



MEDIA & TRAD'S

La Parole aux Ecrits

La politique Qualité de l'entreprise MEDIA & TRAD'S ainsi que tous les moyens mis en œuvre dans ce cadre sont destinés à satisfaire les valeurs suivantes :

Progression du personnel : Impliquer les personnes-ressources à tous les niveaux de la prestation en instaurant un compromis entre une stricte observance et mise à jour des procédures applicables et un dialogue créatif (réunions régulières et suggestions écrites et documentées), générateur de progrès tout en s'assurant de la bonne compréhension de la politique qualité établie. La force et le dynamisme de MEDIA & TRAD'S résident dans son personnel, garant de son efficacité, dont l'implication peut être partiellement quantifiée par le nombre de réunions et suivi des actions entreprises.

Performance : Améliorer de manière constante le fonctionnement des divers rouages impliqués dans la prestation de service (tant en termes de ressources humaines que matérielles) dont seul le développement assurera la pérennité et la croissance de l'entreprise. Il s'agit de veiller à la bonne application des moyens mis en œuvre et à leur maintien à tous les niveaux de l'entreprise, notamment grâce à la réalisation et à l'analyse des fiches de surveillance des processus permettant d'aligner les axes de la politique qualité aux objectifs fixés à chaque étape des processus.

Satisfaction client : Satisfaire les besoins du Client et devenir un prestataire-partenaire à part entière en établissant des contacts de toute nature et en offrant une prestation définie de commun accord, en observant des règles formalisées pour assurer la régularité et la reproductibilité des caractéristiques de nos prestations, et non se prévaloir d'exploits isolés et éphémères, pour finalement recueillir un retour d'information. En effet, il nous faut répondre chaque jour à de vrais besoins, tout en développant des relations de partenariat avec le Client ainsi que sa confiance en nos services.

Conscient que ces axes d'orientation sont primordiaux et prioritaires, nous nous engageons à respecter et à faire respecter les principes et procédures définis dans le Manuel de Management pour la Qualité conformément au référentiel ISO 9001. Cette politique qualité ainsi affirmée témoigne de notre entière volonté de servir *efficacement* notre clientèle.

A cet effet et en cohérence avec les axes de la politique Qualité établis ci-dessus, la Direction adopte l'approche processus associés aux moyens de surveillance correspondants. Cette démarche permet d'assurer le déploiement des objectifs, déterminés à chaque étape des processus tant en termes de réalisation que de disponibilité des ressources, suivis, validés et faisant l'objet de revues de direction.

Notre volonté d'adaptation aux réalités et évolutions du secteur, associée au souci constant d'amélioration de notre SMQ conjointement au professionnalisme et implication de chacun, doit assurer la fiabilité de nos prestations, la réussite de cette démarche et par voie de conséquence la satisfaction du client.

L'ANIMATEUR QUALITE