



Politique Organisme & Qualité

POLITIQUE & ENGAGEMENTS DU DIRIGEANT DE L'ORGANISME

1 VALEURS

- a) **Compétence par rapport à l'accréditation** : connaissances et pratiques conformes à la réglementation et à l'accréditation, en vue de fournir une **prestation d'inspection conforme à mes engagements et aux attentes des clients**.
- b) **Conformité générale par rapport à la norme et réglementation en vigueur**, par rapport aux rapports émis et prestations produites par mon organisme d'inspection,
- c) **Disponibilité effective** de l'inspecteur pour action, gestion des délais et des dossiers clients rapide selon la demande du client,
- d) **Efficacité dans la réactivité** et la gestion rapide de **résolution de problèmes**, rapidité de traitement des missions pour l'aspect financier autant que pour la satisfaction du client,
- e) **Engagement dans la conformité aux exigences** du Cofrac et de la norme NF EN ISO/CEI 17020 en vigueur, à la bonne application et à la **mise à jour du système qualité en continu**, à mettre en œuvre tout axe d'amélioration pertinent. Je m'engage à garder disponibles **les moyens, ressources nécessaires** à permettre ou rendre le **système qualité efficace et pérenne**.

2 DEFENDRE

- a) **L'indépendance de mon organisme d'inspection** afin de ne pas subir de menaces ou de situations susceptibles d'influencer le résultat de la mission (relations privées) afin de conserver mon autonomie d'action et de décision.
- b) **L'indépendance financière** en préservant la trésorerie de mon entreprise et sa rentabilité, afin de ne pas être soumis aux pressions financières.

- c) Faire de la **qualité en termes de travail réalisé** afin de préserver l'image de mon entreprise, d'où la nécessité **d'une rigueur en cohérence** dans le cadre des missions et des procédures fixées par le système qualité de mon organisme d'inspection.

3 REPRESENTER

- a) **Etre représentatif dans son comportement et sa présentation** d'un organisme de qualité, **professionnel et fiable**, afin que notre **réputation soit conforme aux valeurs choisies** par le dirigeant Monsieur Antonio Lopes. Ceci permettra de **développer également le « bouche-à-oreille »**.
- b) Etre **disponible moralement** pour répondre aux **besoins d'informations du client**, être capable et attentif de lui expliquer clairement la procédure de classement, l'organisation de la mission, répondre grâce à des connaissances à jour aux questions d'ordre technique **sans que jamais ces éclaircissements ne soient assimilables à du conseil ou de la conception**.
- c) **Se montrer digne et représentatif de la fonction et de la reconnaissance par un organisme accréditeur**, d'un savoir-faire dans le cadre de l'inspection relative au classement d'un meublé de tourisme.
- d) Se montrer **impartial et honnête lors des missions et dans la gestion du dossier** en général, sans faire preuve d'aucune autre considération que la **neutralité et l'équité** due à chacun, sans se laisser influencer, ni agir de façon discriminante pour le client.
- e) **Agir de telle sorte que notre action et notre comportement**, tout en respectant nos valeurs et celles de la norme, **apportent satisfaction aux clients** (même si en aucun cas nos interventions ne nous engagent en termes de résultat vis-à-vis de l'obtention du classement).

Cette politique dans son ensemble nous permettra de travailler en toute sérénité et d'être fier du travail accompli.

| Monsieur Antonio LOPES, le 14 décembre 2017

Dirigeant de Techno-logis Environnement
Marque de Techno-logis Environnement Habitat.