POLITIQUE QUALITÉ & RSE 2025

Forts de plus de 20 ans de certification ISO 9001 et pleinement engagés dans la transition durable, nous plaçons la **Qualité** et la **Responsabilité Sociétale** au cœur de notre stratégie.
Notre engagement s'inscrit dans une **démarche d'amélioration continue**, qui conjugue **exigence de performance** et contribution aux enjeux du développement durable — économiques, environnementaux et sociaux.

NOS AXES STRATÉGIQUES

1 PLACER LA SATISFACTION CLIENT AU CENTRE DE NOTRE ACTION ET MAINTENIR NOTRE POSITION DE LEADER EN CONSEIL SUR LES DÉMARCHES QHSE, RSE ET TRANSITION DURABLE

- Offrir des prestations sur mesure, alignées sur les besoins et enjeux de nos clients.
- Assurer une écoute active et un traitement rapide des retours et insatisfactions.
- Développer une relation partenariale durable.
- Consolider notre présence dans la région Pacifique (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis & Futuna…).
- Respecter strictement les exigences réglementaires (ex: agrément DFPC/FIAF et SEFI/FPG).

2 OPTIMISER NOTRE ORGANISATION, CULTIVER NOTRE EXPERTISE EN DÉVELOPPANT NOS RESSOURCES ET COMPÉTENCES

- Renforcer nos compétences, notamment en RSE, climat, énergie et excellence opérationnelle.
- Mettre en place un ERP en 2025 pour optimiser la gestion et le pilotage de nos activités.
- Affecter les consultants les plus adaptés aux besoins de chaque mission.
- Conforter nos partenariats avec des experts sectoriels locaux et internationaux.
- Assurer une veille stratégique et renforcer notre communication via la refonte du site internet et l'animation de nos réseaux par un community manager au profit d'une actualité QHSE territorialisée pour notre écosystème.

3 ÊTRE EXEMPLAIRE SUR LE PLAN SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

- Réduire notre empreinte carbone de 25% d'ici 2030 sur la base de notre Bilan Carbone® 2025.
- Mettre en œuvre des écogestes concrets : mobilité partagée, achats durables, réduction des déchets… et élaborer une charte d'engagement pour les ancrer dans notre quotidien.
- Mieux recenser les attentes de nos parties prenantes pour les intégrer dans notre stratégie.
- Promouvoir la qualité de vie au travail et les valeurs partagées.
- Privilégier des partenaires et fournisseurs de proximité pour contribuer au développement économique local.

4 FAIRE VIVRE NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Maintenir notre certification ISO 9001 et obtenir le Label Engagé RSE pour 2026.
- Suivre rigoureusement les non-conformités et actions correctives.
- Sécuriser nos données et celles de nos clients.
- Optimiser notre retour client et suivre des indicateurs de satisfaction pertinents.
- Améliorer notre taux de conversion commerciale et élargir notre portefeuille client.
- Consolider notre performance financière via une approche ESS (gouvernance démocratique, mise en réserve, prime au pouvoir d'achat, intéressement des salariés au résultat de l'entreprise).

Nos démarches QHSE & RSE ne sont pas seulement notre cœur de métier, elles incarnent notre raison d'être. Chaque action menée vise à créer de la valeur durable, au service de nos clients et des territoires.
Les Comités Qualité et Revues de Direction sont les garants du pilotage rigoureux de notre système de management et de l'alignement de notre stratégie avec nos pratiques opérationnelles et les attentes de nos clients et autres parties prenantes.

Mise à jour : 19 juin 2025