

## POLITIQUE QUALITE 2021

Etre à l'écoute et au service des patients, suivre l'avancée des connaissances et des technologiques, tout en affrontant des contraintes sanitaires, économiques et politiques chaque fois plus fortes : voilà le défi que relèvent chaque jour les professionnels de la santé.

Pour les y accompagner, SOS Médical s'engage dans une Politique Qualité axée sur :

- La satisfaction et la prise en charge de nos clients
- Les « Savoirs Etre » et les « Savoirs Faire »
- Le management des processus

Pour ce faire, les principaux chantiers en 2021 sont :

- Une collaboration toujours plus étroite avec nos fournisseurs et partenaires pour plus de performance
- Lancement d'une évaluation de la satisfaction de nos clients par des rencontres sur sites
- Une meilleure communication : plus de transparence, de précision, plus assumée
- Un mode de Management libéré pour plus d'autonomie et de responsabilisation de chacun
- La formation continue en externe et en interne des collaborateurs
- De nouveaux outils informatiques, en particulier une douchette pour améliorer les flux logistiques
- L'adaptation de notre activité en cette période de crise sanitaire majeure



### Satisfaction client

- Collaboration étroite avec les fournisseurs et les partenaires
- Aller à la rencontre de nos clients



### Savoirs Etre et Savoirs Faire

- Formation continue
- Management libéré
- Communication transparente et éthique



### Management des processus

- Prise en compte des besoins et de la finalité des activités
- Amélioration des interactions
- Transmission des savoirs et de la culture d'entreprise

Amélioration continue dans le cadre de l'ISO 9001 v2015

Afin de toujours rester en parfaite adéquation avec nos valeurs, l'environnement économique et réglementaire, cette politique sera revue chaque année, et chaque fois que les événements le justifieront.

Le 06/03/2021 à Saint-Paul  
Isabelle DELAGRANDA  
Directrice Générale

**SOS MEDICAL REUNION SAS**

46 Avenue du Grand Piton - CS 81009  
97863 SAINT PAUL Cédex

Tél: 0262 45.65.65 - Fax: 0262 45.66.66  
SIRET : 482 711 934 00026