

MANUEL QUALITE

Ce manuel qualité a pour objet de présenter la société MAGHREB SOLUTIONS et ses activités.

Il énonce notre politique et nos engagements décrits dans notre Système de Management Intégré Qualité, Sécurité, Environnement certifié selon les référentiels NF EN ISO 9001 : 2015, ISO 9001 : 2015 et ISO 45001 : 2018.

Commissionnaire en transport et logistique vers l'Europe et l'Afrique du Nord, la stratégie de développement du Groupe est fondée sur une amélioration permanente de ses prestations afin d'assurer sa pérennité et la satisfaction de ses clients.

Ce manuel s'adresse à nos clients, nos filiales, partenaires et prestataires externes et constitue, par la même occasion, un outil interne de communication auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.

Mr. ZRAIGUI
Directeur Général



AGENCES MAGHREB SOLUTIONS

MS69 20/22 avenue du 24 Août 1944 69960 CORBAS Tél : +33(0)4 36 28 17 18	MS95 Rue Lucien SAMPAIX 95190 GOUSSAINVILLE Tél : +33(0)1 34 04 72 45	MS33 Rue de Milan Valad Parc 33520 BRUGES Tél : +33(0)5 56 43 98 30	MS25 ZI des Miels 25870 DEVECEY Tél : +33(0)3 81 56 74 00	MSTN Rue du commerce ZI Rades les Salines 2040 Radés - TUNISIE Tél : +00 216 71 46 99 00	MSL Casablanca Route côtière n°111 Km 12500 Ain Harrouda Casablanca - MAROC Tél : +212(0)5 22 34 30 34	MSL Tanger Zone industrielle de GEZNAYA, n°78 Tanger - MAROC Tél : +212(0)5 39 32 55 85
---	---	--	---	---	---	--

SIEGE SOCIAL + MS13

84 Boulevard de l'Europe - ZI l'Anjoly, 13127 VITROLLES - Tél : +33 (0)4 42 77 97 00
 SAS au Capital Social de 1 700 000 euros
 RCS Salon-De-Provence 2014 A 254 – Siret 452 174 345 001 43 – Code NAF 5229B – TVA CEE : FR 66 452 174 345

MANUEL QUALITE

I – PRESENTATION DU GROUPE ET DES ACTIVITES

1 – LE GROUPE

Créé en 2004, MAGHREB SOLUTIONS est commissionnaire en transport et logistique entre l'Europe et l'Afrique du Nord. Notre objectif est de fournir à nos clients un service intégré en mettant en œuvre des moyens personnalisés et compétitifs.

Spécialiste de la niche Maghreb, nos prestations sont réalisées dans un délai optimal grâce à nos implantations stratégiques sur le territoire français, la présence de notre filiale au Maroc et d'un partenaire historique en Tunisie.

Depuis plus de 15 ans, MAGHREB SOLUTIONS a su développer son savoir-faire et son expertise afin de satisfaire aux exigences de ses clients et devenir un expert sur le marché.

Riche de cette expérience, le Groupe continue néanmoins d'améliorer en permanence la qualité de ses prestations conformément au référentiel NF EN ISO 9001 : 2015 et poursuit, aujourd'hui, sa croissance par le développement d'un nouveau partenariat en Turquie.

2 – NOTRE ORGANISATION

2.1 – Nos implantations

Le groupe MAGHREB SOLUTIONS est aujourd'hui composé de :

