



Notre charte **Attitude Cocci Responsable** représente la toile de fond de notre fonctionnement à partir de laquelle chaque collaborateur peut exprimer ses talents.

Elle a pour vocation l'intérêt collectif et l'épanouissement personnel de chacun visant à satisfaire nos clients et à contribuer au succès de l'entreprise.

Elle est un savant mélange entre nos expériences passées, nos engagements actuels, nos convictions et notre vision de l'entreprise de demain.

S'imprégner de l'Attitude Cocci Responsable fait partie de l'ADN de l'entreprise, y adhérer contribue à la réussite de chaque parcours ; celui du collectif, celui de chaque individu et par ricochet, celui de l'entreprise.

Moi aussi, j'adhère !

Date :

Signature :

MANAGEMENT COLLABORATIF ET OXYGÉNANT

Notre entreprise tire sa force de l'unité collective des personnes qui la composent

NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT

Je suis important et considéré, je tire ma force de l'unité collective

Je propose des idées nouvelles et suis encouragé à prendre des initiatives débouchant à l'amélioration des pratiques et du bien-être général

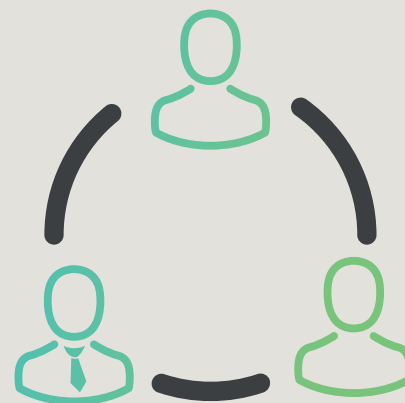
J'ai les moyens et l'espace pour exprimer mes talents

Je sais me remettre en question et me montrer autonome et disponible

J'accompagne l'éclosion des talents, ils sont source d'inspiration et de motivation

Je veille à l'autonomie et la responsabilisation des équipes

Je privilégie la communication et considère que l'erreur peut être source de progrès, à condition d'avoir le courage de la reconnaître, de me remettre en question et de dialoguer de façon constructive



PRISE DE DÉCISION CONCERTÉE

Nos décisions privilégient, en toute transparence, l'équité et les intérêts de la société mais également l'équité et les intérêts de toutes les parties prenantes.

Chaque collaborateur peut agir à son niveau pour faire progresser l'entreprise et ses fonctions mais il ne doit prendre aucune décision seul.

Nous favorisons les Groupes d'Aide à la Décision (GAD) pour éclairer chaque opération portant à changement. Le GAD est constitué de personnes concernées par les problématiques soulevées

Nos décisions doivent être responsables et justes, c'est-à-dire se fonder sur une connaissance aussi approfondie que possible des données de la situation et sur une anticipation de leurs conséquences prévisibles pour l'ensemble des parties prenantes.

L'ensemble des décisions est pris en fonction et dans le respect des valeurs du développement durable. Nous cherchons toujours à prendre en considération la création de valeur globale sur le long terme au regard des intérêts à court terme.



- Ils sont le point convergent entre nos actions et nos décisions
- Nous concevons chaque relation avec nos clients comme un partenariat unique, basé sur le professionnalisme, la compréhension et la confiance mutuelle
- Pour proposer des projets adaptés à chacun de leurs besoins nous appliquons la méthode EPOCA : Ecouter, Présenter, Orienter, Conclure, Accompagner

NOS CLIENTS

au centre de nos préoccupations



- Nous nous investissons pleinement dans nos fonctions avec hauteur et distance pour préserver notre équilibre global : famille - passion - travail
- Nous mesurons notre investissement, nos limites pour agir objectivement. Cela implique la connaissance de soi, la maîtrise de ses pulsions et de son affect, de travailler sur les faits et non sur les émotions ou sur des préjugés

EQUILIBRE
Global et personnel



SAVOIR ÊTRE

- Nous faisons la différence entre la fonction et la personne ; nous ne remettons jamais en cause l'Humain, mais tendons à faire évoluer la fonction
Nous avons conscience d'avoir des droits mais aussi des devoirs : l'association de ces 2 compétences permet de préserver l'équilibre de la société
- Nous faisons partie d'un groupe et nous nous préoccupons de toutes et tous
- Nous reconnaissons et estimons notre diversité culturelle et philosophique : elle est pour nous un atout fondamental et nous offrons à chacun la même chance à l'intégration et au succès
- Nous contribuons à la bonne ambiance de l'entreprise de manière participative
- Dans la difficulté, nous mettons un point d'honneur à toujours garder une cohésion de groupe et à rester solidaires
- Nous respectons dans son intégralité, la charte « **Attitude Cocci Responsable** »

- **BON SENS** - Faire preuve de discernement, avoir un raisonnement sensé et équilibré. Nous favorisons la mutualisation des savoir-faire et le développement de partenariats durables et de marques fortes
- **PAYSAN** - Avoir à l'esprit nos valeurs originelles, c'est-à-dire le respect des hommes, de l'avenir de nos enfants, de la nature, du temps, des périodes, du partage des richesses, etc.
- **CONNECTÉ** - Notre volonté est d'être continuellement en mouvement pour rester à l'écoute de nos clients, de leurs besoins afin d'enrichir nos prestations et services

Nous portons un regard neuf sur notre volonté de nous adapter et d'innover continuellement ; nous choisissons les nouvelles technologies pour optimiser nos méthodes afin d'être facilitateur, mais dans le respect de nos engagements environnementaux

BON SENS PAYSAN CONNECTÉ 2.0

Au service de l'innovation



DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Nous agissons à tous les niveaux de l'entreprise pour un développement durable. Cela inclut donc l'humain et bien-sûr l'environnement dans lequel il vit
- Nous prenons des engagements responsables qui nous obligent à ne pas oublier qui l'on est, d'où l'on vient et vers où nous allons pour construire durablement
- Nous nous employons à concrétiser nos paroles par des actes réels et durables : mise en place de solution de tri, de traitement et de revalorisation des déchets, etc.



