



## POLITIQUE QUALITE & ENVIRONNEMENT LETTRE D'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

EURO-P3C s'engage à mettre en place une politique Qualité et Environnement pour la satisfaction des besoins et des attentes de nos clients mais également ceux des parties intéressées par nos activités. Les objectifs stratégiques pour l'année 2020 ont été définis comme suit :

### Objectifs Clients

- ✓ Traiter efficacement les réclamations de nos Clients à plus de 85% des réclamations dans les deux jours ouvrés
- ✓ Maintenir le taux de traitement sans réclamations à 98%

### Objectifs Commerciaux

- ✓ Améliorer notre rentabilité aux appels d'offre avec une progression d'1 million d'euros dont 20% hors Groupe
- ✓ Assurer et améliorer la satisfaction de nos clients en la mesurant au travers d'une enquête (note > 8)
- ✓ Visiter nos clients pour écouter et répondre à leurs besoins actuels et futurs (8 rencontres)
- ✓ Améliorer notre site internet pour faire connaître notre savoir-faire
- ✓ Maitriser le coût des matières premières avec un gain de 3%

### Objectifs de nos Activités et Services

- ✓ Améliorer les performances de nos processus métiers dans le traitement sans retard (maximum 2.5%)
- ✓ Améliorer en continu la qualité de nos produits et réduire nos rebuts
- ✓ Evaluer les performances des fournisseurs avec un taux de satisfaction à 80%
- ✓ Inventaire de chaque produits pour chaque emplacement minimum 1x par an
- ✓ Réduire notre maintenance curative à 70 % et augmenter la maintenance préventive à 10%
- ✓ Respecter le planning de nos projets externes à 70 %
- ✓ Ouvrir les demandes de formations dans l'outil FORMAT
- ✓ Améliorer la pratique des formations internes
- ✓ Migrer à 80 % le parc informatique avec un système d'exploitation à jour

### Objectifs Management et Pilotage du SMQ

- ✓ Résoudre 80% des écarts d'audits de certifications imputés à Europ3c
- ✓ Respecter le planning des audits internes à 80%
- ✓ Déployer la certification environnement iso 14001 (NF X30-205 – niveau 2)
- ✓ Suivi de la mise en œuvre des plans d'actions des risques et opportunités de nos enjeux externes et internes pertinents

La qualité de nos services et l'atteinte de ces objectifs reposent sur le travail et l'implication de chacun d'entre nous, afin de conserver la confiance que nous témoignent nos clients.

Dans ce cadre, j'ai nommé M Thierry Rigate Responsable Qualité, Sécurité et Environnement pour assurer notre démarche qualité

Je m'engage le premier à appliquer les dispositions prévues dans notre système de management ainsi que les principes de prévention et d'amélioration continue qui constitue son fondement.

***La véritable mesure de la qualité c'est la satisfaction de nos clients***

Philippe GUILLAUME  
Président EURO-P3C