

Sommaire

4 **Édito** “



6

Notre organisation,
au service du bien commun

12 **La contribution sociale**
de nos missions

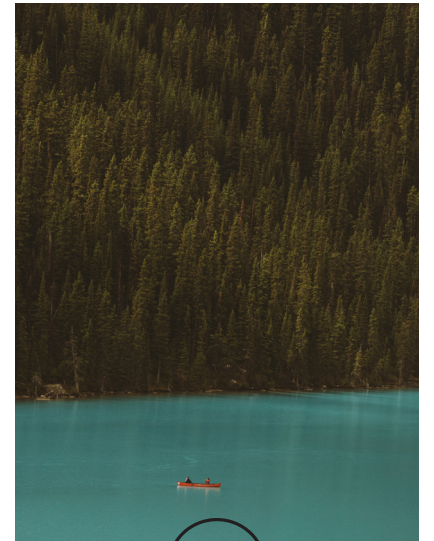
14

Notre gouvernance
un système collaboratif
et évolutif

18 **Les chiffres clés**
2021

La co-construction
avec nos parties prenantes

20



26

Nos engagements
pour construire
un monde plus sûr,
performant et durable

68 **Notre modèle d'affaire**
notre cycle de création de valeur globale



70

Les chiffres clés
de nos filiales



76 **À propos**
de ce rapport

80 **Contacts**





Édito



**Pierre-Guillaume
Lansiaux**
Directeur Général

2022 est une année importante pour le Groupe Qualiconsult.

D'abord parce que c'est celle de ses 40 ans. Qualiconsult a été créée en 1982 sur l'idée de rendre un meilleur service à ses clients, en étant à leur écoute, en répondant à leurs attentes, en contribuant à rendre leurs bâtiments plus sûrs et plus durables. Son fondateur, **Alain Audouy**, n'avait sans doute pas imaginé que 40 ans plus tard, cette aventure, démarrée seul, l'amènerait à présider un groupe de 2200 personnes. De surcroît, ses compétences et domaines d'intervention ont été étendus à un large éventail de services de contrôle, d'inspection, de vérification, de diagnostic, de conseil et d'assistance technique, bien au-delà du monde de la construction de ses origines. Et certes, pour contribuer au développement durable de ses clients, ce qui est le cœur de nos métiers, il importe de durer soi-même !

Le Groupe Qualiconsult a démontré au fil des années sa capacité à se réinventer, à élargir ses activités en fonction de l'évolution des besoins de ses clients et à répondre aux crises auxquelles ils ont pu être confrontés. Pour reprendre notre Raison d'Être : «Partager nos savoirs au service d'un monde plus sûr, performant et durable».

Pour célébrer nos 40 ans, nous avons voulu nous faire un beau cadeau et c'est ainsi que le Groupe Qualiconsult a décidé de donner à la plupart de ses filiales* **la qualité de Société à Mission**. En premier lieu pour ancrer, affirmer et proclamer ce qui a fait l'ADN de la société depuis sa création. Nous avons la conviction qu'une entreprise doit être utile pour la société dans son ensemble, avant même de l'être pour ses clients, ses collaborateurs et ses actionnaires. Notre actionnaire principal a d'ailleurs toujours été exemplaire dans le soutien qu'il a apporté à l'entreprise pour lui permettre d'exercer son utilité.

Cette qualité de Société à Mission nous permet d'affirmer publiquement notre Raison d'Être et les objectifs sociaux et environnementaux que nous nous donnons pour mission de poursuivre dans le cadre de nos activités. Nous avons, de ce point de vue, la très grande chance - mais peut-on parler de chance quand il s'agit du choix de notre positionnement depuis l'origine ? - que nos activités, par leur nature, concourent toutes à l'amélioration de la performance RSE de nos clients et de notre écosystème. La mission dont



Pour célébrer nos 40 ans, le Groupe Qualiconsult a décidé de donner à la plupart de ses filiales la qualité de Société à Mission.



nous nous sommes dotés, résultat du travail collectif d'un panel de collaborateurs de l'entreprise, nous rappelle le sens réel de nos métiers visant à réduire les risques, à maîtriser les aléas pour améliorer la sécurité des ouvrages et des installations, la santé des travailleurs, des habitants, du public, pour préserver l'environnement, et permettre la durabilité des bâtiments et des équipements... Quoi de plus noble que cette vocation et quoi de plus heureux que cette convergence de nos métiers avec notre mission ?

