

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 02.05 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Les règles du jeu</i>	

Vis à vis du CLIENT : LA QUALITE
Mon entreprise : l'entreprise qui tient ses promesses

Sans client, l'entreprise n'existe plus.
Un client heureux est un client satisfait, il amène d'autres clients.

La satisfaction du client est le seul label de notre compétence professionnelle.
Toute demande ou réclamation d'un client doit faire l'objet d'une écoute et d'une réponse.

Tout est mis en œuvre pour atteindre l'objectif zéro défaut.
La qualité est le challenge de chacun.

Vis à vis de l'ENTREPRISE : RESPONSABILITE ET PROFESSIONNALISME
Un engagement donné est un engagement tenu

Chacun dans son comportement bâtit l'image de l'entreprise.
Chacun s'engage tous les jours à réussir et à faire réussir son entreprise.
Chacun est solidaire de son entreprise, acteur de son développement et de sa réussite.
Chacun respecte le matériel et les produits mis à sa disposition, il en va de la sécurité de tous.
Chacun a le droit d'être le client exigeant et le devoir de fournir le meilleur de lui-même.

Vis à vis du METIER : TRANSPARENCE
les bons trouvent les solutions, les autres cherchent des excuses

Chacun s'engage à progresser, à développer ses connaissances et ses compétences.
Chacun s'engage à partager ses compétences pour la progression des autres et de l'entreprise.
Chacun a le droit de ne pas savoir, mais il a le devoir de le dire, son responsable a le devoir de l'assister.

Vis à vis d'AUTRUI : HONNETETE ET RESPECT DES AUTRES
L'alliance, c'est la volonté de réussir ensemble

La réussite est l'aboutissement du travail du groupe.
Chacun s'engage tous les jours à faire réussir ses supérieurs, ses collègues et ses subalternes.
Sans respect, aucune confiance ne peut naître.
Toujours combattre le problème mais jamais le collègue.
La critique est souhaitée lorsque son but est de faire progresser.
Les efforts et l'initiative sont encouragés.

Avant une décision, chacun a le devoir de l'enrichir, quand elle est prise, chacun doit la faire réussir.
L'important n'est pas ce que l'on a dit mais ce que l'interlocuteur a compris et retenu.
Stratégie de l'entreprise ou vie privée des collègues : l'information impose un devoir de confidentialité.

DAVANTAGE DE PLAISIR A TRAVAILLER ENSEMBLE
POUR PLUS DE RESULTATS ET MOINS D'EFFORTS INUTILES

**« La valeur de performance d'une idée tient à la modification de comportement
qu'elle apporte à l'individu ou au groupe qui l'adopte. »**

VAUTHIER