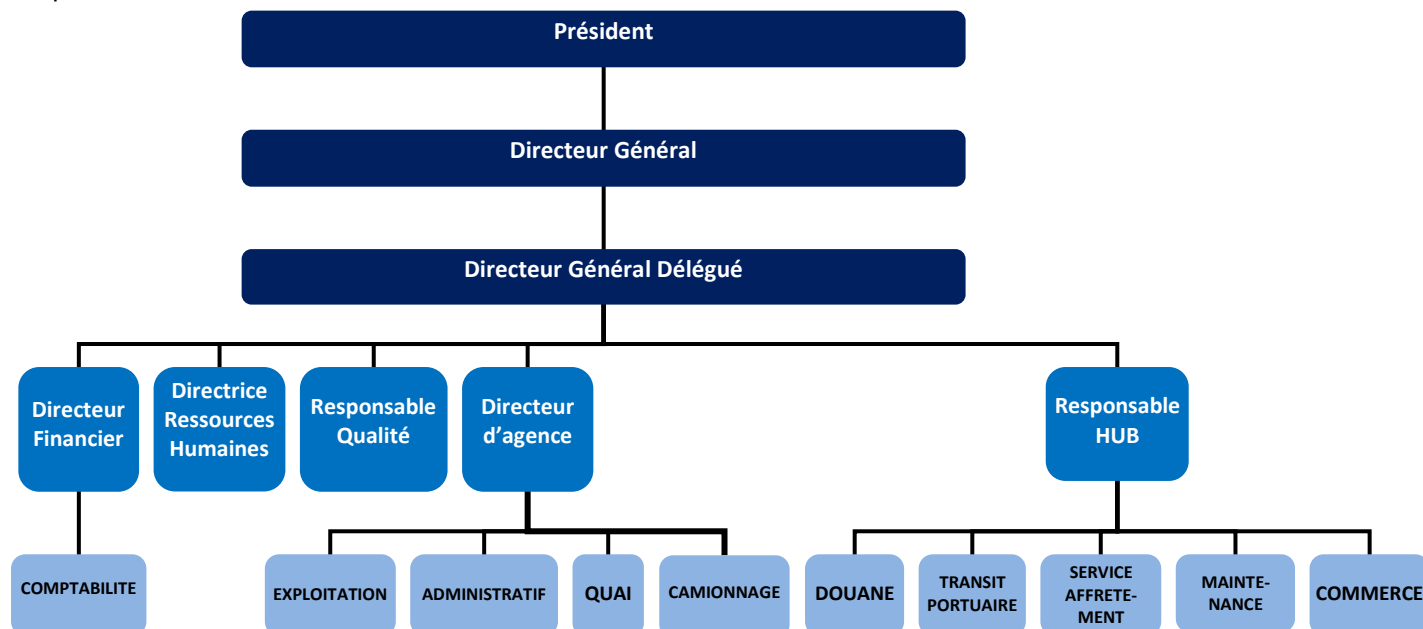
- ✓ **1 siège social**
- ✓ **5 agences en France** : MS13, MS25, MS33, MS69 et MS95
- ✓ **1 service portuaire** : MS PORT
- ✓ **1 filiale au Maroc** : MAGHREB SOLUTIONS LOGISTICS
- ✓ **2 partenaires en Tunisie** : MAGHREB SOLUTIONS TUNISIE et ATMC
- ✓ **1 partenaire en Turquie** : GALATA



MANUEL QUALITE

2.2 – Nos ressources humaines

Le groupe compte aujourd'hui 47 collaborateurs en France, 45 au Maroc et 31 en Tunisie formant une équipe dynamique, compétente et experte dans leur domaine, organisée selon l'organigramme hiérarchique et fonctionnel ci-après.



2.3 – Notre parc routier

Afin de répondre rapidement aux demandes clients, le groupe MAGHREB SOLUTIONS entretient un parc routier adapté à ses activités :

- 112 remorques tôlees MEGA et 3 remorques tôlees,
- 43 remorques tautliner ou bâchées,
- 3 plateaux porte-container,
- 4 remorques frigorifiques,
- 2 camions de maintenance permettant d'intervenir rapidement sur le port de Marseille.



3 - NOS PRESTATIONS

3.1 – Des prestations maîtrisées

Au moyen de notre réseau intégré, nous contrôlons le processus de transport depuis l'enlèvement jusqu'à la livraison de la marchandise.

Notre activité intègre les prestations suivantes :

- | | |
|--|--|
| ✓ Traitement de la demande, | ✓ Service douane intégré, |
| ✓ Organisation du transport, | ✓ Logistique de transport, |
| ✓ Réalisation ou achat de la prestation transport, | ✓ Suivi et contrôle de la réalisation du transport |

Les tractions de nos remorques, le passage maritime ainsi que les prestations de nos filiales et partenaires sont, quant à eux, des processus externalisés.



MANUEL QUALITE

3.2 – Des prestations variées

Au fil des années, MAGHREB SOLUTIONS a su développer et adapter ses prestations à un portefeuille clients aux activités et marchandises variées telles que :

- ✓ Délocalisation
 - Textile : transport sur cintre et de cartons à plat
 - Automotive : Gestion du transport pour les flux tendus de production
- ✓ Projet industriel
 - Transport en remorques bâchées, déménagement d'usines
- ✓ Artisanat
- ✓ Biens de consommation
- ✓ Aéronautique
- ✓ Pharmaceutique
- ✓

3.3 - Des experts à votre service

TRANSPORT

Chaque destination est confiée à **un interlocuteur identifié, spécialiste de sa ligne, et disponible, vous informant en temps réel.**



LOGISTIQUE

Avec plus de **12 000 m² d'entrepôt**, nous proposons également des prestations logistiques liées au transport de vos marchandises :

- **Contrôle** de l'état des marchandises
- **Préparation** des commandes et **dispatching**
- **Colisage et palettisation**

Nos équipes étudient toute prestation logistique en France et au Maghreb, selon vos besoins.

