

2026

Politique QSHE France et Maroc



Les équipes de Kuehne + Nagel France - Maroc gèrent aujourd'hui des **enjeux complexes** au croisement de multiples priorités, dans un contexte géopolitique mondial instable et des chaînes d'approvisionnement souvent perturbées. Leur mission reste avant tout de **prévenir les risques** afin d'assurer la sécurité de nos collaborateurs, tout en garantissant la **conformité** de nos sites et installations. Parallèlement, elles doivent rester orientées vers les **objectifs business** et promouvoir une amélioration continue, notamment au sein de nos systèmes de management.



Notre priorité est d'offrir une qualité de service irréprochable à nos clients ainsi qu'à l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes, qu'ils soient opérationnels, fonctionnels ou experts métier. Face aux défis actuels, nos responsabilités sont accrues : il est crucial d'adopter une posture ambitieuse, d'être force de proposition et de faire preuve d'une grande réactivité dans la gestion de chaque projet.

La **collaboration** au sein d'équipes pluridisciplinaires regroupant les BU et les équipes France est plus que jamais essentielle pour relever ces défis. Ensemble, nous devons concevoir, déployer et maintenir une stratégie ambitieuse, avec un objectif clair et central : la **satisfaction de nos parties intéressées**, conformément à notre roadmap 2030.





Qualité et Certifications



AMBITION

Être reconnu comme un leader mondial en matière de qualité et d'excellence opérationnelle, en obtenant et en maintenant des certifications de renom, en ayant une culture de l'amélioration continue pour garantir la sécurité et le maintien de la qualité des produits confiés et garantir en la développant, la satisfaction de nos clients.

→ OBJECTIFS

- **Obtention et maintien des certifications :** assurer la sécurité des produits en obtenant et en maintenant nos certifications internationales telles que ISO 9001 (système de management de la qualité), ISO 14001 (management environnemental), et ISO 45001 (santé et sécurité au travail), IFS, EN9100 et l'ensemble de nos certifications Chain internes : 100% renouvellement et aucun constat critique
- **Audits internes et externes :** réaliser des audits internes et externes réguliers pour évaluer la conformité aux normes et à nos standards afin d'identifier les opportunités d'amélioration. 100% planning réalisé.
- **Amélioration continue :** promouvoir une culture d'amélioration continue pour garantir des produits et services de haute qualité. Suivi des constats, plan d'actions, Corrective et préventives actions et courbes en amélioration de 20% vs n-1. 0 Actions critiques hors délai. Monitoring des TIP*.
- **Formation et développement des compétences :** former et certifier 100% des salariés identifiés aux principes et aux pratiques d'audits ou référentiels spécifiques (Exemple : HACCP) tel que planifiés.
- **Satisfaction client :** atteindre un taux de satisfaction client de 95% d'ici 2027 via l'outil Customer Feedback Tool (CFT)

→ INITIATIVES

Obtention et maintien des certifications :

Action : Mettre en place un programme de pilotage structuré, assurer la conformité avec les exigences des référentiels internes et externes, et effectuer des revues régulières des systèmes de management.

Audits internes et externes :

Action : Former des équipes d'auditeurs internes qualifiés, assurer le pilotage précis du planning d'audit, utiliser les résultats des audits pour améliorer les processus et les performances.

Amélioration continue :

Action : Piloter les constats via nos outils internes et assurer les résolutions / solder les actions, y compris les réclamations clients dans nos outils internes TIP-eQMS. Encourager les suggestions des salariés, définir et suivre les indicateurs de performance clé (KPI) pour mesurer l'efficacité de notre pilotage.

Formation et développement des compétences :

Action : Assurer des programmes de formation réguliers sur les référentiels internes et externes, les techniques d'audit et les outils d'amélioration continue. Mettre en place des parcours de certification internes. Les rôles et responsabilités de nos collaborateurs sont clairement définis.

