



Anaïk

CREATIVE CUSTOMER EXPERIENCE

BULLETIN RSE

2019

# LE PLUS BEAU CADEAU NOUS VIENT DE LA NATURE

Anaïk  
CREATIVE CUSTOMER EXPERIENCE

100% ÉMOTION  
0% IMPACT

**4**  
Édito  
(Frédéric Delloye Anaïk CEO)

**10**  
Notre volonté : être meilleurs pour le monde

**7**  
Anaïk, leader mondial du marketing émotionnel, éthique et responsable

**16**  
Le pilotage de la performance globale

## TABLE DES MATIERES

**18**  
Les temps forts de 2019

**20**  
Nos produits ont du style et du sens

**34**  
Des flux logistiques optimisés et responsables

**26**  
Un projet professionnel pour chacun

**30**  
Made in Anaïk, notre politique achats responsables

**36**  
La qualité, enjeu majeur de la satisfaction clients

# ÉDITO



Dans un contexte de repli sur soi, pour éviter les risques, la promotion semble à contre-courant. Le discours du consommer plus, de sortir, de dépenser et de jouir de la vie serait-il inadapté, désuet ? Est-ce la fin de la société de consommation ? Entrerions-nous dans une société de décroissance ? Je ne le crois pas. Chaque crise entraîne des évolutions et accélère les changements de fond.

Évidemment, la baisse du pouvoir d'achat des ménages, la baisse de performance des entreprises et le surendettement des états seront des facteurs influents et qui tenteront de nous ramener au monde d'hier, celui de la consommation de masse et du plus bas prix, quels qu'en

soient les coûts sociaux et environnementaux. Naturellement, chez Anaïk, nous voulons saisir l'opportunité d'accélérer dans notre mission « 100 % d'émotions positives et 0 % d'impact environnemental ».

Rendre la promotion joyeuse et transparente. Permettre aux consommateurs de se faire plaisir et de donner sens à leurs achats.

Non, la promotion n'est pas futile, ni utile mais indispensable pour réveiller notre économie.

Elle crée du lien entre les marques et leurs consommateurs. Elle génère des émotions positives. Elle renforce les liens sur les réseaux sociaux.

C'est la raison d'être des produits que nous concevons : cadeaux promotionnels, coffrets et accessoires.

Le choix d'Anaïk est d'accélérer la transformation de son modèle économique en utilisant plus largement encore les outils numériques et en intensifiant l'économie circulaire.

À cela, s'ajoutent une modification de la gouvernance et des actions en faveur de l'amélioration des conditions de travail dans les usines. Cette année encore, nous renouvelons notre adhésion au Pacte Mondial des Nations-Unies.



