

POLITIQUE QUALITÉ

LA QUALITÉ, NOUS LA TRAVAILLONS TOUS LES JOURS ENSEMBLE

Labgroup a mis en œuvre une démarche qualité qui s'appuie sur les principes fondamentaux du système de management de la qualité à travers une approche d'amélioration continue, en respectant les exigences de la norme ISO 9001.

No. 01 – Orientation client

- Relation commerciale basée sur l'écoute, l'identification et la compréhension des besoins.
- Surveiller le marché et ses évolutions afin de proposer des services adaptés aux besoins actuels des clients ainsi qu'à leurs besoins futurs.
- Travailler avec des partenaires efficaces et reconnus sur le marché.
- Répondre aux besoins des clients et si nécessaire, adapter les offres en place, écouter leurs besoins et y apporter une réponse rapide et adaptée.

No. 02 – Qualité de service

- Améliorer de manière continue la qualité des services fournis et la satisfaction des clients.
- Proposer un large choix de services en ligne avec le cycle de vie de l'information, et délivrer une qualité de service conforme aux engagements et aux exigences applicables afin de satisfaire les clients.

No. 03 – Développement des compétences

- Accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences en optimisant la maîtrise de leur savoir-faire.
- Assurer au personnel un environnement de travail adéquat, les moyens matériels, et une évolution des compétences nécessaires pour l'épanouissement de chacun et pour la performance continue de l'entreprise.



No. 04 – Amélioration continue

Labgroup s'inscrit dans une démarche de gestion de l'amélioration et/ ou du progrès continu en s'appuyant sur :

- Des processus qui permettent d'accroître sa dynamique de progrès global.
- Des actions d'amélioration tenant compte de la concurrence, de l'environnement, des exigences des parties prenantes et des orientations stratégiques de l'état luxembourgeois et des autorités de contrôle.



No. 05 – Evaluation de la performance

- La mise en place, le suivi et l'analyse d'indicateurs permettent à Labgroup d'évaluer et d'analyser sa performance chaque année et de mettre en place des actions correctives si cela s'avère nécessaire.



No. 06 – Communication constante

- Labgroup s'engage chaque année à mettre en place un programme de communication ascendante et descendante.