

UN GAGE DE CONFIANCE

La qualité des services et la fiabilité des certifications Ecocert sont au cœur de nos priorités. Afin d'entretenir la confiance accordée à Ecocert, nous nous engageons à :

➤ COMPÉTENCE

Nous assurer d'avoir des collaborateurs impliqués et compétents dans notre métier, les méthodes d'audit et de certification, les programmes de certification et la gestion du risque, ainsi que dans les secteurs d'activité de nos clients.

Gérer efficacement les compétences de notre personnel par la formation, l'évaluation continue de la performance, le développement de carrière et l'optimisation de nos méthodes de recrutement.

➤ IMPARTIALITÉ

Préserver l'impartialité de notre organisation et de notre personnel, notamment par l'évaluation régulière des risques de partialité, la gestion des conflits d'intérêts, et l'assurance que la personne qui prend la décision de certification n'a pas été impliquée dans l'évaluation.

Faire évaluer notre gestion de l'impartialité et ses résultats par un comité externe et indépendant.

➤ CONFIDENTIALITÉ ET TRANSPARENCE

Garantir la confidentialité des informations en notre possession.

Rendre accessibles à tous les informations relatives à nos prestations, à nos processus de certification et au statut de certification de tout produit et système.

Etre entièrement transparents vis-à-vis de nos autorités de tutelle.

➤ DIVERSITÉ ET NON-DISCRIMINATION

Respecter chaque client dans sa diversité. Assurer un accès non-discriminatoire à toutes les organisations dont les activités entrent dans le champ de nos prestations, quelle que soit la taille de la structure ou son appartenance à une association ou un groupe.

UN SERVICE CLIENT EXEMPLAIRE

Conscients de la nécessité de faire évoluer constamment notre organisation, nos moyens et nos méthodes pour continuer à apporter satisfaction à nos clients, notre management de la qualité inclut également les axes suivants :

➤ RÉACTIVITÉ

Répondre aux demandes et aux attentes de nos clients avec réactivité et optimiser nos délais à chaque étape de nos processus.

➤ ÉCOUTE ET MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

Etre à l'écoute de nos clients et mesurer leur niveau de satisfaction pour apporter des réponses rapides et adaptées aux besoins et aux problèmes identifiés.

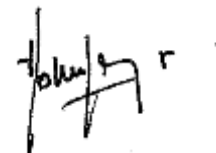
➤ INNOVATION ET AMÉLIORATION DE NOS PERFORMANCES

Simplifier nos pratiques et améliorer nos processus pour rendre la certification toujours plus accessible.

Créer, développer et mettre en œuvre des moyens performants et innovants au service de notre métier et de nos clients.

➤ PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Préserver l'écosystème dans le cadre de notre propre activité d'entreprise, notamment en compensant notre empreinte carbone.



Philippe THOMAZO,
Directeur Général, Ecocert SA