

II. POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Chez ARS la satisfaction de nos clients est notre priorité N°1.

Face à une concurrence européenne importante et à des exigences clients de plus en plus pointues tant sur la qualité du produit refendu, que sur la qualité de la prestation proposée, nous devons pouvoir assurer à tout moment fiabilité et technicité pour faire la différence et satisfaire efficacement et durablement nos clients.

Nous nous engageons à garantir à nos clients :

- Une production de qualité qui répond aux attentes clients,
- Une gamme de produits et de prestations qui correspondent aux besoins du marché,
- Des délais fiables et rapides (< 10 jours avec possibilité de dépannage sous 3 jours),
- Des prix compétitifs,
- Une réactivité, une efficacité et une performance face aux demandes clients (consultations, assistance, etc...) → relation collaborative avec nos clients.
- Une couverture européenne.
- Un respect des exigences réglementaires,
- Une certification ISO 9001, un système QSE en perpétuel évolution pour répondre aux exigences clients.

Afin de contribuer au succès de ces résolutions, nous nous engageons à :

- Améliorer en continu l'appareil de production et la productivité,
- Améliorer la protection des salariés (mise en conformité des équipements existants, formation du personnel, optimisation des EPI),
- Mettre en œuvre les ressources humaines et financières nécessaires pour satisfaire les besoins et les attentes des clients mais aussi les besoins de l'entreprise et du personnel (formation du personnel, etc...)
- Améliorer la communication et partager l'information en interne (réunions, alignement des objectifs, des décisions, grâce à l'amélioration continue de notre système qualité et informatique, etc...)
- Dynamiser notre présence commerciale (présence sur les salons, présence terrain, mise à jour documentation, création page Facebook, renforcement du site internet, etc...)
- Organiser et maîtriser nos processus afin de réduire et prévenir les risques,
- Appliquer et responsabiliser l'ensemble des acteurs dans nos process (engagement des collaborateurs, des fournisseurs matières et prestataires extérieurs)

La pérennité de l'entreprise sur le long terme passe par l'implication de tous dans cette politique. Nous comptons sur votre collaboration pour mener à bien ces objectifs.

Christine TILLET / Patrick TILLET

Le 27/03/2019