

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

PRIVACIA a construit au fil du temps une relation de confiance avec ses clients. L'amélioration continue de nos activités et de nos process nous permet de répondre, aux besoins présents et futurs de nos clients et de respecter nos engagements.

En s'appuyant sur ce dynamisme et afin d'anticiper les évolutions du marché du recyclage, nous avons investi dans de nouvelles activités complémentaires au métier initial de Privacia. Cette diversification et extension de nos prestations, nous positionnent sur la gestion globale du cycle de vie des déchets : collecte, destruction, recyclage et revalorisation.

Aujourd'hui, notre volonté est de maintenir notre objectif premier : **la satisfaction de nos clients sur l'ensemble de nos services.**

C'est dans ce contexte que l'entreprise doit inscrire sa démarche qualité et environnement au plus près de sa stratégie d'entreprise et impliquer toutes les parties prenantes. La mise en œuvre de l'évolution normative et l'intégration de notre centre de tri à notre système de management, répondra à cette démarche.

En tant que représentant de la direction, je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à la conduite de cette politique ainsi qu'à sa révision périodique.

Nos Clients : améliorer leur satisfaction en développant l'excellence de nos services

- Prendre en compte la demande écrite du client sous 48 heures,
- Assurer des prestations conformes à nos engagements contractuels.
- Analyser les insatisfactions des clients afin de mener les actions correctives nécessaires,
- Réaliser et analyser les enquêtes de satisfactions,

Nos Collaborateurs : développer le professionnalisme et les compétences de chacun pour une participation active à notre démarche d'amélioration :

- Mettre en avant la poly compétences de nos collaborateurs sur l'ensemble de nos activités,
- Sensibiliser et informer nos collaborateurs.

Notre performance : assurer la pérennité de nos résultats par la qualité de nos prestations :

- Suivre et analyser les indicateurs de mesures de l'activité et mettre en œuvre des actions d'amélioration si nécessaire,
- Référencer des prestataires et des fournisseurs engagés dans une démarche qualité et environnement et les impliquer dans notre démarche d'amélioration continue.

L'environnement : réduire les impacts environnementaux liés à l'activité de la société :

- Prévenir les risques de pollutions et faire évoluer nos consignes de sécurité,
- Réduire l'utilisation des ressources naturelles par le suivi de nos indicateurs grâce à des outils de mesure,
- Diminuer et recycler nos déchets,

Les exigences légales et réglementaires :

- S'assurer de notre conformité avec la réglementation en vigueur applicable à nos métiers et aux aspects environnementaux.

Convaincu que c'est ensemble que nous construisons l'avenir de nos entreprises, notre démarche qualité et environnementale répond à la volonté d'être acteur dans cette évolution.

Je compte sur chacun d'entre vous pour défendre ces valeurs et être les garants de ces engagements.

Fait à Villeneuve-la-garenne, le 12 juin 2018

Nicholas MOURET
Président

