



POLITIQUE QUALITE & RSE 2024

Certifié ISO 9001 depuis plus de 20 ans, notre démarche Qualité intègre aujourd'hui une nouvelle dimension. Motivé par une volonté d'agir de manière exemplaire et pérenne dans un contexte de transition durable, la politique Qualité intègre ainsi une démarche volontaire de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). La démarche d'amélioration continue reste toujours centrée sur la performance qualité de l'entreprise mais se décline aussi aujourd'hui sur les 3 domaines du développement durable : économique, environnement, social et sociétal.

Nos **4 axes stratégiques** sont les suivants :

1. Améliorer encore et toujours la satisfaction de nos clients

Maintenir notre position de leader en conseil sur les démarches QHSE & RSE et les études autour du développement durable dans un souci :

- de satisfaction de nos clients : analyse de leurs attentes et enjeux afin de proposer une prestation sur mesure,
- d'écoute forte de nos clients sur la qualité de nos livrables (traitement systématique et dans les plus brefs délais des insatisfactions),
- d'approche de partenariat avec nos clients pour une fidélisation sur du long terme,
- de continuer le développement de nos activités et ressources sur la zone Pacifique (Nouvelle Calédonie, Polynésie française, Wallis & Futuna),
- de respect des exigences réglementaires liées à notre agrément DFPC.

2. Optimiser notre organisation interne, développer nos compétences et affecter les ressources suffisantes pour mener à bien nos prestations

La performance, le savoir-faire et le professionnalisme de nos consultants étant la base de la satisfaction de nos clients, il est primordial :

- de développer notre offre de compétences notamment autour de la thématique du développement durable (RSE, maîtrise de l'énergie, changement climatique) et de l'excellence opérationnelle,
- de proposer le(s) consultant(s) ad hoc au regard du besoin client,
- de continuer à développer notre partenariat en collaborant avec des experts locaux et internationaux,
- de consolider nos outils de communication et d'assurer une veille de l'actualité QHSE & RSE pour notre marché (site internet, newsletter, réseau sociaux ...).

3. Être exemplaire en termes de responsabilité sociétale et démarche environnementale,

- engager une démarche de sobriété carbone en réalisant le Bilan Carbone® de nos activités,
- décliner et mettre en œuvre les actions en faveur de l'environnement : écocestes, déplacements mutualisés, baisse de nos consommations, achats durables favorisés, déchets valorisés ...
- intégrer les enjeux sociétaux dans notre stratégie de développement notamment via la prise en compte des attentes de nos parties prenantes,
- être à l'écoute des collaborateurs dans une approche QVT (Qualité de Vie au Travail) et de partage de valeurs communes,
- favoriser l'intervention de partenaires et fournisseurs de proximité dans un souci de développement économique local.

4. Poursuivre notre amélioration continue

- maintenir notre certification ISO 9001 v2015 et obtenir une valorisation de notre démarche RSE via le Label Engagé RSE,
- renforcer le suivi du respect des délais de traitement des non-conformités et des actions associées,
- garantir la sécurisation des données de nos clients et de nos données informatiques,
- renforcer les moyens d'écoute et de mesure de la satisfaction client avec un suivi d'indicateurs pertinents,
- maintenir le taux de réussite de nos propositions commerciales et accroître notre portefeuille de nouveaux clients,
- consolider notre performance financière avec l'intégration d'une démarche ESS (économie sociale et solidaire).

Les démarches de management QHSE & RSE sont le cœur de notre métier. Il est fondamental que les activités déployées par l'Institut de la Qualité satisfassent pleinement le client en intégrant au maximum les valeurs de développement durables.

Les Comités Qualité et Revues de Direction nous permettront de suivre et revoir notre SMQ et les objectifs fixés.

22 avril 2024

A. Aubertin