

# Lettre d'engagement de la Direction

12/06/2025 - Processus management



Depuis 2022 et la rédaction de notre précédente lettre d'engagement, MALHERBE connaît sa phase de développement la plus dynamique de son histoire avec une essor de plus de 30% en 3 ans.

Cette croissance, essentiellement externe, est rendue possible par la maturité de notre système de management et la capacité à déployer nos processus au sein des nouvelles acquisitions, tout en stabilisant l'efficacité opérationnelle des organisations du périmètre historique.

Ces 3 années ont également permis d'installer notre démarche RSE au cœur de notre gouvernance, et de déployer un plan d'action ambitieux pour atteindre nos objectifs environnementaux et sociaux.

Le présent document reprend synthétiquement les grands axes de nos engagements pour ce nouveau cycle 2025-2026-2027.

## ENJEU N°1 – CONDITIONNER NOTRE DÉVELOPPEMENT AU RESPECT DE NOTRE DÉMARCHE RSE

En adoptant un management éthique et soucieux de l'humain, du climat social et de la préservation de ses ressources

- Donner du sens à l'ensemble des équipes en favorisant la communication interne et en affichant clairement nos objectifs et ambitions.
- Suivre les compétences de chacun pour favoriser la réussite dans les missions attribuées ainsi que l'évolution des carrières.
- Garantir le 0 conflit social, le respect sans faille de l'exercice des mandats des IRP, la bonne tenue du calendrier des réunions sociales et la consultation dans les orientations stratégiques.
- Veiller à l'inclusion et à une lutte affirmée contre toute forme de discrimination, en s'appuyant notamment sur nos différents réseaux de référents.
- Prévenir de toute forme de corruption, d'usurpation et de malveillance en faisant respecter notre code de conduite interne, notre charte éthique fournisseurs et notre plan de sûreté.

En préservant notre capital humain via une politique Sécurité toujours plus visible et structurée – **Plan SEIF : Sécurité Intégration Formation**

- Réduire la fréquence et la gravité des accidents de travail et de l'accidentologie routière en multipliant les messages préventifs et en suivant nos indicateurs.
- Respecter la réglementation en toute circonstance : annihiler les infractions, contrôler la validité des formations, permis, autorisations et habilitations etc.
- Favoriser la bonne évolution sécuritaire des salariés dès l'embauche et tout au long de la vie en entreprise, et contenir le turnover.

En décarbonant progressivement et méthodiquement nos activités – **Pragmagreen : Plan environnemental 2030 validé par SBTi**

- Poursuivre la mixité énergétique progressive de notre parc.
- Affiner encore le process de formation et de pilotage de comportement de conduite des conducteurs.
- Mutualiser et moderniser les bâtiments, numériser, optimiser la gestion des déchets et tirer vers le haut nos prestataires clés (achat responsable).

## ENJEU N°2 – RENFORCER NOTRE EFFICIENCE COMMERCIALE

En respectant coûte que coûte nos engagements vis-à-vis des volumes contractuellement validés et jusqu'à une fluctuation de 30% : **règles d'or**.

En orientant nos actions vers la recherche systématique de la **satisfaction clients**, en mesurant cette satisfaction et en identifiant les causes de non-qualité pour des ajustements proactifs et pérennes.

En tissant des relations de **partenariat** avec nos clients, en les accompagnant et en les aidant dans la recherche de solutions ou dans leurs propres analyses de marché.

En communiquant à partir d'argumentaires au service d'une **prospection ciblée et structurée**, intégrant les problématiques RSE des clients tout en étant au plus proche des besoins opérationnels et de l'optimisation de nos plans transports.

## ENJEU N°3 – RECHERCHER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE SUR LE PÉRIMÈTRE HISTORIQUE

En élaborant des **budgets pointus** et en les faisant vivre à travers des **reportings** toujours plus exhaustifs en quasi-temps réel.

En **maîtrisant nos charges variables** d'exploitation et notamment les consommations de carburant, les coûts d'autoroute et la casse véhicule.

En veillant au respect de tous nos basiques de fonctionnement et en **améliorant nos différents indicateurs** cadencés par la tenue de **COMEX** mensuels pour mettre en avant les ajustements encore nécessaires, notamment en matière de réglementation, de social, de tracking et de gestion des anomalies transport.

En pilotant avec efficacité (qualité, flexibilité, RSE, coûts) nos **ressources intérimaires et sous-traitées** et en privilégiant le partenariat sécurisé et maîtrisé.

En faisant évoluer nos **systèmes d'information** et applications métiers par un fonctionnement en **projets** structurés et formalisés.

## ENJEU N°4 – DÉPLOYER AVEC MÉTHODE NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT AUPRÈS DES ACQUISITIONS PAR CROISSANCE EXTERNE

En déployant subtilement les diverses strates de notre **kit d'intégration**, en planifiant, priorisant, arbitrant.

En **coordonnant** les équipes et en communiquant régulièrement sur les points d'étapes et l'avancement, et en responsabilisant les acteurs clés.

En **challengeant** les responsables des entités reprises pour respecter un ensemble de prérequis permettant d'accéder aux certifications Groupe.

Respect de la  
Réglementation

Réduction de  
l'accidentologie

Zéro  
conflit social

Satisfaction  
de nos clients

Respect des  
budgets

Réduction des  
émissions de CO2

Ces 6 grands principes stratégiques constituent l'ADN de notre Groupe et sont indissociables de nos objectifs de développement (> 500 M€ CA à horizon 2027).

Nous savons pouvoir compter sur votre plus grand professionnalisme pour contribuer à nos côtés au succès de ces dispositions collectives ambitieuses.

Noël SAMSON  
Directeur Général

Olivier MICHEL  
Directeur Général Adjoint