

## groupe cotac

# Politique de gestion durable

Le groupe cotac propose un réseau indépendant de stations de nettoyage et de services pour ses citernes routières, conteneurs citerne et Grands Récipients pour Vrac (GRV) dans plusieurs pays. Notre philosophie repose sur une combinaison unique de services: standards de sécurité les plus élevés, gamme complète de services et l'objectif d'une gestion durable dans de nombreux domaines.

C'est la raison pour laquelle nous prenons très au sérieux nos responsabilités non seulement vis-à-vis de nos employés, de tous nos partenaires, du grand public avec lequel nous sommes en contact mais également au regard de l'impact environnemental de nos activités commerciales.

C'est dans cette optique que la direction générale du groupe cotac a défini un ensemble de principes directeurs et de valeurs fondamentales qui régissent la manière dont l'entreprise est gérée à travers le groupe.

### LES PRINCIPES DIRECTEURS DU GROUPE COTAC

- Nous fixons des normes en développant des solutions orientées client.
- Le succès de nos clients, auquel nous contribuons, est pour nous aussi bien une motivation qu'une obligation.
- Nous adoptons une approche commerciale stratégique basée sur le long terme, plutôt que sur le court terme, et concentrons notre attention sur les valeurs commerciales pérennes.
- Notre réputation, en tant qu'organisation hautement professionnelle basée sur la sécurité, la qualité, le service et la fiabilité, fait partie du capital de l'entreprise. C'est là un facteur clé de succès qui convainc les clients de nous faire confiance.
- Nous attachons une grande importance à l'identification de cotac en tant qu'entreprise.
- Nos actions sont orientées par nos responsabilités envers tous nos partenaires et l'environnement sur le long terme.

### NOS VALEURS FONDAMENTALES

- La mise en avant de nos employés et du travail d'équipe sont les facteurs clés de notre succès.
- Nous encourageons la coopération, la communication et la collaboration à l'échelle du groupe.
- Nous nous efforçons de fournir les services promis, et d'aller au-delà des attentes à chaque fois que cela est possible.
- Nous déléguons les responsabilités prises et encourageons l'appropriation du travail.
- Nous pensons et agissons avec intégrité, respect, ouverture, honnêteté et équité.



## SECURITE, HYGIENE, ENVIRONNEMENT ET QUALITE (SHEQ)

Le groupe cotac s'est engagé à reconnaître sans réserve les actions durables telles qu'elles sont définies par les Nations Unies, et se fixe des objectifs concernant le respect des normes les plus élevées en matière de sécurité durable, de qualité et de performance environnementale. Raison pour laquelle cotac investit énormément sur les ressources humaines, la formation, l'infrastructure, l'équipement et les systèmes nécessaires au respect de cet engagement.

## LES OBJECTIFS DE NOTRE SYSTEME DE GESTION DURABLE

### Ressources Humaines, Environnement et Performance

- Engagement de la direction et participation active au maintien d'une culture de la qualité au sein de toute l'entreprise.
- Les managers et employés sont engagés pour le bien-être et la protection de la vie humaine. Ils ont un devoir de protection de l'environnement, des actifs de l'entreprise. Ils offrent également une excellente prestation et satisfaction client en s'appuyant sur le «Plan-Do-Check-Act cycle» (PDCA ou Roue de Deming) et notre code de conduite qui oriente nos actions.
- Promotion de la santé, du bien-être et des compétences professionnelles de nos employés.
- Utilisation responsable et efficace des ressources naturelles et des énergies.
- Veiller à ce que des politiques, des procédures et des normes appropriées, efficaces et régulièrement revues soient en place pour faciliter la gestion et l'amélioration continue des systèmes de santé au travail, de sécurité, environnemental et de qualité ainsi que la performance de l'entreprise.

### Relations d'affaires

- Conformité avec toutes les législations et exigences des clients.
- Répondre et dans la mesure du possible, aller au-delà des attentes des clients et autres partenaires.
- Protection et sécurité des actifs et des systèmes de l'entreprise.
- Protection et sécurité des données personnelles.
- Développement de relations d'affaires solides sur le long terme avec les clients et autres partenaires commerciaux.
- Amélioration durable de l'efficacité par l'optimisation continue des opérations, des processus et des technologies.

