



VEILLER À GARANTIR NOS SERVICES

CTC dispose de nombreuses accréditations qui attestent des compétences de nos experts et de l'impartialité de nos tests, contrôles et prestations de formation. Notre politique qualité a pour objectif d'assurer la fiabilité, l'impartialité et la conformité des activités d'essais, d'étalonnages et de certification, ainsi que d'améliorer en permanence notre niveau de service en proposant des prestations adaptées aux besoins de nos clients et en anticipant les évolutions réglementaires et les attentes des marchés.

Les services de contrôle qualité de CTC sont accrédités selon plusieurs normes :

- **ISO 17020** pour les travaux d'inspection,
- **ISO 17025** pour les prestations de laboratoire d'essais et d'analyses,
- **ISO 17065** pour la certification.



Notre centre de formation est également certifié Qualiopi depuis 2021.



La certification a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

- actions de formation,
- actions permettant de valider des acquis de l'expérience.

À travers notre démarche qualité, nous nous engageons à bâtir des relations de confiance durables pour mieux servir nos clients en France, comme à l'international. Notre indice de satisfaction client (NPS) reflète cet engagement. Cet indicateur mesure la satisfaction de nos clients, qu'ils soient membres ou non, vis-à-vis de nos services. Grâce à une enquête réalisée par un prestataire externe, nous évaluons chaque année la probabilité que nos clients préconisent CTC. Un NPS positif témoigne d'une forte recommandation, et nous sommes heureux de constater une progression continue de notre résultat depuis 2018. En 2025, il a atteint un score de **66** encore en hausse par rapport à 59,8 en 2024.

UN NPS EN HAUSSE

