



Pantin le 13/12/18.

**Depuis plusieurs années, notre stratégie d'entreprise est totalement tournée vers la qualité : l'obtention de la certification ISO9001 en est la consécration.**

**La réponse aux besoins de nos clients reste notre préoccupation permanente, permettant de les fidéliser et de développer notre activité.**

Je souhaite que notre organisation et nos méthodes soient claires et respectées, à savoir que :

- Notre engagement soit communiqué,
- Les personnels soient formés,
- Notre Direction pilote la Qualité,
- Notre environnement de travail et nos outils tels que nos CRM, et les audits internes soient performants,
- Notre Responsable Qualité soit en relation permanente avec l'environnement de l'entreprise,
- Les risques et les changements soient maîtrisés.

Nous nous sommes engagés sur l'amélioration continue par le recueil, l'analyse et les enseignements à tirer de l'écoute client, et par l'exploitation des éléments suivants :

- Remontée d'informations des collaborateurs, en contact direct avec le client,
- Retours d'expérience,
- Opportunités commerciales,
- Audits et évaluations clients, traitement des réclamations,
- Enquêtes de satisfaction.

Ainsi, nous prenons l'engagement de définir de nouveau comme action prioritaire, la Qualité au sein de La Fonderie, avec les soutiens essentiels d'Aline HUCTEAU, Responsable Qualité, des pilotes de processus et de l'ensemble des collaborateurs de la société afin d'atteindre les objectifs suivants :

- Marge annuelle supérieure à 18%
- Résultats audits internes supérieurs à 80%
- Retours clients suite aux évènements supérieurs à 30 %

Pour la satisfaction de nos clients, pour la rentabilisation des investissements dans le cadre du projet avec BPIFRANCE, pour notre rayonnement professionnel et l'avenir de notre entreprise, je m'engage à poursuivre cet engagement qualité en veillant à ce que les moyens nécessaires à l'obtention des objectifs fixés soient mobilisés, en favorisant la participation et la responsabilité à tous les niveaux de la hiérarchie et en valorisant les compétences de chacun.



Marc-Elie WEIL  
Président Directeur Général