Frédéric DELLOYE  
CEO

## La promotion : futile ou utile ? Question de sens !

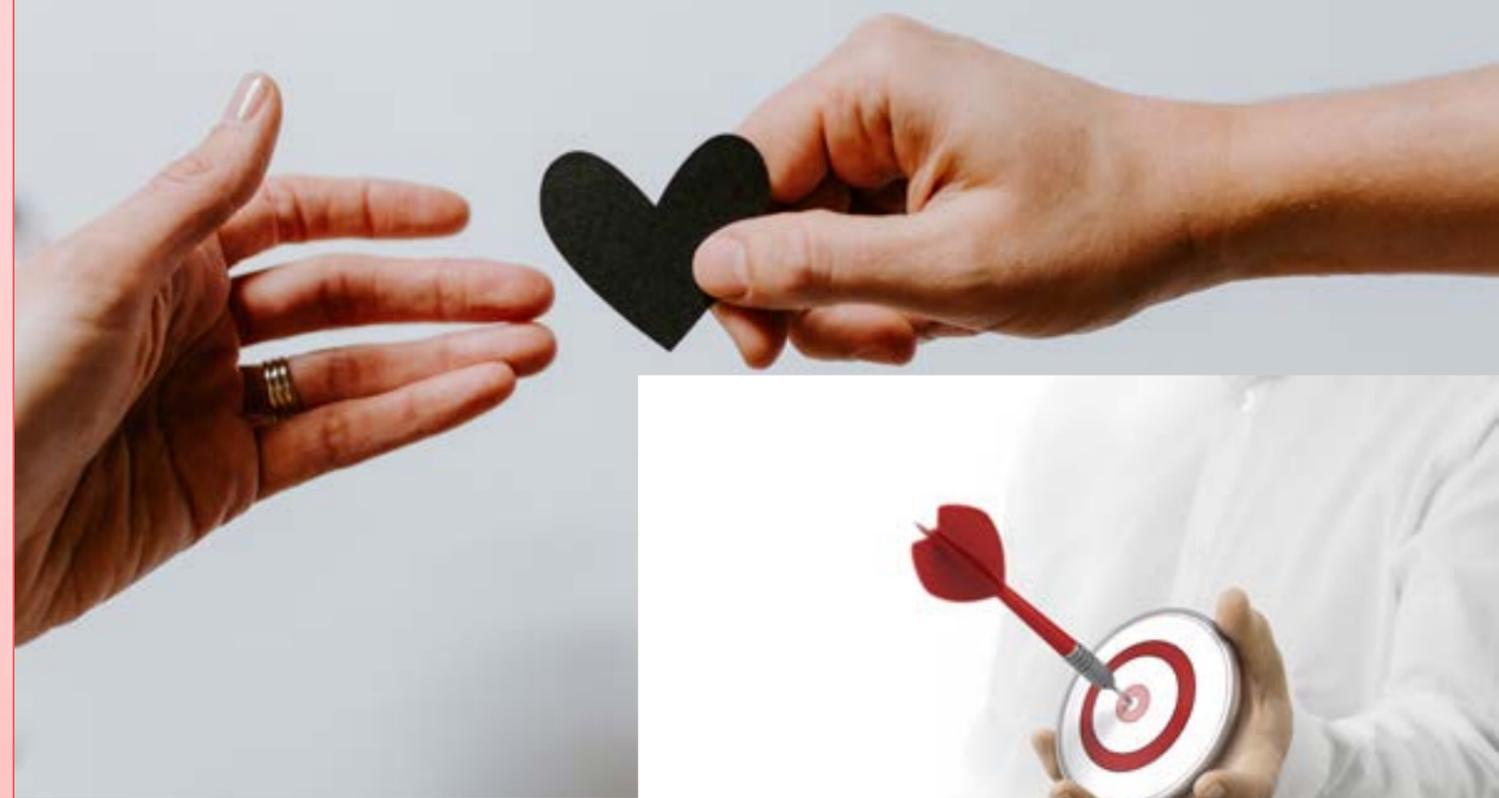
# **ANAÏK, LEADER MONDIAL DU MARKETING ÉMOTIONNEL, ÉTHIQUE ET RESPONSABLE**

*Le métier d'Anaïk est le marketing émotionnel par le cadeau et le jeu.  
Nous concevons et approvisionnons des objets promotionnels sur mesure, associés à des solutions digitales.  
Inventer des solutions créatives pour renforcer le lien entre la marque et ses clients, générer ainsi une émotion positive et durable auprès du consommateur est notre objectif !*

2019



**INNOVATION**  
**PARTAGE**  
**EXPERTISE**  
**INTÉGRITÉ**



# 111 COLLABORATEURS, RÉPARTIS SUR 6 SITES

ANAÏK AMERICA

4

ANAÏK FRANCE

73

3

ANAÏK DUBAÏ

31

ANAÏK ASIA

20  
HK

1  
SINGA  
POUR

10  
CHINE



**219** CLIENTS ACTIFS RÉPARTIS DANS 22 PAYS



**50** MILLIONS DE CA



**29** MILLIONS DE PIÈCES COMMANDÉES

# NOTRE VOLONTÉ : ÊTRE MEILLEURS POUR LE MONDE

Anaïk entame une transformation profonde de l'entreprise.

Nous voulons que notre activité commerciale serve à répondre aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

L'agenda 2030 et ses 17 ODD (Objectifs du Développement Durable), cadre fixé par l'ONU, nous guident pour prioriser les actions à mener et accomplir notre action citoyenne.

Notre politique RSE, Anaïk Experiences, est composée de 4 axes d'actions qui se déclinent au quotidien, par l'ensemble des collaborateurs et au cœur de chacun des métiers de l'entreprise.



## ANAÏK EXPERIENCES

Le métier d'Anaïk est le marketing éditorial par le contenu et le jeu. Nous concevons et approvisionnons des sites professionnels sur mesure, associés à des solutions digitales.

