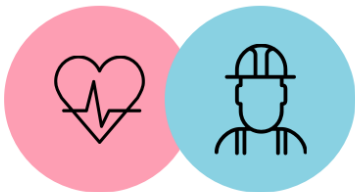


OBJECTIFS SSEQ 2017

Santé & Sécurité



0 Maladie Professionnelle (MP)

0 Exposition produit CMR, démontrée par nos campagnes de mesures chimiques au poste de travail

0 dépassement de seuil au titre de la pénibilité sur 9 items sur 10 que compte la réglementation en vigueur (excepté le travail posté)

Être exemplaire en sécurité par une diminution globale de nos accidents, (2 AAA, 16 ASA, 32 soins, 450 jours d'arrêt, TFG < 14)

Taux d'absentéisme : < 3 %

100% des chauffeurs formés à l'éco-travail

100% des salariés sensibilisés à l'éco-travail

Optimisation de + 10% du tri sélectif des déchets de bureautique au siège

Environnement



Placer le client au centre de nos préoccupations et mesurer leur satisfaction :

- ✓ 100% des réclamations clients écrites traitées
- ✓ Mise en oeuvre d'une enquête de satisfaction via mailing en 2017
- ✓ Se démarquer commercialement par une maîtrise optimale de nos matériels soumis à surveillance périodique (mise en oeuvre de puces RFID)

Assurer notre performance économique :

- ✓ Mettre en place un indicateur de transformation commerciale et suivre son évolution pour les agences faiblement contractualisées
- ✓ Diminuer le crédit client (< 90 jours à l'échelon national)

Favoriser l'intégration sociale :

- ✓ Etre à l'écoute des salariés : réalisation d'un entretien individuel pour 100% des salariés
- ✓ Améliorer les compétences individuelles : utilisation de 100% du budget alloué au plan de formation
- ✓ Améliorer les processus relatifs aux salariés intérimaires

Qualité



Enfin, poursuivre le développement des relations de partenariat avec nos clients pour mener en commun des actions de progrès conduisant à une amélioration de nos conditions de travail, des gains de productivités et de manière générale, pérenniser **la satisfaction de nos clients**.

Afin de nous aider dans le pilotage de notre système de management, nous suivrons régulièrement des indicateurs qui nous permettront d'atteindre nos objectifs.



Jean-Luc ROBIN

Président Directeur Général