

Gubelstrasse 28
8050 Zurich
Suisse
Téléphone +41 44 317 50 60
info@sma-partner.com
www.sma-partner.com

Politique Qualité de SMA

En tant que prestataire leader de consulting et de software pour la planification des systèmes ferroviaires, la gestion de la qualité est l'une de nos principales priorités. Depuis la création de l'entreprise, l'ensemble de ses divisions – Consulting, sma.software et les services internes – a toujours appliqué des processus rigoureux pour documenter les informations, les processus ainsi que les démarches de gestion de la qualité. Ces pratiques sont formalisées au sein de notre système de gestion de la qualité (QMS).

Depuis 2019, SMA et associés SA, ainsi que ses filiales SMA (Deutschland) GmbH à Francfort-sur-le-Main et SMA (France) SAS à Paris, sont certifiées ISO 9001.

Notre politique qualité, telle qu'elle est formalisée dans notre système de gestion de la qualité, repose sur un cadre qui s'aligne sur les valeurs et les convictions de notre entreprise :

- L'incarnation de nos valeurs pour faire de la qualité la pierre angulaire de notre engagement en faveur de l'excellence. Notre **indépendance** nous permet d'être libre de concrétiser des idées et des concepts novateurs sans compromettre la qualité. Notre approche **premium** anime notre passion pour la fourniture des plus hauts standards de qualité en matière de conseil et de développement de logiciels où la fiabilité est primordiale. Enfin, notre profonde conviction du **développement durable** à travers laquelle nous posons les jalons d'une mobilité respectueuse du climat, socialement et économiquement pertinente, en intégrant la qualité à chaque étape.
- L'amélioration continue et des objectifs axés sur la qualité grâce à :
 - des processus établis et des mesures de mise en œuvre pour l'amélioration continue des rôles/fonctions et des divisions.
 - des objectifs de qualité clairs et mesurables qui sont régulièrement révisés afin d'évaluer les progrès accomplis et identifier de nouvelles possibilités d'amélioration.
- Le respect des normes comme exigence minimale : nous nous conformons à l'ensemble des lois, des normes industrielles et des meilleures pratiques reconnues, en mettant un accent particulier sur les exigences de la norme ISO 9001 dans le cadre de notre processus formel de gestion de la qualité, ainsi que sur les règles et réglementations spécifiques de nos clients
- Respect de nos collaborateurs, de leurs méthodes de travail et de leur environnement, grâce à une communication interne solide, au partage des connaissances, à la responsabilisation, à un accompagnement actif et à une attention portée à leurs besoins :

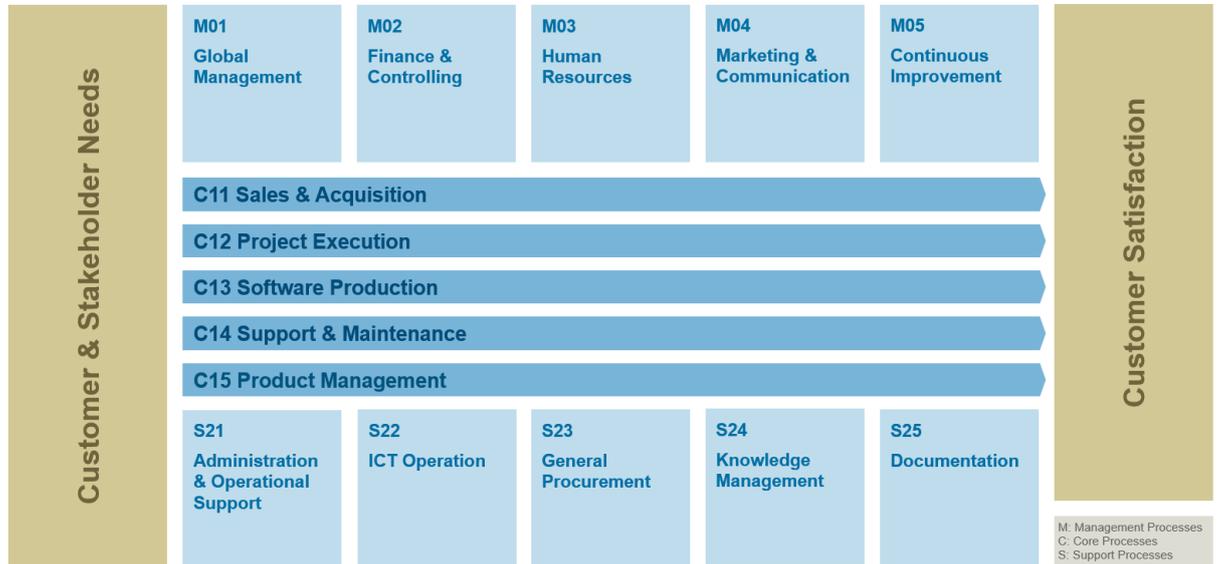
Bureaux SMA

Zurich
Lausanne
Francfort
Paris

-
- Une communication pertinente et régulière et ouverte avec tous les employés.
 - Le partage des connaissances entre collègues et la transmission du savoir-faire aux nouveaux arrivants.
 - Une répartition claire de la responsabilité et de la propriété des processus à tous les niveaux de l'entreprise, incluant les fonctions transverses et la hiérarchie, afin de garantir l'engagement de chacun autour de normes communes et cohérentes.
 - Une intégration pragmatique et orientée résultats des informations documentées dans un système de gestion de la qualité accessible en ligne, soutenue par une équipe dédiée chargée de l'accompagnement et du pilotage.
 - Des revues descendantes régulières de l'ensemble du système de gestion de la qualité, combinées à une collecte et un traitement continu des retours des parties prenantes, assurés par l'équipe qualité, afin de garantir une vision claire des processus et des éventuels points nécessitant une action à l'échelle de l'entreprise.

Notre système de gestion de la qualité suit une approche traditionnelle orientée processus : nous nous concentrons sur les processus pertinents de notre activité quotidienne et non sur les structures organisationnelles ou les hiérarchies. Les processus clés reflètent la chaîne de valeur spécifique à SMA, qui permet de fournir des services et des produits à nos clients :

- Vente & Acquisition
- Exécution de projet
- Production de logiciels
- Support & Maintenance
- Gestion de produit



Les processus de gestion définissent le cadre dans lequel les processus opérationnels sont menés et assurent la gouvernance globale. Les processus de soutien, quant à eux, veillent à ce que les services offerts à nos clients soient toujours de haute qualité et constants.

La présente politique qualité est régulièrement revue et ajustée, si nécessaire, pour garantir qu'elle reste adaptée à ses objectifs. La documentation et la mise à jour du système de gestion de la qualité sont placées sous la responsabilité du responsable qualité, désigné par la Direction de SMA. Ce dernier est en charge de l'ensemble du système de contrôle de la qualité et constitue l'interlocuteur principal pour toute question relative à ce domaine.

Tous les collaborateurs sont tenus de respecter les processus définis par le système de gestion de la qualité et peuvent compter sur le plein soutien de la Direction de SMA dans cette démarche.