

	<b>Système Gestion 17025</b>	<b>Politique de la qualité PERFORMANCE LAB</b>	Code Pdq LAB Aj.02 du : 30/10/19 Page 1 de Pages 2
---	--------------------------------------	--	--

## **LABORATOIRE PERFORMANCE LAB**


ICA SpA travaille depuis des années dans le secteur des vernis et a développé au sein de son organisation le Performance Lab pour offrir à ses clients un service de plus en plus complet.

Performance Lab effectue des essais de laboratoire et offre des conseils visant à adapter les processus de fabrication aux normes ou aux standards de qualité internes.

La politique de la qualité est la base fondamentale du système de gestion de la qualité et est appliquée, poursuivie et maintenue dans le respect de la norme d'accréditation UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

La Direction du laboratoire s'engage à :

- assurer un standard de qualité des services via l'utilisation de technologies de laboratoire modernes et avancées visant à obtenir les contrôles analytiques dans les plus brefs délais ;
- offrir un service complet au client, via une assistance dans le choix de la méthode d'essai la plus appropriée à ses besoins ;
- garantir aux clients le maximum de ses disponibilités professionnelles et techniques en mettant en œuvre une politique de formation et de préparation technique continue de son personnel ; à ce propos, il définit pour ses techniciens et ses collaborateurs les modalités et les pratiques à adopter à chaque étape de l'exécution des activités demandées par le client ; il planifie les activités interlaboratoires avec une participation à des circuits nationaux et internationaux pour valider le processus de production analytique ;
- utiliser des méthodes d'essai validées par des organismes nationaux et/ou internationaux reconnus et vérifier la capacité du Laboratoire de maintenir les standards de qualité demandés ;
- assurer l'absence de pressions indues sur le travail et sur l'objectivité du personnel qui effectue les essais ; en s'assurant que son personnel n'est pas soumis à des influences commerciales, financières ou autres, internes ou externes ;
- Rechercher une amélioration continue des prestations fournies par le Laboratoire via la participation à des circuits interlaboratoires et/ou l'utilisation de matériaux et d'échantillons de référence ;
- maintenir, compte tenu de la nature particulière des rapports entre clients et fournisseur, un engagement de discrétion et de confidentialité sur toutes les informations acquises dans l'exercice de son service ;
- garantir la qualité des essais en adoptant un système de gestion visant à mesurer la qualité des prestations en fonction des exigences de ses clients et en adoptant, au besoin, des mesures de correction ou d'application de procédures correctrices ;
- définir et poursuivre des objectifs de qualité objectifs et mesurables ;
- garantir l'engagement et les ressources nécessaires pour l'amélioration continue de l'efficacité du système ;
- assurer et maintenir toutes les ressources nécessaires pour réaliser tous les objectifs fixés, y compris le respect aux exigences fixées par la norme UNI CEI EN ISO / IEC 17025:2018, à toutes les exigences requises par les documents « ACCREDIA » en tant qu'organe d'accréditation compétent et aux obligations contraignantes requises par le secteur ;
- dans le cadre de la formation et de la communication, d'informer et de sensibiliser le personnel sur l'importance du respect des obligations contraignantes, des normes volontaires, non volontaires et des règlements ; tout comme l'intérêt et l'importance d'obtenir et de conserver l'accréditation ;
- mettre en œuvre une bonne pratique professionnelle du personnel (responsable ou pas) tout comme du laboratoire lui-même ;
- promouvoir la formation interne du personnel visant à illustrer et à se familiariser avec la documentation sur la qualité, sur les documents techniques et sur les procédures du système utilisée par l'entreprise.

	<b>Système Gestion 17025</b>	<b>Politique de la qualité PERFORMANCE LAB</b>	Code Pdq LAB Aj.02 du : 30/10/19 Page 2 de Pages 2
---	--------------------------------------	--	--

La Direction du laboratoire s'engage, de plus, à faire en sorte que toutes les activités du laboratoire soient effectuées avec un maximum d'impartialité, de transparence et d'objectivité et soient perçues comme telles par les parties concernées.

Afin de poursuivre cet engagement, déclare :

- identifier, analyser, évaluer, gérer et surveiller les risques qui pourraient compromettre son impartialité, dérivant de ses activités, de ses relations ou des relations de son personnel ;
- employer du personnel doté de professionnalisme, de capacité et de compétences proportionnées à la fonction exercée ;
- demander à son personnel de signaler immédiatement la survenance de toute situation pouvant constituer un conflit d'intérêts ;
- ne permettre aucune pression commerciale, économique et financière ou d'autre nature qui pourrait compromettre l'impartialité des services fournis ;
- gérer rapidement et de façon impartiale les réclamations et les signalements des clients.

Le système de gestion, visant à obtenir la qualité et la compétence pour le service offert, est constamment vérifié, surveillé et réexaminé.

La Direction du laboratoire dispose de l'autorité nécessaire pour activer tout ce qui est indispensable à l'obtention des buts fixés, tandis que le Responsable de la Qualité dispose de l'autorité pour vérifier que le Système documentaire est approprié à la norme de référence et est correctement appliqué.

La Direction du laboratoire assure en outre que si des situations particulièrement critiques qui modifieraient le système de gestion venaient à se produire, l'intégrité de celui-ci serait maintenue.

La Direction Générale s'engage enfin à :

- respecter les prescriptions de l'organisme d'accréditation ;
- planifier le développement des ressources humaines et les investissements d'entreprise en fonction des demandes des clients et de l'amélioration continue du service fourni ;
- fournir un service qui aide le client à valoriser ses produits afin de :
  - obtenir des certifications, la conformité à des exigences législatives particulières,
  - participer à des appels d'offre,
  - améliorer son processus de production ;
- instaurer des rapports de collaboration durables, avec les Clients ;
- élargir le nombre des utilisateurs des services offerts par le laboratoire en recherchant pour chacun d'eux l'obtention et l'augmentation de leur satisfaction ;
- planifier chaque année, au moment du Réexamen de la part de la Direction, des objectifs précis pour le maintien et l'amélioration continue du Système Qualité et des politiques pour la qualité ;
- identifier et gérer de potentiels conflits d'intérêts.

Le laboratoire s'engage à rendre publique l'accréditation uniquement pour ce qui concerne les essais pour lesquels cette accréditation a été octroyée. Le laboratoire s'engage à utiliser la Marque Accredia et/ou à se référer à l'Accréditation conformément aux prescriptions du document RG-09.

C'est pourquoi le laboratoire fait en sorte que les politiques, les systèmes, les programmes, les procédures et les instructions soient documentés et disponibles pour être facilement compris et appliqués par tout le personnel.

Direction Générale

