

# Notre politique Qualité & Environnement

## NOTRE PRIORITÉ N°1

### Enchanter nos Clients avec une expérience personnalisée, exceptionnelle et dans le respect de l'environnement.

L'expérience Client est aujourd'hui aussi importante que les produits, services et les prix, demain elle sera déterminante. Olinn s'attache à fournir à chaque client une expérience personnalisée exceptionnelle en proposant des produits et services parfaitement adaptés à chaque situation client.

L'activité-même d'Olinn est génératrice d'économies d'échelle en matière d'empreinte carbone et consommation de ressources naturelles. Chaque opération profite à la planète et donc à nos clients !

## NOTRE OBJECTIF

Partout chez Olinn, nous mettons le Client au centre de nos décisions. Nous proposons à nos Clients des expériences personnalisées, rapides et cohérentes, pour chacune de leurs interactions avec nous, afin de satisfaire leurs besoins à chaque étape de l'expérience client. Que ce soit en fournissant des prestations de services exceptionnels, ou en proposant à la vente des produits reconditionnés garantis de haute qualité.

Notre activité doit permettre la réduction globale des déchets liés à l'informatique et contrecarrer l'obsolescence programmée par les industriels du secteur.

## NOS PRINCIPES DIRECTEURS

### Centrage Client

La culture de l'expérience Client est dans l'ADN de tous les collaborateurs : toujours donner de son mieux afin de mettre le client au milieu de chaque étape de gestion chez Olinn tout en restant dans le respect de l'environnement.

### Qualité optimale

Nous innovons et délivrons une qualité optimale non négociable tout au long du cycle de vie, depuis la création de l'offre, son traitement, et jusqu'à la vente et aux services.

Tout au long du parcours, nous privilégions une expérience digitale et personnalisée, pour répondre aux besoins de nos Clients, en fournissant des livrables forts pour répondre aux exigences RSE et environnementales de chacun d'entre eux.

### Analyse poussée

Nous mettons en place des systèmes d'analyse poussée sur les données de l'expérience de nos Clients et les transformons en actions pour anticiper des situations à risque, prévenir les réclamations et améliorer tous les points d'interaction entre Olinn, nos clients et l'environnement, en amont comme en aval.

### Compétences humaines

Olinn responsabilise et forme ses équipes à gérer leurs priorités et décisions en vue de maximiser la valeur ajoutée de nos prestations : nous recherchons, lors du recrutement de nouveaux talents, et dans le respect de nos engagements d'Entreprise Adaptée, des profils ayant de fortes valeurs, tant humaines qu'environnementales afin de travailler en équipe pour toujours améliorer l'impact environnemental et l'expérience Client.

### Satisfaction et Expérience

Nous créons des outils d'analyse des informations sur l'expérience de nos Clients, à chaque interaction avec eux, en mesurant leur satisfaction, en prestations, produits et livrables, en passant par le transport et les services annexes à nos offres, pour prioriser nos investissements et adapter nos approches commerciales et techniques : l'expérience Client est reconnue comme un véritable domaine d'expertise au sein de notre société.

### Management Qualité & Environnement

Cette politique est supportée par un Système de Management de la Qualité et de l'Environnement solide, que nous améliorons en permanence, système basé sur des processus et outils efficaces, conformément aux normes ISO 9001 v15 et ISO 14001 v15.

Nous déployons cette politique chez Olinn et traduisons des principes directeurs en objectifs opérationnels dans l'ensemble de nos organisations. Olinn recycle ses déchets par les organismes agréés afin d'assurer un recyclage optimal.

### Notre engagement RSE

Olinn met en œuvre les bonnes pratiques sociales et environnementales pour améliorer le développement durable de la société.

Olinn met en avant le bien-être des salariés au travail et s'entoure de collaborateurs pour assurer une démarche d'achat responsable tout au long du cycle de vie des produits.

Olinn s'engage auprès de l'ensemble de ses clients à fournir des prestations valorisant d'excellents bilans RSE et s'implique activement à réduire l'empreinte carbone des matériels traités et mis sur le marché du reconditionné, dans une démarche respectueuse de l'environnement et des hommes.

