

Le 17 mai 2010

## **Groupe Bell-Horizon inc. & distinguée clientèle**

### **OBJET : Renouvellement de la norme qualité**

Chers collègues, chers clients,

En avril dernier, nous avons demandé un audit afin de reconduire notre norme de service qualité B.N.Q. qui devenait échue à la fin du mois.

Non seulement notre équipe a réussi à maintenir son haut niveau de qualité mais également plusieurs ajouts majeurs ont été apportés afin de mieux gérer la démarche qualité au quotidien. D'autres processus sont actuellement en analyse afin d'améliorer encore notre engagement.

La norme de services encadre le contact client avec respect et de façon privilégiée. Cette transparence nous rejoint beaucoup en termes de valeurs et soutient également notre mission corporative liée à la pleine satisfaction de notre clientèle. Pour en savoir plus sur notre certification, veuillez consulter notre site web sous l'onglet « certification » au [www.bell-horizon.com](http://www.bell-horizon.com)

Nous souhaitons remercier sincèrement toute notre équipe pour leur confiance, leur persévérance et surtout pour leur constance en matière de suivi des paramètres de qualité établis dans leurs différentes fonctions. Dans un même temps, nous sommes également reconnaissants envers notre clientèle pour leur fidélité et leurs commentaires constructifs.

Nous savions que le plus exigeant serait non pas d'atteindre la certification mais bien de la conserver par la suite...et ce jour après jour...

L'histoire qualité d'une entreprise évolue sans cesse et veut continuer son développement par l'innovation et la formation de ses ressources humaines. La qualité passera inévitablement par la solidité et l'efficacité de la structure organisationnelle. Plus la gestion axera sur les performances des individus dans l'équipe et plus l'entreprise pourra former un tout réalisable.

Notre norme de services : *Un jeu d'équipe entre vous et nous!*

Mme Nathalie Laforme, dg  
Responsable système qualité