Inventer des solutions créatives pour renforcer le lien entre la marque et ses clients, générer ainsi une émotion positive et durable auprès de consommateurs final est notre objectif !

Conscients de l'impact de notre activité sur les personnes et l'environnement, nous voulons être **Creatifs, Engagés et Solidaires**. Pour y parvenir, nous déployons des solutions opérationnelles pour l'ensemble de nos parties prenantes : nos collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs et prestataires.

### NOS PRODUITS ONT DU STYLE ET DU SENS

Concevoir et produire des sites uniques qui aujourd'hui, vont au-delà de ce qui nous anime ! Intégrer, autant que possible, notre offre écoresponsable pour matérialiser nos valeurs au travers de produits toujours plus créatifs, innovants et durables :

- Fournir des chaînes d'approvisionnement complètes, écologiques et fiables.
- Assurer la traçabilité, en toute transparence, de nos productions. Limiter l'impact environnemental de transport de nos produits.
- Réguler la conception de nos produits et leurs emballages, réduire la quantité de déchets et favoriser leur recyclage.

### UN PROJET PROFESSIONNEL POUR CHACUN

La passion motive l'Anaïk, c'est l'équipe qui nous accueille et forme. L'entreprise est une petite humanité organisée au sein de laquelle nous souhaitons développer une culture active et bienveillante :

- Respecter, sans agacement et dans le respect des personnes, de nos personnes et de leurs projets.
- Assurer un accompagnement individualisé, dans un climat de confiance et de reconnaissance.
- Développer les compétences pour bien réussir le projet professionnel de chacun.

### RENFORCER LES LIENS PROFESSIONNELS

Profiter des opportunités technologiques pour faciliter le partage et l'accès aux informations, renforcer les relations professionnelles (nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs) :

- Appuyer l'accès à nos autres produits.
- Faciliter l'échange de données.
- Digitaliser nos documents et faciliter l'accès aux données structurées.

### MAXIMISER NOTRE IMPACT SOCIAL

L'éthique est une valeur fondamentale pour Anaïk et représente notre meilleure qualité. Nous voulons travailler dans le respect de nos partenaires commerciaux internationaux, de la loi et de l'éthique pour rester crédibles et intègres dans nos choix et nos relations.

- Pérenniser notre relation avec des fournisseurs et prestataires favorisant le respect des conventions de l'OCDE, des droits de l'Homme et de l'Enfant et la protection de l'Environnement.
- Donner accès aux personnes en situation de précarité à un emploi stable et valorisant.
- Lutter contre toutes les formes de travail forcé.
- Favoriser le développement local pour les salariés travaillant dans nos chaînes d'approvisionnement.
- S'intéresser au bien-être des personnes qui travaillent dans les locaux de nos seuls bureaux.

## NOS PRODUITS ONT DU STYLE ET DU SENS



### NOS PRODUITS ONT DU STYLE ET DU SENS

**Concevoir et produire demain mieux qu'aujourd'hui, en intensifiant, autant que possible, notre offre écoresponsable :**

- Favoriser des chaînes d'approvisionnement complètes, exemplaires et durables.
- Assurer la traçabilité, en toute transparence, de nos productions.
- Diminuer l'impact environnemental du transport de nos produits.
- Repenser la conception de nos produits et leurs emballages, réduire la quantité de déchets et favoriser leur recyclage.



Concevoir et produire demain mieux qu'aujourd'hui, voilà ce qui nous anime ! Intensifier, autant que possible, notre offre écoresponsable pour matérialiser nos valeurs au travers de produits toujours plus créatifs, innovants et durables.

## UN PROJET PROFESSIONNEL POUR TOUS

### UN PROJET PROFESSIONNEL POUR CHACUN

L'entreprise est une entité humaine commune au sein de laquelle nous souhaitons développer une écoute active et bienveillante :

- Recruter, sans jugement et dans le respect des personnes, de leurs parcours et de leurs projets.
- Assurer un accompagnement individualisé, dans un climat de confiance et de reconnaissance.
- Développer les compétences pour faire aboutir le projet professionnel de chacun.



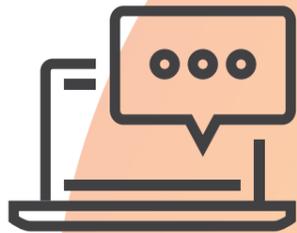
La première richesse d'Anaïk, c'est l'équipe que nous accueillons et formons. L'entreprise est une entité humaine commune au sein de laquelle nous souhaitons développer une écoute active et bienveillante.

