



L'entière satisfaction du client constitue pour notre société, l'objectif essentiel. Il convient de comprendre ses besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au devant de ses attentes.

Pour cela, nous nous sommes engagés avec l'aide du cabinet ICMS et OFC dans une démarche qualité avec la certification ISO 9001 obtenue en Mars 2019. Nous avons choisi en tant que gérants d'orienter notre organisme de manière structurée vers la satisfaction des clients et l'amélioration continue en mettant en place un système de management qualité conforme à la norme ISO 9001.

Cette Démarche Qualité est organisée autour de 3 axes suivants :

- Prendre en compte les attentes et besoins de nos clients
- Répondre aux exigences réglementaires et légales
- Limiter nos impacts sociétaux et environnementaux

C'est pourquoi, l'entreprise et ses fournisseurs doivent collaborer afin d'améliorer continuellement leur niveau de performance.

Pour y parvenir, je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matériels nécessaires à cette politique.

Pour améliorer la satisfaction de nos clients et notre efficacité, en concordance avec notre orientation stratégique. Elle sera revue chaque année à l'occasion d'une revue générale du fonctionnement de notre système de management de la qualité. Cette année nous nous attacherons à améliorer les points suivants :

- *À respecter ou faire respecter les délais annoncés à nos clients,*
- *À améliorer le fonctionnement et la gestion du processus facturation depuis le contact client jusqu'à la facture en passant par le suivi.*
- *Mise en place d'un rapport de gestion des non conformités.*

La politique qualité doit être comprise, partagée et appliquée de tous. Nous pourrions ainsi identifier puis éliminer durablement nos dysfonctionnements et faire bénéficier nos clients des progrès accomplis.

Je compte sur la collaboration de chacun d'entre vous dans l'application de cette politique qualité.

Fait à La Guyonnière

le 28/08/2020

Julien ROGER Gérant