BERFLEX
QUALITÉ ET SERVICE

NOTRE POLITIQUE QUALITÉ : L'ENGAGEMENT DE SERGE LAUWERS

La satisfaction des exigences de nos clients et des performances de BERFLEX ainsi que l'amélioration continue de celle-ci sont les moteurs de notre entreprise.
L'entière satisfaction de nos clients constitue pour notre société l'objectif essentiel. Il convient de comprendre leurs besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au devant de leurs attentes. C'est pourquoi BERFLEX et l'ensemble de ses partenaires, internes et externes, doivent collaborer pleinement à la mise en oeuvre de notre politique qualité afin d'améliorer continuellement leur niveau de performance.

Cette politique s'articule autour de cinq axes stratégiques :

Politique Qualité	Indicateurs	Objectifs pour 2022
ÉTENDUE DE LA GAMME	Embouts démontables, corps et jupes séparés, embouts pré-sertis de conception BERFLEX pour tuyaux tressés, nappées et polyamides Fabrications spéciales	Maintien des gammes CD2 (à Saintes uniquement), SN, 21, S7, CSE, CSER et CSIL Maintien de l'activité achats et fabrications spéciales Développement d'offres spécifiques « hydrauliciens »
SERVICE	% de reliquats (lignes livrées) Nombre de reliquats pour solder une commande Temps nécessaire pour solder les reliquats Erreurs de saisie de commandes VPC Erreurs de préparation de commandes au magasin	**< 2 %** du total des lignes livrées **98 %** soldés avec 2 expéditions de reliquats maxi **80 %** des lignes soldées en moins de 2 semaines **5 ‰** du total des lignes de cdes (< à 50 NC/an) **3 ‰** du total des lignes de cdes (< à 40 NC/an)
QUALITÉ PRODUITS	Maîtriser les NC fournisseurs Maîtriser les rebuts clients dits « mineurs » *(repères 7- 10- 14)* Réduire autant que possible le nombre de produits défectueux présentant un risque pour le matériel ou l'utilisateur *(repères 5- 6 - 8 - 9- 11- 12 - 13)*	**4‰** du total des lignes de cdes (< à 55 NC/an) **3‰** du total des lignes de cdes (< à 40 NC/an) **1,5‰** du total des lignes de cdes (< à 15 NC/an)
RESPECT DES DELAIS	Suivre le respect des dates « expédition pour le » Suivre les erreurs de saisie de date « expédition pour le » Suivre les performances des fournisseurs de transport	**1 %** au plus de délais dépassés **1 %** au plus du nombre de commandes saisies Colis moins de 30 kgs en 24H : **0,40 %** au plus de réclamations clients Messagerie : **2 %** au plus de réclamations clients
TRANS-FORMATION DIGITALE DE L'ENTREPRISE	Suivi données d'interfaces internes (« bible ») Suivi données d'interfaces externes (WEB)	Site WEB BERFLEX : accès aux catalogues en ligne et au site marchand pour commandes en ligne Accès documentation commerciale (bible) en ligne Dématérialisations des documents commerciaux, factures, BL...

C'est pourquoi je souhaite que cette démarche réponde avec clarté et rigueur aux exigences de la norme ISO 9001, mais aussi à toute démarche d'optimisation des performances en général.
La maîtrise permanente des composantes "qualité, prix, délai, service", en fonction des exigences du marché et de BERFLEX doit demeurer le mieux adapté possible et garant de la triple satisfaction clients / entreprise / partenaires.

Nos offres en matière de service et réactivité doivent se situer au tout premier plan vis-à-vis de la concurrence. Je demande à tous d'être en permanence les acteurs solidaires de ces orientations.
Je m'engage au nom de tous à appliquer ces différentes dispositions dans le cadre de nos relations contractuelles clients / partenaires (internes et externes) et de mettre à disposition les moyens appropriés, avec le soucis permanent de veiller à la sécurité des personnes et des biens.
Je serai attentif et à l'écoute des retours d'informations de tous, en cohérence avec la politique et les objectifs définis dans le cadre d'une amélioration continue.

Serge LAUWERS
Directeur Général

BERFLEX S.A.S
FLEXIBLES - RACCORDS HYDRAULIQUES