

POLITIQUE

AFAQ AFNOR INTERNATIONAL, en sa qualité d'organisme de certification, reconnaît l'importance de l'impartialité dans l'exercice des activités de certification des systèmes de management et s'engage à appliquer une politique permettant la satisfaction client tout en respectant les exigences des normes ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-2, ISO/IEC 17021-3, ISO/IEC TS 17021-10, ISO/IEC 27006, et ISO 22003-1 ainsi que les Exigences IAF et TUNAC liées.

Par la mise en œuvre d'une approche fondée sur le risque, la ligne de force de sa politique réside dans son impartialité de jugement pour délivrer les certificats, l'égalité de traitement des demandeurs et des bénéficiaires et la totale transparence des décisions prises.

Au sein d'**AFAQ AFNOR International**, nous nous engageons à :

- Assurer la bonne gestion des conflits d'intérêts et l'objectivité des activités de certification de systèmes de management.
- Etre impartial vis-à-vis des clients et respecter les règles de confidentialité
- Veiller à la mise à disposition des ressources nécessaires dans les activités de la certification
- Mettre en œuvre et appliquer des procédures permettant de résoudre les plaintes, appels et contestations

Pour respecter ses engagements, **AFAQ AFNOR International** a pris les mesures nécessaires pour:

- Assurer dans des délais impartis un service d'évaluation de la conformité conforme aux exigences d'accréditation tout en veillant à la satisfaction client.
- Veiller à la formation et au maintien de la compétence de l'ensemble du personnel intervenant dans le processus de certification.
- Assurer un système d'amélioration continue et d'optimisation de ses prestations.

Nos valeurs sont la rigueur, l'éthique, l'implication, le respect de nos partenaires et la recherche continue de l'amélioration.

Fait le 02/01/2023
Le Directeur Général
Ridha HAJERI

