

RÉFÉRENTIEL NQF NeoQualité France

RAISON SOCIALE :
INTERLOCUTEUR :
ADRESSE :
CP/VILLE :

Pour satisfaire au mieux ses clients et les fidéliser, Neocom s'est engagé depuis de nombreuses années dans une recherche permanente de la meilleure qualité.

Quelle que soit la demande de son client, Neocom cherche à offrir la meilleure offre aux meilleures conditions possibles. Ce choix est rendu possible par la pratique quotidienne de procédures rigoureuses, quantifiables et dont l'efficacité est mesurable.

Selon l'importance du projet, Neocom sélectionne les partenaires les plus efficaces pour son bon déroulement. De la conception à la livraison, le client est ainsi assuré de bénéficier du meilleur accompagnement.

Fort de son expérience, Neocom propose à des partenaires sélectionnés pour leurs compétences et leurs valeurs éthiques, de s'engager dans cette démarche de recherche de la meilleure qualité de service. L'adhésion à ce projet implique une réelle volonté d'optimisation des méthodes : process métiers, accompagnement, contrôles, rigueur.

Vous trouverez ci-après les points-clés qui constituent les fondamentaux de notre charte « NeoQualité France ». Vos conseils, remarques, remontées d'informations seront le creuset d'une relation commerciale fertile.

Préambule

Neocom agit comme donneur d'ordre pour le compte de ses clients, il est demandé au prestataire de faire preuve de vigilance et de discrétion dans la gestion des opérations qui lui sont confiées. Le fournisseur s'engage à garder la confidentialité totale sur toutes les données ou informations auxquelles il accède du fait de l'exécution de la commande.

En outre, aucune demande à caractère de validation d'engagement de travaux ne saurait être faite directement auprès du client final.

Dans tous les cas votre seul interlocuteur est votre correspondant Neocom, il est l'interface avec le client final et votre partenaire privilégié à même de répondre à toutes vos questions.

1. Critères de sélection

Sont considérés comme déterminants dans le cadre de notre collaboration :

- Proposer des tarifs compétitifs et les solutions les plus judicieuses
- Assurer la meilleure qualité possible à tous les stades de la fabrication
- Garantir la plus grande réactivité et souplesse
- Maintenir un parc machine récent & performant

2. Processus de collaboration

Devis et qualité de la réponse attendue : Le devis doit nous parvenir au plus tard 48 heures ouvrées après notre demande. Il reprendra les termes précis de celle-ci ainsi que le N° de la demande, le nom du demandeur, et la référence des travaux. Il sera complet et clair, le cas échéant les frais annexes seront détaillés. Le délai prévisionnel de réalisation et la date de mise à disposition des marchandises assortis d'un rétroplanning devront être indiqués. Toutes suggestions techniques particulières et qui pourraient avoir des conséquences sur la bonne réalisation du travail devront figurer sous la rubrique "mentions particulières". Sauf demande expresse, vos prix s'entendent franco de port pour le lieu de destination convenu. Votre offre mentionnera une date de validité.

3. Commande et validation des BAT

Le devis validé par nos soins est obligatoire avant de lancer tout travail. Pour la bonne tenue de nos dossiers et dès réception de notre commande, il vous est demandé de bien vouloir nous confirmer la bonne prise en compte de celle-ci et de valider le délai de réalisation et le lieu de destination, par fax ou mail à l'attention du demandeur. L'accord « bon à tirer » est indispensable avant de lancer l'impression finale ou la réalisation.

4. Réalisation et prévention des litiges

Outre la fidélité au « bon à tirer », l'imprimeur devra strictement respecter la charte graphique des clients Neocom qui lui aura été communiquée. L'imprimeur en professionnel avisé, devra signaler toute erreur manifeste ayant pu échapper aux précédents contrôles réalisés par le donneur d'ordre. Il est responsable de tous les documents qu'il réalise jusqu'à la livraison.

Toute difficulté particulière : altération de la qualité attendue, dérogation aux procédures habituelles (type de papier, finition, mode de colisage), risque de non-respect des délais, incompatibilité technique, livraison partielle, devra être immédiatement signalée à Neocom.

En cas de modification des termes du devis initial, un avenant à la proposition devra être présenté à Neocom pour accord avant réalisation.