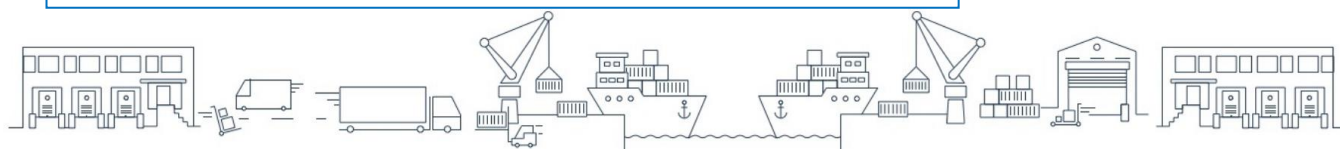


DOUANE

Notre service Douane se charge de l'ensemble des formalités pour vos transports :

- ✓ Les **IMA et EXA**
- ✓ Les **déclarations d'échange de biens**
- ✓ **Conseil en douane** pour la vérification de l'ensemble des nomenclatures douanières pour tout nouveau produit transporté et/ou trafic.

De plus, la société possède des **entrepôts agréés sous douane** au sein des agences MS13 et MS33.



MANUEL QUALITE

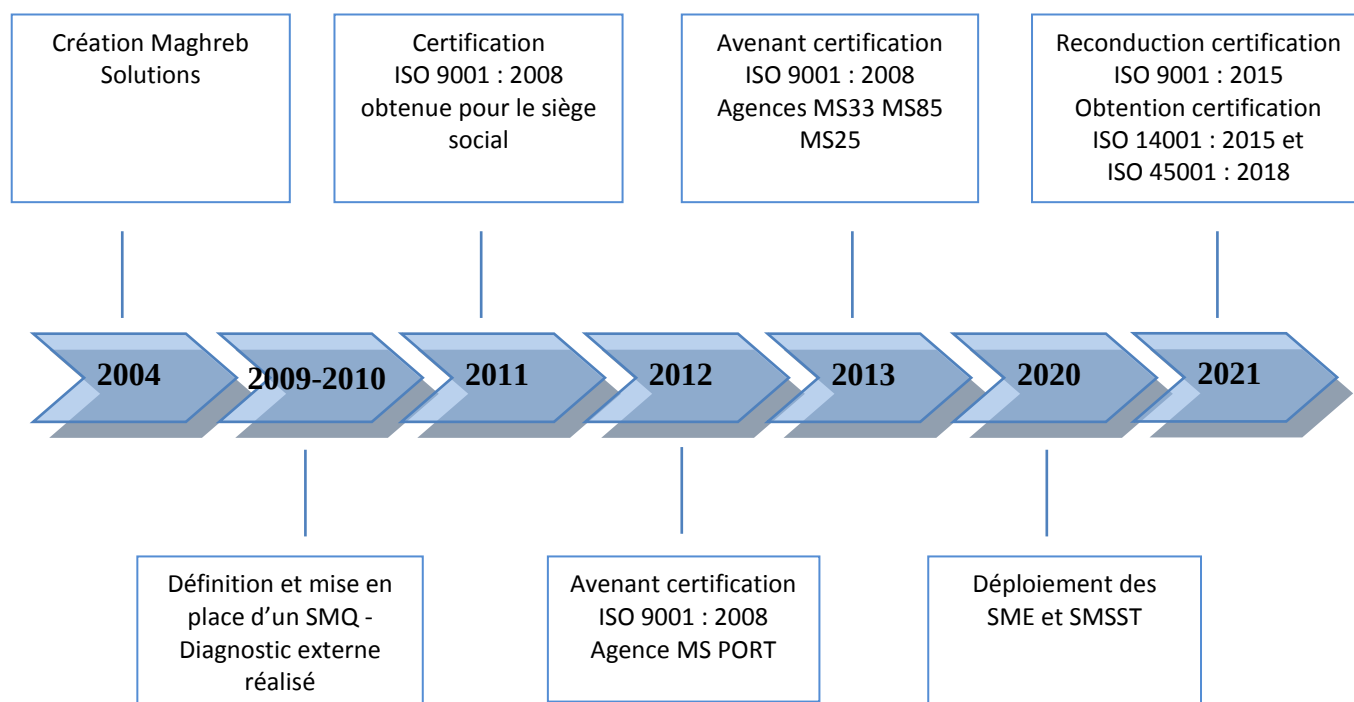
II - NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE (SMI) DE LA QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT

1 – LE DOMAINE D'APPLICATION DE NOTRE SMI

Le SMI de Maghreb Solutions applique aux exigences :

- ✓ de la norme NF EN ISO 9001 : 2015 « Systèmes de management de la qualité : Exigences », à l'exclusion des exigences des chapitres 7.5.1 « Ressources pour la surveillance et la mesure » et 8.3 « Conception et développement de produits et services » puisque l'entreprise ne réalise pas d'activités de métrologie, ni de conception ;
- ✓ de la norme NF EN ISO 14001 : 2015 « Systèmes de management environnemental : exigences et lignes et directrices pour son utilisation » ;
- ✓ et de la norme NF EN ISO 45001 : 2018 « Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail - Exigences et lignes directrices pour leur utilisation.

