	<b>Politique Qualité Sécurité Environnement</b>		DOC-QSE-001 V.01
	Document		Date création : 02-01-2023
	Processus : QSE	Page 1 sur 4	Date version : 03-04-2023

**Antinuisible SRL** est une société active depuis juillet 2018 dans la lutte de nuisible invisibles et/ou rampants. La direction s'est engagée dans la voie de l'amélioration continue basée sur les Systèmes de Management ISO9001. En outre, elle s'est engagée également dans une certification VCA.

Notre domaine d'activité est la lutte contre les nuisibles auprès des **petites, moyennes et grandes entreprises, collectivités, institutions publiques et particuliers** :

- Les insectes rampants
- Les rongeurs
- Les insectes invisibles
- Désinfection
- Assainissement
- Dépigeonnage

En outre, la société a développé une gamme de solutions éco-responsable qui visent à intervenir en respectant le bien-être animal. Ces solutions sont destinées à lutter contre les nuisibles grâce à des solutions 'no-tox' :

- Pigeonniers urbains pour maîtriser la reproduction effrénée des pigeons
- Hôtel à rats surmontés d'hôtels à insectes pour capturer sans blesser et sans stress les individus qui sont étourdis avant d'être éliminés
- Furetage pour la lutte contre les rongeurs

Enfin, la société développe un nouveau département qui propose l'éco-pâturage avec un cheptel de caprins et ovins. Ceux-ci entretiennent les espaces verts, les prairies et les terrains difficiles d'accès de manière écologique et durable. Cette pratique est considérée comme une alternative plus respectueuse de l'environnement par rapport aux méthodes traditionnelles d'entretien, telles que l'utilisation de tondeuses à gazon ou de produits chimiques pour lutter contre les mauvaises herbes ou espèces invasives.


## **1. Nos valeurs**

- **Vertueux**

Grâce à nos solutions de traitements raisonnés, nous offrons une large palette de services écologiques et vertueux. Nous aidons à améliorer et préserver notre planète pour les générations futures.

- **Qualité**

Nos équipes apportent des solutions pour des résultats durables dans le temps. Tant par la performance des produits utilisés que par les impacts positifs qu'ils ont sur l'environnement.

 <b>ANTINUISIBLE</b>	<b>Politique Qualité Sécurité Environnement</b>		DOC-QSE-001 V.01
	Document		Date création : 02-01-2023
	Processus : QSE	Page 2 sur 4	Date version : 03-04-2023

**Antinuisible SRL** propose des produits ou des services qui apportent des solutions pratiques et concrètes à des problèmes environnementaux tangibles.

- **Proximité**

Notre approche se veut être proche de nos clients, à l'écoute de leurs besoins. Nos équipes peuvent être mobilisées dès que le besoin se fait sentir. La proximité avec nos collaborateurs crée une ambiance de travail adéquate au bien-être qui se retrouve dans la qualité de nos prestations sur le terrain.

Ces valeurs de proximité favorisent une meilleure communication, une meilleure compréhension des attentes de nos clients et une coopération plus efficace.

- **Respect**

En tant qu'entreprise responsable, nous nous engageons à respecter les normes environnementales et sanitaires les plus strictes pour minimiser notre impact sur l'environnement et protéger ainsi la santé et la sécurité de nos clients et de nos employés. Nous mettons un point d'honneur à ce que les délais et engagements soient respectés, sur le plan opérationnel mais aussi sur le plan de la bonne gouvernance.

- **Compétence**

Nous offrons une formation continue pour développer les compétences de nos collaborateurs afin qu'ils puissent répondre aux besoins en constante évolution de nos clients. Nous veillons à proposer des solutions qui permettent à l'entreprise de rester compétitive en permanence sur le marché.

## **2. Objectifs qualité**

**Performances:** le ratio budget temps/type d'intervention sera mesuré en 2023 pour déterminer les objectifs précis à atteindre pour 2024 ;

**Implication du personnel:** ne pas dépasser 2 jours d'absentéisme/mois par opérateur ;

**Sécurité:** zéro incident de sécurité sur le lieu de travail ;

**Management des parties prenantes:** obtenir des performances durables en ne dépassant pas 10% de réclamations liées aux parties prenantes,

**Service client:** maintenir un taux de satisfaction client supérieur à 80%.

## **3. Engagements qualité, sécurité et environnement**

- Obtenir les meilleurs taux de satisfaction client et ne pas enregistrer de plaintes client.
- Réduction de la consommation des ressources



	<b>Politique Qualité Sécurité Environnement</b>		DOC-QSE-001 V.01
	Document		Date création : 02-01-2023
	Processus : QSE	Page 3 sur 4	Date version : 03-04-2023

