

Politique Leadership responsable



ArcelorMittal Belgium, présent à Gand, Liège, Geel et Genk, ambitionne de devenir un leader mondial dans la production de produits sidérurgiques plats, innovants et de haute qualité, tout en respectant les personnes et la planète.

Sa politique de leadership responsable soutient pleinement les objectifs du groupe ArcelorMittal.

Grâce à une collaboration étroite avec les clients, les riverains, les partenaires industriels et académiques, les centres de R&D, les fournisseurs, les représentants politiques et autres acteurs de la société, ArcelorMittal Belgium définit des objectifs stratégiques et opérationnels qui tiennent compte des attentes de toutes ses parties prenantes.

Cette politique repose sur l'application systématique de ses valeurs fondamentales : respect, transparence, collaboration et subsidiarité. Elle est intégrée dans son système de gestion, qui vise l'excellence en matière de santé, de sécurité, de développement humain, d'environnement, d'énergie, de qualité, de service et de performance opérationnelle.

Santé et Sécurité

Nous considérons que chaque collaborateur doit pouvoir travailler dans des conditions garantissant sa santé et sa sécurité. Ces principes sont essentiels pour atteindre nos objectifs. La sécurité est notre priorité absolue, tant pour nos travailleurs que pour ceux de nos sous-traitants.

Notre démarche « Journey to Zero » repose sur dix règles d'or, correspondant aux principaux risques identifiés dans notre activité. Pour chacune, des normes ont été établies afin de prévenir les accidents. Ce plan d'action global, centré sur l'humain, l'organisation et la technique, nous guide vers notre objectif de zéro accident.

Nous avons également mis en place un plan d'action dédié à la santé physique et mentale, permettant d'identifier et de réduire les risques progressivement.

Des travailleurs engagés et compétents, moteurs de notre réussite

ArcelorMittal Belgium souhaite être un employeur de référence. Nos travailleurs sont notre plus grande richesse.

Nous investissons fortement dans la formation pour développer les compétences et encourageons chacun à prendre en main sa carrière, en exprimant ses aspirations et en choisissant le parcours qui lui correspond.

Face aux défis actuels – allongement de la vie professionnelle, fonctionnement continu, pénurie de certains profils, impact du climat sur les conditions de travail, volatilité des marchés et besoin accru de flexibilité – nous développons des solutions RH adaptées, soutenues par la technologie.

Nous croyons fermement que la diversité des profils, origines et expériences enrichit la prise de décision et favorise une approche équilibrée. Elle élargit notre palette d'idées et de talents, en cohérence avec notre philosophie d'amélioration continue.

Environnement et Énergie

L'acier est un matériau durable et respectueux de l'environnement, 100 % recyclable sans perte de qualité. ArcelorMittal Belgium entend jouer un rôle de pionnier en matière d'environnement et d'efficacité énergétique.

Au-delà du respect des réglementations, nous cherchons à améliorer nos performances environnementales, à réduire notre consommation énergétique spécifique et notre empreinte carbone, à limiter les déchets et à valoriser nos flux de matériaux. Notre structure intégrée nous permet d'optimiser les transitions entre les départements et les processus.

Notre site de Gand, entièrement intégré, assure la chaîne complète de production, des matières premières aux produits finis. Pour le transport entre nos sites, nous privilégions des solutions respectueuses de l'environnement.

Dans le cadre de nos objectifs climatiques, nous agissons sur trois axes :

- **Efficacité énergétique** : nous maximisons les économies d'énergie via l'isolation, l'optimisation logistique, la récupération de chaleur et l'usage des énergies renouvelables.
- **Green Primary** : nous remplaçons progressivement le charbon par l'électricité, le gaz, et à terme, l'hydrogène dans la production d'acier liquide.
- **Circularité** : nous augmentons l'utilisation de ferraille et investissons dans le captage et la valorisation du carbone (CCU), le stockage (CCS) et le recours à des alternatives circulaires comme les déchets de bois ou de plastiques.

