

Notre Politique Qualité, Notre Devise

« L'excellence industrielle pour vous servir »

Dans un contexte économique de plus en plus concurrentiel, Fellmann Cartonnages adopte une stratégie novatrice avec des investissements uniques dans son secteur d'activité, autant par leurs ampleurs que par leurs degrés d'innovation et de productivité.

Soucieux de toujours répondre aux exigences croissantes de nos clients, nous avons mis en place depuis 2001 un système de management par la Qualité (SMQ) ISO 9001 que nous faisons évoluer à travers l'amélioration continue et qui est axé sur des objectifs et des indicateurs simples, suivis mensuellement et retranscrits pour chaque processus comme :

- **Diminuer et maîtriser les Coûts de Non Qualité** Globaux (internes et externes) en deçà de 0,55 % du CA en Picardie et 0,7 % du CA du CA en Alsace
- **Répondre aux besoins de réactivité de nos clients** par un taux de Service supérieur ou égal à 99% pour l'ensemble de notre groupe
- **Ecouter et satisfaire nos clients** par un taux de réclamation inférieur à 2,0% du nombre d'OF en l'Alsace et 2,10% du nombre d'OF en Picardie du nombre d'OF traités.



Connu et reconnu auprès de nos clients essentiellement issus de l'Industrie Agroalimentaire, Fellmann assure à ses clients la délivrance de produits sains, sûrs et respectant la législation et la réglementation en matière de produits en contact avec les denrées alimentaires. Pour ce faire, Fellmann Cartonnages a intégré dès 2010 un système de Management de la sécurité Alimentaire ISO 22000 et depuis 2016 le BRC packaging en Picardie, garants de la prise en compte d'une analyse des risques sans cesse repensée et une sensibilisation accrue de nos personnels. Deux de nos objectifs, en rapport avec la spécificité de nos emballages sont :



- **Maîtriser les mélanges de références** pour ne pas dépasser respectivement 2 cas annuel en Picardie et 3 cas annuel en Alsace
- **Maîtrise de l'identification des produits** pour ne pas dépasser 2 cas annuel
- **Limiter la présence d'objets indésirables** à 0 cas annuel

Compte tenu notre domaine d'activité et l'utilisation de carton recyclé entre autres, nous sommes sensibles à la nécessité de préserver notre environnement pour les générations futures. Notre implication dans une démarche environnementale s'articule autour de deux engagements :

- **Contribuer à une gestion forestière écologiquement appropriée**, socialement bénéfique et économiquement viable à travers le respect des valeurs du Forest Stewardship Council (FSC®) énoncées dans sa politique (FSC-POL-01-004) pour lesquelles nous sommes certifiés depuis 2012.
- **Réduire les impacts environnementaux liés à l'activité de notre Imprimerie** en mettant en pratique les 5 fondamentaux énoncés dans le cahier des Charges IMPRIM'VERT pour laquelle nous sommes certifiés depuis juin 2015.



Nous accordons une grande importance au savoir-faire de notre entreprise et notre management des ressources Humaines passe par une capitalisation des connaissances via un rythme soutenu des formations pour anticiper la pyramide des âges et garder un niveau d'excellence constant.

Le sens de l'équité et de l'éthique est également un des fondements de notre management tant au niveau humain que du business et avons à ce titre diffusé une politique « anti-corruption ».

Enfin, nous avons la volonté de faire adhérer sans réserve, l'ensemble du personnel à ces démarches par une communication très poussée et par une animation au quotidien sur le terrain par les Services Qualité de chaque Site. Des moyens organisationnels, techniques, humains et financiers sont déployés pour atteindre nos objectifs.

Je demande à l'ensemble du personnel de veiller à l'application de cette politique et d'en être le moteur à travers l'amélioration continue.

Le Président
Pascal FELLMANN

Le Directeur Industriel
Arnaud SIREIX

Le Directeur de Site-FCP
Lionel CERIGO