



# Charte Qualité

Nous, Tereos, nous engageons à fournir à nos clients des **produits sûrs, conformes à la réglementation, aux standards Qualité et Sécurité des produits, et à leurs attentes.** Chaque jour, nous mobilisons nos équipes et partenaires autour des principes suivants :

Ludwig de Mot  
Président du Directoire



## ASSURER LA SATISFACTION CLIENT ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Nous prenons en compte les attentes des clients dans une **démarche partenariale**.
- Nous réalisons un **retour d'expérience** sur les incidents produits et réclamations pour améliorer notre organisation et nos procédures.
- Nous partageons les **bonnes pratiques** dans une logique d'amélioration continue.



## GARANTIR LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES PRODUITS

- Nous définissons et mettons en place des **standards** internes, adaptés aux contextes locaux, sur toute la chaîne de valeur.
- Nous déployons une démarche proactive d'identification et de **maîtrise des risques**.
- Nous sommes responsables d'**identifier** et d'**agir** sur les incidents produits.



## RENFORCER LA CULTURE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES PRODUITS

- Nous sensibilisons nos collaborateurs à leurs **rôles** et **responsabilités** en matière de Qualité et Sécurité des produits.
- Nous déployons des **formations dédiées** à la Qualité et Sécurité des produits.
- Nous auditons nos pratiques afin de vérifier et d'améliorer notre **niveau de conformité**.