

Chez PGS, nous nous engageons à fournir des produits et services de haute qualité, répondant de manière constante aux exigences des clients, en conformité avec toutes les réglementations applicables, et favorisant des opérations sûres et efficaces.

Nous encourageons une culture d'innovation et d'amélioration continue dans toutes nos activités, ce qui stimule l'excellence opérationnelle et nous permet d'anticiper et de répondre aux besoins évolutifs de nos clients. Notre modèle intégré verticalement renforce encore davantage l'assurance qualité et le contrôle des processus tout au long de la chaîne d'approvisionnement, garantissant la cohérence de l'approvisionnement jusqu'à la livraison.

En maintenant cette approche disciplinée, nous visons à accroître la satisfaction des clients et à créer une valeur durable pour l'ensemble de la chaîne de valeur.

Cette politique s'applique à tous les domaines de nos opérations.

### Engagement envers les principes suivants

Notre politique Qualité repose sur les principes suivants :

1. **Orientation client** – Nous nous efforçons de comprendre les besoins actuels et futurs de nos clients et d'y répondre. Nous valorisons les relations à long terme fondées sur la confiance, la transparence et un service fiable.
2. **Conformité et responsabilité** – Nous veillons au respect de toutes les normes applicables en matière de qualité, de sécurité, d'environnement et de législation, ainsi que des exigences propres à chaque secteur d'activité. Nous favorisons une culture de responsabilité et d'intégrité à tous les niveaux de l'organisation.
3. **Sécurité des produits** – Nous reconnaissons que la sécurité des produits constitue un élément fondamental de la qualité. Nous intégrons la sécurité des produits dès la conception. Tous les produits fournis par PGS Group sont conçus, fabriqués et livrés en tenant pleinement compte de la sécurité de l'utilisateur final et sont conformes aux normes légales relatives à la sécurité générale des produits.
4. **Implication des employés** – Nous favorisons une culture où chaque employé est conscient de son rôle dans la performance qualité et est encouragé à contribuer. Nous veillons à ce que les employés disposent de la formation, des ressources et de la communication nécessaires pour comprendre les objectifs qualité et soutenir activement les efforts d'amélioration continue.
5. **Amélioration continue** – Nous nous engageons à améliorer en permanence nos processus, produits et systèmes. Nous recherchons activement les retours d'expérience, analysons les données de performance et investissons dans l'innovation et la formation afin d'accroître la qualité et l'efficacité.
6. **Collaboration avec les fournisseurs et partenaires** – Nous entretenons des partenariats solides avec nos fournisseurs et prestataires de services afin que l'ensemble de la chaîne de valeur respecte nos normes de qualité. Nous communiquons clairement nos attentes et soutenons les efforts d'amélioration lorsque nécessaire.
7. **Partage de l'information** – Au sein de l'organisation, l'information est partagée pour identifier les risques et opportunités potentiels et leurs impacts, ainsi que les meilleures pratiques.

### Engagement envers une gestion efficace des risques Qualité et une mise en œuvre structurée

La prévention prime sur la correction. Avec l'ensemble des managers, employés et sous-traitants, nous appliquons un système complet de management de la Qualité. Les dangers liés à la Qualité sont identifiés, et les risques sont évalués et maîtrisés de manière systématique au moyen de mesures préventives appropriées.

Conformément à notre engagement envers l'excellence opérationnelle, nous intégrons la méthodologie ISO 9001 dans l'ensemble des sites PGS – avec une certification progressive lorsque cela est pertinent. Cela garantit une

approche disciplinée de la gestion de la qualité, stimule les améliorations continues et assure l'alignement avec les normes reconnues mondialement.

### Engagement à surveiller étroitement la performance

Une gestion efficace de la qualité repose sur des objectifs clairs, des analyses basées sur les données et une surveillance structurée des risques à tous les niveaux opérationnels. Nous définissons des objectifs qualité mesurables et suivons nos progrès à travers des audits réguliers, des revues et des indicateurs de performance clés (KPI) :

- Enregistrement et évaluation des réclamations émises par PGS à nos fournisseurs de matières premières, y compris le type de non-conformité.
- Enregistrement de toutes les réclamations émises par nos clients, mesurées au niveau du site, y compris le type et le coût de la non-conformité.
- Enregistrement des non-conformités internes importantes, mesurées au niveau du site, y compris le type et le coût.
- Réalisation d'une enquête de satisfaction client tous les deux ans.
- En complément de ces indicateurs principaux, nous définissons chaque année un ensemble d'indicateurs avancés en fonction des besoins évolutifs de l'organisation.

### Engagement envers une gouvernance solide

Une gouvernance solide garantit la responsabilité et soutient l'amélioration continue de la qualité.

- Cette politique est efficacement communiquée, clairement comprise et appliquée de manière cohérente à tous les niveaux de l'organisation. Elle est revue périodiquement par la direction et mise à jour si nécessaire afin d'assurer sa pertinence et son efficacité continues.
- L'équipe de Direction Générale (Executive Management Team, EMT) donne au service QHSE et aux Directeurs de site l'autorité et les ressources nécessaires pour atteindre nos objectifs.
- Les performances et objectifs qualité ainsi que les opportunités d'amélioration sont régulièrement évalués au moyen de revues de direction, d'audits et d'analyses comparatives sectorielles, garantissant l'alignement avec les attentes de nos parties prenantes.
- La qualité est un point fixe à l'ordre du jour de chaque Comité de Pilotage de la Direction Générale.
- L'équipe QHSE détient la responsabilité globale de cette politique et de sa mise en œuvre, et veille à ce que les progrès soient régulièrement examinés sur tous les sites PGS afin de respecter nos engagements.

Gistel, Belgium – 1<sup>er</sup> octobre 2025

Luc GRAUWET  
Chief Executive Officer

Philippe CHEVALLIER  
Responsable QHSE Groupe

Saskia CLAEYS  
Manager QHSE Belgium

1

<sup>1</sup> Ce document est une traduction du texte original en anglais. En cas de divergence ou de doute quant à l'interprétation, la version anglaise prévaudra toujours.