- Satisfaire aux exigences des normes auxquelles l'entreprise sera certifiée et viser l'amélioration continue de nos services
- Trier, recycler et valoriser les déchets produits sur le site en respect des obligations environnementales régionales
- Prévenir les pollutions, en mettant en place des solutions de stockage adaptées à notre activité.
- Nous nous engageons à nous conformer aux exigences légales en matière de bien-être. A cette fin, nous nous engageons à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour maintenir un lieu de travail sain et sécuritaire et invitons chaque membre du personnel à en faire de même.
- Nous nous engageons à former et informer les travailleurs sur les risques et les moyens de prévention. L'objectif ultime est de nous engager dans une politique d'amélioration continue en matière de santé, bien-être et sécurité au travail.
- Le droit au retrait est un élément autorisé en cas de travail dans des conditions non compatibles avec la sécurité des travailleurs.
- Nous veillons à mettre en place une politique qualité et de sécurité du produit efficace par la mise en place de procédures et d'instructions de travail, par l'application des principes liés aux facteurs humains, et ce dans le respect des exigences des clients, des différentes parties intéressées et des exigences légales. Ceci tout en s'assurant que l'ensemble des travailleurs soient formés et sensibilisés à la réalisation de produits conformes.
- Pour la constitution de notre cheptel d'animaux dédiés à l'éco-pâturage, nous veillons et privilégions des animaux issus de sauvetages. Antinuisible entend leur apporter un nouveau cadre de vie agréable et respectueux du bien-être animal. Nous mettons un point d'honneur à leur apporter un suivi sanitaire adéquat et en respect avec les exigences légales.

#### 4. Nos engagements vis-à-vis des parties intéressées

- **Notre personnel**

Nous nous engageons à respecter les principes suivants vis-à-vis de nos collaborateurs :

- Notre organisation se veut être **transparente** dans ses décisions et ses actions, en communiquant clairement les politiques et décisions d'entreprise.
- Nous voulons **responsabiliser** notre personnel en les impliquant dans les décisions que nous prenons dans la gestion opérationnelle de l'entreprise. Chaque membre du personnel est sensibilisé à devoir assumer la responsabilité de leurs actions et de leurs impacts sur les parties prenantes, en cherchant à

	<b>Politique Qualité Sécurité Environnement</b>		DOC-QSE-001 V.01
	Document		Date création : 02-01-2023
	Processus : QSE	Page 4 sur 4	Date version : 03-04-2023

minimiser les effets négatifs et à maximiser les effets positifs de leurs actions sur le terrain.

- Nous nous engageons à offrir les meilleures conditions de travail, en environnement sécurisé. Ce qui favorise la réalisation des prestations dans des conditions optimales.

- **Nos clients**

Nous nous engageons à respecter les principes suivants vis-à-vis de nos clients :

- Notre organisation s'engage à **communiquer** clairement et régulièrement avec leurs clients, en leur fournissant des informations précises sur les produits et services, les délais de livraison, les prix et les politiques de service après-vente.
- Notre entreprise a mis en place un système de gestion des plaintes efficace, en répondant rapidement et en prenant les mesures nécessaires pour résoudre les problèmes et chercher les solutions pour éviter que les soucis rencontrés ne se reproduisent.

La société travaille chaque jour à la satisfaction et le respect des exigences clients sans sacrifier les différentes parties intéressées ainsi que les exigences légales. Nous traitons également les demandes des clients les plus spécifiques et leur exigence nous permet de garantir un savoir-faire sans cesse renouvelé, nourri des technologies les plus pointues. A la demande du client, nous réalisons des expertises pour valider la méthodologie retenue pour notre intervention.

- **Autres parties intéressées**

**Respect des lois :** les organisations doivent respecter les lois et les réglementations en vigueur, ainsi que les normes internationales relatives aux droits de l'homme, aux conditions de travail, à l'environnement et à d'autres domaines pertinents.

Notre objectif est d'amener la société à la maturité technologique et organisationnelle grâce à l'amélioration continue de nos processus et la fixation d'objectifs annuels tout en promouvant des solutions respectueuses de l'environnement, un potentiel de développement et un comportement éthique de notre personnel.

**Christelle Decottignies**  
Direction Générale **Antinuisible** SRL



ANTINUISIBLE SRL  
98 Rue de Leuze, 7951  
Tongre-Notre-Dame  
+32(0) 485 314 003  
TVA BE0751 525 910



**Raphaël Godfrin**  
Direction Générale **Antinuisible** SRL