Politique Leadership responsable



Client, Qualité et Service

Dans un marché hautement concurrentiel, l'orientation client est un facteur clé de réussite. ArcelorMittal Belgium vise à devenir le partenaire privilégié de ses clients, tant par la qualité de ses produits que par son niveau de service.

• Produits

Nous nous engageons à concevoir des aciers répondant aux attentes de nos clients et aux exigences du marché. Nos équipes améliorent continuellement les produits existants et développent de nouvelles solutions en étroite collaboration avec les départements R&D et commerciaux du groupe ArcelorMittal.

Nous concentrons nos efforts sur les aciers avancés à haute résistance, les revêtements métalliques innovants comme le Magnelis®, les produits à revêtement organique, ainsi que les aciers à faible empreinte carbone, notamment ceux de la gamme XCarb®.

Notre portefeuille de produits soutient des modes de vie et des infrastructures durables. Par exemple, nous développons des aciers très résistants en épaisseurs réduites, permettant de diminuer les émissions de CO₂ et la consommation de matières premières, sans compromettre la solidité. Nos solutions sont adaptées aux véhicules électriques et aux installations d'énergie renouvelable. L'acier de troisième génération à haute résistance contribue à alléger les véhicules, à réduire leur impact environnemental et à renforcer leur sécurité.

• Service

Notre politique de service repose sur la fiabilité, la réactivité et l'écoute active des besoins de nos clients. Nous nous engageons à améliorer continuellement nos prestations en tenant compte de leurs retours, tout en assurant une communication transparente et constructive.

Dans une démarche de durabilité, nous privilégions des modes de transport à faible émission de CO₂ et collaborons avec nos clients pour construire une chaîne d'approvisionnement responsable.

Concernant la gestion des commandes, notre objectif est de répondre précisément aux attentes : confirmation dans les délais souhaités, respect des échéances de livraison et prise en compte des exigences spécifiques liées à l'emballage, au transport et au calendrier.

• Qualité

Chez ArcelorMittal Belgium, nous visons l'excellence en matière de qualité. Les risques sont identifiés et maîtrisés grâce à des outils comme l'analyse des modes de défaillance et de leurs effets (FMEA ou Failure Mode and Effect Analysis) et les contrôles statistiques en ligne.

Les non-conformités et incidents qualité font l'objet d'analyses approfondies et de mesures correctives. Nos processus de production sont continuellement optimisés pour garantir des produits durables, fiables et compétitifs.

Nous encourageons une culture de la qualité à tous les niveaux de l'organisation. Tous les sites de notre cluster sont dotés de systèmes de gestion certifiés selon les normes ISO pertinentes, assurant des standards élevés en matière de fiabilité et de performance.

Notre ambition est d'être une référence pour nos clients, tant par la diversité de notre offre que par notre capacité d'innovation et notre exigence de qualité.

Excellence opérationnelle

L'innovation et l'amélioration continue sont au cœur de l'ADN d'ArcelorMittal Belgium. Nos travailleurs, hautement qualifiés, s'emploient sans relâche à perfectionner et automatiser nos installations et processus de haute technologie. Pour y parvenir, ils collaborent étroitement avec des partenaires stratégiques tels que des centres de recherche, des établissements d'enseignement, des entreprises d'autres secteurs, ainsi qu'avec des experts du groupe ArcelorMittal. Cette synergie nous permet d'intégrer les meilleures technologies et pratiques disponibles dans de nombreux domaines.

Afin d'optimiser nos processus opérationnels et d'améliorer en continu nos performances, nous appliquons la méthodologie WCM (World Class Manufacturing). Toutes les disciplines et tous les niveaux de l'organisation sont impliqués dans cette démarche. Nous encourageons chacun à prendre ses responsabilités et à identifier les pertes dans son domaine d'influence, afin de les traiter de manière structurée. Pour les problématiques plus complexes, les équipes collaborent pour éliminer les risques et les pertes majeures.