## RENFORCER LES LIENS PROFESSIONNELS



### RENFORCER LES LIENS PROFESSIONNELS

Profiter des innovations technologiques pour faciliter le partage et l'accès aux informations :



- Accélérer l'accès à nos offres produits.
- Faciliter l'échange de données.
- Dématérialiser nos documents et faciliter l'accès aux données archivées.



Profiter des opportunités technologiques pour faciliter le partage et l'accès aux informations, renforcer les relations professionnelles. Nous souhaitons créer du lien entre nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs.

## MAXIMISER NOTRE IMPACT



### MAXIMISER NOTRE IMPACT SOCIAL

Nous voulons travailler dans le respect de nos partenaires commerciaux internationaux, de la loi et de l'éthique.

- Pérenniser notre relation avec des fournisseurs favorisant le respect des conventions de l'OIT, des droits de l'Homme et de l'Enfant et la protection de l'Environnement.
- Donner accès aux personnes en situation de précarité.
- Lutter contre toutes les formes de travail forcé.
- Favoriser le regroupement familial pour les ouvriers de nos chaînes d'approvisionnement.
- S'intéresser au bien-être des personnels de nos sous-traitants.



L'éthique est une valeur fondamentale pour Anaïk et représente notre meilleure caution. Nous voulons travailler dans le respect de nos partenaires commerciaux internationaux, de la loi et de l'éthique pour rester crédibles et intègres dans nos choix et nos relations.

# LE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE GLOBALE



*Chaque année, Anaïk évalue sa performance RSE via la plateforme Ecovadis. L'évaluation 2019 affiche un score de 58/100, stable par rapport à 2018. Cela nous positionne parmi les 30% des entreprises les mieux notées et au-dessus de la moyenne de notre secteur sur l'ensemble des chapitres.*

## KPI



ecovadis

**CHRISTINE BOURGE,**  
Responsable RSE



“ Ecovadis est une aide précieuse pour évaluer et piloter notre politique RSE. Depuis 2015, Anaïk a progressé de 12 points. Au-delà de l'identification objective de nos points forts et de nos axes de progrès, la plateforme nous permet aussi de nous positionner par rapport aux entreprises de notre secteur et ainsi développer les meilleures pratiques. Nous acceptons de partager, en toute transparence, cette évaluation. Aujourd'hui, 17 groupes internationaux, clients actifs ou potentiels de l'entreprise, ont accès aux détails de notre évaluation. Anaïk est aussi devenu, plus récemment, client d'Ecovadis pour inciter ses fournisseurs à se faire évaluer eux-mêmes. Nous les accompagnons dans la démarche en partageant notre expérience. ”



### ENGAGEMENTS 2020

- Atteindre le score de 62 points (+4)
- Partager nos bonnes pratiques avec nos fournisseurs

# AVRIL

LANCEMENT DE NOTRE POLITIQUE RSE



Lancement de notre politique RSE « Anaïk Experiences », portée par notre CEO et l'ensemble des collaborateurs. Anaïk affirme sa volonté de se doter d'une mission et engage l'entreprise dans une démarche innovante et génératrice de valeur.

# MAI

LUXEPACK NY



Lors de sa 2ème participation au salon LuxePack à New-York, Anaïk affirme son positionnement en tant que fournisseur de solutions packaging innovantes et écoresponsables.

# MAI

#NOPLASTICCHALLENGE

#No Plastic Challenge

Dans le cadre de la semaine européenne du développement durable, Anaïk lance son #NoPlasticChallenge. Désormais, les nombreux événements festifs (petit-déjeuners, RV clients...) sont sans plastique. Nous nous approvisionons de produits alimentaires en vrac et n'utilisons plus de vaisselle jetable.

# JUIN

ANAÏK X WINGS OF THE OCEAN



Le 6 juin, Anaïk convie l'ensemble de ses clients à un événement de présentation de sa collection de bagagerie Anaïk x Wings of the Ocean. Anaïk affirme son engagement pour limiter le recours aux plastiques et contribuer à la préservation des océans.  
<https://anaik.com/business/wingsoftheocean/>

# SEPT

5E ANNIVERSAIRE DES ODD



Pour célébrer le 5ème anniversaire des ODD et inscrire l'entreprise dans l'Agenda 2030, Anaïk organise une campagne d'information et de sensibilisation des collaborateurs <https://www.anaik.com/mail/2019/0919/ODD/FR/index.html>

# DEC

CERTIFIÉE OEKOTEX-100



Anaïk obtient la certification Oekotex-100, délivrée par l'IFTH. Cette certification permet la valorisation d'une offre textile exempte de substances nocives pour les consommateurs.

