


# Les Engagements



**France**

## La qualité

A large, detailed image of a Cummins QSK78 engine, shown in a semi-transparent, light grey color. The engine is a complex mechanical assembly with various components like hoses, pipes, and filters. The model number "QSK78" is visible on the top cover.

Les objectifs de Cummins France sont d'assurer à nos clients un **service de qualité** ainsi que l'entière satisfaction de leurs besoins en leur proposant des produits de **haute technologie** toujours plus performants, à la pointe de **l'innovation**.

*La politique qualité exprimée de façon globale est contenue dans la déclaration du PDG, déclaration qu'il révisé périodiquement pour tenir compte des évolutions des besoins clients, de celles de l'environnement et des changements d'organisation qui en résultent :*

*«Depuis la mise en place du système qualité en 94, de nombreux changements sont intervenus dans les structures et dans les moyens développés pour mieux servir les clients.*

*Un groupe d'entreprises a été formé autour d'une structure financière et administrative, la Société CumFin. La Société Cummins France SA, dégagée de ses fonctions administratives et comptables, peut concentrer toutes ses ressources à la distribution des produits Cummins et au service de ses clients et de son réseau de concessionnaires.*

*La qualité totale est l'objectif de Cummins France S.A. La certification ISO 9000, la mise en place de la certification ISO 14001 et la Charte de Diversité vont dans cette direction. Notre personnel doit être acteur et moteur d'une amélioration continue.*

*L'implication de tous dans la qualité doit donner à l'utilisateur final des produits que nous distribuons, un sentiment d'efficacité et d'équité. Pour cela, nous apportons une attention toute particulière à la gestion des compétences et au processus de recrutement suivant les règles de notre charte de la diversité conçue en adéquation avec nos valeurs.*

*En complément de la certification ISO, d'autres programmes sont essentiels pour mieux servir les utilisateurs :*

**Excel :**

*Référentiel Cummins de mesure de la qualité sur lequel Cummins France SA est évalué. Le résultat de l'évaluation d'Octobre 2007 positionne une nouvelle fois la société comme leader dans la partie du monde dont elle dépend. L'objectif est de maintenir le niveau « GOLD » à l'avenir malgré les nombreux changements qui interviennent dans ce référentiel.*

**Quick Serve et RECT(\*)**

*Programme qui fixe des objectifs de taux de service élevés : réponse 24h sur 24, plan de dépannage soumis au client en 30mn, dépannage terminé en 24 ou 48h après l'appel, en fonction de sa gravité.*

*Les résultats seront mesurés en interne (enregistrement des performances) et communiqués régulièrement. Ils seront mesurés plus efficacement en externe par une appréciation plus précise et plus attentive de la satisfaction des clients (conduite d'enquêtes, utilisation des hommes de terrain, utilisation des outils en place comme la gestion des plaintes clients et l'utilisation d'Internet).*

*La mise en place du RECT, qui vise à réduire la durée d'un cycle de réparation (de l'appel du client à la facturation), devrait nous permettre d'améliorer notre réactivité.*

*Je vous demande d'être très attentifs aux différents échanges internes (réunions, notes, emails....) garant d'une communication permanente et d'une meilleure efficacité de notre système qualité.*

*Je soutiens tous les efforts de notre équipe en place pour atteindre nos objectifs ambitieux.*

*Nos clients sont notre raison d'être.*

*Nous nous engageons à respecter toutes les réglementations en vigueur.*

**Rainer WISSMANN PDG de CUMMINS FRANCE S.A., le 03 février 2009**

*(\*) RECT : Repair Event Cycle Time : Cycle de réparation constitué de différentes étapes.*



N° 1994/2855e

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

## CUMMINS FRANCE SA

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**ASSISTANCE TECHNIQUE, VENTE, APRES-VENTE ET EXPERTISE DE MOTEURS  
DIESEL ET GAZ ET GROUPES ELECTROGENES.  
DISTRIBUTION DE PIECES DE RECHANGE.  
MISE EN SPECIFICATION ET RECONDITIONNEMENT DES PRODUITS ET FORMATION.**