2 – LES CERTIFICATIONS OBTENUES DANS LE TEMPS



MANUEL QUALITE

3 – L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET LA POLITIQUE QSE

3.1 – L'Engagements de la Direction

LETTRE D'ENGAGEMENT

Au travers de cette lettre, la Direction de Maghreb Solutions affirme sa volonté de développer une **politique QSE** (**Qualité**, **Sécurité** et **Environnement**) au cœur de ses activités et de ses orientations stratégiques.

Les exigences élevées et évolutives de notre clientèle vis-à-vis de nos services impliquent de garantir la **fiabilité et la rapidité de nos prestations** par un dispositif de qualité irréprochable et la **maitrise de nos processus** ; l'objectif principal étant de satisfaire leurs attentes mais également celles de l'ensemble de nos parties prenantes.

Par ailleurs, les femmes et les hommes composant l'entreprise étant notre principale richesse, la Direction assume sa responsabilité de **veiller à leur santé et leur sécurité** par l'évaluation des risques professionnels et la mise en place de mesures de prévention adaptées au terrain grâce à la consultation et la participation des salariés.

Egalement conscients des enjeux de notre temps, nous tenons à jouer un rôle dans la transition écologique en **réduisant nos impacts environnementaux** et favorisant des solutions plus respectueuses de l'environnement.

Pour garantir un cadre reconnu, la Direction a alors choisi de mettre en place un système de management QSE conforme aux exigences des référentiels **ISO 9001**, **ISO 45001** et **ISO 14001** dont elle assurera le pilotage.

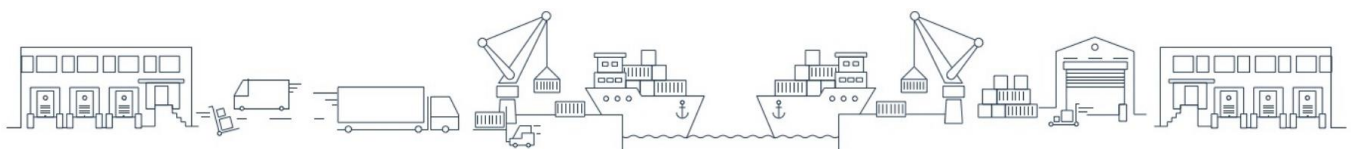
Nous nous engageons donc à fournir les ressources et la dynamique nécessaire à l'**efficacité** de ce système, l'**atteinte de nos objectifs** et l'**amélioration continue** de nos performances.

Toutefois, la mobilisation de chacun est primordiale. **Ensemble**, impliquons-nous dans cette démarche de progrès afin de poursuivre notre développement et garantir notre pérennité dans le respect de nos valeurs et de la société.

A Vitrolles, le 23/02/2021

Rachid ZRAIGUI
Directeur Général

Jean-Philippe DI GUARDO
Directeur Général Délégué



MANUEL QUALITE

3.2 – Notre Politique QSE

POLITIQUE QSE

Expert du transport et de la logistique depuis 2004, Maghreb Solutions a su développer son savoir-faire pour offrir à ses clients un service intégré et compétitif mettant en œuvre des moyens personnalisés et adaptés à leurs besoins.

Conscients de nos **responsabilités** vis-à-vis de nos clients, de l'ensemble de nos parties prenantes mais également de la société actuelle, la Direction pilote ses activités selon un système de management intégré (**Qualité**, **Sécurité** et **Environnement**) et **sociétal** à travers lequel nous nous engageons à :

- ✓ **Satisfaire l'ensemble des exigences** qui nous sont applicables;
- ✓ **Améliorer continuellement** la performance de notre démarche QSE conformément aux référentiels **ISO 9001**, **ISO 14001** et **ISO 45001** ;
- ✓ **Procurer à nos salariés des conditions de travail sûres et saines** en visant à éliminer les dangers et réduisant les risques pour prévenir les accidents et maladies professionnelles ;
- ✓ **Consulter, faire participer et former** les travailleurs en matière de SST ;
- ✓ **Protéger l'environnement** en prévenant la pollution et réduisant nos impacts environnementaux ;
- ✓ **Garantir le respect des conditions de travail et permettre l'évolution de nos salariés.**