Dès lors, le fournisseur entreprendra toutes les actions nécessaires afin de réaliser dans les meilleures conditions techniques et de délais, le travail en cours. En cas d'impression sans l'accord de Neocom et si le travail venait à être refusé, la totalité des travaux de réimpression seraient à la charge du prestataire.

5. Contrôle qualité

La qualité est une exigence de la prestation Neocom. Le manque de vigilance sur un point particulier peut ruiner les efforts engagés à la bonne réalisation d'un dossier.

Les risques opposables à la non-qualité sont nombreux et peuvent avoir de fâcheuses conséquences : Retirage - Impossibilité de produire - Perte de temps - Risque de perte du client final - Désorganisation - Perte financière - Démotivation des équipes - Pérennisation de "mauvaises pratiques".

Un contrôle sur les points suivants doit être systématique :

- Intégrité des fichiers numériques fournis, dès réception de ceux-ci
- Respect des formats des documents
- Respect des papiers choisis et de leur grammage
- Respect de la charte graphique
- Respect des quantités commandées, dans tout les cas retrait des modèles non conformes (pliés, déchirés, passe, ...)
- Qualité des finitions : coupes, pliages, rainages, encartages, etc.
- Respect des consignes de conditionnement et de colisage
- Propreté des colis + étiquetage

En cours de tirage, le prestataire veillera tout particulièrement au contrôle densitométrique, visuel et réalisera des pickings réguliers des feuilles de tirage, qui pourront faire l'objet d'un contrôle de la part de Neocom.

6. Justificatifs

Le partenaire imprimeur doit impérativement envoyer dans les 24/48 heures après la fin des travaux au moins deux exemplaires des travaux réalisés à Neocom. Il conservera également un certain nombre de ces modèles pour examen en cas de contestations éventuelles ou pour des retirages à venir.

7. Colisage et livraison

Les colis dans tous les cas devront être adaptés aux marchandises qu'ils contiennent et aux conditions particulières du transport et/ou du lieu de destination finale. Une information claire du contenu de chaque caisse devra être apposée sur chacune d'entre elles. Neocom pourra fournir dans certains cas une liste de colisage particulier qu'il faudra impérativement respecter ainsi qu'un étiquetage spécifique. Les livraisons anticipées ne sont tolérées que sur accord express de Neocom.

En cas de sous-traitance de l'expédition, il est impératif de travailler avec des transporteurs fiables ; un état des livraisons effectives devra nous parvenir au plus tard 48 heures ouvrées après départ usine. Tous les bordereaux de livraison seront neutres ou à en tête Neocom.

8. Facturation-paiement

Les factures doivent reprendre toutes les caractéristiques et références figurant sur nos bons de commande. Toute facture incomplète et non détaillée sera retournée.

Droits de Propriété des fichiers informatiques et outils : Neocom et ses clients sont propriétaires des fichiers, modèles, outils ayant participé à la réalisation d'une commande. Toute utilisation de ceux-ci hors du strict cadre de commandes Neocom est rigoureusement interdite. À ce titre, le partenaire imprimeur en est le gardien, il doit pouvoir les restituer sans délai à la première demande de Neocom.

9. Politique de développement durable

Toute entreprise doit tenter de convaincre ses propres fournisseurs d'adhérer à une politique responsable en matière de respect de l'environnement. C'est pourquoi Neocom s'attache à travailler avec des entreprises réellement impliquées dans cette démarche. Papiers et cartons répondent à des besoins durables, essentiels aux besoins de la société. Les papiers à usage graphique assurent la conservation des savoirs et favorisent communication et éducation.

Respectueux de l'environnement, notre secteur contribue à la bonne gestion et au développement de la forêt. Il utilise de plus en plus de matériaux recyclés, réduit sa consommation d'énergie et tend à limiter son impact sur le milieu ambiant. Il contribue à la réduction de l'effet de serre.

Outre les notions de qualité - prix - délai, nos partenaires imprimeurs doivent mettre en avant leur politique de recyclage du papier, utiliser des encres désencrables et recyclables, et plus généralement être mobilisé face à la problématique de gestion du déchet.

10. Anti-corrupcion

Nos fournisseurs s'engagent à condamner et à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin. Il est interdit de donner des cadeaux, qu'il s'agisse d'argent, biens matériels, services, divertissements, voyages ou toute autre forme de cadeaux.

Date :

Prénom :

Nom :

Fonction :

Signature précédée de "Lu et approuvé"
(Cachet de l'entreprise)