

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La présente politique qualité est élaborée par le Gérant et vise à mettre en œuvre les processus garantissant la satisfaction des clients par un service de haute qualité. Elle précise les grandes lignes de l'orientation stratégique de la société. La qualité du service proposé est fondamentale. Chacun veille personnellement à ce que chaque prestation soit effectuée dans le strict respect des normes en vigueur, des exigences légales et réglementaires applicables et que ces inspections s'exécutent en dehors de toute pression de quelque nature qu'elle soit.

Cette politique s'appuie sur les exigences de la certification ISO 9001 et l'accréditation COFRAC selon l'ISO 17020. SERVITAC s'engage à mettre en œuvre toute disposition ou sanction en cas de dérogation à ces principes, notamment en ce qui concerne le respect de la confidentialité.

La qualité de la prestation globale de l'entreprise s'apprécie depuis la demande client jusqu'à la délivrance du rapport d'inspection et/ou d'analyse.

L'organisation générale de SERVITAC, son fonctionnement, la déontologie de tout le personnel permettent de garantir à tous les clients impartialité, indépendance et intégrité. Aucune pression de quelque nature ne sera tolérée par la direction.

La politique se décline en 4 axes majeurs :

1. La satisfaction de nos clients :

- Assurer les prestations en conformité avec nos engagements
- Rester en permanence réactif aux demandes clients
- Anticiper les non conformités
- Former nos salariés de manière adéquate
- Respecter la confidentialité de nos clients

2. L'engagement du personnel :

L'ensemble du personnel doit être motivé et engagé pour la réussite de notre politique qualité

- Chaque poste est clairement défini ainsi que les responsabilités de chacun « qui fait quoi »
- Sensibiliser chacun, en permanence, aux avantages induits par une politique qualité
- Développer des connaissances plus pointues afin d'assurer des prestations de qualité
- S'engager à respecter les consignes de sécurité des plans de prévention
- S'engager à respecter les clauses de confidentialité et d'impartialité qui régissent la société
- Engager la déontologie de chaque collaborateur

3. L'amélioration continue du système qualité

- Détecter les non-conformités et les traiter
- Mesurer et suivre la satisfaction de la clientèle
- Veiller à ce que notre système qualité soit et demeure pertinent et en adéquation avec les demandes des clients
- Modifier les procédures de travail pour s'assurer de l'optimisation des solutions fournies aux clients
- Remettre en cause nos méthodes de travail
- Développer des connaissances plus pointues afin d'assurer des prestations

4. Se développer

- a. Rechercher de nouveaux clients
- b. Prospecter dans de nouveaux marchés non exploités
- c. Renforcer notre présence sur les ports principaux de France
- d. Améliorer notre communication externe et notre visibilité

Cachets et signatures

Fait à Anglet, le 28 juin 2018