

## Politique Qualité

Spécialisée dans le commerce international, TCH INDUSTRIES s'engage à assurer la qualité et la conformité de ses produits et services qu'elle fournit, tout en garantissant la satisfaction de ses parties intéressées et le respect des exigences légales et réglementaires applicables.

Dans un environnement VUCA marqué par la volatilité, l'incertitude, la complexité et l'ambiguïté, notre entreprise adopte une approche agile, lui permettant de s'adapter rapidement aux changements, d'anticiper les besoins de ses clients et de renforcer l'efficacité de ses opérations. La qualité est au cœur de notre stratégie et de notre culture d'entreprise. Nous visons des opérations fiables, sécurisées et performantes afin de renforcer la confiance de nos partenaires et d'améliorer en permanence l'efficacité de nos processus.

Cette politique qualité ne réussira que si chacun de nous l'applique dans son travail quotidien. La qualité, ce n'est pas un service, c'est une façon de travailler. Dans ce cadre, la Direction met en œuvre un SMQ conforme à la norme ISO 9001:2015.

À ce titre, notre politique qualité repose sur les axes suivants :

- ✓ **Accroissement de la satisfaction client** en respectant leurs exigences, les délais convenus et en assurant un traitement rapide des réclamations, grâce à un suivi rigoureux des commandes et une communication proactive avec les clients ;
- ✓ **Développement des compétences et amélioration de la satisfaction du personnel** à travers l'accompagnement professionnel, la formation continue et un environnement de travail motivant ;
- ✓ **Diversification et développement de nouveaux produits** pour répondre à l'évolution des besoins du marché et renforcer notre compétitivité, en analysant les tendances du marché ;
- ✓ **Optimisation de la Supply Chain** afin de garantir des coûts maîtrisés et une fiabilité des délais, par l'évaluation régulière des fournisseurs, le suivi des flux et la planification efficace des activités ;
- ✓ **Digitalisation et optimisation des processus** pour améliorer l'efficacité, la traçabilité et la fiabilité des opérations, grâce à la mise en place d'outils numériques, la standardisation des procédures et le suivi des indicateurs de performance ;
- ✓ **Renforcement de la performance du SMQ** par l'atteinte des objectifs, la maîtrise et l'amélioration continue des processus, en mesurant les résultats, en analysant les écarts et en mettant en œuvre des actions correctives et préventives ;
- ✓ **Satisfaction des exigences légales et réglementaires** grâce à une veille continue et la conformité des opérations à toute évolution applicable, en suivant les mises à jour réglementaires et en adaptant nos processus en conséquence.

La Direction s'assure que cette politique soit Comprise et appliquée à tous les niveaux de l'entreprise, Communiquée à toutes les parties intéressées et revue annuellement pour garantir sa pertinence. Elle s'engage pleinement à fournir les ressources requises et à soutenir activement le développement de cette approche.

Date : 23/03/2026

La Direction Générale

**TCH Industrie**  
RUE Montazah - Le Soukra 2036  
Tél 70 858 483  
MF / 1288224 P/AM/000  
Le Gérant