

Engagement Qualité

Dans un marché concurrentiel, nous devons savoir :

- **Nous démarquer**
- **Etre à l'écoute de nos clients et de notre personnel.**

Les points communs des entreprises de propreté sont :

- Les Hommes, Le Matériel, Les Produits.

Nos différences : le **management de nos salariés** et le **développement de leurs compétences**, notre **organisation de travail** et le **suivi de la prestation.**

Chacun au sein de l'entreprise a la **responsabilité de satisfaire ses clients** en **anticipant** ou en répondant à leurs **besoins** et leurs **attentes** en apportant des solutions et des services personnalisés.

Notre politique qualité est définie et pilotée selon les principes de management et avec comme **lignes directrices :**

De construire des relations de partenariat avec nos clients, leur garantissant une prestation de service conforme à leurs attentes, une connaissance du métier de la propreté et le souci de détecter tous nouveaux besoins.

D'atteindre nos engagements de performance, de qualité, de conformité vis à vis de nos cahiers des charges.

De conduire l'amélioration continue en s'appuyant sur des **processus performants**, des **mesures appropriées**, les **règles de notre métier** et des **enquêtes satisfaction** auprès de nos clients.

De favoriser la communication interne et externe sur notre performance, nos réussites et nos échecs.

De développer les compétences, le recrutement, l'engagement du personnel.

La qualité est un enjeu important pour la vie de notre société. La qualité doit être vue comme une organisation de travail, une ligne de conduite pour la satisfaction de nos clients.

Je demande à chacun des acteurs de l'entreprise de s'approprier notre système de management de la qualité qui est le **moyen incontournable de s'assurer que tout soit mis en œuvre pour satisfaire aux attentes de nos clients.** Notre système de management de la qualité est le **reflet d'une organisation sous contrôle.**

Fait à Reims, le 1 septembre 2010

Raymond DELHAYE

