

POLITIQUE QUALITÉ

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 9001:2015. La *Politique Qualité* du CLÉ engage le CLÉ à satisfaire non seulement les attentes et les besoins des clients, mais également les exigences applicables :

- de la norme ISO 9001 :2015 et
- de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* (2010).

Cet engagement consiste à :

- établir et suivre les processus nécessaires 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, et les enjeux propres à leur contexte;
- établir les *Objectifs Qualité*, les mesurer et les mettre à jour au besoin;
- s'assurer que ses activités sont en accord avec sa mission;
- identifier les risques et les opportunités internes et externes;
- prendre les actions nécessaires pour remédier aux risques et pour exploiter les opportunités;
- améliorer de façon continue ses programmes, ses services et son propre fonctionnement par :
 - o le respect de la norme ISO 9001:2015
 - o une revue de direction annuelle du système de management de la qualité
 - o une revue annuelle du système de management de la qualité
 - o la communication et collaboration étroites avec ses clients, ses partenaires, ses fournisseurs
 - o la formation continue des membres du personnel et des contractuels selon les besoins
 - o la sélection de fournisseurs qualifiés et engagés
 - o l'actualisation des outils en évaluation de ressources pédagogiques, en évaluation de programmes et en développement organisationnel
 - o l'analyse des résultats obtenus à la suite des sondages de satisfaction
 - o 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.



Brigitte Cyr
Directrice générale

Révisée le 28 avril 2020