



# ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

## Nos clients et leur satisfaction sont au centre des intérêts de la société SORAM.

Notre succès est lié au respect de nos engagements et à la confiance que nous manifestent nos clients.

Nous nous devons de rester proactif dans le développement de cette relation en anticipant les évolutions du marché et faire adhérer nos partenaires et nos collaborateurs à notre démarche.

Notre société évolue dans un contexte changeant : la nouvelle distribution des acteurs du métier de l'impression et les opportunités offertes par la dématérialisation des documents sont de nouveaux challenges à relever pour SORAM. Cette réussite ne se fera que par notre capacité à performer dans l'amélioration continue, à mobiliser et impliquer les parties prenantes et maintenir notre objectif premier : la satisfaction client.

Notre volonté est donc d'inscrire notre démarche qualité et environnement au plus près de notre stratégie d'entreprise. Toutes les parties prenantes doivent collaborer à la mise en œuvre du Système de Management intégré, dont les exigences sont décrites dans les normes 9001 et 14001. Je souhaite pour cette dernière que nous soyons certifiés en 2017.

C'est dans cette dynamique que je m'engage à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à la conduite de cette politique ainsi que sa révision périodique.

Notre démarche d'amélioration continue s'articule autour de 5 axes fondamentaux avec des engagements définis :

Nos Clients : améliorer leur satisfaction en développant l'excellence de nos services

- Prendre en compte la demande du client et respecter nos engagements en termes de livraison et d'intervention.
- Enregistrer et traiter les insatisfactions des clients afin de mener les actions correctives nécessaires.
- Réaliser et analyser les enquêtes de satisfactions.

Nos Collaborateurs : développer le professionnalisme et les compétences de chacun pour une participation active à notre démarche d'amélioration :

- Planifier et suivre la montée en compétence des équipes technique et commerciale.
- Sensibiliser et informer nos collaborateurs.
- Développer le bien-être au travail : espace de travail convivial, outils de travail adaptés et l'organisation d'événements.

Notre performance : assurer la pérennité de nos résultats par la qualité de nos prestations :

- Suivre et analyser les indicateurs de mesures de l'activité et mettre en œuvre des actions d'amélioration.
- Référencer des prestataires et des fournisseurs engagés dans une démarche qualité et environnement.

L'environnement : réduire les impacts environnementaux liés à l'activité de la société :

- Réduire l'utilisation des ressources naturelles.
- Diminuer et recycler nos déchets.
- Améliorer la surveillance et le mesurage de notre système de management environnemental.

Les exigences légales et réglementaires :

- S'assurer de notre conformité avec la réglementation en vigueur applicable à nos métiers et aux aspects environnementaux.
- Prévenir le risque des situations accidentelles.

Convaincu que c'est ensemble que nous construisons l'avenir de nos entreprises, notre démarche qualité et environnementale répond à la volonté d'être acteur dans cette évolution.

Je compte sur chacun d'entre vous pour défendre ces valeurs et être les garants de ces engagements.

Fait à Niort, le 26 avril 2017

Gaël PRAUD  
Président

