



## **POLITIQUE QUALITÉ**

ICM SARL est un organisme de certification qui offre des services de certification de systèmes à des organisations sur le marché national et international, dans le respect des normes, des réglementations et des principes de son code d'éthique.

ICM SARL sarl compte parmi ses principaux objectifs de:

- Maintenir un niveau élevé et constant de satisfaction des parties prenantes
- Faciliter le processus de participation et de partage entre les employés et les collaborateurs
- Effectuer toutes les évaluations sur la base de preuves objectives et dans le respect des normes et réglementations en vigueur
- Offrir des services compétents aux organisations qui nous choisissent comme CAB dans le processus d'amélioration continue.

ICM SARL sarl reconnaît le caractère indispensable du personnel travaillant au sein de son organisation et exige un comportement à tous les niveaux qui soit conforme à la loi, aux règles et aux règlements établis par l'organisation afin de garantir sa réputation et la qualité du service fourni.

ICM SARL sarl est actif au niveau international et collabore avec ses stakeholder sur la base des principes de respect des règles, de l'individu, de justice, d'équité et de mérite.

L'ICM SARL fournit les moyens nécessaires pour garantir que le système de certification est conforme aux réglementations nationales et aux normes internationales applicables.

Tous les employés et collaborateurs de l'ICM SARL sont indépendants de toute pression commerciale, financière ou autre. Les services de l'organisation sont accessibles à toutes les parties intéressées. ICM SARL sarl ne réalise pas d'activités de développement et de conseil.

La politique de qualité de l'ICM SARL s'applique à tous les employés et collaborateurs, et comprend un engagement à ne pas interférer avec l'impartialité de l'organisme.

Les activités d'ICM SARL visent donc à:

- Garantir l'impartialité et la transparence des décisions concernant la délivrance, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification;
- Garantir le traitement correct et la résolution rapide, par un canal indépendant de celui qui a pris la décision, de toute plainte, appel ou litige de la part des clients ou d'autres parties impliquées dans les activités de certification
- Garantir la fiabilité du certificat émis par l'accréditation des signataires MLA;
- S'assurer que la politique est comprise, maintenue et mise en œuvre à tous les niveaux de l'organisation.

En résumé, la mission de l'ICM SARL est:

- Soutenir les clients dans la réalisation de leurs objectifs en fournissant des services de formation et des certifications, et répondre à leurs attentes implicites et explicites
- Soutenir dans leur évolution personnelle et professionnelle les employés et les collaborateurs en tant qu'outil principal pour la fourniture de services de qualité
- Respect des normes et réglementations pertinentes
- Améliorer en continu l'efficacité de son système de management et l'efficacité de ses services
- Donner des réponses satisfaisantes et rapides aux demandes des clients
- Être impartial dans ses jugements et équitable envers ses clients.

Approuvé par CHIEF OPERATING OFFICER le 24/06/2025

*Mirko Santangelo*