

# SFERIS

ALLIÉ DE VOS DÉFIS FERROVIAIRES

## POLITIQUE

# Qualité-Sécurité-Environnement



## 2017

SFERIS, filiale de SNCF Réseau, a pour ambition de consolider sa position d'entreprise référente de la sécurité ferroviaire tout en poursuivant son développement sur tous les métiers de la maintenance et des travaux au profit de l'ensemble du marché et notamment SNCF.

Elle a également pour ambitions stratégiques de devenir une entreprise :

- Qui place la sécurité au cœur du management de ses équipes
- Qui pérennise son existence en professionnalisant son organisation, le pilotage de ses projets et sa capacité au changement
- Qui outille et diffuse la culture du « pilotage de la performance »
- Qui attire, fidélise et développe les talents (formation et parcours professionnels).

Pour mener à bien cette ambition, je m'engage, en tant que Directeur Général de SFERIS et avec le concours de chacun, à :

- **Maîtriser, en fonction des dangers et des risques identifiés, l'ensemble des processus Qualité, Sécurité du personnel, Sécurité Ferroviaire et Environnement**
- **Inscrire l'entreprise dans une démarche d'amélioration continue** à travers des systèmes de management de la Qualité, de la Sécurité du personnel, de la Sécurité Ferroviaire et de l'Environnement
- **Mettre en place les actions nécessaires pour préserver l'intégrité physique et psychologique** de l'ensemble des collaborateurs de la société
- **Allouer les moyens, formations ou informations nécessaires à l'atteinte des objectifs de cette Politique**
- **Me conformer aux exigences légales et aux autres exigences applicables.**

Le travail portera en particulier sur les objectifs suivants, chacun d'eux étant associé à des plans d'amélioration, des méthodes et des indicateurs :

Objectifs	Cibles
Améliorer nos résultats Sécurité du personnel et Sécurité Ferroviaire, en particulier sur les chantiers et dans les déplacements professionnels de l'ensemble de nos collaborateurs.	Indice de Fréquence (relatif aux AT) < 30 pour 1000 Aucun accident grave (supérieur à 30 jours d'arrêt) Aucun accident du travail avec arrêt suite à accident de la circulation Aucun ESR ayant eu des conséquences significatives ou graves Nombre d'ESR 2017 < 2016
Maintenir un haut niveau de satisfaction de nos clients.	Moyenne mensuelle des fiches de satisfaction > 18/20 Pour l'ensemble des activités : moins de 3 réclamations du client par LRAR/an/DA
Maîtriser notre trésorerie, en améliorant le traitement des Factures à Etablir (FAE) et celles échues.	80% des FAE de M traitées à fin M+1
Progresser sur la remontée de nos dysfonctionnements pour ensuite les analyser.	Aucun incident remonté par le client avant que la Direction n'en soit informée en interne
Maintien et renouvellement des qualifications marché nécessaires	Maintien des qualifications actives sur lesquelles il y a eu une activité les 12 derniers mois = 100 %
Déployer la démarche environnementale	Obtenir la certification ISO 14001 au deuxième audit de suivi

Enfin, Jean-Luc LUBASZKA, Directeur QSE, reste le garant de la bonne tenue de notre système de management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement.

Le Comité de Direction

J.-P. SUCH  
Directeur Général Adjoint

M. WOLFF  
Secrétaire Général

L. RACLOT  
Directeur Commercial

M. FRANCOIS  
Directeur Production

T. FEUTRIE  
Directeur Ressources Humaines

Paris, le 20/12/2016  
Le Directeur Général  
Jean-Claude MATHIEU