



# Politique QUALITE

Version D — juillet 2008

Le respect des exigences par  
une exigence de respect partagé

Depuis 1995, CefaQ met tout en œuvre pour appliquer une démarche Qualité auprès de ses clients. Dans le cadre de la certification ISO 9001 et du maintien de celle-ci, je souhaite la formaliser par écrit.

La notion de **Respect** doit être le moteur de notre démarche Qualité.

1. **Respect du client** par une écoute, une adaptation à ses besoins, une communication de confiance.
2. **Respect des engagements**, vis-à-vis de nos clients. Ceux-ci à la fois dans :
  - Les compétences techniques, relationnelles des intervenants et de l'accueil commercial,
  - Les délais de réalisation.
3. **Respect des objectifs** internes fixés, analysés et revus périodiquement.
4. Respect des exigences de la **norme ISO 9001 v 2000** ainsi que **les exigences réglementaires et légales** qui s'appliquent à notre activité

Je demande que cette notion fondamentale de **Respect** soit ancrée dans chaque acteur afin de permettre de satisfaire les besoins de tous.

Je m'engage à être à l'écoute de chacun pour définir les moyens adaptés à la mise en œuvre de cette Politique Qualité.

Patrick BéAUR

Gérant