



POLITIQUE QUALITE AVIPUR GROUPE

« La démarche qualité engagée officiellement en 2004 au sein du groupe AVIPUR est un projet collectif visant à partager expériences et savoirs des uns et des autres, afin d'harmoniser et d'uniformiser les organisations au sein des différentes agences véhiculant l'image **AVIPUR**.

La volonté de chacun est de servir les clients avec un niveau qualité identique quelque que soit la porte d'entrée dans l'entreprise.

La satisfaction de notre clientèle doit s'appuyer sur notre **professionnalisme**, notre **expertise** sans faille et notre souci permanent de **réactivité** face aux demandes de nos clients.

L'organisation à mettre en œuvre doit viser l'**efficacité** et privilégier la **communication** entre les structures afin d'enrichir nos compétences et **nos savoirs** et créer ainsi une synergie favorable à l'**amélioration continue et partagée**.

Dans ce contexte, chaque responsable d'agence s'engage auprès de nos clients à :

- 1-**E**couter, prendre en compte ses besoins et répondre rapidement à ses demandes
- 2-**D**éfinir les meilleurs conditions de prix et de réalisation des prestations dans le respect des conditions de sécurité, des réglementations en vigueur, des règles du métier et le souci d'une efficacité totale
- 3-**R**especter les engagements pris assurant ainsi des prestations sans surprises et sans soucis
- 4-**L**es informer de tout élément pouvant nuire à la garantie de résultat du service proposé
- 5-**R**enouveler régulièrement les compétences de ses équipes par des plans de formation adaptés aux métiers et aux évolutions technologiques
- 6-**S**e rendre disponible pour rendre service à nos clients

AVIPUR groupe a décrit les éléments de son système de management de la qualité afin d'apporter à chaque agence **un guide** pour assurer la maîtrise des prestations et **des outils** pour le pilotage des activités.

Les dispositions décrites dans ce module et les documents proposés ne sont pas figés et sont soumis à la dynamique d'amélioration continue insufflée par la [structure qualité d'Avipur](#).

L'organisation des agences et de la holding a été appréhendée selon une [approche processus](#) conformément aux préconisations de la [norme ISO 9001](#).

Le système de management qualité AVIPUR s'applique à l'ensemble des activités réalisées au niveau des agences comme au niveau de la holding.

Il concerne les prestations 3 D (Dératisation, Désinfection, Désinsectisation) ainsi que tous les autres services proposées à nos clients.

La certification selon ce référentiel est un objectif à poursuivre pour chacun d'entre nous afin d'apporter à nos clients une garantie qualité et à notre personnel un gage d'efficacité. »