



# MANUEL QUALITE

## L'engagement de la Direction

*En intégrant le groupe EGETRA en 2011, la société Henry Johnson, Sons & Co., Ltd a amorcé un virage important tant dans ses choix stratégiques que dans la réorganisation de ses ressources.*

*<< Plus que jamais  
soucieux de la  
satisfaction des clients  
et des partenaires >>*

*L'année 2012 marque une nouvelle étape dans la démarche qui avait été engagée depuis plusieurs années. Les actions entreprises ont permis d'asseoir une solide politique de management de la qualité certifiée en 2006 et 2009. Sur la base de la version 2008 du référentiel ISO 9001 et des obligations liées à notre statut d'Opérateur Economique Agrée, nous avons la volonté de poursuivre nos efforts pour définir les axes d'amélioration.*

*Soucieux de la satisfaction permanente de ses clients historiques et dans l'optique de proposer une qualité de service performante répondant aux attentes de ses nouveaux clients, Henry Johnson, Sons & Co., Ltd s'engage avec les moyens nécessaires, à parfaire la structure et les processus adaptés à sa politique qualité.*

*Les objectifs fixés par HJS sont basés sur la qualité de l'écoute, du conseil et de la réactivité. Ils passent par une maîtrise du savoir faire et le respect absolu des engagements pris vis à vis de ses clients.*

*Pour assurer la réussite de notre démarche, nous veillerons à ce que tous les acteurs de l'entreprise adhèrent totalement au système qualité et que la politique qualité soit comprise de tous au travers des réunions, des revues de Direction et de toute autre forme de communication.*

*C'est notre ambition et notre volonté pour assurer le succès de notre entreprise.*

*Christian POITEVIN*

*Président Directeur Général*



Version 2008



Authorised Economic  
Operators

### Sommaire :

L'engagement de la Direction	1
H.J.S. en quelques mots	2
H.J.S. en quelques dates	2
L'organisation	2
La cartographie du système	3
Depuis l'exigence ...	3
Le système de management	4
Le Manuel Qualité	5
La surveillance des processus	5

*La politique qualité chez H.J.S. est axée sur :*

- L'optimisation de la satisfaction client*
- Le respect des engagements*
- Un renforcement de notre réactivité*
- La culture de l'amélioration continue*



## H.J.S. en quelques mots

### Raison sociale

#### HENRY JOHNSON, SONS & Co, Ltd

Forme juridique :  
Société de droit étranger  
Capital : 245 300 GBP

Adresse du siège :  
Third Floor Suite  
41-43 Broad Street  
HERFORD HR4 9AR  
GRANDE BRETAGNE

#### Les sites H.J.S.

##### Direction Générale

5 rue Marc SEGUIN  
95 190 GOUSSAINVILLE

Tél. 33 (0)1 39 94 77 77  
Fax. 33 (0)1 39 94 78 13  
E-mail : [contact@henry-johnson.fr](mailto:contact@henry-johnson.fr)  
Web : [www.henry-johnson.com](http://www.henry-johnson.com)

##### Roissy

Zone de fret 5 - Sogaris - Bâtiment A  
14 rue de la Belle Borne  
93 290 TREMBLAY EN France

Tél. 33(0)1 41 84 56 60  
Fax. 33 (0)1 41 84 56 90

##### Orly

Orly fret 655  
Bâtiment 351 — Porte D  
94 393 ORLY AEROGARE Cedex

Tél. 33 (0)1 45 60 11 10  
Fax. 33 (0)1 45 60 17 13

##### Ris Orangis

ZAC de l'Orme Pomponne  
44 rue Paul Langevin  
91130 RIS ORANGIS

Tel : 33 (0)1 80 47 00 09  
Fax. 33 (0)1 69 06 51 62

Tout au long de son histoire, H.J.S. a cherché à diversifier ses compétences en matière de transport. C'est pourquoi une clientèle de toutes les branches d'activité nous fait aujourd'hui confiance dans les domaines suivants :

- Le transport maritime
- Le transport aérien
- Le transport terrestre,

grâce à des offres spécifiques en matière de :

- Douane
- Aéronautique Pharmacie
- Administration des ventes
- Assurance
- Informatique
- Denrées périssables

H.J.S. compte de nombreux déclarants en Douane, une majorité d'employés de transit dont la plus part sortent d'écoles de Transport. Les autres collaborateurs sont eux, spécialisés dans les domaines tels que la comptabilité, la manutention, l'informatique, l'administratif.

