

Charte et politique qualité

TSM Solutions Sàrl

1. Identité

TSM Solutions Sàrl (TSM) est une société à responsabilité limitée au sens des art. 772 et suivants du Code des obligations suisse. Elle est inscrite au registre du commerce et a son siège à Berne. Dans le cadre d'un mandat de prestations de l'Office fédéral de l'agriculture (OFAG), TSM assume, à l'échelle nationale, des tâches d'exécution relevant du droit agricole. Elle est notamment l'organe administratif désigné à l'art. 12 de l'Ordonnance sur le soutien du prix du lait (RS 916.350.2) pour la gestion des suppléments laitiers et la collecte des données du secteur laitier. À cette fin, elle développe et exploite la base de données du lait (bdlait.ch).

2. Mission

Notre mission est de renforcer durablement les exploitations agricoles ainsi que l'ensemble des acteurs de l'agriculture, de l'industrie agroalimentaire et de l'administration grâce à des services fondés sur les données et à des solutions numériques.

Nous offrons à nos clients :

- Des solutions numériques : des outils efficaces et adaptés permettant d'optimiser les processus grâce à une utilisation ciblée des technologies actuelles, tout en répondant à nos exigences élevées en matière de protection et de sécurité des données
- Des chiffres, des données et des faits : des informations précises pour soutenir une prise de décision fondée
- Des services financiers : une gestion fiduciaire des finances et des données ainsi que des prestations de conseil
- Information, conseil et support : un accompagnement et une assistance continue pour notre clientèle

3. Principes directeurs

TSM s'appuie sur les principes suivants :

- Orientation clientèle @ TSM : nous nous engageons chaque jour à répondre aux besoins de notre clientèle en créant une réelle valeur ajoutée.
- Efficacité @ TSM : nous agissons de manière pragmatique et économiquement responsable.
- Neutralité @ TSM : nous agissons de manière neutre et indépendante, sans poursuivre d'objectifs politiques.

- Protection des données @ TSM : nous protégeons les données qui nous sont confiées. La confiance constitue notre capital le plus précieux.
- Qualité @ TSM : nous plaçons les plus hautes exigences de qualité au cœur de nos activités. Nous accomplissons nos tâches avec engagement et un souci constant de qualité.
- Compétence @ TSM : nous disposons de solides compétences dans les domaines du numérique, de l'agriculture et de l'industrie agroalimentaire, que nous développons en permanence.
- Travail d'équipe @ TSM : nous entretenons des relations fondées sur le respect mutuel et l'esprit de partenariat. Nous nous soutenons et nous encourageons mutuellement. Ensemble, nous sommes plus forts.

4. Qualité de nos produits et services

- Nos données et analyses sont complètes, cohérentes, plausibles et disponibles en permanence. En tant que fournisseur neutre de données et d'analyses reconnu, nous répondons aux attentes de notre clientèle grâce à des processus clairement définis, durables et transparents.
- Toutes les tâches sont accomplies avec un niveau de qualité élevé, dans le respect des délais impartis et selon une démarche de prévention systématique des erreurs. Les retours ainsi que les indicateurs de qualité font l'objet d'un suivi et d'une évaluation systématique. Des mesures d'amélioration continue sont définies et mises en œuvre en conséquence.
- Nous veillons à ce que l'ensemble des collaborateurs·trices connaissent et respectent les exigences en matière de protection des données, et bénéficient régulièrement de formations dans ce domaine. Un règlement contraignant sur la protection des données constitue le fondement de cette démarche.
- Nous garantissons un fonctionnement sûr, stable et fiable de nos plateformes et protégeons les données et les systèmes contre les abus et les défaillances.

5. Nos valeurs dans la collaboration avec les partenaires internes et externes

- Notre collaboration repose sur l'équité, la transparence et la confiance. Nous favorisons une communication ouverte ainsi qu'une culture du dialogue et du feedback.
- Le respect, la considération et les relations d' égal à égal guident nos interactions avec l'ensemble de nos parties prenantes.
- Nous privilégions une approche pragmatique et orientée vers les solutions. Nos solutions sont développées en étroite collaboration avec nos partenaires.
- Nous respectons les responsabilités de chacun et assumons pleinement nos engagements. Nous adoptons une vision globale qui dépasse les limites de notre propre domaine d'activité.

6. Collaborateurs·trices

- Nous accordons une grande importance à l'expérience et aux compétences professionnelles dans l'agriculture et l'industrie agroalimentaire, et en tenons compte lors du recrutement.
- Tous les collaborateurs·trices travaillent de manière autonome, assument leurs responsabilités et contribuent activement au succès de l'entreprise. Ils utilisent les ressources humaines et financières de manière responsable et appropriée.
- Nous encourageons la collaboration entre les différents domaines d'activité. Nos collaborateurs·trices se soutiennent mutuellement et mettent leurs connaissances et leurs expériences en commun afin de développer des solutions durables et pertinentes.
- Nous disposons d'un système interne d'information et de communication efficace, fondé sur le principe d'une information proactive et garantissant un échange fluide.
- Les collaborateurs·trices de TSM font preuve d'ouverture d'esprit et développent continuellement leurs compétences grâce à la formation initiale et continue.
- Les collaborateurs·trices disposent des ressources nécessaires, numériques et autres, pour accomplir leur travail avec efficacité et fournir des prestations de qualité.
- Nous veillons à ce que nos activités soient menées dans le respect de l'environnement. TSM s'engage en faveur d'une utilisation responsable et mesurée des ressources naturelles.

7. Culture de direction

- Nous traitons nos collaborateurs·trices avec respect et dans un esprit de partenariat. Nous sommes à leur écoute, prenons leurs préoccupations au sérieux et privilégions une collaboration fondée sur le dialogue.
- Nous veillons à la transparence des décisions, à la clarté des responsabilités et à la compréhension des objectifs. Nous communiquons de manière anticipée et veillons à ce que chacun dispose du même niveau d'information.
- Nous impliquons les collaborateurs·trices dans les changements et les décisions importantes. Nous encourageons la participation, le sens des responsabilités et l'engagement.
- Nous accordons à nos collaborateurs·trices la marge de manœuvre nécessaire et faisons confiance à leurs compétences. Nous relevons les défis ensemble en privilégiant une approche orientée vers les solutions plutôt que vers la recherche de responsabilités.

8. Organisation

TSM est indépendante des organisations et des entreprises de l'économie laitière, ainsi que des personnes concernées, en ce qui concerne ses locaux, son personnel, son cadre juridique, son organisation et son financement.

Ses associées regroupent les acteurs de la branche laitière suisse et garantissent ainsi un large ancrage au sein du secteur. La forme juridique de la société à responsabilité limitée garantit une représentation équilibrée et transparente des différents intérêts. TSM renonce à toute défense d'intérêts en matière de politique agricole et exerce ses activités dans l'intérêt de

l'agriculture et de l'industrie agroalimentaire, dans le respect des principes de la protection des données.

9. Financement

TSM ne poursuit pas en priorité un objectif de maximisation du profit. Elle vise un bénéfice adapté aux risques encourus et veille à ce que les recettes issues de ses prestations permettent d'assurer son développement durable.

TSM gère ses ressources de manière responsable et reste attentive à la maîtrise des coûts. Les coûts et les recettes sont enregistrés de manière transparente et les prestations fournies sont imputées selon le principe de causalité.