

En matière de prestations réalisées pour les clients de la société

- L'intervention sur site est contrôlée à plusieurs niveaux :
 - autocontrôle par le technicien qualifié
 - contrôle par le responsable technique
 - contrôle par le référent du marché dans le cas des travaux de modernisation et de montage
- De la même façon, le matériel de levage inspecté sur site fait l'objet d'une identification, d'un contrôle et d'un traitement de non-conformité le cas échéant.
- Outre les documents relatifs aux interventions et au suivi des appareils, des fiches de suivi de la qualité de la prestation NOVALIFT sont communiquées aux clients pour retour ; l'entreprise analyse les remarques formulées et met en place des actions correctives le cas échéant.

En matière de choix des fournisseurs de la société

- Chaque année, NOVALIFT réalise un bilan de ses fournisseurs (centre d'appels, fournisseurs de pièces), au travers d'une grille d'évaluation. Cet outil de travail constitue un document de référence permettant aux acheteurs de visualiser la capacité du fournisseur à lui offrir un produit et un service de qualité.
- L'évaluation porte sur trois critères :
 - la qualité du produit
 - la qualité du service
 - les respects des délais et quantités.

En matière de management de la qualité

- NOVALIFT a fort logiquement appliqué à son propre management les process qualité déjà mis en œuvre vis-à-vis du matériel contrôlé, des prestations opérées pour les clients et du choix de ses fournisseurs.
 - **Performance d'analyse** : la société a mis en place des outils partagés d'identification et de traitement des non-conformités. La démarche d'amélioration continue de la société s'appuie sur le suivi rigoureux des actions préventives et correctives.
 - **Performance économique** : l'enjeu demeurant avant tout économique, la mise en place d'indicateurs « quantifiables, mesurables » a développé l'approche rentabilité.
 - **Performance commerciale** : l'analyse de la satisfaction client est le point clé de notre démarche. Non seulement la Direction mais tout le personnel se sentent concernés par cet objectif commun.

En matière de formation de ses salariés

- Un personnel déjà qualifié, c'est bien. Des équipes formées en continu, c'est l'objectif de NOVALIFT. Pour répondre aux exigences d'un métier en constante évolution, le directeur général mise sur une montée en compétences régulière de la société par la formation de ses équipes (100 heures de formation dispensées par an).



L'engagement qualitatif de NOVALIFT. Dans une période de crise et de repli, la société fait le choix de l'investissement vers la qualité du travail, la sécurité des équipes et l'amélioration des performances. Une prise de risque – et un investissement conséquent – récompensés par la satisfaction accrue de ses clients.