

# Geodis Logistics sur la voie du développement durable

## Certifications\ labels\

ISO 9001  
ISO 14001  
OHSAS 18001

>>>>> Pour tendre vers le développement durable, le spécialiste de la logistique est à l'initiative d'une démarche fédératrice et régulièrement évaluée reposant sur un système QSE intégré. Retour d'expérience avec Régis Lesieux, directeur QSE et développement durable.

## 4 questions à...

### 1 Comment avez-vous positionné votre démarche QSE ?

**Régis Lesieux (RL) :** Jusqu'en 2008, plusieurs systèmes qualité cohabitaient au sein de la division Geodis Logistics. Nous avons alors choisi d'aller vers un système QSE commun à l'ensemble des sites situés en France et au Maghreb. Ce système sera étendu cette année sur nos sites en Espagne, en Allemagne et au Benelux. Pour réussir, nous avons défini 25 « incontournables » qui donnent le cadre minimum et commun à toutes nos unités. Ces incontournables désignant les processus ont été définis à partir des points communs des référentiels qualité, environnement et sécurité. La pertinence de cette approche a été reconnue par AFNOR Certification fin 2008, lors de nos audits ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001. En outre, nous nous sommes lancés dans le développement durable avec une démarche intégrant le système QSE comme socle de base. Cette initiative baptisée STC – Satisfaction Totale des Clients, des Collaborateurs et des Citoyens –, est un système de management de l'entreprise couvrant les trois axes du développement durable. Elle a été déployée en trois étapes : STC clients en 2008, STC collaborateurs en 2009 et STC citoyens en 2010.

### *Geodis Logistics on track for sustainable development*

*In a move to promote sustainable development, the logistics specialist has launched a federative and regularly evaluated approach that hinges on an integrated QSE system. Régis Lesieux, corporate V-P for QSE and Sustainable Development, gives us his feedback.*

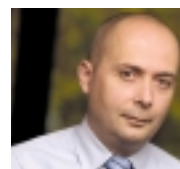
### *How did you position your QSE approach?*

*Régis Lesieux (RL): Until 2008, the Geodis Logistics division had been hosting several different quality management systems. We decided to transition towards a single core QSE system encompassing all of our France and Maghreb-based sites. This year, the system boundaries are set to be redrawn to take in our sites based in Spain, Germany and the Benelux zone. The roadmap to success was to define 25 "key essentials" scaffolding the core foundation frame for all our units. These key process essentials were defined based on the core features shared by the quality-safety-environment benchmark systems. In late-2008, the AFNOR Certification gave us recognition that this approach was on track at*

/ SUITE / FOLLOWING /

## Geodis Logistics sur la voie du développement durable

*Geodis Logistics on track for sustainable development*



**Régis LESIEUX**  
directeur QSE  
et développement  
durable /  
Corporate V-P for  
QSE and Sustainable  
Development.

« Nous ne pouvons  
changer nos pratiques  
qu'avec le concours actif  
de nos collaborateurs. »

*"We could not hope to  
change our practices  
without conviction and  
commitment, first from our  
collaborators."*

### Repère

Intervenant global de la chaîne logistique, Geodis Logistics emploie 7 600 collaborateurs sur 170 sites en Europe et au Maghreb. Pour mener à bien ses prestations réalisées auprès des acteurs de l'industrie et de la distribution, la société dispose de quelque 2 millions de mètres carrés de surface d'entreposage. En 2010, Geodis Logistics a réalisé 1,01 milliard d'euros de chiffre d'affaires.

### ID card

*Geodis Logistics is a global multimodal logistics solutions provider employing 7,600 collaborators over 170 sites across Europe and the Maghreb. Geodis Logistics can mobilize its two million square metres of warehousing space to meet the supply chain solutions needs of industry and distribution hub partners. In 2010, Geodis Logistics posted 1.01 billion euros in turnover.*



### 2 Comment et avec qui avez-vous conduit cette démarche STC ?

**RL :** Nous avons fait le pari de l'Homme pour transformer notre fonctionnement et nos pratiques et les rendre compatibles avec les exigences du développement durable. En effet, nous sommes convaincus que nous ne pourrions changer nos pratiques qu'avec le concours actif de nos collaborateurs, et au-delà, des clients et de nos parties prenantes. Notre démarche est donc simple pour être comprise, et concerne l'ensemble des collaborateurs quel que soit leur niveau de responsabilité.



### 3 L'adhésion espérée s'est-elle concrétisée ?

**RL :** Nous partons du principe que l'on améliore ce que l'on mesure. Notre initiative s'est donc accompagnée d'enquêtes de satisfaction réalisées par un organisme indépendant. D'abord auprès de nos clients : en 2008, 91 % d'entre eux se déclaraient satisfaits, et 95 % en 2010. Nous avons également mesuré l'implication de nos collaborateurs en interrogeant 5 000 d'entre eux – salariés et intérimaires – en 2009, et le taux de satisfaction obtenu était de 79 %. Nous allons relancer cette enquête cette année. Enfin, sur le volet sociétal, des questions ciblées sur la vision de nos clients relative à notre démarche développement durable et sur celle de nos collaborateurs, pour la préservation de leur sécurité et de leur santé sur le lieu de travail, ont été incluses dans les deux enquêtes. Les taux de satisfaction dépassent 90 %.



### 4 Comment entretenez-vous ces systèmes pour que la mobilisation reste intacte ?

**RL :** Nous comptons sur la force de la mesure. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont présentés à tous les niveaux de l'entreprise. Ils servent de base pour le lancement d'actions d'amélioration de fond sur les trois volets de la démarche STC, mais aussi pour récompenser les meilleures performances. Chaque année, nous remettons des trophées aux sites les plus méritants. ■



*our ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001 audits. We also launched into sustainable development via an approach integrating the QSE system as our core foundation. Dubbed 'STC': Total Client-Collaborator-Consumer Satisfaction, this initiative is an enterprise management system covering the three core strands of sustainable development philosophy. It was deployed in three phases: STC Clients was phased in over 2008, followed by STC Collaborators in 2009 and then STC Consumers in 2010.*

### How was the STC approach managed, and who led the process?

**RL:** *We pinned our faith in People to transform our practices and how we operate into a system that fits with sustainable development requirements. Our rationale is based on the belief that we could not hope to change our practices without conviction and commitment, first from our collaborators and then from our clients and stakeholders. The approach is therefore simple enough to be easily understood and integrated by all of our collaborators, regardless of their level of functional responsibility.*

### Did you get the kind of buy-in you were hoping for?

**RL:** *We set out with basic idea that you can only improve what you can measure. Our initiative was ushered in by satisfaction surveys that were led by an independent agency. The first group surveyed was our clients. In 2008, 91% stated they were satisfied, compared to 95% in 2010. We then gauged collaborator engagement by interviewing 5,000 on-salary and interim staff. The satisfaction rate in 2009 was 79%, and we will be re-running the survey this year to get the 2011 figures. Finally, the social responsibility strand was tackled in both surveys, through targeted questions designed to gauge the client experience of our sustainable development approach and the collaborator experience of our occupational health and safety performance. Satisfaction rates passed the 90% mark for both groups.*

### How do you drive these systems so that the degree of mobilization stays intact?

**RL:** *We rely on the impetus that performance measurement brings. Every level of the company gets to see the satisfaction survey results. These results are used as the basis for launching roots-level improvement action on all three core STC strands, but they are also used to reward the best performers, and every year we award trophies to the most deserving sites. ■*