

## Politique qualité et environnementale

### NOUS NOUS ENGAGEONS À APPORTER À NOS CLIENTS DES SERVICES DIFFÉRENTIATEURS

- Nous nous assurons de l'excellence de nos services;
- Nous garantissons la confidentialité et l'anonymat pour tous les utilisateurs;
- Nous réglons les problèmes de nos clients avec professionnalisme;
- Nous gérons les impacts de nos services sur l'environnement de manière responsable;
- Nous révisons de façon continue la qualité de nos services et les répercussions sur l'environnement afin de maintenir notre niveau d'excellence.

### NOUS DIFFUSONS NOTRE PHILOSOPHIE CENTRÉE SUR NOS CLIENTS

- La satisfaction de nos clients passe avant toute autre priorité;
- Nous savons écouter nos clients et nous agissons en conséquence;
- Nous honorons nos engagements;
- Nous communiquons de manière proactive et transparente.

### NOUS RESPONSABILISONS ET FORMONS NOTRE ÉQUIPE ET NOS COLLABORATEURS À REFUSER TOUT COMPROMIS EN MATIÈRE DE QUALITÉ EN TENANT COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX LIÉS À NOS PRATIQUES D'AFFAIRES

- Nos dirigeants montrent l'exemple;
- Nos collaborateurs bénéficient de l'autonomie requise pour développer leur sens des responsabilités;
- Nous planifions, contrôlons et progressons sans cesse grâce à des outils et méthodologies inspirés des normes internationales ISO 9001 et ISO 14001;
- Nous misons sur la réduction progressive des incidences environnementales en matière d'utilisation de matériel, d'utilisation d'énergie et de transport et de consommation d'eau;
- Nous valorisons et partageons des pratiques et des attitudes exemplaires.



### LA VÉRITABLE MESURE DE LA QUALITÉ ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, C'EST DE ...



**V**isez la santé globale !

---

Mariette Tardif  
Présidente directrice générale  
Impact Mauricie