

LA QUALITÉ intégrée à notre quotidien

MAÎTRISER ET AMÉLIORER LES PROCESSUS

Une vision transversale de nos activités

La politique Qualité de l'INPI est élaborée selon une approche par processus. Cette méthode de compréhension et d'analyse de notre organisation permet de représenter les processus mis en œuvre par l'ensemble de nos collaborateurs pour satisfaire les attentes de nos clients.

Cette approche donne une vision transversale des activités de l'INPI. Elle garantit le lien continu entre les besoins de nos clients et nos engagements de satisfaction.

Elle permet de maîtriser les interfaces entre nos différentes activités. Elle incite également nos collaborateurs à travailler sur des objectifs communs.

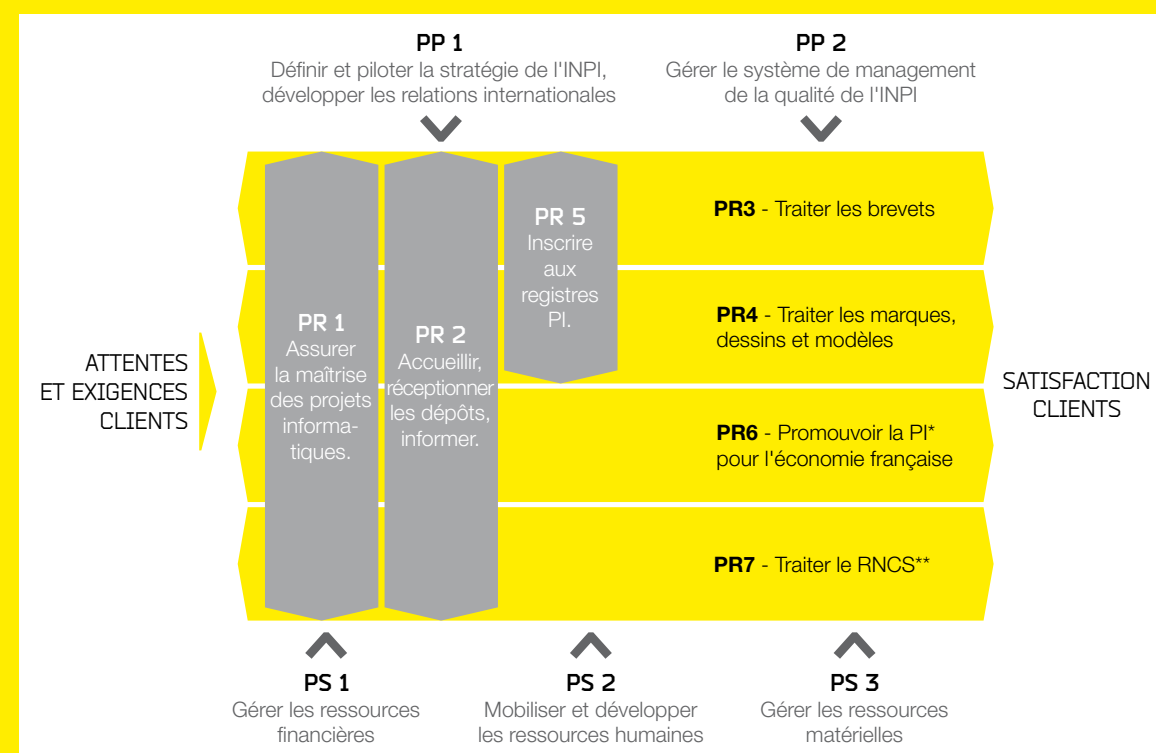
Des processus bien définis

L'activité de l'INPI a ainsi été décomposée en douze processus recouvrant chacun une finalité :

- > sept processus de réalisation (PR) des produits et des services de l'INPI
- > deux processus de pilotage (PP) de la stratégie et du management de l'INPI
- > trois processus support (PS) à l'activité de l'INPI

L'INPI cartographié

La cartographie des processus ci-dessous met en évidence l'articulation des moyens organisationnels et des ressources nécessaires pour atteindre nos objectifs.



* PI : propriété industrielle – ** RNCS : Registre national du commerce et des sociétés

Notre démarche d'amélioration continue

Chaque pilote de processus mène, deux fois par an, une revue de processus. Ses résultats permettent de statuer sur la maîtrise des processus par nos collaborateurs. Le cas échéant, le processus peut être révisé en fonction de la nouvelle analyse de risques et des recommandations d'amélioration apportées.