SAVOIR FAIRE

- Nous connaissons, comprenons et appliquons la stratégie de l'entreprise et nous respectons les règles organisationnelles de travail et de sécurité en place
- Nous sommes responsables de notre poste et participons à son évolution par des propositions, initiatives et idées novatrices
- Nous organisons notre travail de manière cohérente et sommes en mesure de fixer les bonnes priorités ; nous plaçons donc notre énergie au bon endroit
- Nous pratiquons la méthode EPOCA pour agir et satisfaire nos clients
- Nous intégrons les piliers du développement durable dans toutes nos démarches : économique (gain pour nos clients et l'entreprise), sociale (acteur dans le dynamisme du groupe), environnementale (ma décision tient compte des engagements sur le respect de l'environnement)
- Nous partageons nos savoir-faire
- Nous pratiquons l'auto-évaluation et proposons nos propres axes d'améliorations en phase avec la philosophie et la stratégie de l'entreprise

ENGAGEMENT DE SATISFACTION

- Offrir à nos clients des équipes sur mesure : Chefs de projets, Chargés de comptes, Livreurs Collecteurs Techniciens au dépôt et sur secteur
- Répondre à tous les appels de nos clients et prestataires avant la troisième sonnerie
- Offrir un accueil professionnel : être enthousiaste et chaleureux, faire preuve d'écoute et de disponibilité
- Apporter une réponse à nos clients sous 24 heures quelle que soit la demande
- Informer nos clients dans la journée de tout changement lié à la disponibilité de nos stocks et proposer immédiatement des solutions alternatives
- Livrer tous nos clients en 48-72 heures. En cas de nécessité, vous pouvez demander notre service « plus » pour une livraison en 24-48 heures
- Envoyer notre service technique sous 48 heures en cas de nécessité
- Délivrer à nos clients des projets, produits et services répondant à leurs attentes, conformes aux normes et législations en vigueur

ENGAGEMENT DE PERFORMANCE

- Pratiquer la méthode EPOCA pour proposer à nos clients une offre basée sur une écoute attentive et personnalisée, tenir compte de leurs contraintes humaines, budgétaires et architecturales
- Travailler en partenariat avec les plus grandes marques de l'hygiène professionnelle, de l'accueil, du matériel de nettoyage et de la sécurité
- Mutualiser les savoir-faire avec les prestataires de services pour la livraison, le suivi technique, la collecte des déchets et l'accompagnement QSHE
- Répondre dans les plus brefs délais à la demande en maintenant un stock permanent de plus de 6 000 références
- Être formé toute l'année par nos partenaires pour mettre à disposition de nos clients des compétences approfondies : information des bonnes pratiques, démonstration des techniques sécurisées et respect des réglementations en vigueur
- Pratiquer avec eux une veille technologique et réglementaire permanente : projets, services nouveaux et innovants

ENGAGEMENT ÉTHIQUE

- Veiller à trouver un équilibre travail-famille-passion pour l'ensemble de nos salariés : nous savons que c'est avec des femmes et des hommes épanouis, imaginatifs et volontaires que nous serons plus performants
- Privilégier les espaces de dialogues, d'échanges et de solidarité au sein de notre entreprise : chacun d'entre nous doit être attentif à l'autre et ne jamais laisser s'installer l'isolement ou le découragement
- Encourager à un épanouissement professionnel de l'ensemble du personnel par des formations, des objectifs, des pistes de réflexions
- Favoriser la polyvalence et l'entraide : se soutenir et s'épauler mutuellement durant les périodes de forte activité
- Engager une relation basée sur la confiance, le respect mutuel, l'écoute et l'échange d'expériences avec nos fournisseurs : nous avons besoin d'eux et d'ajouter nos compétences pour répondre aux besoins de nos clients
- Conserver une attitude respectueuse en toute situation au sein de l'entreprise et envers nos partenaires et interlocuteurs

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

- Apporter à nos clients et aux besoins de l'entreprise des solutions innovantes, adaptées et durables comme par exemple le tri, la collecte, le traitement de leurs déchets dangereux et non dangereux
- Acheter local, français, européen et mutualiser les compétences
- Responsabiliser nos clients sur l'action collective à mener pour protéger notre environnement
- Limiter au maximum notre impact carbone grâce à une logistique de proximité et des plannings de livraisons étudiés
- Utiliser uniquement du papier recyclé et tendre vers l'utilisation « zéro papier » en favorisant la dématérialisation
- Pratiquer le tri sélectif au sein de notre entreprise
- Respecter son environnement de travail et le matériel confié (bureau, informatique, téléphone, véhicule)

ENGAGEMENT D'ADAPTATION

- Rester à l'écoute du client : suivi et accompagnement, projets globaux et évolutifs
- Formuler des autocritiques objectives permanentes en interne pour améliorer nos services
- Conserver un état d'esprit en mouvement perpétuel et mener des actions évolutives pour lutter contre les habitudes
- Intégrer et respecter l'ensemble des paramètres du travail collectif
- Identifier et corriger les anomalies puis contrôler leurs rectifications dans le circuit collectif pour éviter toute nouvelle erreur
- Oper pour les nouvelles technologies pour améliorer le quotidien de nos clients et équipes avec le Bon Sens Paysan Connecté
- Transmettre la culture de notre entreprise aux nouveaux arrivants, leur enseigner la bonne méthode à adopter dans chaque situation pour perpétuer notre développement durable, notre cohésion et nos valeurs