

EN BREF – EN BREF – EN BREF – EN BREF – EN BREF

## Consommation et Affaires vétérinaires

# Le service obtient la certification ISO 9001 et poursuit sa démarche qualité

La chancellerie d'Etat communique:

Le Service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV) – issu de la fusion au 1<sup>er</sup> janvier 2007 des services des affaires vétérinaires et de la consommation – est dorénavant au bénéfice d'une certification ISO 9001. Cette dernière couronne la mise en œuvre d'un système de management intégré Qualité-Environnement-Sécurité. Le SCAV rejoint ainsi les quelques entités de l'Etat de Neuchâtel déjà au bénéfice d'une telle certification, après le Service de la protection de l'environnement (SCPE), le Service des automobiles et de la navigation (SCAN), le front office du Service informatique de l'entité neuchâteloise (SIEN), le Centre neuchâtelois d'intégration professionnelle (CNIP) et le Centre d'impression de Fleurier (CIEN).

Après avoir obtenu en juin 2007 l'accréditation des tâches d'inspection et de laboratoire, le SCAV a su généraliser son système de management à l'ensemble des activités de ses 40 collaboratrices et collaborateurs. Le certificat ISO 9001 concrétise la mise en place complète du système.

Des activités telles que la police des chiens, la protection des animaux, la vérification des balances ou des pompes à essence sont aujourd'hui complètement intégrées au système qualité. Un système qui vise non seulement à assurer l'efficacité du service, mais aussi l'égalité de traitement et la qualité des prestations fournies, et qui est au cœur de la démarche d'assurance de la qualité totale (« total quality management ») menée par le SCAV.

### Un rôle de pionnier

En matière de gestion des prestations et de système qualité, le SCAV joue un rôle pionnier et constitue un exemple à suivre pour les nombreuses entités au sein de l'administration cantonale qui sont amenées à faire mieux avec moins. Avec un constat essentiel à la clé, qui est que si la qualité des prestations d'un service dépend pour une large part de la qualité de ses collaborateurs et collaboratrices, elle dépend aussi des réflexions menées par son encadrement sur la manière la plus judicieuse d'organiser ses procédures. L'obtention du certificat ISO 9001 oblige à cette réflexion car elle est la pierre angulaire de la gestion de la qualité au sein d'une entité.

Neuchâtel, le 15 septembre 2008