

## Politique qualité

Dans un marché de certification de soudeur concurrentiel, nous nous engageons à fournir une prestation de qualité apportant une réelle valeur ajoutée pour nos clients en :

- étant impartial, et en ne prenant aucune décision nuisible à notre image ou à la certification en général,
- étant transparent et en améliorant la diffusion d'informations sur les certificats : conditions d'octroi, durée de vie, conditions de maintien, de suspension ou de retrait,
- assurant la confidentialité des informations échangées avec nos clients au cours du processus de certification,
- fournissant la compétence nécessaire pour assurer une prestation crédible et de qualité,
- traitant toute plainte ou remarque client avec diligence et assurant un prompt retour d'information.

Afin de garantir que tout intervenant dans le processus de certification ou d'essai accrédité mène sa mission suivant les critères susmentionnés, nous nous engageons à prendre comme référentiel les normes spécifiques ISO/CEI 17024 et ISO/CEI 17025 comme modèle d'organisation et de management pour le SWI et à mettre en place une politique qualité basée sur :

- la satisfaction de nos clients par des prestations réalisées conformément à leurs attentes,
- la garantie de l'impartialité de l'activité de certification pour nos clients ainsi qu'aux autorités,
- la mise à disposition de ressources humaines et techniques pour notre activité de certification,
- la formation continue de nos collaborateurs, ainsi qu'un suivi de leurs compétences afin qu'ils réalisent leurs tâches dans les meilleures conditions,
- une sélection et une évaluation de nos fournisseurs pour assurer à nos clients des prestations de qualité,
- un souci permanent pour l'amélioration de notre système de management.

Nous nous engageons à fournir le même niveau de qualité pour nos prestations de formations internationales, en nous appuyant sur la norme ISO 29990.

Le responsable du Service Qualité a la responsabilité et l'autorité nécessaire pour aider le Comité de Direction à gérer, surveiller, évaluer, coordonner et améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité.

Nous avons fixé comme objectif :

- maintenir une accréditation selon le référentiel ISO/CEI 17024 pour la qualification des personnes,
- maintenir les accréditations internationales pour nos formations théoriques et pratiques selon les référentiels y relatifs, notamment l'ESA STR-258,
- maintenir une accréditation selon le référentiel ISO/CEI 17025 pour les essais de laboratoire,
- de fidéliser nos clients, et de maintenir un niveau de qualité selon les exigences définies.

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

Finalement, nous demandons à tous nos collaborateurs d'adhérer à cette politique, de se familiariser avec la documentation qualité, d'appliquer les procédures en vigueur et de contribuer vivement à la réalisation de nos objectifs.

Le Comité de Direction : MM. Randoald MÜLLER, Roger RÖTHLISBERGER, Nicolas WEBER/ 09.02.2022