A l'heure des scandales de « greenwashing », nos métiers, qui permettent d'accéder au terrain, à la réalité physique de l'état des ouvrages, et grâce à la densité de notre réseau, à l'expertise de nos équipes, à nos méthodes éprouvées, prennent une dimension nouvelle, émergente et amènent une cohérence d'ensemble à nos prestations : celle de contribuer à l'amélioration de la performance RSE de nos clients et d'en permettre la traçabilité. A nous de nous emparer de cette approche et d'en profiter pour nous l'appliquer nous-mêmes !

* Qualiconsult, Qualiconsult Sécurité, Qualiconsult Exploitation et QCS Services



DÉCLARATION DE SOUTIEN CONTINU AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Nous sommes fiers de poursuivre notre engagement auprès du Pacte mondial des Nations unies pour la deuxième année consécutive.

La qualité des échanges, des ateliers et formations sont pour nous une source d'inspiration qui nous permet d'intégrer dans nos pratiques et de diffuser les 10 principes universels liés aux droits de l'homme, au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Cet engagement associé à notre nouvelle qualité de Société à Mission, nos démarches RSE et d'intelligence collective nous ouvrent la voie vers de nouvelles façons de travailler, servir et produire plus en adéquation avec les objectifs de développement durable (ODD).



Notre organisation,

au service du bien commun



Cette année, nous célébrons

**nos 40 ans
et notre transformation
en Entreprise à Mission.**

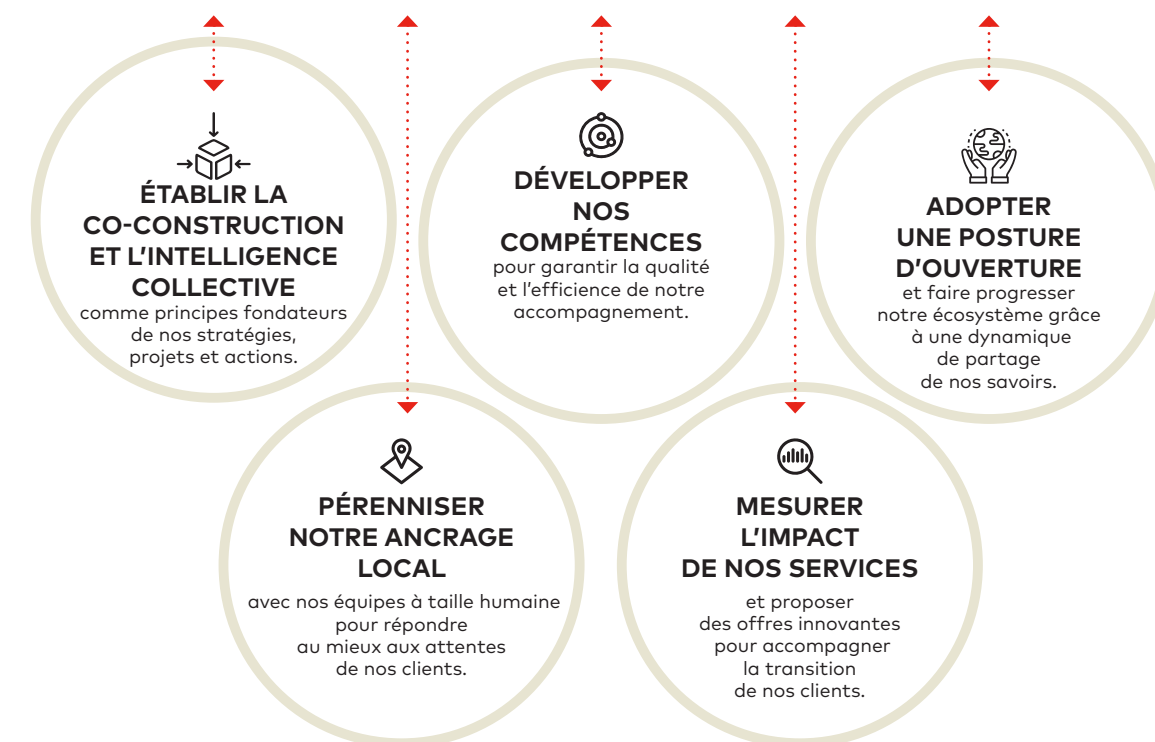


SONT INSCRITS DANS NOS STATUTS :
notre raison d'être, notre mission et nos 5 objectifs
stratégiques co-construits avec nos équipes,
permettant d'ancrer dans l'ADN du Groupe notre
engagement sociétal.



Partager nos savoirs au service d'un monde plus sûr, performant et durable.

Nous accompagnons notre écosystème à la prise en compte de l'évolution des enjeux environnementaux et sociétaux pour passer d'une logique de conformité à une approche plurielle de performance et durabilité. Forts de notre indépendance, nous appuyons notre démarche sur la proximité, l'intelligence collective et la qualité des relations humaines. Nous développons nos services et partageons nos compétences pour créer de la confiance dans les environnements de vie et de travail.