Satisfaction client :

Action : Piloter notre performance à travers le monitoring de nos outils CFT et softphonie, y compris l'ensemble des réclamations et des insatisfactions de nos clients ainsi que leurs exigences contractuelles dans le cadre de notre démarche de satisfaction. Couvrir nos top clients en KPI's* et QBR*** par verticaux.

En adoptant cette ambition et ces initiatives, Kuehne+Nagel peut non seulement garantir une qualité et une excellence opérationnelle supérieures, mais aussi renforcer la confiance de ses clients et partenaires dans ses capacités et ses engagements.





Santé et sécurité



AMBITION

Développer des conditions de travail et un environnement sécurisé pour l'ensemble des collaborateurs et personnels présents sur nos sites.

Mettre en œuvre des programmes et mesures proactives de prévention des risques. Assurer une sensibilisation continue en matière de sécurité et de santé au travail.

→ OBJECTIFS

Diminuer le taux d'accidents du travail : viser une réduction de 10 % des accidents avec arrêt (TF1) d'ici la fin de l'année, tout en maintenant zéro accident mortel impliquant un collaborateur ou un intérimaire.

Renforcer la culture sécurité : poursuivre la démarche « No Harm » avec trois axes dès : #1 Sensibilisation via des animations telles que la « chasse aux risques », #2 Visites comportementales de sécurité, #3 Évaluation régulière de la culture sécurité. Objectif : former 85 % des collaborateurs d'ici la fin de l'année et analyser chaque incident dans un délai de 5 jours ouvrés.

Dynamiser la communication sur la sécurité : enregistrer les observations positives, les situations ou comportements à risque, ainsi que les quasi-accidents, pour atteindre un ratio de 2 enregistrements pour 1 accident avec arrêt. Maintenir l'organisation des Safety Days.

Optimiser les conditions de travail : lancer une démarche proactive de prévention des risques psychosociaux en collaboration avec la DRH France.

Réduire les maladies professionnelles : diminuer de 10 % les cas de troubles musculosquelettiques (TMS) reconnus comme maladies professionnelles.

•Renforcer la gestion des situations d'urgence : garantir que l'ensemble des salariés soient formés aux procédures internes d'urgence et capable de réagir efficacement en cas d'incident majeur.

→ INITIATIVES

Disposer de ressources qualifiées, formées et dédiées à la santé et à la sécurité pour superviser et gérer les initiatives de sécurité.

Formation et sensibilisation :

- Organiser des sessions de formation régulières pour les salariés sur les meilleures pratiques en matière de santé et de sécurité. No Harm training dès l'accueil et pour tous.
- Lancer des démarches de préventions sur nos BUs, Visites Comportementales de Sécurité (VCS) mais également sur des sujets spécifiques comme les troubles musculosquelettiques, les risques psychosociaux
- Fournir des ressources éducatives : guides, vidéos, accessibles à tous les salariés.

Encouragement de la participation des employés :

- Mettre en place un système de signalement des risques simple à utiliser pour que les personnels puissent signaler les accidents et les presque accidents
- Reconnaître et récompenser les employés qui contribuent activement à l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail.
- Effectuer avec les collaborateurs des évaluations régulières des risques pour identifier et atténuer les dangers potentiels : mise à jour des Documents Uniques de Prévention des Risques (DUERP) afin de réduire nos risques et/ou les éliminer.
- Animer les Safety Days afin d'impliquer la participation de l'ensemble des collaborateurs et créer un maximum d'échanges

Surveillance et amélioration continue :

- Effectuer des audits internes réguliers pour évaluer l'efficacité des mesures de sécurité mises en place et identifier les domaines à améliorer et assurer notre conformité réglementaire.
- Mettre en œuvre des plans d'action correctifs basés sur les résultats des audits et les retours des employés dont instances représentatives du Personnel (IRP)
- Donner du feedback aux collaborateurs : Utiliser chaque incident, chaque accident et les analyses associées pour progresser en apprenant de nos expériences et ainsi prévenir toute récurrence

En adoptant ces initiatives, Kuehne + Nagel peut non seulement assurer un environnement de travail plus sûr et plus sain pour ses employés, mais aussi promouvoir une culture d'entreprise axée sur le bien-être et la sécurité.





