

# Notre politique qualité



**La qualité du service, le respect de l'environnement**

## Service

Dans le domaine des services à l'habitat, notre mission est d'assurer, pour nos clients collectifs privés et collectifs publics, l'ensemble des activités relatives à la répartition de l'eau et du chauffage dans les immeubles ainsi que des travaux de pose et d'entretien de matériels en relation avec l'eau, l'air ou le confort thermique.

Nous intervenons dans un environnement de plus en plus réglementé en ce qui concerne les normes de sécurité, de protection de l'environnement et de santé publique et devons à nos clients la plus grande rigueur dans la mise en Œuvre de nos prestations.

## Professionalisme et implication

Pour assurer l'entière satisfaction de nos clients, nous devons maintenir notre professionnalisme. Cela nous conduit à surveiller et intégrer les évolutions technologiques, et à toujours améliorer l'efficacité de nos méthodes de travail, déployées par notre personnel et par nos sous-traitants, tous porteurs de la qualité et de l'image de notre société. Nous sommes attachés à apporter à nos collaborateurs toutes les conditions de sécurité liées à leur travail et à les sensibiliser sur les réglementations en vigueur. Nous voulons que nos collaborateurs se sentent fiers de travailler dans notre entreprise et puissent trouver, grâce au développement d'activités nouvelles des possibilités d'évolutions professionnelles mobilisantes. Nous nous engageons, tout particulièrement, à n'accepter que des instruments conformes à toutes les exigences réglementaires qui leur sont applicables et conformes au modèle approuvé ou au type certifié.

## Innovation et mise en commun des talents

Notre ambition est de maintenir notre position de leader régional du comptage de l'eau, de devenir le leader régional de l'individualisation des frais de chauffage et de rechercher en permanence, autour du métier de syndic, de nouvelles activités à mettre à disposition de nos clients collectifs, par le rachat de sociétés spécialisées ou par l'intégration de nouveaux savoir-faire. Elle doit être renforcée en étant connue et reconnue dans la profession plus en amont par les promoteurs. Cette ambition de développement est à organiser avec le souci constant de la satisfaction de nos clients et le maintien de notre niveau actuel de rentabilité.

**La certification aux normes ISO 9001 est pour notre entreprise l'opportunité d'améliorer à la fois la qualité de notre service et notre efficacité économique en parfaite cohérence avec notre politique et nos valeurs.**

**Fait à Marseille le 12 décembre 2013**

**Antoine FERNANDEZ**