UN RÉFÉRENTIEL DOCUMENTAIRE PARTAGÉ

Notre système documentaire est directement accessible à l'ensemble de nos collaborateurs depuis l'Intranet de l'INPI. Il comprend :

- > le manuel Qualité
- > la note d'organisation de chaque direction
- > toute la documentation permettant le suivi, la réalisation et la maîtrise des activités

Chaque service peut consulter et enrichir les documents qui s'appliquent à ses activités.

Ce référentiel actualisé et commun contribue à modéliser le mode de fonctionnement de l'INPI et à assurer la maîtrise de nos processus.

UN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

Tous les collaborateurs de l'INPI sont acteurs de la Qualité. La Qualité est présente à tous les niveaux de notre organisation.

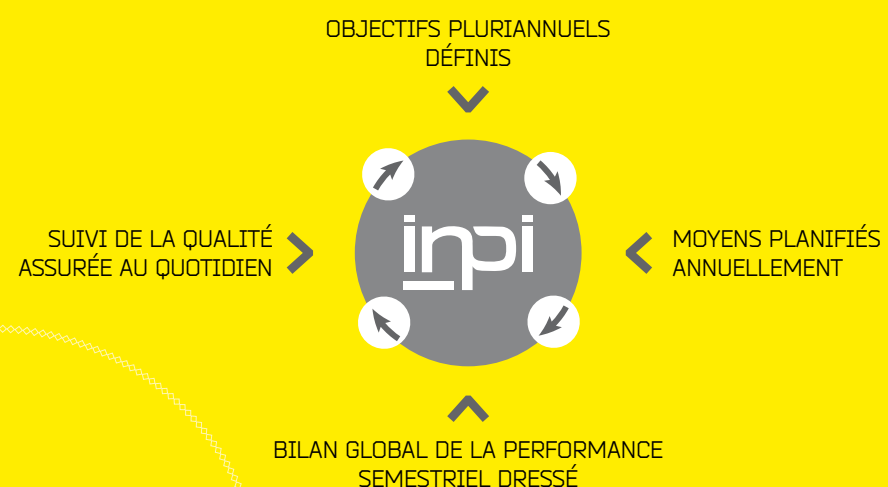
Nos outils d'amélioration

L'INPI a mis en place des outils d'analyse, de suivi et de mesure

- > les revues de directions semestrielles s'assurent de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité du système de management par la qualité
- > les audits internes s'assurent régulièrement de la bonne adéquation du système aux exigences de la norme ISO 9001, ainsi qu'à la politique et aux objectifs qualité de l'INPI
- > chaque collaborateur peut suggérer une amélioration ou faire remonter une anomalie par le biais d'une fiche d'anomalie et d'amélioration (FAA)
- > l'analyse des besoins et des attentes de nos clients fait l'objet d'une attention particulière lors des revues de processus et de direction
- > les indicateurs de performance et de risque sont suivis pour chaque processus

Notre système de management par la Qualité

La planification de notre système de management par la Qualité concourt à la supervision du bon fonctionnement de l'ensemble.



L' INPI
s'engage
pour un meilleur
service

LA QUALITÉ au cœur de nos missions

L'INPI soutient l'innovation et la compétitivité des entreprises. Soucieux de mieux répondre aux attentes de ses clients, de garantir la conformité et la qualité de ses produits et services, mais également de renforcer la fiabilité et la rigueur de son fonctionnement, l'INPI appuie sa politique Qualité sur une démarche de certification ISO 9001.

L'engagement de la Direction générale

« Grâce à l'investissement de ses collaborateurs et à l'amélioration constante de ses services, l'INPI a pu inscrire la démarche Qualité dans son contrat d'objectifs 2009/2012 signé avec l'État. Cette démarche, qui va impliquer chacune et chacun d'entre nous, a pour objectif de garantir la conformité et la qualité des services que nous rendons. Elle vise à attester de la fiabilité et la rigueur de nos processus internes. Une déontologie rigoureuse, des processus clairs et bien établis, des indicateurs de mesure de la performance sont les principes fondateurs de toute démarche Qualité, qu'il s'agisse de l'interne ou de l'externe. Il s'agit d'une démarche de progrès et d'amélioration continue, essentielle pour les clients de l'Institut. Dans cette optique, je m'engage personnellement à tout mettre en œuvre pour que nos clients aient toujours plus de satisfaction à travailler avec nous et je vous convie à contribuer à cette dynamique. »

