

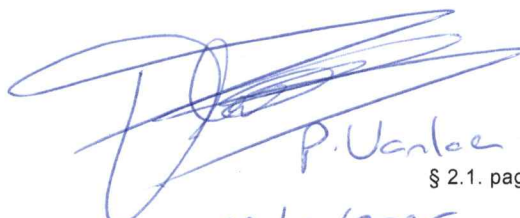
Engagement de la Direction et Politique Qualité

Pour répondre à la finalité et l'orientation stratégique définie en tenant compte des enjeux définis et des besoins et attentes des parties concernées, la direction de MARELLI s'engage à :

- à **écouter, comprendre et conseiller** le client (en 3 langues : français, néerlandais et anglais)
- afin de lui proposer un **produit de qualité et durable**
- provenant d'un **fournisseur fiable et reconnu**
- qui répond au mieux à ses **besoins** techniques et budgétaires,
- en respectant ses **exigences**, c'est-à-dire en garantissant le respect de son cahier des charges et le respect de l'offre (délai, prix, ...),
- et en répondant à ses **attentes** en matière de compétence, service, réactivité, souplesse, conformité de la livraison et traçabilité.
- à mettre à **disposition** du client des informations pertinentes sur nos produits et services (brochures, site Internet, nouvelles,...)
- dans le **respect** des exigences du Système de Management de la Qualité et des normes, réglementations et bonnes pratiques commerciales en vigueur.

Avec l'aide des outils suivants :

- assurer le suivi d'une **traçabilité** des processus, permettant de garantir le respect des exigences client depuis la demande du client jusqu'à la facturation,
- utiliser et suivre une approche '**risques et opportunités**'
- consacrer le **temps** et le **budget** nécessaire à l'exécution et l'amélioration du système qualité ISO 9001 mis en place et à son intégration aux processus métiers
- poursuivre une veille **technologique** (suivi des nouveautés, des nouvelles technologies, nouveaux fournisseurs sur le marché,...) et **normative** (évolution des normes spécifiques au métier)
- réaliser un bilan périodique (« Revue de Direction ») du système qualité qui définira les **axes d'amélioration**. Ce bilan comprendra entre autre une revue du système qualité, le suivi des objectifs qualité, le suivi des indicateurs, l'analyse des non-conformités et leurs solutions, contrôle des informations documentées, audit interne et externe, la revue des documents, la mise à jour de la politique qualité,...


P. Vanlaere
18/04/2025