



POLITIQUE

Qualité-Sécurité-Environnement

2018

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, Sûreté 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, sur leurs lieux de travail et lors de leurs déplacements
- **Maîtriser nos impacts environnementaux y compris la prévention de la pollution et contribuer au développement des territoires**
- **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 <20 (Nb d'AT avec arrêt / Nb de collaborateurs) x 1000 Taux de Gravité < 0,4 (Nb de jour d'arrêt / Nb d'heures travaillées) x 1000 Aucun accident grave (supérieur à 30 jours d'arrêt) Aucun accident routier, déplacement ou trajet, ayant pour conséquence un arrêt de travail Aucun ESR ayant eu, ou qui aurait pu avoir des conséquences significatives ou graves (à partir du niveau 3 de l'échelle EPSF) Nombre d'ES < 10
Maintenir un haut niveau de satisfaction de nos clients.	Moyenne mensuelle des fiches de satisfaction > 18,3/20 par DA Taux de retour des fiches EDMA > 50% par DA Répondre à 100% des réclamations reçues des clients par LRAR sous 15 jours
Maîtriser notre trésorerie, en améliorant le traitement des Factures à Etablir (FAE) et celles échues.	80% du montant 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 ou tiers avant que la Direction n'en soit informée en interne
Maintien et renouvellement des qualifications marché nécessaires	Taux de retour des certificats de capacité > 50% par qualification
Maîtriser nos impacts environnementaux	Répondre à 100% des plaintes riverains Obtenir 100% des Bordereaux de Suivi de Déchets (BSD) Pas de note M ou I lors des visites HSE sur la partie Environnementale Consommation de carburant moyenne / 100km < 10,5 L/100 pour les gros utilitaires, 7,5 L/100 pour les petits utilitaires, 6,3 L/100 pour les véhicules légers

Je demande également aux prestataires et sous-traitants, qui interviennent pour la société, de respecter nos engagements en matière de Qualité, Sécurité et Environnement.

Enfin, le Directeur QSE, reste le garant du pilotage 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

L. RACLOT
Directeur Commercial

J. BEURAIN
Directeur Production

T. FEUTRIE
Directeur Ressources Humaines

Paris, le 20/12/2017
Le Directeur Général
Jean-Claude MATHIEU