

### SATISFAIRE NOS CLIENTS DANS LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Nous avons choisi le pilotage par le management intégré de la qualité et de l'environnement pour réussir notre développement. Notre ambition est d'atteindre chaque jour la performance attendue par nos clients, par nos actionnaires et par nos collaborateurs.

Notre politique s'inscrit définitivement dans le cadre du respect des exigences réglementaires et légales et s'accompagne des ressources nécessaires.

L'animation du système de management de la qualité environnement relèvent directement du Responsable Qualité-Méthodes et je m'engage à lui apporter mon soutien total pour :

- Communiquer régulièrement sur les progrès de notre démarche
- Améliorer l'efficacité de notre système de management intégré de qualité et environnement
- Promouvoir une démarche d'amélioration continue et de prévention des risques de pollution

Pour cela, notre politique se décline en cinq grands objectifs :

- Satisfaction clients
- Rentabilité
- Sécurité des colis et des personnes
- Engagement des collaborateurs
- Protection de l'environnement

Satisfaction clients et rentabilité sont indissociables de notre développement et de notre pérennité.

Notre objectif de sécurité nous conduit à nous mobiliser contre le vol et à stimuler notre innovation pour proposer des solutions sûres à nos clients traitant des produits à forte valeur. La prévention contribue à assurer la sécurité des salariés dont l'expertise et l'engagement constituent un des cinq objectifs de notre politique.

La démarche environnementale fait partie intégrante de notre stratégie de développement afin de réduire nos impacts sur l'environnement.

Marc OUTTIER, Directeur Général



## 5 OBJECTIFS

### SATISFACTION CLIENTS

- Respecter nos engagements
- Développer les services+ pour assurer une prestation spécifique, fiable et innovante
- Renforcer notre proximité auprès de nos clients pour mieux connaître leurs besoins.
- Anticiper les attentes de nos clients

### ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

- Professionnaliser et fidéliser nos collaborateurs
- Être proactifs, réactifs et capables de s'adapter

### RENTABILITÉ

- Gagner de nouveaux clients et développer nos clients actuels
  - Responsabiliser chaque échelon sur la performance économique et sa contribution à la marge
  - Optimiser nos organisations

### SÉCURITÉ

- Mettre en œuvre des solutions sûres pour des produits à forte valeur
- Poursuivre l'équipement de nos agences et véhicules de systèmes sécurisés performants en conformité TAPA (Technology Assets Protection Association)
  - Obtenir l'agrément TAPA sur les sites stratégiques en commençant par le Hub



### PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

- Déployer la démarche environnementale sur le réseau en commençant par la certification ISO 14001 du Hub de Parisud
- Réduire nos émissions de CO2 et réduire notre consommation globale d'énergie
- Limiter nos déchets et mieux gérer leur recyclage
- Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux de l'environnement