

## Un Véritable Engagement RSE

La recherche de l'amélioration a toujours été la préoccupation centrale de notre société. Nous n'avons eu de cesse de renforcer nos structures et notre organisation et ce pour un meilleur service, hier de nos clients, aujourd'hui de nos parties prenantes, clients bien évidemment, mais également collaborateurs, partenaires et institutionnels :

- ✓ **Satisfaction de nos clients**  
Via nos labels QUALIBAT et NF SERVICE Bâtiment [Depuis le 06/11/2006]
- ✓ **Efficacité de notre organisation**  
Via notre certification ISO 9 001 [Depuis le 04/05/2004]
- ✓ **Engagement sociétal**  
Via le recours à des collaborateurs, tous salariés à temps plein et qui peuvent accéder à un véritable parcours professionnel interne via un processus ambitieux de ressources humaines.  
Le recours régulier à des stagiaires.  
La prise en compte avec le plus grand sérieux des problématiques de sécurité, avec des moyens et une ressource interne dédiée en grande partie à la Sécurité.  
Le paiement de nos fournisseurs dans des délais bien en deçà de l'exigence réglementaire des 30 jours.
- ✓ **Professionalisme de nos équipes**  
Via notre Certification de Pose VERISELECT [Depuis le 21/05/2014]
- ✓ **Minimisation de nos impacts environnementaux**  
Via notre certification ISO 14 001 [Depuis le 29/04/2011]  
Via la connaissance de nos émissions de **Gaz à Effets de Serre**

Pour cela et parce que chaque collaborateur a un rôle à jouer dans l'amélioration continue de nos prestations, de notre organisation et de notre image, **nous mesurons** toutes les étapes de notre processus à travers plus d'une trentaine d'indicateurs qui représentent de véritables **Engagements** tels que notamment :

**- La réactivité dans la remise des devis**

Remise des devis dans les 8 jours

**- La satisfaction globale de nos clients**

Indice de satisfaction à minima de 8.5 sur 10

**- La rapidité dans le suivi des demandes**

Réponse dans les 48 heures à toute demande

**- La Qualité de chantiers**

Indice Qualité Chantier à minima de 9 sur 10

**- La protection de l'environnement**

A minima 60 % de nos fournitures ont un label écologique

95% de nos achats de papier concernent du papier recyclé

80 % de nos déchets sont triés

Consommation gasoil au km de nos camions inférieure à 15 l/100

Consommation gasoil au km de nos camionnettes inférieure à 10 l/100

Consommation gasoil au km de nos véhicules « commerciaux » inférieure à 9 l/100

810 kg de Co2 par pose en moyenne [SCOP 1.2.3]

36 tonnes de Co2 par collaborateur en moyenne [SCOP 1.2.3]

**- La communication interne**

*A minima 1 action mensuelle de communication sur une thématique QSE*

**- Les valorisations des ressources humaines**

*A minima 50 % des collaborateurs recevant au moins une formation par an*

**- Les fournisseurs**

*Paiement moyen de 10 jours*

**- Les institutions financières**

*Cotation positive à la Banque de France*

*Je demande donc à chacun de s'imprégner de notre Système Management, désormais **Qualité & Environnement**, de l'appliquer et de contribuer à le faire vivre pour qu'ensemble, nous puissions progresser. En particulier, Charlotte WATELET, Coordinatrice QSE et mon Représentant dans cette démarche ainsi que Sam BOUNEMEUR (Expert QSE) continueront d'être à nos côtés pour nous aider à maintenir opérationnel notre dispositif d'amélioration continue.*

*Amiens, le 01/02/2016*

**Suzy DIRUY**  
**Présidente.**