Toute amélioration durable repose sur une intégration dans un système de gestion solide. C'est pourquoi nous visons la mise en place d'un système de gestion unique pour l'ensemble de nos sites, conforme aux principales normes internationales :

- ISO 45001 pour la santé et la sécurité
- ISO 14001 pour l'environnement
- ISO 50001 pour la gestion de l'énergie
- ISO 9001 et IATF pour la qualité
- Responsible Steel pour les aspects ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance)

Ce système de gestion intégré nous permet de garantir l'atteinte de nos objectifs stratégiques et opérationnels.

Frederik Van De Velde,
CEO ArcelorMittal Belgium

Frederik Engels,
COO Primary ArcelorMittal Belgium

Hein Vandeveire,
COO Finishing ArcelorMittal Belgium

Matthias Vandamme,
CHR ArcelorMittal Belgium

Politique Santé et Sécurité



ArcelorMittal Belgium
1er avril 2025

Chez ArcelorMittal Belgium, nous avons pour engagement que chaque travailleur puisse rentrer chez lui sain et sauf à la fin de sa journée de travail. Cet objectif exige de la conviction, de l'engagement et des efforts constants à tous les niveaux de l'organisation. Il va bien au-delà du simple respect des obligations légales.

Nous nous appuyons sur les principes suivants pour orienter nos décisions et nos actions :

1. Toutes les blessures et maladies professionnelles peuvent et doivent être évitées.
2. La direction est responsable des résultats en matière de santé et de sécurité.
3. L'implication des travailleurs et la formation sont essentielles.
4. Travailler en toute sécurité est une condition indispensable à l'emploi.
5. La santé et la sécurité doivent être intégrées dans tous les processus de gestion.
6. L'excellence en santé et sécurité contribue directement à la performance de l'entreprise.

Pour concrétiser ces principes, nous nous engageons à :

- Nous proposerons à tous les travailleurs une formation gratuite et efficace, pour qu'ils puissent intégrer pleinement la sécurité dans leur quotidien professionnel et dans leur rôle de leader.
- Exiger de nos responsables qu'ils soient des ambassadeurs visibles de la santé et de la sécurité, qu'ils définissent des standards élevés et cohérents, assurent la présence et l'efficacité des mesures de contrôle, entretiennent des interactions de qualité sur le terrain et intègrent systématiquement les impacts santé-sécurité dans leurs décisions.
- Favoriser une culture de bienveillance, de solidarité et de stimulation sur le lieu de travail.
- Impliquer activement les travailleurs internes ainsi que les sous-traitants dans tous les aspects de la gestion de la santé et de la sécurité.
- Réaliser systématiquement des analyses de risques sur les tâches répétitives en production et en maintenance, afin d'améliorer en continu les consignes de travail et de mettre en place les mesures nécessaires pour prévenir les accidents.

- Veiller à ce que tous les travailleurs, internes comme externes, prennent l'initiative lorsqu'ils estiment que les conditions ne sont pas sûres ou que les règles d'or en matière de sécurité ne sont pas respectées. Cela inclut le droit – et le devoir – d'interrompre le travail (« observer et agir »).
- Déclarer tous les incidents et situations à risque, les analyser, identifier les tendances et en tirer des enseignements.
- Concentrer nos efforts sur la prévention des causes organisationnelles des blessures graves et des accidents mortels (SIF ou Serious Injuries and Fatalities).
- Définir des indicateurs et des objectifs, primaires et secondaires, pour la direction afin d'améliorer les performances en santé et sécurité.
- Encourager l'amélioration continue à travers un système de gestion efficace de la santé et de la sécurité, incluant nos standards de prévention des accidents mortels, et le partage des bonnes pratiques.
- Sélectionner et suivre nos sous-traitants en fonction de leurs résultats et de leurs programmes en matière de santé et de sécurité.
- Garantir que les lieux de travail et les installations soient intrinsèquement sûrs, propres, bien organisés et en bon état.
- Protéger la santé et favoriser le bien-être des travailleurs ainsi que des communautés locales.
- Respecter pleinement toutes les exigences légales et réglementaires applicables.
- Assurer l'efficacité de cette politique par le biais de l'auto-évaluation, d'audits internes réalisés par le groupe et d'audits externes.

