



# POLITIQUE QUALITE

Notre vocation est d'apporter de la performance logistique à nos clients, grâce à la qualité et à l'engagement de nos équipes, la qualité de notre service.

Pour cela, nous sommes à l'écoute pour comprendre leurs organisations, métiers, environnement, projets et contraintes afin d'identifier les leviers de performance et d'optimisation.

Nous élaborons des solutions qui créent cette valeur ajoutée.

Nous accompagnons nos clients en garantissant la pertinence des choix et la réussite des projets dans une démarche d'amélioration continue.

Afin de mener à bien ces objectifs, nos axes de progrès et de pérennisation sont :

## ✓ **L'amélioration continue de la satisfaction client**

La satisfaction client est le point central de notre politique et de cet objectif découle tous les autres. Le client guide toutes nos actions. Par satisfaction client nous entendons bien évidemment le respect des cahiers des charges clients mais pas seulement ; notre objectif est d'aller bien au-delà de ce simple fait. Nous souhaitons construire une relation privilégiée et individualisée avec chacun de nos clients. Satisfaire le client c'est également le respecter et dans ce sens-là la courtoisie et une bonne présentation de chacun est essentielle.

Nous nous tournons ensemble vers l'avenir et proposons à nos clients de faire face aux enjeux d'aujourd'hui et de demain au travers de thèmes tels que le respect de l'environnement et la maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication. En effet, nous offrons à nos clients un transport que nous voulons de plus en plus propre et lui mettons à disposition un système d'information en continue grâce à l'apport de nos nouveaux équipements informatiques.

## ✓ **La sécurité des personnes et des biens**

Préserver l'intégrité physique des hommes et des femmes qui nous entourent au travail est et doit rester notre préoccupation première. Celle-ci contribue également à préserver notre savoir-faire, notre expérience et notre compétence. Partie intégrante de nos principes de management, elle est source de progrès.

Elle favorise la qualité du travail. Elle est une condition essentielle à l'épanouissement de notre personnel et contribue à la satisfaction de nos clients et à nos résultats.

Notre but est de nous améliorer continuellement dans le domaine de la prévention et ceci sera visible à travers les programmes de formation, la disponibilité des ressources nécessaires et des audits fréquents.

La pérennité de l'entreprise dépend de notre capacité à améliorer nos produits et services tout en protégeant nos employés et leur environnement de travail. Cet engagement va dans l'intérêt de nos salariés, de nos clients et de nos actionnaires car il contribue à notre productivité et, par conséquent, à notre succès économique.

Il en va de même pour la sécurité des biens et des équipements. Tout doit être mis en œuvre afin de protéger les équipements, biens et marchandises. Un bon transport est un transport sécuritaire.

## ✓ **La Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC)**

Comme évoqué précédemment la formation et la mise à disposition des ressources humaines est un enjeu important à l'heure actuelle dans la réussite d'une entreprise. En cette nouvelle année, nous souhaitons développer la GPEC au sein de l'entreprise afin de mieux répondre aux nouveaux besoins de nos clients. En effet, la GPEC c'est anticiper les besoins en compétences de notre personnel afin de développer les capacités de l'entreprise et ainsi mettre à disposition ces nouvelles compétences et proposer une valeur ajoutée toujours plus importante à nos clients.

En adéquation avec notre stratégie, l'organisation et les méthodes sont claires :

- ➔ Notre politique est communiquée,
- ➔ Nos responsables pilotent la Qualité, par l'analyse des indicateurs de performance des processus, les résultats des audits, l'analyse des réclamations et attentes des clients. La mesure de la performance et l'amélioration de la rentabilité, notamment par la mise en place de pôles de rentabilité sur nos sites d'exploitation sont des moyens afin d'améliorer et optimiser la performance de nos activités,
- ➔ Notre environnement de travail, nos outils tels que le système qualité, le système informatique embarqué et le progiciel de gestion intégré constituent les supports techniques de notre politique.

En 2013, nous poursuivrons nos efforts sur l'efficacité de nos projets, et plus largement sur le pilotage des plans d'actions qui nous permettront de réaliser les objectifs de notre plan de développement et de respecter nos engagements clients. Sophia FARAMIA, Chargée de l'Amélioration continue et de la Performance, est le représentant de la Direction afin de mener ce projet à bien.

Nous prenons l'engagement de mettre en œuvre la politique qualité de NJS Faramia sous le pilotage du Comité de Direction, l'animation de notre service Qualité et en impliquant l'ensemble du personnel.

Victor FARAMIA