

Politique Qualité 2017-2018

La société Orolia Switzerland SA, connue sous le nom de la marque Spectratime, est une société du groupe Orolia. Nous développons, fabriquons et vendons une large palette d'oscillateurs au rubidium et de type maser, d'oscillateurs intelligents à quartz, d'horloges de référence avec GPS/GNSS intégré et solutions de test haute précision. Ces produits sont utilisés dans la télécommunication, la défense, la navigation, l'instrumentation, la télédiffusion et l'espace.

Notre stratégie est de continuer à grandir et devenir leader mondial sur le marché « temps et fréquence » en fournissant des produits compétitifs de hautes performances et de qualité. Notre priorité est:

« Obtenir la pleine Satisfaction du Client par l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs globaux de l'entreprise et par l'amélioration continue de nos processus »

Pour améliorer continuellement notre performance globale et pour satisfaire aux besoins de nos clients et parties intéressées en adéquation avec la norme ISO 9001:2015, nous avons adopté un **management par processus** où chaque propriétaire de processus joue un rôle primordial en travaillant ses **indicateurs de performance**, en **maîtrisant les risques** identifiés et en **communiquant les résultats** à son équipe de travail.

Nos principaux indicateurs de performance qualité pour améliorer la **Satisfaction du Client** sont:

- Taux et coût des non-conformités**
- Retards Livraison-Client**
- Retours Client sous garantie**
- Nombre et délais de RMA (réclamations)**

Afin d'atteindre notre stratégie, nous allons déployer les initiatives suivantes :

- **Documenter le savoir-faire:** tous les niveaux de l'entreprise sont appelés à respecter la documentation établie et à la faire évoluer ;
- **Gérer les risques:** identifier et assurer le traitement des risques et opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité des produits et sur l'aptitude à améliorer la satisfaction du client ;
- **Livrer le produit sans défaut:** en maîtrisant les non-conformités internes et les délais en organisant le travail d'une manière optimale pour respecter les délais engagés ;
- **Responsabiliser les employé(e)s:** en définissant et en communiquant clairement **les rôles**, responsabilités et **objectifs** ;
- **Développer un support client:** pour assurer sa satisfaction totale en fonction de ses besoins spécifiques ;
- Accentuer la notion de « **Culture de l'entreprise** » et « **Leadership** ».

La société Orolia Switzerland SA, par la volonté de sa direction, s'engage à **assurer les ressources** et les efforts nécessaires à l'atteinte des engagements pris dans cette politique.



Pascal Rochat
Directeur