

## Pour une démarche partagée d'amélioration continue

Institut national de recherche intégrée en sciences et technologies marines, l'Ifremer est chargé de trois missions principales relatives aux milieux marins et aux activités maritimes :

- La recherche et la gestion d'infrastructures scientifiques ;
- L'innovation fondée sur le transfert technologique et le partenariat avec des acteurs économiques ;
- L'expertise scientifique et technique en appui aux politiques publiques.

L'Institut contribue ainsi à la stratégie nationale et européenne de recherche et d'innovation par :

- L'élaboration de connaissances scientifiques nouvelles sur les océans, leur fonctionnement physique et écologique, leurs ressources, leurs littoraux et leurs usages ;
- La production et le partage de données ;
- Le développement et la diffusion de technologies.

Ces connaissances, données et technologies ont vocation à soutenir le développement durable du monde maritime et, plus généralement, à répondre aux grands défis sociétaux relatifs à la mer : le dérèglement climatique, les pollutions et la dégradation de la biodiversité, le développement de l'économie bleue...

En 2018, les orientations stratégiques à l'horizon 2030 ont été définies et traduites sous forme de quatre ambitions :

- Comprendre le fonctionnement de l'océan et prévoir son évolution jusqu'en 2100 ;
- Jouer un rôle de catalyseur pour les sciences et technologies marines françaises ;
- Être un moteur de l'innovation ;
- Et devenir un acteur en prise avec la société.

Le contrat d'objectifs et de performance 2019 - 2023 fixe un cadre pour décliner concrètement ces ambitions.

Depuis vingt ans, l'obtention de certificats (ISO 9001 ou 17025) a validé les démarches entreprises à l'initiative de laboratoires, d'unités ou d'autres structures. En 2012, une démarche globale a été formalisée permettant d'obtenir la certification ISO 9001 selon un périmètre à la fois très large et bien défini. Depuis, l'implication de chacun a permis le renouvellement régulier de cette certification.

En cohérence avec cette approche globale, et pour répondre à la réglementation, une politique d'accréditation de laboratoires selon un référentiel dédié est conduite.

L'organisation de la démarche qualité globale repose, à ce jour, sur quatorze processus dont chacun est piloté par un membre du comité de Direction :

- Un processus de direction qui fixe les objectifs, contribue au pilotage et assure le suivi de l'activité de l'institut ;
- Huit processus de réalisation qui regroupent les métiers et savoir-faire de l'institut ;
- Cinq processus support qui permettent la réalisation de ces activités.

Dans le respect des exigences applicables du référentiel, ce dispositif est construit pour améliorer l'écoute et la satisfaction de nos clients et des destinataires de nos travaux, pour maîtriser les risques liés à nos activités, pour saisir les opportunités et, enfin, pour traiter les demandes des salariés et corriger les dysfonctionnements constatés dans un cadre d'amélioration continue.

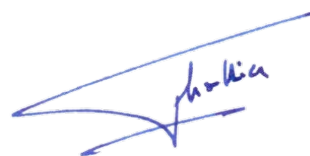
Au service des orientations stratégiques de l'Ifremer, nos engagements sont :

- D'assurer l'écoute et la satisfaction de nos clients ;
- De respecter nos engagements envers eux ;
- D'optimiser l'emploi de nos moyens expérimentaux et navals ;
- D'améliorer nos résultats au niveau scientifique, technologique et fonctionnel.

Des objectifs déclinés au niveau des processus permettent d'évaluer le respect de ces engagements.

La Direction s'engage à promouvoir la démarche qualité comme un facteur commun à toutes les actions de l'institut, en s'impliquant continûment dans sa mise en œuvre et y consacrant les moyens appropriés.

Le succès de cette démarche repose sur l'engagement de tous au quotidien, dans les divers métiers et les diverses composantes de l'institut, sur la base d'objectifs, méthodes, repères et références partagés.



François HOULLIER  
Président Directeur Général  
Le 7 juin 2021