Grâce à nos 7 filiales et nos 6 métiers,

**nous contribuons à la fois
à la protection
des personnes, des biens
et de l'environnement.**

Nos équipes interviennent,
en tant que tierces
parties indépendantes,
sur l'ensemble des ouvrages et équipements
nécessaires aux activités sociales,
économiques et culturelles,
en France et à l'international.



Pôle Construction

QUALICONSULT

Filiale historique du Groupe

*ORGANISME AGRÉÉ
EN CONTRÔLE TECHNIQUE CONSTRUCTION*

- Contrôle technique construction,
- Vérifications et attestations réglementaires lors de travaux,
- Diagnostics et constats d'état,
- Qualité environnementale de la construction.

QUALICONSULT SÉCURITÉ

*MAÎTRISE DES RISQUES LIÉS À LA SANTÉ
ET À LA SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS*

- Coordination Sécurité et Protection de la santé,
- Missions Hygiène, Sécurité, Environnement liées à la construction,
- Protection de l'environnement : installations classées, évaluations environnementales...
- Diagnostics sites et sols pollués.



Pôle Facilities

QUALICONSULT EXPLOITATION

*ORGANISME AGRÉÉ EN VÉRIFICATIONS
TECHNIQUES RÉGLEMENTAIRES*

- Vérifications techniques réglementaires des installations et équipements pour répondre aux enjeux de sécurité et de performance clients, en conformité avec la réglementation ou des référentiels internes,
- Organisme de formation,
- Laboratoire proposant des prestations d'échantillonnage et de prélèvements pour l'amiante dans l'air, la qualité de l'air au travail, et les mesures environnementales Air et Eau.

QUALICONSULT IMMOBILIER

DIAGNOSTICS IMMOBILIERS

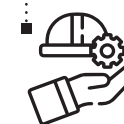
- Repérage de polluants comme l'amiante et le plomb :
 - pour le compte des Maîtres d'Ouvrage ou des gestionnaires de patrimoine avant des chantiers de démolition ou de réhabilitation,
 - pour la location ou la vente à destination des particuliers et des professionnels de l'immobilier,
- Accompagnement des particuliers et des professionnels de l'immobilier à la réalisation de diagnostics immobiliers, mesurage et état des lieux pour le secteur de l'habitation et du tertiaire.



