



## Engagement de la direction Qualité, Sécurité, Environnement

Depuis la création de la société SMATIS en 1968,  
notre préoccupation majeure est la satisfaction de nos clients.

**Notre objectif** : l'amélioration continue de nos prestations

*«Un client est pleinement satisfait*

*si on a non seulement atteint mais dépassé ses attentes »*

Notre volonté est de mettre en place une structure où les processus d'amélioration continue permettent de nous élever à un niveau supérieur à celui de nos concurrents en terme de Qualité, Sécurité et Environnement en appliquant les principes suivants :

- **Améliorer la performance économique**

*En veillant au respect des exigences de nos clients, par une écoute accrue de leurs besoins et de leurs attentes, en mesurant leur satisfaction, outil indispensable de l'amélioration et en leur garantissant transparence et engagement.*

- **Maîtriser l'efficacité de l'organisation**

*En définissant clairement le rôle de chacun, en formant et en sensibilisant notre personnel à notre démarche QSE et en communiquant à l'ensemble du personnel nos objectifs.*

- **Faire de la sécurité un état d'esprit permanent**

*En appliquant le référentiel MASE, En veillant à la Sécurité, à l'Hygiène et à la Santé de notre personnel, en luttant contre l'alcool et les drogues dans l'entreprise, en analysant systématiquement nos risques et ceux de nos clients afin de mettre en œuvre les mesures de prévention nécessaires, en étant en conformité avec les obligations administratives et réglementaires applicables à nos activités et en exigeant de chacun d'exercer son droit de retrait en cas de risque non maîtrisé.  
Le Zéro accident est notre objectif principal, développons un comportement proactif.*


- **Intégrer dans nos actes quotidiens le respect et la protection de l'environnement**

*En développant et en utilisant des filières de retraitement « propres » pour nos déchets, en évitant le gaspillage énergétique et matériel.*

- **Demander à nos sous traitants les mêmes exigences que nous nous imposons en terme de démarche Qualité, Sécurité et Environnement.**

L'implication de chacun est indispensable afin de s'engager dans la performance globale, seule capable de satisfaire et fidéliser ses clients tout en prenant en compte les intérêts de ses salariés et de ses partenaires.

Je demande à chacun d'entre vous de vous engager personnellement, comme je le fais moi-même.



Max CELLIER  
Directeur Opérationnel



Franck MOREAU  
Président

Reuven, le 21 août 2009