



France

NOS ENGAGEMENTS



"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.

La Société Cummins France SA, dégagée de ses fonctions administratives et comptables qui sont assurées par la société Cumfin, 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 9001, 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. Notre Charte des Valeurs nous guident dans le quotidien.

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. L'audit conduit par Cummins Inc. positionne la société comme leader dans la partie du monde dont elle dépend. L'objectif de maintenir le niveau « GOLD » malgré une modification substantielle en 2009 du référentiel a été atteint. A noté également l'excellent résultat de notre filiale Cummins Energie Algérie avec l'obtention du niveau « Silver » pour sa première évaluation.

Quick Serve SPRINT

C'est un processus normalisé encadrant la demande d'intervention du client. Ce programme nous engage à fournir le meilleur niveau de service client en améliorant notre réactivité et notre qualité de service. Cette démarche est un avantage concurrentiel pour CFSA, les concessionnaires et les constructeurs OEM utilisant nos produits. Ce programme reflète la promesse globale de la marque Cummins : "Je suis Cummins. Je suis digne de votre confiance."

NPS – Net Promoter Score

Programme qui a pour finalité l'obtention d'une mesure de la satisfaction clients. Ce programme est basé sur une enquête téléphonique, fondé sur une question : « Est ce que vous recommanderiez Cummins France à vos collègues ? »

Le résultat de cette enquête permet de positionner les clients dans 3 catégories : promoteurs, neutre et détracteurs. Un mécontentement client déclenche automatiquement un processus d'amélioration avec appel du client, mise en place d'action et contrôle de l'efficacité avec pour objectif de mieux répondre à leurs besoins.

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.

Nous nous engageons à respecter toutes les réglementations en vigueur.

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

Nos clients sont notre raison d'être.

Rainer WISSMANN PDG de CUMMINS FRANCE S.A., le 27 février 2013



L'environnement

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

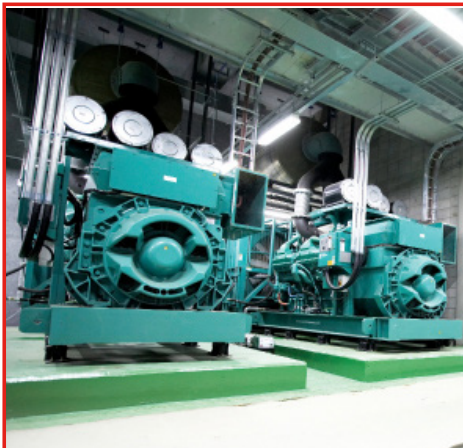
Nous proposons une gamme complète de produits de haute technologie dont les taux d'émissions ont été reconnus comme étant les plus faibles et conformes aux normes mondiales de qualité de l'air.

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 ISO 14001.

L'éco-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.



Nos valeurs

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 développement durable,*
- *Nous travaillons avec l'esprit d'équipe et appliquons nos valeurs,*
- *Nous respectons toutes les législations et directives en vigueur.*

Nos engagements

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'oeuvrer 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



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.

Ouverte sur le monde, Cummins France est également une entreprise mécène d'événements culturels et sociétales ainsi qu'une entreprise engagée dans des causes humanitaires telles que SOS Sahel.

Nos engagements sécurité

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 des Conditions de Travail).
- Cummins France est membre du programme Safety (base de données mondiale Cummins).
- Respect des normes incendie et mise en place d'exercices d'évacuation.
- Suppression des produits chimiques dangereux pour la santé.
- Sous-traitance des activités nécessitant l'utilisation de produits toxiques dangereux.
- Formation du personnel au SST (Sauveteur Secouriste du Travail)
- Les risques de santé sont anticipés grâce à l'acquisition et au renouvellement régulier du matériel de prévention (masques, défibrilateur...).