

## Engagement Qualité de la Direction

Notre positionnement comme leader sur le marché de la formation en matière d'énergie, gaz et électricité d'une part et réponse technique et réglementaire aux professionnels du secteur, nous impose de nous adapter et d'évoluer constamment afin d'apporter la meilleure offre de service à nos clients et partenaires.

Etre compétitif est une exigence et satisfaire nos clients est une nécessité dans toutes nos activités. L'avenir de notre société dépend de notre capacité à anticiper les besoins de nos clients et de notre politique qualité. C'est pour ces raisons que la direction a décidé de mettre en place un Système de Management de la Qualité intégrant l'ensemble de nos certifications : NF Services, CERTIBAT, Fluides Frigorigènes et ISO 14001.

Nous voyons tous l'enjeu que représente la mise en place du système de management de la qualité pour notre entreprise ; cela n'est possible qu'au travers d'une gestion collective de la qualité. L'engagement de tous dans cette démarche est la condition essentielle de notre réussite.

Nos principaux axes de développement sont définis annuellement par la direction. Ils sont présentés et arrêtés en Conseil d'Administration à travers le rapport moral, conformément à la politique Qualité :

- Nous devons **apprécier la qualité des prestations apportées à nos clients**, en mesurant leur satisfaction et **en veillant à l'amélioration permanente de notre organisation**.
- Nous devons **garantir la compétence de nos techniciens et formateurs**, qu'ils soient permanents ou vacataires, en analysant les fiches d'appréciation des stagiaires, et nous garantir des ressources humaines à la hauteur de l'exigence en veillant au partenariat avec nos fournisseurs.
- Nous devons **identifier les attentes des entreprises** exerçant dans le domaine de l'énergie, pour conforter ou élaborer de nouvelles offres de service

Dans le contexte du marquage NF Service de nos activités du Centre de Relation Client du Pôle BE Téléphonie, la direction s'engage dans une démarche de valorisation de la qualité de nos prestations de services. Celles-ci concernent notamment un accès et une prise en charge rapide, courtoise et professionnelle du contact et à un traitement écrit de la demande (avec engagement en cas d'erreur) sous une limite de 48h. L'ensemble de nos engagements sont définis dans un recueil d'engagements de service. De plus, notre service tient à améliorer constamment l'environnement dans lequel évolue le client, par le biais notamment des gestions des réclamations, et une mesure régulière du niveau de satisfaction.

Monsieur Frédéric SCHWARTZ, directeur, en collaboration avec l'animateur qualité, a pour mission la promotion et le suivi des évolutions du système de management de la qualité afin de **développer les processus d'amélioration continue** et de suivre la réalisation de nos objectifs qualité.

Ils s'assurent également de la bonne compréhension et application par nous tous des dispositions prises. Toutes les actions entreprises par l'animateur qualité dans l'accomplissement de sa tâche sont assurées du soutien de la direction.

Nous nous assurons que l'entreprise **maîtrise les exigences légales et réglementaires** qui s'appliquent à nos prestations et produits. Nous nous engageons à appliquer et à faire appliquer les dispositions mises en place **en mettant à disposition les moyens adaptés** pour atteindre nos objectifs. L'efficacité de l'entreprise et du système de management de la qualité est évaluée lors des revues de direction menées par la direction.

Notre efficacité dépend de l'effort que vous ferez tous pour élaborer, respecter et surtout améliorer notre politique, le système management Qualité et plus généralement notre service au client.

Frédéric SCHWARTZ  
Directeur Général