**TECHNICAL SUPPORT, SALES, AND EVALUATION OF DIESEL AND GAS ENGINES  
AND GENERATING UNITS; RELATED AFTER-SALES SERVICE.  
DISTRIBUTION OF SPARE PARTS. PRODUCT SPECIFICATION  
AND RECONDITIONING; TRAINING.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

### ISO 9001 : 2008

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

**39, rue Ampère Zone Industrielle BP 190 FR-69686 CHASSIEU CEDEX**

**91, quai Emile Cormerais ZI de la Loire FR-44800 SAINT-HERBLAIN**

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

**2011-05-31**

Jusqu'au  
Until

**2014-05-30**

Directrice Générale d'AFNOR Certification

Managing Director of AFNOR Certification



F. MÉAUX

## **L'environnement**

Cummins France s'engage à mettre son savoir-faire au profit du développement durable.

Nous proposons une gamme complète de produits de haute technologie dont les taux d'émissions ont été reconnus comme étant les plus faibles et **conformes aux normes mondiales de qualité de l'air**.

Cette technologie de pointe s'accompagne d'une politique d'entreprise orientée sur le respect de l'environnement via une réduction mais également une valorisation des déchets garantis par un **certificat 14001**.

## **L'eco-conception**

Les principaux objectifs de cette démarche novatrice de la conception à l'acheminement du produit sont de :

- Diminuer l'impact sur l'environnement au maximum en limitant les dépenses énergétiques inutiles telles que les transports superflus
- Limiter l'utilisation de **matériaux jetables**
- Proposer un produit **sans sur-coût** au consommateur

N° 2008/32231a

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

## CUMMINS FRANCE SA

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**ASSISTANCE TECHNIQUE, VENTE, APRES-VENTE ET EXPERTISE DE MOTEURS  
DIESEL ET GAZ ET GROUPE ELECTROGENES.  
DISTRIBUTION DE PIECES DE RECHANGE.  
MISE EN SPECIFICATION ET RECONDITIONNEMENT DES PRODUITS ET FORMATION.**

**TECHNICAL SUPPORT, SALES, AND EVALUATION OF DIESEL AND GAS ENGINES  
AND GENERATING UNITS; RELATED AFTER-SALES SERVICE.  
DISTRIBUTION OF SPARE PARTS. PRODUCT SPECIFICATION  
AND RECONDITIONING; TRAINING.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

## ISO 14001 : 2004

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

**39, rue Ampère Zone Industrielle BP 190 FR-69686 CHASSIEU CEDEX**

**91, quai Emile Cormerais ZI de la Loire FR-44800 SAINT-HERBLAIN**

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

**2011-05-31**

Jusqu'au  
Until

**2014-05-30**

Directrice Générale d'AFNOR Certification

Managing Director of AFNOR Certification



F. MEAUX

# Nos relations avec le personnel et nos engagement



Elaborée avec le personnel, la charte des valeurs est évolutive, fondée sur **un travail d'équipe** et se veut fédératrice afin d'assurer une bonne cohésion entre les différents acteurs de l'entreprise. Une **communication transparente**, notamment des résultats, renforce l'implication des équipes grâce à une vision concrète et complète de l'évolution de Cummins France.



- ↪ **Nous voulons donner satisfaction aux clients**
- ↪ **Nos objectifs communs sont clarifiés et explicites**
- ↪ **Nous reconnaissons, valorisons, utilisons nos compétences et complémentarités**
- ↪ **Nous sommes disponibles et à l'écoute**
- ↪ **Nos relations internes et externes se passent avec franchise**
- ↪ **Nous respectons la personne et montrons notre compréhension**
- ↪ **Nous cherchons une solution, pas un coupable**
- ↪ **Nous sommes créatifs et les initiatives sont les bienvenues**
- ↪ **Nous avons de l'humour, du plaisir et nous sommes optimistes dans notre travail**
- ↪ **Nous SOMMES SOUCIEUX DE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE**
- ↪ **Nous travaillons avec l'esprit d'équipe et appliquons nos valeurs**

**Chassieu, Février 2008**  
**La Direction et le Personnel**

La charte des valeurs est complétée par la charte de la diversité.

