

Depuis plusieurs années, ATALIAN SA a su maîtriser les évolutions du métier et les contraintes économiques du marché de services, lui permettant ainsi de devenir un acteur incontournable.

Cette évolution a été possible grâce, entre autre, à:

- ✓ la mise en place d'un système intégré de gestion SHEQ basé sur les exigences de : l'ISO 9001:2015 (Qualité), l'ISO 14001:2015 (Environnement), le VCA^{**}:2017/6.0 (Sécurité – scope limité) et l'Echelle de prestations basée sur l'ISO 26000:2012 (RSE – scope limité) ;
- ✓ une rigueur dans le suivi des indicateurs et opportunités opérationnelles ;
- ✓ une maîtrise des processus à travers des reportings réguliers, une analyse de résultats et les actions déployées pour anticiper et corriger d'éventuels dysfonctionnements, en adaptant nos procédures.

Dans la continuité de la politique d'ATALIAN Global Services, la vision d'ATALIAN SA est d'insuffler une nouvelle dimension, davantage orientée vers la performance et l'innovation de nos activités et prestations. Ceci afin de répondre aux attentes de nos clients et préserver le bien-être, la santé et la sécurité de nos collaborateurs et stakeholders, tout en visant une excellence opérationnelle et une croissance durable basée sur 3 priorités fondamentales:

Savoir-faire des services



Prix justes

Décharger le client

Pour respecter ses engagements, ATALIAN SA prend en compte ses différents stakeholders, ce qui lui permet d'acquérir de nouvelles connaissances et d'évoluer:

I- Le groupe ATALIAN donne les grandes lignes directrices de la stratégie et de la vision internationale

II- Les opérationnels œuvrent au quotidien sur les sites, les encadrants et les services supports

III- Les clients et prospects permettent d'enrichir sans cesse notre base de données

IIII- Les fournisseurs, sous-traitants et autres organismes extérieurs font partie intégrante de nos réflexions et actions

Afin de maîtriser l'impact de l'organisation sur les personnes, l'environnement et l'économie, tout en garantissant le respect des législations et règlements en vigueur, les orientations et engagements pour les trois années à venir sont:

Orientation n°1 : Développement du marché et de l'offre multi-services d'ATALIAN groupe Belgique

- **O1-Eng n°1** – Former et sensibiliser l'équipe Sales aux nouveaux services proposés
- **O1-Eng n°2** – Sensibiliser notre portefeuille clients existant à nos services facilitaires et proposer une offre multi-services en amont aux prospects
- **O1-Eng n°3** – Optimiser la collaboration entre les différents services facilitaires

Orientation n°2 : Consolidation de l'amélioration continue du système de management et de la RSE

- **O2-Eng n°1** – En vue d'une amélioration continue, poursuivre les efforts et le déploiement de notre système de management SHEQ intégré, assurant le respect de la conformité réglementaire législative et des exigences spécifiques clients et ce, conformément à nos certifications
- **O2-Eng n°2** – Promouvoir un engagement avec nos clients à long terme sur base de notre code d'éthique, garantissant traçabilité et transparence
- **O2-Eng n°3** – Tendre à diminuer au maximum notre impact environnemental (gestion des déchets, choix des produits, gestion du parc de voitures,..) et les risques liés à la manipulation des produits
- **O2-Eng n°4** – Promouvoir l'Analyse du Cycle de Vie (ACV) de nos prestations de services en faisant évoluer notre politique d'achat et en sensibilisant le personnel au respect de l'environnement

Orientation n°3 : Respect du bien-être au travail

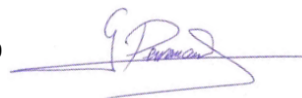
- **O3-Eng n°1** – Maîtriser, entretenir et vérifier le matériel (machines et équipements) mis à disposition des opérationnels en vue d'une prévention des lésions corporelles, des dégâts matériels et des atteintes à l'environnement
- **O3-Eng n°2** – Former et sensibiliser le personnel en fonction des besoins aux différents risques et à la LMRA afin de tendre à une diminution des accidents de travail et de leurs conséquences (lésions psychologiques, corporelles et matérielles)
- **O3-Eng n°3** – Former et sensibiliser les encadrants en matière de bien-être au travail

C'est ainsi que nous pourrons passer de l'efficacité à l'efficience de nos services et asseoir notre image de marque afin d'allier notre croissance au maintien de la satisfaction de nos clients.

Guido PERREMANS

CEO

01/02/2019



Pôle Qualité

Résultats année N-1
Objectif Résultat

- | | | |
|---|-------|-------|
| Clôturer l'année calendrier avec un taux rétention client de 89% | 89% | 88,8% |
| Réagir à 70% des plaintes dans les 48h | 70% | - |
| Clôturer l'année calendrier avec un taux de satisfaction clients moyen | 75% | 70% |
| Réviser et suivre un plan de formations spécifique pour la ligne hiérarchique de minimum 2 sessions organisées par an | 2x/an | 2x/an |
| Réaliser des Quality Flash à destination de l'ensemble du personnel minimum 2x/an | 2x/an | - |
| Développer et proposer minimum 10% d'offres de multiservices | 10% | - |

Pôle Sécurité

Résultats année N-1
Objectif Résultat

- | | | |
|--|-------|-------|
| Clôturer l'année calendrier avec un taux de fréquence <15 | <15 | 17 |
| Réaliser un programme visant à stimuler positivement la prise de conscience et le comportement à l'égard des aspects SSE | 100% | - |
| Réaliser et suivre un plan de formations spécifique pour la ligne hiérarchique de minimum 2 sessions organisées par an | 2x/an | 3x/an |

Pôle environnement

Résultats année N-1
Objectif Résultat

- | | | |
|--|-------|-------|
| Réduire les émissions moyennes de CO2 de nos voitures de 3% | -3% | -6% |
| Rechercher de manière constante des produits, des machines et des techniques, ayant des critères d'efficacité et d'écologie plus performants | 100% | 100% |
| Réaliser des Environmental Flash minimum 2x/an | 2x/an | 4x/an |

Pôle RSE

Résultats année N-1
Objectif Résultat

- | | | |
|--|-------|---|
| Réaliser des CSR Flash minimum 2x/an | 2x/an | - |
| Développer des projets RSE au niveau ATALIAN groupe Belgique (minimum 1 pour l'année 2019) | 1 | - |