréditation, à savoir les normes ISO 17020, ISO 17021, ISO 17065 et ISO 17025.

4.3 Correspondances croisées

Etant donné que notre société travaille sur base de quatre normes principales et que certaines exigences sont communes mais ne sont pas référencées de manière identique dans chacune de ces normes, un tableau de correspondances croisées est disponible en annexe 5 de ce manuel qualité.

4.4 Contrôles de qualité

Afin de connaître à tout moment le degré de maîtrise des documents du système qualité et de continuellement améliorer son système qualité, nous mettons en œuvre des méthodes de contrôle visant à vérifier tous les aspects de ses activités. Ces mesures visent également à donner confiance aux partenaires extérieurs quant aux capacités de la société à travailler selon les principes des normes.

Ces contrôles s'effectuent au cours des revues de direction, des audits internes de même qu'au quotidien grâce à la vérification des registres, à la validation des résultats,... . Ces actions de contrôles permettent en continu d'émettre des actions préventives et/ou correctives.

4.5 **Amélioration continue**

4.5.1 **Actions correctives**

Des actions correctives sont proposées et mises en place en concertation avec les différents responsables des activités concernées suite à des travaux non conformes, réclamations, résultats d'un audit ou toute autre circonstance qui le nécessite. Les actions correctives sont enregistrées et suivies en respectant la procédure MQ/P9.

4.5.2 **Actions préventives**

Lorsqu'une amélioration au niveau technique ou qualité est nécessaire pour réduire la probabilité de réapparition d'une non-conformité, une action préventive est proposée par les responsables des activités concernées. Celles-ci peuvent faire suite à la mise en évidence d'une non-conformité et correspondre à une action corrective à long terme. Une action préventive est enregistrée sur les différents formulaires du système de qualité en fonction de l'activité concernée. Une action préventive peut mener à la modification d'un ou plusieurs éléments du système qualité.

4.5.3 **Revue de direction**

Les revues de direction ont pour but d'évaluer les résultats de la politique qualité menée l'année précédente. Elles sont menées une fois par an et rassemblent l'administrateur délégué, les responsables de département et de sous-départements et le responsable qualité.

Les revues sont préparées par le responsable qualité conformément à la procédure MQ/P8 et font l'objet d'un procès-verbal.

4.5.4 **Traitement des réclamations**

Toute réclamation émise par des tiers doit être enregistrée et faire l'objet, si elle est fondée, de mesures correctives et/ou préventives conformément à la procédure MQ/P9. Ces réclamations peuvent émaner de nos clients ou des clients de ceux-ci.

4.5.5 **Evaluation de la satisfaction des clients**

La satisfaction de nos clients faisant partie de nos objectifs quotidiens, celle-ci est évaluée au travers d'une analyse des retours clients (positifs et négatifs). La procédure MQ/P13 détaille comment réaliser cette étude.

4.5.6 **Evaluation des fournisseurs**

Dans une optique d'optimisation de notre relation avec nos fournisseurs, qu'ils soient de produits ou de services, une évaluation des fournisseurs est réalisée tous les 18 mois selon la procédure MQ/P4.

5 POLITIQUE DE QUALITE

Nous tentons chaque jour davantage de rencontrer les attentes du secteur privé ou public en nous basant sur des procédures de travail non discriminatoires, normalisées ou validées. L'ensemble de nos activités est mené en respectant les référentiels internationaux pour les travaux d'essais (ISO 17025), d'inspection (ISO 17020) et de certification de produits (ISO 17065) et de systèmes de management (ISO 17021), le tout au sein d'un environnement de travail adéquat et au moyen d'outils de travail adaptés et vérifiés.

Intégrité, indépendance et impartialité et **respect de la confidentialité** caractérisent notre société qui s'engage au travers de sa structure, de ses intervenants et de ses outils de vérification à respecter cette exigence en permanence.

C'est en respectant la plus grande confidentialité des données relatives à nos clients que notre équipe de travail, compétente et formée continuellement travaille chaque jour. Confiance, crédibilité et transparence envers nos clients et les autorités sont des maîtres mots, c'est pourquoi, nous rendons publiques les informations relatives à notre fonctionnement sur notre site web : www.quality-partner.be. Aussi, dans le même esprit, notre politique d'amélioration continue nous amène à demander une accréditation pour nos activités.

L'ensemble des éléments présenté dans ce présent manuel qualité est partagé par la direction [des différentes entités juridiques](#) du groupe Quality Partner (à savoir : [Quality Partner s.a.](#), [Genalyse Partner s.a.](#) et [Inscert Partner s.a.](#)) de même que par leurs collaborateurs. Dans un souci de traduire et d'exprimer au mieux ce soutien, une déclaration de politique qualité a été rédigée. Celle-ci peut être lue à l'annexe MQ-A3.

Ce présent manuel qualité, de même que ses annexes sont accessibles sur simple demande au responsable qualité, moyennant les modalités de confidentialité citées au paragraphe 3.6.