## H.J.S. en quelques dates

1814: Londres. Création de la société

1869 : Création du site de Paris

1947 : Premiers succès dans le marché du transport de matériel aéronautique.

1950 : Importante politique de diversification dans le domaine du transport à partir de notre filiale de Paris.

Années 80 : Prise de participation dans le capital de Bradford (Le Havre) et AAT (Roissy)

2006 : Certification ISO 9001:2000 pour l'ensemble des activités HJS.

2009 : HJS obtient l'agrément d' Opérateur Économique Agréé.

2009 : Certification ISO 9001:2008 pour l'ensemble des activités

2011 : HJS intègre le Groupe EGETRA

### Direction Générale

Ressources Humaines

Informatique

Comptabilité Finance

Département Maritime

Département Aéronautique

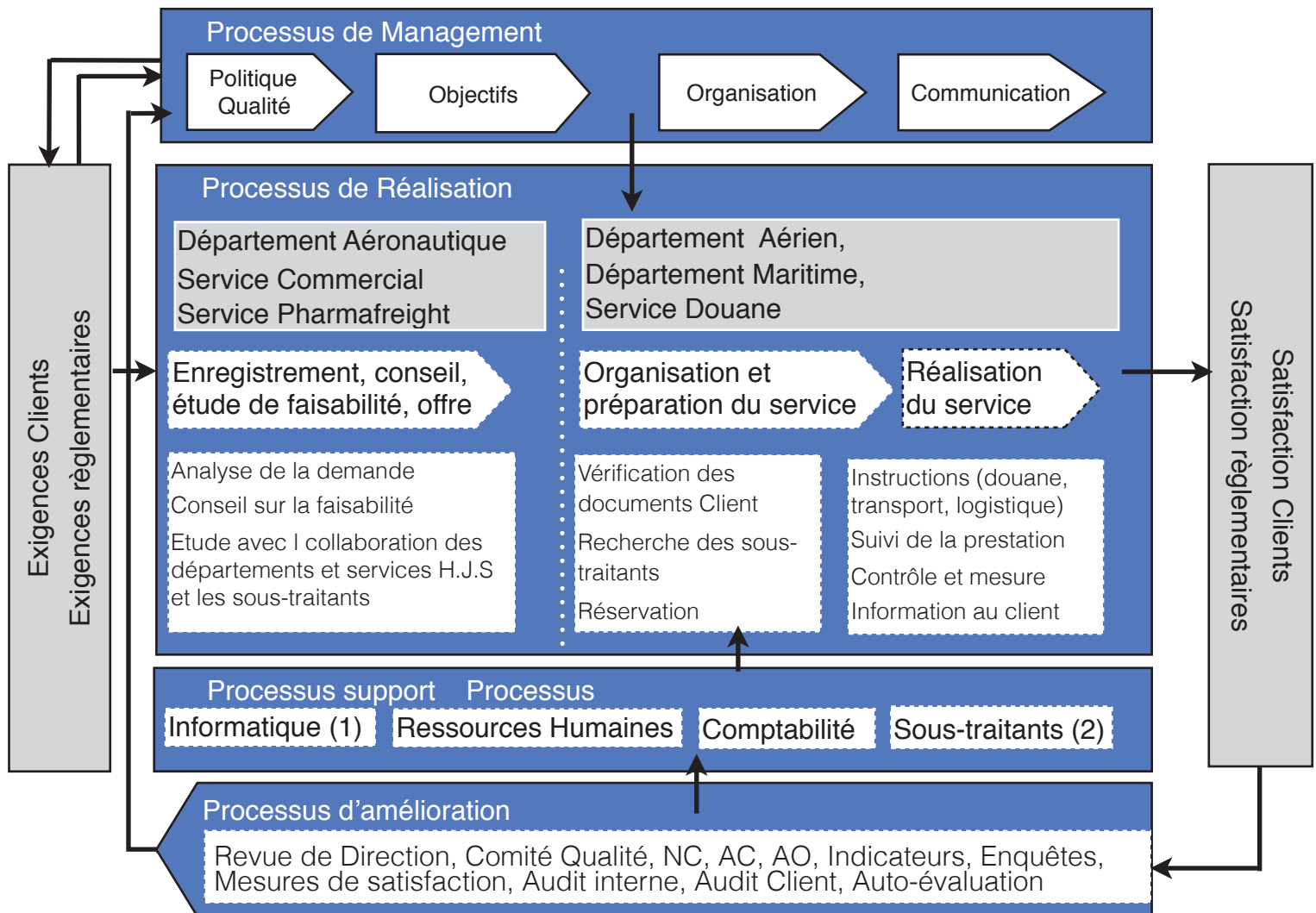
Département Aérien

Agence de Roissy

Agence d'Orly



## La cartographie du Système



(1) Processus en partie externalisé (2) Processus externalisé

## Depuis l'exigence ... jusqu'à la satisfaction

La **détermination des exigences** est assurée par le Service Commercial ou le Département Aéronautique (spécifique métier) qui identifient les besoins et apportent les conseils nécessaires.

Une **étude de faisabilité** est entreprise auprès des Départements d'exploitation, des services H.J.S. et de nos sous-traitants, en prenant en compte, les souhaits et les paramètres réglementaires en vigueur.

L'offre acceptée (avec d'éventuels avenants) est le point de départ des **processus de réalisation** (pouvant combiner un ou plusieurs départements comme la Route, l'Aérien, le Maritime, la Logistique et les Services Douane)

Des **dispositifs de surveillance** et de mesure sont assurés par les différents Services et Départements qui enregistrent, à des fins d'analyse (FQ 5.4.1) :

