

CHARTRE QUALITE

« Améliorer la qualité de votre outils de travail »

Aujourd'hui, distribuer des produits de qualité ne suffit plus. Améliorer la qualité de votre outils de travail c'est garantir la globalité de notre service, faciliter la vie de tous les jours, assurer la sécurité des biens et des personnes, maîtriser facilement un budget. C'est dans la pertinence de la solution mise en place que nous voulons être reconnus comme étant le meilleur fournisseur.

Notre politique qualité s'articule autour de 4 valeurs fondamentales

-  **INNOVATION**
-  **TRANSPARENCE**
-  **SENS DES RESPONSABILITES**
-  **ECOUTE ET SATISFACTION DU CLIENT**

Développer la recherche systématique, **PINNOVATION**, l'amélioration continue, dans la sélection de nouveaux produits ou la création de nouveaux services.

Jouer la **TRANSPARENCE** à tous les niveaux, tarifs disponibles sur l'intégralité des références en stock (sur papier, sur Internet), fiches clients avec bilans de consommations détaillés par points de livraison, performances de l'entreprise, incidents de livraison...







Avoir le **SENS DES RESPONSABILITES** c'est conserver le client au centre de nos préoccupations. Nous avons bâti un système d'information et une culture d'entreprise afin que personne ne puisse dire « je ne sais pas, ce n'est pas moi qui me suis occupé de votre dossier »

Faire participer tous nos salariés à **VOTRE ECOUTE ET A VOTRE SATISFACTION**, qu'ils soient en relation directe avec vous ou pas. Formation des équipes commerciales notamment en terme d'écoute. S'inscrire dans le long terme, pour construire des relations mutuelles bénéfiques.

Engagements

Objectifs

Indicateurs

| | | | |
|---|---|---|---|
| <i>Assurer la pérennité de l'entreprise, par une croissance maîtrisée et une rentabilité partagée</i> |  | 7 M€ CA, 150K€ de résultat en 2008, atteindre 3% de résultat par la suite. Partager les résultats de l'entreprise avec les salariés. | - Suivi hedbo CA - Résultat trimestriel - Intéressement |
| <i>Bien écouter et conseiller nos clients. Maintenir la compétence de nos équipes</i> |  | Faire au moins 2 journées, par an, de formation pour les équipes commerciales, sensibiliser les salariés aux besoins et attentes des clients | - Nbr de journées de formation |
| <i>Proposer chaque année des produits et des services innovants</i> |  | Mener des enquêtes de satisfaction Créer un comité d'innovation. | - Nbr éléments pérennisés dans les avantages concurrentiels |
| <i>Livrer le bon produit, au bon endroit, au bon moment avertir le client en cas de non-conformité</i> |  | 91 % de commandes livrées complète et rapidement (75 % en moins de 72 h) | - Taux de service, - délais de livraison moyen |
| <i>Une politique tarifaire claire et stable, Permettre à un client de choisir entre plusieurs gammes de produit</i> |  | Garantir des tarifs sur une durée d'un an Proposer dans nos 20/80 un 1er prix, un rapport qualité/Prix, un haut de gamme | - Nbr Révisions majeures des Tarifs |
| <i>Eviter les pannes sur l'ensemble du matériel <u>mis à disposition</u> chez nos clients</i> |  | Effectuer un minimum de 600 visites préventives par an | - Nbr de prévisites |

Frédéric Iguat, directeur Général