Dans cette dynamique de progrès, nous souhaitons déployer, cette année, les **axes stratégiques** suivants :

- 1) Améliorer la **satisfaction des clients** en anticipant leurs besoins et communiquant efficacement de façon transparente avec eux ;
- 2) Maîtriser et **traiter les dysfonctionnements** rencontrés ;
- 3) **Développer notre notoriété** et notre clientèle par la communication externe ;
- 4) Améliorer notre efficacité en **optimisant les pratiques, outils et équipements** de travail ;
- 5) Assurer la **maîtrise de nos relations avec nos partenaires et prestataires externes** dans un cadre mutuellement bénéfique ;
- 6) Renforcer la **signalisation et les mesures de sécurité** en zone de chargement/déchargement ;
- 7) **Former et sensibiliser** le personnel aux règles du transport de marchandises dangereuses ;
- 8) **Réduire les émissions polluantes** générées par nos activités ;
- 9) **Éliminer les déchets plastiques** et **développer le recyclage du papier** dans nos locaux ;
- 10) Favoriser les **achats responsables** de produits et services dans une perspective de cycle de vie ;
- 11) **Analyser notre empreinte carbone** et développer les actions permettant sa réduction ;
- 12) Mettre en place des **entretiens cadre de vie au travail et évolution de carrière** afin de veiller au respect des conditions de travail de nos salariés et favoriser les évolutions professionnelles internes.

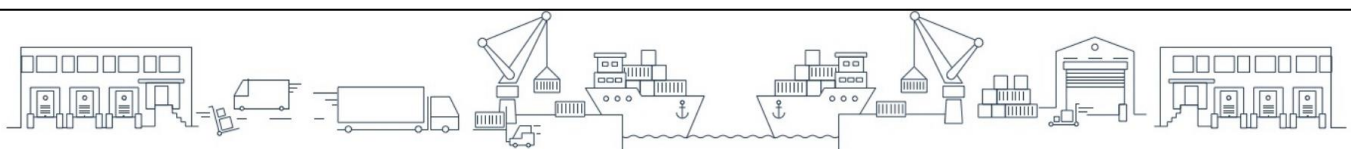
Persuadé que la clé de la réussite est l'engagement, **tous ensemble**, impliquons-nous dans cette démarche afin de poursuivre notre développement et garantir notre pérennité dans le respect de nos valeurs et de la société.

A Vitrolles, le 05/09/2022

Rachid ZRAIGUI
Directeur Général



Jean-Philippe DI GUARDO
Directeur Général Délégué



MANUEL QUALITE

4 – L'ARTICULATION DE NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE (SMI)

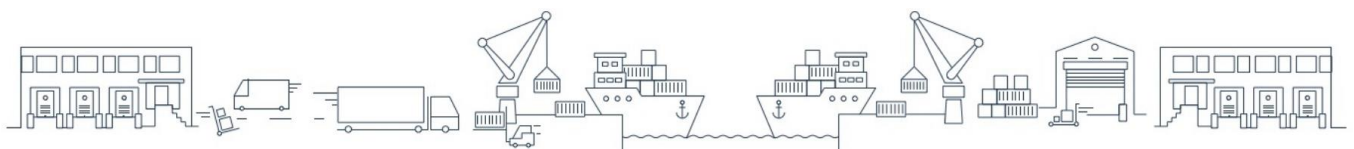
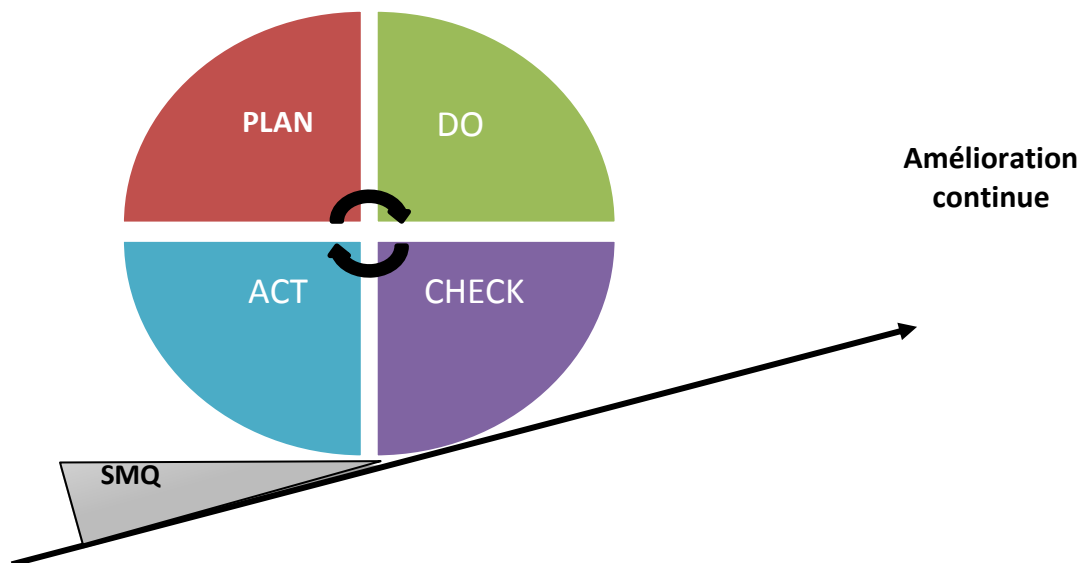
4.1 - La démarche Qualité