# NOV

FORMATION ÉCO CONCEPTION



26 collaborateurs (stylistes, commerciaux, acheteurs), répartis sur 6 sites, ont été formés à l'écoconception. Chacun a désormais les compétences nécessaires pour élaborer des offres commerciales à impact environnemental réduit.

## AU FIL DE L'ANNÉE...

Anaïk souhaite étendre sa sphère d'influence pour plaider en faveur du déploiement d'actions concrètes pour atteindre les ODD. Nous avons ainsi témoigné lors de 10 conférences regroupant près de 450 personnes, dans le cadre du World Forum, de Produrable, du Global Compact et d'autres événements.

# TEMPS FORTS 2019 QUOI DE NEUF ?



# NOS PRODUITS ONT DU STYLE ET DU SENS



Anaïk x



CREATIVE CUSTOMER EXPERIENCE

WINGS OF THE OCEAN

Nous avons créé une gamme de bagagerie fabriquée à partir de bouteilles en plastique et porteuses du logo de l'association Wings of the Ocean, association de dépollution marine.

Grâce à un travail collaboratif remarquable des différents acteurs de la filière de transformation, nous sommes en mesure de tracer les productions depuis la transformation des bouteilles en fils jusqu'au produit fini.

AVEC LE LOGO WINGS OF THE OCEAN  
**241 480 PIÈCES**

3% REVERSÉ  
**3%**

3% du CA généré par cette gamme de produits est reversé à l'association pour la soutenir dans son action de terrain.

WEBSITE :  
[HTTPS://ANAIK.COM/BUSINESS/WINGSOFTHEOCEAN/](https://anaik.com/business/wingsoftheocean/)



ANAÏK X WINGS = 50 BOUTEILLES RECYCLÉES



## EMBALLAGES

OBJECTIVE  
2025



**NO** individual polybags  
**100%** of polyesters made from plastic bottles

### Notre objectif : Plus d'emballage individuel d'ici à 2025 !

Pour remercions vivement nos clients qui revoient leurs contraintes logistiques et réglementaires pour nous aider à y parvenir.

Quand supprimer totalement l'emballage n'est pas encore possible, nous proposons des solutions alternatives sans plastique vierge pour minimiser l'impact environnemental.

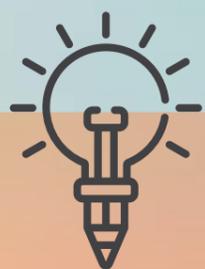
SANS EMBALLAGE INDIVIDUEL  
**819 078 PIÈCES**



AVEC EMBALLAGE ALTERNATIF  
**2 848 730 PIÈCES**



## NOS PRODUITS ONT DU STYLE ET DU SENS



**MARIANNE NOUGUEZ,**  
Designer

### ENGAGEMENTS 2020

- 25% de nos quantités « Anaïk Now »
- 60% de nos emballages individuels sans plastique vierge
- Elargir nos certifications produits : GRS et GOTS

“ Designer depuis plus de 10 ans chez Anaïk, le métier est en pleine éco révolution ! Design, fibres, composants, packaging, print... passent systématiquement par le filtre de l'écoconception.

Force est de constater que l'éco anxiété est génératrice d'innovations et de nouvelles solutions !

Qui aurait pensé, il y a 5 ans, que nous pourrions développer des produits en RPET en connaissant le nombre de bouteilles près ?

Ou qu'il serait possible de substituer une partie d'un objet en plastique par des résidus de blé ?

En tant que designer cette transition est extrêmement riche et créative. Elle nous pousse à être en recherche permanente et à revoir nos acquis :

en écoconception les «faux-amis» sont nombreux et le bon sens ne suffit pas toujours !

