

La politique QUALITE de l'EPANI est mise en œuvre notamment par le Département Equipements Bâtiments – le Département Financier et Comptable, le service des Ressources Humaines, et le Service juridique avec le souci permanent de maintenir le haut niveau de compétence de l'activité de mandataire.

Cette politique est orientée dans trois directions :

1. La satisfaction des clients qui repose sur :
 - une grande maîtrise de notre professionnalisme à travers le respect des exigences réglementaires applicables,
 - l'écoute de leurs attentes et de leurs besoins ;
 - sur la communication en temps réel des informations nécessaires au bon suivi du déroulement des opérations ;
 - sur le respect des engagements pris en particulier quant à la conformité de la réalisation du projet, aux coûts et aux délais ;
 - sur l'évaluation des opérations réalisées et le développement de relations de partenariat avec les interlocuteurs de nos clients.
2. La finalisation des dossiers dans le respect des délais indiqués dans le contrat de développement et dans les conventions.
3. La gestion des compétences, les orientations professionnelles et la gestion des formations.

Chacune de ces trois orientations est déclinée en termes d'objectifs au travers des processus.

Je m'engage, à titre personnel et avec l'ensemble de l'équipe, à créer les conditions et à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réussite de ces objectifs ainsi qu'à l'amélioration continue de nos interventions.

Je compte sur la motivation et l'engagement de chacun pour poursuivre la démarche, rechercher et mettre en œuvre les améliorations nécessaires au maintien de bonnes relations avec nos partenaires et prestataires.

Le 29 Avril 2009

Le Directeur Général

Pascal Hornung