

POLITIQUE QUALITE ENVIRONNEMENT

Avril 2025

NOTRE AMBITION

Face à ces défis, **notre ambition est claire :**



Développer nos activités, transformer nos métiers, et bâtir des **partenariats de confiance durables avec nos clients**, en nous appuyant sur des infrastructures solides.



Maintenir une conformité exemplaire avec les réglementations et les normes en constante évolution.



Piloter nos performances à travers une démarche structurée d'amélioration continue respectueuse de l'environnement



Pierre LAMAMY
Président d'EURO T.V.S.

NOTRE CONTEXTE

EURO T.V.S. est une entreprise spécialisée dans la dématérialisation de documents et le traitement de chèques. Nous évoluons dans un contexte de mutation profonde, marqué par le **recul progressif des documents papier**, **l'accélération de la digitalisation**, et des **exigences réglementaires et environnementales croissantes**.

NOTRE PROJET DE TRANSFORMATION

Le projet de transformation initié en 2023 nous a permis de poser les fondations d'une évolution stratégique, nous sommes pleinement engagés à **faire perdurer et renforcer cette dynamique** en interne, pour garantir la continuité et la réussite de cette transformation.

NOS ENGAGEMENTS

Nos actions et **nos engagements** sont guidés à travers nos analyses de risques et d'opportunités identifiés dans les axes suivants :

- La **satisfaction client** & de l'ensemble des parties intéressées.
- L'uniformisation des pratiques & **l'amélioration continue**.
- La **performance** environnementale.
- La protection de **l'environnement** & la **prévention** des pollutions.
- La **vigilance** collective & le maintien des **compétences**.

Notre performance est mesurée à travers des indicateurs clés et des objectifs définis à 3 ans pour garantir leur pertinence .

NOS COMMUNICATIONS

Notre gouvernance repose sur une **comitologie formalisée**, avec des rôles et responsabilités définis à chaque niveau de l'organisation. Les performances sont suivies par des **instances de pilotage** adaptées, permettant d'assurer le suivi des résultats, l'analyse des écarts et la **prise de décisions** efficaces.

Une **communication régulière** est assurée auprès de l'ensemble des parties intéressées, internes comme externes.

Afin de garantir sa pertinence face aux évolutions du marché, aux attentes des parties prenantes, aux enjeux réglementaires et aux résultats obtenus, **la présente politique est revue annuellement**. Cette révision permet de s'assurer de **l'adéquation continue entre notre ambition, nos engagements et nos moyens**.

POLITIQUE QUALITE ENVIRONNEMENT

Nos actions visent les objectifs suivants :

Nous plaçons nos clients au cœur de notre démarche qualité.

- **Assurer un haut niveau de qualité de service** : réactivité, fiabilité, confidentialité.
- **Mesurer la satisfaction client** à travers des enquêtes, indicateurs et retours.
- **Entretenir des relations fondées sur la confiance et l'écoute**

SATISFACTION CLIENTS & PARTIES INTERESSEES

Résultat de la satisfaction client
≥ 8/10

Taux de réclamation client traité sous 2 jours > 80 %

Nous garantissons la performance et la cohérence de nos prestations.

- **Harmoniser nos pratiques** opérationnelles à travers des référentiels communs.
- **Optimiser nos services par un pilotage de l'activité**, en mobilisant des outils de suivi, d'analyse et d'amélioration des processus.

UNIFORMISATION PRATIQUES & AMELIORATION CONTINUE

Réduction de la consommation électrique : - 3 %
(année de référence 2024)

Taux de partenaires engagés dans une démarche environnementale : ≥ 50 %

Nous nous engageons à améliorer notre empreinte environnementale.

- Optimiser nos **consommations électriques**.
- Réduire nos **émissions de gaz à effet de serre**.
- Diminuer nos **consommations de papier**.

PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Réduction des émissions de GES des déplacements : - 7 %
(année de référence 2022)

Réduction de la consommation de papier : - 10 %
(année de référence 2023)

Nous réalisons nos prestations en adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement.

- **Utiliser raisonnablement** et avec maîtrise les **produits chimiques** et les ressources d'**eau**.
- Mettre en place des démarches de préservation de nos ressources : **réduction, réutilisation et recyclage**.
- **Suivre rigoureusement les déchets** liés à nos activités.
- Sélectionner des **partenaires** et solutions, **respectueux de l'environnement**.

PROTECTION ENVIRONNEMENT & PREVENTION POLLUTIONS

Taux de formation des collaborateurs : ≥ 70 %

Nous nous engageons à mobiliser nos collaborateurs.

- **Former régulièrement** sur les enjeux métier et environnement.
- **Gérer les urgences environnementales** (ex. : déversements, incidents techniques).
- Prendre en compte et anticiper les **impacts liés au changement climatique** sur nos activités.

VIGILANCE COLLECTIVE & MAINTIEN COMPETENCES