



## Déclaration n° 9 de la politique qualité de la FREDON Bretagne

### Une structure professionnelle pour la santé du végétal

La Fédération Régionale de Défense contre les Organismes nuisibles (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), la FREDON Bretagne réalise des missions d'inspection sanitaire, d'expérimentation, de conseil et de formation.

### La satisfaction client au cœur de nos préoccupations

Dans le cadre de ses activités, la FREDON Bretagne réalise entre autres, des inspections sanitaires sur les végétaux et de l'expérimentation de produits phytosanitaires. Pour assurer la fiabilité des travaux réalisés et la qualité des services rendus aux bénéficiaires, la FREDON Bretagne a mis en place un système qualité globalisé répondant aux exigences de trois référentiels :

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

Ce système place la satisfaction de nos clients au centre de nos préoccupations. Répondre à ses besoins par la réalisation d'un travail de qualité reconnu par ces deux référentiels et réalisé par des professionnels compétents constitue notre objectif premier.

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 enfin son pilotage. Cette démarche porte ces fruits mais doit être accentuée.

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

- Maximiser la satisfaction des clients et des bénéficiaires par l'augmentation de la performance des missions menées par les processus techniques, à savoir :
  - Pour le processus BPE :
    - Le respect des délais de remise des rapports,
    - Le respect des méthodes CEB et OEPP
  - Pour le processus Inspection :
    - La réduction des temps de saisie dans Résytal des inspections pour améliorer le temps de remise des rapports d'inspection,



- Optimiser le Système Qualité pour en simplifier son utilisation par les collaborateurs de la FREDON Bretagne au quotidien et améliorer son efficacité
  - Revoir les indicateurs de suivis du système pour les rendre plus efficaces
  - Accentuer la surveillance,
- Optimiser nos ressources en améliorant l'enregistrement et le suivi des compétences acquises ou maintenues et définissant les lignes stratégiques du plan de formation pour accroître son taux de réalisation.

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 permanent et des nouveaux arrivants,
- 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 15 mai 2022

Le Président de la FREDON Bretagne  
Jean François TREGUER

Le Directeur de la FREDON Bretagne  
Gérard ANGOUJARD

