



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Ifremer

DÉMARCHE QUALITÉ



PRÉSENTATION DE L'IFREMER

Reconnu dans le monde entier comme l'un des tout premiers instituts en sciences et technologies marines, l'Ifremer s'inscrit dans une double perspective de développement durable et de science ouverte. Il mène des recherches, innove et produit des expertises pour protéger et restaurer l'océan, pour exploiter ses ressources de manière responsable et pour partager les connaissances et les données marines afin de créer de nouvelles opportunités pour une croissance économique respectueuse du milieu marin.

Présents sur toutes les façades maritimes de l'hexagone et des outremer, ses laboratoires sont implantés sur une vingtaine de sites dans les trois grands océans : l'Atlantique, le Pacifique et l'Océan Indien. Pour le compte de l'État, il opère la Flotte océanographique française au bénéfice de la communauté scientifique nationale. Il conçoit ses propres engins et équipements de pointe pour explorer et observer l'océan, du littoral au grand large et des abysses à l'interface avec l'atmosphère.

Ouverts sur la communauté scientifique internationale, ses chercheurs, ingénieurs et techniciens font progresser les connaissances sur l'une des dernières frontières inexplorées de notre planète. Ils contribuent à éclairer les politiques publiques et à l'innovation pour une économie bleue durable. Leur mission consiste aussi à sensibiliser le grand public aux enjeux maritimes.

Le manuel d'organisation de l'Institut est disponible sur l'Intranet Planète Ifremer :

<https://w3z.ifremer.fr/qualite/>

Fondé en 1984, l'Ifremer est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), dont le budget avoisine 240 millions d'Euros. Il est placé sous la tutelle conjointe des ministères de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI), de la Transition écologique et solidaire (MTES), de l'Agriculture et de l'Alimentation (MAA).

1

SIÈGE
SOCIAL

à Plouzané (29) depuis 2019

18

IMPLANTATIONS
CÔTIÈRES

rattachées aux centres.

1516

SALARIÉS

DONT

5

CENTRES

Atlantique (Nantes), Bretagne (Plouzané),
Manche-Mer du Nord (Boulogne-sur-Mer),
Méditerranée (La Seyne-sur-Mer)
et Pacifique (Tahiti),

684

CHERCHEURS
ET
INGÉNIEURS

LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'IFREMER

CHAQUE SALARIÉ, ACTEUR DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Chaque salarié retrouvera son activité dans un ou plusieurs processus. Il est acteur de la démarche et sensibilisé à celle-ci dès son arrivée. Il est informé des évolutions via la page d'accueil de Planète Ifremer et d'autres canaux tels que la Lettre interne. Il a la possibilité de signaler des dysfonctionnements et d'améliorer le fonctionnement interne en utilisant l'outil GAIA : <https://w3.ifremer.fr/gaia>

14 PROCESSUS QUALITÉ

Pour décrire toutes les activités de l'Ifremer et répondre aux exigences de la norme ISO 9001:2015, la démarche qualité est construite autour de 14 processus dont 1 processus de pilotage pour la mise en œuvre de la stratégie, 8 processus « métiers » et 5 processus pour les fonctions « support ».

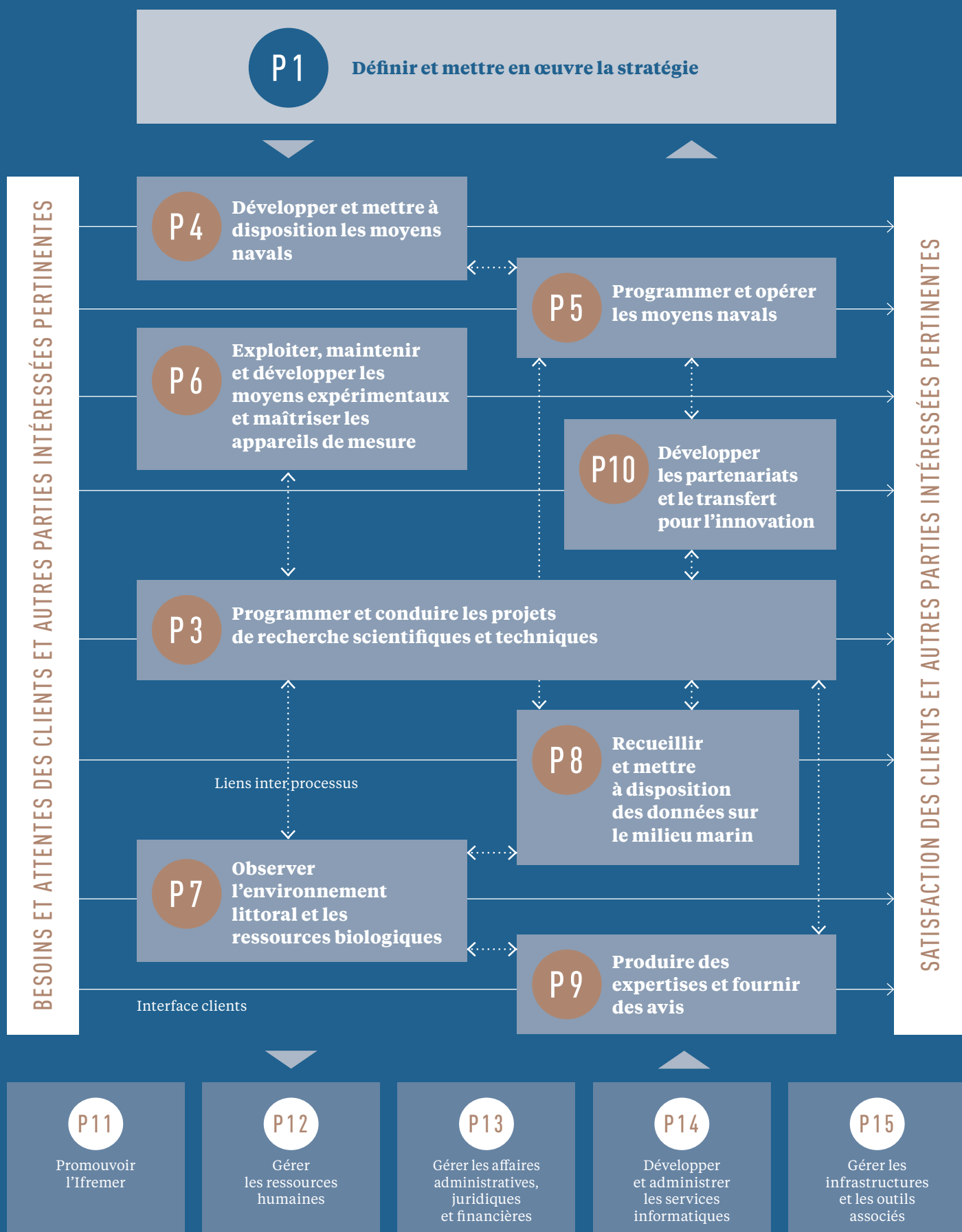
QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS ?

