

CHARTRE QUALITE DE IFIP_AFRIQUE POUR LA CONDUITE DES ETUDES

Les exigences que s'impose IFIP _ Afrique pour la satisfaction de ses clients

1. Des experts mobilisés répondant aux exigences des termes de référence de l'étude.
2. Un phasage de la conduite de l'étude au fil du temps en fonction de l'objet de la prestation et de la zone de couverture.
3. Une phase de démarrage et de cadrage pour affiner la méthodologie de conduite et de l'étude et pour harmoniser les points de vue avec le client (commanditaire de l'étude).
4. Une proposition systématique - au commanditaire - de mise en place d'un comité de suivi de l'étude pour s'assurer de la bonne tenue de la prestation et favoriser l'appropriation progressive des résultats.
5. Des rapports des phases successives soumises à validation du client (et du comité de suivi) au fur et à mesure de la progression de l'étude.
6. Des préconisations et recommandations lisibles afin de favoriser une valorisation aisée des résultats de l'étude.
7. Des moyens logistiques et financiers conséquents mis à la disposition des experts mobilisés pour favoriser la conduite de la prestation selon les règles de l'art.
8. Une anticipation sur l'indisponibilité d'expert par suite de force majeure (maladie par exemple) par la prévision de suppléant aux compétences conformes.
9. Une logique de transfert de compétences au client par la possibilité qui lui est offerte de mandater un ou plusieurs de ses agents pour participer à la prestation et s'approprier au mieux les méthodes et outils de travail.
10. Un respect des délais conforme au planning d'intervention convenu au démarrage de la prestation.
11. Un système d'écoute client et une disponibilité du cabinet à satisfaire aux questions et réclamations.
12. Toute modification dans la gestion d'une prestation d'étude est communiquée à temps par écrit au client et son accord requis.

La présente charte qualité est partagée et connue de toutes les parties prenantes aux projets de IFIP_Afrique : direction, experts, personnel de soutien, clients, partenaires,... Elle est visible sur le site internet www.ifipafrique.org.

Ouagadougou, 28 septembre 2012



Michel YAMEOGO
Administrateur du cabinet IFIP_Afrique
Chevalier de l'Ordre National du Burkina Faso