

Le 13 septembre 2014,

SolOne Engineering Solutions accompagne au quotidien les donneurs d'ordres en France et à l'étranger sur tout ou partie du cycle de vie d'un projet industriel et ceci quel que soit le secteur d'intervention.

Notre offre de services est triple :

- Recrutement spécialisé,
- Conseil, Expertise, Innovation & Formation,
- Ingénierie industrielle.

Compte tenu de notre métier et pour pouvoir garantir à nos clients des prestations toujours conformes à leurs exigences et à la réglementation, j'ai choisi en tant que Gérant d'orienter mon entreprise de manière structurée vers la satisfaction des clients et l'amélioration continue en mettant en place un système de management par la Qualité conforme à la norme ISO 9001.

Pour cela, nous nous sommes engagés avec l'aide du cabinet ICMS dans une démarche qualité afin de parvenir à une certification de notre organisme prévue pour Janvier 2015. La présente politique Qualité fixe le cap pour l'année à venir; elle sera revue chaque année à l'occasion d'une revue générale du fonctionnement de notre système qualité.

Je représenterai personnellement SolOne Engineering Solutions vis-à-vis des partenaires internes et externes pour tous les sujets concernant la qualité.

Je souhaite centrer notre démarche Qualité sur nos clients : la satisfaction des exigences client est la finalité de l'entreprise : ces exigences doivent donc être connues le plus finement possible et répertoriées au travers :

- de l'exploitation systématique des réclamations et suggestions clients
 - d'enquêtes de satisfaction
 - des réunions qualité
-
- ✓ Toutes les réclamations de nos clients (écrites et verbales) doivent être enregistrées sur le support adapté, traitées et une réponse doit leur être apportée pour que ceux-ci perçoivent une réelle amélioration. Plus généralement, un client qui rencontre un problème sur son projet ne doit jamais rester sans réponse de notre part.
 - ✓ Pour connaître le degré de satisfaction de notre clientèle, une enquête annuelle sera réalisée. Le questionnaire est envoyé à tous les clients ayant eu un contrat avec nous sur l'année écoulée.
 - ✓ La communication vers nos clients est primordiale ; cela signifie qu'il ne s'agit pas d'une simple information mais d'un échange « compréhensible » avec les clients ; nous nous attachons à la faire vivre en tenant informé le client en cas de retard dans la prestation, d'avenant à la commande et nous con-

signons toutes ces informations sur les supports adaptés de l'entreprise. Toutes les informations provenant des clients sont converties à tout moment sous forme d'exigences internes claires, permettant à chacun de connaître sans ambiguïté les tâches à mener.

Pour améliorer la satisfaction de nos clients et notre efficacité, cette année nous nous attacherons en outre spécifiquement à améliorer les points suivants :

- Assurer le développement de notre entreprise par la conquête de nouveaux marchés, en France et à l'international,
- Réaliser des prestations à forte valeur ajoutée :
 - o par la pertinence des solutions techniques proposées,
 - o le respect des délais annoncés à nos clients,
 - o la maîtrise de l'information délivrée aux clients sur l'état d'avancement de leur projet,
- Assurer la croissance du Réseau SolOne en augmentant le nombre de sous-traitants dans le respect des exigences Qualité, et la garantie de la satisfaction du client.

Je m'engage personnellement à fournir les moyens nécessaires à la mise en place de ce système qualité. Je tiens à m'assurer personnellement que le système qualité mis en place serve efficacement les intérêts de nos clients mais également de l'entreprise et de chacun des collaborateurs.

Je demande à chaque membre de notre entreprise de s'engager à mes côtés en relevant au fur et à mesure tous les dysfonctionnements et en proposant toutes opportunités d'amélioration.

Gaëlle SOLTYSIAK
Dirigeant

