

POLITIQUE QUALITE DE CABLERIES DE VALENCIENNES

Depuis sa création, **Câbleries de Valenciennes** a fait successivement partie du groupe White Products BV pendant quinze ans et ensuite du groupe DRAKA Holding pendant quinze autres années. Dans ces deux groupes une stratégie et une politique communes à l'ensemble du groupe étaient développées. Depuis le 1^{er} janvier 2011, la société Câbleries de Valenciennes a été rachetée par **Cabval Holding** dans le cadre d'une opération dite de Management Buy Out en accord avec l'actionnaire sortant. La société Câbleries de Valenciennes est désormais propriété à 100% de Cabval Holding société détenue par la famille Forêt.

Malgré les risques liés à une reprise et à des transferts d'activités, nos **clients** ont continué à nous accorder leur **confiance** en poursuivant les relations contractuelles comme par le passé.

Cette reprise a été un véritable challenge et a requis **l'implication, la collaboration et la motivation de tous**, facteur clé de la réussite de CABVAL.

Malgré un contexte économique difficile, notre projet est de pérenniser notre entreprise, de conserver la fidélité de nos clients et développer notre marché grâce à une offre performante. La confiance que nous accordent nos clients depuis trente ans doit absolument perdurer.

Pour cela, **notre stratégie**, basée sur les enjeux internes et externes pertinents par rapport à notre finalité, est d'offrir des prix plus compétitifs grâce à une offre renouvelée à travers les objectifs suivants :

- Réduction des prix de revient et reconstitution de nos marges grâce à la création de **Câbval Tunisie**, située près de Tunis, atelier de **production low-cost**, appartenant à Cabval Holding,
- Renforcement des **services locaux** (avec la possibilité de co-engineering, de fourniture durable pièces de rechange) et **amélioration constante** de notre capacité à offrir **la réactivité et la flexibilité** attendues par nos clients en s'appuyant sur nos compétences et notre expérience ;
- Amélioration constante de notre politique et nos outils qualité, pour permettre à toute l'équipe en France et en Tunisie de fournir des produits de **qualité irréprochable au moindre coût dans les délais convenus**.

Depuis la mise en place de la norme ISO9001, nous avons dépassé les exigences de procédures et de contrôle et nous avons appris à concevoir désormais la certification et la qualité en termes **de management des processus** et de **satisfaction du client**. Force est de constater que cette démarche nous apporte une réelle amélioration de l'efficacité et de la qualité des actions et prestations des Câbleries de Valenciennes et, au final, la confiance accordée par nos clients. Nous devons poursuivre cette évolution dans un souci constant **d'amélioration continue** et de développement de notre performance.

Notre **démarche qualité** est donc pleinement intégrée dans le projet de notre entreprise et est incontournable et ses objectifs clairs :

- **Engagement de satisfaire aux exigences applicables** : par la prise en compte de toutes les parties intéressées et de leurs exigences respectives
- **Satisfaction Client** : s'orienter client pour donner réellement la priorité aux clients, il faut être proactif
- **Compétitivité** : avoir la capacité de se développer par rapport à la concurrence, être à l'écoute des clients pour évaluer leur besoin
- **Réactivité** : anticiper la demande du client avec une qualité de produit irréprochable
- **Flexibilité** : savoir réagir vite aux modifications de commandes du client avec délais courts et adaptés
- **Livraison juste à temps** : anticiper les besoins du client et livrer à la date décidée
- **Efficacité opérationnelle** : réduire les coûts, améliorer la productivité et la gestion des stocks, utiliser la bonne méthode de travail et faire part de ce qui marche ou pas
- **Co-développement des nouveaux produits** : aider nos clients dans la définition des nouveaux produits en apportant notre expérience et savoir-faire et proposer des réductions de coût

Evolution 2018 :

Notre politique qualité est basée sur une **approche processus, risques et opportunités** et une volonté de mettre à disposition du personnel des moyens modernes, efficaces et efficaces.

Notre approche processus consiste à :

- identifier les processus de l'entreprise qu'ils soient internes ou externalisés,
- créer les processus nécessaires à la satisfaction du client, au respect de l'ISO 9001, des lois et des règlements,
- tenir à jour la liste des processus,
- représenter sous forme de logigrammes les processus (une représentation simple est choisie pour en faciliter la compréhension et l'appropriation par les acteurs concernés),
- détailler le déroulement des processus,
- évaluer l'efficacité et l'efficience des processus,
- améliorer en permanence les processus.

Notre approche Risques et Opportunités consiste à :

- Déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte
- Planifier* les actions à mettre en œuvre face aux risques identifiés et évaluer leur efficacité
- Exploiter les opportunités pour accroître leurs effets souhaitables et répondre à nos besoins et ceux de nos clients

*La planification consiste à décrire l'objectif, l'action à mettre en place, les moyens, le responsable et le statut. *Une planification est prévue à chaque fois qu'il faut satisfaire :*

- les exigences pour la qualité des produits, projets ou contrats
- les exigences du système de management de la qualité

L'application et la compréhension de cette politique sont évaluées en permanence par le responsable qualité et par les audits internes. Les modifications de cette politique sont l'objet de la **revue de direction**.

La communication interne se réalise essentiellement par mode d'affichage.

Une réunion mensuelle du Comité Qualité permet de dresser un bilan des résultats qualité, d'examiner les problèmes qualité et définir des plans d'amélioration.

Des réunions avec l'encadrement ou le personnel peuvent être déclenchées en fonction des besoins (visite client, nouvelle référence, ...)

Des actions de sensibilisation sont menées également tout au long de l'année.

L'écoute client est intégrée à la fonction commerciale avec une forte implication directe de la Direction dans la fonction commerciale et avec ses missions claires et cadrées des commerciaux. Le service commercial réalise l'animation du portefeuille existant, l'écoute des besoins spécifiques du marché existant ou nouveau, au travers des revues spécialisées, des salons et des contacts auprès des clients.

Les remarques émises, y compris celles relatives à la satisfaction des clients, sont prises en compte sur une fiche.

La démarche qualité, c'est aussi plus de transparence, c'est accepter de remettre en cause sa manière de fonctionner, sans nécessairement se remettre en cause, c'est respecter et valoriser des principes fondamentaux de **responsabilisation**, de respect des personnes et des biens, de **l'ordre et de la propreté**. C'est, comme l'a si bien dit Blaise Pascal, « **travailler à bien penser et penser à bien travailler** : voilà le principe de la morale et de l'action. »

La certification ISO 9001 a été étendue par le TÜV sur notre site situé en Tunisie en 2011 et nous avons entamé une démarche tournée sur l'environnement, la sécurité et la responsabilité sociétale.

NOTRE ENGAGEMENT

La Direction Générale des Câbleries de Valenciennes s'engage à mettre en œuvre cette politique et en confie l'application à chaque Responsable de service, mais aussi à chaque employé pour ce qui le concerne.

Cette déclaration est portée à la connaissance de l'ensemble du personnel et est affichée dans l'entreprise.

Ursula Orient, notre Manager Qualité, remplacée actuellement par Dany Dutilleul, est chargée de s'assurer que cette politique est comprise, appliquée, entretenue dans tous les services et d'en rendre compte au Directeur Général.

« Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Je demande à l'ensemble du personnel de s'impliquer dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée et maintenir notre certification ISO 9001. »

Philippe Fôret
Président

