



POLITIQUE

# Qualité

---

La rigueur est une valeur fondamentale de BBA, partagée par l'ensemble des membres de notre firme – de nos gestionnaires jusqu'à nos employé·e·s et nos partenaires d'affaires. Cela signifie que dans tout ce que nous entreprenons, la qualité est notre point de mire. Nous collaborons dès le départ avec nos client·e·s sur le terrain, nous visons juste du premier coup.

Pour déterminer le plan stratégique et les objectifs de l'entreprise, BBA tient compte des enjeux internes et externes découlant de l'environnement juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique. De plus, les exigences et les attentes de toutes les parties intéressées telles que : clients, employé·e·s, associé·e·s, fournisseurs, organismes, autorités légales, etc. sont surveillées et revues.

## Objectifs

La satisfaction du client est un objectif majeur que nous visons à atteindre pleinement. Nous avons établi quatre critères pour évaluer et améliorer notre performance :

1. Notre capacité technique
2. La qualité de la documentation
3. Notre capacité de gestion
4. La relation d'affaires

Ces objectifs d'amélioration spécifiques sont revus par la direction pour nous assurer qu'ils restent pertinents et efficaces.

## Engagement

Nous nous engageons à prendre les mesures appropriées pour fournir à notre personnel les moyens de satisfaire nos clients.

Outre le fait de se conformer aux lois, règlements et normes, nous nous assurons :

- de maintenir, améliorer et mesurer nos processus d'affaires;
- de sensibiliser, former et responsabiliser notre personnel;
- d'exiger la revue de nos livrables par nos expert-e-s;
- d'encourager nos employé-e-s à identifier des opportunités d'amélioration et à s'impliquer dans l'optimisation de nos façons de faire.

Les employé-e-s, sous-traitants et fournisseurs de BBA doivent :

- s'assurer d'être formé-e-s et qualifié-e-s pour effectuer leur travail;
- se conformer aux méthodes, processus et outils technologiques en vigueur;
- documenter rigoureusement leur travail selon les exigences établies;
- signer ou approuver des documents complets et conformes aux exigences du client et aux lois, règles et normes applicables à leur pratique.

## Rôles et responsabilités générales

Le-la président-e et chef de la direction donne les orientations de cette politique et y adhère.

Le-la chef de l'exploitation a le devoir de mettre en œuvre cette politique et de s'assurer de son maintien.

Le-la directeur-riche Qualité et amélioration détient l'autorité pour veiller à ce que :

- les processus soient définis, mesurés et maintenus;
- les membres de l'organisation soient sensibilisés et formés sur le fonctionnement du système qualité;
- les écarts et les besoins d'amélioration du système soient rapportés et adressés en fonction du risque d'affaires;
- cette politique soit appliquée à travers l'organisation.

Le-la propriétaire de processus a la responsabilité d'établir, mesurer et améliorer les processus sous sa responsabilité.

Le-la chef de pratique a la responsabilité d'encadrer l'évolution des expertises en développant les compétences, processus et outils.

Le-la directeur-riche de projet et le-la chargé-e de projet ont le devoir de livrer un haut niveau de qualité et d'atteindre la pleine satisfaction du client.

Le-la directeur-riche de bureau est un-e ambassadeur-trice de la rigueur et est responsable :

- de s'assurer de l'application des processus opérationnels selon les normes de qualité BBA;
- d'encourager l'ingéniosité, la recherche de solutions créatives et l'innovation pour améliorer les pratiques d'affaires de l'organisation;
- d'optimiser l'efficacité opérationnelle.

Le-la leader excellence soutient le-la directeur-riche de son bureau dans l'atteinte des objectifs qualité et agit à titre d'expert-e en qualité et résolution de problèmes.



Jérôme Pelletier,  
Président et chef de la direction





Chez BBA, nous avons une vision claire de vos défis et de vos objectifs. Notre curiosité naturelle, qui nous pousse à garder un œil avisé sur les plus récentes technologies, et notre présence sur le terrain nous permettent de bien comprendre vos opérations.

Et surtout, de vous aider à faire les bons choix, pour bâtir des projets rentables et respectueux de l'environnement.

[BBACONSULTANTS.COM](http://BBACONSULTANTS.COM)