

« Je m'engage à fournir les moyens nécessaires à la mise en œuvre de notre politique QHSE et à l'atteinte de ses objectifs. J'en assurerai le suivi et garantirai sa pérennité. Je sais que je peux compter sur l'engagement de chacun des salariés pour la mener à bien. »

Jérémy POIRET, Directeur général

NOS ENGAGEMENTS

> POUR NOS CLIENTS



Conseiller et accompagner nos clients dans leurs projets

> POUR NOS COLLABORATEURS



Garantir le bien-être, la santé et la sécurité de nos collaborateurs

> POUR L'ENVIRONNEMENT



Encourager les comportements écoresponsables, maîtriser et réduire notre impact sur l'environnement

NOS OBJECTIFS

QUALITÉ

Améliorer la satisfaction clients

- ✓ Placer le client au centre de nos actions et de notre organisation
- ✓ Respecter nos engagements et suivre notre prestation
- ✓ Construire une démarche d'amélioration continue
- ✓ Viser l'excellence opérationnelle
- ✓ Promouvoir une offre produit/service qui répond aux besoins clients
- ✓ Gérer les compétences et assurer la transmission des savoir-faire de nos salariés

HYGIÈNE, SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Prioriser la santé et la sécurité de nos collaborateurs

- ✓ Respecter les exigences réglementaires et contractuelles
- ✓ Prévenir les risques professionnels
- ✓ Consulter et faire participer nos collaborateurs
- ✓ Développer la culture SSE de l'ensemble du personnel
- ✓ Identifier, analyser et mettre en œuvre de mesures de prévention adaptées suite aux évènements constatés

ENVIRONNEMENT

Maîtriser et réduire notre impact environnemental

Encourager les comportements écoresponsables

- ✓ Respecter les obligations réglementaires et normatives liées à l'environnement et produits fournis
- ✓ Maîtriser nos impacts environnementaux
- ✓ Gérer nos déchets
- ✓ Prévenir les pollutions

Indicateurs	Objectifs	2023	
		Objectifs	Résultats
cNPS* (Customer Net Promoter Score)	≥ 50	≥ 50	39
Taux d'insatisfaction Clients	< 15 %	< 5 %	17 %
Taux de service	≥ 85 %	≥ 85 %	74 %
Taux de réalisation des formations	100 %	100 %	50 %

*cNPS (Customer Net Promoter Score) : score de clients promoteurs net

Taux de conformité des installations	100 %	100 %	100 %
Nb de causeries ; de visites sécurité	12 ; 12	12 ; 12	15 ; 8
eNPS* (Employee Net Promoter Score)	≥ 20	≥ 13	11
Taux d'analyse des accidents de travail	100 %	100 %	100 %
TF1 (Taux de Fréq. des accidents avec arrêt)	< 5	< 10	5
TG (Taux de Gravité des accidents de travail)	0	0	0

*eNPS (Employee Net Promoter Score) : score d'employés promoteurs net

Taux de conf. réglementaire Environn.	100 %	100 %	94 %
Consommation électrique (YoY*)	- 17 %	-12 %	+ 5 %
Volume de déchets recyclés (YoY*)	- 50 %	-5 %	+ 304 %

*YoY (Year-on-Year) : par rapport à l'année précédente