Cette politique s'applique à l'ensemble des activités d'ArcelorMittal Belgium, y compris les coentreprises dans lesquelles nous détenons une participation majoritaire ou un contrôle opérationnel. Elle concerne tous les travailleurs d'ArcelorMittal Belgium ainsi que ceux des sous-traitants intervenant sur nos sites.

En cas de divergence entre la législation locale et les exigences internes d'ArcelorMittal Belgium en matière de santé et de sécurité, les règles les plus strictes seront toujours appliquées.

Frederik Van De Velde,
CEO ArcelorMittal Belgium

Frederik Engels,
COO Primary ArcelorMittal Belgium

Hein Vandeveire,
COO Finishing ArcelorMittal Belgium

Matthias Vandamme,
CHR ArcelorMittal Belgium

Politique Environnement et Énergie



ArcelorMittal Belgium conçoit et produit des aciers plats, revêtus ou non, dans une large gamme de qualités, ainsi que des sous-produits issus du processus de fabrication de l'acier. Cette activité s'inscrit dans une démarche attentive aux enjeux environnementaux et énergétiques, à chaque étape du processus de production, mais aussi tout au long de la chaîne logistique dans laquelle l'entreprise est impliquée.

Notre ambition est de jouer un rôle de premier plan en matière de durabilité dans le secteur industriel. C'est pourquoi l'environnement et l'énergie constituent des axes stratégiques majeurs de notre organisation. Pour améliorer continuellement nos performances, nous combinons la méthodologie WCM avec des systèmes de gestion reconnus, conformes aux normes ISO 14001, ISO 50001 et Responsible Steel.

Dans une volonté de préserver le bien-être des générations présentes et futures, nous nous engageons à :

- Protéger l'environnement et éviter toute nuisance pour nos riverains.
- Optimiser l'efficacité énergétique de nos processus et réduire notre empreinte carbone.
- Utiliser les ressources naturelles de manière responsable et favoriser la circularité au maximum.

Nous souhaitons faire preuve de leadership en rendant l'acier toujours plus durable et compétitif. C'est pourquoi la direction invite chaque travailleur à intégrer les principes suivants dans son quotidien :

- Placer la « production durable » au cœur de nos activités, en recherchant un équilibre entre performance environnementale, rentabilité économique et bien-être social.
- Améliorer en continu nos résultats environnementaux et limiter les nuisances pour nos riverains et l'impact sur la nature, et veiller notamment à :
 - Agir de manière préventive pour éviter les incidents environnementaux.
 - Réduire les émissions dans l'air et dans l'eau.
 - Éviter tout rejet de sous-produits, matières premières, résidus ou déchets dans le sol, la nature, les canaux, les égouts ou les eaux de surface.
 - Limiter les nuisances sonores et les vibrations.
 - Assurer une gestion efficace de l'eau, avec une recirculation interne optimisée et en constante amélioration.
- Protéger la biodiversité et les zones naturelles dans notre sphère d'influence, tout en réduisant et prévenant les impacts négatifs potentiels.
- Développer des méthodes de production à faible impact environnemental, faible consommation énergétique et faibles émissions de CO₂, avec un taux de recirculation élevé.
- Concevoir et fabriquer des produits performants sur les plans environnemental, énergétique et circulaire, en collaboration étroite avec nos clients et fournisseurs.
- Réduire en permanence la consommation d'énergie et les émissions spécifiques de CO₂ liées à nos processus.
- Maximiser la production d'énergie renouvelable sur nos sites.
- Impliquer l'ensemble des travailleurs, et en particulier les responsables, dans une démarche de production respectueuse de l'environnement et efficace sur le plan énergétique, en respectant les obligations légales et les engagements pris.
- Promouvoir une culture environnementale et énergétique à travers l'information, la formation et le partage des bonnes pratiques, en veillant à disposer en permanence des données nécessaires pour atteindre nos objectifs.
- Encourager chaque travailleur à proposer des pistes d'amélioration.
- Mettre à disposition les moyens nécessaires pour atteindre nos objectifs en matière d'environnement, d'énergie, de CO₂ et de circularité.
- Communiquer de manière transparente et ouverte avec toutes les parties prenantes.
- Nouer des partenariats avec d'autres entreprises ou organisations lorsque cela est pertinent pour atteindre nos objectifs.

