

Le système de management de

SECUREX MEDICAL SERVICES

20, rue des Vicaires
59046 LILLE Cedex
France

20, rue Lawrence Durrel
84911 Avignon Cedex 9
France

a été audité et certifié selon les exigences de

ISO 9001 : 2015

Pour les activités suivantes

**Expertise médicales, contre-visites médicales
ainsi que formation et conseil en gestion
de l'absentéisme et prévention des risques.**

Ce certificat est valable du 25 avril 2018 au 24 avril 2021
et reste valide jusqu'à décision satisfaisante à l'issue des audits de suivi
Version 1. Certifié depuis avril 2018

Autorisé par

SGS ICS
29, avenue Aristide Briand 94111 Arcueil Cedex France
t +33 (0)1 41 24 87 75 f +33 (0)1 73 01 71 29 www.sgs.com

Page 1 de 1



POLITIQUE QUALITE 2018

Securex Medical Services (SMS) s'est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche qualité auprès de nos clients. Il a été décidé début 2016 de valoriser cette démarche qualité par un projet de certification de l'entité à la norme ISO 9001-2015.

Cette démarche concerne l'entité SMS à part entière ainsi que les fonctions supports (RH, Finance & Marketing) et se décline en quatre axes stratégiques :

FOCUS CLIENTS

Principe : Organisation des processus opérationnels visant à mettre le client au centre de nos actions

Mise en œuvre :

- Prise en compte des besoins clients dans le respect de ses exigences et des capacités de SMS à les assumer
- Force de propositions sur l'organisation du projet (communication, déploiement, ...)

Engagements :

- Mise en place en 2017 d'une enquête de satisfaction clients qui deviendra récurrente
- Prise en compte continue des remontées pour améliorer nos processus

RESPECT DE LA LEGISLATION

Principe : Accompagnement des clients dans la mise en œuvre de nos solutions dans le strict respect de la législation

Mise en œuvre :

- Communication à nos interlocuteurs, lors de nos interventions, de leurs droits octroyés par la législation
- Validation des demandes clients au regard de cette législation
- Accompagnement des clients dans la communication interne
- Communication aux salariés et/ou aux agents de nos clients du périmètre législatif dans lequel nous intervenons

Engagements :

- Mise en place avant fin S1 2018 d'un suivi et d'une communication interne sur l'évolution de la législation

ORGANISATION DE SMS AU SERVICE DE LA DEMARCHE QUALITE

Principe : Mise en place d'une organisation répondant à la démarche qualité engagée lors du projet de certification ISO 9001

Mise en œuvre :

- Communication et mise en œuvre des processus définis dans le projet
- Adaptation de l'organisation en fonction des missions remplies par les différents processus
- Affectation de moyens permettant d'assurer la démarche qualité

Engagements :

- Mise en place avant fin T1 2018 d'une organisation adaptée aux exigences de l'ISO (instances, communication, ...)
- Adaptation continue de l'organisation de SMS à partir de 2018

AMELIORATION / MAINTIEN DE LA QUALITE DU SERVICES

Principe : Mise en place des instances et outils visant à contrôler la satisfaction de nos clients

Mise en œuvre :

- Mise en œuvre d'instances de contrôle de la qualité de services
- Définitions d'indicateurs de pilotage de la qualité de services
- Lancement des audits qualité internes
- Définition et lancement des campagnes de satisfaction clients
- Définition et lancement de campagnes de communication

Engagements :

- Mise en place avant fin S2 2018 du cockpit de contrôle de la qualité
- Mise en œuvre en 2018 d'une campagne de communication sur la certification ISO 9001 (clients, fournisseurs)
- Modification en 2018 de notre documentation intégrant le logo ISO

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de sa politique qualité, SMS s'engage à :

- Satisfaire aux exigences applicables
- Améliorer en continu le système de management de la qualité
- Revoir et adapter cette politique annuellement

Lille le 10 janvier 2018

Filip BAPTIST
Deputy Chief Executive Officer



Christophe TOULEMONDE
Country Manager France



Bruno PERNET
Business Unit Manager SMS

