

Bien Vivre avec Ceredas

Concepteur Français - Fabricant Français - Distributeur

CHARTRE D'ENTREPRISE



CHARTRE D'ENTREPRISE

Notre entreprise, qui porte haut des valeurs nommées confiance et solidarité, attache la plus grande importance à traduire dans les faits, au quotidien, les défis qui doivent régir un fonctionnement harmonieux de notre organisation de travail. Le présent document a pour vocation de rappeler, en quelques mots, ces principes simples autour desquels toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de l'entreprise sont invités à se rassembler, en validant le fait que la vie en entreprise est faite de droits mais aussi de devoirs.

Les métiers de Ceredas

Ceredas est une entreprise Française dont les activités sont la conception, la fabrication, le contrôle final et la mise sur le marché de dispositifs médicaux pour laryngectomisés et trachéotomisés, accessoires associés, et services associés : conseil, assistance, et tiers-payant. Innovation et exigence de qualité sont les maîtres mots qui animent et inspirent la recherche des produits de l'entreprise.

Les missions de Ceredas

Poursuivre notre démarche globale d'assistance à domicile et développer des 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-patients et partenaires.

Le positionnement de Ceredas

L'entreprise Française Ceredas possède une réelle expertise dans l'amélioration du confort de vie et dans la réhabilitation pulmonaire et phonatoire des personnes laryngectomisées et trachéotomisées, au travers d'une distribution de produits conçus dans un souci de performance, de confort, d'économie, et de respect de l'environnement (produits réutilisables), et du fait des contacts directs qu'elle préconise à ses Clients-patients dans le cadre de services de proximité (visites à domicile sur le territoire français métropolitain). Responsabilité et réactivité constituent la base de ce positionnement.

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

Nos défis sont fondés sur un Management d'Entreprise structuré par un Système de Management de la Qualité, certifié ISO 13485, défini comme l'outil permettant de relier nos différents métiers entre eux, dans le cadre d'une approche par Processus, et avec un engagement des Collaboratrices et Collaborateurs de l'entreprise à œuvrer dans une démarche d'amélioration continue. De fait, le principe de solidarité guide toute notre action. Cette solidarité implique naturellement une réactivité permanente, qu'elle soit individuelle ou collective.

TRÈS CONCRÈTEMENT NOS DÉFIS SE SYNTHÉTISENT PAR LE FAIT DE :

- **Satisfaire** en tous points nos clients-patient, en leur offrant la meilleure qualité de vie possible, aux professionnels de santé la meilleure aide et assistance à l'utilisation de nos dispositifs médicaux et aux acteurs institutionnels de l'univers médical la garantie de respecter la réglementation et le souci permanent de transparence.

- **Développer** une communication fondée sur l'écoute dévouée et réactive reposant sur la franchise et la confiance

- Se fixer comme impératif **une conscience professionnelle** sans faille reposant sur la rationalisation de nos activités, l'amélioration constante de notre organisation, l'exploitation optimale des compétences de chacun à travers les formations adéquates.

- 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 à l'amélioration de la vie quotidienne de nos clients laryngectomisés, en leur offrant la meilleure qualité de vie possible, ainsi qu'aux professionnels de santé : la meilleure aide et assistance à l'utilisation de nos dispositifs médicaux, et aux acteurs institutionnels de l'univers médical : la garantie de respect des lois et réglementations, avec un souci permanent de transparence.

4 VALEURS ET UN OBJECTIF

PARTAGÉS PAR TOUS

01

UNE «INVENTIVITÉ CRÉATIVE»

Nous **recherchons en permanence** des voies nouvelles pour trouver des solutions aux multiples problèmes posés par la vie quotidienne de nos clients/patients laryngectomisés avec la plus grande **exigence de qualité**.

02

LA SINCÉRITÉ ET LA FRANCHISE

Nos actions sont guidées par le principe d'**honnêteté**, de **transparence 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.

03

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 • **Proximité** : Très au fait de la vie et des besoins de nos clients/patients, nous apportons chaque fois que possible, réconfort et soutien • **Convivialité** : Nous cherchons à nouer des relations privilégiées et chaleureuses avec nos clients/patients et les professionnels de la santé, dans un esprit d'écoute et de dialogue.

04

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**.

The image shows four hands holding four interlocking puzzle pieces arranged in a circle. Each piece is a different shade of blue and contains text. The top-left piece is dark blue, the top-right is light blue, the bottom-left is medium blue, and the bottom-right is a slightly darker blue. The background is a soft, out-of-focus blue sky with white clouds.

INVENTIVITÉ CRÉATIVE

- Esprit pionnier
- Veille continue
- Exigence de qualité

ECOUTE DÉVOUÉE

- Respect/compréhension
- Réactivité
- Proximité
- Convivialité

SINCÉRITÉ/FRANCHISE

- Honnêteté
- Responsabilité
- Ethique

CONFIANCE

- Suivi humain
- Esprit de service

**Contribuer personnellement
à l'amélioration de la qualité de la vie de nos clients.**



191, rue Adolphe Pajeaud - 92160 ANTONY
Tél. : 01 42 37 11 12 - Fax : 01 42 37 90 91
email : ceredas@ceredas.com
site : www.ceredas.com

