



POLITIQUE QUALITÉ UNI EN ISO 9001:2015

AVANT-PROPOS : NOS PRINCIPES.

Depuis plus de 40 ans, Flou S.p.a. réalise, distribue et vend des meubles, des accessoires et des objets d'ameublement au design caractéristique et soigné, qui se distinguent par leur innovation, leur recherche, leur choix stylistique et leur très haute qualité. Depuis toujours, notre principal objectif est la plus grande satisfaction de nos clients et de toutes les parties intéressées, à qui nous garantissons des produits et des services impeccables. C'est pourquoi nous souhaitons définir quelques principes de référence incontournables concernant notre Politique Qualité.

LES CLIENTS ET LES INTERLOCUTEURS TOUJOURS AU CENTRE.

Jour après jour, nous nous efforçons de comprendre les besoins et les exigences de nos clients et de nos principaux interlocuteurs, en planifiant nos activités pour les satisfaire au mieux.

Avec la même attention, nous travaillons dans le respect des demandes et des exigences :

- _ de notre marché de référence
- _ du pays dans lequel nous travaillons, en respectant scrupuleusement ses lois et ses règlements
- _ de toutes les parties impliquées dans nos processus, critiques et non.

L'APPROCHE : UN PAS APRÈS L'AUTRE.

Nous identifions les différentes activités de notre organisation comme des processus à planifier, contrôler et améliorer constamment, en activant et en optimisant nos ressources pour atteindre l'objectif commun de les mener à bien de la meilleure façon. Nous avons la certitude que les processus doivent être gérés pour obtenir les résultats attendus et que les responsabilités connexes et les ressources employées doivent toujours avoir des rôles bien distincts.

NOTRE CONCEPT DE LEADERSHIP.

Nous assumons sereinement la responsabilité de l'efficacité de notre système de gestion, en rendant toujours disponibles toutes les ressources nécessaires et en nous assurant que les objectifs planifiés sont compatibles avec le contexte et les orientations stratégiques que nous définissons par la confrontation et le dialogue. En effet, nous sommes convaincus que la clé du succès réside dans l'implication active de tous nos interlocuteurs de référence, en les soutenant à chaque passage des processus et des activités.

LA PHILOSOPHIE : ÉVALUER LES RISQUES ET SAISIR LES OPPORTUNITÉS.

Nous planifions nos processus avec une approche "risk-based thinking" afin d'agir de la manière la plus appropriée, tant pour évaluer et résoudre les risques que pour renforcer et saisir les opportunités. Notre philosophie s'inspire d'un sens profond de proactivité à tous les niveaux, en particulier dans la gestion de nos criticités.

UNE LIGNE DIRECTE ET CONSTANTE AVEC NOS PERSONNELS ET LES PARTIES PRENANTES.

Nous sommes convaincus que l'implication continue de nos personnels et des parties prenantes, mais aussi la participation active de tous nos collaborateurs, sont un élément stratégique d'importance fondamentale. C'est pourquoi nous encourageons le développement professionnel interne et nous nous consacrons avec attention à la sélection de nos partenaires externes. Tout cela dans un seul but : travailler avec des personnes compétentes et motivées.

S'AMÉLIORER EST LA CLÉ.

Notre objectif est l'amélioration constante des performances de notre système de gestion.

Nos instruments ? L'évaluation préliminaire des risques et des opportunités liés aux processus d'entreprise, les activités de vérification interne et externe et le réexamen de la Direction. Et, bien entendu, un système de gestion de la qualité conforme à la norme UNI EN ISO 9001. Nous souhaitons nous assurer :

- _ que la Politique Qualité et le système de gestion correspondant ont été compris, mis en œuvre et maintenus à tous les niveaux de notre organisation
- _ que la politique est périodiquement réexaminée par la Direction pour s'assurer de son adéquation
- _ que la politique est périodiquement réexaminée par la Direction pour s'assurer de son adéquation
- _ que ce document est communiqué et connu en interne et qu'il est disponible pour tous nos interlocuteurs.

Meda, juin 2019

Flou S.p.A.
Massimiliano Messina