QCS Services

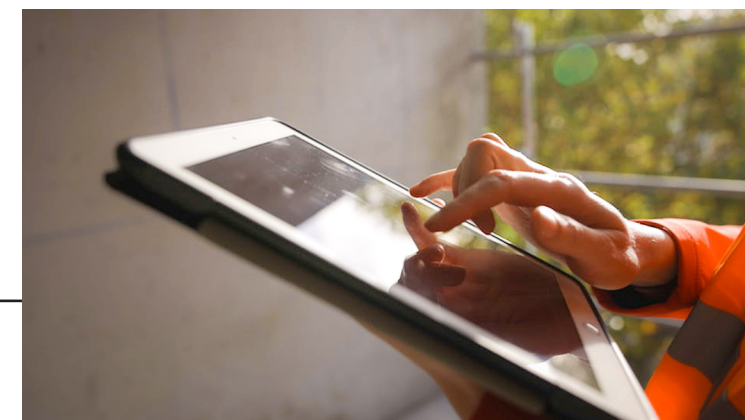
Pour le patrimoine, dans les secteurs du bâtiment, des infrastructures et des ouvrages d'art :

- Audits,
- Diagnostics,
- Instrumentations,
- Assistance technique à maîtrise d'Ouvrage,
- Maîtrise d'oeuvre technique partielle,
- Laboratoire matériaux,
- Gestion patrimoniale,
- BIM et numérisation.



ELYFEC

- Coordination Sécurité et Protection de la Santé (CSPS),
- Représentation légale des travailleurs détachés,
- Assistance donneurs d'ordre obligation de vigilance.



Qualiconsult International

- Contrôles en phase conception et exécution pour prévenir les risques techniques dans le domaine de la construction (solidité des constructions, fonctionnement des équipements, sécurité des personnes).
- Basé en Europe, en Afrique et au Moyen Orient.

Nous accompagnons notre écosystème à la prise en compte de l'évolution des enjeux environnementaux et sociétaux



NOUS AGISSONS POUR

la protection des personnes, partie importante de nos activités, comme l'illustrent la coordination sécurité et protection de la santé, certaines de nos missions de contrôle technique construction et nos missions de vérifications périodiques des installations et équipements au titre du Code du travail ou du règlement de sécurité incendie. De même, les diagnostics immobiliers visent à la recherche de polluants (amiante, plomb...) notamment pour protéger les usagers des lieux diagnostiqués.

La durabilité des biens constitue environ un tiers de nos missions. Le contrôle technique construction, et notamment ses missions portant sur la solidité, vise à la prévention des risques et des aléas des ouvrages après leur achèvement. Les diagnostics techniques permettent de déceler les défauts de conception, les maléfactions, les dégradations ou les altérations, et peuvent conduire à la réparation des ouvrages en exploitation par nos clients. Les vérifications périodiques en exploitation permettent d'améliorer la durée de vie des installations et des équipements.

NOTRE CONTRIBUTION À

la protection de l'environnement

se matérialise à la fois par nos objectifs et actions internes de réduction de l'empreinte carbone de notre Groupe (Bilan carbone scopes 1, 2 et 3, Stratégie Climat avec définition d'objectifs basés sur la science SBT...) et par l'accompagnement proposé à nos clients. Nous les assistons dans leurs démarches Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement, les aidons à atteindre leurs objectifs de qualité environnementale pour leurs ouvrages en construction ou en exploitation et à réduire leurs consommations d'énergie ou leur empreinte carbone. Nos savoir-faire sont en plein développement sur ce sujet, sur la base de nos missions historiques, particulièrement celles relatives à la conformité aux réglementations thermiques (contrôle technique construction, attestations, certificats d'économie d'énergie...), à la performance énergétique des bâtiments, installations et équipements (contrôle technique construction, DPE, audits énergétiques...), à l'impact environnemental des installations, au suivi de la biodiversité...

“

Nous intervenons dans le domaine de l'environnement et du développement durable dans le bâtiment.

On sait aujourd'hui que le bâtiment est l'un des postes les plus pollués donc notre métier contribue à changer le monde !