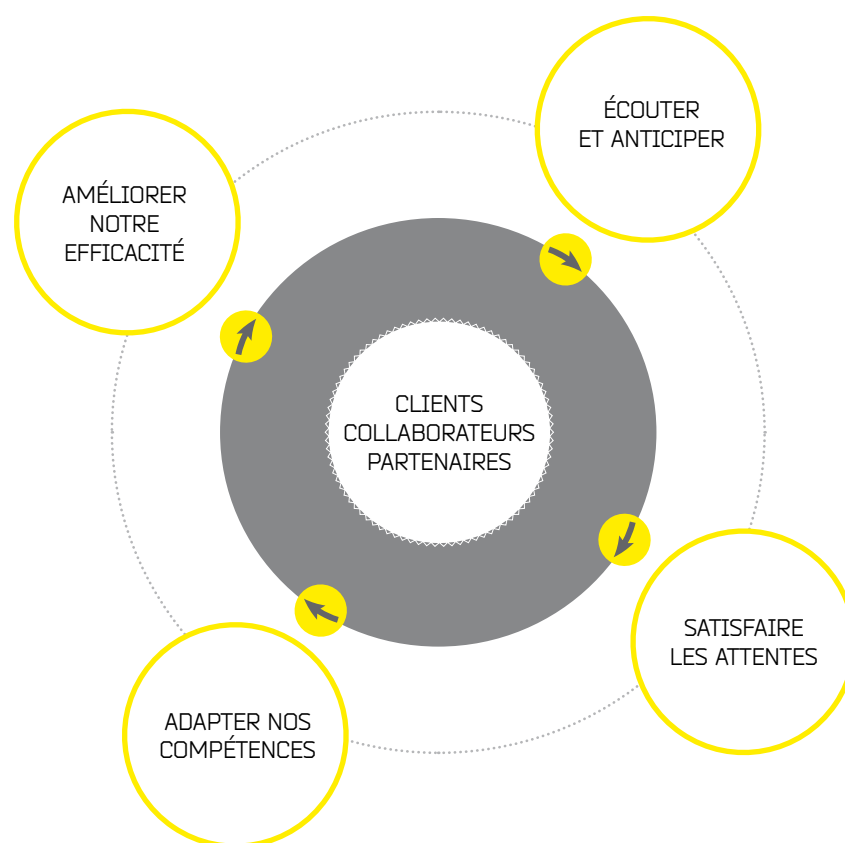
Extrait de la lettre d'engagement d'Yves Lapiere,
Directeur général de l'INPI - 22 novembre 2010

LE CHAMP D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION

- > Toutes les activités, produits et services de l'INPI entrent dans le champ de notre démarche Qualité : brevets, marques, dessins et modèles, promotion de la propriété industrielle (PI), Registre national du commerce et des sociétés (RNCS), diffusion de l'information
- > Toutes les implantations géographiques de l'INPI sont concernées
- > Tous les collaborateurs de l'INPI sont impliqués et se conforment à l'ensemble des procédures

LA POLITIQUE QUALITÉ

Nous assurons la satisfaction de nos clients, de nos partenaires et de nos collaborateurs, dans une démarche de progrès et d'amélioration continue.



Nous avons défini les priorités suivantes :

- > favoriser l'écoute systématique de nos clients
- > accompagner les entreprises et la recherche dans le domaine de la propriété industrielle
- > poursuivre la simplification des démarches liées à la propriété industrielle, en privilégiant notamment la dématérialisation des procédures
- > réduire les délais de traitement des demandes
- > garantir à nos clients la qualité des services qui leur sont rendus
- > disposer de systèmes informatiques performants
- > adapter notre organisation et développer les compétences pour maintenir en permanence une réactivité et un niveau de service satisfaisants

À l'écoute de nos clients

Nous organisons de nombreuses rencontres, réunions, groupes d'utilisateurs, enquêtes, ... au cours desquels nos clients ont la possibilité de s'exprimer et de faire valoir leurs attentes. Nous avons mis en place un dispositif de remontées d'informations ainsi que des indicateurs de mesure et de suivi de la satisfaction client. Ces outils sont intégrés à notre système de management par la Qualité.

Le présent document a pour objectif de présenter les grands principes de la politique Qualité à l'INPI. Un manuel Qualité détaillant notre système de management par la Qualité (SMQ), notre cartographie des processus, notre système documentaire ainsi que nos outils d'analyse, de suivi et de mesure est disponible sur demande auprès de : contact@inpi.fr