

Déclaration et engagement de la direction

► ISO 9001

L'objectif de Fiducial Bureautique, de FOS Belgique et de FOS Luxembourg est de renforcer leur place de fournisseur privilégié de fournitures, mobilier de bureau et imprimés et de solutions de gestion associées sur leur marché respectif. Fiducial Bureautique, FOS Belgique et FOS Luxembourg disposent d'atouts concurrentiels reconnus de leurs clients, qui leur permettent de les satisfaire.



Nos enjeux

La Direction Générale de FIDUCIAL Office Solutions a lancé différents projets qui visent tous à accroître la différenciation, la rentabilité et l'efficacité de notre activité. Ces projets doivent permettre à Fiducial Bureautique ainsi qu'à FOS Belgique et FOS Luxembourg d'atteindre les objectifs budgétaires fixés pour 2024-2025, tout en respectant les valeurs de l'entreprise, ainsi que les exigences légales et réglementaires. Les valeurs de notre entreprise, qui sont à la fois collectives et individuelles, demeurent :

- la satisfaction de nos clients et le respect de nos engagements vis à vis d'eux,
- le développement rentable de nos activités,
- le respect et la valorisation de nos collaborateurs.



Nos engagements

La Direction Générale a pour objectif de continuer à optimiser l'organisation ainsi que les processus et de lancer les actions nécessaires afin d'intégrer ces valeurs dans le fonctionnement au quotidien.

Pour ce faire et conformément à la norme ISO 9001 V2015, la Direction Générale s'engage :

- à mettre à disposition les moyens adaptés à la mise en œuvre de cette politique, au déploiement des objectifs Qualité et à l'amélioration continue du SMQ
- à veiller à la mise en œuvre, l'évolution et l'efficacité du SMQ tel qu'il est consigné dans le Manuel de Management de la Qualité.



Nos actions

Nous avons travaillé sur une nouvelle modélisation de notre Système de Management de la Qualité. La structure des processus a été simplifiée et cette modélisation nous a permis de représenter notre Système de Management de la Qualité de manière plus moderne. L'Espace Méthodes et Qualité offre une navigation simple et intuitive qui permet d'accéder rapidement à l'information recherchée, et ainsi une meilleure diffusion de nos procédures et processus.

La Politique Qualité est diffusée à tous les niveaux par voie d'affichage et son application est suivie par des indicateurs pertinents. Le Responsable QSE représente le Comité de Direction auprès des partenaires internes et externes pour tous les sujets concernant le management de la Qualité. Il a toute délégation pour :

- s'assurer de l'application du SMQ et rendre compte de son efficacité,
- coordonner les actions d'amélioration au sein de l'entreprise,
- encourager à tous les niveaux de l'entreprise la prise en compte des exigences clients et du respect de nos engagements.

Grâce à l'implication de tout le personnel les sociétés Fiducial Bureautique, FOS Belgique et FOS Luxembourg obtiendront le renouvellement de leurs certifications et atteindront leurs objectifs économiques.

Pour cette année 2025 les objectifs Qualité sont :

- la diminution du Taux de Réclamations ► Objectif 2025 = **2,20 %**
- la diminution du Taux de Retours ► Objectif 2025 = **2,20 %**