

Le 28 Décembre 2016,

Notre mission est l'amélioration continue de nos services pour répondre aux besoins de nos clients et aux attentes du marché ce qui nous permettra d'assurer la pérennité de notre entreprise.

Chaque collaborateur **MULLIEZ-FLORY** contribue à la satisfaction de nos clients en leur offrant ainsi qu'aux autres parties intéressées, une qualité de service en adéquation à leurs attentes tout en étant conforme aux exigences réglementaires.

Notre politique est basée sur plusieurs axes :

1- L'Approche client :

L'amélioration du travail en amont pour permettre une meilleure visibilité de l'entreprise.

Le développement du travail en réseau : aucun dossier ne doit échapper à la consultation de Mulliez-Flory et tous les dossiers, auxquels Mulliez-Flory répond, doivent faire l'objet d'un travail en amont.

2- La réponse client :

Elle doit être rapide : pour la remise des prix, pour la soumission de prototypes, pour la réalisation des dossiers de réponse (RSE et normes spécifiques : EPI)

Elle doit être également adaptée au besoin et qualitative. L'objectif étant de répondre aux différentes attentes du client : réactivité et qualité produit.

3 – L'Amélioration en continue des processus :

Les circuits de décision doivent être très courts et adaptés aux besoins du client pour assurer une qualité de service constante.

Ce sera possible notamment grâce à une amélioration des flux d'information en interne.

4 – Assurer une qualité constante de nos produits quel que soit le lieu de production grâce à une équipe dédiée produit permettant un suivi de nos fournisseurs et sous-traitants.

5 – Faire en sorte que chaque collaborateur soit compétent et engagé par la valorisation des compétences de chacun et par la réalisation d'entretiens qui permettront de reconnaître les objectifs atteints ou de mettre en place les actions nécessaires en cas d'écart.

6 – Respecter les exigences réglementaires et légales qui régissent notre activité

Le déploiement de notre politique s'appuie sur un système de Management de la Qualité utilisant une approche processus et une approche par les risques et opportunités.

Une nouvelle organisation en deux divisions Image et Santé est également en place :

- un comité 24 (24 Heures) qui définit et suit les projets de développement
- des objectifs déclinés au sein de chaque division
- des réunions qualité mensuelles organisées par division qui permettent d'évaluer l'efficacité du système et si nécessaire de revoir les objectifs.

Cette Politique est mise à disposition des salariés, de nos clients, et de toutes les parties intéressées avec lesquelles nous échangeons.

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui, ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires.

Nous comptons sur la contribution de chacun, quelle que soit sa fonction, pour permettre l'atteinte de ces objectifs.

La Direction

Jacques GINDRE

