	ENREGISTREMENT	GENE16
	Politique et objectifs qualité 2020-2021	Révision : K
		17-09-2020

POLITIQUE QUALITE

VISIOM a pour ambition de continuer à être considéré comme la référence sûreté en France et dans les territoires qui nous sont confiés par nos fournisseurs. Notre mission est de proposer à nos clients les meilleures solutions technologiques, répondant à leurs besoins en matériels et systèmes de sûreté et de les accompagner dans l'installation et dans le maintien en conditions opérationnelles de ces moyens sur le long terme.

La crise sanitaire qui a frappé le monde en cette année 2020 n'a cependant pas épargné le secteur de l'aéronautique qui est très fortement fragilisé. L'actualité économique des activités aéroportuaires qui représentent la majeure proportion de notre activité, nous pousse à nous adapter et à accompagner nos clients dans leurs difficultés.

Notre politique qualité adaptée au contexte actuel se décline selon les axes suivants :

- **Pérenniser les partenariats avec nos clients** en proposant un service adapté aux besoins actuels réduits tout en répondant aux exigences de qualité du maintien en conditions d'exploitation des produits et systèmes que nous commercialisons, en conformité avec la réglementation européenne et française.
- **Maintenir nos parts de marché** en assurant en complément des produits de nos fournisseurs un service de qualité, concordant avec nos engagements contractuels aujourd'hui revus et adaptés à la crise sanitaire.
- **Améliorer en permanence les compétences** de nos collaborateurs dans l'entreprise tout en assurant le maintien dans l'emploi afin de disposer des compétences qui font la force de VISIOM et qui seront indispensables pour accompagner le redémarrage de notre activité dès qu'il s'annoncera.
- Satisfaire aux **bonnes règles de gestion** en les adaptant avec modernité à la situation actuelle et contribuer ainsi à la continuité des relations avec les clients et les fournisseurs, tout en veillant à la rentabilité et la pérennité de VISIOM.

Nous améliorons continuellement notre système de management de la qualité en effectuant des revues et des audits, en capitalisant sur l'écoute de nos clients, de nos collaborateurs et de nos fournisseurs, et en surveillant nos indicateurs de performance.

Notre approche processus est déployée sur l'ensemble de nos activités et nous mettons tout en œuvre pour respecter les exigences légales et réglementaires applicables à notre métier ainsi que les exigences de la norme ISO 9001 :2015.

Le management VISIOM est pleinement impliqué dans la communication et le déploiement de notre politique et des objectifs associés. Je m'assure également de dimensionner au plus juste les moyens nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.


*C'est ensemble, organisés et ambitieux, que nous traverserons cette crise.
Nous en sortirons alors plus forts qu'auparavant, grandis par ces épreuves et plus proches que jamais de nos clients.*

Je compte sur chacun de vous.



Jean-Paul PAGNY
Président

Antony le 17 septembre 2020

	ENREGISTREMENT	GENE16
	Politique et objectifs qualité 2020-2021	Révision : K
		17-09-2020

OBJECTIFS QUALITE

Objectifs du premier axe : Pérenniser les partenariats avec nos clients

- Certification des produits ADV :
 - ✓ Délai de dépôt de dossier ≤ 15 jours après la date d'installation.
 - ✓ Délai de paiement des factures STAC ≤ 8 jours à réception.
 - ✓ Délai de facturation et d'expédition au client ≤ 8 jours à réception.
- Maintien en conditions d'exploitation Machine en maintenance :
 - ✓ Taux de disponibilité des machines automatiques sous garantie et hors garantie (client ayant souscrit un contrat) supérieur à 99%.
 - ✓ Les installations des machines avec un taux de réserve inférieur à 10 %.
- Service technique :
 - ✓ Le délai moyen de réponse aux offres techniques inférieur à 3 jours.
 - ✓ Le respect des délais d'intervention ≤ à 5 jours.
- Prospections commerciales :
 - ✓ Réaliser le taux de visites clients ≥ 15 par mois.
- Achats :
 - ✓ Réalisation d'une évaluation annuelle avec les fournisseurs de catégorie A
 - ✓ Nombre maximum de commandes clôturées non conformes par mois (délai, qualité, quantité, référence) 5 NC.

Objectifs du deuxième axe : Maintenir nos parts de marché

- Commercial :
 - ✓ Nombre de nouveaux clients 5/an (20 habituellement).
 - ✓ Taux de transformation des AO ≥ 50%.

Objectifs du troisième axe : Amélioration des compétences

- Formation :
 - ✓ Accès à la formation : 50 formations par an, 80% de réalisation du plan de formation
 - ✓ Réalisation des entretiens annuels : 70% de retours des entretiens
- Satisfaction :
 - ✓ Taux de satisfaction supérieur à 80% (tout à fait satisfait et assez satisfait)
 - ✓ Une enquête collaborateurs tous les 2 ans minimum

Objectif du quatrième axe : Satisfaire aux bonnes règles de gestion

- Administration des ventes :
 - ✓ Ecart date de livraison demandée et date de réception effective ≤ 5 jours.
 - ✓ Délai de traitement interne de la commande client ≤ 3 jours
- Trésorerie :
 - ✓ Maintenir l'écart, entre la date de règlement clients/fournisseurs ≤ 45 jours

Objectifs d'Amélioration continue

- ✓ Maintien de la certification ISO 9001 version 2015
- ✓ Réalisation de 100% des revues de processus par an
- ✓ Réalisation d'une Revue de Direction par an
- ✓ Réalisation du plan d'audits internes annuel (Chaque processus audité une fois tous les 3 ans minimum)
- ✓ Une enquête clients tous les 2 ans minimum