



CHARTRE ADELYA 2016- 2017

BONNES PRATIQUES ADELYA ET OBJECTIFS DE LA DIRECTION 2016- 2017

Pour sa 12^{ème} année de démarches ISO du Groupe ADELYA, la certification ISO 9001 a été reconduite pour 3 ans. Nous nous sommes également donné les moyens de faire aboutir nos démarches 1.2.3 Environnement pour certifier les sites de HOERDT et St PRIEST selon l'ISO 14001.

ADELYA s'engage de même dans une Démarche RSE « ECO ETHIQUE ».

Dans cette dynamique, nous sommes engagés avec nos personnels à promouvoir :

- **L'amélioration des performances de l'entreprise**
- **La mise en place d'actions de préventions qualité et environnement**
- **L'écoute des parties intéressées (clients, fournisseurs, organismes extérieurs, salariés, riverains...)**
- **Le respect des réglementations en vigueur.**

L'innovation de nos gammes de produits et l'investissement dans de nouvelles technologies sont, les critères de performances qui permettent de nous démarquer sur le marché.

Les commerciaux, l'accueil téléphonique ou physique, la réactivité et la performance logistique sont autant de critères que nous nous attachons à rendre encore plus performants dans le but de satisfaire nos clients

L'image de notre entreprise passe par l'ensemble des services complémentaires apportés et la compétence de notre personnel dont 44% est fidèle au groupe depuis plus de 10 ans.

Rémy WEISS est nommé Animateur Qualité / Environnement.

Emmanuel FAYARD de la société Novilis l'assistera pour la réalisation des audits internes, les évolutions d'organisation, les évolutions des normes et des réglementations QE.

Les responsables locaux, nommés ci-après, seront garants des certifications de leurs sites.

Afin d'impliquer le personnel, la présente charte prend en compte l'évolution 2015 des normes ISO 9001 et 14001, sur la partie compréhension et application de la stratégie de la Direction à travers le tableau des objectifs et bonnes pratiques liées à la démarche QE.

Nous vous remercions de l'attention que vous avez portée à cette charte ainsi qu'au respect des principes qui y sont exposés.

L'équipe de direction :

Philippe SCEMAMA- Président

Véronique JOUVE - 5S AUBAGNE
Caroline KAHANA-5S AUBAGNE
Julien RADMACHER - ALSAPRO
Yvan DREUX – ALPHA VALLET

Qualité

Environnement

- **L'amélioration des performances de l'entreprise :**
Commercial : Amélioration du CA et de la marge
Logistique : Amélioration des délais de livraisons, Livraisons en 1 fois et plus
Approvisionnement : Amélioration des taux de reliquats
Formation SOPROMAT : Accompagnement et sensibilisation des clients et commerciaux sur l'utilisation des produits, HACCP, Hébergement, gestes est postures, risques chimiques.
RH : Formations aux techniques de ventes et fournisseur. Améliorer les compétences des différents services. Lancement Charte OPTISERVICE
Direction- Logistique : étudier un projet de mise en place de codes barre.
Commercial : Améliorer notre présence terrain et intégration de nouveaux commerciaux

- **L'amélioration des performances de l'entreprise :**
Commercial : Promouvoir la gamme des produits TH
Marketing- Commercial : Promouvoir la vente e- ADELYA pour limiter les déplacements et optimiser les commandes
Logistique : tri et valorisation des déchets, Optimisation des tournées de livraison,
Direction- Marketing- AO- Commerciaux- Service QE : Promouvoir la démarche RSE
Achats- Marketing : Faire évoluer nos gammes ECO.

- **La mise en place d'actions de préventions qualité:**
Achats : évaluation et référencement des fournisseurs et produits.
Informatique : Maitrise des sauvegardes informatiques.
Contrôle de gestion
Mise en place d'outils et requêtes informatiques (ADONIX et IZ ORDER) afin de détecter et prévenir les dérives.
RH : Identification des compétences clés et des risques de pertes de savoir- faire.
Direction : anticiper les évolutions du marché et d'organisation de l'entreprise (contexte et stratégie)

- **La mise en place d'actions de préventions environnement :**
Logistique : Exercices périodiques sur les épandages accidentels,
Gestion des incompatibilités des produits chimiques.
Mise en place de KIT anti-pollution dans l'entrepôt
Entretien des moyens de détection et de lutte incendie.
Service QE- Logistique : Contrôles périodiques électriques, gestion du transport ADR
Service QE : Sensibilisation du personnel et des intervenants extérieurs
L'ensemble du personnel : Eco- gestes

- **L'écoute des parties intéressées (clients, fournisseurs, organismes extérieurs, salariés, riverains...):**
Marketing- Commercial- Service QE : Réalisation d'enquête satisfaction clients dématérialisées.
Commercial – Logistique : Prise en compte des retours/ reprises clients.

- **L'écoute des parties intéressées (clients, fournisseurs, organismes extérieurs, salariés, riverains...):**
Tous les services : prise en compte des demandes extérieures, absence de réclamation, surveillance de la nouvelle technologie (nouveaux emballages BIO, optimisation des consommations machine en eau et énergie...) et formules (produits sans phrases de risques) liées à la préservation de l'environnement et de l'utilisateur.

- **Le respect des réglementations en vigueur :**
Logistique- Service QE : Vérifications périodiques des équipements logistiques
Logistique : gestion des DLC et DLUO, ADR
Achats- Marketing : mise à jour des FT et FS
Direction et tous les services: Respect du code du commerce (REACH, CLP)
Formations : SST, CACES

- **Le respecter des réglementations en vigueur :**
Direction- service QE : Collecte des documents réglementaires demandés par les assurances (Q4, Q18, Q19)
Logistique- Service QE : Surveillance de la conformité réglementaire des sites :
ICPE, Vérifications périodiques bâtiments et infrastructures ...
Suivi du transport ADR avec SECURIDIS
Direction et tous les services: Respect du code de l'environnement (ECO LABEL, PEFC, FSC)
Pratique d'exercices et de Formations : Extincteurs, risque chimique, situations d'urgence.