La performance des sous-traitants (PGQ 7.4.1), les livraisons dans les temps et le taux d'échec ;

La satisfaction des clients et les conformités face aux exigences (suivi commercial et technique, traçing, audits clients, réclamations, enquêtes de satisfaction)

La **pertinence des dispositifs** mis en place, est évaluée régulièrement (audits internes)

L'**amélioration** du système qualité H.J.S. repose sur :

- **Les mesures de satisfaction** des clients (enquêtes, enregistrements d'incidents, audits clients)
- **Les indicateurs** (permettant de suivre les objectifs fixés par la Direction)
- **Les audits internes**
- **Les réunions minutes** (analyses et mise en place d'actions)
- **Un comité qualité** chargé d'analyser les récapitulatifs d'incidents, les indicateurs, d'émettre les non-conformités et de veiller aux actions correctives mises en place
- **Une revue de Direction** annuelle avec l'ensemble de l'encadrement permettant d'évaluer le système de management de la qualité et de déterminer les nouveaux axes, les nouveaux objectifs et les plans d'action



## Le système de management de la qualité chez H.J.S.

### Les grands axes

#### Le Management

### Les procédures et instructions

- La **Note d'information annuelle** «Politique et Objectifs» décrivant les axes, les objectifs, les indicateurs, les observations
- Les réunions planifiées du **Comité Exécutif**
- **Procédures de gestion de la documentation qualité** (Réglementations : Douane, Transport, Commerce international, Juridique, Sociale, Fiscale) Procédure de rédaction et de diffusion des notes de service
- **Procédure de rédaction et de diffusion des notes de service**
- **Procédure de gestion des enregistrements qualité**

