

CHE-493-498-776



**RESC SA** Ferroviaire 

Bahnhofstrasse 87

3232 Ins

[www.resc.expert](http://www.resc.expert)



# SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ

*«La qualité et la sécurité  
sont nos priorités!»*

N° Doc : 01-PP-01

Date de création : 23.11.2020

Date de modification : 08.08.2023

# 1. ORIENTATION CLIENT

Le principal objectif du système de gestion de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes.

- Confiance
- Interaction
- Performances pérennes

*Bénéfices : augmentation de la satisfaction du client, de sa fidélité, amélioration de l'image de l'entreprise, élargissement du panel des clients...*

*Objectif : Identifier les clients pour lesquels la société est créatrice de valeur, lier ses objectifs aux attentes et besoins des clients.*



# 2.

# LEADERSHIP

La Direction établit la finalité et les orientations et crée des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'entreprise.

- Décision
- Communication
- Coordination

*Objectif : Créer et soutenir des valeurs partagées, des modèles de comportement en termes d'équité et d'éthique à tous les niveaux de l'entreprise. Etablir une culture de confiance et d'intégrité. Communiquer mission, vision, stratégies, politiques, résultats, etc...*



# 3. IMPLICATION DU PERSONNEL

Un personnel compétent, habilité et impliqué est essentiel pour améliorer sa capacité à créer et à fournir de la valeur ajoutée.

- Respect
- Reconnaissance
- Habilitation

*Bénéfices : Meilleure compréhension des objectifs, plus forte implication, amélioration du développement personnel, des initiatives, de la créativité ainsi que de la satisfaction du personnel.*

*Objectif : Faciliter les discussions ouvertes et le partage des connaissances et des expériences, permettre une auto-évaluation des performances par rapport aux objectifs, réaliser des enquêtes de satisfaction.*



# 4. APPROCHE PROCESSUS

Des résultats plus cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace lorsque les activités sont gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

*Bénéfices : plus d'efforts sur les processus clés, résultats prévisibles, optimisation des performances.*

*Objectif : Définir les objectifs du système et les processus nécessaires pour les atteindre, déterminer les interdépendances entre processus, s'assurer de la disponibilité d'informations et comprendre les capacités de la société ainsi que déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir.*



# 5. AMÉLIORATION

**La clé du succès : une volonté constante d'amélioration !**

- Conserver le niveau de performance
- Réagir en fonction de l'évolution de l'environnement et du contexte
- Créer de nouvelles opportunités et synergies

*Bénéfices : anticiper et réagir à des risques et à des opportunités, utilisation de l'apprentissage à des fins d'amélioration, actions correctives, satisfaction des clients...*

*Objectif : Instruire et former le personnel sur les outils d'amélioration, encourager la définition d'amélioration à tous les niveaux de l'entreprise, suivre, passer en revue et auditer la planification, la mise en œuvre et les résultats des projets d'amélioration.*



# 6. DÉCISIONS FONDÉES SUR DES PREUVES

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont d'avantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

- Analyse des données
- Relation cause à effet
- Décision objective

*Bénéfices : Amélioration des processus décisionnels, de la performance des processus et de l'aptitude à atteindre les objectifs. Plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer d'opinions et décisions.*

*Objectif : Déterminer, mesurer et surveiller des indicateurs-clés. S'assurer que les informations sont exactes et fiables, tout comme les méthodes utilisées. S'assurer que les personnes sont compétentes pour analyser et évaluer les données. Prendre des décisions fondées sur des preuves, tout en tenant compte de l'expérience et de l'intuition.*



# 7. RELATIONS AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES

Pour obtenir des performances durables, les entreprises gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes tels que les clients ou les fournisseurs.

- Influence sur les performances
- Réseaux de partenaire
- Relations durables

*Bénéfices : compréhension commune des objectifs et des valeurs, augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées par le partage des ressources et des compétences et par le management lié à la qualité.*

*Objectif : Identifier les parties intéressées pertinentes et leur relation avec la société, avant de les hiérarchiser. Etablir des relations qui équilibrent les gains à court terme et les considérations à long terme. Partager les informations, l'expertise et les ressources. Assurer un retour d'information aux parties intéressées, afin d'accroître les initiatives en matière d'amélioration.*







**RESC SA** Ferroviaire 

*«La qualité et la sécurité  
sont nos priorités!»*



**Directeur Général :**  
**Michael Hausammann**  
[michael.hausammann@rhino-resc.ch](mailto:michael.hausammann@rhino-resc.ch)



**Directeur-Adjoint :**  
**Marc-Antoine Miro**  
[m.miro@resc.expert](mailto:m.miro@resc.expert)



**Chargé de sécurité :**  
**Xavier Provost**  
[x.provost@rhino-resc.ch](mailto:x.provost@rhino-resc.ch)



**Formateur de mécaniciens :**  
**Xavier Provost**  
[x.provost@rhino-resc.ch](mailto:x.provost@rhino-resc.ch)

# DIRECTION RESC SA

« LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ SONT NOS PRIORITÉS ! »

Le directeur général (Michael Hausammann) et le directeur-adjoint (Marc-Antoine Miro) assurent les relations avec nos clients et font de leur satisfaction une priorité.

Des contrôles inopinés sont effectués pour vérifier la qualité du travail de nos collaborateurs. Des rapports sont établis et porté à la connaissance tant de l'agent que du client.

Notre directeur-adjoint, ayant également le rôle de commercial, s'occupe aussi du démarchage de nouveaux clients et peut compter sur l'expérience et le soutien du directeur général.



Bahnhofstrasse 87  
3232 Ins  
[www.resc.expert](http://www.resc.expert)





# RESSOURCES HUMAINES ET FORMATIONS RESC SA

**« LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ SONT NOS  
PRIORITÉS ! »**

Le personnel est constamment tenu informé de l'évolution de la situation au sein de l'entreprise et à la possibilité de s'y identifier. Le parcours accompli par Mr. Hausammann peut même être vu comme un exemple à suivre et en inspirer d'autres.

Le département des ressources humaines, dirigé par Marc-Antoine Miro et son assistant Xavier Provost, s'occupe de la formation continue de nos collaborateurs, afin que notre entreprise puisse toujours faire face à des nouveaux défis.

Des situations attentivement étudiées par le secteur analyse, qui comprend Mr. Hausammann et Mr. Miro avec l'appui du service comptabilité (MySwissAdmin).



ATHEMIS



Fiduciaire  
Muller Christe & Associés

# GESTION FINANCIÈRE ET JURIDIQUE RESC SA

« LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ SONT NOS  
PRIORITÉS ! »

En ce qui concerne la gestion financière des affaires courantes et les études de faisabilité des différents projets, RESC SA fait appel aux services de **MySwissAdmin**.

Notre société possède également un organe de surveillance externe, la fiduciaire **Muller Christe & Associés**, Rue de la Place-d'Arme 3 – 2001 Neuchâtel.

Concernant les aspects légaux, nous bénéficions d'une protection juridique, ainsi que l'appui du cabinet **Athemis** à Neuchâtel et à la Chaux-De-Fonds.

Tout a été mis en place pour garantir à nos collaborateurs, clients et fournisseurs un partenaire sérieux et de confiance, avec qui partager les mêmes objectifs.