

## I. 1-Engagement de la direction

Les sociétés LAVOLLEE SA & SIPA ACH BERTHIER & FIRMALIS ont toujours privilégié le service, la qualité et la conformité aux exigences de sa clientèle, tout en respectant l'environnement. Cette volonté est d'ailleurs totalement partagée par nos fournisseurs. Ces engagements font partie des conditions du développement durable de l'entreprise.

D'autre part, la réalité du marché Européen et la libre circulation des produits impliquent que toute entreprise voulant sauvegarder et développer ses parts de marché doit prouver son aptitude à commercialiser des produits et services sur la base d'exigences et de normes internationalement reconnues.

Obtenir la certification ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 et GMP+ B3 dans un contexte de plus en plus concurrentiel est non seulement une reconnaissance de notre façon de travailler mais aussi un moyen d'améliorer nos performances en veillant à l'efficacité de chaque action. L'obtention de ces certifications s'inscrit totalement dans la stratégie globale du groupe. Des objectifs qualités et environnementaux ont été fixés en ce sens, tels que l'amélioration continue des systèmes, la satisfaction client, la protection de l'environnement dont la prévention de la pollution, la conformité aux exigences réglementaires.

PDG des sociétés, je m'engage personnellement à prendre toutes les mesures et moyens (humains et matériels) nécessaires, et à mettre en œuvre l'organisation permettant d'assurer l'efficacité du système.

La certification est une démarche quotidienne durable qui nécessite l'implication de tous.

Le Responsable Qualité et Environnement a en charge de développer, mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux exigences du client, développer l'esprit qualité, animer le système qualité de l'entreprise et rendre compte de son fonctionnement. Cela se traduit par les informations documentées qui constituent un règlement incontournable.

La politique de LAVOLLEE SA & SIPA ACH BERTHIER & FIRMALIS se résume en cinq points :  
CLARTE SATISFACTION EFFICACITE AMELIORATION PERENNITE

Notre atout majeur : une petite et jeune équipe travaillant en symbiose totale et étant investie à 100 % sur la pleine et entière satisfaction de ses relations internes et externes.

Pour ce faire, notre vigilance s'appuie sur **l'observation** et **l'écoute** par le biais de différents supports tels que rendez-vous commerciaux, congrès, revues spécialisées, etc.....

Nous sommes toutefois conscients qu'un acquis n'est pas éternel. C'est pourquoi nous mettons un point essentiel sur la consolidation de notre travail incluant l'analyse des risques et des opportunités pouvant avoir une influence sur notre service ; notre politique tenant dans le fait que lors de toute action et à tout niveau d'exécution de notre travail, le souci d'améliorer la qualité et les performances environnementales soit présent à l'esprit de tous les intervenants. Notre objectif final est d'éviter et supprimer tout litige avec nos clients sur le plan de la réalisation de notre mission principale tout en respectant notre engagement sur l'environnement.

Pour ce faire, LAVOLLEE SA & SIPA ACH BERTHIER & FIRMALIS compte sur l'engagement, l'adhésion et la volonté de tout son personnel, des sous-traitants et d'une manière générale de tout ses partenaires.

Nous comptons sur vous pour faire vivre le système qualité et environnement ainsi que le système de sécurité sanitaire et l'améliorer chaque jour.

**Hervé Ory Lavollée**

**Président Directeur Général**

**V19 MAQ**