



▼ © Léa Torrieri

## DEUX QUESTIONS À CAROLINE LEFEBVRE, RESPONSABLE QUALITÉ

### QUELS SONT LES OBJECTIFS DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DE L'ANR ?

**Caroline Lefebvre** : « L'ANR a développé sa première démarche qualité en 2007. Sa première certification, obtenue en 2008, portait sur le processus de sélection des projets. Elle a été certifiée sur l'ensemble de ses activités en 2010. L'agence a pour objectifs d'assurer la pérennité de cette démarche qualité et de tenir ses engagements en termes de « satisfaction clients » et d'amélioration continue. Le management de la qualité garantit à nos « clients » l'égalité de traitement, la maîtrise des conflits d'intérêts, une sélection de qualité réalisée par les pairs, la traçabilité de nos activités, la confidentialité des données, l'efficacité et l'efficience de ses processus et l'optimisation des délais traitements. Les « clients » de l'ANR sont les chercheurs, les porteurs de projets, mais aussi nos partenaires et nos tutelles ministérielles. »

### POUVEZ-VOUS M'EN DIRE PLUS QUANT AU SYSTÈME D'ÉCOUTE UTILISATEURS DE L'ANR ?

**CL** : « L'ANR a toujours traité les réclamations, mais jamais de façon transversale à ses différents services. Le système qui est en train d'être mis en place sera centralisé et permettra ainsi de les traiter plus rapidement, en assurant leur traçabilité. Il existera une adresse unique de réclamation sur le site internet de l'ANR et j'aurai la charge de garantir la systématique des réponses en contactant le responsable concerné et en assurant le suivi. Le contenu des réclamations sera par ailleurs analysé en vue d'établir un plan d'actions correctives pour améliorer nos procédures. Nous ferons au mieux pour satisfaire les besoins de nos clients tout en respectant nos objectifs et les exigences que nous assignent nos tutelles ministérielles. »