

**Version :** 1.0 – Février 2026

**Date d’approbation :** 25 février 2026

**Périodicité de révision :** Annuelle – Prochaine révision prévue en février 2027

**Responsable du pilotage :** Anne Lefebvre, Directrice RSE-QSE Groupe

**Niveau le plus élevé de responsabilité :** Pierre-Yves Rollet, Directeur Général du Groupe Aldes

### Validations et signatures

**Nom et fonction**

**Date et signature**

Pierre-Yves Rollet

25/02/2026



Directeur Général du Groupe Aldes

Anne Lefebvre

25/02/2026



Directrice RSE-QSE Groupe

### Historique des révisions

Version	Date	Modifications apportées
1.0	19/02/2026	Création de la politique

### Document de référence et diffusion

Cette politique fait partie du corpus documentaire de gouvernance QSE & RSE du Groupe Aldes et est accessible :

- Sur l’intranet du Groupe (version PDF signée)
- Sur le site internet du Groupe (version publique)
- Sur demande pour toute partie prenante intéressée

## 1. Vision et ambition

Le Groupe Aldes s'engage à garantir à chacun de ses clients des solutions fiables, performantes et sûres.

Nous sommes convaincus que la qualité des produits n'est pas seulement un facteur de compétitivité mais avant tout une responsabilité vis-à-vis de la santé et de la sécurité des consommateurs.

Notre approche qualité, portée par **la stratégie Quality First**, se structure autour de trois axes majeurs :

- **Réussir les projets de développement produit,**
- **Produire à un haut niveau de qualité,**
- **Agir efficacement sur la non-qualité client.**

Ces axes traduisent notre volonté de protéger la santé et la sécurité des consommateurs, de renforcer durablement la confiance et la satisfaction de nos clients, et de préserver le Groupe Aldes des coûts et atteintes à la réputation associés à d'éventuels rappels.

La présente politique vise à encadrer les pratiques du Groupe sur les enjeux suivants, dans une logique de responsabilité, de performance durable et de conformité aux exigences européennes de reporting (CSRD, ESRS).

---

## 2. Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les sites et activités du Groupe Aldes à travers le monde (siège, sites industriels, logistiques, entités commerciales)

Les indicateurs sont consolidés sur le périmètre du Groupe.

---

## 3. Gouvernance et révision

- **Responsable** : Directrice QSE-RSE Groupe
- **Révision** : Annuelle, en coordination avec le reporting de durabilité (ESRS)
- **Pilotage** : Suivi mensuel par les référents qualité des sites.

Consolidation mensuelle par la Direction QSE-RSE Groupe et présentation au Comité Exécutif.

Publication des indicateurs dans le rapport de durabilité annuel.

#### 4. Axes stratégiques et engagements

##### 4.1 Réussir les projets de développement produit

Réussir les projets, c'est garantir la satisfaction client dès la phase de conception. Cela implique de respecter toutes les exigences, d'anticiper et de réduire les risques, et de fiabiliser les démarrages en production

##### Objectifs 2026

- 0 réclamation client la première année d'ouverture à la vente d'un produit

##### **Leviers d'action :**

- *Garantir le respect des exigences client, normatives, réglementaires et internes, selon nos règles de conceptions en utilisant la Compliance Matrix*
- *Identifier, coter et réduire les risques produit et process du projet en utilisant l'AMDEC Produit et Process*
- *Mettre sous contrôle le démarrage en production du produit en mettant en place des murs qualité*

**Indicateurs clés :** *Nombre de réclamations client (FPQC) dans l'année qui suit le lancement du produit*

---

##### 4.2 Produire à un haut niveau de qualité

Produire à un haut niveau de qualité, c'est garantir la conformité et la fiabilité des produits dès leur fabrication. Le groupe ALDES ambitionne de rendre la production autonome, capable de faire bon du premier coup, grâce à des standards clairs, des outils de contrôle et une résolution immédiate des écarts. Les audits réguliers, la formation des équipes et le pilotage rigoureux des indicateurs qualité assurent une amélioration continue. Cette exigence de qualité opérationnelle renforce la performance industrielle et la satisfaction client.

##### Objectifs 2026

- **-10%** des coûts de la non-qualité par rapport à 2025

##### **Leviers d'action :**

- *Fabriquer des produits bons du premier coup selon des standards clairs et correctement appliqués*
- *Détecter les non-conformités grâce à l'auto-contrôle, la validation de démarrage et la tournée boîte rouge*
- *Réagir et résoudre immédiatement les problèmes avec la démarche QRQC*

- *Auditer les standards en production (audit de poste et audit process) et les standards de management de la qualité (audit système)*

**Indicateurs clés : Coût de la non-qualité**

---

#### 4.3 Agir efficacement sur la non-qualité client

Agir sur la non-qualité client, c'est renforcer la réactivité et la fiabilité du groupe face aux incidents terrain. Chaque problème identifié doit être remonté sans intermédiaire, traité rapidement et durablement grâce à une démarche structurée (8D). La sécurisation du client est assurée sous 48h, et les actions correctives visent à éliminer les causes racines. Enfin, les enseignements tirés sont capitalisés via des cartes d'apprentissage, pour améliorer les pratiques et prévenir les récurrences.

##### Objectifs 2026

- **0** rappel de produit
- **-10%** du backlog FPQC du groupe par rapport à 2025

##### Leviers d'action :

- *Ouvrir chaque réclamation client identifiée*
- *Résoudre le problème du client de la sécurisation jusqu'aux actions correctives*
- *Transversaliser les bonnes pratiques apprises lors de la résolution du problème via des cartes d'apprentissage*

**Indicateurs clés : Nombre de rappels produit, Backlog FPQC**

---

#### 5. Référentiels et parties prenantes

##### Normes, engagements et référentiels réglementaires :

- Alignement avec la **norme ISO 9001** pour les sites certifiés et la directive européenne **CSRD/ESRS**

##### Parties prenantes :

- Politique fondée sur les résultats de l'analyse de double matérialité réalisée en 2024, issue de la consultation des parties prenantes internes (implication des directions métiers : QSE & RSE, RH, juridique, financière, achat, AMEA et Direction Générale) et des parties prenantes externes (interviews de fournisseurs, clients, autorité publique, collectivité locale et partenaire financier)