Environnement et réglementation



AMBITION

Devenir un leader du transport et de la logistique durable en réduisant notre empreinte carbone, en promouvant des pratiques respectueuses de l'environnement, en se conformant aux réglementations environnementales les plus strictes, et en collaborant avec nos partenaires pour créer une chaîne d'approvisionnement moins impactante en termes d'usages des ressources naturelles.



OBJECTIFS

- **Standards internes** : déployer nos standards internes en matière de gestion de l'eau, des déchets, des ressources, et en matière de biodiversité
- **Respect des réglementations environnementales** : se conformer à 100% des réglementations environnementales dont Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE). 0 mise en demeure sur site dont nous portons l'arrêt d'exploitation.
- **Gestion des déchets** : recycler 80% des déchets produits dans nos opérations d'ici 2026. 100% des sites conformes au tri 8 Flux.
- **Sensibilisation et formation** : sensibiliser nos salariés aux pratiques de durabilité et de respect et protection de l'environnement
- **Innovation** : développer et mettre en œuvre au moins cinq innovations écologiques;



INITIATIVES

Standards internes :

Action : utiliser nos standards internes en référence, fixer des objectifs de déploiement de nos exigences par BU et par site et les piloter.

Respect des réglementations environnementales :

Action : monitorer nos autodiagnostic environnementaux en vue de réduire au strict minimum les non-conformités, afin d'assurer le respect des lois et règlements en vigueur et la prévention des pollutions. Effectuer des audits réguliers et adapter les actions pour rester en conformité.

Gestion des déchets :

Action : mettre en place des programmes de recyclage et tri sur tous les sites, réduire l'utilisation de plastiques à usage unique et promouvoir l'économie circulaire. Assurer un pilotage mensuel en volume et valeur €.

Sensibilisation et formation :

Action : organiser des ateliers et des formations en ligne, créer des campagnes de sensibilisation internes et encourager les initiatives écologiques au sein des sites.



Énergie



AMBITION

Living ESG* reflète notre engagement à être le leader de la logistique durable et à donner la priorité au développement durable : pour les clients, les collaborateurs et l'ensemble de nos parties prenantes.

L'objectif est de créer des avantages concurrentiels en intégrant notamment la gestion de l'énergie et la protection de l'environnement comme parties intégrantes de nos efforts.

Sur cette base, Kuehne+Nagel France définit des principes pour le suivi et la réduction de ses consommations énergétiques dans le cadre de cette politique, et fournit un cadre pour fixer des objectifs.

→ OBJECTIFS

- **Utilisation des énergies renouvelables :** approvisionner 100% de nos nouvelles installations avec des sources d'énergie renouvelable.
- **Efficacité énergétique :** améliorer l'efficacité énergétique de nos bâtiments : 100% LED. Réduire de 5% notre consommation électrique par 100m2/Employé.
- **Gestion efficace de l'eau :** réduire notre consommation d'eau de 5% par 100m2/Employé
- **Réduction des émissions de gaz à effet de serre :** réduire nos émissions de CO2 de 33% d'ici 2030.
- **Formation et sensibilisation :** sensibiliser 100% des salariés aux meilleures pratiques en matière d'énergie durable.

→ INITIATIVES

Utilisation des énergies renouvelables :

Action : investir dans des projets solaires pour nos nouveaux sites et installations. Investir dans des véhicules électriques pour nos flottes Véhicules légers, véhicules lourds et véhicules utilitaires légers.

Efficacité énergétique :

Action : mettre en œuvre des systèmes de gestion de l'énergie (type Gestion Technique des bâtiments), utiliser des équipements à haute efficacité (LED) et moderniser nos infrastructures pour réduire la consommation d'énergie.

Gestion efficace de l'eau :

Action : mettre en œuvre des systèmes de recyclage et de réutilisation de l'eau, installer des équipements économes en eau dans toutes les installations. Sensibiliser les salariés à l'importance de la conservation de l'eau en se conformant au standard eau.

