Politique de qualité

Avec la mise en place d'un système intégré de qualité et de sécurité de l'information, Artificialy SA s'engage à **garantir la qualité de ses processus dans les délais fixés et en totale conformité avec les exigences spécifiées dans les contrats, la documentation technique, les accords, ainsi que les lois et normes en vigueur** . Ceci dans le but de satisfaire pleinement les attentes et les besoins des clients en consolidant l'image de sérieux et de compétence qu'Artificialy SA s'est forgée au fil du temps dans le secteur, ainsi que pour tirer parti des éventuels avantages supplémentaires découlant de l'amélioration de l'organisation de l'entreprise.

À cet égard, les grands objectifs fixés sont les suivants :

OBJECTIF 1 : satisfaire le client dans le cadre des activités de service grâce à des processus contrôlés

OBJECTIF 2 : préserver le « style » de l'entreprise en l'adaptant aux besoins spécifiques du marché

OBJECTIF 3 : efficacité dans l'organisation interne des tâches et des ressources

OBJECTIF 4 : réalisation des objectifs économiques et financiers de la période définis dans le budget

OBJECTIF 5 : maintien de la certification.

Ces objectifs impliquent un engagement et une mise à jour constante, tant dans la manière de répondre aux besoins du client que dans l'adaptation de tous les processus propres à l'entreprise. En effet, les objectifs indiqués ne peuvent évidemment pas être atteints une fois pour toutes, mais doivent être poursuivis avec méthode et constance, en sachant que le projet d'amélioration continue exige une attitude positive et un effort commun de la part de tous les membres du personnel de l'entreprise. La réalisation des objectifs sera suivie par le biais d'une évaluation constante de la satisfaction des clients et de l'analyse des réclamations. De plus, la réalisation et le maintien des objectifs seront poursuivis **grâce à des activités de formation et d'information du personnel à tous les niveaux**.

Il ne fait toutefois aucun doute que la volonté d'offrir des services toujours plus adaptés et spécifiques, afin de mettre en avant davantage d'avantages et de garanties en termes de qualité, de conformité et de fiabilité, pourra également profiter à Artificialy SA en termes de réduction des coûts, du gaspillage et des dysfonctionnements (coûts liés à la « non-qualité »). En ce sens, la relation continue avec l'organisme choisi pour la certification constituera une motivation supplémentaire, raison pour laquelle l'obtention de la certification de qualité constitue un objectif implicite à maintenir et à mettre en œuvre dans les années à venir.

Afin de concrétiser les objectifs énumérés ci-dessus, Artificialy SA, outre la mise à disposition des ressources nécessaires, **établira des indicateurs de référence qui, analysés lors de la réunion de révision du SGI, permettront d'évaluer à moyen terme les améliorations et les avantages découlant de la mise en œuvre du SGI, tant au niveau de l'entreprise qu'au bénéfice des clients.** À la suite de cette analyse, **Artificialy SA publie un document annuel dans lequel elle indique les objectifs pour la période suivante, c'est-à-dire pour l'année qui s'écoule entre deux réunions de revue ordinaires consécutives. Ce document est communiqué à l'ensemble du personnel de l'entreprise afin qu'il puisse participer, dans le cadre de ses compétences, à la réalisation des objectifs qui y sont fixés.**

Plus précisément :

- Pour les objectifs 1) et 2), les éléments suivants sont pris en compte et analysés de manière synthétique :
    - les avis des clients concernant les services fournis ;
    - les réclamations des clients (en nombre et par type) ;
    - les coûts engagés pour la résolution des réclamations et des non-conformités.
- pour les objectifs 3) et 5), la Direction, avec le soutien de RGQSI, vérifie la situation réelle de son organisation à une fréquence prédéfinie, en analysant les paramètres appropriés indiquant l'application effective du SGI et des procédures documentées ;
- pour l'objectif 4), la Direction vérifie à une fréquence définie les données comptables de chaque commande et les données générales.

Les commentaires reçus serviront à élaborer des plans d'amélioration adaptés et constitueront une base objective pour les mises à jour :

a) de la politique lors de la réunion de révision ;

b) des équipements, des ressources et des capacités qui peuvent être nécessaires pour atteindre le niveau de qualité requis ;

c) la compatibilité entre les activités menées et les procédures documentées applicables ;

d) des techniques de contrôle de la qualité, y compris la mise au point de nouvelles procédures et de nouveaux instruments ;

e) des besoins en matière de mesures instrumentales afin de garantir le niveau réel de qualité des services fournis ;

f) la nécessité de procéder à des vérifications supplémentaires concernant les processus opérationnels et/ou les services ;

g) de la procédure d'identification et de préparation des documents relatifs à l'enregistrement de la qualité.