

Politique Qualité Sécurité Environnement de la société

BUGBUSTERS.

La société *Bugbusters* est implantée dans la région Nantaise pour y développer une prestation de qualité dans le secteur du traitement des nuisibles (Dératisation Désinsectisation, Désinfection).

Nos services :

Entretien des locaux, bâtiments ou sites contre tous les nuisibles de façon efficace et durable au moyen d'une lutte raisonnée.

Prestations conformes à chaque secteur d'activité ainsi qu'aux différentes normes et référentiels, HACCP, IFS, BRC, ISO 22000, ISO 9001, BIO.

- **Traitements ponctuels et ciblés**
Pour éradiquer des infestations de nuisibles occasionnelles ou saisonnières.
(Punaises des lits, puces, moucheron, guêpes, frelons, volatils...)
- **Traitement préventifs (contrat annuel...)**
Pour maintenir un état permanent de non infestation des nuisibles dans votre environnement.
(Rats, souris, blattes, fourmis, insectes des produits stockés...)

Nos atouts :

La qualité de la prestation sera assurée grâce aux différentes compétences acquises par les cofondateurs :

- Création et gestion d'entreprise
- Gestion commerciale
- Gestion du personnel
- Management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement.
- Expérience technique dans le milieu du 3D, (Dératisation Désinsectisation, Désinfection).

Le management de la qualité

Nos engagements :

Dans un souci d'amélioration continue de nos prestations, nous souhaitons mettre en place rapidement une politique de management de la qualité pour répondre aux exigences des clients et s'assurer de leur satisfaction.

Notre engagement débute dès la prise de contact jusqu'à l'élimination du problème et la satisfaction du client. Notre objectif est d'offrir une garantie de résultat sur l'ensemble de nos prestations.

Pour ce faire nous nous engageons à :

- Etre à l'écoute du client afin de cerner ses problèmes et ses besoins.
- Se déplacer chez le client pour réaliser un diagnostique complet et lui proposer la meilleure solution pour répondre à ses besoins.
- Fournir un maximum d'explications au client quant à sa problématique.
- Informer les clients sur les méthodes et les produits utilisés pour le traitement choisi. (Fiches techniques, fiches de sécurité des produits)
- Choisir le meilleur traitement pour répondre à la problématique dans son environnement direct.
- Présenter un devis réaliste et complet de la prestation.
- Réaliser l'intervention avec des délais courts en accord avec le client.
- Prévoir des passages de contrôle si nécessaire.
- Offrir une garantie adaptée à la problématique
- Réaliser les interventions dans un souci de préservation de notre sécurité, de celle du client et de la zone de traitement.

Suite au traitement nous faisons parvenir au client un rapport complet sur l'intervention ainsi qu'un questionnaire de satisfaction.

Pour les contrats préventifs nous remettons au client un cahier de sanitation contenant :

- l'implantation du système d'appâtage et des zones de traitements.
- les fiches de sécurité et les fiches techniques des produits utilisés
- les fiches de suivi des interventions
- Nos agréments et autorisations (CS3D, Agrément délivré par le ministère de l'agriculture pour les activités de distribution et d'application des produits antiparasitaires en prestations de service, Certification Véritas).
- Nos assurances.

Pour améliorer la qualité de la relation avec le client nous avons fait le choix de proposer un **service informatique** regroupant tous les éléments cités ci-dessus.

Ce service sera disponible par le biais d'un réseau intranet avec login et mot de passe accessible depuis notre site internet. Il permettra au client l'accès permanent des informations concernant son contrat et les interventions effectuées dans ses locaux.

Un service de qualité passe aussi par la **formation** de notre personnel, ainsi nos techniciens sont diplômés et certifiés par le ministère de l'agriculture. (Certification certiphyto délivré par le ministère de l'agriculture pour l'encadrement technique des Distributeurs et Appicateurs de Produits Antiparasitaires.

La sécurité :

Nos techniciens sont formés à la toxicité des produits employés, à la mise en œuvre d'équipements de protection collective et à l'utilisation d'équipements de protection individuelle.

Nos techniciens sont titulaires du caces nacelle, des habilitations au travail en hauteur et des habilitations électriques

La prévention des risques d'accidents au travail sera renforcée par la réalisation d'une évaluation des risques professionnels liés à notre activité et par la création d'un document unique.

L'environnement :

Dans le cadre de nos prestations et dans un souci de développement durable nous nous assurons de suivre les réglementations en matière :

- D'hygiène
- D'utilisation des produits phytosanitaires et biocides
- D'élimination des déchets
- De préservation de l'environnement

Les problèmes liés aux nuisibles sont complexes et nécessitent une approche professionnelle pour les résoudre. Nos engagements permettent d'offrir une solution curative et préventive pour aller vers une élimination ou une réduction des populations de nuisibles. Grâce à notre expérience et notre volonté de suivre une politique d'amélioration continue, nos méthodes s'inscrivent dans une lutte efficace contre les nuisibles, tout en préservant, l'Homme, son écosystème et son environnement.

Loïc L'Helgoualc'h, le 15/05/2013