|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Management et organisation**  **Politique qualité** | **MO\_PQ\_V02**  **Date : 13/01/2025**  **Page : 1 /** 1 |

La mission du Laboratoire Lebbar d’analyses médicales est d’offrir des prestations de haute qualité dans l’accueil, le prélèvement des patients, l’analyse des échantillons biologiques et la communication rapide et fiable des résultats, tout en proposant des conseils clinico-biologiques adaptés.

Dans le cadre de notre engagement pour l’excellence, nous avons mis en place un **système de management de la qualité** conforme au référentiel international **ISO 9001:2015**, tout en respectant les exigences légales et réglementaires, notamment celles du **GBEA (Guide de Bonne Exécution des Analyses)**. Notre objectif actuel est de poursuivre cette démarche en accréditant un nombre croissant de paramètres selon la norme internationale **ISO 15189**, garantissant ainsi la compétence technique et la qualité des résultats.

**AXES STRATÉGIQUES DE LA POLITIQUE QUALITÉ**

La direction du Laboratoire Lebbar a défini les axes suivants pour orienter et structurer ses efforts :

1. **Assurer la qualité et la fiabilité des analyses médicales**
   * + *Maintenir un haut niveau de précision et de fiabilité dans les résultats transmis à nos patients et prescripteurs.*
     + *Intégrer des équipements de dernière génération et des processus rigoureux pour répondre aux standards les plus exigeants.*
2. **Placer le patient et le prescripteur au cœur de nos priorités**
   * + *Être à l’écoute de leurs besoins et attentes pour garantir leur satisfaction.*
     + *Veiller à une communication claire, bienveillante et rapide pour renforcer la confiance.*
3. **Poursuivre l’amélioration continue**
   * + *Consolider et perfectionner en permanence le système de management de la qualité par des audits internes, le suivi des indicateurs de performance et l’analyse des retours d’expérience.*
     + *Élaborer un plan d’action spécifique pour atteindre l’accréditation selon la norme ISO 15189.*
4. **Renforcer les compétences et l’engagement du personnel**
   * + *Favoriser la formation continue (interne et externe) pour garantir un haut niveau de compétence et une sensibilisation accrue aux exigences qualité.*
     + *Développer une culture d’implication et de responsabilisation auprès de tous les collaborateurs.*
5. **Promouvoir la sécurité, l’hygiène et la prévention des risques**
   * + *Instaurer des mesures de prévention pour protéger les patients, le personnel et l’environnement.*
     + *Respecter les meilleures pratiques en matière de sécurité et de gestion des déchets biologiques et chimiques.*
6. **Collaborer avec des partenaires et prestataires de qualité**
   * + *Sélectionner rigoureusement nos fournisseurs et prestataires pour garantir la fiabilité des produits et services utilisés.*
     + *Évaluer régulièrement ces partenariats pour en améliorer la performance.*
7. **Anticiper les évolutions technologiques et réglementaires**
   * + *Investir dans des solutions innovantes et modernes pour améliorer nos capacités d’analyse.*
     + *S’adapter rapidement aux nouvelles exigences légales et scientifiques pour rester à la pointe de notre domaine.*
8. **Garantir la traçabilité et la confidentialité des données**
   * + *Assurer la protection et la sécurisation des informations des patients grâce à des systèmes conformes aux normes en vigueur.*
     + *Mettre en place une traçabilité complète pour renforcer la transparence et la fiabilité de nos résultats.*

**ENGAGEMENT DE LA DIRECTION**

La satisfaction de nos patients, prescripteurs et partenaires, ainsi que le respect des exigences légales et réglementaires, sont les piliers de notre pérennité et de notre compétitivité.

Nous affirmons également notre engagement ferme en faveur de l’impartialité dans toutes nos activités. Le Laboratoire Lebbar garantit que ses décisions, de l’accueil à la transmission des résultats, sont prises en toute indépendance, sans influence extérieure ni pression commerciale, financière ou personnelle. Cela inclut un accueil équitable, respectueux et uniforme de tous les patients, sans distinction ni traitement privilégié.

Pour atteindre ces objectifs, la direction consacre les moyens humains, matériels, organisationnels et budgétaires nécessaires, tout en s’assurant de l’implication active de l’ensemble du personnel.  
Nous nous engageons à respecter les exigences de la norme ISO 9001:2015, à progresser vers l’accréditation ISO 15189 et à maintenir une dynamique d’amélioration continue.

Fait à : **Rabat le 13/01/2025** *Signature*

**