

## Politique Qualité

Le Système de Management de la Qualité d'Optics Concept s'inscrit dans une politique d'amélioration continue et se décline autour des axes suivants : la recherche permanente de la satisfaction de nos clients, le respect des exigences réglementaires auxquelles nous sommes soumis, des achats responsables, le bien-être de notre personnel et un engagement au quotidien dans la préservation de l'environnement.

### Dans ce but, Optics-Concept s'engage à :

#### Faire de la satisfaction de nos clients notre priorité n°1



- Offrir à nos clients la meilleure réponse technique et économique grâce à une large gamme de produits et de services adaptés à leurs besoins et qui tiennent compte de leurs préoccupations
- Permettre à nos clients d'assurer la continuité de leur activité via une chaîne d'approvisionnement maîtrisée
- Toujours mieux satisfaire nos clients en anticipant leurs besoins et en développant de manière régulière nos compétences techniques



#### Améliorer de façon continue nos performances et garantir le respect de nos engagements

- Optimiser l'efficacité de nos processus par un suivi régulier des indicateurs et des risques, ainsi qu'une revue annuelle de chacun des processus
- Investir dans des outils permettant de gagner en productivité logistique et commerciale, tout en favorisant des bonnes conditions de travail pour nos collaborateurs



#### Favoriser le dialogue social interne

- Se mettre à l'écoute des besoins et des attentes de tous les collaborateurs
- Responsabiliser les acteurs de l'entreprise dans leurs missions et fixer des objectifs clairs
- Développer nos compétences en mettant en place des plans de formation adaptés
- Déployer une culture d'entreprise centrée sur nos clients et leur satisfaction

#### Piloter l'entreprise au travers d'outils permettant d'apprécier la performance et d'assurer la pérennité d'Optics Concept



- Définir et suivre un ensemble d'indicateurs pertinents couvrant tous les processus
- Désigner des pilotes de processus en charge de collecter les éléments significatifs de l'activité et d'adapter les moyens et méthodes pour le dépassement des objectifs
- Déclencher les actions correctives ou préventives qui s'imposent, ainsi que les actions d'amélioration qui en découlent



#### Etre un acteur respectueux de l'environnement et le développement local

- Rechercher en permanence des moyens pour limiter l'impact de notre activité sur l'environnement
- Développer le réseau local en favorisant notamment l'insertion professionnelle

## Engagement de la direction

*« Je m'engage à défendre cette politique en mettant à disposition des équipes et les moyens nécessaires à leur mise en oeuvre et à leur suivi.*

*Je compte sur chacun des collaborateurs pour intégrer et déployer le système dans leur domaine d'activités.*

*OPTICS-CONCEPT n'est pas le fruit d'une personne mais la récolte du meilleur de nous tous au profit de nos clients. Ensemble, faisons de cette démarche une expérience profitable et professionnelle. »*

*D. Pasque*