Frederik Van De Velde,
CEO ArcelorMittal Belgium

Frederik Engels,
COO Primary ArcelorMittal Belgium

Hein Vandeveire,
COO Finishing ArcelorMittal Belgium

Matthias Vandamme,
CHR ArcelorMittal Belgium

Politique RH – Des travailleurs engagés et compétents, moteurs de notre réussite



Notre engagement

Notre politique RH repose sur nos valeurs essentielles : respect, transparence, collaboration et subsidiarité. Nous sommes convaincus que les femmes et les hommes qui composent notre personnel sont le véritable moteur du succès d'ArcelorMittal Belgium. Nous souhaitons offrir un environnement de travail attractif, où les talents peuvent s'épanouir, rester eux-mêmes et se sentir reconnus. Cette politique respecte la législation locale et adhère aux principes de Responsible Steel.

Nous attendons également de nos partenaires externes qu'ils adoptent une politique du personnel conforme à ces principes et aux réglementations locales.

Pour et par nos travailleurs

Chaque travailleur est acteur de la mise en œuvre de cette politique. Les responsables, en collaboration avec les Ressources Humaines, ont un rôle clé dans la création d'un environnement de travail qui favorise l'application concrète de ces principes.

Afin de respecter nos engagements, nous nous appuyons sur les principes suivants :

- **Santé et sécurité :** Nous garantissons des conditions de travail sûres et saines sur tous nos sites, en veillant également au bien-être mental. La vigilance et le soutien mutuel sont essentiels.

- **Inclusivité :** Nous aspirons à un environnement de travail inclusif, où chacun bénéficie des mêmes droits et opportunités. Tout comportement contraire à ces principes est inacceptable.
- **Intégrité :** Nous encourageons une culture fondée sur l'éthique, où l'honnêteté, la transparence, le respect et l'exemplarité sont des valeurs essentielles. Tout comportement inapproprié fera l'objet de mesures adaptées.
- **Durabilité :** Nous prenons en compte les ambitions personnelles et les préférences professionnelles de nos travailleurs, à chaque étape de leur vie. Nous favorisons le dialogue autour des emplois durables pour soutenir leur bien-être à long terme.
- **Leadership :** Nous valorisons une culture de leadership forte et responsable. Les performances sont reconnues et récompensées de manière équitable. Nous visons un environnement de travail collaboratif, productif et innovant.
- **Développement des talents :** Nous croyons au développement continu. En tant qu'organisation, nous investissons activement dans la formation et soutenons nos travailleurs dans l'évolution de leurs compétences et talents. Ce qui renforce non seulement leur polyvalence, mais également leur engagement dans leur travail et dans l'organisation.
- **Amélioration continue :** Nous encourageons une culture où les attentes sont partagées et confrontées à la réalité. Le feedback joue un rôle central. Nous entretenons un dialogue ouvert et constructif avec nos travailleurs et leurs représentants pour faire évoluer notre politique.