La satisfaction client étant notre défi quotidien, MAGHREB SOLUTIONS s'est lancé dans une démarche qualité depuis les années 2010.

Soutenue par l'engagement de la Direction, le groupe et l'ensemble de ses activités sont aujourd'hui certifié selon le référentiel NF EN ISO 9001 : 2015 et a ancré ses méthodes de travail dans une dynamique d'amélioration continue au service de ses clients.

Le système de management qualité est piloté sur la base du fonctionnement de la roue de Deming ou PDCA, c'est à dire une succession permanente des actions suivantes :

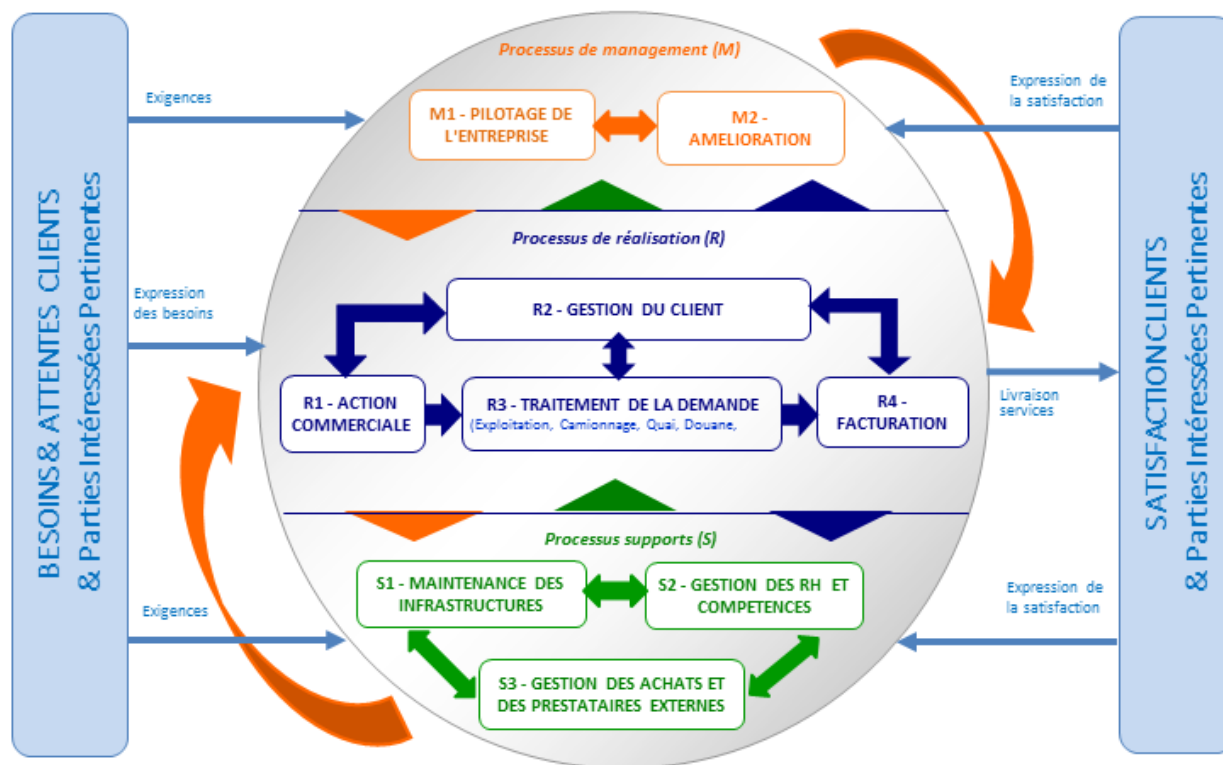
1. **Plan/Planifier** : établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondants aux exigences des clients
2. **Do/Agir** : mise en œuvre des processus
3. **Check/Vérifier** : surveillance et mesure de performance des processus
4. **Act/Réagir** : adapter et mettre en place les actions d'amélioration des processus.



