

# POLITIQUE QUALITE

Notre Groupe s'est engagé dans une **démarche qualité Globale Groupe** pour l'ensemble de ses Agences.

**Les priorités** fixées par la Direction :

- ✓ **Satisfaire et fidéliser nos clients**
- ✓ **Assurer la pérennité et la rentabilité** de notre entreprise par une **démarche d'amélioration continue permanente.**

Pour répondre à ces objectifs, **la Politique Qualité 2010** s'articule autour de plusieurs axes :

- ✓ **Le développement d'une écoute** permanente des clients et une analyse de leurs attentes, l'offre de service à la réalisation de notre prestation.
- ✓ **La réalisation d'une prestation professionnelle**, conforme au contrat et permettant de garantir un équilibre financier satisfaisant ; et ce, dans le respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur.
- ✓ **La mise en place d'une traçabilité informatique** de nos prestations, nous permettant :
  - d'optimiser notre réactivité sur le terrain
  - d'améliorer nos capacités d'analyses et d'anticipation
  - de mieux communiquer avec le client
  - d'améliorer en permanence nos performances
- ✓ **L'offre de nouveaux services et d'innovations** (matériels, technologiques méthodologiques, etc...) en partenariat avec nos clients et nos fournisseurs.

La politique qualité du Groupe Tep se décline en indicateurs de performance que chaque Pôle et chaque service support se fixent afin de toujours mieux satisfaire nos clients.

Nous savons pouvoir compter sur la compétence, l'expérience et la motivation de chacun de vous pour que continue de se développer cette démarche.

Charenton-le-Pont, le 12 janvier 2010

Le Président du Groupe Tep

Jean-François BADOUC

