



# delmont imaging

## Politique qualité

La politique qualité décrit la façon dont Delmont imaging s'engage dans l'assurance de mettre sur le marché des produits sûrs qui satisfont nos clients.

Nous, Delmont imaging, avons rédigé la présente politique dans le but d'identifier la conduite, les valeurs et les principes qui doivent guider notre travail et nos décisions au sein de notre entreprise, avec nos partenaires et dans notre communauté afin de remplir notre mission :

***Améliorer les soins et la prise en charge de toutes les patientes, quels que soient leur âge et leur devenir, en apportant à la profession des solutions innovantes, efficaces et moins traumatisantes.***

Nous nous engageons à respecter ces principes dans tout ce que nous faisons, afin que nos activités reflètent positivement nos collaborateurs et notre entreprise.

## Contenu

Nos engagements qualité .....	3
Orientation client.....	4
Approche système .....	4
Amélioration continue .....	4
Approche factuelle de la prise de décision.....	5
Valoriser la perfection.....	5
Engagement de nos collaborateurs.....	5
Engagement de nos partenaires .....	5
Information et entrée en vigueur.....	6

## Nos engagements qualité

### ➤ Satisfaire les besoins de nos clients

Nos clients et partenaires sont l'un de nos actifs les plus précieux et le maintien de leur satisfaction doit être un moteur de nos actions, tant au niveau des produits que des services.

### ➤ Assurer la sécurité des patientes

Notre démarche qualité doit assurer la sécurité des patientes et le respect des exigences réglementaires. Elle s'inscrit dans une stratégie proactive, efficace et résiliente aux risques pour offrir un gage de confiance et de différenciation à toutes les parties prenantes de notre entreprise.

### ➤ Viser le zéro défaut

Nous devons nous imposer l'exigence de trouver des possibilités d'amélioration continue pour obtenir zéro défaut et zéro déchet pour ainsi créer un avantage concurrentiel.

## Orientation client

Nous nous engageons dans la satisfaction de nos clients et la sécurité des patientes. Pour cela nous mettons en place la stratégie suivante :

- Compréhension du marché et analyse exhaustive de nos concurrents,
- Identification des besoins cliniques et des besoins clients,
- Mise en place d'une démarche qualité pour répondre efficacement à ces besoins.

Pour accomplir cette stratégie, nous établissons un système de management de la qualité ambitieux conformément aux normes internationales ISO 9001 et ISO 13485, avec des objectifs clairement définis, suivis et mis à jour.

Nous attendons de nos collaborateurs qu'il s'engage proactivement dans ce système avec, si nécessaire, une remise en question des paradigmes économiques communément établis. Cette démarche doit autant assurer la pérennité de l'entreprise et la seule recherche du profit immédiat ne doit en aucun cas la remettre en cause.

## Approche système

Nous réalisons que des activités incohérentes constituent le principal obstacle à l'efficacité d'une entreprise et la réalisation de produits et de services de qualité. Nous nous concentrons donc à la mise en place d'un système de management afin de réaliser des opérations strictement nécessaires, cohérentes et efficaces. Ainsi, nous nous assurons que nos collaborateurs peuvent mieux se concentrer sur la satisfaction du client.

Un tel système de management nous permet de réaliser uniquement des activités :

- Validées : elles donnent le résultat escompté,
- Reproductibles : elles sont réalisables de manière cohérente et conforme,
- Vérifiées : elles sont effectivement réalisées et sont contrôlées.

Ce système est mis en place avec l'implication de tous nos collaborateurs afin que les méthodes retenues soient les plus efficaces, donnant les meilleurs résultats tout en économisant les ressources utilisées.

## Amélioration continue

Nous reconnaissons qu'un système de management est vivant et doit être continuellement amélioré. Cela nous permet d'être résilient aux changements que nous ne pouvons maîtriser exhaustivement. Pour cela nous assurons une surveillance continue de nos processus qualité et nous réalisons des audits internes et externes tout au long de l'année. Ainsi nous identifions nos besoins d'amélioration et les mettons en place. L'amélioration continue garantit un avantage concurrentiel et la pérennité de l'entreprise.

