

## CHARTRE QUALITÉ

Le projet d'entreprise de la société **ContainerZ** est d'être l'un des leaders de son secteur professionnel. La société souhaite se démarquer de ses concurrents par la qualité en visant l'excellence de ses produits et de ses services.

Cette stratégie de qualité se veut réaliste et efficace; elle implique le concours de l'ensemble du personnel, et prend en compte trois orientations :

### **La satisfaction du client :**

- Offrir des prestations adaptées aux besoins de nos clients,
- Concevoir et développer des produits en temps et heures selon les spécifications du client,
- Répondre rapidement et efficacement à tout besoin de nos clients.

### **L'amélioration continue des performances de notre organisation :**

- Avoir des procédures communes que chacun s'approprié et utilise,
- Gagner en productivité,
- Améliorer notre environnement de travail.

### **L'assurance d'une bonne cohésion :**

- Développer le sentiment d'appartenance à **ContainerZ**,
- Développer l'esprit d'équipe.

La politique qualité fournit un cadre pour l'établissement des objectifs de qualité, elle est communiquée à tous les niveaux de l'organisation et elle est revue, quant à son adéquation, au cours des revues de direction.

### **Mise en œuvre de la politique qualité**

La Direction est responsable de la définition et de la mise en œuvre de la politique qualité.

La Direction est chargée de s'assurer de la compréhension de la politique qualité en communiquant au travers de messages qualité et d'interventions lors de réunions d'informations regroupant tout ou partie du personnel.

La mise en œuvre, l'entretien et l'amélioration de la politique qualité sont assurés par le comité de direction, qui lors d'une Revue de Direction, fait la synthèse des tableaux de suivi des indicateurs qualité, des audits internes et leurs suivis, des réclamations clients, des non-conformités et de l'efficacité des actions correctives et préventives.

Les productions de **ContainerZ** et de ses filiales sont soumises à un contrôle qualité rigoureux, dès le début des travaux, tout au long du processus de travail et jusqu'à la réception du produit par le client.

Ce contrôle se matérialise par un dossier de suivi de chaque production (classeur documentaire).

Fait à Marseille, le 1<sup>er</sup> novembre 2013