GEOFFREY COPIN,
CHEF DE GROUPE SPÉCIALISÉ
DANS LA QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE
DU BÂTIMENT

”

La contribution sociétale de nos missions



NOUS INTERVENONS SUR

l'ensemble des activités humaines qu'elles soient économiques, sociales ou culturelles pour en assurer le bon exercice.



32 %
Améliorer la durabilité des biens

- Contrôle technique construction
- Diagnostics techniques
- Audits de patrimoine
- Due Diligence Technique

8 %
Protéger l'environnement

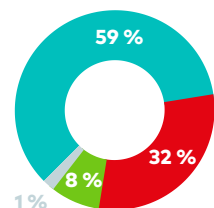
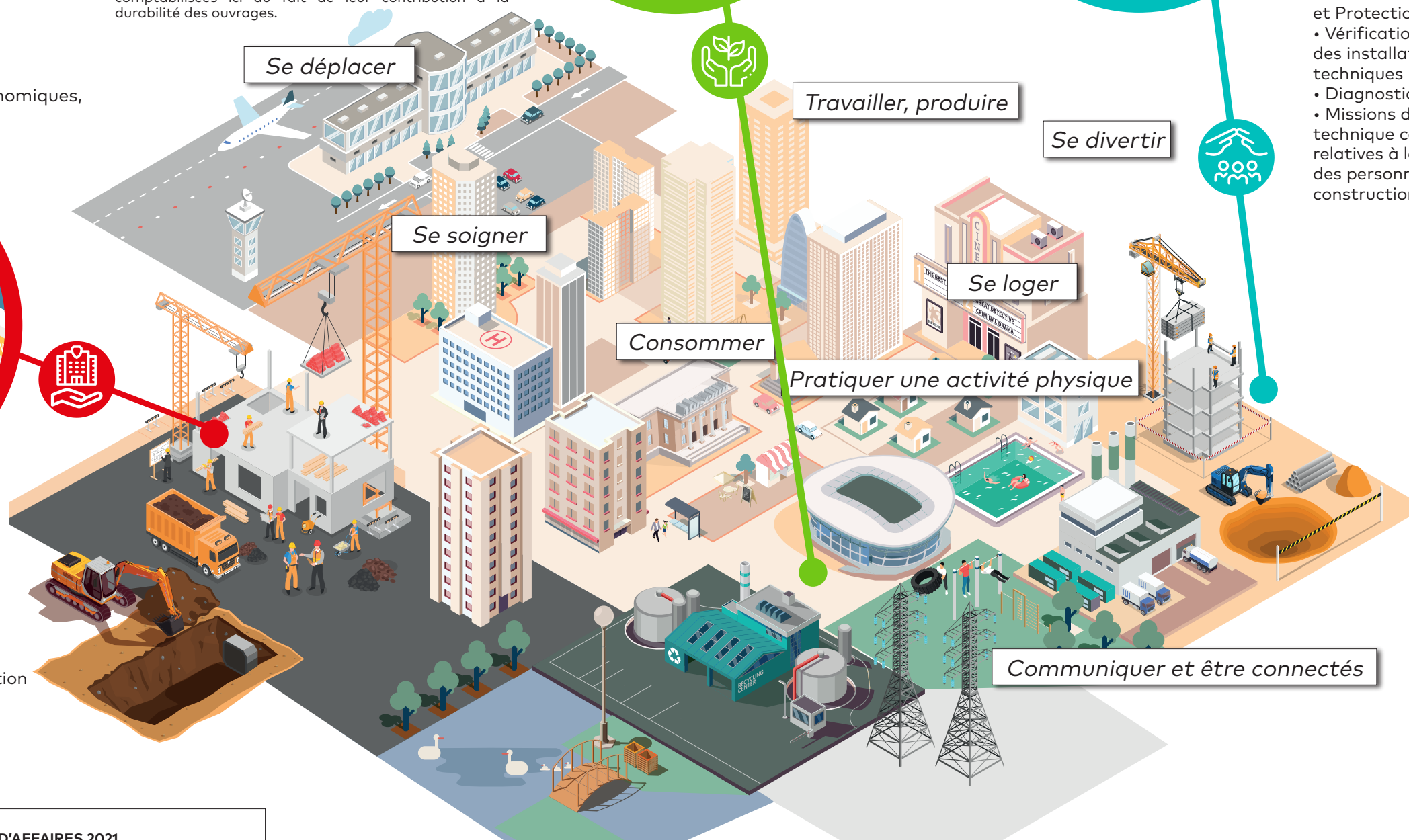
- Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement
- Assistance Technique à Maîtrise d'Ouvrage, Énergie, Carbone, Aléas climatiques, Qualité Environnementale,
- Diagnostics de Performance Énergétique, Attestations Thermiques, Audits Énergétiques, Certificats d'Économie d'Énergie