Nous ne confondons pas l'amélioration continue avec l'amélioration permanente qui perturbe le système, l'alourdi et le rend moins efficace. La première implique des modifications incrémentales maîtrisées et validées pour donner de meilleurs résultats tout en utilisant autant ou moins de ressources.

## Approche factuelle de la prise de décision

Nous prenons nos décisions sur une approche factuelle basée sur un raisonnement scientifique. Pour cela notre système qualité garantit la collecte de données robustes et fiables en temps réel générées par tous les processus de l'entreprise. Nos décisions sont alors le résultat de l'évaluation de ces données par des méthodes rationnelles. Nous ne prenons pas de décisions basées sur le ressenti, ou sur des approximations pouvant mener à des conclusions erronées.

## Valoriser la perfection

Nous reconnaissons qu'aucun système, produit ou service ne soit parfait mais en aucun cela justifie de baisser notre seuil d'acceptation car chaque erreur entraîne des conséquences néfastes pour la sécurité des patientes et la satisfaction du client. Notre excellence vient de notre capacité à gérer ces erreurs et nous visons le zéro défaut.

Nous recherchons l'excellence de nos produits et de nos services et n'acceptons rien de moins. Celle-ci ne peut être obtenue que par un travail constant et répété. L'excellence n'est donc pas un objectif mais une habitude et nous ne nous attachons pas à mesurer nos efforts mais à obtenir nos résultats.

Ainsi nos collaborateurs comprennent que le perfectionnisme n'est pas le refus et la peur de l'échec mais la volonté de réaliser ce qui est difficile pour accomplir ce qui est juste, pour les patientes et nos clients.

## Engagement de nos collaborateurs

Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils soient pleinement investis dans l'élaboration et l'application du système de management de la qualité et soient moteurs de l'amélioration continue de notre démarche qualité. Pour cela, nous encourageons l'apprentissage de nos collaborateurs sur les questions de la qualité pour qu'ils se sentent en mesure de questionner et prendre les initiatives adéquates par rapport à leur position.

Chacun de nos collaborateurs se doit, à tout moment, de s'engager dans une action relative à l'amélioration continue à son échelle ou remonter toute idée plus large à son responsable.

## Engagement de nos partenaires

Nous attendons de nos partenaires de notre chaîne d'approvisionnement le même niveau d'exigences en termes de management de la qualité et pouvons les sélectionner en conséquence.

Nous nous engageons dans une démarche mutuelle bénéfique avec nos partenaires afin d'assurer le meilleur résultat final. Pour cela nous les accompagnons dans leur propre démarche qualité et partageons notre propre expérience acquise.

# Information et entrée en vigueur

La présente politique est communiquée individuellement à chaque employé lors de son embauche et annuellement pendant son entretien individuel. Toutes questions peuvent être adressées à [policies@delmont-imaging.com](mailto:policies@delmont-imaging.com).

Veuillez prendre le temps de vous familiariser avec cette politique. Elle est une ressource afin de comprendre nos principes et nos valeurs et ainsi savoir ce que l'on attend de chacun en tant que représentant de la société, et également nos partenaires, pour qu'ils sachent ce qu'ils peuvent attendre de nous.

Si vous vous trouvez dans une situation qui, selon vous, peut enfreindre la présente politique ou si vous avez des questions ou des préoccupations liées à celle-ci, veuillez en parler rapidement à votre responsable ou au responsable qualité. En cas de doute, la société souhaite que vous preniez le parti de la dénonciation et ne tolérera pas de représailles à l'encontre de quiconque pour une telle dénonciation. Il est de la responsabilité de tous les collaborateurs de contribuer à assurer le respect de cette politique.

