

## SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ "COESION"



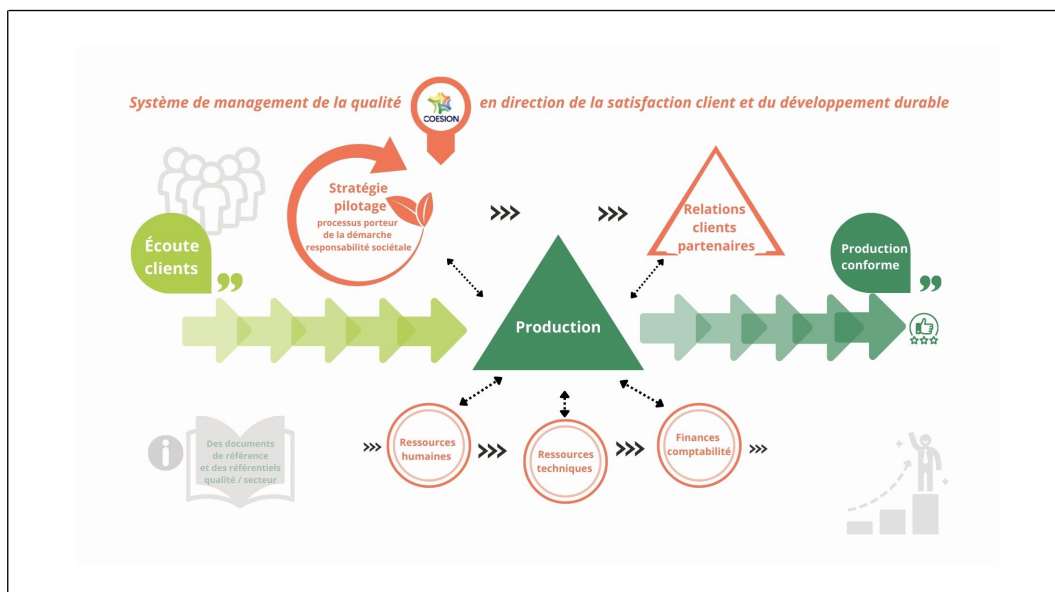
Le système de management de la qualité baptisé « Coesion » signifiant CertificatiON de l'Établisse-ment pour sa Stratégie son Identité et sa mutatiON est certifié selon le référentiel NF EN ISO 9001 depuis novembre 2021. La certification a été renouvelée en novembre 2024.



Les finalités de « Coesion » en direction de la satisfaction client et du développement durable

- Garantir le bon fonctionnement et l'unicité de l'établissement.
- Assurer la réactivité vis-à-vis des évolutions du contexte et anticiper les besoins futurs.
- Pérenniser les activités dans une optique de développement durable.
- Améliorer les relations et mieux travailler avec l'ensemble des parties prenantes.
- Comprendre et satisfaire les besoins présents et futurs de nos clients et prospects.
- Organiser l'évaluation de la performance de la démarche.
- S'inscrire dans une dynamique vertueuse d'amélioration continue et maîtriser les risques et le développement des nouvelles opportunités d'amélioration.

L'approche matricielle structurée suivant 6 processus nationaux est la suivante :





## Les référentiels

Le référentiel commun de « Coesion » est issu du projet d'établissement, des exigences et consignes déployées par les directions fonctionnelles et transversales. Il comprend notamment les Conditions Générales d'Intervention, le mode projet, les informations qualité.

L'organisation matricielle s'appuie sur 22 secteurs d'activité répartis en 6 domaines et 4 secteurs transversaux pour déployer la stratégie et la production. Chaque secteur d'activité décline son référentiel qualité en complémentarité et cohérence avec « Coesion ».

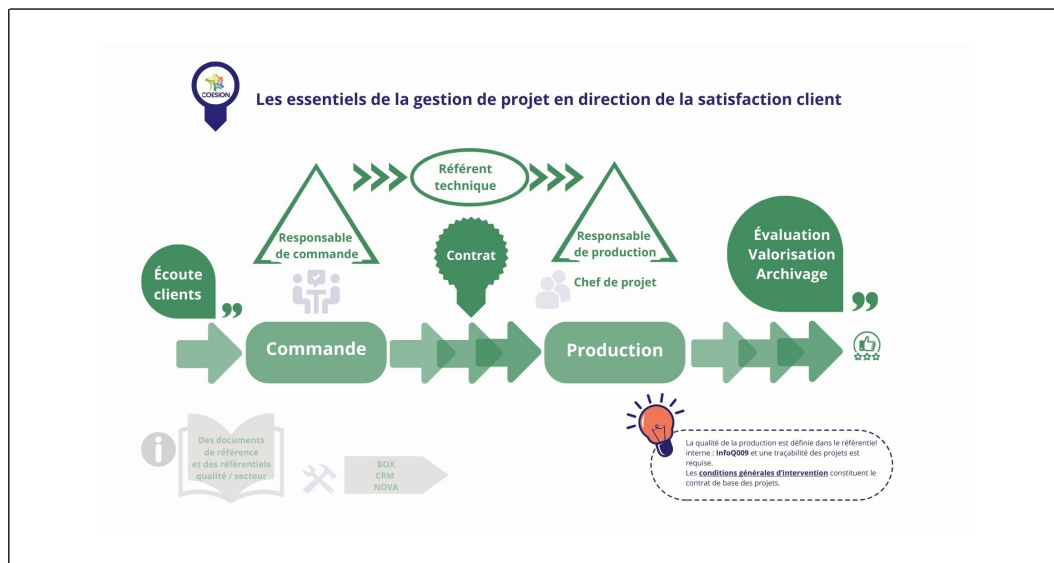
Le Cerema, fort de son large panel de compétences au service de l'aménagement des territoires, se doit d'inscrire l'ensemble de ses activités dans une logique d'intégration de la dimension « climatique » et le respect de la trajectoire carbone pour accompagner les territoires, garantir que notre offre est compatible avec les engagements climatiques et être exemplaire, en réduisant notre empreinte carbone.

Un référentiel qualité de secteur comprend des exigences spécifiques au secteur qui complète le référentiel commun. La formation dispensée est certifiée suivant le référentiel Qualiopi depuis novembre 2021 et une partie des activités de laboratoires et d'essais est accréditée Cofrac et s'appuie sur les exigences de la norme NF EN ISO 17025.



## La qualité de la production

La qualité de la production est définie dans un document de cadrage général et une traçabilité des projets est requise. Les conditions générales d'intervention constituent le contrat de base des projets. « Coesion » garantit la qualité de la production réalisée en mode projet suivant le schéma :



Pour chacun des 5000 projets menés annuellement par le Cerema, le contrat ou cahier des charges défini, sert de base à l'appréciation de la qualité du dit projet. La qualité des projets est également suivie avec la vérification de la conformité aux exigences du projet et l'évaluation de la satisfaction du client.



## La réussite de la démarche est corrélée à la mobilisation de tous

Le directeur général est le responsable du système qualité. Néanmoins la qualité implique tous les agents du Cerema. Les retours d'expériences sont favorisés par la tenue des audits internes.

L'animation qualité est assurée par la mission qualité et responsabilité sociétale en lien avec les pilotes de processus, les responsables, correspondant(e)s et assistant(e)s qualité, les auditrices et auditeurs internes, les responsables hiérarchiques.