

Messer s'engage à développer, mettre en œuvre et améliorer l'efficacité de son système de management de la Qualité pour améliorer continuellement la satisfaction de ses clients. Par son esprit d'entreprise et ses valeurs, par sa vision à long terme et l'amélioration continue de ses procédés, Messer crée de la valeur ajoutée pour ses clients pour assurer un succès mutuel. La qualité de notre offre, le renforcement de nos fondamentaux, l'optimisation de notre structure, le respect de la réglementation applicable ainsi que le respect des exigences de nos clients sont les éléments stratégiques qui fondent la présente Politique Qualité, en vue d'améliorer continuellement nos performances globales en prenant en compte notamment les risques et opportunités associés au contexte économique et réglementaire dans lequel nous évoluons.

Notre Système de Management de la Qualité (SMQ) est structuré sur tous les sites de Messer France selon les approches Processus et par les Risques définies par la **norme ISO 9001, version 2015**. Par ailleurs, nous nous engageons à être en conformité avec :

- à entretenir des relations de partenariat Qualité avec nos clients, nos fournisseurs, nos prestataires et les organismes de contrôles (administrations, organismes certificateurs...) afin d'assurer une amélioration continue de nos services dans tous les domaines,
- les « **Bonnes Pratiques de Fabrication et de Distribution** » des gaz à usage médical sur les sites de la société Messer France où des activités pharmaceutiques et médicales sont présentes. Par ailleurs, nous nous engageons à obtenir et maintenir le **marquage CE** pour les dispositifs médicaux,
- les exigences de la norme **ISO 17025** pour le laboratoire accrédité de Messer France sur le site de Mitry-Mory,
- la « Food Policy » du Groupe Messer, les exigences de la norme **ISO 22000** via le protocole **FSSC 22000** pour le développement d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires (Cf. FR.01.05.Doc.009),

L'efficacité du SMQ et notre amélioration continue se traduisent par :

- la définition d'objectifs et la mise en place d'indicateurs de performance pour chaque processus,
- la formation des employés Messer France aux exigences de nos référentiels,
- l'enregistrement et traitement systématiques des non-conformités, réclamations et incidents survenus en clientèle, sur site Messer France ou lors d'une phase de livraison,
- l'organisation d'au moins une revue de Direction par an
- la mesure de la satisfaction client



Olivier Bagel, Directeur SHEQ



Nicolas DENIS, Président de Messer France