#### La Réalisation

- **Procédure de signalisation commerciale et ouverture de compte.**
- **Procédure d'achat de sous-traitance** (nouveau partenariat, suivi et évaluation)
- Les **Notes de Service** (Procédures techniques).
- Tenue des indicateurs et analyses des objectifs internes aux départements et services

#### Le Support

- **Procédure de demande de formation et d'évaluation.**
- Le Responsable des ressources Humaines a pour objectif de déterminer et maintenir la compétence des personnes en adéquation avec le poste de travail. Cela passe par une évaluation régulière du personnel, la détection, la planification et l'évaluation des formations.
- La maintenance du système informatique est assurée par un Service informatique, des correspondants opérant dans chacun des départements, un prestataire hébergeant les logiciels d'exploitation et de bureautique.
- Chaque département a en charge, la gestion et l'entretien (contrats de maintenance) du matériel de manutention.
- La comptabilité est assuré par un service qui veille à appliquer la réglementation fiscale et comptable en vigueur.

#### L'Amélioration

- **Procédure d'audit interne.**
- **Procédure de traitement des Non-conformités, actions correctives et actions préventives.**
- Les réunions planifiées tout au long de l'année du Comité Qualité chargé de vérifier les indicateurs, d'établir les non-conformités, de suivre les actions correctives.
- La **Revue de Direction** chargée d'analyser le résultat des audits, les informations émanant des clients, le fonctionnement des processus, l'état des actions préventives et correctives, les actions issues des Revues de Direction précédentes, les changements pouvant affecter le système de management, les recommandations d'améliorations, de définir les nouveaux axes d'orientation, les nouveaux objectifs, les plans d'action.



## Le Manuel Qualité

### Pourquoi ?

Le présent manuel constitue la base du management de la Qualité. Il contient les dispositions décrivant comment sont appréhendées les exigences (clients, réglementaires et internes H.J.S.). Il décrit l'ensemble des processus mis en oeuvre afin de répondre efficacement aux besoins spécifiés. Il fait référence à des procédures documentées établies pour le système de management de la qualité. Enfin, il décrit les interactions entre les processus du système de management.

### Pour qui ?

Ce manuel est destiné à nos clients, à nos partenaires et à l'ensemble du personnel. Il présente l'organisation du Système de Management de la Qualité chez H.J.S. ainsi que les lignes directrices de sa politique

### Son domaine d'application

Le système qualité d'H.J.S. s'applique aux activités de transport, commissionnaire en transport, commissionnaire en douane et logistique proposée à la clientèle. L'ensemble des collaborateurs H.J.S. est garant de cette application.

### Ses exclusions

H.J.S. ne fait pas de conception et développement tel que l'entend la norme ISO 9000-2008 (chapitre 7.3)

La réalisation du service étant surveillée lors de la prestation et non une fois le service rendu, le chapitre 7.5.2 (validation des processus de production et préparation du service) ne s'applique pas

## La surveillance du processus

Le modèle de management des processus est conforme au cycle d'amélioration en continue PDCA - Prévoir, Faire, Contrôler, Améliorer) et adapté aux activités H.J.S.

L'organisation fait ressortir les points suivants :

- Gestion de la qualité
- Responsabilité de la Direction
- Management des ressources
- Réalisation du service
- Mesure, analyse et améliorations

Le management définit les exigences, les ressources nécessaires sont identifiées et mises à disposition. Les processus sont générés et les résultats sont mesurés analysés et améliorés.

La revue de direction ferme la boucle et le cycle recommence.

Ce sont les exigences clients, réglementaires et internes qui constituent les éléments d'entrée. Une fois la réalisation effectuée, plusieurs domaines de satisfaction sont pris en compte et mesurés. L'analyse des données de sortie permet d'améliorer les performances de l'organisation d' H.J.S.

## Surveillance du processus

