



POLITIQUE DE QUALITÉ

1. GÉNÉRALITÉS

Sur la base de l'analyse du contexte, afin de garantir la gestion correcte d'un Système Qualité et l'application de la présente Politique de Qualité, la Direction Générale sollicite la collaboration de tout le Personnel de l'Entreprise, de façon générale de toutes les parties prenantes, envers lesquelles elle s'engage à fournir les informations nécessaires pour comprendre l'importance de leur rôle au sein du système.

La Politique de Qualité poursuivie par TRB est expliquée dans les points suivants :

→ RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Dans le cadre des relations que TRB entretient avec ses clients, les prérogatives suivantes restent nécessaires :

- comprendre correctement les demandes et les besoins du client et les traduire en produits et services de qualité qui concrétiseront et dépasseront leurs attentes ;
- faire preuve de la plus grande flexibilité possible par rapport aux besoins des Clients ;
- maintenir des relations claires avec les clients afin d'éviter toute réclamation de leur part ;
- respecter les délais de réalisation prévus ;
- évaluer le degré de satisfaction des clients ;
- évaluer les criticités des process/produits identifiées par les clients en étudiant les causes des réclamations émises.

→ RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

En ce qui concerne les relations de l'Entreprise avec ses Fournisseurs, il est jugé souhaitable :

- d'effectuer une analyse précise visant à sélectionner des Fournisseurs fiables avec lesquels engager des relations durables ;
- de faire participer les Fournisseurs à la Politique de Qualité menée par l'Entreprise, afin de mieux les intégrer en tant que collaborateurs ;
- impliquer les Fournisseurs dans les plans d'amélioration de l'Entreprise et dans l'échange de savoir-faire.

En outre, pour les fournisseurs de services externes, TRB considère comme essentiel de :

- les impliquer dès les phases de planification du système, afin de toujours rechercher le partage des objectifs et des méthodologies ;
- fournir des méthodologies visant à garantir un contrôle toujours plus adapté aux spécifications des clients.

→ ORGANISATION INTERNE

Dans le cadre de l'optimisation de l'organisation interne, la Direction Générale de TRB considère comme prioritaire de:

- impliquer toutes les ressources de la société dans l'analyse des risques afin de partager au mieux la planification stratégique de l'entreprise ;
- fournir à tous les employés tous les outils pratiques et théoriques leur permettant de contribuer à la réalisation des objectifs de l'entreprise ;
- impliquer et intégrer toutes les ressources de la société dans l'optimisation des activités et l'amélioration des services en fonction des attentes des clients ;
- identifier et étudier les criticités pour la Qualité ;
- mettre en œuvre des Actions Correctives et/ou des Améliorations ;
- viser l'amélioration continue.

2. POLITIQUE

La Direction Générale de l'Entreprise, face à la demande croissante du marché pour des standards de qualité consolidés et convaincue des améliorations internes réalisables grâce au développement d'une culture de la qualité, a décidé de créer un Système de Qualité conforme à la norme UNI EN ISO 9001 : 2015 dans le but précis de maintenir la certification de l'entreprise.



Annexe 2 de la Politique de Qualité de MSGQ

Maj 2 du 04/06/2020

Il est donc dans l'intention de la société d'aborder et de résoudre les problèmes résultant de la poursuite de cet objectif en adoptant des moyens opérationnels adéquats, en créant un environnement propice à l'exécution correcte des activités et, surtout, en responsabilisant de manière coordonnée l'ensemble du Personnel qui travaille au sein de l'Entreprise. L'objectif de l'Entreprise est d'assurer que toutes les activités soient développées de manière efficace et économique en activant un système interne de gestion de la qualité basé sur les principes fondamentaux suivants :

1. Détermination constante dans la recherche et l'élimination des non-conformités résultant des réclamations des clients, car un défaut peut entraîner non seulement une action corrective (et les coûts y afférents), mais aussi d'éventuelles actions en responsabilité pour dommages.
2. Poursuite d'une collaboration assidue et constante avec les fournisseurs de produits et de services afin d'activer des relations marquées par une croissance continue et conjointe de la qualité globale.
3. Sensibilisation du personnel aux règles choisies pour la mise en œuvre du système de qualité de l'entreprise.
4. Formation toujours scrupuleuse et soignée du personnel.
5. Respect des exigences contractuelles prises avec les Clients. Tout se résume dans l'indice de satisfaction des clients et dans le suivi des délais d'exécution des commandes.
6. Amélioration de l'environnement de travail et stimulation de la participation des ressources à l'amélioration des services.
7. Prévention des risques et minimisation des accidents du travail grâce à une formation adéquate de nos employés.
8. L'entreprise effectue une analyse périodique des risques en vue d'une planification stratégique visant à maintenir et à améliorer les activités de l'entreprise.
9. Comparaison avec la législation en vigueur en ce qui concerne les aspects éthiques et environnementaux.

Afin de garantir que l'exécution de toutes les activités est conforme à la politique de qualité définie et répond aux objectifs fixés, la Direction Générale a chargé le Responsable du Système de Gestion de la Qualité (RSGQ) de formaliser donc ce dernier et de contrôler l'application des dispositions en termes d'efficacité et d'efficience.

La Direction Générale s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir la contagion par le COVID19 en respectant :

- Les aspects de sécurité et de protection ;
- Les aspects organisationnels de la gestion ;
- L'amélioration de l'efficacité des structures et des installations ;

Le Représentant de la Direction dispose de la liberté d'organisation et de l'autorité nécessaire pour accomplir les tâches suivantes :

- promouvoir toutes les actions nécessaires pour prévenir l'apparition de situations non conformes au Système de Qualité de l'entreprise ;
- identifier et enregistrer tout problème relatif à la qualité du système ;
- proposer, approuver et mettre en œuvre des solutions par le biais des canaux établis ;
- vérifier la mise en œuvre des solutions convenues et établies.

Toutefois, la Direction Générale souligne que la réalisation des objectifs définis ci-dessus relève de sa propre responsabilité et de celle de l'ensemble du personnel et qu'il est de la prérogative de chacun que le Système de Qualité soit géré activement et amélioré en permanence par des personnes motivées, responsables et professionnellement formées.

La Direction Générale s'engage à jouer un rôle actif dans la promotion et l'orientation de toutes les activités ayant une influence sur la Qualité, par la diffusion, à tous les niveaux, de la Politique définie ici et la vérification périodique de son degré d'adéquation, de compréhension et de mise en œuvre par un retour d'information direct et des examens périodiques des résultats recueillis par le Représentant de la Direction ou directement constatés.

Date de mise à jour : 04/06/2020

La Direction