

## DECLARATIONS DE POLITIQUE QUALITE UPSCIENCE

UPSCIENCE, filiale du groupe ADM, est un laboratoire indépendant et accrédité depuis de nombreuses années par le COFRAC. Depuis plus de 60 ans, UPSCIENCE a été reconnu comme un laboratoire expert pour les analyses nutritionnelles en alimentation animale et humaine. Le professionnalisme et l'expertise du laboratoire ont permis son référencement qualité auprès de nombreux industriels du secteur comme auprès d'instances de référence comme OQUALIM ou encore le BIPEA, au sein duquel nous assurons d'ailleurs la présidence et l'animation de comités techniques. UPSCIENCE est aujourd'hui le laboratoire de référence sur les analyses nutritionnelles au sein de la branche Nutrition Animale de ADM EMEA (NEOVIA).

Notre laboratoire réalise des prestations d'analyses auprès de clients industriels dans le respect des exigences du référentiel NF EN ISO/CEI 17025. Dans ce cadre, la Direction d'UPSCIENCE a mis en place un système de management pour assurer l'application des exigences des référentiels normatifs applicables au sein de ses laboratoires.

En tant que laboratoire prestataire d'analyses, nous devons garantir l'indépendance de nos activités, l'impartialité de nos équipes et la confidentialité des données d'analyses. Au travers de nos dispositions qualité, nous veillons à ce que le personnel d'UPSCIENCE ne subisse aucune pression, financière, commerciale, ou autre, de nature à mettre en péril son indépendance de jugement scientifique et technique ou son impartialité. Ces exigences sont également communiquées et rappelées au travers du «Code de bonne conduite» de notre Groupe et des politiques associées (impartialité, confidentialité, anticorruption..) communiquées à l'ensemble des collaborateurs. Une ligne d'assistance est par ailleurs disponible pour chaque collaborateur confronté à une situation à risque et mettant en défaut nos exigences d'indépendance, impartialité et de confidentialité.

La satisfaction de nos clients est notre objectif majeur. Nos organisations ont donc été modifiées en profondeur ces dernières années afin de déployer des méthodes de travail agiles et efficaces pour améliorer la qualité du service et le respect de notre système de management qualité. Les indicateurs d'amélioration continue sont désormais mis en place dans chaque service et leur suivi permet de définir les actions nécessaires à leur amélioration. Les axes d'amélioration portent sur les délais d'analyses, la réussite aux essais inter laboratoires et la qualité des services vendus.

L'évolution des indicateurs et l'efficacité des plans d'actions d'amélioration continue sont revus annuellement en revue de direction. Lors ces revues, les nouveaux objectifs d'amélioration sont définis et une revue des risques et opportunités est effectuée.

Le laboratoire a basé l'identification de ses risques et opportunités sur 4 piliers majeurs :

- la qualité de la prestation visant à assurer la validité du résultat et la qualité du service
- la mission de chacun afin de faire respecter les politiques et objectifs, garantir l'impartialité et la confidentialité des prestations
- la surveillance des indicateurs, travaux non-conformes, réclamations, la mise en œuvre des audits internes comme source d'opportunité afin de prévenir des défaillances potentielles.
- l'amélioration des prestations au travers de la performance industrielle et de l'analyse des récurrences

Le respect des bonnes pratiques, la sécurité de nos collaborateurs, l'excellence de nos compétences et la revendication de notre savoir-faire sont des gages de fiabilité et de qualité pour répondre au mieux aux besoins de nos clients.

Véronique GUERIF  
Directrice Générale