

Quality Management

Politique Qualité

1. Objectif

La politique qualité de NRB s'inscrit dans une stratégie de croissance durable et d'adaptation aux tendances actuelles. Elle reflète notre volonté de répondre aux attentes croissantes de nos clients tout en intégrant les enjeux actuels de digitalisation, d'énergie durable, et de souveraineté européenne. Elle soutient également notre Business Plan, orienté vers la compétitivité et l'innovation.

2. Champ d'application

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) de NRB couvre l'ensemble des processus et activités, garantissant une approche proactive pour répondre aux besoins de nos clients, réduire les risques et favoriser l'amélioration continue.

3. Engagement

NRB s'engage à :

- **Satisfaction client :**
 - Anticiper et répondre aux besoins actuels et futurs de nos clients.
- **Amélioration continue :**
 - Promouvoir une culture de l'amélioration continue, en engageant tous les collaborateurs dans un processus permanent de révision et d'optimisation de nos pratiques.
- **Gestion des risques :**
 - Intégrer une approche proactive de la gestion des risques dans tous les niveaux de l'organisation.
 - Maintenir la conformité avec les normes internationales (ISO 9001, ISO 27001) et réglementations pertinentes.

4. Principes directeurs

Nos principes directeurs sont structurés autour de quatre axes stratégiques :

- **Client :**

- Garantir une satisfaction maximale grâce à des offres adaptées et à une réactivité accrue.
- Se positionner comme un partenaire de confiance, engagé à soutenir et à sécuriser les activités de nos clients.
- **Portefeuille de services :**
 - Accroître notre offre dans des domaines stratégiques tels que la cybersécurité, le cloud, l'IA et les infrastructures connectées.
 - Standardiser et packager des produits réutilisables pour améliorer notre efficacité et réduire les coûts.
- **Technologies et Digitalisation :**
 - Automatiser les activités répétitives et introduire des tableaux de bord automatisés pour un suivi optimisé des performances.
 - Mettre en place des solutions technologiques innovantes pour répondre aux enjeux de connectivité et de sécurité.
- **Collaborateurs :**
 - Investir dans le développement des compétences en ligne avec les besoins évolutifs des marchés.
 - Promouvoir une culture axée sur nos valeurs : Empathie, Ingéniosité, Intégrité, Enthousiasme et Performance.

5. Suivi des performances et amélioration

Nous utilisons des indicateurs clés de performance (KPI) et des outils de gestion tels que la Balanced Scorecard (BSC) pour mesurer l'efficacité de nos stratégies. Une révision régulière par le Comité Exécutif (COMEX) garantit que nos actions sont alignées sur les objectifs stratégiques et permet des ajustements si nécessaire.

6. Organisation

NRB adopte un modèle de gouvernance structurant pour assurer l'efficacité de son SMQ :

- **Première ligne de défense** : Les équipes opérationnelles mettent en œuvre les processus et gèrent les risques au quotidien.
- **Deuxième ligne de défense** : Le département Qualité & Gestion des Risques (QRM) accompagne les opérations et surveille les risques globaux.
- **Troisième ligne de défense** : L'audit interne évalue de manière indépendante l'efficacité du SMQ et propose des améliorations continues.

Notre politique qualité traduit notre ambition de devenir un leader reconnu dans notre secteur, en combinant compétitivité, innovation et responsabilité sociétale. Elle constitue un cadre solide pour répondre aux attentes des parties prenantes tout en assurant une croissance durable.