



POLITIQUE QUALITE ET D'IMPARTIALITE

CSQ-05-Doc

Date : 10/02/09

Révision : 9

Page : 1 / 2

1 - DECLARATION DE LA POLITIQUE QUALITE ET D'IMPARTIALITE

L'INNORPI, dont la structure de certification des systèmes de management a été accréditée depuis juillet 2000, est l'un des premiers organismes d'évaluation de la conformité tunisiens à être accrédité, et le premier organisme de certification arabe à avoir obtenu l'accréditation.

Cette performance nous incite à préserver cet acquis et renforcer l'activité de cette structure qui constitue un levier de développement des entreprises dans un contexte de mondialisation et de forte compétitivité.

Dans un marché où la certification est caractérisée par une forte concurrence, nous nous engageons en tant qu'unique organisme national tunisien opérant sur le marché, à fournir une prestation de qualité apportant une valeur ajoutée à nos clients, et ce, en :

- nous distinguant par notre impartialité en ne prenant aucune décision qui peut ternir tant notre propre image, que celle de la certification en général.
- étant transparent et améliorant la disponibilité et la diffusion de l'information (octroi, maintien, retrait, suspension, ...) tout en maintenant la confidentialité des informations échangées à toutes les étapes de la certification.
- fournissant la compétence nécessaire pour assurer une prestation de qualité et crédible.
- traitant toute plainte (écrite ou verbale) et en assurant un retour d'information aussi prompt que possible.

Afin de préserver l'impartialité de nos prestations, nous avons mis en place un comité chargé de la surveillance de l'impartialité qui a pour missions de :

- valider la politique d'impartialité pour l'activité de certification des systèmes de management,
- contrebalancer toute tendance visant à entraver la fourniture objective et fiable des prestations de certification,
- donner des conseils afin d'assurer la confiance dans la certification,
- s'assurer que les processus de revue de la demande, d'audit et de prise de décision sont traités en toute impartialité,
- être informé de toutes relations compromettant l'impartialité et de la manière dont le risque a été éliminé ou limité pour toutes les sources potentielles de conflits d'intérêt identifié,
- être informé de la situation financière de l'activité de certification des SMQ.

| | | |
|---|--|---|
|  | POLITIQUE QUALITE ET D'IMPARTIALITE | CSQ-05-Doc Date : 10/02/09 Révision : 9 Page : 2 / 2 |
|---|--|---|

Ainsi, nous garantissons que tout intervenant dans le processus de certification des systèmes de management mène sa mission avec toute impartialité, objectivité, indépendance, non discrimination, neutralité et absence de tout intérêt

Afin de consolider les axes de cette politique, nous avons fixé comme objectifs de :

- maintenir l'accréditation de nos prestations pour la certification ISO 9001 avec le nouveau référentiel ISO/CEI 17021 :2006 ;
- fidéliser les clients et augmenter le nombre de nouveaux certificats délivrés ;
- augmenter le nombre d'auditeurs qualifiés.

L'atteinte de ces objectifs est évaluée régulièrement en revue de direction.

Pour atteindre ces objectifs, nous nous engageons à améliorer notre organisation et nos prestations de certification et d'audit de manière continue, et à fournir tout moyen nécessaire à l'expansion de l'activité de certification des systèmes de management.

Aymen MEKKI

Directeur Général de l'INNORPI