

# POLITIQUE DE QUALITÉ DE COTECNA



Nous nous efforçons d'être reconnus comme le fournisseur de services d'analyse, d'inspection et de certification le plus fiable et le plus centré sur le client sur nos marchés.

Nous sommes déterminés à mettre en place une plateforme de prestation de **services plus efficace** afin de **mieux répondre aux besoins de nos clients** dans un environnement de marché en constante évolution.

Pour ce faire, les moyens suivants seront mis en œuvre:

- > Maintenir et améliorer notre compétence opérationnelle
- > Exécuter les opérations selon une **approche** commune et **cohérente**
- > Éviter les conflits d'intérêts pour **garantir l'impartialité et l'objectivité** dans tous les domaines d'activité
- > **Appliquer nos valeurs fondamentales** inspirées par notre esprit de famille
- > **Garantir l'engagement de l'organisation** à se conformer aux normes applicables, aux normes d'accréditation, aux exigences légales, réglementaires et autres.
- > **Améliorer en permanence** nos services et nos systèmes de gestion
- > **Respecter la confidentialité et la vie privée de toutes les informations** en adoptant des procédures visant à protéger ces informations de manière adéquate.
- > **S'engager à prendre des mesures qui auront un impact positif sur la planète et la société**

À l'appui de ce qui précède, les objectifs de qualité du groupe suivants constituent le cadre à appliquer par tous les bureaux lors de l'examen et de la définition des objectifs de qualité locaux dans l'ensemble du groupe :

- > **Maintenir et améliorer nos relations avec les clients**
- > **Améliorer en permanence l'excellence de nos opérations :**
  - Assurer le plein respect des engagements contractuels
  - Évaluer la conformité des opérations locales avec les principales politiques et procédures par la mise en œuvre d'audits internes appropriés.
  - Évaluer et améliorer les compétences du personnel par une formation spécifique
  - Mettre en œuvre et suivre les indicateurs clés de performance pertinents par ligne d'activité
  - Utiliser les technologies de l'information pour adapter notre offre de services et nos prestations à des niveaux de référence
- > **Protéger nos licences d'exploitation et élargir notre portefeuille d'accréditations et de certifications pour soutenir les activités de l'UE nos objectifs d'expansion commerciale**
- > **Augmenter la sécurité des opérations sur le terrain**
- > **Adapter nos processus opérationnels pour inclure le travail à distance, lorsque cela est possible, sans affecter la qualité du travail effectué ou la prestation de services au client.**
- > **Contrôler et améliorer en permanence l'impact de nos activités commerciales sur la planète et la société**

Approuvé: Mars 2023

**Sébastien DANNAUD**  
Chief Executive Officer

**Sue KEEN**  
Group Quality Senior Manager