

## « L'engagement de la Direction »

L'engagement de la direction est l'objet de la déclaration ci-dessous. Cette déclaration est portée à la connaissance de l'ensemble du personnel. Elle figure dans les zones d'affichage du siège et des établissements secondaires.

La croissance d'Infodis IT passe par l'évolution de ses processus, son adaptation aux nouveaux défis des transformations digitales accélérés de ses clients et par la recherche de l'amélioration continue de la qualité des services délivrés pour de meilleures performances économiques. Dans cette logique, la Direction affirme sa volonté de se conformer aux normes internationales.

Infodis IT a pour ambitions de :

- Devenir un des acteurs leaders en France du support aux infrastructures et aux utilisateurs,
- Augmenter la notoriété de l'entreprise sur le marché et de ses savoir-faire,
- Fidéliser les Clients par la Qualité de son service reconnue,
- Fidéliser ses collaborateurs par des perspectives de carrière intégrant à la fois leur épanouissement au travail et leur valorisation par leurs performances.

L'objectif d'Infodis IT est de garantir le plus haut niveau de satisfaction Clients et constamment précéder leurs attentes en jouant son rôle de conseil et en étant force de proposition d'évolutions. Cela implique :

- La connaissance et la compréhension des métiers des clients et donc de leurs besoins spécifiques,
- Des prestations de service avec une valeur ajoutée réelle et démontrée par des KPI,
- Un fonctionnement adapté et réactif, des activités maîtrisées, garants de la pérennité et du développement de la société.

Cette démarche s'appuie sur les normes ISO 9001 et sur le référentiel de bonnes pratiques ITIL. Elle vise à améliorer et à standardiser les prestations fournies aux Clients en se basant sur les règles de l'art des métiers de l'informatique. L'objectif principal étant qu'Infodis IT obtienne ainsi la certification ISO 9001 garantissant à notre clientèle les meilleurs services à la hauteur de leurs exigences.

En tant que Directeur Général du Groupe Infodis et d'Infodis IT, mon implication dans la mise en œuvre de la politique Qualité est totale :

- Un Responsable Qualité a été nommé qui m'est directement rattaché. Nous lui avons donné autorité pour développer l'esprit « Qualité », déployer, entretenir et améliorer le Système de Management Intégré (SMI). Il doit rendre compte de l'avancement et du fonctionnement du SMI à la Direction Générale,
- J'ai alloué les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires à la réussite de cette politique,
- Je m'engage à respecter les exigences réglementaires, légales et contractuelles,
- Je demande aux fournisseurs d'Infodis IT d'être des partenaires dans ce projet et je les sélectionne selon cette optique,
- J'incite chaque salarié à considérer sans réserve l'amélioration de la Qualité comme élément fondamental de sa mission au service de la satisfaction des Clients.

Je m'engage à vos côtés dans cette perspective.

A Roissy en France, le 1er février 2021

Stéphane CLÉMENT  
Directeur Général

