



CHARTE D'ENTREPRISE

CHARTE D'ENTREPRISE



Les métiers de **Ceredas**

Ceredas est une entreprise qui conçoit, fabrique et distribue des produits médicaux innovants destinés aux laryngectomisés et trachéotomisés.

Innovation et exigence de qualité sont les maîtres- mots qui animent et inspirent la recherche des produits de l'entreprise.

Les missions de **Ceredas**

Être le **pionnier** dans le développement de systèmes permettant d'améliorer au quotidien le confort de vie de nos clients-patients. Pour cela, nous nous appuyons sur des valeurs partagées par l'ensemble de l'entreprise et appréciées par nos clients et partenaires.

Le positionnement de **Ceredas** sur le marché

Ceredas est une entreprise qui conçoit, fabrique et distribue des produits médicaux innovants pour contribuer personnellement à l'amélioration de la vie de ses clients. Responsabilité et implication constituent la base de ce positionnement.

4 VALEURS ET UN OBJECTIF PARTAGÉS PAR TOUS



› Une «Inventivité Créative»

Nous avons un esprit pionnier légué par notre fondateur, ce qui nous pousse à rechercher en permanence des voies nouvelles et des solutions dans nos domaines d'activité. Nous cherchons à innover en continu pour essayer de trouver toujours des solutions aux multiples problèmes posés par la vie quotidienne de nos clients/patients, dans la plus grande exigence de qualité.

› La Sincérité et la Franchise

Nos actions sont guidées par le principe d'honnêteté, de franchise et de responsabilité tant vis-à-vis de nous-mêmes que de nos clients et partenaires. Pour nous, se conformer aux règles et aux lois, est un principe intangible.

› Une «Ecoute Dévouée»

• **Respect et compréhension**, de la nature de nos clients/patients et de leur diversité au niveau des besoins.

• **Réactivité** : Enregistrer les demandes, ne jamais les laisser sans réponse, donner une réponse appropriée

• **Solidarité** : Très au fait de la vie de nos clients/patients, nous apportons, chaque fois que possible, réconfort et soutien.

• **Convivialité** : Nous cherchons à nouer des relations privilégiées avec nos clients et les praticiens, dans un esprit d'écoute et de dialogue.

› La Confiance

Inspirer la confiance, à travers nos comportements, nos produits et nos services, c'est notre contrat de base. C'est pourquoi nous privilégions autant que possible les rapports humains dans la transparence pour informer et expliquer nos produits et services.

INVENTIVITÉ/CRÉATIVE

- Esprit pionnier
- Innovation continue
- Exigence de qualité

ECOUTE DÉVOUÉE

- Respect/compréhension
- Réactivité
- Solidarité
- Convivialité

« Contribuer personnellement
à l'amélioration de la vie
de nos clients. »

SINCÉRITÉ/FRANCHISE

- Honnêteté
- Responsabilité
- Ethique

CONFIANCE

- Suivi humain
- Esprit de service

LES DÉFIS DE L'ENTREPRISE, ET DE SES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS



Nos défis sont fondés sur une organisation interne, structurée sur la base d'un « Système de Management de la Qualité » certifié ISO 13485:2004, qui relie nos différents métiers entre eux dans le cadre d'une approche par « Processus », afin de nous permettre de mener à bien notre mission.

De fait, le principe de solidarité guide toute notre action. Cette solidarité implique naturellement une réactivité collective permanente face aux erreurs constatées, qu'elles soient individuelles ou collectives.

Très concrètement nos défis se synthétisent par le fait de :

- **Satisfaire en tous points nos clients/patients** en leur offrant la meilleure qualité de produits, dans les meilleurs délais, au meilleur prix, mais aussi le meilleur service.
 - **Développer une communication** basée, tant en interne qu'en externe, sur le principe d'une écoute dévouée et réactive, afin de mieux répondre aux besoins exprimés. Cette communication doit reposer sur la franchise et la confiance et être exprimée avec rigueur et précision. Base de nos relations, tant externes qu'internes, la confiance n'exclut bien évidemment pas le contrôle, garant de la pérennité de notre Système de Management de la Qualité ISO 13485:2004.
 - **Faire montre d'une conscience professionnelle** sans faille, qui nous permette de rationaliser nos activités, d'améliorer constamment notre organisation, et d'exploiter au mieux les compétences de chacun, à travers les formations adéquates. Corollaire de cette attitude volontariste, nous devons faire preuve d'une inventivité créative permanente au niveau de tous les processus concernés, en vue de répondre aux attentes de nos clients/patients.
 - **Tout mettre en œuvre** pour sauvegarder au sein de l'entreprise les compétences et les savoir-faire attachés à nos métiers, en tirant le meilleur parti des formations internes spécifiques à notre marché et à notre positionnement.
- Naturellement, tous ces défis doivent s'inscrire dans le total respect des exigences réglementaires et légales qui encadrent les activités de l'entreprise.



En résumé, nous nous donnons comme défis, en tant que collectif **Ceredas**, de contribuer personnellement à l'amélioration de la vie quotidienne de nos clients/patients, et de participer ainsi, jour après jour, à leur démarche de réinsertion.



191, rue Adolphe Pajeaud • 92160 ANTONY • FRANCE
Tél. : +33 (0) 1 42 37 11 12 • Fax : +33 (0) 1 42 37 90 91
Email : ceredas@ceredas.com • Internet : www.ceredas.com