

## POLITIQUE QUALITÉ

Au sein du groupe IFRAC, nous faisons de la satisfaction des clients notre première priorité.

Nous nous engageons à:

- Apporter à nos clients un service unique et une formation complète dans chacun de nos établissements.
- Approfondir constamment notre compréhension de l'ensemble des besoins du marché et des attentes des clients afin de les anticiper et les satisfaire notamment grâce à l'innovation permanente.
- Garantir l'authenticité des contenus de formation, qui sont créés et conçus de toutes pièces sans plagiat ni copie, protégés par les droits de la propriété intellectuelle et garantir leurs adéquations avec les évolutions de la réglementation.
- Affecter aux formations les ressources humaines et matérielles les plus performantes.
- Respecter nos engagements relatifs à nos agréments et autorisations.
- Assurer des prestations administratives complètes, sans défaut et dans les délais spécifiés. Mettre à disposition des informations claires et précises à propos de nos produits et services.
- Entretenir des liens étroits avec les partenaires institutionnels et les organismes d'état et collecteurs.
- Améliorer en permanence la qualité de nos formations, nos services, notre accueil et notre organisation par la mise en œuvre de notre système de management de la qualité conforme à l'ISO 9001 et aux Règles de certification NF Service - Formation.
- Valoriser les pratiques exemplaires de nos équipes et mettre en place une organisation interne permettant à chacun d'utiliser et de développer au mieux ses compétences et sa motivation.

Les axes de notre politique qualité sont déclinés en objectifs. Ces objectifs sont revus autant que nécessaire et l'atteinte de ceux-ci est mesurée selon une méthodologie et une périodicité planifiées.

Je m'engage, en tant que président de l'IFRAC, à fournir les ressources nécessaires à l'atteinte de ces objectifs et à m'assurer que l'atteinte de ces objectifs est une priorité pour l'ensemble des collaborateurs et des sous-traitants de l'IFRAC.

Pantín le 13/12/2016

Raphaël COUTURIER  
Président