NB : nos missions de contrôle technique et une partie de nos diagnostics pourraient également être comptabilisées ici du fait de leur contribution à la durabilité des ouvrages.



59 %
Protéger les personnes

- Coordination Sécurité et Protection de la Santé
- Vérifications des installations techniques
- Diagnostics immobiliers
- Missions de contrôle technique construction relatives à la sécurité des personnes dans les constructions



RÉPARTITION DE NOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES 2021 SELON LA CONTRIBUTION SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE DES MISSIONS RÉALISÉES

(représentation schématique car une seule mission peut parfois être classée dans 2 ou 3 des critères)

- 59 % PROTÉGER LES PERSONNES**
- 32 % AMÉLIORER LA DURABILITÉ DES BIENS**
- 8 % PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT**

3 Notre gouvernance,

un système collaboratif et évolutif



Depuis sa création en 1982, le Groupe Qualiconsult est détenu par une holding familiale. Nous sommes l'un des rares groupes du secteur à être dirigé par des gens du métier. 90 % du capital est détenu par l'actionnaire historique du Groupe et par les collaborateurs. Nous avons su garder notre indépendance, si importante pour nos métiers, tout en poursuivant notre expansion.

90 %

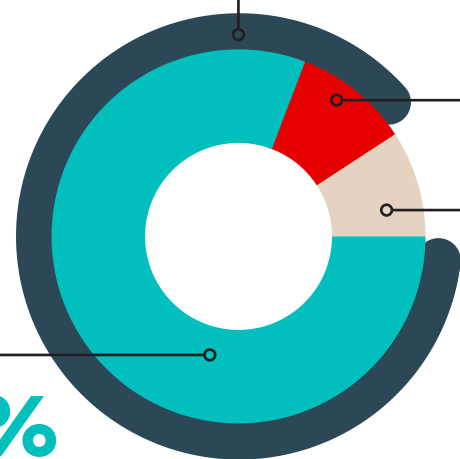
du capital du Groupe sont détenus par l'actionnaire principal historique et par les collaborateurs :

10 %
par les collaborateurs ayant investi via Qualiconsult Partners.

Les **10 %** restants sont détenus par un partenaire financier, la SOCADIF (Crédit Agricole).

80 %

par son actionnaire principal, SIFA, société de la famille Audouy



Président
Alain AUDOUY



Directeur général
Pierre-Guillaume LANSIAUX



PÔLE CONSTRUCTION

QUALICONSULT

Président
Alexandre EOZENO



QUALICONSULT SÉCURITÉ

Président
Christophe BOURLON



PÔLE FACILITIES

QUALICONSULT EXPLOITATION

Président
Charles-Emmanuel LAMY



QUALICONSULT IMMOBILIER

Président
Charles-Emmanuel LAMY



QCS SERVICES

Présidente
Alexandra VASILE



ELYFEC

Président
Patrick AMICUCCI



©Le Dauphiné.

QUALICONSULT INTERNATIONAL

Président
Emmanuel Audouy



Directrice Générale
Marie Pierre DOMPIETRINI



Notre organisation se structure pour servir au mieux notre raison d'être.