Politique RH – Des travailleurs engagés et compétents, moteurs de notre réussite



Notre mission est double : d'une part, répondre aux besoins à court et long terme de l'organisation et de ses parties prenantes et d'autre part, créer un environnement de travail où chacun se sent bien, peut rester lui-même et continuer à se développer. Nous veillons au bien-être de nos travailleurs, en tenant compte de leurs besoins tout au long de leur vie et de leur carrière, et en garantissant à chacun un traitement respectueux.

Nous attendons de nos travailleurs qu'ils développent continuellement leurs compétences, qu'ils valorisent les différences, prennent soin les uns des autres et incarnent nos valeurs d'entreprise : respect, transparence, collaboration et subsidiarité. Nous soutenons cette démarche par une communication ouverte et transparente, ainsi qu'un dialogue constant avec les travailleurs et toutes les parties prenantes. La numérisation joue un rôle clé dans ce soutien.

Pour atteindre ces objectifs, nous nous engageons à respecter les principes suivants :

- Créer un environnement de travail inclusif, garantissant les mêmes droits et opportunités à tous, indépendamment de la race, de la couleur de peau, de la nationalité, de l'origine, du handicap, de la religion, des convictions, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de la situation financière, du statut marital, des opinions politiques ou syndicales, de l'état de santé, des caractéristiques physiques ou génétiques, de la naissance, de l'origine sociale ou du genre. Tout comportement discriminatoire est proscrit.
- Être l'employeur de choix pour nos travailleurs actuels et futurs, en répondant aux évolutions de la société.
- Exploiter pleinement le potentiel de nos travailleurs, en utilisant leurs talents de manière flexible pour renforcer notre agilité et anticiper le changement. Nous les encourageons à développer leur carrière selon leurs ambitions et les affectons là où les besoins sont les plus importants.
- Prendre en compte les aspirations personnelles et les étapes de vie de chacun, en favorisant le dialogue sur les emplois durables pour en garantir la pérennité.
- Investir dans la formation et encourager le développement des talents pour renforcer l'employabilité et l'engagement.
- Promouvoir une culture du feedback, où les attentes sont partagées et confrontées à la réalité. Les travailleurs et les managers sont informés des moyens à leur disposition pour piloter leur carrière et offrir le soutien nécessaire.
- Maintenir une communication ouverte et transparente avec les travailleurs, les responsables, les partenaires sociaux et toutes les parties prenantes. Nous encourageons la concertation et les idées ascendantes à tous les niveaux.
- Créer un environnement où les travailleurs se sentent bien, où la résilience est valorisée et où un accompagnement est proposé dans les moments difficiles. Nous intervenons de manière cohérente en cas de comportement inapproprié, de performance insuffisante ou de non-respect des engagements.
- Travailler en partenariat avec tous les départements pour partager nos besoins et nos actions mutuelles.
- Optimiser en continu nos processus et systèmes. Nous misons sur la numérisation pour appuyer nos démarches par des données et des analyses, offrir un service et une formation adaptés à tous les travailleurs et départements, et maintenir un lien constant avec les parties prenantes externes, les candidats et les partenaires.



Frederik Van De Velde,
CEO ArcelorMittal Belgium



Frederik Engels,
COO Primary ArcelorMittal Belgium



Hein Vandeveire,
COO Finishing ArcelorMittal Belgium



Matthias Vandamme,
CHR ArcelorMittal Belgium

Politique Client, Qualité et Service



ArcelorMittal Belgium conçoit et produit des aciers plats, revêtus ou non, dans une large gamme de qualités, destinés à de nombreuses applications en Europe et à l'international. Cette production s'accompagne d'une attention constante portée à la qualité à chaque étape du processus, afin de garantir des produits finis durables et performants.

Nous plaçons nos clients au cœur de toutes nos actions. Cette orientation client est un pilier de notre stratégie d'entreprise et guide l'ensemble de nos activités. Nous avons à cœur de bâtir des relations solides et durables avec nos clients, en comprenant leurs besoins et en y répondant de manière proactive.

