



# Manuel Qualité

Doc :  
ISP.00.MQ.01  
Indice : Q  
Date : 17/05/2018  
Page : 1/1

## LETTRE OUVERTE A TOUS LES COLLABORATEURS DU GROUPE ISP

Notre groupe a pour vocation d'être au service de nos clients, de leur fournir les prestations et les produits dédiés en ingénierie, robotique, micro-positionneurs, opto-mécanismes, actionneurs embarqués, dispositifs médicaux.

Le groupe décline une stratégie basée sur l'excellence des produits et le développement à l'international, notamment dans les niches de marché. Le renforcement du portefeuille technologique et du catalogue de produits est un effort permanent des équipes de R&D, d'ingénierie produit et de production. Il permet d'assurer une croissance endogène de l'activité. Les activités doivent veiller à renforcer notre valeur ajoutée dans nos métiers : ingénierie, management de la production, assemblage-câblage et service client.

La qualité et le professionnalisme sont les principes de base du fonctionnement de notre entreprise. Ils assurent à nos clients les meilleurs services et produits, aussi bien en termes de qualité, que de coût et de délai.

ISP System œuvre à la réduction des non-conformités et des retards de livraison, et s'attache à améliorer les performances en matière de qualité et de taux de service.

La qualité peut exiger des investissements dans l'entreprise, mais elle est avant tout un engagement de chacun d'entre nous.

Trois grands axes déterminent notre ligne de conduite afin d'atteindre la qualité optimale :

1. **QUALITE DE NOS PRODUITS ET PRESTATIONS** : Tous, dans notre entreprise, au-delà de notre fonction, gardons l'objectif primordial de la **SATISFACTION DES CLIENTS**, dans le cadre contractuel établi, ainsi que le **RESPECT DE LA REGLEMENTATION ET DE LA LEGALITE**. Nous visons ensemble, **DU PREMIER COUP**, la **PARFAITE CONFORMITE** des produits livrés. Dans le cas de fournisseurs non imposés, nous veillons à sélectionner et fidéliser nos **PARTENAIRES PERFORMANTS**.
2. **REACTIVITE** : En permanence, nous sommes **REACTIFS**, les offres et les demandes de prestations supplémentaires sont soumises aux clients **EN TEMPS ET EN HEURE**, mais nous ne démarrons les travaux qu'après acceptation par le client. Nous nous engageons sur des **DELAIS CONTRACTUELS** de livraison que nous respectons.
3. **DEVELOPPEMENT ET PERENNITE** : La pérennité d'ISP est conditionnée à notre **CAPACITE A REPONDRE AUX BESOINS DU MARCHÉ**, en **DEVELOPPANT DE NOUVEAUX PRODUITS**, en **FIDELISANT NOS CLIENTS** actuels et en **étouffant notre carnet de clientèle en France et à l'INTERNATIONAL**. Pour maintenir notre compétitivité, nous poursuivons nos efforts d'**INNOVATION** et d'**AMELIORATION CONTINUE DE NOS PERFORMANCES**.

J'attache personnellement la plus grande importance à cette politique et l'esprit d'entreprise qu'elle entretient, et je demande à tout le personnel d'y adhérer.

Notre Responsable Qualité du groupe, M. Franck SAUVAGEOT, est tout particulièrement chargé de l'entretien et de la bonne application de ce système de management de la qualité ; il est chargé de me rendre compte de son fonctionnement et a toute autorité pour bloquer toute production ou livraison qui serait contraire aux intérêts du client.

Le PDG Paul Sauvageot