



# ENGAGEMENT DE LA DIRECTION DE CAMPENON BERNARD CONSTRUCTION

**CBC est en pleine évolution : l'augmentation importante du chiffre d'affaire nous conduit à accueillir de très nombreux collaborateurs, affectés à toutes les fonctions dans l'entreprise.**

La réussite de notre croissance passera par leur bonne intégration : celle-ci implique le partage de valeurs communes et d'objectifs qu'il est de mon devoir, aidé par le comité de direction, de promouvoir :

- En tout premier lieu, préserver la santé des collaborateurs et de nos sous-traitants : l'objectif du « Zéro accident sur mon chantier » reste incontournable. La mise en œuvre de ¼ d'heures hebdomadaires, consacrés à la sécurité, doit nous permettre de progresser dans cette voie. Leur efficacité est liée à la volonté, de **CHAQUE** participant, d'y apporter son envie de progresser.
- La satisfaction de nos clients passe par le respect du délai sur lequel nous nous sommes engagés. Pour la première fois, depuis de nombreuses années, nous avons rencontré des difficultés de livraison sur certaines opérations ; une des raisons identifiées concerne le pilotage des sous-traitants. Afin d'anticiper davantage, je souhaite que dorénavant, **les plannings d'ordonnement précisent les dates de désignation prévisionnelles des lots ; et que la signature du contrat s'effectue dans les 2 semaines suivant le choix du sous-traitant.**
- Notre capacité à lever rapidement les réserves, qu'elles soient identifiées à la réception ou pendant l'année de parfait achèvement devient, après la livraison, **LE** motif de satisfaction de nos clients : **80 % des réserves levées en 1 mois et 100 % en 3 mois restent d'actualité.**  
Quant aux réserves de parfait achèvement, elles sont à traiter comme les réclamations du client, c'est-à-dire **avec une réponse dans la semaine**, précisant la date d'intervention compatible avec la nature des travaux à entreprendre.
- Concernant l'environnement, nous avons conscience que la réalisation d'un chantier est généralement vécue comme une source de nuisances et de gênes de tous genres ; nous avons à progresser, entre autres, pour une meilleure information des riverains et nous devons porter une attention de tous les instants pour réduire l'impact de nos chantiers sur leur environnement. Les situations anormales seront identifiées et **un rapport mensuel sera établi.**
- Nos clients, de plus en plus impliqués dans le développement durable, lancent des opérations visant la certification Haute Qualité Environnementale ; au-delà du respect de la cible « chantier à faible nuisance », nous nous efforcerons de leur apporter notre **expertise dans le choix et la mise en œuvre de prestations** qui contribueront à rendre nos réalisations plus économes en énergie.

***En nous fixant ces objectifs, nous appliquons la volonté de VINCI CONSTRUCTION FRANCE d'améliorer nos performances en matière de sécurité, de qualité, d'environnement et de développement durable.***

Il revient aux membres du comité de direction de veiller à sa bonne compréhension par nos collaborateurs puis de donner les moyens nécessaires pour respecter cet engagement.

Vélizy-Villacoublay le 6 mai 2008

Le Président  
Fernando SISTAC