



Olivier Leducq,
Directeur Général

Charte Qualité

Nous, Tereos, nous engageons à fournir à nos clients des **produits sains, sûrs, authentiques, 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 :



ASSURER LA SATISFACTION CLIENT ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Nous prenons en compte les attentes des clients dans une **démarche partenariale, de manière éthique et durable**.
- 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** en conformité avec les exigences des référentiels applicables à nos activités.
- 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 développons une **culture positive** de la Qualité et Sécurité des produits, notamment par des **formations dédiées** et une **communication efficace**.
- Nous auditons nos pratiques afin de vérifier et d'améliorer notre **niveau de conformité**.