



Communication on progress 2007-2008

NOVEA est leader de la course urgente en France. Le groupe a adhéré à Global Compact l'an dernier pour promouvoir son implication dans la société actuelle en acceptant de valoriser et respecter les principes défendus dans la Charte Global Compact.

Le groupe dispose de 10 agences situées dans Paris et la région parisienne, à Lille, Lyon et Strasbourg. Aujourd'hui, NOVEA est représenté par 250 coursiers dont 30 coursiers à vélo qui traitent chaque année plus de 500 000 envois.

NOVEA se distingue par un modèle économique et social novateur sur son secteur.

Depuis 2005, le groupe se développe par croissance externe et multiplie les ouvertures d'agences de proximité dans Paris et la proche banlieue pour mutualiser les déplacements de ses coursiers.

En 2006, NOVEA s'est engagé dans une politique active en faveur du développement durable en mettant plusieurs actions en place, ces actions étant destinées à réduire les émissions de CO².

Pour formaliser ses actions en faveur du développement durable, les dirigeants de NOVEA ont souhaité communiquer sur ses engagements auprès des fournisseurs, salariés, collaborateurs et clients.

NOVEA a donc soutenu et appliqué un ensemble de valeurs fondamentales dans certains domaines comme ceux des normes de travail ou de l'environnement, valeurs promues par le Pacte Mondial.

En matière de conditions de travail, le système économique adopté par NOVEA permet de mener une politique sociale innovante.

En effet, malgré la convention collective, le modèle des sociétés de courses traditionnelles demeure indexé sur le bon. La rémunération des coursiers en dépend encore parfois.

NOVEA a généralisé autour de tous ses coursiers salariés, un mode de rémunération fixe, basé sur le temps de travail et non sur le nombre de courses réalisées. Cela contribue à réduire le taux d'accidentologie, les coursiers adoptant un comportement et une conduite plus prudente.

Développer, valoriser et reconnaître les compétences des salariés et éliminer la discrimination en matière d'emploi est également un engagement pour NOVEA

NOVEA a également mis en place une stratégie active en faveur de la protection de l'environnement.

L'objectif est de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à l'exploitation des sites et au transport des plis et colis, tout en favorisant l'optimisation de nos propres consommations d'énergie.

D'une part, le groupe a multiplié par 12 le nombre de ses coursiers à vélo en une année. En 2007, la course à vélo aura généré une économie de 9 tonnes de rejet de CO², soit l'équivalent de 100 000 km ou de 10 allers-retours Paris New-York.

Le groupe s'est engagé cette année à fournir un bilan écologique gratuit à chaque client qui commande un service de coursier utilisant un moyen de transport non polluant. Cette initiative les incite à commander plus régulièrement un moyen de transport alternatif propre.

NOVEA a par ailleurs adopté une stratégie permettant de développer le commerce de proximité. La mise en place de hubs dans les principales zones d'intervention aura contribué à réorganiser et optimiser les déplacements des coursiers motorisés.

Enfin, le groupe s'est engagé dans une démarche visant à faire réaliser son propre bilan carbone et envisage la compensation.

NOVEA, une entreprise qui s'engage

Comme toute entreprise citoyenne et responsable, nous portons une attention particulière à notre environnement extérieur.

Pour respecter nos engagements et garantir la qualité de nos services, nous développons des solutions efficaces et performantes contribuant à optimiser nos prestations et nos délais de livraison.

» NOVEA s'engage pour vous servir

La plupart des donneurs d'ordres avec qui nous collaborons gèrent chaque jour de nombreuses commandes pour la livraison de plis, colis et marchandises en local, régional, national et international. Ils sélectionnent leur prestataire en fonction de certaines conditions, qui font partie intégrante de nos priorités.

Traçabilité des courses

Notre système d'informations vous assure un **contrôle global de vos envois urgents** pour suivre l'avancement de vos expéditions en temps réel.

L'organisation dans l'urgence

Exerçant un métier où **réactivité et ponctualité** font la différence, nous innovons sans cesse pour proposer des services toujours plus compétitifs, répondant ainsi à toutes vos exigences (service VIP, agences de proximité...).

Penser à demain et réinventer le métier de coursier

Nous avons très tôt pris en considération les aspects environnementaux, économiques et sociaux de notre activité. Cette distinction se traduit par le développement de solutions innovantes qui allient **proximité, réactivité et respect de l'environnement.**



»» Notre engagement pour la qualité...

