

# Politique Qualité

2021



Toutes les actions menées depuis la création du cabinet IPSIDE pour répondre aux attentes de nos clients ainsi que pour respecter les exigences réglementaires et légales liées à notre activité nécessitent l'implication et la motivation du personnel avec pour objectif :

- **Satisfaction clients**
- **Conformité des services**
- **Amélioration de l'efficacité de chaque service**
- **Maîtrise des process**
- **Réduction des coûts**

Pour atteindre nos objectifs définis dans les tableaux internes, je souhaite que tout le personnel agisse en conséquence et s'applique à suivre les orientations suivantes :

- **De viser l'excellence :**
  - En garantissant aux clients une qualité globale et pérenne,
  - En améliorant continuellement la qualité en agissant sur les dysfonctionnements,
  - En communiquant le savoir-faire et le savoir être d'un service à l'autre,
  - En s'impliquant au quotidien afin d'assurer une amélioration continue.
- **De prioriser le bien-être au travail :**
  - En proposant du télétravail,
  - En permettant à notre personnel de s'épanouir et d'évoluer, notamment via la formation.
  - En étant flexible dans l'organisation du travail,
  - En aménageant des espaces de travail performants.
  - En aménageant des espaces informels pour des poses bien-être.
- **De réduire les impacts générés par notre activité :**
  - En minimisant les déchets et en assurant un recyclage optimal,
  - En prévenant les risques de pollution.

La pérennité de nos certifications (ISO 9001 et ISO 26000) passe par l'adhésion et la motivation de chacun d'entre nous.

**“Ce qui fait la valeur et la réussite du cabinet IPSIDE plus encore que les capitaux dont elle dispose ; c'est la valeur des hommes et l'état d'esprit qui les animent.”**

## Notre démarche qualité s'appuie sur les sept principes fondamentaux :

### Orientation client

*" Il n'y a qu'un patron : le client. Et il peut licencier tout le personnel, depuis le directeur jusqu'à l'employé, tout simplement en allant dépenser son argent ailleurs. " - Sam Walton*

Le client est au cœur de toutes nos actions. Le satisfaire est notre priorité. Cela s'illustre chez IPSIDE par : L'écoute de nos clients et notre engagement à leur fournir le meilleur service.

Le développement de services, de produits en tenant compte des besoins (actuels et futurs) des clients.

### Responsabilité la direction (leadership)

En tant que président du Cabinet IPSIDE, je m'engage à faire appliquer notre système de management de la qualité, sécurité et environnement et à mettre tout en œuvre afin de contribuer activement à son développement et à son amélioration continue.

Nous existons grâce à nos clients, ils sont notre raison d'être. Je m'engage à continuer à distiller au sein de mon personnel l'importance de la culture du client.

### Implication du personnel

Nos collaborateurs représentent une ressource essentielle au bon fonctionnement et au développement de notre entreprise.

Le respect des droits humains ainsi que de bonnes conditions de travail, le développement des compétences par le biais de formations, la diversité et l'égalité des chances lors du recrutement, la récompense des performances collectives et individuelles ou encore le maintien de l'équilibre travail/vie de famille sont les axes forts de notre politique sociale.

Les hommes et les femmes font la richesse de l'entreprise.

### Approche processus

Ipside s'engage à faire continuellement évoluer nos processus pour maîtriser la qualité totale de nos services. Ipside s'engage également à mener les actions correctives et préventives avec un objectif d'amélioration continue visant à remettre en cause nos processus et notre système de management de la qualité.

### Amélioration continue

*" La vie, c'est comme une bicyclette : il faut avancer pour ne pas perdre l'équilibre." (A. Einstein)*

Ipside s'engage à entrer dans un processus d'amélioration continue de ses processus pour satisfaire de mieux en mieux chacun de ses partenaires quotidiens : clients, employés, fournisseurs, institutions, etc.

### Prise de décision fondée sur des preuves

La prise de décision fondée sur des preuves est une approche qui permet de s'appuyer des données précises pour prendre une décision.

Il s'agit donc de prendre en compte la situation et de le faire pour prendre une décision en ayant toutes les informations nécessaires. Il convient de conserver ces informations justifiant la prise de décision de manière à fournir une traçabilité des décisions prises.

### Management des relations avec les parties intéressées

Cette politique qualité avec ses objectifs associés, basée sur la norme ISO 9100 Version 2015, doit satisfaire aux exigences réglementaires et légales, et s'inscrire dans un processus d'amélioration continue révisé annuellement dans la stratégie de l'entreprise.

## Nos valeurs

Depuis sa création, **IPSIDE** est fidèle à des valeurs fondamentales, ayant pour seul objectif : la satisfaction de ceux qui lui font confiance.

	<b><u>Communication</u></b> être à votre écoute, vous comprendre et vous répondre		<b><u>Flexibilité</u></b> savoir nous adapter à chacune de vos problématiques, trouver des solutions communes
	<b><u>Performance</u></b> garantir le meilleur service grâce à notre démarche qualité		<b><u>Innovation</u></b> rechercher continuellement de nouvelles solutions et créer ensemble les services de demain
	<b><u>Compétitivité</u></b> maintenir des coûts attractifs sans jamais sacrifier la qualité		<b><u>Organisation citoyenne et responsable</u></b> défendre les droits du travail, réduire son empreinte écologique et promouvoir le bien-être en entreprise

## ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Nous nous engageons sans réserve dans l'amélioration de notre Système de Management pour déployer notre politique.

Nous nous engageons à mettre à disposition les ressources nécessaires et confions à notre Responsable Qualité l'application et le déploiement du Système dans nos ateliers.  
Nous soutiendrons l'ensemble de notre personnel pour sa contribution et son investissement à l'atteinte de nos engagements

Christophe CORNUEJOLS  
Président



Agnès AUJARD  
Responsable qualité  
Adjointe de direction