Réduction des émissions de gaz à effet de serre :

Action : optimiser les processus logistiques, adopter des technologies de transport propres et promouvoir des pratiques de travail durables.

Formation et sensibilisation :

Action : organiser des programmes de formation, lancer des campagnes de sensibilisation interne et encourager les initiatives d'économie d'énergie au sein des sites.

En adoptant cette ambition et ces initiatives, Kuehne + Nagel peut non seulement réduire son impact environnemental, mais aussi jouer un rôle de pionnier dans la transition vers un avenir énergétique plus durable et responsable.





RSE - ESG



AMBITION

Devenir un partenaire de confiance de la supplychain qui soutient un futur durable, telle est la vision de Kuehne+Nagel.

Cette ambition se traduit via l'intégration de pratiques plus durables et responsables dans toutes nos opérations et dans les solutions que nous délivrons à nos clients.

Nos actions se tournent vers la réduction de notre empreinte environnementale, le soutien aux communautés locales, en favorisant la diversité et l'inclusion, et en promouvant une culture de transparence et d'éthique

→ OBJECTIFS

- **Réduction de notre impact climatique :** réduire nos émissions de CO2 pour les scopes 1, 2 et 3 en ligne avec nos engagements SBTi*
- **Soutien aux communautés locales :** investir un budget de 100 000€ dans des initiatives / projets solidaires.
- **Diversité et inclusion :** atteindre une représentation équilibrée des genres dans les postes de direction d'ici 2030.
- **Conformité aux exigences de la CSRD :** préparer notre cluster dans l'objectif de nous conformer pleinement aux exigences de la directive Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).
- **Pérenniser la gouvernance ESG :** Mener 3 Comités ESG avec les membres de l'Equipe de Direction, et 6 Comités de Pilotage Environnement, Social, Gouvernance (ESG) en 2026
- **Sensibilisation et formation :** Proposer un événement de sensibilisation à destination de tous les collaborateurs et répondre à 100% des demandes de formation.

→ INITIATIVES

Empreinte environnementale :

Action : mettre en œuvre des technologies de transport moins carbonées, promouvoir l'utilisation des énergies renouvelables et minimiser nos consommations et déchets par des programmes de recyclage et de réduction.

Soutien aux communautés locales :

Action : soutenir des projets locaux en matière d'éducation, de santé, et de développement durable.

Diversité et inclusion :

Action : mettre en place des programmes de mentorat, offrir des formations sur l'équité, la diversité et l'inclusion, et promouvoir des politiques de recrutement équitables.

Éthique et transparence :

Action : publier notre rapport annuel détaillant les performances RSE, assumer une politique de tolérance zéro à la corruption, et maintenir notre mécanisme de plainte confidentiel pour les employés.

Bien-être des salariés :

Action : offrir des programmes de santé et de bien-être, assurer des conditions de travail sûres et saines, et promouvoir un équilibre travail-vie personnelle.

Conformité aux exigences de la CSRD :

Action : mise en place de systèmes de reporting et de gestion des données pour se conformer aux standards de la CSRD.

Sensibilisation et formation :

Action : former les équipes internes à la CSRD, organiser la semaine Européenne du développement durable.

En intégrant ces initiatives dans sa stratégie RSE, Kuehne+Nagel peut non seulement améliorer son impact social et environnemental, mais aussi renforcer sa réputation et attirer des talents et des clients partageant les mêmes valeurs.





Sûreté



AMBITION

Assurer un environnement de travail où la sûreté est une priorité absolue, en protégeant nos employés, nos clients et nos biens contre les menaces et les actes de malveillance par des mesures de prévention, de détection et de réponse rapide