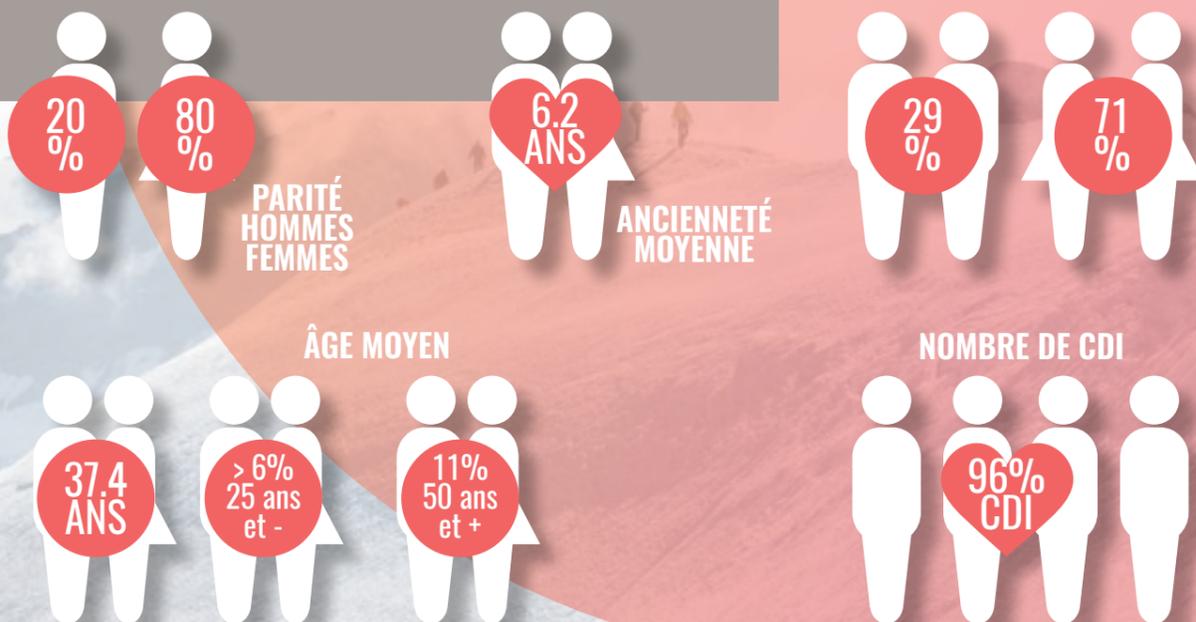
Pour cela, il est important d'être formé régulièrement par des experts en la matière, comme nous avons pu l'être notamment par Brigitte Kahane, fondatrice de l'observateur de l'éco design. ”

# UN PROJET PROFESSIONNEL POUR TOUS



**Nous croyons résolument que le principal capital de l'entreprise Anaïk, c'est son équipe ! Favoriser l'intégration, les compétences, la coopération, les conditions et outils de travail, la motivation et l'engagement sont naturellement des leviers de performance, d'adaptabilité et de pérennité.**

## CHIFFRES CLÉS



## LE DEVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

Pour accompagner chacun de nos collaborateurs dans leur évolution de carrière et pour répondre au mieux aux enjeux de l'entreprise, chaque collaborateur rencontre son manager trimestriellement en entretien individuel permettant ainsi d'évaluer la performance et les besoins d'accompagnement. Un programme de formation individualisé est mis en place, via des sessions pédagogiques en interne et avec l'aide de prestataires extérieurs.

FORMATION  
INTERNE

4.9  
HEURES\*

FORMATION  
EXTERNE

6.8  
HEURES\*

\*MOYENNE PAR COLLABORATEUR

# UN PROJET PROFESSIONNEL POUR TOUS



**VANCE HSUEH,**  
Ingénieur textile sénior

## ENGAGEMENTS 2020

- Une politique RH transparente et inclusive
- Niveau d'engagement des collaborateurs : 82%
- 95% de CDI

“ J’ai rejoint Anaïk il y a presque un an et demi et depuis, j’ai été confronté à beaucoup de nouveautés : diversité des matières, différents partenaires...

La culture de l’entreprise me conforte dans l’idée que j’ai bien fait d’intégrer l’entreprise, notamment pour les raisons suivantes :

- Orientation produit : l’équipe partage ses idées et sa créativité pour proposer des produits durables,
- La stratégie « Made in Anaïk » pour plus de maîtrise et de transparence des chaînes

d’approvisionnement. C’est une mission difficile mais je suis certain qu’elle nous différencie.

