

POLITIQUE QUALITÉ DU CLÉ

Le **Centre de leadership et d'évaluation inc. (CLÉ)** fournit à sa clientèle de façon constante le service de qualité exigé par la mise en œuvre d'un système de management de la qualité qui satisfait aux exigences de la norme ISO 9001:2008.

Cet engagement consiste à :

- prendre tous les moyens possibles pour assurer la qualité de ses services et de ses programmes ainsi que la qualité de son propre fonctionnement;
- comprendre et respecter les attentes et les exigences de l'ensemble de sa clientèle;
- établir les Objectifs Qualité, les mesurer et les mettre à jour au besoin;
- s'assurer que ses activités sont en accord avec sa mission;
- améliorer de façon continue ses programmes, ses services et son propre fonctionnement par :
 - le respect de la norme ISO 9001:2008
 - une revue de direction annuelle du système de management de la qualité
 - une revue annuelle du système de management de la qualité avec l'ensemble du personnel
 - la communication étroite avec ses clients et ses fournisseurs
 - la collaboration avec ses clients, fournisseurs et partenaires
 - l'examen continu des besoins de ses clients
 - la formation continue des membres du personnel et des contractuels
 - la sélection de fournisseurs qualifiés et engagés
 - l'actualisation des outils en évaluation de ressources pédagogiques, en évaluation de programmes et en développement organisationnel
 - l'analyse des résultats obtenus à la suite des sondages de satisfaction
 - l'adoption d'une approche qui vise le renforcement des capacités de la clientèle.

Le CLÉ s'assure que tous les membres du personnel et tous les contractuels voient au respect de cette politique afin de s'assurer de sa mise en œuvre complète.



Louis Claude Tremblay
Directeur général

Révisée le 10 avril 2017

G:\ISO\Manuel qualité\Politique qualité r15 - 10 avril 2017.docx