

Politique qualité et environnementale

NOUS NOUS ENGAGEONS À APPORTER À NOS CLIENTS DES SERVICES DIFFÉRENTIATEURS

- Nous nous assurons de l'excellence de nos services;
- Nous garantissons la confidentialité et l'anonymat pour tous les utilisateurs;
- Nous réglons les problèmes de nos clients avec professionnalisme;
- Nous gérons les impacts de nos services sur l'environnement de manière responsable;
- La qualité de nos services et les répercussions sur l'environnement sont revues de façon continue afin de maintenir notre niveau d'excellence.

NOUS DIFFUSONS NOTRE PHILOSOPHIE CENTRÉE SUR NOS CLIENTS

- La satisfaction de nos clients passe avant toute autre priorité;
- Nous savons écouter nos clients et nous agissons en conséquence;
- Nous honorons nos engagements;
- Nous communiquons de manière proactive et transparente.

NOUS RESPONSABILISONS ET FORMONS NOTRE ÉQUIPE ET NOS COLLABORATEURS À REFUSER TOUT COMPROMIS EN MATIÈRE DE QUALITÉ EN TENANT COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX LIÉS À NOS PRATIQUES D'AFFAIRES

- Nos dirigeants montrent l'exemple;
- Nos collaborateurs bénéficient de l'autonomie requise pour développer leur sens des responsabilités;
- Nous planifions, contrôlons et progressons sans cesse grâce à des outils et méthodologies inspirés des normes internationales ISO 9001 et ISO 14001;
- Nous misons sur la réduction progressive des incidences environnementales en matière d'utilisation de consommation de matériel, d'utilisation de l'eau, d'énergie et de transport;
- Nous valorisons et partageons les pratiques et les attitudes exemplaires.



LA VÉRITABLE MESURE DE LA QUALITÉ ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, C'EST DE ...



Visez la santé globale !

Mariette Tardif
Présidente directrice générale
Impact Mauricie

Contrôle et assurance qualité

Notre système de gestion est inspiré des normes ISO, pour assurer le contrôle et la maîtrise de nos activités afin de satisfaire vos exigences.

De plus, nous procédons à des évaluations ponctuelles pour assurer la qualité et le respect de l'environnement au niveau de la :

- satisfaction de nos clients;
- satisfaction des utilisateurs;
- compétence et expertise de nos professionnels;
- et également pour assurer le suivi des insatisfactions.

Nos pratiques ainsi encadrées permettent l'amélioration continue de nos politiques et processus, de la performance de notre équipe et de l'optimisation des résultats démontrant notre souci à bâtir l'excellence par la qualité.

Notre souci de l'excellence se démarque par :



Temps de **réponse rapide**

Service **personnalisé**

Efficacité des procédés

Grande **précision** dans les données fournies

Rigueur administrative

Confidentialité garantie

La satisfaction est au cœur de nos priorités tel que confirmé dans notre politique qualité et environnementale. C'est pourquoi, Impact Mauricie accorde la plus haute importance :

- aux mesures correctives demandées par nos clients;
- au traitement des plaintes formulées par les utilisateurs;
- aux résultats d'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- au suivi de l'ensemble des résultats de nos points de contrôle qualité.

Pour nous, il est impératif d'avoir de la rétroaction pour assurer non seulement l'amélioration continue du niveau de qualité de nos services mais également pour optimiser la satisfaction de tous.