COPHACLEAN
So clean, so pure

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 reconnaitre 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 ainsi que leur satisfaction ;
- **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. La **satisfaction de nos clients** et **l'amélioration continue** de nos processus constituent le fil conducteur de notre démarche qualité et l'objectif central autour duquel l'ensemble de nos actions s'articulent. Notre ambition est que notre SMQ contribue à la réalisation des objectifs suivants :

- Améliorer la **satisfaction** et la fidélisation de nos clients en répondant efficacement à leurs besoins, dans le respect des délais, de la confidentialité de leurs informations, de l'impartialité et de la conformité, tout en garantissant la qualité de nos prestations.
- Développer une démarche **d'amélioration continue** en s'appuyant sur le traitement des réclamations, les audits, les revues de direction et l'amélioration de l'efficacité des processus.
- Améliorer et développer notre expertise grâce à une veille technique, technologique, normative et réglementaire permettant de répondre aux évolutions des besoins de nos clients tout en maintenant la diversité de nos activités et domaines d'intervention.
- Obtenir et maintenir nos certifications **ISO 9001** et **QUALIOPI.**
- Définir et renforcer notre stratégie de cybersécurité (en intégrant un plan de continuité de nos activités).
- Professionnalisation de nos outils, notamment digitaux (CRM, SIRH, …).
- Progresser avec confiance sur le développement commercial et géographique de la société.
- Préserver la sécurité et la santé de nos collaborateurs en maintenant les habilitations et les compétences des collaborateurs tout en garantissant un environnement de travail sécurisé et adapté aux conséquences du changement climatique.
- Développer notre notoriété et entretenir notre image de marque d'experts en maitrise des procédés.
- Digitaliser notre gestion documentaire et intégrer progressivement, de manière responsable l'intelligence artificielle dans nos activités tout en encadrant son usage par des règles éthiques claires.
- Développer et valoriser nos partenariats avec nos sous-traitants.
- Assurer la conformité de nos pratiques de facturation en adoptant la facturation électronique.
- Déployer une démarche RSE dans l'ensemble de nos activités en maîtrisant notre impact environnemental et en contribuant à la réduction de notre empreinte carbone.

Nous comptons sur l'ensemble de nos collaborateurs et partenaires 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

