

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ (SMQ) DES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU ET SUPPORTS

La Direction de l'INASEP, Intercommunale Namuroise de Services Publics, a décidé de s'engager dans la mise en place d'un Système de Management de la Qualité des services de distribution d'eau. Au-delà de ces services, c'est l'ensemble de la direction et des services supports (ressources humaines, communication, informatique, facturation, maintenance, administration...) qui sont impliqués dans ce processus.

L'objectif de cette démarche consiste à assurer une amélioration continue de nos produits et services mais également d'assurer leur conformité aux exigences légales et réglementaires.

À nos partenaires et clients, il nous revient de communiquer de manière officielle à propos de la Politique Qualité que nous souhaitons appliquer à nos produits et services. Nous vous invitons dès lors à prendre connaissance des déclarations et des engagements de M. Hellin et M. Libertiaux, respectivement Directeur Général et Directeur Général adjoint de l'INASEP dans le cadre de la mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité des services de distribution d'eau.

La satisfaction de nos clients est notre principal objectif ! La certification ISO 9001 que nous souhaitons obtenir dans les prochains mois confirme notre volonté d'offrir une eau de qualité en suffisance à tous nos clients tout en assurant un service irréprochable !

Déclaration du Directeur Général de l'INASEP

« Je m'engage personnellement à soutenir la démarche qualité des Services de Distribution d'Eau et supports visant à l'efficacité dans l'amélioration continue de nos services et produits ».

« Je confie au Directeur Général Adjoint – en charge des Services de Distribution d'eau – d'organiser la mise en place de cette Démarche Qualité et je mets à disposition des Services les ressources disponibles liées au C.V.D* en tenant compte des besoins d'amélioration de la démarche qualité ».

D. Hellin, Directeur Général de l'INASEP

Déclaration du Directeur Général adjoint en charge des services de distribution d'eau

« J'accepte la mission d'encadrer la mise en place et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité efficace qui permettra une analyse régulière de nos processus d'activités pour l'amélioration continue de nos produits et services au bénéfice des usagers et parties intéressées.

À cette fin, je veillerai à ce que les activités soient assurées dans une approche-processus impliquant la prise en compte des risques.

Enfin, j'apporterai tout mon appui au Coordinateur Qualité ainsi que les ressources humaines, matérielles et de conseil nécessaires à l'efficacité du système de management de la qualité pour l'application de la Politique qualité :

- respectueuse des exigences légales et réglementaires
- en adéquation avec le contexte et l'orientation stratégique de l'INASEP
- conforme aux exigences et aux recommandations de la norme ISO 9001».

Ph. Libertiaux, Directeur Général adjoint – en charge des services de Distribution d'eau

L'INASEP vise à fournir un service de qualité répondant aux exigences de sa clientèle et de ses associés au meilleur prix.

Elle s'y emploie par la mise en œuvre d'un système de management de la qualité répondant aux exigences de la Norme ISO 9001 : 2015

Notre engagement

« Produire et distribuer une eau de qualité constante et assurer un approvisionnement régulier ».

Politique des services

- Assurer un service de proximité.
- Garantir une disponibilité 24h/24 du personnel technique, administratif et d'encadrement.

Par quels moyens ?

- Par le développement de la maîtrise des métiers.
- Par une rationalisation des investissements.
- Par une meilleure performance des réseaux.

L'environnement au quotidien

Adapter nos faits et gestes pour une politique environnementale active sur les pôles suivants :

- Gestion des déchets.
- Utilisation rationnelle de l'énergie.
- Choix des partenaires et des fournisseurs.

Le bien-être au Travail

La proactivité dans la prévention des accidents de travail et mesure de la charge psychosociale :

- Adapter les équipements de protection (collective ou individuelle).
- Favoriser le développement de chaque travailleur dans leur domaine compétence propre.
- Développer les savoir faire et savoir être.

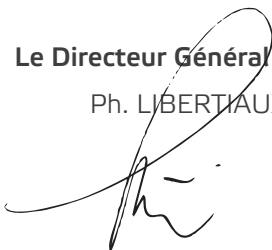
Communication

En interne, organiser une communication à tous les niveaux et s'assurer d'une écoute active.

En externe, développer les outils de communication moderne optimisant la relation clientèle.

Le Directeur Général adjoint

Ph. LIBERTIAUX



Le Directeur Général

D. HELLIN



Intercommunale Namuroise de Services Publics

Siège social // Bureau d'études :

Parc industriel // Rue des Viaux 1b // 5100 Naninne // Tél. +32 (0)81 40 75 11 // info@inasep.be

Distribution d'eau // Laboratoire :

Rue de l'Hôpital 6 // 5600 Philippeville // Tél. +32(0)71 66 79 25 // infode@inasep.be // labo@inasep.be

www.inasep.be