

	<b>POLITIQUE QUALITE</b>	L DMA AT 03 JG
		Date : 18 juin 2020
<b>MANAGEMENT DE LA QUALITE</b>		

# ENGAGEMENTS ET POLITIQUE QUALITE

## 1) ENGAGEMENTS et POLITIQUE GENERALE

En tant que Président du Seasy, je m'engage à garantir l'application du système de management de la qualité et à prendre les décisions nécessaires pour en assurer la continuité et l'amélioration permanente.

L'ensemble des agents et sa direction sont impliqués dans cette démarche. Un responsable a pour mission de faire respecter et vivre le système de qualité. Il dispose des moyens et de l'autorité nécessaires au bon accomplissement de sa mission.

Je m'engage à assurer les conditions favorables par un mode de management participatif et adapté et faire preuve de leadership en soutenant les autres rôles pertinents de management.

Les dispositions pour pérenniser le système qualité sont étendues et mises en œuvre par les services concernés à travers des axes stratégiques définis.

Dans un contexte réglementaire de plus en plus strict que je m'engage à respecter, l'avenir se jouera sur la qualité des services offerts.

Pour améliorer la qualité de façon durable sur la base des actions entreprises dans ce domaine depuis de nombreuses années, nous avons fait évoluer notre système qualité vers la version 2015 de la norme ISO 9001.

Notre ambition est d'accroître la satisfaction de nos clients et des parties intéressées de la façon la plus économique possible en respectant les exigences légales et en améliorant de façon permanente nos prestations suivant 5 axes stratégiques.

## 2) Les 5 Axes STRATEGIQUES

### *LE PRODUIT : "l'eau potable"*

- Maintenir les moyens nécessaires pour assurer la qualité du produit
- Garantir la continuité de service (Production et Distribution)

### *DEVELOPPEMENT DES SERVICES*

- Garantir les moyens nécessaires pour assurer les prestations de service
- Garantir la continuité de services aux parties intéressées (Industriels, collectivités, etc....)
- Développer les compétences et les outils pour optimiser les conseils aux aménageurs urbains
- Maintenir une organisation suffisante pour assurer un Service après-vente efficient

### ***RELATION FINANCIERE AVEC LE CLIENT***

- Mettre continuellement à disposition une transparence des prix et une écoute du client
- Adhérer à de nouvelles technologies de relève pour garantir au client une meilleure qualité de service
- Développer en permanence les choix de moyens de paiement

### ***VALORISATION DES AGENTS DU SEASY***

- Poursuivre une politique de formation assidue sur des thématiques sécuritaires
- Proposer aux agents les moyens nécessaires de développer des compétences et suivre des formations liées au métier
- Poursuivre une politique managériale permettant aux agents de s'associer, s'approprier et s'investir dans les missions confiées

### ***AMELIORATION DU PARTENARIAT AVEC LES PARTIES INTERESSEES***

- Répondre aux attentes des collectivités en maintenant une équité sur les services rendus
- Veiller au respect des critères de sélection des fournisseurs
- Maintenir les moyens d'écoute et les enquêtes de satisfaction auprès des clients

Fait à Ablis : Le 19 Mai 2020

**Le Président**

Jean-Pierre MALARDEAU