

# POLITIQUE QUALITÉ

**DEC 03 - POLITIQUE QUALITÉ**

**Edition 2 Revision 0**

**Approuvé par:**

COO - Chief Operating Officer

**Date 12/12/2025**

**Institut de Certification Méditerranéen S.a.r.l.**

16 Rue de Syrie, Immeuble Epi Center Bloc C - 1002 Tunis - Tunisia

web: [www.icmmediterranean.org](http://www.icmmediterranean.org) - e-mail: [info@icmmediterranean.com](mailto:info@icmmediterranean.com)



## **POLITIQUE QUALITÉ**

ICM est un Organisme de Certification qui offre des services relatifs aux certifications des systèmes de management aux organisations présentes sur les marchés national et international, dans le respect des normes, des réglementations et des principes de son propre Code Éthique.

ICM compte parmi ses principaux objectifs de:

- Maintenir un niveau élevé de satisfaction des parties intéressées;
- Faciliter le processus participatif et de partage entre les employés et les collaborateurs;
- Effectuer chaque évaluation sur la base de preuves objectives et dans le respect des normes et des règlements en vigueur;
- Offrir des services compétents aux Organisations qui nous choisissent comme CAB dans leur processus d'amélioration continue.

ICM reconnaît la centralité du personnel opérant au sein de son organisation. Il est demandé, à tous les niveaux, d'adopter des comportements conformes à la loi, aux règles et aux normes établies par l'organisme afin de garantir sa réputation et la qualité du service offert.

ICM est active au niveau international et collabore avec ses parties prenantes selon des principes de respect des règles, de la personne, de justice, d'équité et de mérite.

ICM fournit les moyens nécessaires afin que le système de certification soit conforme aux réglementations nationales et aux normes internationales en vigueur.

Tous les employés et collaborateurs d'ICM sont indépendants de toute pression commerciale, financière ou d'une autre nature.

Les services de l'organisme sont accessibles à toutes les parties intéressées. ICM n'effectue aucune activité de développement ou de conseil.

La politique qualité d'ICM s'applique à l'ensemble des employés et collaborateurs, et inclut l'engagement à ne pas interférer avec l'impartialité de l'organisme.

Les activités d'ICM sont donc orientées vers les objectifs suivants:

- Garantir l'impartialité et la transparence des décisions concernant l'octroi, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification;
- Garantir la gestion correcte et la résolution rapide, à travers un canal indépendant de celui ayant pris la décision contestée, de toute réclamation, recours ou litige provenant des clients ou d'autres parties impliquées dans les activités de certification;
- Garantir la fiabilité du certificat délivré grâce à l'accréditation des signataires du MLA;
- Assurer que la politique soit comprise, maintenue et mise en œuvre à tous les niveaux de l'organisation.

En synthèse, la mission d'ICM est:

- Soutenir les clients dans la réalisation de leurs objectifs en fournissant des services de formation et de certification, ainsi qu'en satisfaisant leurs attentes implicites et explicites;
- Soutenir la croissance personnelle et professionnelle des employés et collaborateurs, en tant qu'outil essentiel pour la fourniture de services à valeur ajoutée ;
- Respecter les standards, réglementations et normes de référence;
- Assurer l'amélioration continue de l'efficacité de son propre système de management ainsi que de l'efficience de ses services;
- Fournir des réponses satisfaisantes et immédiates aux demandes des clients;
- Être impartial dans ses jugements et loyal envers ses clients.

**La Certification,  
un engagement envers  
l'excellence.**





SUIVEZ-NOUS SUR



[www.icmmediterranean.org](http://www.icmmediterranean.org)



16 Rue de Syrie,  
Immeuble Epi Center Bloc C  
1002 Tunis - Tunisia

**Institut de Certification Méditerranéen S.a.r.l.**