Favoriser le pluralisme et la diversité au travers des recrutements permet à Cummins France d'**œuvrer en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale.**

L'engagement de Cummins France contre la discrimination sous toutes ses formes, se fait également au travers de plusieurs partenariats avec des sociétés qui **favorisent et encouragent l'insertion professionnelle de personnes handicapées.**



## Charte de la Diversité

Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour Cummins France SA. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur l'image de Cummins France SA vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires extérieurs et de ses consommateurs, en France et dans le reste du monde.

La Charte de la diversité adoptée par notre entreprise doit contribuer à la lutte contre toutes les formes de discriminations, qu'elles soient, notamment, fondées sur le patronyme, l'origine réelle ou supposée, le handicap, le sexe, l'âge ou l'orientation sexuelle. Elle a pour objet de témoigner de notre engagement en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale.

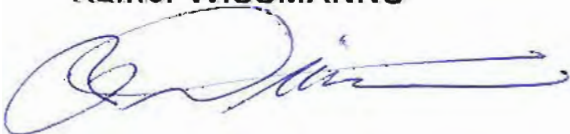
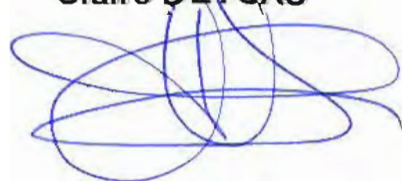
**En vertu de cette charte, nous nous engageons à :**

- 1. Sensibiliser nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.**
- 2. Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.**
- 3. Chercher à refléter la diversité de la société et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.**
- 4. Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité.**

Fait à Chassieu, le 1er février 2008

La Direction  
Rainer WISSMANN

Les Ressources Humaines  
Claire DEYGAS

A blue ink signature of Rainer WISSMANN, written in a cursive style.A blue ink signature of Claire DEYGAS, written in a cursive style.

## Nos Relations Extérieures



Membre d'organisations telle que la **Ficime**, Cummins France est une entreprise active au sein de son milieu professionnel et participe à son développement et à son amélioration.

Résolument tournée vers l'avenir, Cummins France participe régulièrement aux jurys d'entrée et de sortie de différents établissements d'études supérieures tels que l'EM Grenoble ce qui lui permet de rester au fait des formations existantes mais également d'encourager les futurs diplômés via des offres de stages (du niveau 3ème à l'élève ingénieur) et des contrats d'alternance (apprentissage/contrat de professionnalisation).

**Stages et alternances se voient souvent prolongés d'un CDD ou d'une embauche.**

Ouvert sur le monde, Cummins France est également une entreprise mécène d'événement culturels tel que le festival de théâtre d'Arlempdes, mais aussi une entreprise engagée dans des causes humanitaires telles qu' **SOS SAHEL**.



Offrir un environnement sécuritaire au personnel de l'entreprise est une priorité pour Cummins France. De nombreuses actions sont engagées par la société dans le but d'assurer à ses employés un environnement de travail rassurant.

- Cummins France possède un **CHSCT** (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail)
- Cummins France est membre du programme **SAFETY** (base de données mondiale Cummins. )
- Respect de la réglementation incendie et planification régulière d'exercices d'évacuation
- **Suppression de produits chimiques dangereux pour la santé**
- Sous traitance aux entreprises spécialisées dans l'utilisation de produit dangereux
- **Participation du personnel aux formations SST** (Sauveteur Secouriste du Travail)

Les risques de santé sont anticipés grâce à l'acquisition et au renouvellement régulier du matériel de prévention ( masques, défibrillateur...).

