



# Charte Qualité

Nous, Tereos, nous engageons à fournir à nos clients des **produits sûrs, conformes à la réglementation, aux standards Qualité et Sécurité des produits, et à leurs attentes**. Chaque jour, nous mobilisons nos équipes et partenaires autour des principes suivants :

Gérard Clay  
Président du Conseil d'Administration



## ASSURER LA SATISFACTION CLIENT ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Nous prenons en compte les attentes des clients dans une **démarche partenariale**.
- Nous réalisons un **retour d'expérience** sur les incidents produits et réclamations pour améliorer notre organisation et nos procédures.
- Nous partageons les **bonnes pratiques** dans une logique d'amélioration continue.



## GARANTIR LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES PRODUITS

- Nous définissons et mettons en place des **standards** internes, adaptés aux contextes locaux, sur toute la chaîne de valeur.
- Nous déployons une démarche proactive d'identification et de **maîtrise des risques**.
- Nous sommes responsables d'**identifier** et d'**agir** sur les incidents produits.



## RENFORCER LA CULTURE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES PRODUITS

- Nous sensibilisons nos collaborateurs à leurs **rôles** et **responsabilités** en matière de Qualité et Sécurité des produits.
- Nous déployons des **formations dédiées** à la Qualité et Sécurité des produits.
- Nous auditons nos pratiques afin de vérifier et d'améliorer notre **niveau de conformité**.

# 8 PRIORITÉS QUALITÉ



Appliquer les **8 Règles d'Or Qualité**



Mettre à jour les **procédures et instructions** et s'assurer de leur application



Garantir la **conformité réglementaire** des produits et le **respect des spécifications**



Traiter et communiquer sur les **réclamations et incidents produits**



Définir les **rôles et responsabilités** des collaborateurs en lien avec la Qualité et Sécurité des produits



Déployer des **formations** Qualité et Sécurité des produits



Développer l'**animation** des enjeux Qualité et Sécurité des produits (**indicateurs, rituels, audits**)



Gérer les **activités des intervenants externes** ayant un impact sur les produits

# 8 RÈGLES D'OR QUALITÉ



Je porte une **tenue propre et adaptée** à mon environnement de travail



Je **respecte les règles** de ma zone de travail



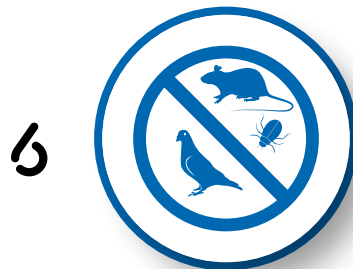
J'applique les **instructions de travail**



Je protège les produits des **sources de contamination**



Je garde ma zone **propre et rangée**



Je **prévies** les risques de nuisibles



Je respecte les **règles liées** aux allergènes



J'identifie et **signale à ma hiérarchie** toute anomalie