



# QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE

Julien MARIE, Directeur Général - juin 2021

« Ne lésinez jamais sur la qualité. Peu de gens ont l'habitude d'un environnement où l'excellence est la norme » - Steve JOBS

## Notre ambition pour développer l'entreprise

/ Faire de l'Assurance Qualité et de l'Amélioration Continue les deux piliers de l'Excellence Opérationnelle tournée vers la satisfaction des clients externes et internes.  
Les concepts intégrés dans le projet HORIZON sont le reflet de cette ambition.

## Nos objectifs

### Satisfaire aux exigences et attentes de

- // Nos clients : Ponctualité, Qualité, Proactivité, accompagnement de leurs projets.
- // Nos salariés : dialogue social et communication, conditions de travail, qualité de vie au travail, développement des compétences.
- // Notre actionnaire : rentabilité et pérennité.
- // Nos fournisseurs : liens sur le long terme, partenariats, relation mutuellement bénéfique.

### Et renforcer

- // Le management visuel et la participation active du salarié au plus proche de son poste de travail.
- // L'implication et la participation de chacun à l'amélioration des performances de l'entreprise.
- // Une implication du management dans la durée.
- // La créativité tout en laissant sa due place à la standardisation adaptée.

## Notre action

- / Assurer l'adhésion de tous aux valeurs, à la vision et à la stratégie de l'entreprise.
- / Garantir le respect par chacun de ses engagements : Autocontrôle, management et suivi des actions
- / Identifier et manager des risques et des opportunités.
- / Cadrer nos exigences et attentes avec nos fournisseurs.
- / Promouvoir la démarche d'amélioration continue et l'innovation.
- / Mesurer et analyser nos performances pour définir nos axes de progrès.
- / Adapter la formation de nos salariés en permanence.

## Notre engagement

Pour renforcer les deux piliers de notre politique, je m'engage à:

- / Inciter, orienter et soutenir chaque manager pour qu'il crée les conditions propices à la contribution active de chaque collaborateur aux démarches d'assurance qualité et d'amélioration continue.
- / Mettre en place les ressources et les moyens nécessaires.
- / Définir des objectifs et à les piloter dans une cadre pluriannuel.
- / Evaluer l'efficacité de nos processus et l'efficacité de notre SMI et à en assumer la responsabilité des résultats.
- / Communiquer cette politique en interne, et la mettre à disposition de nos parties intéressées pertinentes.