



Déclaration n° 10 de la politique qualité de la FREDON Bretagne

Une structure professionnelle pour la santé du végétal

FREDON Bretagne a pour objet principal la surveillance, la prévention et la lutte contre les bio-agresseurs du monde végétal. De par ses statuts et sa reconnaissance comme Organisme à Vocation Sanitaire pour le domaine végétal en Bretagne (arrêté du 31 mars 2014), FREDON Bretagne réalise entre autres, des inspections sanitaires sur les végétaux et de l'expérimentation de produits phytosanitaires afin de porter l'ambition de l'excellence sanitaire en Bretagne.

La satisfaction client au cœur de nos préoccupations

Pour assurer la fiabilité des travaux réalisés et la qualité des services rendus aux bénéficiaires, FREDON Bretagne a mis en place un système qualité globalisé répondant aux exigences de deux référentiels :

- Le référentiel ISO/CEI 17020 pour l'inspection sanitaire des végétaux ;
- Le référentiel Bonnes Pratiques d'Expérimentation (BPE) pour les activités d'expérimentation;

La volonté d'une cohérence d'ensemble des actions conduites par FREDON Bretagne et son bureau d'études de conseils et de formations pour maximiser la satisfaction client a été matérialisée par l'engagement de PROXALYS Environnement dans une démarche de certification et d'agrément selon les référentiels suivants :

- Qualiopi pour les action de formation ;
- Conseil stratégique et spécifique à l'utilisation de produits phytosanitaires.

Ainsi, nous mettons la satisfaction clients au centre de nos préoccupations. Répondre à leurs besoins par la réalisation d'un travail de qualité reconnu par des référentiels et réalisé par des professionnels compétents constitue notre premier objectif.

En 2018, après plusieurs années de vie du système qualité globalisé, une démarche de simplification du système a été engagée tant dans les procédures que dans les indicateurs pour optimiser son utilisation et son appropriation par les collaborateurs et ainsi que son pilotage. Cette démarche porte ces fruits mais doit être poursuivie.

Ainsi, nous poursuivons nos grands objectifs qui ont été définis :

- Maximiser la satisfaction des clients et des bénéficiaires par l'augmentation de la performance menée par processus techniques. Cet objectif passe par :
 - o L'amélioration des rendus clients :
 - La vérification des rapports rendus ;
 - La réduction des délais de restitution.
 - o L'amélioration de la gestion des compétences :
 - Améliorer l'accueil des nouveaux arrivants* ;
 - Poursuivre la définition d'orientations stratégiques pour le plan de formation ;
 - Améliorer l'enregistrement et le suivi des compétences.



- Suivre et améliorer l'hygiène et la sécurité des collaborateurs pour leur assurer en permanence des conditions de travail optimales*
- Déployer, sous trois ans, la culture de biosécurité à l'ensemble des actions, au-delà du processus d'inspection*
- Optimiser le Système Qualité pour en simplifier son utilisation par les collaborateurs au quotidien et améliorer son efficacité.

Pour atteindre ces objectifs la Direction prend les engagements suivants :

- Poursuivre l'amélioration continue du système (audit interne, surveillance...);
- Avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la réalisation des actions;
- S'assurer de la compétence de son personnel;
- Assurer l'indépendance et l'impartialité des collaborateurs;
- Garantir la confidentialité des données.

Cette volonté de satisfaire toujours plus nos clients nous incite à nous améliorer au quotidien. Ainsi, les objectifs fixés et les engagements pris qui en découlent vont dans cette direction.

Fait à Thorigné-Fouillard le 17 août 2023

Le Président de la FREDON Bretagne
Jean François TREGUER

Le Directeur de la FREDON Bretagne
Gérard ANGOUJARD

* : Nouvelles orientations suite à la RDD de mars 2023

