

*SMQ / SME*

# POLITIQUE QUALITÉ

REF. P-014



*EN COMPLÉMENT DE NOTRE CHARTE, NOUS VOUS  
PRÉSENTONS DANS CE DOCUMENT LES DIRECTIVES DE  
NOTRE POLITIQUE QUALITÉ.*

*CRÉATION: 06.02.2016 /SEG*

*UPDATE: 06.01.2025*

Validé IHA

**HARSCH**

The Art of Moving Forward

# OBJECTIFS DE NOTRE POLITIQUE DE LA QUALITÉ

# HARSCH

The Art of Moving Forward

En liens avec les orientations définies par **ISO 9001, ISO 14001, FIDI FAIM-Plus, ICEFAT** et conformément aux engagements de la Direction Harsch, notre politique de Qualité vise les objectifs suivants :



## A. Les **compétences** et la **satisfaction** de nos collaborateurs

Le déploiement de notre système de Management a pour objectif de responsabiliser l'ensemble de nos collaborateurs pour optimiser la performance de nos processus et nos opérations et nécessite de :

- Définir clairement les tâches à entreprendre, les droits et les devoirs de chacun,
- Développer l'autonomie et la polyvalence,
- Assurer une sécurité optimale et un environnement de travail agréable et fonctionnel,
- Rétribuer équitablement en fonction de la compétence et des responsabilités demandées,
- Assurer la confiance,
- Garantir aux collaborateurs des conditions de travail sûres, dans une ambiance sereine.

## B. La **satisfaction** de nos clients et de nos partenaires :

La satisfaction des parties concernées sollicite l'implication des facteurs suivants :

- Etre à l'écoute afin de comprendre leurs besoins, leurs exigences, leurs attentes et de les anticiper
- Leur assurer une assistance et une prestation parfaite,
- Leur assurer la flexibilité, la confidentialité et la réactivité,
- Leur communiquer les résultats obtenus du service fourni,
- Obtenir leur pleine satisfaction,
- Respecter l'environnement, les règles et les normes définies,
- Respecter les exigences légales et les normes de sécurité..



## C. La **satisfaction** de nos clients et de nos partenaires :

Pour assurer la pérennité de Harsch, nous mettons tout en œuvre pour garantir notre rentabilité, en :

- Réalisant des comparatifs entre les objectifs prévus et les objectifs réalisés,
- Analysant nos données comptables (bilans), les données du marché (vente, marketing)
- Développant des outils de contrôle interne (évaluations, prévisions, suivi des indicateurs de performance KPI, des statistiques)

# OBJECTIFS DE NOTRE POLITIQUE DE LA QUALITÉ

**HARSCH**

The Art of Moving Forward

## D. La **fiabilité** de nos prestations de contrôle :

L'AMÉLIORATION CONTINUE de notre SMQ SME « Système de Management Qualité et Système de Management Environnemental » est l'un des éléments essentiels de notre organisation, qui se traduit par :

- La planification et la réalisation de nos points de contrôles internes (audits internes, évaluations des compétences, évaluation de la satisfaction clients et des collaborateurs, gestion des non conformités, plan d'actions des mesures d'amélioration, veille légale, etc.),
- L'enregistrement des résultats de nos contrôles et de nos analyses (analyse financière, analyse des risques, analyse environnementale, analyse SWOT, etc.)
- L'amélioration de la qualité de nos services (procédures internes, logiciels/ équipements /locaux adaptés, ressources internes, gestion des processus, etc.),
- L'implication de nos collaborateurs dans nos projets

La mise en œuvre de notre politique de Qualité nécessite l'**adhésion** et l'**implication** de tous nos collaborateurs et reste fondée sur les valeurs suivantes :

- la performance
- l'innovation
- la sécurité
- l'efficacité
- la rentabilité
- la responsabilité
- l'écoute du client
- l'écoute du marché
- l'équité, la reconnaissance et le respect de chaque collaborateur
- la transparence
- la satisfaction
- la confidentialité



La Direction attribue les responsabilités et nomme les personnes qui doivent assurer le bon fonctionnement du SMQ SME, à savoir les responsables de service et le responsable Qualité



