LETTRE D'ENGAGEMENT QUALITE

Notre politique Qualité place nos clients au cœur de nos préoccupations.

Le référentiel QUALIOPI guide notre organisation dans cette quête et offre un cadre et des repères pour notre démarche d'amélioration continue.
Nous avons pour objectif de nous conformer au cadre de la norme pour nourrir des ambitions d'innovation et de changement, pour une **organisation plus performante et une qualité de vie et de travail optimisée.**

Je m'engage donc, **avec l'appui de mon équipe**, à mettre en place ces orientations de notre démarche de certification, et à mesurer la qualité de vie au travail, l'innovation, l'engagement individuel et collectif au service de l'adhésion de nos clients et de leur implication active dans nos propres processus.

Cette logique d'amélioration constante s'inscrit dans un projet long, qui nécessite l'intégration et le suivi d'indicateurs aptes à jalonner ce parcours, pour :

1. Associer nos partenaires et clients à notre projet en les rendant acteurs,
2. Inscrire notre action dans une dynamique constante de promotion déontologique et règlementaire,
3. Anticiper la demande client par une innovation soutenue, par la veille, l'écoute et la créativité,
4. Soutenir, susciter et valoriser les idées neuves et l'engagement,
5. Fédérer l'équipe autour des idées neuves et des projets d'entreprise.

En synthèse de ces orientations, **nos engagements envers nos clients**, sont, entre autres :

1. Assurer le respect de nos engagements :
    - Répondre aux demandes clients dans les 5 jours avec un objectif de 85% de réponses dans les délais,
    - Préparation des documents relatifs aux actions menées au maximum 7 jours avant l'action,
    - Obtenir un taux de satisfaction stagiaires supérieur à la moyenne pour 80% des actions de formation au minimum ;
    - Préparation et transmission des pièces et facturation aux clients dans les 15 jours suivant la formation.
2. Tenir un taux de la satisfaction globale des clients externes relative aux actions de formation ;
3. Assurer le respect des principes de confidentialité et établir des règles de déontologie respectées par nos collaborateurs et nos sous-traitants ;
4. Développer en collaboration avec nos clients, la mesure de la satisfaction de actions mises en place, et suivre un taux de satisfaction;
5. Développer l'innovation, la recherche et la créativité et promouvoir des produits nouveaux par an ;
6. Développer les compétences individuelles par la formation interne.

Nathalie GENELOT, Responsable Qualité, qui pilote notre système Qualité, et Adeline BARBE, Assistante Qualité, en sont acteurs référents.
Révéler et soutenir les talents de chacun, favoriser et valoriser sa créativité, s'adapter aux clients sont nos orientations fortes pour les années à venir.

Le 30 novembre 2020,

Nathalie GENELOT	Guylaine EMMANUEL	Sylvia JEAN-BAPTISTE-SIMONNE	Adeline BARBE
Directrice	Assistante de Direction	Responsable Commerciale	Assistante administrative, et commerciale

SAS au capital de 15 000 €
✉ 31, rue Léon Gontran Damas – Place d'Armes – 97232 LAMENTIN
☎ : 0596 67 18 56 – 🖷 : 0596 74 70 26 - 📨: contact@altitudefc.com
APE 85.59A - N° de Siret : 480 135 201 000 30 – Enregistrée sous le n° 97 97 0132497 – V3