

## DECLARATION DE POLITIQUE QUALITE

La qualité, la sécurité, le respect de la réglementation et des normes sont des enjeux essentiels pour de nombreux laboratoires et industries, et ceci quel que soit leur domaine d'activité : biotechnologie, chimie, phytosanitaire, cosmétique, pharmaceutique, santé... Pour cela, ces sociétés doivent s'appuyer sur des prestataires de confiance, impartiaux, qui leur garantissent des prestations de qualité, fiables, à haute valeur ajoutée.

Qualilab, cabinet de conseil, d'audit et de formation, s'engage depuis 1989 auprès de ses clients pour répondre à leurs besoins et à leurs exigences, dans le respect des normes de management et réglementations en vigueur. C'est notre objectif essentiel.

Notre savoir-faire est bâti sur des valeurs et des engagements que nous considérons comme primordiales :

- **Ecoute** : condition sine qua none pour répondre aux besoins de nos clients. Nos intervenants possèdent un relationnel confirmé et chacun est conscient de l'importance d'une analyse précise des besoins clients et d'une réponse optimale à leurs attentes.
- **Pragmatisme** : nos différentes expériences du terrain nous conduisent à proposer la "juste" solution.
- **Réactivité** : c'est dans notre ADN. Nous nous adaptons aux contraintes techniques et organisationnelles de nos clients.
- **Anticipation** : à l'affût des changements et des nouvelles exigences, nous sommes force de proposition.

Pour cela, je souhaite que notre système de management permette d'atteindre les objectifs suivants :

- Respect de nos **engagements commerciaux** : délais, conformité de nos prestations, haute valeur ajoutée.
- Respect des règles d'**impartialité**, de **confidentialité**, d'**intégrité** inhérentes à nos activités de conseil. A ce titre, Qualilab s'est doté d'une **charte éthique**, signée par tout le personnel.
- Maintien des **habilitations** et des **compétences** de nos consultants, basées sur des critères objectifs revus annuellement.
- Suivi des **évolutions techniques, normatives, réglementaires**, via la participation aux travaux de l'organisme d'accréditation national et notre implication au sein d'associations scientifiques.
- Mise en place d'un cadre de travail serein, performant, adapté, et responsable.

Dans ce cadre, je délègue aux pilotes de processus la mise en place et le suivi régulier d'indicateurs, en vue de l'amélioration permanente de nos pratiques et de notre système de management.

Je compte sur l'ensemble des collaborateurs pour :

- Préserver la **confiance** de nos clients, de nos salariés, et les **fidéliser**.
- Garantir la **performance** de nos prestations et de nos services.
- Anticiper les **risques**, saisir les **opportunités** et **améliorer** le système en continu.
- Poursuivre le **développement** de l'entreprise.

Continuons tous à être animés de la même volonté : mener nos missions à leur terme quels qu'en soient l'échéance et le contexte. Notre engagement doit être total et notre écoute pérenne, même lorsque la mission est accomplie.