

Politique Qualité

Le SEGI a toujours été à l'écoute de ses clients.

Le SEGI est engagé dans un processus d'amélioration continue de la qualité des services qu'il fournit et de l'efficacité de son organisation.

Cette volonté est formalisée par la mise en place d'un Système Intégré Qualité et Sécurité des Systèmes d'Information (Système Intégré QSI) conforme aux normes ISO 9001-2015 et ISO 27001-2013.

Le SEGI s'engage ainsi à mettre en place tous les moyens nécessaires :

- 1. à l'amélioration continue des relations avec la clientèle ;
- 2. à la maîtrise de la croissance de l'entreprise ;
- 3. à la gestion optimale et le renforcement permanent des compétences du personnel ;
- 4. à l'amélioration permanente de l'organisation interne ;
- 5. à l'optimisation de la communication à tous les niveaux, y compris avec les fournisseurs ;
- 6. à l'amélioration continue de la qualité du service fourni aux utilisateurs ;
- 7. au respect des exigences légales et autres.

Le Manuel du Système Intégré QSI énonce les grands principes du système et démontre la conformité aux normes, tandis que les procédures et autres documents opérationnels du Système Intégré QSI prouvent la rigueur de notre organisation, confortent nos bonnes pratiques et démontrent la compétence de notre personnel.

La Cellule Qualité, en toute indépendance, et en collaboration étroite avec la Cellule Sécurité des Systèmes d'Information, se porte garante devant la Direction du bon fonctionnement du Système Intégré QSI en son aspect « Qualité » par sa maîtrise des opérations, la détection systématique des erreurs et la mise en place d'actions correctives pour y remédier ou en éviter l'apparition.

Je lui assure mon plein support et m'engage à libérer les ressources nécessaires pour maintenir et développer notre Système Intégré QSI.

Je demande à l'ensemble du personnel de souscrire à cette politique en s'impliquant personnellement dans la voie de la qualité, en mettant en œuvre intégralement les dispositions du Système Intégré QSI et en apportant son entière collaboration à la Cellule Qualité pour assurer l'amélioration continue des prestations du Service afin de satisfaire, voire dépasser les exigences de nos clients.

La présente déclaration sera adaptée chaque fois que nécessaire, de manière à ce qu'elle soit en adéquation permanente avec notre philosophie, nos objectifs et nos activités.

Sart-Tilman, le 05/12/2023

Véronique MATTERNE
Responsable Cellule Qualité



Didier KORTHOUDT
Directeur général

