



POLITIQUE QUALITE

V33 applique une politique permettant d'atteindre un niveau de qualité, garanti en permanence, afin d'obtenir la satisfaction totale du client. Cette politique a été traduite en 1994 par l'obtention de la certification ISO 9002 et en 2001 par l'obtention de la certification ISO 9001.

Afin d'assurer la continuité de cette politique, V33 veille à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour répondre aux attentes clients, à savoir :

- ◇ Une gamme de produits correspondant à leurs besoins tant dans le domaine grand public que professionnel,
- ◇ Des produits performants, authentiques et faciles d'utilisation,
- ◇ Une qualité de service garantissant la disponibilité des produits,
- ◇ Un soutien à la vente pour les clients distributeurs.

En réponse à ces attentes, V33 :

- ◇ Applique en permanence une stratégie d'innovation, fondée en amont sur les relations étroites entre son centre de recherche et ses fournisseurs, et en aval sur une écoute de ses clients (consommateurs et utilisateurs),
- ◇ Met en œuvre des processus pour la sélection des matières premières, le contrôle en fabrication et la validation des nouveaux produits, lui permettant de garantir la qualité de ses produits,
- ◇ Investit régulièrement dans l'outil industriel et logistique pour disposer de moyens performants, réglementaires et novateurs, dans un esprit de développement durable,
- ◇ Optimise la chaîne d'approvisionnement, au niveau : des achats, de la fabrication et du stockage, de façon à garantir les délais de livraison,
- ◇ Développe sa relation client :
 - en mettant à disposition un service consommateurs, des guides et brochures informatives,
 - en assistant techniquement les professionnels sur les chantiers,
 - en proposant des actions terrain (animation en magasin, merchandising, promotions) pour développer les ventes de ses clients distributeurs,
 - en réalisant des tests consommateurs,
- ◇ S'assure en permanence du scrupuleux respect de la réglementation.

V33 met en œuvre un système de management de la qualité permettant d'atteindre ces objectifs.

Les composantes principales de son système sont :

- ◇ L'efficacité de son organisation,
- ◇ La performance de ses processus,
- ◇ La formalisation de son savoir-faire.

La Direction Générale s'engage à :

- ◇ mettre en œuvre les moyens et ressources nécessaires à la réalisation de cet engagement,
- ◇ développer la communication interne,
- ◇ décider des actions d'amélioration de ses processus et de la qualité de ses produits et services, dans le respect d'une démarche d'amélioration continue,
- ◇ vérifier principalement lors des revues de direction l'application de sa politique et l'atteinte des objectifs fixés.

Cet engagement **d'amélioration continue** n'est possible que par **l'engagement de chacun** dans le respect et l'application des dispositions décrites.

Domblans, le 05 Novembre 2003

La Direction Générale
Christian de Grivel