

Après plus de 40 ans d'existence, Biolandes est aujourd'hui l'un des leaders mondiaux de la production d'extraits naturels, partenaire des professionnels de la parfumerie, des arômes, de la cosmétique, des nutraceutiques, de l'aromathérapie et de toutes les entreprises qui souhaitent utiliser des matières premières naturelles dans leurs produits.

En 2021, Landema est créée pour **rendre accessible en ligne aux professionnels et aux particuliers les extraits naturels produits par le Groupe Biolandes.**

La présente Politique Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement et Responsabilité Sociale d'Entreprise, a pour objectif de **contribuer à la performance et à la pérennité des activités** en s'appuyant sur les principes de l'amélioration continue et du développement durable. Landema souhaite exercer son activité dans une démarche d'excellence visant à **assurer la sécurité et la qualité de ses produits ainsi que la satisfaction de ses clients**, y compris sur les aspects légaux et réglementaires.

L'objectif est d'atteindre une **performance équilibrée à la fois sociale, environnementale et économique.**

Au travers de différentes certifications **For Life, Fair For Life, BIO, NOP, COSMOS**, Landema s'engage à améliorer continuellement le bien-être des personnes impliquées dans les activités et la chaîne d'approvisionnement, tout en respectant les droits de l'Homme, les conditions de travail, les écosystèmes, en promouvant la biodiversité, la durabilité des pratiques agricoles et en recherchant des impacts positifs à l'échelle locale. Cet engagement se traduit par des pratiques d'achats responsables et éthiques basées sur un dialogue respectueux avec nos fournisseurs.

Landema aspire à être le meilleur fournisseur en ligne d'extraits naturels de qualité professionnelle tracés, certifiés et produits dans un écosystème respectueux.

Nos décisions et actes sont guidés par trois valeurs : exigence, conscience, transparence.

OBJECTIF N°1 : CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET DE NOTRE SERVICE CLIENT

- Garantir la qualité des produits : nombre de réclamations < 1 % des commandes (hors transport)
- Service client : 95% de réponses sous 24h et moyenne des avis client > 4,5/5
- Livraison rapide : 95% < 72h après confirmation de commande
- Assurer un management et un service client bienveillants

OBJECTIF N°2 : DÉVELOPPER NOS ACHATS RESPONSABLES ET ÉQUITABLES

- Sélectionner rigoureusement les fournisseurs, filiales et produits, avec des critères forts de développement durable
- Augmenter le nombre de produits BIO, FFL ou COSMOS avec l'objectif de plus de 50% des références certifiées

OBJECTIF N°3 : RESPECTER LA RÉGLEMENTATION SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE EN VIGUEUR ET MAITRISER NOS IMPACTS

- S'assurer de la conformité à toutes les réglementations applicables
- Poursuivre l'amélioration continue des conditions de travail, en intégrant le personnel dans la démarche
- Identifier des actions de réduction de l'impact environnemental, en particulier sur les emballages et le transport

Nous nous engageons à fournir les ressources adaptées et nécessaires à la réalisation de ces objectifs ainsi qu'à donner des directives pour assurer la communication interne et externe. Nous comptons sur chacun d'entre vous pour comprendre, collaborer et soutenir notre Politique dans vos métiers respectifs.



Philippe Coutière, Président



Jérôme Ducasse, Directeur Général