

LETTRE D'ENGAGEMENT



« Reconnaître votre valeur, certifier l'excellence »



1. Introduction

Acuria Certification est un organisme certificateur qui propose des prestations dans une pluralité de domaines, couverts par les normes ISO/IEC 17065:2012 pour la partie produits, procédés et services et ISO/IEC 17021-1:2015 en vigueur pour la partie système de management. Nous mettons l'accent sur la qualité et l'efficacité de nos prestations, guidées par le slogan « *Reconnaître votre valeur, certifier l'excellence* ».

Notre équipe est composée de collaborateurs pluridisciplinaires spécialisés dans les secteurs recouverts par les différentes thématiques abordées par les prestations de certification proposées. Notre polyvalence nous permet de reconnaître les enjeux et spécificités des établissements et activités professionnelles afin de proposer des solutions adaptées et sur mesure.

Dans le cadre de notre politique qualité et en cohérence avec les exigences normatives, Acuria Certification a défini les axes suivants :

- Garantir l'impartialité et la confidentialité ;
- Proposer des prestations de qualité ;
- Assurer l'accessibilité des prestations de certification ;
- Évaluer la satisfaction client et améliorer en continu la démarche.

Ces axes stratégiques feront l'objet d'une revue via le compte rendu de la revue de Direction afin d'être en adéquation avec et les exigences normatives et réglementaires ainsi qu'avec l'activité et ses enjeux.

2. Les objectifs qualité

Dans le cadre de la mise en œuvre des axes stratégiques, différents objectifs revus annuellement ont été définis en adéquation avec l'activité de certification associé :

- Dans le cadre de nos prestations selon la norme ISO/IEC 17065:2012 en vigueur :
 - Recruter l'ensemble des membres constituant le comité d'impartialité ;
 - Recueillir la satisfaction client pour chaque activité de certification Qualiopi ;
 - Suivre l'émergence des risques liés à l'impartialité ;
 - Assurer la conformité des décisions de certification ;
 - Assurer le suivi des prestations de certification Qualiopi ;
 - Assurer la conformité des prestations aux exigences normatives et réglementaires ;

- Dans le cadre de nos prestations selon la norme ISO/IEC 17021-1:2015 en vigueur
- Mettre en œuvre des activités de certification de système de management pour l'ensemble des normes couvertes ;
- Mettre à disposition sur le site internet, l'ensemble des documents requis dans le cadre des exigences normatives ;
- Assurer le suivi de l'utilisation de la marque de certification ;
- Assurer la création de l'ensemble des documents requis dans le cadre des exigences normatives et réglementaires ;
- Mettre en œuvre le processus d'évaluation initiale et de surveillance du personnel impliqués dans le management et la réalisation des audits et d'autres activités de certification.

3. L'amélioration continue

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue, Acuria Certification assure la surveillance, la pertinence, la communication et de la revue annuelle et autant que de besoin des objectifs qualité.

Dans le cadre de la mise en œuvre des axes stratégiques et des objectifs associés, Acuria Certification a défini des indicateurs associés aux objectifs qui font l'objet d'un suivi lors de la revue de Direction.

4. L'engagement de la Direction

En tant que Directrice Générale de Acuria Certification, je m'engage à :

- Mettre en œuvre des prestations conformes aux exigences des normes ISO/IEC 17065:2012 et ISO/IEC 17021-1:2015, ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables en vigueur ;
- Assurer l'impartialité et la confidentialité dans l'ensemble des activités de certification ;
- Identifier et maîtriser en continu les conflits d'intérêts et les risques associés à l'impartialité, en lien avec le comité d'impartialité et l'engagement du personnel à déclarer tout conflit d'intérêt ;
- Consigner et analyser tout conflit d'intérêt potentiel lors des revues périodiques du comité d'impartialité ;
- Évaluer régulièrement les dispositions relatives à la prévention de conflits d'intérêt et des menaces à l'impartialité ;
- Ne pas présenter ou proposer de prestations de conseils ou d'audit interne ;
- Prendre les mesures nécessaires lorsque l'impartialité est menacée ;
- Désigner un comité de préservation de l'impartialité pour contribuer à garantir le respect de ces principes ;
- Recourir à des personnels compétents, dont les qualifications sont vérifiées selon des critères établis et adaptés au domaine du client ;

- Assurer une évaluation objective et fiable sans laisser des considérations commerciales, financières ou autres compromettre l'impartialité ;
- Garantir qu'aucun client ne représente une part de chiffre d'affaires susceptible de compromettre notre impartialité, notre indépendance de fonctionnement ou la validité des décisions de certification ;
- Assurer l'indépendance de la décision de certification ;
- Assurer la tenue à jour de l'annuaire des clients certifiés ;
- Rendre les prestations accessibles à tous les demandeurs dont les activités entrent dans le champ et mettre en œuvre des procédures non-discriminatoires ;
- Appliquer les procédures de qualification, d'évaluation et de surveillance du personnel impliqué dans les activités de certification ;
- Suivre, évaluer et développer les compétences du personnel impliqué dans les activités de certification ;
- M'assurer de la mise en œuvre et de la tenue à jour de la présente politique qualité ;
- Assurer un traitement équitable des plaintes et appels ;
- Appliquer un système de management de la qualité cohérent avec notre activité et répondant aux exigences, et veiller à la pertinence, à l'efficacité et à la mise à jour de notre documentation ;
- Réaliser annuellement une revue de direction intégrant : le bilan des objectifs qualité, les résultats des audits internes, les réclamations, les appels, et les retours des parties intéressées.

La Direction de Acuria Certification assume la pleine responsabilité des décisions de certification. Celles-ci sont prises de manière impartiale, fondées sur des preuves objectives, et conformément aux procédures définies.

L'ensemble des engagements décrits dans cette lettre s'inscrit dans notre système de management de la qualité documenté. Chaque axe est décliné dans des procédures, grilles ou référentiels internes associés permettant d'assurer la cohérence, la traçabilité et la vérifiabilité des actions mises en œuvre.

En poursuivant ces engagements, nous souhaitons garantir à nos clients et à l'ensemble des parties prenantes la fiabilité et l'excellence de nos prestations de certification.

La présente lettre d'engagement est révisée annuellement dans le cadre de la revue de direction, ou immédiatement en cas d'évolution significative des exigences réglementaires, normatives ou de l'activité de certification. Elle est disponible sur demande et publiée sur notre site internet pour garantir la transparence de notre engagement

Le 17/02/2025

La Directrice Générale