- Notre engagement RSE pour un business plus respectueux de l’environnement et nos actions pour le mettre œuvre
- Et les formations des différents métiers et ma présence sur le terrain pour me permettre d’accroître mes compétences.

Tout cela représente une expérience formidable pour me faire progresser. J’aspire à apporter toute ma valeur à l’entreprise pour la faire progresser aussi. ”

# MADE IN ANAIK, NOTRE POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES



Anaïk place la relation avec ses fournisseurs au cœur de sa stratégie achats responsables.

Transparence et éthique sont les valeurs que nous partageons.

Nos impacts sont nombreux : qualité des produits, conformité sociale, traçabilité, impact environnemental, réglementation, origine de fabrication... et ensemble, nous y travaillons chaque jour.

La traçabilité est au cœur de nos préoccupations. Nous renforçons ainsi notre maîtrise de la chaîne de valeur et permettons à nos clients, en leur apportant les preuves nécessaires, de communiquer auprès de leurs consommateurs.

C'est le Made in Anaïk !

made in  
**Anaïk**



**260** USINES ACTIVES RÉPARTIES DANS 9 PAYS



**64.7%** DE NOS ACHATS VIA DES USINES AUDITÉES SMETA

## EVALUATION DES PERFORMANCES RSE

Si le niveau de conformité social des sites de fabrication reste un point de contrôle essentiel, nous souhaitons piloter l'ensemble des enjeux de la RSE avec nos partenaires. C'est pourquoi nous avons engagé nos principaux fournisseurs de marchandises et prestataires de services dans une première campagne d'évaluation via Ecovadis.

Le lancement de cette démarche a été l'occasion pour nous d'organiser une Journée Fournisseurs en Chine. 12 fournisseurs et prestataires étaient ainsi réunis avec les équipes d'Anaïk et l'un de nos clients majeurs pour présenter le programme, lui donner tout son sens et fixer nos objectifs.

1

**19** FOURNISSEURS  
DE RANGS 1 ET 2 ÉVALUÉS  
ecovadis

2

## ORIGINES DE FABRICATION

Nous avons la volonté de diversifier nos origines de fabrication pour minimiser les risques liés à l'approvisionnement, valoriser les savoir-faire locaux et réduire notre impact environnemental.

Ainsi, en 2019, nos fabrications se sont réparties sur la Chine, l'Inde, le Pakistan, la Turquie, les Etats-Unis et l'Europe.



**501 875** FABRIQUÉES EN INTRA CE  
RÉPARTIES SUR 6 PAYS : FRANCE, ESPAGNE, ITALIE, PORTUGAL,  
BULGARIE ET POLOGNE

# MADE IN ANAIK, NOTRE POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES



**SEVERINE TOUTAIN,  
Directrice Achats Groupe**

## ENGAGEMENTS 2020

- 40% de nos achats auprès de fournisseurs évalués par Ecovadis
- Développer les zones d'approvisionnement plus locales
- Accroître le niveau de traçabilité de nos chaînes d'approvisionnement

“ Suite à une expansion rapide à l'international et à une restructuration par éco-systèmes, Anaïk se devait de redéfinir sa stratégie achats et optimiser sa relation avec ses fournisseurs.

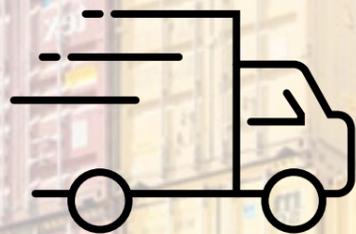
Je prends mes fonctions de Directrice Achats Groupe dans ce contexte avec la volonté d'encourager des achats toujours plus exigeants et responsables qui est la marque de fabrique d'Anaïk.

J'ai connu Anaïk en tant que cliente il y a quelques années. C'est une société qui se démarquait déjà sur le marché par son engage-

ment sincère en faveur de la planète, Anaïk était précurseur... Après une longue expérience à l'étranger, je retrouve chez Anaïk cette même volonté de s'inscrire dans le développement durable qui fait tellement de sens aujourd'hui, volonté animée par des collaborateurs extrêmement mobilisés sur ce sujet.

