

# POLITIQUE

## QUALITÉ, SÛRETÉ, ENVIRONNEMENT

Septembre 2023

Fort de notre proximité avec les grands ports internationaux et de nos interconnexions ferroviaires et fluviales, dans un contexte de mondialisation des échanges et de prise de conscience des enjeux environnementaux, les Terminaux de Ports de Lille sont appelés à jouer un rôle toujours plus central dans l'économie locale et régionale des Hauts-de-France.

La Direction Générale de Ports de Lille oriente l'ensemble de ses activités logistiques et de manutention, en plaçant le Client des terminaux, et le développement commercial au centre de ses préoccupations. Dans un contexte de réchauffement climatique, elle a par ailleurs décidé de faire de Ports de Lille, un Port Responsable par son excellence environnementale et son intégration au territoire, dans la perspective d'une certification ISO 14001.

### LA DÉMARCHE QUALITÉ, SÛRETÉ, ENVIRONNEMENT, REPOSE DORÉNAVANT SUR 6 AXES



#### Ecoute clients et Satisfaction clients

Un engagement « d'écoute Clients Utilisateurs » qui permet d'apporter un service clé en main personnalisé, adapté et innovant tant au niveau organisationnel que tarifaire.

Un engagement de « satisfaction du client » au travers la réalisation conforme et exemplaire de la prestation.



#### Ressources adaptées

Un engagement de mise en œuvre des compétences adaptées et des moyens performants qui permettront d'obtenir les résultats attendus.



#### Sûreté

Un engagement de développement selon les principes de sûreté des échanges internationaux exigés pour le maintien du statut d'opérateur économique agréé.



#### Performance

Un engagement d'optimisation et de simplification de nos processus qui permettra de supprimer les tâches sans valeur ajoutée et favorisera la souplesse et la réactivité.



#### Engagement continu

Un engagement de suivi, d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité et de l'environnement qui permettra de faire bénéficier nos Clients et nos parties prenantes des progrès accomplis et de pérenniser la certification ISO 9001 et la démarche environnementale par étapes.



#### Environnement

Un engagement de maîtrise et de réduction des impacts, notamment Bruit – Déchets - Pollution des sols - Pollution de l'eau – Pollution de l'air.

Ces axes sont déclinés dans les objectifs de l'ensemble des collaborateurs, dans le respect des exigences réglementaires applicables à nos activités.

C'est par votre implication à tous, que Ports de Lille continue de s'inscrire dans une démarche de progrès perpétuel.



Le Directeur Général  
  
Ferenc SZILAGYI