

Politique Qualité

P-STRAT-022

Version 2 du 24/12/2025

INTRODUCTION



Dans un contexte où la satisfaction client, la sécurité et la réduction de l'empreinte écologique sont au cœur des préoccupations, notre entreprise s'engage à fournir un service de haute qualité.

Nous croyons fermement que la qualité est un facteur clé de différenciation et de fidélisation.

C'est pourquoi notre politique repose sur l'amélioration continue, le respect des normes en vigueur et l'écoute client, tout en intégrant une démarche proactive de décarbonation pour contribuer à la transition énergétique et réduire notre impact environnemental.

NOS ENGAGEMENTS

Satisfaction Client



Parce que la satisfaction de nos clients est essentielle, nous mettons tout en œuvre pour garantir un service irréprochable. Nos équipes, formées et engagées, sont à l'écoute des clients pour anticiper leurs besoins et y répondre avec efficacité.

Grâce à un suivi quotidien et rigoureux de nos performances, nous réagissons rapidement aux imprévus et améliorons en continu la qualité de nos prestations.

Intégrité et fiabilité de nos pratiques



La confiance vis à vis de nos partenaires est essentielle. Notre statut d'opérateur économique agréé en est le reflet. Nous mettons donc un point d'honneur à :

- Lutter contre toute tentative de corruption et à ce que chacun de nos salariés ait une conduite éthique
- Prévenir toute tentative de vol ou d'accès non autorisé aux marchandises en appliquant des procédures de sûreté, et en installant des dispositifs de sécurité (géolocalisation, télésurveillance et identification des conducteurs)
- Protéger nos systèmes d'information contre toute intrusion

Sécurité des Opérations



La sécurité est une priorité absolue dans toutes nos opérations. Pour protéger nos collaborateurs, nos clients, les usagers de la route ainsi que les marchandises transportées, nous nous engageons à :

- Assurer une maintenance régulière et rigoureuse de notre flotte
- Veiller au strict respect de la réglementation (ICPE, Réglementation Sociale Européenne, ...)
- Mettre en œuvre des pratiques sécuritaires et responsables au sein de nos équipes

Sécurité des patients



Notre entreprise place la sécurité des consommateurs au cœur de ses priorités dans le transport et le stockage des produits de santé. Conscients des exigences réglementaires et de la sensibilité de ces marchandises, nous garantissons :

Politique Qualité

P-STRAT-022

Version 2 du 24/12/2025

- Des protocoles stricts tout au long de la chaîne logistique,
- Des installations conformes aux standards GDP/BPD, assurant maîtrise de la température, hygiène et traçabilité,
- Une flotte équipée pour préserver l'intégrité des produits,
- Une formation continue de nos équipes aux bonnes pratiques de distribution.

Décarbonation et Réduction de l'Empreinte Carbone



Nous nous engageons à réduire notre empreinte écologique en adoptant des pratiques plus durables. Nos actions comprennent :

- L'optimisation des itinéraires et des chargements pour réduire nos émissions de CO2.
- L'intégration progressive du mix énergétique (Électrique, biocarburants, ...) dans notre flotte.
- La formation continue de nos conducteurs à l'écoconduite, la sensibilisation de nos collaborateurs aux enjeux climatiques
- Le suivi et la réduction de l'empreinte carbone dans toutes nos opérations

Qualité de Vie et des Conditions de Travail



Convaincus que l'engagement de nos collaborateurs repose sur leur bien-être, nous nous attachons à leur offrir un environnement de travail respectueux, favorisant l'épanouissement, la diversité et l'inclusion.

OBJECTIFS

Afin de garantir nos engagements, nous nous sommes fixés les objectifs suivants :

- Améliorer le taux de satisfaction client de 10% chaque année.
- Atteindre un taux de service de 99% toute l'année pour le transport et de 99,5% pour la logistique
- Réduire nos émissions carbone de 25% d'ici 2027
- Garantir un taux de sécurité zéro accident et un taux de sûreté zéro incident
- Obtenir la certification SGS Pharma en 2026

Ambitieux et conscients de nos responsabilités en tant qu'acteurs du transport et de la logistique, nous souhaitons assurer à la fois la performance de nos opérations et la confiance de nos clients, tout en jouant un rôle actif dans la transition énergétique et la durabilité de notre secteur.

C'est pourquoi notre Système de Management de la Qualité est certifié ISO 9001 depuis novembre 2022 pour DUFOUR ENTREPOTS et depuis Octobre 2025 pour l'ensemble du groupe DUFOUR.

Nous remercions chacun de nos collaborateurs pour leur investissement et déléguons l'animation de ce système à notre responsable QHSE & RSE.

Alain DUFOUR

Président

Michaël BLAHAY

Directeur Opérationnel