

Un miel ne peut pas être considéré spontanément comme sain, naturel, pur et conforme à une appellation florale, topographique ou géographique puisque l'abeille qui le produit sur un territoire de 50 km² ne peut pas être contrôlée. Seule l'analyse d'un laboratoire compétent permet de caractériser la nature d'un miel.

« Chaque composante de chaque métier doit être contrôlée par le meilleur expert »

Notre raison d'être, Notre Politique Qualité, Nos engagements sont les clefs d'atteinte de cet objectif

RAISON D'ETRE DU LABORATOIRE

- Offrir des prestations analytiques qui permettent de **donner du bonheur** en répondant à chaque attente de nos clients dans chaque territoire.
- Réaliser des prestations d'analyse de qualité à un prix de vente compétitif dans le respect des bonnes pratiques professionnelles en favorisant la performance et l'innovation technique.
- Apporter un soutien technique, scientifique et analytique à la Famille Michaud Apiculteurs afin de lui garantir la fabrication exacte des produits définis par le marketing, dans le respect de la réglementation avec le prix de revient le plus bas possible et leur mise à disposition auprès de ses clients internes et externes, en temps voulu, avec un taux de service de 100.
- Faire grandir ses collaborateurs en s'appuyant sur deux principes :

Exigence & Bienveillance

DECLARATION DE POLITIQUE QUALITE

Nos performances sont intimement liées à l'investissement des femmes et des hommes compétents et polyvalents qui composent le laboratoire.

Les plans d'action du laboratoire, des collaborateurs doivent se concentrer prioritairement vers la raison d'être.

Les plans d'action doivent se concentrer vers :

- L'écoute de nos clients à travers un processus d'amélioration continue,
- Le respect de nos engagements, de la réglementation et des intérêts du groupe,
- La réalisation d'analyses de qualité et en conformité avec les exigences de la norme ISO/IEC 17025 et du COFRAC,
- Le maintien d'une veille réglementaire, technologique, et scientifique,
- La maîtrise des coûts, la recherche de rentabilité et la cohérence des activités de laboratoire,
- La réalisation des projets professionnels des collaborateurs grâce à l'entreprise,
- L'application des politiques et procédures de son système de management et de la qualité,

- L'amélioration continue du système de management et de la qualité.

LA REUSSITE DE NOS PROJETS S'APPUIE SUR LE PARTAGE DE NOS 5 VALEURS

L'Humilité : Parce que le monde évolue de plus en plus vite, les salariés de l'entreprise doivent s'adapter aux évolutions du contexte. L'humilité est la base du changement. Les prétentieux n'ont pas de place dans notre entreprise. Les humbles font du changement une opportunité. Ceux qui sont dans le vrai aujourd'hui n'ont aucune assurance d'y être demain.

L'Ambition : Le monde a toujours été en guerre et cette guerre est aujourd'hui économique. Nous avons la volonté de gagner chaque bataille. Une attitude ambitieuse est le contraire d'une attitude prétentieuse. L'évolution des technologies fait que le consommateur peut accéder immédiatement à la meilleure réponse à ses attentes. L'avenir ne laissera de place qu'au meilleur du monde dans chaque métier.

La Droiture : Elle passe par le respect de la parole donnée, le refus de la corruption, le refus de corrompre. La droiture passe également par la prise en compte de la réalité et de la primauté des faits ainsi que par la reconnaissance des conséquences de nos actions et de nos décisions.

Le Respect : Les personnes sont le bien le plus précieux de l'entreprise. Le dénigrement est intolérable. Chaque individu est différent. Plus il y a de différences, plus il y a de complémentarités, et plus il y a de complémentarités, plus il y a d'efficacité. Les plus expérimentés continuent à progresser en s'investissant pour faire grandir ceux qui arrivent avec un regard neuf.

Le Droit à l'erreur : Les hommes ont droit à l'erreur, pas les entreprises. Ceux qui entreprennent et cherchent à faire progresser notre entreprise risquent davantage de se tromper. Une erreur reconnue est une opportunité de progrès, une erreur cachée, niée ou répétée constitue une faute. Nous devons fiabiliser et pérenniser nos savoir-faire en formalisant des processus simples et efficaces.

C'EST DANS CE CADRE QUE NOUS DEVONS

EXIGENCES

- Prendre en charge les réclamations dans les meilleurs délais et traiter les réclamations sans avoir de récurrences,
- Obtenir un retour de nos clients et exploiter les informations recueillies pour garantir leur satisfaction,
- Respecter les exigences de nos clients préalablement acceptées,
- Assurer la validité des essais grâce à des contrôles internes et aux tests d'inter comparaison accrédités selon la norme NF EN ISO/CEI 17043,
- Garantir la confidentialité des informations clients et la réalisation de chaque essai en toute impartialité,
- Assurer que les dispositions de maîtrise du système d'information dématérialisé mises en place par le service informatique de Famille Michaud & Co permettent de répondre aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025 et de l'accréditation COFRAC,
- Adapter l'offre de prestation en s'appuyant sur l'écoute client, les réclamations, la veille technologique, scientifique et les évolutions règlementaires,
- Développer l'activité commerciale du laboratoire,
- Mettre en place des actions permettant de diminuer les charges d'exploitation d'une année sur l'autre,
- Assurer la compétence du personnel grâce aux formations réalisées en interne ou en externe et permettre au personnel de construire leur projet professionnel en le coordonnant avec celui du laboratoire,
- Satisfaire aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025 et de l'accréditation COFRAC en appliquant rigoureusement les politiques et procédures du système de management et de la qualité lors de chaque essai,
- Mettre en place des actions permettant l'évolution du système management et de la qualité,
- Garder des locaux propices aux activités analytiques,

Le 26/04/2021

Aurélien ROSSI

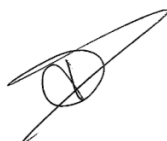
Responsable qualité laboratoire



Le 26/04/2021

Laurence THOMAZO

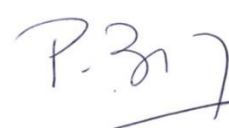
Responsable Laboratoire



Le 26/04/2021

Patricia BEAUNE

Directrice Industrielle



Le 26/04/2021

Marie LECAL MICHAUD

Directrice Générale

