



## LA POLITIQUE QUALITE DE LA DIRECTION SERVICING

La démarche engagée pour le maintien du niveau de qualité acquis après l'obtention du certificat ISO 9001-2000, et constitue un enjeu stratégique pour notre pérennité par :

- ❖ Notre reconnaissance comme une référence dans la profession ;
- ❖ La communication au sein d'ENSP-SERVICING par une sensibilisation continue, et assurer l'implication de notre personnel ;
- ❖ La satisfaction totale de nos clients ;

La politique qualité de ENSP SERVICING, est articulée autour des objectifs suivants :

- ❖ Le développement des compétences de notre personnel par la formation, l'apprentissage, et la reconnaissance des mérites ;
- ❖ La fidélisation de notre clientèle en restant attentif à ses exigences ;
- ❖ Le renforcement des liens avec nos clients et fournisseurs par une écoute permanente ;
- ❖ L'assurance de revoir les objectifs qualité en fonction de l'évolution des marchés et les exigences clients ;
- ❖ Le pilotage de l'amélioration par la recherche des dysfonctionnements, leur analyse, et, leur élimination ;

L'atteinte de ces objectifs, nécessite l'engagement, la mobilisation et l'adhésion de chacun d'entre nous.

Je m'engage par conséquent, à mettre en oeuvre l'ensemble des ressources pour la réussite de cette démarche dans le cadre de la culture du groupe ENSP.