Quelle que soit leur taille ou leur localisation, nous accompagnerons donc nos partenaires dans leur processus de pilotage de la traçabilité et les soutiendrons dans toutes leurs démarches sociales et environnementales. ”

## DES FLUX LOGISTIQUES OPTIMISÉS ET RESPONSABLES

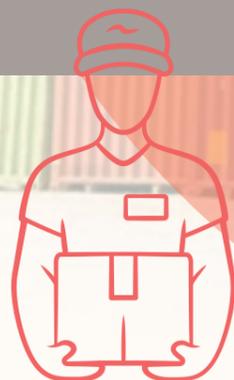


*Anaïk livre ses clients partout dans le monde. Cela requiert la mise en place de flux logistiques complexes et représente un poste important de l'impact environnemental de l'entreprise.*

*Les acheminements en grand import sont privilégiés par voie maritime et les routing sont pensés pour minimiser les trajets en routier.*

*Le service logistique s'inscrit désormais dans la démarche achats de marchandises et prestations pour accroître la durabilité de nos pratiques à tous les niveaux.*

### CHIFFRES CLÉS



**TAUX DE LIVRAISON À DATE : 90%**

**NOMBRE DE PRESTATAIRES : 10**

“ Depuis plusieurs années, nous nous engageons pour optimiser nos flux tout en maintenant le meilleur service attendu par nos clients.

En 2019, nous avons travaillé avec nos principaux prestataires pour recenser les meilleures pratiques et les sensibiliser à notre responsabilité commune face aux enjeux climatiques. Nous initiions ainsi une démarche plus respon-



**XAVIER CAUDROY,**  
Coordinateur logistique

sable de sélection et d'animation de nos partenaires pour, ensemble, réduire notre impact environnemental.

Aussi, avons-nous invité nos 3 prestataires principaux à évaluer leurs pratiques RSE via la plateforme Ecovadis, pour leur permettre d'identifier leurs points d'amélioration tant sur le plan environnemental que social. ”



### ENGAGEMENTS 2020

- 65% de nos flux logistiques confiés à des prestataires avec une note supérieure à 46 sur Ecovadis.
- Mise en place d'un nouveau code de conduite et d'une charte éthique.
- Intégrer un calculateur d'émission de CO2 de nos transports dans notre ERP.

# LA QUALITE, ENJEU MAJEUR DE LA SATISFACTION CLIENTS



## CHIFFRES CLÉS

TAUX DE SATISFACTION : **94.6%**



HOMME/JOUR DÉDIÉS À LA QUALITÉ : **1422**



*Anaïk propose un large éventail de produits destinés à des clients aux attentes différentes partout dans le monde.*

*Cela implique que nous contrôlions la qualité des marchandises et que nous nous assurions de leurs conformités réglementaires.*

*Forts de notre expérience, nous affinons notre anticipation des risques. Nous mettons en place, via des actes concrets, notre volonté réelle d'identifier les problèmes et de les résoudre en amont.*

*Lors de cette année 2019, le grand changement a été de réorganiser le service qualité ANAIK pour qu'il soit davantage transversal.*

*Cela permet de conserver les bonnes pratiques de chacun tout en assurant un niveau de service adapté aux attentes de nos clients. Nous avons également retravaillé nos procédures, nos outils, les montées en compétences de nos équipes dans le but de toujours mieux sécuriser nos productions.*

“ Au cœur de nos préoccupations quotidiennes, nous nous efforçons de fournir un service optimal à nos clients et livrer ainsi des produits qualitatifs aux consommateurs. La satisfaction des consommateurs reste la volonté



première des 9 personnes ANAIK dédiées à la qualité mais surtout de toutes les équipes ANAIK. Nous savons que produire et livrer des produits de qualité est un engagement clé de notre approche durable. ”

**ALINE PILLEZ,**  
Responsable Qualité



## ENGAGEMENTS 2020

- Maintien du taux de satisfaction 2019 – seuil à 90%
- Perfectionner nos outils et améliorer l'animation des partenaires externes.

RENDEZ-VOUS EN 2021...

**RENDEZ-VOUS EN 2021...**



CONTACT : Christine BOURGE  
[c.bourge@anaik.com](mailto:c.bourge@anaik.com)

**Anaïk**  
CREATIVE CUSTOMER EXPERIENCE

Photo arrière : Séminaire annuel Groupe Anaïk du 12 septembre 2019  
Crédit photo : Isabelle Toebat

Bulletin RSE activité 2019

Les données chiffrées présentées dans ce document concernent la période du 1er janvier au 31 décembre 2019