MANUEL QUALITE

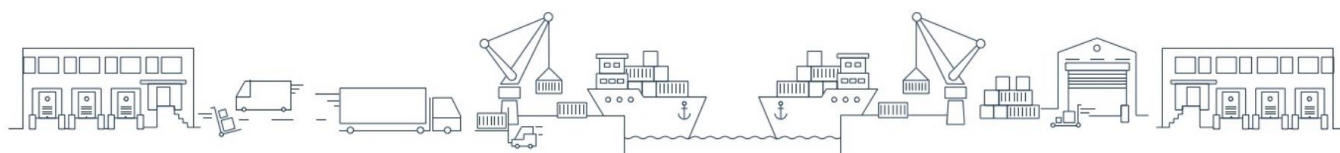
4.2 – Le découpage de notre SMI

La cartographie ci-dessous présente l'ensemble des activités du groupe mises en œuvre dans le but de satisfaire les exigences et demandes clients.



Ces activités sont organisées autour de trois types de processus complémentaires dont l'efficacité et la performance sont régulièrement mesurées :

- **LES PROCESSUS DE MANAGEMENT :** Ce sont les activités de pilotage et d'amélioration de la société :
 - ✓ **Le pilotage du SMQ (M1)** dirige l'entreprise, élabore la stratégie de développement de la société ainsi que la politique et les objectifs annuels et supervise les autres processus afin d'atteindre ceux-ci.
 - ✓ **L'amélioration (M2)** garantit l'amélioration continue du SMQ par la gestion documentaire, la maîtrise et traitement des NC et réclamations, la surveillance des indicateurs, la gestion des audits internes et l'organisation d'une revue de Direction permettant la planification et la mise en place d'actions correctives.
- **LES PROCESSUS DE REALISATION :** Ce sont le cœur de métier de MS. Il s'agit des activités initiées sur la demande du client, mises en œuvre pour y répondre par la réalisation d'une prestation intégrée de transport et s'achevant par la livraison de la marchandise.
 - ✓ **L'action commerciale (R1)** assure la prospection, la réception des demandes clients, la cotation et la proposition de tarif ainsi que la communication client.
 - ✓ **La gestion du client (R2)** assure le suivi administratif et comptable des clients.
 - ✓ **Le traitement de la demande (R3)** assure la réalisation des prestations intégrées de transport, logistique, transit portuaire et douane conformément aux réglementations et aux exigences clients.
 - ✓ **La facturation (R4)** établit et envoie les factures clients et règle les factures des sous-traitants.



MANUEL QUALITE

- **LES PROCESSUS SUPPORT** : Ce sont des processus de soutien indispensables à la réalisation des prestations.
 - ✓ La **maintenance des infrastructures (S1)** assure l'entretien du parc matériel afin de garantir la sécurité et la fiabilité des transports et transporteurs et de limiter les coûts de réparation.
 - ✓ Les **RH et compétences (S2)** assurent le recrutement, l'intégration et la gestion des ressources humaines ainsi que la maîtrise des compétences.
 - ✓ Les **achats et prestataires externes (S3)** évalués régulièrement afin d'assurer la maîtrise des activités exercés par des tiers.

4.3 – Le suivi et l'amélioration de notre SMI

L'organisation par processus permet de mettre en évidence le fonctionnement de chaque activité de l'entreprise étape par étape et leurs interactions dans le but d'améliorer l'organisation interne.

Chaque processus est décrit dans une fiche processus où il est défini :

- ✓ les activités clés du processus ;
- ✓ les actions pour réduire les risques du processus ;
- ✓ la documentation afférente au fonctionnement du processus ;
- ✓ les moyens de surveillance mis en place pour piloter et améliorer le processus (indicateurs) ;
- ✓ les interfaces avec les autres processus de l'organisation ;
- ✓ les ressources nécessaires au fonctionnement du processus.

La surveillance des processus et du SMI est réalisé par le biais :

- ✓ du suivi périodique d'indicateurs définis pour chaque processus ;
- ✓ de revue de processus permettant de faire le bilan sur le fonctionnement et l'efficacité du processus ;
- ✓ l'analyse et le traitement des non-conformités, réclamations clients, la mesure de la satisfaction client ;
- ✓ d'audits internes permettant d'assurer de la conformité du SMI vis-à-vis des exigences normatives ;
- ✓ de la revue de direction annuelle permettant d'évaluer le fonctionnement et l'efficacité du SMI.