→ OBJECTIFS

- **Prévention des incidents** : mettre en place des mesures proactives pour prévenir les actes de malveillance.
- **Formation et sensibilisation** : former 85% des employés aux procédures de sûreté et aux bonnes pratiques (Elearning (CBT) et sensibilisations présentiellees.
- **Technologies de sûreté** : intégrer des technologies avancées afin de protéger les installations et les opérations.
- **Réponse rapide aux incidents** : déclarer au plus tôt les incidents (<48H) afin de déclencher les mesures ad hoc, et de limiter ainsi les impacts sur la continuité de nos opérations et satisfaction des clients. Suivre notre loss value pour un montant maximum de 0,175% de notre Marge brute.
- **Collaboration avec les parties prenantes** : travailler en étroite collaboration avec les autorités locales, les clients et les fournisseurs pour renforcer la sûreté tout au long de la chaîne d'approvisionnement.
- **Culture de la sûreté** : promouvoir une culture de la sûreté au sein de l'entreprise, où chaque salarié se sent responsable de la prévention de la malveillance.

→ INITIATIVES

Prévention des incidents :

Action : effectuer des évaluations régulières des risques via audits, renforcer les contrôles d'accès aux installations, et mettre en œuvre les programmes de sûreté. Réduire le nombre d'incident de 5% versus 2025

Formation et sensibilisation :

Action : organiser des formations régulières, des exercices de simulations d'incidents de sûreté. Sensibiliser les salariés aux menaces potentielles et aux comportements suspects. Former spécifiquement nos affrèteurs

Technologies de sûreté :

Action : installer des systèmes de protection (contrôle d'accès, vidéosurveillance, détecteurs d'intrusion) et assurer continuellement leurs bons fonctionnements.

Réponse rapide aux incidents :

Action : mettre en place un réseau de correspondants sûreté pour assurer une réponse rapide aux incidents. Organiser des exercices de simulation d'incidents pour tester les plans d'urgence en vigueur.

Collaboration avec les parties prenantes :

Action : partager les informations sur les menaces potentielles, participer à des initiatives de sécurité sectorielles, (TLF*, DGAC**...) en matière de sûreté et établir des partenariats pour améliorer la sécurité collective.

Culture de la sûreté :

Action : encourager la participation des salariés aux initiatives de sûreté, reconnaître et récompenser les comportements exemplaires en matière de sûreté.

En adoptant cette ambition et ces initiatives, Kuehne+Nagel peut non seulement assurer un environnement de travail sûr pour ses employés et ses clients, mais aussi renforcer sa résilience face aux menaces et incidents potentiels.



Marchandises dangereuses



AMBITION

Devenir un leader exemplaire dans le transport sécurisé et conforme des marchandises dangereuses, en respectant les normes internationales les plus strictes, en formant continuellement notre personnel, et en adoptant les meilleures pratiques de gestion des risques pour protéger nos salariés, nos clients et l'environnement.

→ OBJECTIFS

- **Conformité aux réglementations** : se conformer à 100% avec les réglementations internationales sur le transport des marchandises dangereuses (MD).
- **Gestion des risques** : réduire les incidents liés aux marchandises dangereuses de 20% vs n-1. Enregistrer les incidents marchandises dangereuses dans nos outils et selon nos règles internes. Renforcer une approche préventive des risques et utiliser chaque incident/accident comme une source d'apprentissage pour progresser et prévenir toute récurrence
- **Formation et certification** : Former 100% des salariés impliqués dans le transport des marchandises dangereuses ; maintenir les compétences suivant les règles internes et externes en matière de recyclage. Poursuivre la formation de nos référents TMD*. Minimum 2 référents TMD par site traitant des MD. Développer des formations spécifiques pour des populations clés
- **Sensibilisation et communication** : sensibiliser 100% des salariés et des partenaires aux enjeux et aux bonnes pratiques en matière de transport de marchandises dangereuses.
- **Amélioration continue** : promouvoir une culture d'amélioration continue pour garantir des opérations de transport des marchandises dangereuses sécurisées et efficaces. Avoir complété les 11 Etapes du DG Program interne à 100%.

→ INITIATIVES

Conformité aux réglementations :

Action : suivre les réglementations de l'ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route), de l'IMDG (International Maritime Dangerous Goods), et de l'IATA (International Air Transport Association). Effectuer des audits de conformité réguliers.