Nous nous imposons un cadre déontologique de référence en adoptant des orientations stratégiques destinées à améliorer sans cesse la qualité de nos prestations.

La démarche Qualité...

...témoin de notre professionnalisme

Certification ISO 9001 - 2000 :

La démarche de certification à la norme internationale ISO 9001-2000 dans laquelle nous nous sommes engagés consiste à faire certifier notre système de management de la qualité, applicable à l'ensemble de notre activité et du personnel.



NOVEA, membre de l'ARSEG :

Label qualité reconnu et prisé des directeurs et responsables de service généraux.



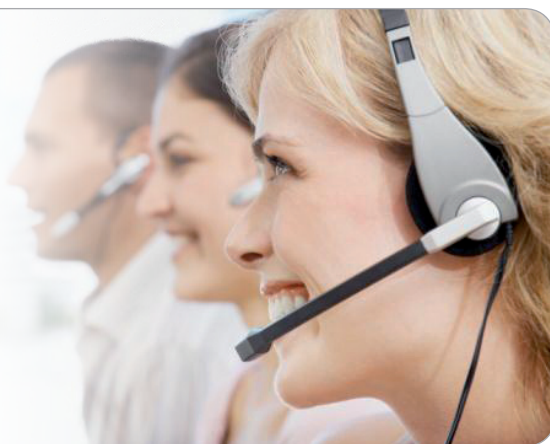
NOVEA, membre du SNTL :

La charte de qualité et l'attestation de compétences, délivrés par la commission du Syndicat National du Transport Léger.

*... vers une gestion professionnelle
de la relation Client*

Personnaliser nos échanges et répondre à vos besoins dans les plus brefs délais, nous permet d'établir des **relations privilégiées** avec chaque interlocuteur.

Pour vous apporter entière satisfaction, l'accueil commercial, la prise des commandes et le service client sont directement traités par notre centre d'appel.



»»» ...responsabilité, citoyenneté...

La responsabilité sociale de NOVEA s'exprime dans la façon dont le Groupe mène ses projets : par l'incidence économique et sociale positive de son management, par un cadre de travail favorable et par son soutien à la durabilité environnementale.

Des initiatives responsables pour ses équipes

- **Salarisation des coursiers** : pour encourager les conduites prudentes des coursiers, NOVEA rémunère ses salariés en conformité avec la convention collective dénonçant le mode de rémunération au bon ;
- Fourniture d'équipements de protection individuelle...
- **Formations** des personnels et **sessions de formation** à la sécurité routière dispensées par des organismes indépendants;
- Parc automobile fiable et régulièrement contrôlé ;



Des initiatives citoyennes

Certains partenaires soutiennent notre engagement éthique et éco-responsable



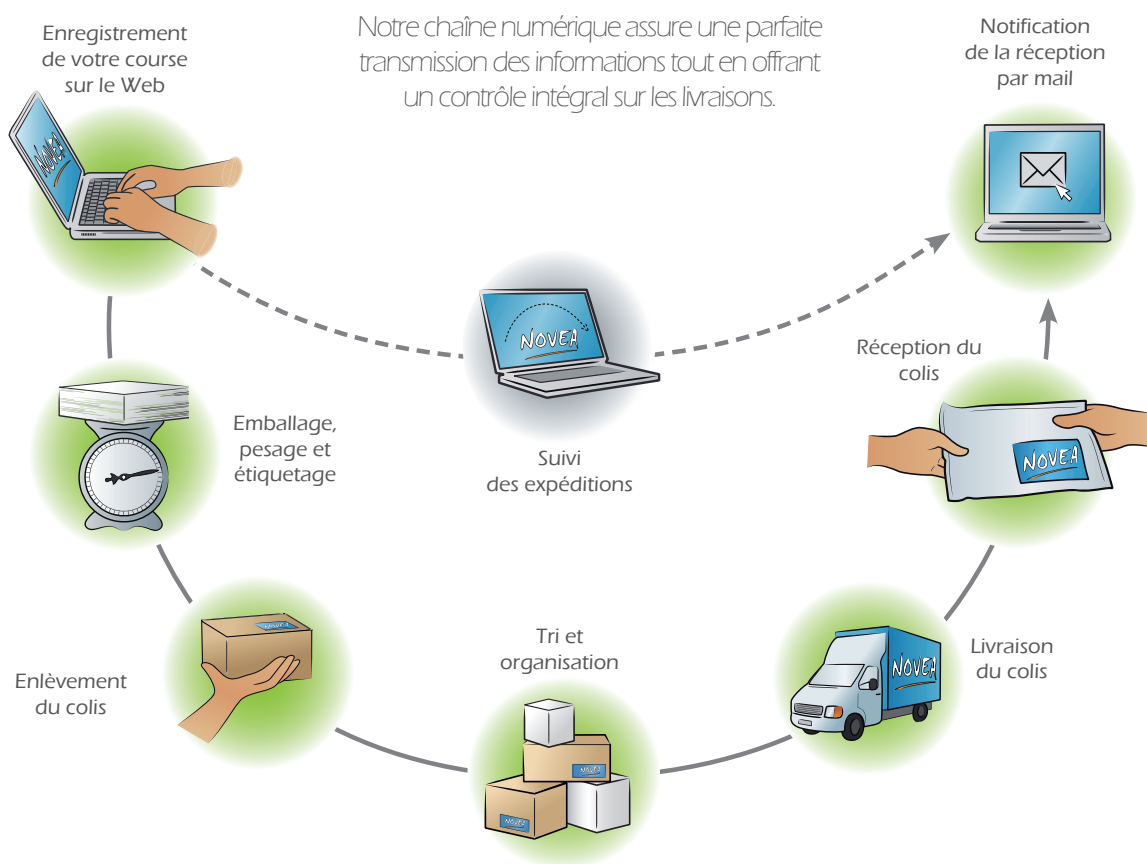
DEFI TERRE
Avec l'ADRIUM et la Fondation Nicolas Hulot

