

Politique du laboratoire d'essais et qualifications

ACOME est un groupe industriel innovant, reconnu comme un acteur majeur spécialiste des câbles, solutions et supports de transmission pour l'information, l'énergie et les fluides et dont l'ambition est d'être une entreprise pérenne par ses résultats et la satisfaction de ses clients externes et internes.

Le laboratoire d'essais et qualifications d'ACOME s'engage à mettre en œuvre la politique de l'entreprise définie dans son manuel de management, ainsi qu'à respecter les exigences du référentiel NF EN ISO/CEI 17025 (option A), des documents COFRAC référencés au paragraphe 1.3.2 et de toute réglementation ayant trait aux essais, notamment dans le cadre de la réglementation des produits de construction (CPR).

Le laboratoire d'essais et qualifications d'ACOME a pour principale mission, dans une stricte démarche d'impartialité et de confidentialité, d'assurer des prestations de qualité à ses clients en garantissant la **traçabilité, conformité, fiabilité des résultats et le respect de l'engagement de délai.**

Pour tenir ces engagements, le laboratoire s'assure de satisfaire aux exigences de ses clients internes et externes. En cohérence avec les valeurs de l'entreprise (Excellence, Engagement, Respect, Solidarité), il vise l'excellence opérationnelle et, dans une logique d'amélioration continue, veille à améliorer en permanence les bonnes pratiques du laboratoire, former ses équipes pour maintenir leurs compétences au plus haut niveau d'expertise en déployant la polyvalence du personnel au sein du laboratoire et en participant à tout nouvel essai inter-laboratoire permettant de garantir la validité des essais.

La direction recherche, innovation, technologie et prospective s'assure de tenir informées ses équipes de la documentation du système qualité mis en place et de les sensibiliser à la stricte application des procédures.

Le laboratoire pratique l'ensemble des essais de réaction au feu définis dans les normes et s'adapte aux conditions particulières (protocole et exigences d'essais) pouvant être mentionnées dans les spécifications clients gérées par le laboratoire (portée FLEX1). Dans le cadre du marquage CE des câbles et de l'application de l'article 46 du règlement des produits de constructions (305/2011/UE), le laboratoire est également amené à réaliser des essais de classement au feu des câbles sous la surveillance et responsabilité d'organismes notifiés.

Les principaux objectifs suivis par le laboratoire :

- **le suivi du taux de service du traitement des demandes de travaux doit être supérieur à 95%,**
- **le temps de traitement des demandes d'amélioration issues des audits doit être inférieur à 2 mois hors actions nécessitant des études conséquentes et/ou investissements,**
- **le traitement des réclamations client doit être inférieur à 72 heures,**
- **deux techniciens habilités par essai.**

Le laboratoire s'engage à assurer la qualité de ses essais par application des bonnes pratiques de laboratoire, selon un seul et unique niveau de service : les essais liés à ce manuel, qu'ils soient COFRAC ou non, sont ainsi réalisés dans les mêmes conditions, dans le but de satisfaire l'ensemble de ses clients.

La prise en compte des remarques formulées par les clients et le questionnaire « satisfaction client » envoyé périodiquement permettent d'évaluer le niveau de satisfaction et de répondre à leurs attentes et besoins (informations techniques, communication sur les évolutions normatives, amélioration de la documentation).

Aurélien BERGONZO
Directeur recherche, innovation, technologie et prospective