



POLITIQUE DE MANAGEMENT

CAPCERT, né de l'expérience de son fondateur en matière de certification de systèmes de management, de produits et de services, souhaite mettre au centre de ses préoccupations un haut degré de professionnalisme, tant en interne qu'en externe, ainsi qu'un respect absolu des exigences des parties prenantes.

Pour cela, nous nous appuyeront sur les 7 principes définis dans la norme 17021 comme autant de lignes directrices dans nos pratiques et nos relations avec nos parties intéressées, notamment clients, auditeurs, salariés, organismes institutionnels, consommateurs, etc.

Responsabilité & Impartialité

- ❖ Nous procédons à la vérification d'éventuels conflits d'intérêts à chaque mission confiée.
- ❖ Nous intervenons pour tous types de clients et de secteurs d'activité, sans discrimination de taille, de chiffre d'affaires, de statut... L'accès au processus de certification ne sera pas conditionné par la taille du client ou par son appartenance à une association ou un groupe. La certification ne sera pas conditionnée par le nombre de certifications déjà délivrées. Il n'y aura aucune condition abusive, financière ou autre.
- ❖ A l'inverse nous n'intervenons pas ou suspendons toute intervention pour un client dont l'activité a été notoirement reconnue comme délictueuse ou immorale.
- ❖ Nos décisions de certification se fondent exclusivement sur les éléments de preuves tangibles notées et observées par les auditeurs.
- ❖ Nos auditeurs ou équipes d'audit changent tous les 3 ans afin de limiter les risques de connivence.
- ❖ Des experts pour la prise de décision de certification vérifient chaque dossier de certification et émettent une décision finale.
- ❖ Un Comité d'Impartialité permet d'évaluer l'engagement de CAPCERT en termes de déontologie et d'absence de conflit d'intérêt.

Par ailleurs, nous nous interdisons toute prestation de conseil, que ce soit pour nos clients ou pour d'autres organisations.

Compétence & Professionnalisme

- Nos auditeurs tant externes qu'internes sont sélectionnés selon une procédure rigoureuse et n'interviennent que sur leurs champs de compétences.
- Ils sont régulièrement formés, notamment à l'évolution des référentiels pour lesquels ils interviennent.
- Nous organisons a minima une réunion annuelle des auditeurs.
- Nous respectons nos délais planifiés avec les clients, notamment dates d'audit, remise des rapports.
- Nous avons établi une déclaration de confidentialité, d'impartialité et de déontologie que nos collaborateurs tant internes qu'externes sont tenus de signer : salariés, auditeurs, experts, membres d'un comité...
- Une charte RGPD est communiquée aux parties prenantes de CAPCERT.

Transparence et communication

- Nous informons explicitement nos clients des modalités de déroulement de nos prestations.
- Nous n'intervenons que dans le cadre d'un contrat validé par le client.
- Nos conditions générales de ventes sont intégrées à nos contrats.
- Nos assistants administratifs et commerciaux assurent une relation personnalisée avec chaque client et une réactivité permettant, sauf cas de force majeure, une réponse sous 48h ouvrées.

Traitement des plaintes et appels

Nos éventuelles plaintes sont rigoureusement enregistrées et traitées selon la méthodologie et les délais spécifiés dans notre procédure dédiée.

Un plan d'actions correctives est suivi régulièrement par le responsable du système de management e CAPCERT.

Surveillance et maîtrise des risques

- Une évaluation rigoureuse, que nous voulons la plus exhaustive possible des risques a été établie, notamment pour nous garantir du bon respect des engagements ci-dessus.
- Nous procédons à des audits internes réguliers afin de garantir la bonne application continue de notre organisation.

Afin d'obtenir ce niveau d'excellence, nous avons déterminé des objectifs qui nous permettent d'évaluer la performance de nos processus, en voici quelques-uns :

Zéro réclamation justifiée,

Zéro cas de partialité détectée par le comité d'impartialité,

Zéro auditeur missionné sans validation préalable du code EAC ou domaine technique,

Passage du dossier d'audit par un expert pour la prise de décision de certification dans la semaine suivant la réception du dossier complet avec écarts levés.

Emission du certificat dans les 48H après validation du projet par le client.

Un niveau de satisfaction des clients a minima de 8/10.

En tant que Président, l'application de cette politique reste ma priorité car elle est le gage de notre sérieux et demain de notre réputation auprès des parties prenantes. Je demande à tous de s'en imprégner et de me faire part de toute dérive dont il pourrait avoir eu connaissance.

Fait à Argenteuil,

Le 09 décembre 2020

