



CHARTRE QUALITE

MANDAT 19-20

Rédacteurs : Mandats 2017-18, 2018-19 et 2019-20

Dernière mise à jour par : Mandat 2019-20

TABLE DES MATIERES

CHARTRE QUALITÉ	1
MANDAT 19-20	1
SATISFACTION CLIENT	3
ROBUSTESSE ET PERENNITE.....	3
PLUS-VALUE PEDAGOGIQUE.....	3

SATISFACTION CLIENT

- La réactivité est une priorité chez ETIC INSA Technologies. Nous nous engageons à traiter les demandes clients ainsi que les réclamations de manière efficace dans un respect strict des délais.
- Pour assurer un service complet à ses clients au coût le plus juste, ETIC INSA Technologies s'engage à mettre en place une organisation optimale et responsable.
- La vérification de la satisfaction client est une règle chez ETIC INSA Technologies : nous restons à l'écoute de nos clients au-delà même des études réalisées, en veille constante quant à l'évolution de leurs besoins.
- ETIC INSA Technologies s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité des documents de ses clients.

ROBUSTESSE ET PERENNITE

- Dans une démarche d'amélioration continue, ETIC INSA Technologies évalue systématiquement la qualité de ses prestations.
- La pérennité d'ETIC INSA Technologies est un enjeu majeur : un processus de passation rigoureux et complet a été élaboré pour assurer la transition entre les mandats.
- Un audit annuel est réalisé par un Auditeur-Conseil missionné par la CNJE afin d'attester du bon état de santé de la Junior.
- Membre de la Confédération Nationale des Juniors-Entreprises (CNJE), ETIC INSA Technologies s'engage à respecter la charte de déontologie de la CNJE et les différents points de la norme Junior-Entreprise.

PLUS-VALUE PEDAGOGIQUE

- Consciente de son objet social, ETIC INSA Technologies s'engage à proposer à ses consultants des études à haute valeur pédagogique.
- Soucieux de la réussite des missions, les membres d'ETIC INSA Technologies s'engagent à mettre tout en œuvre pour mener à bien leurs projets.