



Politique Qualité

La société **EBECA Industrie**, spécialisée dans le développement et la fabrication de pièces mécanique, caoutchouc et métal caoutchouc s'engage à offrir des produits et services conformes à la norme **ISO 9001 : 2015**. Notre priorité est de garantir la satisfaction client, d'encourager l'amélioration continue, de gérer les risques et de former nos collaborateurs, tout en répondant aux exigences légales et réglementaires et en optimisant la qualité.

Engagement de la Direction

La Direction de **EBECA Industrie** s'engage à établir, maintenir et améliorer continuellement le Système de Management de la Qualité (**SMQ**), garantissant la conformité aux exigences des clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires. Il est essentiel que tous les collaborateurs comprennent, adoptent et appliquent la politique qualité et les objectifs définis. Pour cela, la Direction s'engage également à allouer les ressources nécessaires pour la mise en œuvre de cette politique et à mesurer son efficacité dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

Satisfaction Client

La satisfaction client est notre objectif. Nous nous engageons à :

- Répondre aux exigences des clients et partenaires en termes de qualité des produits et services, disponibilité, respect des prix, des délais de livraison et des normes, tout en fournissant une assistance technique et des conseils adaptés.
- Offrir des produits conformes aux normes de qualité et assurer un service après-vente de haut niveau.
- Maintenir une écoute active pour identifier les besoins des clients et répondre proactivement à leurs attentes.

Amélioration Continue

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue visant à :

- Mettre en place des actions concrètes et mesurables pour améliorer la qualité de nos produits, services et processus.
- Fournir les moyens nécessaires (humains, financiers, matériels et technologiques) pour améliorer la performance globale de l'entreprise.
- Promouvoir une culture de l'amélioration continue, en favorisant l'innovation, la réactivité et l'optimisation des ressources.

Axes Stratégiques

Chaque année, nous définissons des objectifs de qualité spécifiques, mesurables et alignés sur la stratégie de l'entreprise. Ces objectifs incluent, mais ne se limitent pas à :

1. Fidéliser les clients et répondre à leurs exigences en matière de qualité, service et réactivité.
2. Assurer l'entretien et l'amélioration du Système de Management de la Qualité par l'application rigoureuse de la norme ISO 9001 : 2015.
3. Maîtriser efficacement les coûts tout en maintenant la qualité des produits et services.
4. Élargir et diversifier la gamme de produits tout en optimisant les activités commerciales.
5. Assurer une organisation interne optimale et une qualification permanente du personnel.

Ces objectifs sont suivis et évalués tout au long de l'année à travers des indicateurs clés de performance, permettant de mesurer les progrès réalisés.

Gestion des Risques et Opportunités

Pour assurer la pérennité de notre système de management qualité et répondre aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015, nous identifions et gérons les risques et opportunités susceptibles d'affecter la qualité de nos produits et services. Nous mettons en œuvre des actions appropriées pour :

- Atténuer les risques en anticipant les problèmes potentiels et en prenant des mesures préventives avant qu'ils n'affectent la qualité.
- Exploiter les opportunités pour améliorer notre performance et renforcer notre compétitivité.

Révision de la Politique Qualité

La politique qualité est révisée régulièrement pour garantir son efficacité et sa pertinence vis-à-vis les besoins des clients, les évolutions du marché et les technologies.

Engagement de Tous les Collaborateurs

La société **Ebeca Industrie** est pleinement engagé à atteindre l'excellence en matière de qualité. Chaque collaborateur joue un rôle clé dans la réalisation de nos objectifs et dans la satisfaction de nos clients.

Etablie le 02/01/2025

Le directeur général
Abdelhakim Ben Cheikh