DECLARATION DE POLITIQUE QUALITE

Notre préoccupation constante est de fournir à nos clients un service irréprochable, dans le respect des exigences légales, réglementaires et normatives qui s'imposent à nous et dans le respect des besoins de notre personnel, de nos partenaires, de l'ensemble des parties prenantes.

Pour assurer notre pérennité, nous avons la nécessité d'être rentables : nous devons être choisis par nos clients et continuer de l'être dans la durée, et ce malgré la concurrence environnante. C'est pourquoi nous devons être professionnels, respectueux de la réglementation et performants dans notre qualité de service.

Notre démarche qualité et la mise en œuvre de notre système qualité en référence à la norme ISO 17020 sont imposées par la réglementation. Cependant, dans la perspective de l'amélioration de notre qualité de service, elles en constituent aussi un outil privilégié. Nous travaillons dans le but de la reconnaissance de nos bonnes pratiques, du respect rigoureux de la réglementation, d'une organisation interne solide et de notre qualité de service.

Les audits constituent des occasions d'améliorer notre système car ils mettent en évidence les dérives éventuelles et des opportunités d'amélioration. Les actions correctives et les actions d'amélioration qui en découlent sont autant de progrès réalisés.

Nous avons défini des moyens en cohérence avec notre politique :

- des installations conçues pour notre activité de contrôle et adaptées à l'accueil du public,

- des équipements conformes à la réglementation, maintenus et étalonnés périodiquement,

- des contrôleurs compétents, formés, autonomes, impliqués dans notre démarche,

- des responsabilités clairement établies et les délégations nécessaires à l'exercice du métier,

- un(e) responsable qualité, **(Civilité) (NOM) (Prénom)** qui met en place l'assurance qualité et reporte sur les résultats du système,

- une documentation permettant à chacun de s'y référer et de démontrer la conformité et l'efficacité de notre système et de nos activités.

Notre qualité de service et son amélioration sont basées sur la connaissance des besoins de nos clients. Nous avons mis en place des dispositions pour identifier leurs attentes, mesurer leur satisfaction, recueillir leurs remarques, suggestions et réclamations. Notre objectif permanent est la satisfaction de nos clients dans le respect des exigences réglementaires et normatives.

Les données de notre système de management servent de base à notre démarche de progrès : la satisfaction client, les résultats de nos activités, les résultats des audits et de la supervision sont revus régulièrement et analysés. Les orientations, décisions et actions qui en découlent sont mises en œuvre dans la poursuite de nos objectifs de progrès.

Tout ceci constitue notre politique et notre engagement dans la démarche de management par la qualité.

**(NOM responsable) (Prénom responsable)** **(NOM) (Prénom)**

(Statut responsable) Responsable Qualité