III – NOS ENGAGEMENTS

4.3 – Notre engagement Qualité

Nous nous engageons à faire progresser notre système de management de la qualité au travers de :

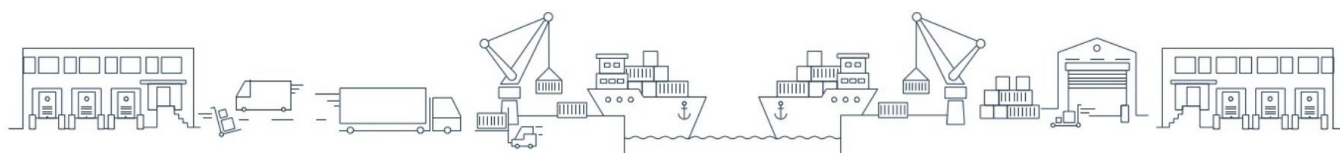
- ✓ L'engagement de la direction et la planification d'objectifs pertinents et réalisables ;
- ✓ La revue du système de management afin qu'il soit pertinent, efficace et en adéquation avec nos objectifs qualités ;
- ✓ L'écoute clients et la mesure de leur satisfaction en matière de délai, de qualité de produits et de services proposés ;
- ✓ Le management des ressources internes et la surveillance de nos prestataires ;
- ✓ Le suivi de nos processus et le traitement des non conformités ou réclamations clients ;
- ✓ L'analyse des données et la réalisation d'audits internes ;
- ✓ La mise en place des actions correctives et préventives.

4.4 – Notre engagement environnemental

Conscient et sensible aux enjeux environnementaux, MS s'est engagé dans une stratégie de développement durable. La société met en œuvre un système de management environnemental pour l'ensemble de ses activités pour minimiser l'impact sur l'environnement en respectant les lois et règlements applicables.

Dans ce cadre, nous nous engageons à :

- ✓ Vérifier régulièrement la législation applicable et en menant les actions appropriées ;
- ✓ Eliminer ou réduire au minimum les risques et impacts environnementaux liés à nos activités et gérer les situations d'urgence ;



MANUEL QUALITE

- ✓ Mener les actions de formation et de sensibilisation de l'ensemble du personnel.
- ✓ Mettre en œuvre des actions environnementales afin de réduire notre impact carbone, par le tri de nos déchets, le renouvellement de notre parc automobile, l'optimisation des flux de transport, la sensibilisation aux éco-gestes, le partenariat avec des associations agissant dans le cadre de la protection de l'environnement, ...

Dans ce dernier cas, la société a développé un partenariat avec l'Association Marocaine pour l'Ecotourisme et la Protection de la Nature (AMEPN) qui intervient en matière de conservation de la biodiversité par :

- ✓ La promotion de l'écotourisme ;
- ✓ La mise en valeur la richesse naturelle et le patrimoine écologique national ;
- ✓ La sensibilisation à la conservation des ressources naturelles ;
- ✓ Sa contribution au développement économique et social dans les zones rurales.

4.5 – Notre engagement Santé et Sécurité au Travail

La société met en œuvre des actions pour prévenir la santé et la sécurité de nos employés, intérimaires et personnels extérieurs intervenants sur nos sites MS.

Pour cela, nous nous conformons au Code du Travail et nous nous engageons à :

- ✓ Réaliser l'analyse des risques professionnel à minima annuellement, définir et en œuvre des moyens de préventions adaptés et des actions d'amélioration ;
- ✓ Préserver la santé et la sécurité des collaborateurs, en premier lieu, en intervenant au niveau de l'environnement et des équipements de travail ;
- ✓ Analyser les causes des accidents du travail ou situations dangereuses afin d'en définir des actions correctives et/ou préventives ;
- ✓ Réaliser une veille réglementaires de la législation applicable en menant les actions appropriées ;
- ✓ Mener les actions de formation et de sensibilisation de l'ensemble du personnel ;
- ✓ Vérifier périodiquement les équipements selon les prescriptions des réglementaires ;
- ✓ Intégrer les audits sécurité dans la planification des audits internes et dans la revue de direction ;

La direction est responsable de l'approbation de toutes les dispositions opérationnelles et des documentations sur les postes de travail.

4.6 – Notre engagement Sociétal

La société est engagée depuis de nombreuses années déjà dans une démarche volontaire en matière de développement durable et ne cesse depuis de se consolider autour d'enjeux sociaux et sociétaux.

Aujourd'hui, nous souhaitons que ces valeurs sociales et sociétales fasse partie intégrante de nos valeurs d'entreprise et soit au cœur de nos préoccupations.

Nos principaux enjeux sociaux et sociétaux :

- ✓ Assurer sécurité, santé et bien-être aux salariés ;
- ✓ Garantir le respect des conditions de travail ;
- ✓ Lutter contre les inégalités ;
- ✓ Développer les compétences des salariés ;
- ✓ Réduire nos émissions de gaz à effet de serre et informer nos clients des leurs ;
- ✓ Lutter contre le gaspillage énergétique ;

