

**ÉCOUTER**

Tendo fait partie du groupe Frenehard & Michaux, dont l'ambition est de développer à l'échelle européenne une offre complète autour de La Hauteur en confiance. Dans ce contexte, notre entreprise a pour objectif d'être la référence d'excellence en matière de conception, de fabrication, de commercialisation et d'installation de solutions d'accès et de protection pour la réalisation de travaux en hauteur.

Notre politique en matière de qualité, de sécurité et d'environnement est conforme aux normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 et repose sur une amélioration continue de nos processus. Notre objectif est de fournir à nos clients des produits et des services de qualité, et de développer avec nos employés un environnement de travail respectueux et responsable, soutenu par les valeurs de notre groupe et qui doit régir notre fonctionnement au quotidien.

Nos plans d'action s'articulent autour de cinq orientations principales :



1. LA QUALITÉ PERÇUE PAR NOS CLIENTS

La satisfaction du client est l'affaire de tous : chacun d'entre nous est tenu de fournir un service irréprochable, du premier contact avec le client et la compréhension de ses exigences, la conception de solutions adaptées respectant les règles de sécurité pour les utilisateurs, jusqu'à la fabrication et la livraison, le tout dans le respect des délais, de la qualité et des conditions prévus.



2. PERFORMANCE ET EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

La pérennité de nos entreprises dépend de la pertinence de nos investissements et de l'optimisation constante de nos coûts et ressources afin de rester compétitives sur nos marchés. Nous nous efforçons d'atteindre l'excellence opérationnelle dans nos processus et nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue afin de consolider nos avantages concurrentiels.



3. LE DÉVELOPPEMENT DE NOS ACTIVITÉS

La pérennité de notre entreprise passe aussi par la recherche constante de solutions innovantes et compétitives, pour offrir à nos clients des produits et services adaptés à leurs besoins et qui contribuent à leurs propres performances, mais aussi pour ouvrir de nouvelles possibilités de croissance.



4. RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

Notre entreprise est organisée pour assurer la conformité du système de gestion avec les normes de qualité, de sécurité et d'environnement applicables à notre activité. Cette approche implique une responsabilisation individuelle et collective, notamment en matière de sécurité au travail et de respect de l'environnement.

Nous nous engageons à respecter les exigences légales et réglementaires, à éliminer les dangers et à réduire les risques liés à la santé et à la sécurité au travail, à consulter et à impliquer notre personnel ou ses représentants. En matière d'environnement, nous nous engageons à respecter nos obligations légales, à protéger l'environnement, à prévenir la pollution et à réduire nos déchets.



5. DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

Afin de garantir la qualité des services et le développement des compétences, notre entreprise surveille l'évolution de l'environnement et recense les besoins en développement exprimés par ses employés, afin d'identifier les formations et les changements nécessaires. Nous nous efforçons de capitaliser notre savoir-faire et de promouvoir l'échange de bonnes pratiques au sein de notre entreprise et avec les sociétés de notre groupe.

Ces principes directeurs sont soutenus par la direction et véhiculés par les pilotes de processus et les responsables HSE qui sont chargés d'animer un réseau permettant à chacun de s'inscrire dans cette dynamique. Des objectifs individuels et collectifs sont fixés chaque année et les résultats sont mesurés régulièrement au cours de l'année et pendant la mise en œuvre des projets.

Je m'engage à communiquer et à expliquer notre politique à nos employés et aux parties prenantes.

[signature]

Le président

Bernard ROTHAN**Directeur Tendo****Angel Sola****S'ENGAGER****INNOVER****PROTÉGER****S'ÉLEVER**

Octobre 2019

**Le président
Bernard ROTHAN**