Toutes les activités, les employés et les fournisseurs logistiques partenaires sont intégrés dans le système cotac de management durable. Chaque employé et fournisseur s'engage au quotidien à travailler dans le respect des politiques, procédures et instructions de travail telles que définies dans le système électronique de management par la qualité totale (eTQM system) de l'entreprise. Cela inclut le respect de nos valeurs fondamentales, de nos directives et toutes autres instructions pertinentes de l'entreprise.



L'entreprise a développé et introduit une suite d'Indicateurs Clés de Performance (ICP ou KPI) pour mesurer, surveiller et gérer notre performance au regard de cette politique. Les managers utilisent ces ICP comme outils commerciaux clés pour mettre en avant nos engagements et conduire à l'amélioration de notre performance.

L'entreprise procédera à un audit complet visant à vérifier que l'état d'esprit et les détails de cette politique sont respectés. Les audits seront menés dans toute l'organisation et seront vérifiés par des organismes externes.

L'entreprise examinera au moins tous les trois ans la politique de management durable afin de s'assurer qu'elle répond toujours aux besoins de l'entreprise, de tous les partenaires et de l'environnement.

Heiko Rumfeld  
Director Business Unit Netlog chez HOYER Group  
Hamburg, juin 2020

Lars Nennhaus  
Director cotac group  
Hamburg, juin 2020



## RESSOURCES HUMAINES, ENVIRONNEMENT ET PERFORMANCE

OBJECTIFS	DESCRIPTION	INDICATEURS
Engagement de la direction et participation active au maintien d'une culture de la qualité au sein de toute l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement stratégique de la direction générale pour une culture de la qualité</li> <li>Communication avec l'organisation et les forces vives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement signé de management</li> <li>Délégation de responsabilité</li> <li>Objectifs pour les managers</li> <li>Examens par le conseil d'administration</li> <li>Journaux et bulletins d'information de l'entreprise</li> </ul>
Les managers et employés sont engagés pour le bien-être et la protection de la vie humaine. Ils ont un devoir de protection de l'environnement, des actifs de l'entreprise. Ils offrent également une excellente prestation et satisfaction client en s'appuyant sur le «Plan-Do-Check-Act cycle» (PDCA ou Roue de Deming) et notre code de conduite qui oriente nos actions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhésion au Code de conduite de notre société mère HOYER</li> <li>Élaboration et mise en œuvre des bonnes pratiques</li> <li>Mise en œuvre d'initiatives pour le bien-être</li> <li>Mise en œuvre d'un programme d'audits annuels</li> <li>Systèmes de rapports et de gestion du SHEQ et du Service à la clientèle, incluant des enquêtes, des analyses et des mesures correctives et préventives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audits annuels</li> <li>Suivi des résultats des audits</li> <li>Notification et suivi de tous les incidents SHEQ (incluant une analyse de l'arbre des causes)</li> <li>Notification et suivi des réclamations clients et des incidents de performance</li> <li>Signalements des lanceurs d'alerte</li> <li>SHEQ et objectifs de développement durable à chaque niveau de l'entreprise</li> </ul>
Promotion de la santé, du bien-être et des compétences professionnelles de nos employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir un environnement sûr et sain à nos employés</li> <li>Développer les évaluations des risques</li> <li>Assurer des formations et des plans d'évolution de carrière adaptés et donc l'adhésion</li> <li>Proposer des formations à la sécurité et à la santé (p. ex. «behaviour based safety» (BBS) ou équivalent, drogues et abus d'alcool)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats des audits et des surveillances</li> <li>Jours de formation par employé</li> <li>Résultats et enregistrements des tests de formation</li> <li>Nombre de jours de congé maladie</li> <li>Évaluation des risques au travail</li> <li>Plans de relève</li> <li>Tests de drogue et alcool</li> <li>Consultations et suivi médecine du travail</li> </ul>
Utilisation responsable et efficace des ressources naturelles et des énergies	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveiller et réduire la consommation d'énergie</li> <li>Surveiller et réduire les autres consommations de ressources majeures</li> <li>Recycler dans la mesure du possible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consommation d'énergie</li> <li>Consommation de ressources naturelles majeures</li> <li>ICP développement durable</li> </ul>
Veiller à ce que des politiques, des procédures et des normes appropriées, efficaces et régulièrement revues soient en place pour faciliter la gestion et l'amélioration continue des systèmes de santé au travail, de sécurité, environnemental et de qualité ainsi que la performance de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen continu des processus, procédures, instructions et exigences normatives et légales</li> <li>Enregistrement officiel et suivi de tous les incidents</li> <li>Effectuer des audits internes</li> <li>Évaluation des processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats des audits internes</li> <li>Évaluation de la gestion</li> <li>Processus centraux ICP</li> <li>Dossier d'incident SHEQ</li> <li>Rapport sur le développement durable</li> <li>Audit externe/évaluation selon la norme ISO9001 et le référentiel SQAS</li> </ul>

