



POLITIQUE QUALITE 2021

La présente Politique Qualité pour l'année 2021 est la déclinaison des orientations fixées dans la lettre d'engagement.

Conformité réglementaire

- Analyser nos risques et nos opportunités via le SWOT
- Définir la politique de certification d'EURO.TVS
- Intégrer le centre de Strasbourg Production au périmètre de certification ISO
- Respecter le planning des audits internes

Maitriser nos risques

- Maitriser les développements informatiques avec la création d'un comité spécifique
- Evaluer les prestations de nos fournisseurs
- Développer la communication en interne

Qualité de service de nos produits et de nos prestations

- Mesurer et suivre les réclamations clients
- Rencontrer nos clients lors des revues de sites
- Analyser notre performance de prestations par rapport aux réclamations et NC (Non-Conformités) internes
- Réaliser les contrôles aux échéances définies (CINTMT)

Développer notre savoir-faire au service des clients

- Généraliser la NF 544 à l'ensemble des traitements
- Intégrer le SAE externe du Groupe pour héberger les documents de nos clients
- Reprendre les activités de tri du service courrier CCS
- Faire de la prospection commerciale

Développer de nouvelles technologies pour optimiser nos services

- Développer un seul et même outil de suivi pour l'ensemble des traitements, le mettre à disposition des parties intéressées
- Optimiser le tri manuel des documents via l'OCR
- Généraliser l'archivage par poche selon les durées de conservation
- Créer l'interface pour la destruction des documents

Cultiver la connaissance de nos métiers

- Développer notre image de marque via les réseaux sociaux, site internet, salons, ...
- Améliorer notre communication avec le Groupe afin de faire connaître notre savoir-faire

Rechercher des outils de gestion

- Acheter et installer un logiciel pour le pilotage du SMQI
- Acheter et installer un logiciel pour le pilotage de la partie commerciale

Le Président
Pierre LAMAMY