Notre ambition est de rester à la pointe de l'industrie en matière de **développement produit et de qualité**, tout en rendant l'acier plus durable et compétitif. Pour atteindre nos objectifs qualité, nous mettons en œuvre les actions suivantes :

- Afin de garantir que nous répondons aux besoins actuels et futurs de nos clients et de nous démarquer de nos concurrents, nous améliorons sans cesse nos produits existants et développons de nouvelles solutions et méthodes de production, en étroite collaboration avec les équipes R&D et commerciales du groupe ArcelorMittal.
- Nous misons sur des technologies et produits innovants, alignés sur les stratégies de nos clients et capables de répondre à l'évolution constante de leurs besoins.
- Le développement de nouveaux produits suit un processus structuré, intégrant l'analyse des risques et visant une mise sur le marché rapide et efficace.
- Nous concevons et fabriquons des produits respectueux de l'environnement, économes en énergie et favorisant l'économie circulaire, en partenariat avec nos clients et fournisseurs.
- Lors du développement et de la réalisation des produits, nous adaptons nos produits aux exigences spécifiques de chaque client, notamment en ce qui concerne les propriétés techniques demandées.
- Nous agissons de manière préventive pour éviter les non-conformités. Les risques sont identifiés, évalués et maîtrisés grâce à des outils comme l'analyse FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) et le contrôle statistique en ligne des processus (OSPC ou Online Statistical Process Control).
- En cas d'incident qualité, nous intervenons immédiatement pour limiter l'impact sur les produits concernés.
- Chaque non-conformité, incident qualité ou perte de production fait l'objet d'une analyse approfondie. Nous mettons en œuvre des plans d'action correctifs selon la méthode PDCA (Plan-Do-Check-Act), avec des formations adaptées (par ex. la méthode Quick Kaizen, une méthode en 4 étapes pour identifier la cause d'un problème et mettre en place des actions correctives durables).
- Nous améliorons en permanence nos processus de production pour garantir des produits à la fois durables et rentables.
- La direction met à disposition les ressources nécessaires pour atteindre nos objectifs qualité, notamment via des systèmes d'inspection automatisés et des instruments de mesure de haute précision.
- Nous encourageons une culture de la qualité à tous les niveaux de l'organisation, en veillant à ce que chacun dispose des informations nécessaires pour atteindre ses objectifs.

Politique Client, Qualité et Service



Notre approche du service centrée sur le client repose sur les principes suivants :

- Service fiable : nous nous engageons à répondre aux demandes de nos clients, à confirmer les commandes dans les délais souhaités, à respecter les délais de livraison et à suivre leurs instructions en matière de transport et de timing.
- Écoute active : les retours de nos clients sont essentiels. Ils nous permettent d'améliorer continuellement nos produits et services, et de mieux anticiper les évolutions du marché.
- Transparence et fiabilité : nous veillons à fournir des informations claires, précises et réactives sur les commandes. Nous développons également de nouveaux canaux de communication pour informer nos clients de manière plus fréquente et plus détaillée.
- Engagement durable : nous adoptons des pratiques responsables qui bénéficient à nos clients, à la société et à l'environnement. Cela inclut des modes de transport à faible empreinte carbone et une collaboration étroite avec nos clients pour construire une chaîne d'approvisionnement durable, de l'approvisionnement en matières premières jusqu'à la livraison finale.

Chez ArcelorMittal Belgium, l'orientation client n'est pas qu'une stratégie : c'est une culture profondément ancrée dans notre organisation. Nous sommes pleinement engagés à accompagner nos clients dans leur développement, convaincus que leur réussite est aussi la nôtre.



Frederik Van De Velde,
CEO ArcelorMittal Belgium



Frederik Engels,
COO Primary ArcelorMittal Belgium



Hein Vandeveire,
COO Finishing ArcelorMittal Belgium



Matthias Vandamme,
CHR ArcelorMittal Belgium