Nos différents Comités, qu'ils soient décisionnels, opérationnels ou consultatifs, fonctionnent en réseau pour assurer transparence, efficacité et amélioration continue.

Comité de Mission

COMPOSÉ D'UN REPRÉSENTANT DE CHACUNE DES ENTREPRISES À MISSION ET DE 3 MEMBRES EXTERNES

SE RÉUNIT



fois / an au minimum et pour un mandat de 3 ans



SUJETS TRAITÉS

- Évaluation des actions mises en œuvre pour atteindre les objectifs statutaires
- Interrogation de la pertinence de la stratégie et des indicateurs choisis
- Recommandations et exploration de nouvelles voies
- Co-construction du rapport de Mission

CSE

SE RÉUNIT



fois / mois



SUJETS TRAITÉS

- Orientations stratégiques de l'entreprise
- Situation économique et financière de l'entreprise
- Politique sociale de l'entreprise
- Conditions de travail et emploi
- Prise en charge des sujets relatifs au travail des personnes en situation de handicap, des femmes et des séniors

CODIR Groupe

SE RÉUNIT



fois / mois



SUJETS TRAITÉS

- Analyse des sujets transverses
- Partage des réflexions stratégiques et prises de décision en cohérence avec la vision de l'entreprise
- Échange avec les différents comités de pilotage

CSSCT

SE RÉUNIT



fois / an



SUJETS TRAITÉS

- Analyse des risques professionnels
- Étude de l'exposition aux facteurs de risques professionnels liés à la prévention de la pénibilité
- Lutte contre toutes formes de harcèlement en entreprise
- Analyse des accidents de travail
- Analyse des maladies professionnelles

CODIRs Filiales

SE RÉUNISSENT



fois / mois



SUJETS TRAITÉS

- Déclinaison opérationnelle des objectifs stratégiques
- Suivi des actions et mise en place de mesures correctives
- Échanges avec les services supports

Comité d'éthique groupe

SE RÉUNIT



fois / an au minimum



SUJETS TRAITÉS

- Élaboration de la politique éthique, du code éthique
- Réalisation et synthèse d'analyses de risques
- Surveillance (signalements, audits, enquêtes, plans d'actions...)
- Mesure d'efficacité de ses actions
- Mise en place d'indicateurs et publication de bilans

Comité HSE

SE RÉUNIT



fois / mois



SUJETS TRAITÉS

- Élaboration et mise en œuvre du système de management intégré
- Définition d'axes d'amélioration sur l'environnement, la sécurité et les conditions de travail
- Élaboration des programmes de formation et de sensibilisation en matière de SSE
- Promotion de la prévention, tenue à jour des documents obligatoires
- Audits internes par rapport au MASE et au SMI (ISO 9001, 14001 et 45000)

Comité RSE

SE RÉUNIT



fois / an

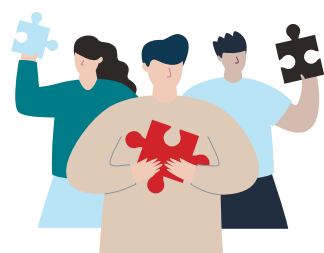


SUJETS TRAITÉS

- Mise en place de la stratégie RSE du Groupe
- Définition des actions découlant de la stratégie
- Contribution à l'élaboration du document intégré annuel
- Animation de la démarche RSE
- Suivi de l'avancement des actions mises en place
- Réalisation du reporting RSE auprès du CODIR Groupe
- Réalisation de la veille
- Contribution aux évaluations externes RSE
- Participation aux groupes de travail du Pacte mondial

