

---

## POLITIQUE QUALITE

---

La Société MINERG-APPELSA Services SA accorde la plus grande attention à la SATISFACTION de ses CLIENTS en leur offrant des services fiables et conformes aux exigences préalablement définies. Ces exigences doivent garantir la satisfaction des utilisateurs des installations.

### La Qualité est un état d'esprit

La Démarche QUALITE au sein de l'entreprise MINERG-APPELSA Services SA résulte d'une organisation rigoureuse avec la mise en place de procédures de travail adéquates traduisant les actions suivantes :

- Démontrer à nos CLIENTS que nous sommes des partenaires fiables et efficaces.
- Faire que notre démarche globale aboutisse à diminuer le nombre d'incidents et de pannes.
- Analyser les facteurs de non conformité avant de mener une intervention et prendre les mesures appropriées.
- Commenter et faire respecter les instructions QUALITE instaurées dans l'entreprise.
- Sensibiliser, informer et former l'ensemble du personnel sur les non - Qualités auxquelles il peut être confronté au cours de son activité.
- Faire prendre conscience au personnel que l'ACTION QUALITE bien menée doit aussi diminuer nos coûts.
- Mesurer nos performances en terme de QUALITE et prendre les mesures qui s'imposent.
- Prendre en compte les observations ou les remarques que les salariés formulent auprès de leur hiérarchie pour améliorer la QUALITE.

En règle générale, l'ACTION QUALITE ne peut être une action isolée, ni une action individuelle. Elle doit être menée par TOUS et conditionne la réalisation des objectifs que se fixe l'ENTREPRISE pour assurer un développement harmonieux, gage de sa pérennité.

Plan les Ouates, le 10 avril 2007

Alain PAGNOD