

MANUEL DE QUALITÉ

Norme ISO 9001:2008

Introduction: la qualité, pourquoi et comment?

ADE est un bureau d'études fondé en 1990. Comme son nom « Aide à la Décision Economique » l'indique, ADE est spécialisé dans l'assistance aux décideurs publics et privés. Il fournit principalement des études macro-économiques et de politique sectorielle, ainsi que des évaluations, des conseils de politique, de l'assistance technique et de la formation. La nature même des activités d'**ADE** impose une recherche constante de qualité qui se traduit par une double exigence : exigence de se maintenir à la pointe du savoir faire dans ses domaines de concentration et exigence de perception correcte des besoins des clients et de la mesure dans laquelle les prestations d'**ADE** y répondent à leur satisfaction.

C'est la raison pour laquelle dès la création de la société un haut de niveau de qualité des services prestés a été un objectif prioritaire. La **direction et le staff se sont totalement engagés dans une dynamique d'amélioration et de contrôle de la qualité** qui a amené **ADE** à recevoir la certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités de services en décembre 1999 après une préparation intensive de deux ans. **ADE** peut être considérée comme pionnière dans la mesure où elle a été une des premières sociétés européennes de consultance à posséder ce label.

Depuis cette époque l'engagement dans la qualité ne s'est jamais relâché et est resté une priorité majeure de la direction qui s'y est toujours totalement impliquée. Il s'est traduit par un suivi interne très strict, mis en œuvre à travers des procédures connues et appliquées par l'ensemble du personnel, contrôlé régulièrement dans le cadre d'audits internes trimestriels et d'une revue de direction annuelle. Par ailleurs il fait l'objet d'investissements et d'adaptations continus dans une vision dynamique d'amélioration permanente et un souci d'intégrer de mieux en mieux les besoins et la satisfaction des clients dans le modus operandi de la société. La gestion du système de qualité est assurée par une équipe de 5 permanents issus de différents services et est conduite directement sous la supervision de l'administrateur délégué d'**ADE**.

Ces efforts ont été reconnus et depuis sa première certification, **ADE** a fait l'objet d'audits externes de contrôle récurrents et a renouvelé sa certification dans la norme ISO9001 :2000 en janvier 2003 et en mars 2006 et dans la norme ISO9001 :2008 en mai 2009, puis en mai 2012.

La conviction que l'amélioration de la qualité des décisions à caractère économique de ses clients, ne peut être pleinement atteinte que par une politique de Qualité Totale et une reconnaissance internationale de la valeur de ses services, reste un principe majeur de la gestion d'**ADE**.



Edwin Clerckx

Administrateur Délégué



Le système de management de

A.D.E. S.A.

Rue de Clairvaux, 40 bte 101
1348 Louvain la Neuve, Belgique



a été audité et certifié selon les exigences de

ISO 9001:2008

Pour les activités suivantes

Aide à la décision économique.

Evaluation de politiques publiques, études, conseils, formation et assistance technique.

Ce certificat est valable du 05/06/2015 au 04/06/2018 et reste valide sous condition d'audits de surveillance satisfaisants.

Version 8. Certifié depuis 23/12/1999.

Audit de renouvellement à prévoir avant le 04/05/2018.

Autorisé par

Pieter Weterings
Certification Manager

SGS Belgium NV, Systems and Services Certification
SGS House Noorderlaan 87 2030 Antwerp Belgium
t +32 (0)3 545-48-48 f +32 (0)3 545-48-49 www.sgs.com



