

## POLITIQUE DE RETOUR AUX CLIENTS

Mars Logistics met en place des canaux de communication efficaces pour comprendre les besoins des clients et pour répondre rapidement. Mars Logistics s'engage à répondre et à conclure toutes les notifications, favorables ou défavorables, conformément aux lois, aux règles internationales de transport et aux procédures de l'entreprise, à améliorer continuellement le processus de traitement des plaintes des clients avec ses employés focalisés sur le client.

## POLITIQUE DU SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

- Mars Logistics s'engage;
- A assurer un accès sécurisé à ses données et à celles de ses partenaires,
- A protéger l'utilisation, l'intégrité et la confidentialité des informations,
- A évaluer et gérer les risques qui peuvent se produire sur ses données d'informations et de ses partenaires,
- A protéger la fiabilité et l'image de marque de l'établissement,
- A appliquer les sanctions nécessaires en cas de violation de la sécurité de l'information,
- A satisfaire les exigences de la sécurité de l'information des réglementations nationales, internationales ou sectorielles, à accomplir les exigences légales et réglementaires, accomplir ses obligations contractuelles, à assurer ses responsabilités institutionnelles pour ses partenaires internes et externes,
- A réduire l'impact des menaces à la sécurité de l'information sur la continuité des activités et des services et d'assurer la continuité et la durabilité de l'entreprise,
- A maintenir et à améliorer le niveau de sécurité de l'information grâce à l'infrastructure de contrôle établie.

## POLITIQUE DE COOPÉRATION

Créer des collaborations durables qui créent de la valeur ajoutée.

## POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Assurer l'embauche des justes personnes sans faire de distinction de religion, de langue, de race, du sexe, du handicap, accroître la satisfaction de leurs employés, accroître leur engagement et leur efficacité envers l'établissement, de créer un environnement qui leur permettra de s'améliorer et de participer à la formation des décisions.

## POLITIQUE DE COMMUNICATION

Assurer le partage de l'information entre toutes les parties prenantes avec des outils appropriés de façon horizontale, verticale et diagonale et au bon moment.

## POLITIQUE DES AFFAIRES FINANCIÈRES

Assurer le suivi et la comptabilisation des revenus obtenus des activités principales, des avoirs, sécuriser la liquidité obtenue, en cas de nécessité fourniture des ressources financières avec des coûts minimum et exécuter à temps les obligations.

Enregistrer les activités de l'entreprise conformément à la réglementation légale, aux principes généralement acceptés, aux normes IFRS et aux normes TM, afin de produire des tableaux financiers réels et fiables montrant les résultats des activités

## POLITIQUE D'ACHAT

Assurer le bon produit et le bon service au bon moment, dans la bonne quantité, au bon endroit, de la bonne manière et au bon prix

## POLITIQUE DE LA TECHNOLOGIE

Tenir au plus haut niveau la performance opérationnelle en utilisant une technologie actuelle.

## POLITIQUE DE GESTION DES ACTIVES

Veiller pour que les bâtiments, les équipements et les matériaux servent au coût et à la qualité les plus rentables dans les périodes optimales du cycle de vie du produit.

## POLITIQUE DE GESTION DES STOCKS

Gérer en prenant en compte les stocks, les pièces de rechange minimales et les niveaux optimaux de stock de carburant afin d'effectuer l'entretien et les réparations périodiques de nos véhicules et pour les tenir pour les expéditions.

## POLITIQUE DE PARRAINAGE

Nous parrainons les activités et les missions des établissements de formation, des clubs d'étudiants, des clubs sportifs amateurs et des organisations civiles

Qui participent au développement du secteur.

## POLITIQUE DE DURABILITÉ

Mars Logistics,

Pour assurer un avenir durable, en prenant en compte les besoins et les attentes des partenaires, vise à l'accomplir ses responsabilités économiques, sociales et environnementales dans le cadre des valeurs orientées sur les clients, la satisfaction des employés, la fiabilité, le développement de la coopération, l'apprentissage et le développement, la prise de responsabilité et l'esprit d'équipe.

## POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT (RSE)

- Elle considère la RSE comme une partie essentielle de l'activité de l'entreprise avec de tous ses collaborateurs; pour le développement durable de la société et de l'entreprise, se vouer à cette responsabilité sociale conforme à la politique RSE
- Contribuer à la construction d'une société prospère et énergique en fournissant des services logistiques de haute qualité par le biais d'activités commerciales fondées sur les connaissances et technologies,
- Pour assurer et développer une relation de confiance avec tous ses partenaires, mettre en œuvre de façon claire et transparents toutes les informations et agir de manière responsable envers ses partenaires par le biais de divers moyens de communication
- Réaliser son travail dans le cadre des principes d'intégrité et d'honnêteté, agir en montrant le plus grand respect aux droits de l'homme et avoir un haut niveau de conscience éthique institutionnelle sur le marché mondial des affaires couvrant différentes cultures, règles morales, règles éthiques et systèmes juridiques,
- Œuvrer pour minimiser les impacts environnementaux et d'utiliser les ressources pour développer une société durable et respectueuse de l'environnement,
- Soutenir les activités de contribution sociale pour créer une société meilleure en tant que bon citoyen institutionnel,
- Créer un environnement de travail motivant pour tous les employés et montrer tous les efforts possibles pour soutenir les employés qui veulent se développer par leur travail,

- Faire tous les efforts possibles pour soutenir des pratiques commerciales justes et saines avec les partenaires en favorisant un sens commun de la responsabilité sociale.

### POLITIQUE DE GESTION DE LA FLOTTE

- Mars Logistics prend les actions nécessaires pour,
- Réaliser des activités de transport routier conformément aux lois, aux règles internationales de transport et aux procédures de l'entreprise,
- Déterminer les responsabilités des processus de gestion de flotte, mener ces processus avec les employés ayant les qualifications et les formations nécessaires,
- Identifier les risques et les mesures visant à minimiser ces risques pour prévenir d'éventuels accidents du travail et d'autres incidents afin de protéger la santé et la sécurité de leurs opérations, des conducteurs et des autres personnes avec lesquelles ils interagissent,
- Proposer les services avec des véhicules ayant les équipements suffisants et les autres conditions,
- Prendre les mesures nécessaires pour améliorer ses processus en tenant compte de la technologie et des bonnes pratiques dans le secteur.

### POLITIQUE DES MÉDIAS SOCIAUX

- Mars Logistics est sur de médias sociaux officiels et sur d'autres plateformes de médias sociaux ,
- Il est transparent, honnête, constructif dans ses messages et/ou commentaires
- Il respecte la liberté d'expression et tolère toute expression qui ne viole pas ses valeurs, sa réputation et ses droits légaux.
- Respecte les droits d'auteur et les règles éthiques.
- Il protège également sur les plateformes digitales la culture d'entreprise adoptée dans tous les domaines de la communication.
- Il respecte la sécurité de l'information des partenaires comme des clients, fournisseurs, etc. et encourage les employés dans ce sens.
- Il considère les médias sociaux comme un puissant canal de communication et évalue tous les commentaires et prend des mesures si nécessaire.
- Il ne vise aucune personne, aucune établissement avec des expressions, sons et images humiliantes ou ciblées en raison de ses croyances, sa race, son genre, sa culture, ne les mentionnera pas sur les informations et documents confidentiels.
- Il ne partage pas de contenu qui incite la violence, propage la peur, viole les principes d'égalité et de justice, humilie la dignité humaine, encourage la discrimination.
- Il n'utilise pas de contenu politique et ne donne pas place à la propagande d'une organisation ou d'un parti.
- Il se réserve le droit de supprimer tout commentaire ou d'interdire tout utilisateur à tout moment et pour quelque raison que ce soit avec ou sans préavis.

### POLITIQUE DE VENTE ET DE MARKETING

Mars Logistics,

- Adopte la compréhension commerciale honnête et fondée sur les principes.
- Ne fait pas de concession sur les principes des politiques de l'entreprise.

- Attache de l'importance à la communication avec ses partenaires commerciaux et ses clients, à l'information dans les délais et juste.
- Prend comme base la satisfaction du client, propose des solutions efficaces en comprenant correctement les besoins et les demandes dans les relations avec les clients.