

Objectifs de notre Politique Qualité

En lien 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 :

1. 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.

2. La satisfaction de nos clients et 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.

3. La rentabilité de notre entreprise

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)

4. La fiabilité de nos prestations de contrôle

L'AMÉLIORATION CONTINUE de notre SMQ SME « Système de Management Qualité et Système de Management Environnemental » est un élément essentiel 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

5. La fiabilité de nos agents partenaires

Nous travaillons et privilégions nos relations commerciales à travers le monde, avec des agents partenaires fiables certifiés FIDI et ICEFAT qui, eux-mêmes, suivent des audits périodiques imposés garantissant leur conformité aux référentiels et exigences Métiers, leurs bonnes conduites et leur engagement aux valeurs Qualité, Ethique et de Responsabilité Sociale et Environnementale, en cohérence avec celles de la maison Harsch.

Par ailleurs, tous nos agents partenaires FIDI et ICEFAT doivent disposer, entre autres, d'une politique environnementale, d'une chartre Qualité, d'une politique IT Protection des données, d'une politique SST,

d'une politique de Responsabilité Sociale - Code de conduite, documentée répondant aux exigences minimales requises, telles que :

- Garantir un environnement de travail sain et sûr pour leurs employés, une protection contre le harcèlement, la discrimination ou toute autre pratique douteuse ou comportement inapproprié par rapport, par exemple au handicap, à la religion ou aux orientations sexuelles.
- Respect des relations légales, éthiques, honnêtes et professionnelles envers leurs clients, leurs employés et leurs fournisseurs.
- Directives anticorruption ou anticoncurrentielles, et en particulier en faveur d'une concurrence loyale.
- Respect des lois, règles et réglementations du pays en vigueur et internationales.
- Mesures de sûreté et SST
- Processus d'identification des non-conformités et des mesures d'amélioration.
- Plan de continuité des activités
- Couverture d'assurance adaptée aux services spécifiques demandés
- Analyses des risques
- Etc.

Responsabilités définies au sein du SMQ SME

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 du système Management

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 et ICEFAT.

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 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 : Co-directeurs Déménagement (International, local & Bureaux, Exploitation), Directrice Fine Art et Directrice RH

Dans le cadre d'un pilotage plus stratégique des activités, les directeurs jouent un rôle crucial.

L'objectif est de déléguer le pouvoir de décision, tout en assurant un alignement stratégique optimal.

La CEO reste impliquée à 100%, mais son rôle évolue vers une vision plus stratégique, avec moins d'implication dans les opérations quotidiennes.

3. Les Responsables de service : Archives, Lausanne, Zurich, IT, Comptabilité, Infrastructure.

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.

4. Les comités thématiques

L'entreprise s'est fixée des objectifs visant à ouvrir les services et améliorer la communication, partager les idées et les bonnes pratiques, développer des projets mutuels et harmoniser les procédures.

Des comités thématiques ont été créés pour atteindre ses objectifs et peuvent piloter certains projets de l'entreprise.

Etendue du 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)
- 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.