

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Sous ma direction, avec l'ensemble de notre équipe et du responsable qualité Mr Frédéric ROSA, nous avons obtenu le 06 octobre 2003 la certification ISO 9001 : 2000.

Mon souci et notre souci constant a toujours été la satisfaction du client. Pour aller plus en avant dans l'attente de nos clients et leur apporter plus de satisfaction, j'ai établi une nouvelle politique qualité.

Celle-ci s'oriente sur 3 grands axes principaux :

- ☞ Apporter à nos clients une meilleure écoute commerciale pour proposer des solutions d'usinage adaptées au plus près de leur besoin, avec pour souci constant, notre effort dans leur satisfaction à la mise en route, dont l'objectif de satisfaction doit être supérieur à une note de 8/10 en retour d'enquête.
- ☞ Avoir une organisation interne qui permette de répondre avec réactivité à toutes les demandes de nos clients et prospects pour les offres commerciales, études éventuelles, fournitures de pièces de rechange et pour toutes les demandes de dépannage, de maintenance avec pour ce point un taux de réactivité SAV au maximum à 2 jours ouvrés sur machine arrêtée.
- ☞ Porter notre effort sur la formation de nos clients, formation à l'utilisation du matériel livré et mis en place, avec un suivi de la validation des acquis, formation pour une prise de conscience par les opérateurs de nos clients à la nécessité et à la réalisation d'un entretien préventif sur les matériels suivant les directives des constructeurs.

Cette nouvelle politique qualité me permet de responsabiliser les acteurs de l'entreprise, les pilotes de processus qui sont chargés de remonter les écarts par rapport aux objectifs fixés.

Je m'engage à toujours trouver des améliorations dans notre système qualité et à faire vivre les objectifs. Pour se faire et maintenir cet esprit de qualité, je mettrai tout en œuvre pour favoriser la communication lors de revues de direction, de réunions commerciales et techniques, de réunions qualités en leur rappelant si besoin l'importance à satisfaire aux exigences de la norme ISO 9001 : 2000.

Pour donner à mon personnel les moyens d'augmenter leurs compétences, je poursuivrai notre politique d'entreprise, à savoir, toujours plus de formation, avec pour objectif un meilleur suivi de leur efficacité et par la mise en place d'entretien individuel annuel de progrès. Je favoriserai leur prise de responsabilité dans leur choix des critères à améliorer avec le but de toujours satisfaire nos clients.

Je veillerai aussi que cet engagement dans la démarche qualité permette à tous les acteurs de l'entreprise un plein épanouissement.

Je continuerai à apporter ma contribution au système qualité et mon autorité pour faciliter la tâche du responsable qualité en la personne de Mr Frédéric ROSA.



La direction.