



LABORATOIRE BENJELLOUN  
D'ANALYSES MÉDICALES  
109, Boulevard Omar Al Khyam  
BEAUSEJOUR  
20200 CASABLANCA

## La politique qualité

Ref : labor-PQ-MQ-ver-02-A-001

Version : 02

Applicable le : 03-02-2025



La vocation du Laboratoire BENJELLOUN BEAUSEJOUR est de garantir la qualité et la fiabilité de ses prestations en biologie médicale, en s'appuyant sur la compétence de son personnel et le respect du GBEA et de la norme ISO 9001.

Pour assurer la performance de ses services, le laboratoire a instauré un Système de Management de la Qualité (SMQ) et engagé une démarche de certification ISO 9001:2015, première étape vers l'accréditation ISO 15189.

Sa politique qualité place au cœur de ses priorités la satisfaction des patients, prescripteurs, structures de soins publiques et privées ainsi que les partenaires de santé.

Pour ce faire, nous avons défini notre politique qualité, autour des axes suivants :

### **A – Répondre aux exigences patients et réglementaires**

- Fournir des résultats fiables, traçables et délivrés dans les délais.
- Traiter les non-conformités et les réclamations pour mettre en œuvre des actions correctives et préventives efficaces.
- Évaluer régulièrement la satisfaction des patients et des prescripteurs et exploiter leurs retours.
- Assurer la sécurité et la santé au travail par la prévention, la formation et l'information.
- Suivre des indicateurs qualité pour mesurer la performance et atteindre les objectifs fixés.

### **B – Renforcer les compétences et l'implication du personnel**

- Développer la formation continue et l'habilitation du personnel.
- Sensibiliser et motiver l'équipe pour une implication active dans le SMQ.
- Promouvoir la responsabilité et la culture qualité au sein du laboratoire.

### **C – Développer des relations durables et fiables avec les parties intéressées.**

- Le Laboratoire BENJELLOUN veille à entretenir des relations fondées sur la confiance et le bénéfice mutuel avec l'ensemble de ses parties prenantes (patients, prescripteurs, structures de santé, fournisseurs et partenaires).

Le Laboratoire BENJELLOUN s'engage à :

- Mettre à disposition toutes les ressources humaines, techniques et financières nécessaires à l'application de la politique qualité.
- Garantir que ni pressions commerciales, ni contraintes financières ou organisationnelles n'influent sur la qualité des analyses.
- Développer et renforcer en permanence le SMQ dans le but d'assurer l'amélioration continue des prestations.
- Assurer la confidentialité, l'éthique et l'intégrité scientifique dans toutes nos activités.