

# POLITIQUE QUALITÉ

L'ASIP Santé a pour objectif de mieux répondre de manière opérationnelle aux attentes et aux besoins de ses clients. Afin d'atteindre le niveau d'excellence requis par ses missions, l'agence a mis en place un système de management de la qualité établi selon la norme ISO 9001, en y intégrant les exigences du Label Marianne, référence commune en matière d'accueil et de relations clients des services publics. L'agence a obtenu la certification ISO 9001 le 12 mars 2018.

## SES MISSIONS

- Créer les conditions du développement et de la régulation de la e-santé.
- Assister les pouvoirs publics dans la conduite de projets numériques d'intérêt national.
- Permettre aux acteurs de santé de bénéficier de l'innovation et des mutations numériques.

## SES VALEURS

- Le service de l'intérêt général.
- Le sens du client.
- La recherche de l'excellence.
- L'esprit d'équipe.

## SES PRINCIPES D' ACTIONS

- Accomplir nos missions dans un esprit de coopération.
- Placer les projets au service des usages.
- Faciliter l'adhésion des acteurs aux mutations numériques.
- Construire pour le long terme.
- Optimiser l'investissement public.

## I. OBJECTIFS

Les activités de l'agence s'inscrivent dans un programme de travail pluriannuel qui donne notamment lieu à l'élaboration d'un contrat d'objectifs et de performance.

Les processus définis dans le système de management de la qualité ont vocation à mettre en œuvre ce programme de travail. Au sein des champs définis pour la certification, la politique qualité de l'ASIP Santé s'articule autour de trois objectifs majeurs.



### 1. Satisfaction des clients

L'ASIP Santé veille à répondre aux attentes de ses clients internes et externes, à améliorer en continu la qualité du service rendu et perçu, à accroître son efficacité et à maintenir la satisfaction de ses clients. Elle implique l'ensemble de ses collaborateurs dans cette démarche.



### 2. Maîtrise financière et juridique des activités menées

L'ASIP Santé veille à améliorer la maîtrise financière et juridique de ses activités notamment par un renforcement continu du suivi budgétaire et du contrôle interne.



### 3. Valorisation des compétences des collaborateurs

L'ASIP Santé a mis en place une politique de management et de gestion des ressources humaines visant entre autres à renforcer l'implication et la responsabilisation de tous les collaborateurs.

La performance du système de management de la qualité est évaluée et améliorée en permanence.

## II. PÉRIMÈTRE



### Le périmètre de certification ISO 9001

La démarche s'applique à un périmètre de certification établi dans le cadre de la norme ISO 9001 version 2015 pour l'activité développée par l'ASIP Santé à son siège.

Sont inclus dans le champ de cette certification :

- les processus de pilotage ;
- les processus support ;
- les processus représentatifs des missions de régulation et d'accompagnement de l'ASIP Santé telles qu'elles sont définies dans son projet d'agence. Ces processus relatifs aux missions sont les suivants :
  - le processus « Référentiels » ;
  - le processus « Animation de la communauté e-santé ».

Tous les processus mis en œuvre par l'ASIP Santé pour l'ensemble de son activité ont vocation à entrer dans le périmètre de certification ultérieurement. L'ASIP Santé s'attache d'ores et déjà à leur appliquer la démarche qualité.



### Le champ de la démarche Marianne

Avec le label Marianne, l'ASIP Santé affiche résolument sa volonté d'apporter à ses clients un accueil – sous toutes ses formes – et un service de haute qualité.

L'ASIP Santé s'engage à respecter les engagements du Label Marianne. Ces derniers sont intégrés au système de management de la qualité, au sein du processus « Support aux clients ».

Paris, le 10 janvier 2019

Pascale Sauvage  
Directrice par intérim de l'ASIP Santé