



POLITIQUE QUALITÉ

La politique Qualité de la société COPHACLEAN précise les engagements liés au projet d'entreprise qui se fonde sur une culture d'amélioration partagée. Nous avons décidé de mettre l'accent sur le développement et la structuration qualité de la société, afin de faire reconnaître nos compétences techniques et organisationnelles auprès de nos clients.

Les principes de notre politique sont dirigés vers :

- **NOS CLIENTS**, en prenant en compte leurs attentes et leurs besoins ;
- **NOTRE DEVELOPPEMENT**, en veillant à une conformité réglementaire valorisante ;
- **NOS COLLABORATEURS**, en garantissant des conditions de travail optimales.

Afin de répondre à ces exigences, notre Système de Management de la Qualité (SMQ) est guidé par les principes fondamentaux de la norme ISO 9001, assurant ainsi à nos clients et autres parties prenantes une structure organisationnelle robuste basée sur des processus maîtrisés. Notre ambition est que notre SMQ contribue à la réalisation des objectifs suivants :

- Améliorer la satisfaction de nos clients en répondant efficacement à leurs besoins, et ainsi fidéliser le plus grand nombre de clients ;
- Garantir la performance et la pérennité de l'entreprise en honorant nos engagements commerciaux, en respectant les délais, en garantissant la confidentialité des informations clients et en assurant la conformité de nos prestations en toute impartialité ;
- Développer une démarche d'amélioration continue, en traitant les réclamations, les résultats d'audits internes et externes et en organisant une revue de direction ;
- Intégrer la dimension qualité dans les pratiques de chacune de nos activités ;
- Améliorer et développer notre expertise : surveillance des évolutions techniques et nouvelles technologies, des normes et des réglementations afin de garantir des prestations en accord avec les besoins de nos clients ;
- Maintenir notre certification QUALIOPi en tant qu'organisme de formations pouvant bénéficier de fonds publics ou mutualisés ;
- Progresser avec confiance sur le développement commercial et géographique de la société ;
- Fidéliser et maintenir les habilitations et les compétences des collaborateurs ;
- Préserver la sécurité et la santé de nos collaborateurs ;
- Veiller à la recherche de l'efficacité objective de l'ensemble des processus ;
- Développer notre notoriété et entretenir notre image de marque d'experts en maîtrise des procédés.

Nous comptons sur l'ensemble de nos collaborateurs pour :

- Maintenir la confiance de nos clients et de nos salariés tout en favorisant leur fidélisation ;
- Assurer la performance constante de nos prestations et services ;
- Anticiper les risques, exploiter les opportunités et continuellement améliorer notre système ;
- Perpétuer le développement de l'entreprise.

La qualité est l'histoire de tous !

Patrick LEMAIRE
Directeur Général

Robin BIGOT
Directeur Général