



Engagement pour la Qualité

La garantie du client : notre engagement sur la qualité.

Cette ambition résume la politique qualité d'ACM : **fidéliser** durablement nos clients et **gagner** de nouveaux clients. En plaçant le client au cœur de nos préoccupations, nous fournirons à des clients qui reviennent des produits qui ne reviennent pas !

Cet enjeu majeur repose sur **une valeur collective** : la mise en commun de nos expériences.

Les valeurs de la certification Iso 9001, **amélioration constante**, **satisfaction client** et **fonctionnement en processus** nous servent de guide. Ces valeurs permettent également d'assurer la prise en compte des exigences légales et réglementaires relatives à notre activité.

Avec votre **implication quotidienne** et la **vulgarisation interne de nos connaissances**, le respect du système qualité permet d'atteindre les buts suivants :

- . **consolider le fonctionnement de notre entreprise** :
 - . en optimisant la chaîne du traitement commercial
 - . en appliquant la vigilance et la rigueur dans nos gestes quotidiens
 - . en pérennisant le savoir-faire de l'entreprise
 - . en renforçant nos choix techniques des informations de la maintenance
- . **suivre une démarche d'amélioration permanente** :
 - . en tenant périodiquement des revues de direction
 - . en analysant les points forts et les points faibles dégagés des relations avec les clients
 - . en recherchant des solutions aux causes de dysfonctionnements internes
 - . en établissant un programme de formation interne

Le fonctionnement de ACM s'appuie sur les cinq processus suivantes :

- . Processus « Direction »
- . Processus « Ventes consommables »
- . Processus « Ventes système »
- . Processus « Dépôts »
- . Processus « Composants couches minces »
- . Processus « Gestion de la qualité »

La revue de direction annuelle permet de fixer les objectifs du système qualité.

Enfin, j'assume la fonction de responsable qualité afin de suivre et d'améliorer le système qualité pour qu'il reste centré sur les exigences de nos clients et sur les objectifs du référentiel Iso 9001.

Le 18 janvier 2011,

Anne-Marie Durand,
Président Directeur Général