

Politique Client, Qualité et Service



ArcelorMittal Belgium conçoit et produit des aciers plats, revêtus ou non, dans une large gamme de qualités, destinés à de nombreuses applications en Europe et à l'international. Cette production s'accompagne d'une attention constante portée à la qualité à chaque étape du processus, afin de garantir des produits finis durables et performants.

Nous plaçons nos clients au cœur de toutes nos actions. Cette orientation client est un pilier de notre stratégie d'entreprise et guide l'ensemble de nos activités. Nous avons à cœur de bâtir des relations solides et durables avec nos clients, en comprenant leurs besoins et en y répondant de manière proactive.

Notre ambition est de rester à la pointe de l'industrie en matière de **développement produit et de qualité**, tout en rendant l'acier plus durable et compétitif. Pour atteindre nos objectifs qualité, nous mettons en œuvre les actions suivantes :

- Afin de garantir que nous répondons aux besoins actuels et futurs de nos clients et de nous démarquer de nos concurrents, nous améliorons sans cesse nos produits existants et développons de nouvelles solutions et méthodes de production, en étroite collaboration avec les équipes R&D et commerciales du groupe ArcelorMittal.
- Nous misons sur des technologies et produits innovants, alignés sur les stratégies de nos clients et capables de répondre à l'évolution constante de leurs besoins.
- Le développement de nouveaux produits suit un processus structuré, intégrant l'analyse des risques et visant une mise sur le marché rapide et efficace.
- Nous concevons et fabriquons des produits respectueux de l'environnement, économes en énergie et favorisant l'économie circulaire, en partenariat avec nos clients et fournisseurs.
- Lors du développement et de la réalisation des produits, nous adaptons nos produits aux exigences spécifiques de chaque client, notamment en ce qui concerne les propriétés techniques demandées.
- Nous agissons de manière préventive pour éviter les non-conformités. Les risques sont identifiés, évalués et maîtrisés grâce à des outils comme l'analyse FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) et le contrôle statistique en ligne des processus (OSPC ou Online Statistical Process Control).
- En cas d'incident qualité, nous intervenons immédiatement pour limiter l'impact sur les produits concernés.
- Chaque non-conformité, incident qualité ou perte de production fait l'objet d'une analyse approfondie. Nous mettons en œuvre des plans d'action correctifs selon la méthode PDCA (Plan-Do-Check-Act), avec des formations adaptées (par ex. la méthode Quick Kaizen, une méthode en 4 étapes pour identifier la cause d'un problème et mettre en place des actions correctives durables).
- Nous améliorons en permanence nos processus de production pour garantir des produits à la fois durables et rentables.
- La direction met à disposition les ressources nécessaires pour atteindre nos objectifs qualité, notamment via des systèmes d'inspection automatisés et des instruments de mesure de haute précision.
- Nous encourageons une culture de la qualité à tous les niveaux de l'organisation, en veillant à ce que chacun dispose des informations nécessaires pour atteindre ses objectifs.

Politique Client, Qualité et Service



Notre approche du service centrée sur le client repose sur les principes suivants :

- Service fiable : nous nous engageons à répondre aux demandes de nos clients, à confirmer les commandes dans les délais souhaités, à respecter les délais de livraison et à suivre leurs instructions en matière de transport et de timing.
- Écoute active : les retours de nos clients sont essentiels. Ils nous permettent d'améliorer continuellement nos produits et services, et de mieux anticiper les évolutions du marché.
- Transparence et fiabilité : nous veillons à fournir des informations claires, précises et réactives sur les commandes. Nous développons également de nouveaux canaux de communication pour informer nos clients de manière plus fréquente et plus détaillée.
- Engagement durable : nous adoptons des pratiques responsables qui bénéficient à nos clients, à la société et à l'environnement. Cela inclut des modes de transport à faible empreinte carbone et une collaboration étroite avec nos clients pour construire une chaîne d'approvisionnement durable, de l'approvisionnement en matières premières jusqu'à la livraison finale.

Chez ArcelorMittal Belgium, l'orientation client n'est pas qu'une stratégie : c'est une culture profondément ancrée dans notre organisation. Nous sommes pleinement engagés à accompagner nos clients dans leur développement, convaincus que leur réussite est aussi la nôtre.



Frederik Van De Velde,
CEO ArcelorMittal Belgium



Frederik Engels,
COO Primary ArcelorMittal Belgium



Hein Vandeveire,
COO Finishing ArcelorMittal Belgium



Matthias Vandamme,
CHR ArcelorMittal Belgium