

## POLITIQUE DE QUALITE ET D'ETHIQUE

### **PROFESSIONNALISME**

Les intervenants de la société 2 B & G Qualité sont des professionnels formés pour mener dans les meilleures conditions des études et contrôles de qualité reflétant au plus juste la conformité des objets inspectés en fonction des critères d'évaluation fixés par les directives officielles.

### **MISSION D'INFORMATION**

La société 2 B & G Qualité se donne l'obligation d'informer le client sur ses droits et devoirs concernant le travail réalisé, ses résultats et les conséquences, de sorte qu'il ne subsiste aucune ambiguïté dans les démarches à suivre, le contenu des rapports et la tarification des services apportés. 2 B & G Qualité met à la disposition des exploitants et responsables locaux toute information utile à porter à leur connaissance concernant la démarche d'étude de la conformité par le biais de ses site Internet, des imprimés, des réunions personnalisées ou des contacts et demandes ponctuelles par courrier, mail ou téléphone.

### **RESPECT DES PROCEDURES**

La société 2 B & G Qualité suit scrupuleusement les procédures et textes règlementaires établis par les organes de tutelle et ses propres organes d'expertise. Tous les responsables et intervenants de 2 B & G Qualité sont formés à l'utilisation des grilles d'évaluation, aux méthodes et techniques d'évaluation avec différentes gammes de prestations et ont suffisamment de connaissances spécifiques dans le métier pour appliquer les différentes étapes des procédures sur le terrain.

Les procédures concernant les activités d'inspection établies par la société 2 B & G Qualité sont conformes à la norme ISO/CEI 17020 version 10/2012. Ses dirigeants s'engagent à en respecter tous les termes et à prendre toutes les mesures et dispositions nécessaires à la conservation et au renouvellement de l'accréditation obtenue.

### **PRESTATIONS NATIONALES EQUITABLES**

La société 2 B & G Qualité fournit des services d'étude, d'audit de contrôle dans le but de contribuer aux évaluations de la conformité au niveau national (France). 2 B & G Qualité s'engage à mettre tout en œuvre pour que ses prestations et leur qualité soient identiques quelque soit la situation géographique de l'objet ou de l'établissement contrôlé.

### **EXACTITUDE**

La société 2 B & G Qualité prend en compte les données, observations et constats précis et justifiés. Tous les relevés pris lors des missions de contrôle sont effectués conformément aux critères des grilles d'évaluation établies par les pouvoirs publics ou par notre organisme. Nos intervenants ont pour directive de vérifier toute information qui pourrait s'avérer incertaine ou approximative.

**EXHAUSTIVITE**

L'ensemble des locaux, véhicules ou objets d'un l'établissement peut faire l'objet d'un contrôle lors d'une activité d'inspection. Aucune surface, aucun local commun ne saurait être interdit d'accès sans raison valable. Si un local ou un véhicule n'est pas disponible lors de l'inspection, la raison devra en être justifiée et il pourra éventuellement faire l'objet d'une visite ultérieure.

**CONFIDENTIALITE**

La société 2 B & G Qualité s'engage à respecter la confidentialité des informations collectées lors de ses travaux. Aucune mention, aucune référence concernant l'établissement, ses méthodes et pratiques propres, ne peut être délivrée, communiquée ou transmise à des tiers non autorisés<sup>1</sup>.

**LISIBILITE CONTRACTUELLE**

La société 2 B & G Qualité s'engage dans l'évaluation de la conformité d'un objet suite à la demande expresse de celui-ci ou de ses propriétaires. En fonction de la prestation à effectuer, un contrat sera signé entre les parties précisant l'objet de la demande, ses modalités pratiques et sa tarification exacte. Aucune prestation annexe ou supplémentaire, dans la limite du périmètre de la mission, ne peut être fournie sans accord express ou autorisation préalable du demandeur.

**RESPECT DES DELAIS**

La société 2 B & G Qualité s'engage à respecter l'ordre de chaque mission confiée en fonction de la signature d'un contrat et plus précisément à honorer les rendez-vous préalablement fixés. Les travaux réalisés lors des audits seront envoyés aux parties concernées dans les délais réglementaires ou stipulés au contrat.

**COURTOISIE ET HONNETETE**

Les intervenants de 2 B & G Qualité s'obligent à adopter un comportement courtois vis à vis du demandeur et des employés de l'exploitation. Ils s'engagent à faire preuve d'un comportement exemplaire et naturel dans le cadre de leur mission auprès des établissements concernés. La société 2 B & G Qualité s'engage à faire respecter par son personnel les critères de civisme et d'honnêteté envers ses clients.

**IMPARTIALITE**

Les intervenants de 2 B & G Qualité sont tenus à des règles d'impartialité envers les clients et s'engagent à effectuer leurs travaux sans être soumis à une quelconque influence. Cet engagement est matérialisé et renouvelé chaque année par la signature de **l'engagement d'indépendance et d'impartialité**.

**CONTESTATIONS**

Les réclamations ou appels émis par les contractants ou leurs clients peuvent être adressées à la direction de la société 2 B & G Qualité et seront traitées selon la procédure interne. Les responsables informeront par écrit le réclamant de sa réception et des suites données dans un délai maximal de 15 jours. La société s'engage à ce qu'aucune discrimination de quelque nature envers l'émetteur d'un appel ou d'une réclamation ne soit constatée.

*Les signataires approuvent et s'engagent à respecter les termes de la présente charte.*

---

<sup>1</sup> Les représentants des autorités de tutelle (COFRAC, ATOUT FRANCE, Préfectures) disposent d'un droit de consultation des données des travaux d'inspection.