Un processus est une description par grandes étapes — dans une fiche processus — d'un enchaînement d'activités aboutissant à la réalisation d'un produit ou d'un service, avec l'identification de la documentation utile au fonctionnement.

Chaque processus est piloté par un membre du Comité de Direction, assisté d'un chargé de processus et d'un délégué qualité référent. Chaque processus identifie les risques associés à son activité et les moyens de leur maîtrise. Des indicateurs de performance permettent de suivre l'efficacité du processus.

Une réunion annuelle, dite « revue de processus », analyse l'ensemble des données pertinentes pour le pilotage et la maîtrise du processus (retours clients, résultats des indicateurs et des audits...).

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



POUR UNE DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION PARTAGÉE

Depuis vingt ans, l'Ifremer affiche ses ambitions en matière de qualité. Le maintien des certificats (ISO 9001, 17025 et 17043) par nos laboratoires, unités de recherche et autres structures en atteste. En 2012, une démarche globale a été formalisée permettant d'obtenir la certification ISO 9001. Depuis, l'implication de chacun a permis le renouvellement régulier de cette certification.

Pour répondre à la réglementation, une politique d'accréditation de laboratoires selon un référentiel dédié est conduite. Tous nos dispositifs « qualité » sont construits pour améliorer la satisfaction de nos clients comme des destinataires de nos travaux. L'objectif est aussi de maîtriser les risques liés à nos activités, de traiter les demandes des salariés et de corriger ensemble les dysfonctionnements constatés dans un cadre d'amélioration continue.

L'INSTITUT EST DOTÉ D'UN **CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCES 2019-2023** QUI RÉPOND À **SIX AMBITIONS** :

1 **Comprendre et prévoir l'évolution de l'océan à l'horizon 2100.**

3 **Un organisme innovant, moteur du développement de l'économie maritime.**

5 **Un institut visible et reconnu au plan européen et international.**

2 **Mobiliser les connaissances scientifiques et développer l'expertise en appui aux politiques publiques.**

4 **Tirer le meilleur bénéfice d'une flotte unifiée au service de tous les utilisateurs et lancer un plan pluriannuel de renouvellement des navires et engins.**

6 **Une démarche de progrès pour le pilotage de l'établissement et l'emploi de ses ressources.**

L'institut s'est doté d'un outil d'amélioration continue autour de 4 engagements principaux :

- 1 Assurer l'écoute et la satisfaction de nos clients**
- 2 Respecter nos engagements envers eux**
- 3 Optimiser l'emploi de nos moyens expérimentaux et navals**
- 4 Améliorer nos résultats au niveau scientifique, technologique et fonctionnel**

Pour respecter ces engagements, la direction générale utilise des outils de suivi et évalue les résultats atteints. Elle s'engage à promouvoir la démarche qualité comme un dénominateur commun à toutes les actions de l'institut, en s'impliquant continûment dans sa mise en œuvre.

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

François Houllier,
Président-directeur général

CONTACT

<https://wwz.ifremer.fr/sendform/contact>



TOUT SAVOIR SUR LA DÉMARCHE QUALITÉ

intranet : **wwz.ifremer.fr/qualite/**
internet : **wwz.ifremer.fr**

Certification ISO 9001 Qualité :
19 sites dont les 5 centres de l'Ifremer.
Liste complète sur [https://wwz.ifremer.fr/
L-institut/Management-de-la-Qualite](https://wwz.ifremer.fr/L-institut/Management-de-la-Qualite)



Ifremer — septembre 2021