Formation et certification :

Action : organiser des programmes de formation réguliers et obligatoires sur la gestion des marchandises dangereuses, incluant les procédures de sécurité, la manipulation et le stockage. Assurer la présence de Référents Marchandises Dangereuses sur le site, couvrant l'ensemble des plages horaires d'activité du site.

Gestion des risques :

Action : mettre en place des process et systèmes de gestion des risques robustes, incluant l'identification, l'évaluation et la mitigation des risques.

Amélioration continue :

Action :

- Intégrer les risques liés aux marchandises dangereuses dans le DUERP et tenir à jour leur évaluation.
- S'assurer du cadrage des activités avec les clients et sous-traitants (contrats, protocoles de sécurité...).
- Appliquer un process de contrôle opérationnel permettant de s'assurer de la conformité réglementaire des expéditions de marchandises dangereuses, et de la conformité des sous-traitants gérés par Kuehne+Nagel

Sensibilisation et communication :

Action : assurer des campagnes de sensibilisation interne, fournir des supports éducatifs (Chasse aux...) et organiser des ateliers de sensibilisation (Journées..) pour les salariés et les partenaires. Encourager la remontée et l'enregistrement des incidents marchandises dangereuses dans l'outil de gestion des incidents (en tant qu'accident, situation dangereuse, ...). Inciter chaque collaborateur à participer aux Safety Days nationaux ; animer la démarche dans le but de susciter un maximum de participation et d'échanges

En adoptant cette ambition et ces initiatives, Kuehne + Nagel peut non seulement garantir un transport sécurisé et conforme des marchandises dangereuses, mais aussi renforcer sa réputation en tant qu'expert et leader dans ce domaine.

*Transport Marchandises Dangereuses





Projets et systèmes



AMBITION

Exceller dans le pilotage de nos outils métiers et de nos projets en adoptant des méthodologies pertinentes, en cultivant une culture de collaboration et d'innovation, et en livrant systématiquement des contenus dans les délais et les budgets impartis.

Assurer le développement et le pilotage des outils métiers nécessaires à nos activités.

→ OBJECTIFS

- **Culture de collaboration** : promouvoir une culture de collaboration et de partage des connaissances au sein des équipes QSHE.
- **Innovation et technologie** : s'appuyer sur les outils et les développer pour améliorer l'efficacité et la transparence des données et KPI's : Créer un book QSHE
- **Pilotage des outils informatiques** : assurer une gestion efficace des outils informatiques utilisés par les équipes QSHE : Administration, formation, disponibilité, évolutions et pérennité
- **Suivi et évaluation des performances** : mettre en place un système de suivi et d'évaluation des performances des outils pour garantir l'atteinte des objectifs.
- **Développement de solutions personnalisées** : créer ou travailler les outils informatiques sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs internes.

→ INITIATIVES

Culture de collaboration :

Action : mettre en place un comité de pilotage dédié, travailler sur la mise en place d'outils de collaboration en ligne), créer des communautés pour les populations QSHE.

Innovation et technologie :

Action : proposer l'investissement dans des outils métiers pour faciliter la gestion et le suivi des projets, actions, KPI's...

Pilotage des outils informatiques :

Action : déployer des outils informatiques intégrés pour la planification, l'exécution et le suivi de nos thématiques. Former les équipes QSHE concernées à l'utilisation optimale de ces outils et garantir une maintenance régulière des systèmes pour éviter les interruptions.

Suivi et évaluation des performances :

Action : utiliser des KPI's pour suivre l'avancement des projets et mettre en œuvre des plans d'action correctifs en cas de dérives.

Développement de solutions personnalisées :

Action : collaborer étroitement avec les clients internes et externes le cas échéant pour comprendre leurs exigences, développer des solutions personnalisées et assurer un support technique continu pour optimiser l'utilisation des outils.

En adoptant cette ambition et ces initiatives, Kuehne+Nagel peut non seulement améliorer ses performances en matière de pilotage de projets et d'outils métiers mais aussi renforcer son image de best in class au sein du groupe et auprès de nos clients.



Inspire. Empower. Deliver.