## RELATIONS D'AFFAIRES

OBJECTIFS	DESCRIPTION	INDICATEURS
Conformité avec toutes les législations et exigences des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de travail de mineur</li> <li>• Aucune discrimination fondée sur le sexe, l'âge, l'origine ethnique, etc.</li> <li>• Observer le code de conduite HOYER</li> <li>• Observer et suivre toutes les exigences légales applicables</li> <li>• Traitement équitable et égalité des chances pour toutes les parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structure d'âge des employés</li> <li>• Ratio homme/femme</li> <li>• Signalements des lanceurs d'alerte</li> <li>• Plaintes et réclamations</li> </ul>
Répondre et dans la mesure du possible, aller au-delà des attentes des clients et autres partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences des clients connues et documentées</li> <li>• Enquête annuelle officielle auprès des principaux clients</li> <li>• Sondages auprès des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICP plaintes des clients</li> <li>• ICP incidents de performance</li> <li>• ICP livraison hors délai</li> <li>• Évaluation des performances par les clients (le cas échéant)</li> </ul>
Protection et sécurité des actifs et des systèmes de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation des risques et élaboration de plans de sécurité pour chaque site</li> <li>• Évaluation régulière de la sécurité de toutes les opérations, utilisation des référentiels SQAS le cas échéant</li> <li>• Élaborer des dispositions de sécurité pour chaque site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer les atteintes à la sécurité</li> <li>• Tests/évaluations/résultats d'audits sur la sécurité</li> <li>• Plans d'intervention d'urgence, plans de continuité des activités et exercices avec les clients et les autorités</li> </ul>
Protection et sécurité des données personnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles de protection des données</li> <li>• Conformité à la norme ISO 27001</li> <li>• Dispositions de sécurité pour tous les systèmes de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer et surveiller les violations informatiques</li> <li>• Mesurer les atteintes à la sécurité</li> <li>• Rapport annuel sur la sécurité de l'information</li> </ul>
Développement de relations d'affaires solides sur le long terme avec les clients et autres partenaires commerciaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer l'efficacité opérationnelle en partageant connaissances, expériences et bonnes pratiques</li> <li>• Partage d'objectifs au sein du groupe</li> <li>• Dialogue ouvert avec les parties prenantes</li> <li>• Traitement équitable des clients et des partenaires commerciaux</li> <li>• Examen et réduction des plaintes des clients et mise en œuvre de mesures correctives et préventives</li> <li>• Bonne gouvernance d'entreprise (conforme aux exigences financières et juridiques dans les pays où cotac opère)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investissements</li> <li>• ICP plaintes des clients</li> <li>• Examen des performances des partenaires commerciaux</li> <li>• Code de conduite</li> <li>• Chiffre d'affaires</li> <li>• Earnings Before Taxes (EBT)</li> </ul>
Amélioration durable de l'efficacité par l'optimisation continue des opérations, des processus et des technologies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Succès économique à long terme</li> <li>• Mise en œuvre de la norme ISO 9001</li> <li>• Amélioration continue des opérations et des processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investissements</li> <li>• Examen de la gestion</li> <li>• Paramètres opérationnels, y compris délai et flux de production</li> <li>• Chiffre d'affaires</li> <li>• Earnings Before Taxes (EBT)</li> </ul>