



Pour **Rain S.p.A.**, entreprise manufacturière présente dans le secteur de l'irrigation automatisée depuis plus de cinquante ans et deux générations, la qualité est un élément fondamental des principes de l'entreprise.

La pluie est une organisation non criminelle de personnes, dotée d'une structure fonctionnelle propre et bien définie et d'une mission claire impliquant l'ensemble de l'entreprise.

Pour **Rain**, la politique de qualité doit être poursuivie et maintenue, et doit être axée sur le contexte de l'organisation, et doit soutenir ses orientations stratégiques en se distinguant, vis-à-vis du client, par sa capacité d'innovation, la valorisation de toutes les ressources et les compétences en matière de résolution de problèmes.

Rain poursuit un triple objectif : que chacun puisse irriguer de manière efficace, automatique et durable, en mettant l'accent sur une production innovante et esthétique.

Rain a toujours fait de la qualité et de la satisfaction du client les points essentiels de sa stratégie, plaçant les attentes du client au centre de ses activités.

Les pierres angulaires sur lesquelles repose la politique de qualité de l'entreprise sont la satisfaction et la fidélité des clients ainsi qu'un partenariat concret et durable avec ses fournisseurs, ce qui passe également par une sélection minutieuse des fournisseurs et un suivi attentif des approvisionnements.

Pour **Rain**, offrir un service de qualité supérieure, en mettant l'accent sur l'amélioration continue, est la clé de résultats commerciaux durables, résultat d'une attention constante aux besoins des clients, des employés et des fournisseurs.

La politique de qualité, qui est mise à la disposition de tous les employés, est une référence importante pour la fixation des objectifs, permettant l'application d'une méthodologie de travail sensible à l'évolution de la dynamique externe. Les décisions sont prises sur la base des stratégies de marché et de l'évaluation des risques internes et externes. La politique de qualité est nécessaire pour formaliser les objectifs et les engagements à atteindre.

Les points de référence suivants constituent la base concrète de ce choix :

- l'optimisation des processus opérationnels afin de poursuivre l'amélioration constante du SMQ et de dépasser les résultats progressivement obtenus au fil du temps, conformément aux exigences applicables ;
- se concentrer sur le marché cible en augmentant le niveau de qualité des produits/services fournis et en améliorant la satisfaction des clients ;
- l'analyse des risques liés à son propre contexte opérationnel et l'identification des opportunités possibles ;
- surveiller les attentes et les besoins des parties prenantes concernées par le SMQ ;
- l'amélioration des compétences professionnelles des travailleurs, conformément à ses objectifs de développement ;
- une définition cohérente et systématique des tâches et des responsabilités au sein de l'organisation ;
- l'évaluation périodique du SMQ par rapport à la norme de référence et à la présente politique, par le biais du processus d'audit interne et de la revue de direction ;

La politique de qualité doit être considérée comme un point de départ et non comme un point d'arrivée. L'orientation et l'évaluation des processus garantissent la réalisation rapide des objectifs grâce à l'utilisation des ressources existantes. Chaque processus doit faire l'objet d'un examen continu afin d'identifier les domaines susceptibles d'être améliorés et tous les employés sont encouragés à faire des suggestions à cet effet.

Chaque opérateur détermine la qualité et le succès de sa propre performance, en étant de plus en plus capable d'opérer en parfaite autonomie, grâce à une participation active visant à atteindre les objectifs.

Pour atteindre ces objectifs, **Rain** a défini la politique de qualité suivante :



1. **Système de qualité**

Maintenir à jour le système de qualité certifié de l'entreprise, conformément à la norme UNI EN ISO 9001:2015, qui se veut une aide concrète à la diffusion des valeurs partagées et à la poursuite de la mission de l'entreprise. Pour faciliter le suivi des engagements, la direction établit certains indicateurs et objectifs mesurables, qu'elle définit et révisé lors de la revue de direction.

2. **Qualité et amélioration**

Mener des activités d'amélioration continue de la qualité en définissant des méthodes, des programmes et des indicateurs pour optimiser les processus en fournissant tous les équipements et technologies nécessaires. Essayer, par des actions ciblées, de réduire les criticités internes et de service afin d'éviter autant que possible les plaintes, les retours et les problèmes liés à la conformité et à la faible qualité du service.

3. **Satisfaction des clients**

Identifier les besoins et les attentes du client afin de les satisfaire pleinement et de maintenir un niveau élevé de satisfaction.

Contrôler en permanence le degré de satisfaction et de fidélisation de la clientèle afin d'améliorer la qualité perçue de l'extérieur, de prévenir les réclamations et de respecter les délais de livraison, en garantissant au client un service conforme à ses attentes.

Conserver tous les clients acquis, en veillant tout particulièrement à ne pas perdre les bons, en essayant d'augmenter le nombre de ceux qui font confiance à **Rain pour la** solution à leurs besoins et pour le niveau perçu de technologie et d'innovation.

4. **Les contributeurs**

Sensibiliser le personnel travaillant dans l'entreprise à des normes de qualité élevées, garantir la formation continue des opérateurs et des gestionnaires et surtout assurer une grande humanité et une attention à l'individu.

La qualité est source de réputation et de fiabilité.

Dans **Rain**, l'engagement de tous les collaborateurs est nécessaire pour que la politique de qualité soit comprise, assimilée, mise en œuvre, diffusée et partagée. Chacun est appelé à participer activement à l'engagement qui découle de cette politique : la conscience et le sens des responsabilités de chacun doivent toujours être alimentés par la certitude d'optimiser constamment ses performances.

Le succès de **Rain** ne constitue pas la finalité de son activité mais plutôt un outil efficace pour mesurer la bonne conduite de ses affaires, c'est-à-dire que le succès de **Rain** mesure sa capacité à poursuivre sa **mission**.

Milan, 13 février 2024