Accreditation Number
005 QMS

Page 1 de 1

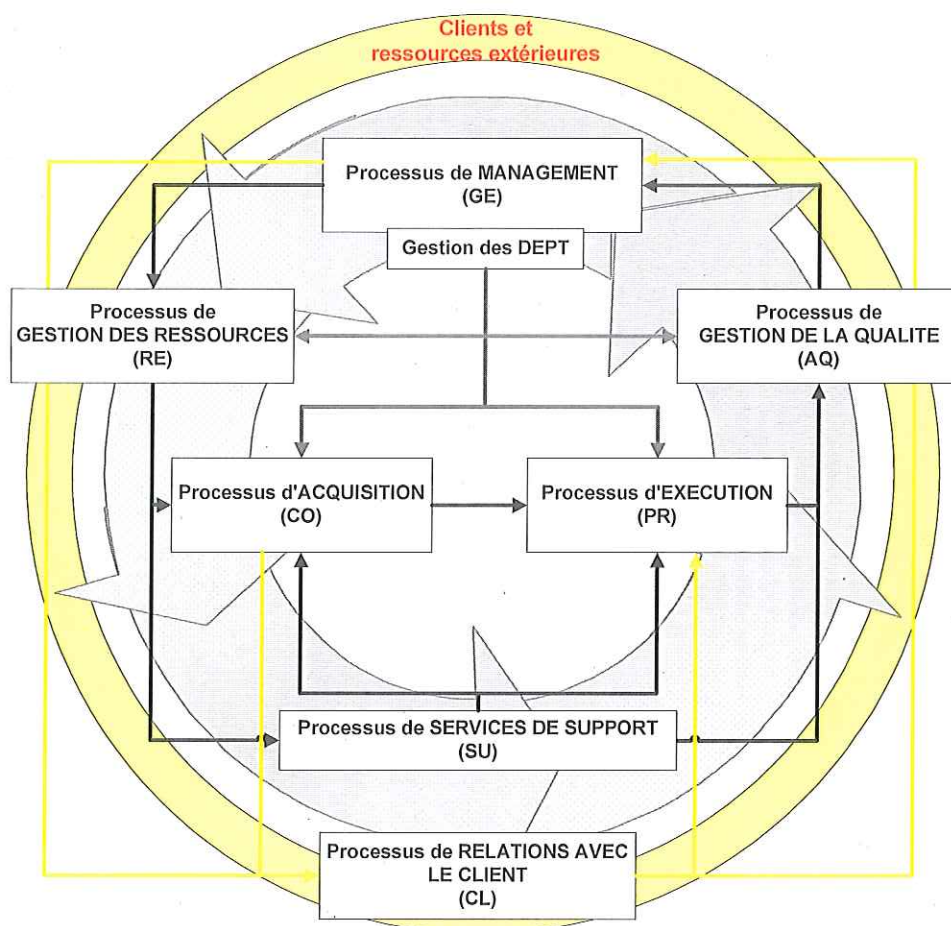
SGS 9001-8 01 0109



Ce document est émis par la société conformément à ses conditions générales de Certification accessibles www.sgs.com/terms_and_conditions.htm, sauf si convenu autrement. Nous attirons votre attention sur les clauses de limitation de responsabilité, d'indemnisation et de compétence judiciaire figurant dans nos conditions générales de service. L'authenticité de ce document peut être vérifiée sur <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx>. Toute modification non autorisée, altération ou falsification du contenu ou de la forme du présent document est illégale et les contrevenants sont passibles de toutes poursuites prévues par la loi.

Description générale et mise en œuvre du système de qualité d'ADE

Le schéma suivant présente l'architecture générale du système de qualité d'ADE.



L'ensemble est articulé autour de 7 processus qui organisent le système de relations fonctionnelles et de gestion à l'intérieur d'ADE et avec le monde extérieur c'est-à-dire les clients et les ressources externes. Chacun de ces processus comprend une ou plusieurs procédures système (PS) qui définissent la manière dont la politique de qualité s'applique à ce processus particulier et la contribution de ce processus à la politique de qualité totale. Ces PS sont accompagnées d'instructions de travail (IT) qui fournissent aux personnes impliquées dans la mise en œuvre de toute ou partie d'une PS les indications pratiques pour son exécution. L'ensemble du système est accessible « on line » à tout moment par tout le personnel sur le réseau commun d'ADE via le lien : <Y:\COMMUN\Iso9000\Manuel qualité 2015\Liste des procédures-2015.xls>

Le processus de **Management (GE)** définit la politique de qualité et décrit les organes de décision de la société chargés de la mettre en œuvre et de vérifier son application ainsi que leur mandat et la manière de l'exécuter. Il comprend les responsabilités générales des organes de direction (DIR) et les responsabilités spécifiques de gestion des domaines d'excellence ou départements.