1. Le délégué au Système de Management SMQ SME (Qualité & Environnement) est le responsable Qualité.

Il assure le développement et l'application du SMQ SME pour répondre aux objectifs de l'entreprise et fournir les ressources adéquates au bon fonctionnement du système de management selon ISO, FIDI FAIM. Il a une fonction de coordination entre les différents éléments du SMQ SME, en particulier :

- Il gère les rapports avec les organismes de certification,
- Il veille à la cohérence de chaque processus sous SMQ SME,
- Il stimule et enregistre les activités d'amélioration de l'efficacité des processus selon les règles ISO,
- Il planifie et coordonne le programme des audits internes et externes,
- Il formalise les décisions prises pour le SMQ SME, lors de la revue de Direction et assure le suivi ou l'avancée des actions préalablement définies, en collaboration avec les responsables de service.

2. Les directeurs ou responsables de Service : Déménagement/Œuvres d'Art/Archives/Comptabilité/IT /Exploitation/Administration RH/Filiales Zurich et Lausanne/Chargé de Sécurité et Services Généraux

Chaque responsable a la responsabilité de superviser son propre service et processus, d'assurer la coordination et la communication entre les différents participants ou acteurs du processus, de consolider les résultats obtenus, d'actualiser les procédures et documents opérationnels liés à son processus, d'examiner les propositions d'amélioration soumis lors des audits ou analyses internes, les mesures correctives et de les intégrer dans la dynamique de son service en stimulant des groupes de discussion ou groupes de projet, si nécessaire.



# ETENDUE DE NOTRE SYSTÈME SMQ SME

Pour réaliser ses objectifs d'amélioration et assurer le succès et la pérennité de l'entreprise, la Direction a décidé d'élaborer et d'utiliser un système de management SMQ SME global, intégrant la Qualité et l'Environnement, structuré selon l'approche suivante:

- Etre à l'écoute des clients en identifiant et en analysant leurs besoins et attentes et de leur garantir une prestation conforme à ceux-ci
- Améliorer continuellement la QUALITE DES PRESTATIONS que nous offrons aux clients et leur niveau de satisfaction
- Identifier les parties intéressées - Analyse SWOT - Ref. P-013 (collaborateurs, autorités, collectivités ou organisations et partenaires affiliés), les suivre et les évaluer régulièrement, afin de s'assurer de leur niveau de qualité et prévenir d'éventuels problèmes
- Etre attentif à l'environnement externe dans lequel la société évolue (contexte politique, économique, socio-culturel, technologique, écologique et légal) et analyser les impacts sur l'entreprise. (Analyse PESTEL, Ref P-013)
- Adapter en continu les processus de l'entreprise aux situations dynamiques du marché ; optimiser et maîtriser les interactions entre nos différentes activités et développer une communication
- Evaluer nos résultats par rapport aux objectifs prévus -> en accroître des effets souhaitables et en réduire les effets indésirables pour améliorer ainsi nos performances, conformément à notre orientation stratégique préalablement définie (Analyse SWOT - Ref. P-013)
- Mesurer et suivre l'efficacité des processus de l'entreprise à travers l'utilisation d'indicateurs de mesure / indicateurs de performance = KPI « Key Performance Indicators »
- Analyser, contrôler et maîtriser les risques relatifs aux activités de l'entreprise et garantir aux collaborateurs une place de travail sûre et adéquate (Analyse des risques – Ref AR-004)
- Réduire les impacts sur l'environnement liés à nos activités pour améliorer notre performance environnementale en s'orientant vers une approche de développement durable
- Entretenir une politique d'entreprise basée sur une AMELIORATION CONTINUE ET SUIVIE • Utiliser au mieux les ressources disponibles (matérielles, humaines, naturelles, énergétiques)



Et bien sûr :

- Optimiser continuellement les résultats de l'entreprise, dans le cycle du PDCA « Plan Do Check Act » :
  - Plan / Planifier
  - Se fixer des objectifs en conformité avec les exigences de nos clients & des parties intéressées et avec nos politiques internes. Identifier et traiter les risques et les opportunités.
  - Do / Réaliser
  - Mettre en place ce qui a été planifié.
  - Check / Vérifier
  - Vérifier et mesurer les résultats obtenus.
  - Act / Agir
  - Engager les actions d'amélioration, si nécessaire, pour obtenir une meilleure performance de nos activités et de nos services fournis à la clientèle et répondre ainsi pleinement à leurs besoins et attentes.