Des engagements commerciaux



...une chaîne numérique sécurisée...

La sécurité de vos envois est une priorité absolue. Pour optimiser la traçabilité des expéditions, NOVEA a créé une chaîne numérique unique sur le marché de la course. Chaque utilisateur peut suivre l'état d'avancement de la course en temps réel depuis l'enregistrement de la commande jusqu'à la livraison.



La traçabilité des courses, pour contrôler vos expéditions :

Mise en place d'une chaîne numérique offrant un accès en temps réel et en continu à l'information :

- Prise de commande sur Internet ou Intranet;
- Visualisation de la photo du coursier avant enlèvement;
- Localisation instantanée des expéditions;
- Remise en main propre;
- Signature électronique.

La sûreté des biens transportés

La sécurité des marchandises que vous nous confiez est au coeur de nos préoccupations. D'importants moyens sont mis en oeuvre pour sécuriser toutes les étapes du transport, de l'emballage à la livraison:

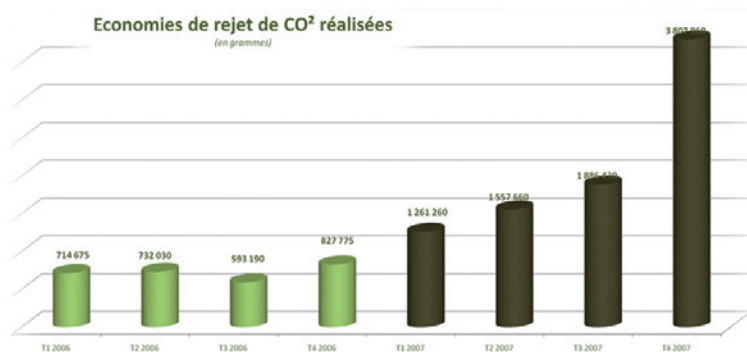
- Véhicules de livraison adaptés;
- Chargement "intelligent" des colis;
- Responsabilité des chauffeurs...

» et développement durable

NOVEA a pleinement rempli ses principaux objectifs : trouver une solution alternative propre au transport en deux-roues et améliorer la réactivité dans des zones urbaines de plus en plus denses.

Course à vélo

Réaliser des courses à vélo constitue une alternative écologique et souvent plus adaptée sur la plupart des trajets urbains.



Ce service innovant aura permis de diviser par 5 le rejet de CO₂ dans l'atmosphère.

Écologie



Entre 2006 et 2007, 9 tonnes de CO₂ ont été économisés soit l'équivalent de plus de 100 000 km ou 7 motos ≤ 125 cm³.

Bilan Carbone

NOVEA s'est engagé dans une démarche visant à ne pas consommer de dioxyde de carbone. L'objectif est de réduire au maximum les émissions de CO₂ internes et de compenser les émissions incompressibles :

OBJECTIF POLLUTION ZÉRO