Le processus de **Gestion des Ressources (RE)** définit la politique de qualité relativement aux deux types de ressources les plus importantes d'ADE : ses ressources humaines internes (GRH) et ses ressources externes c'est-à-dire les experts et les sous-traitants et partenaires (PRT).

Les processus d'**Acquisition (CO)** et d'**Exécution (PR)** définissent la politique de qualité applicable aux activités centrales d'ADE, à savoir l'acquisition et l'exécution de contrats de services.

Le processus de **Services de Support (SU)** définit la politique de qualité relative à l'ensemble des services de support financier, administratif, informatique et logistique.

Aux cinq processus fonctionnels s'ajoutent deux processus transversaux qui renforcent le caractère systémique de la politique de qualité.

Il s'agit du processus de **Gestion des Relations avec le Client (CL)** dont le but est d'assurer que toute la politique de qualité et par conséquent tous les autres processus sont guidés par et centrés sur l'exigence d'identifier correctement les besoins du client et de s'assurer que la réponse qui y a été donnée correspond bien à sa demande et lui donne satisfaction.

Enfin le processus de **Gestion de la Qualité (AQ)** qui a pour objectif de définir et de faire connaître au sein d'ADE l'ensemble des procédures et pratiques qui permettent d'assurer la réalisation des objectifs de qualités, de vérifier leur mise en œuvre, et d'assurer leur adaptation dans une perspective dynamique de renforcement de la qualité.

Le système de qualité d'ADE est mis en œuvre par l'ensemble du personnel, sous le contrôle du Responsable de Qualité, et de son équipe, qui rend compte directement à l'Administrateur Délégué. Une Revue de Direction par le Comité Exécutif présidé par l'Administrateur Délégué, est organisée annuellement aux fins de vérifier la réalisation des objectifs de la période écoulée et de fixer ceux de la période suivante.

Adéquation du système de qualité d'ADE à la Norme Iso 9001 :2008

Le présent manuel de qualité couvre l'ensemble des activités d'ADE, à savoir l'aide à la décision économique, l'évaluation de politiques publiques, études, conseils, formation et assistance technique.

Le système de qualité est en adéquation avec l'ensemble des exigences de la norme internationale **ISO 9001 : 2008**, à l'exclusion du §7.6 *Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance de mesure* qui ne trouve pas d'application dans le secteur d'activité d'ADE.

Liste des procédures et instructions de travail

Ci-dessous, est reprise la liste des procédures systèmes associés aux 8 processus

AD: Administrateur délégué RC: Responsable commercial RF: Responsable administration/finances RP: Responsable production RD : Responsable de département PM: Project manager RQ Responsable qualité/iso	AD	RC	RF	RP	RD	PM	RQ	Références
Processus de management (GE) Responsabilités de la direction	R							PS GE DIR
Processus de gestion des ressources (RE) Ressources humaines internes Relations sous-traitants et partenaires		R						PS RE GRH PS RE PRT
Processus d'acquisition (CO) Commercial hors contrats cadres Commercial contrats cadres		R						PS CO COM PS CO COM
Processus d'exécution (PR) Production de services				R	R	R		PS PR PRO
Processus de gestion de la qualité (AQ) Système qualité Propositions d'amélioration Audit qualité interne							R R R	PS AQ SYQ PS AQ AME PS AQ AUD
Processus de gestion des relations avec le client (CL) Analyse des besoins des clients Analyse satisfaction clients		R			R			PS CL BES PS CL SAT
Processus de gestion des services de support (SU) Secrétariat Gestion financière, comptable et logistique Informatique Supports commerciaux Gestion des documents		R	R R	R				PS SU SEC PS SU FIN PS SU INF PS SU COM PS SU DOC

L'ensemble du système, en ce compris les procédures systèmes (PS) et l'ensemble des Instructions de travail qui y sont associées, est accessible « on line » à tout moment par tout le personnel sur l'intranet d'ADE.

Une page d'accès aux principales ressources utile d'ADE permet un accès partiel, mais plus convivial et de manière ciblée.