



Déclaration annuelle de politique et d'objectifs Qualité Année 2009

Id : DSQ/POQ
Version : 2
Page : 1 / 1

Boulogne Billancourt, mai 2009

Politique Qualité	Objectifs qualité
Satisfaction de nos clients en assistance technique	80% de clients satisfaits Le critère retenu est le pourcentage de questionnaires qualité, renvoyés par nos clients, ne comportant aucune insatisfaction dans les questions qui leur sont posées.
Performance projets structurés	Obtenir une note supérieure à 15 / 20 Moyenne des notes obtenues sur chaque projet structuré. Chaque projet est évalué selon les 3 critères de performance du processus.
Performance projets structurés aéronautiques	Obtenir une note supérieure 14 / 20 projets EN Moyenne des notes obtenues sur chaque projet structuré aéronautique selon les critères gestion de configuration, analyse de risque, achats, caractéristiques clés et revue du premier article
Satisfaction de nos ingénieurs	Obtenir une note de 17 / 20 au niveau satisfaction ingénieur Moyenne des pourcentages de l'enquête satisfaction consultant sur 20 (suivi Responsable Ingénieur, suivi Responsable Commercial, satisfaction par rapport au projet chez le client, satisfaction par rapport à la communication, suivi administratif au niveau administration du personnel)
Management de la Radioprotection	Mettre en place sur 2008 - 2009 un système de management de la radio protection conforme à la spécification SPE – 0400 Indice 17 du CEFRI Nota : la certification par le CEFRI est prévue au second trimestre 2009
Amélioration continue du Système de Management de la Qualité	Déploiement sur 2009 par un correspondant qualité dans chaque entité ALLEN des plans de progrès. Certification CMMI d'ALLEN Rennes niveau 2 fin 2009

Pour mettre en œuvre cette politique qualité et ces objectifs, nous nous engageons à :

- veiller à la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité en conformité avec les exigences de la norme ISO 9001 et EN 9100, en faire respecter les dispositions et évaluer périodiquement les progrès réalisés,
- piloter une démarche d'amélioration continue de l'efficacité de notre système de management de la qualité pour atteindre les résultats escomptés.

Cette politique qualité est examinée, quant à son adéquation permanente, lors de chaque revue de direction. Les objectifs sont définis en début d'année et suivis lors des revues de direction.

Benoit MAISTRE
Directeur
ALLEN TECHNO

Stéphane RENGIER
Directeur
ALLEN TELECOM

Pierre MARCEL
Directeur
ALLEN REGIONS

Simon AZOULAY
Président Directeur Général
GROUPE ALLEN