Les chiffres clés

2021



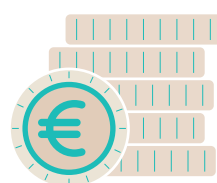
2180
collaborateurs



07
filiales



180
agences
dans le monde



205 M€
de CA



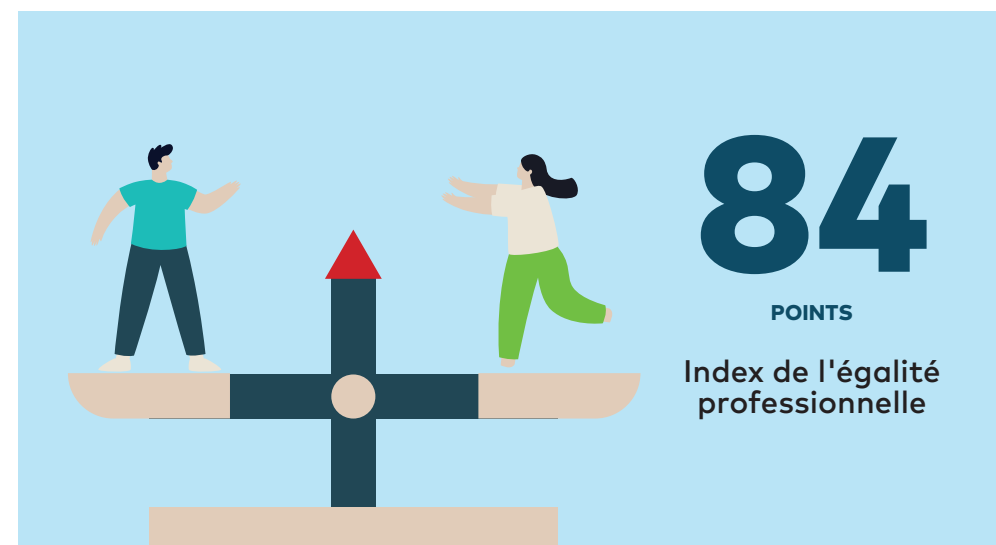
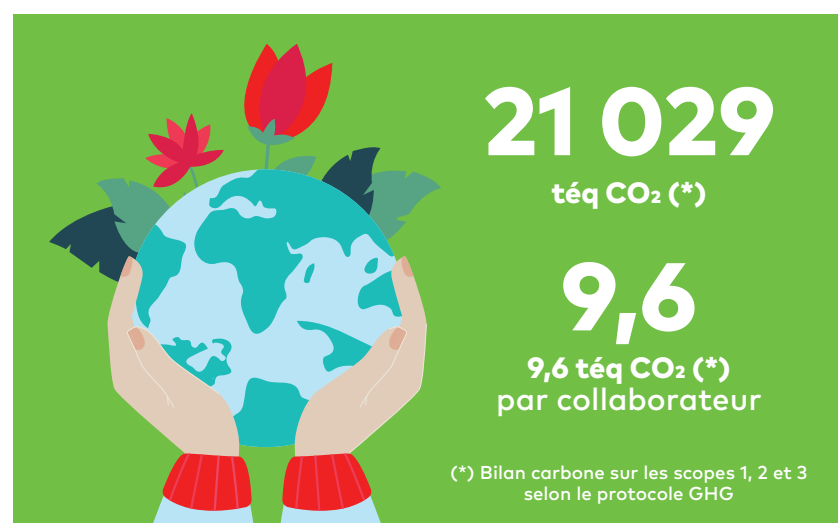
10 %
du capital
détenu par nos
managers

170 000
clients actifs

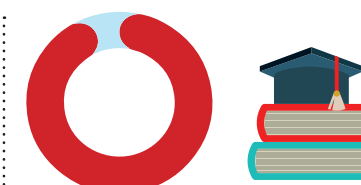


+54

score NPS (Net Promoter Score)



94 %
des emplois
en CDI



95
alternants,
soit 4,3 % de l'effectif

5,2 %
de la masse salariale
dédiée à la formation



36 173
heures
de formation
dispensées

SOIT

16,6 H
de formation
par collaborateur



13,3 %
des collaborateurs
formés
à l'éthique des affaires

La co-construction

avec nos Parties Prenantes



Devenir «Entreprise à Mission» est la reconnaissance de nos engagements et l'aboutissement d'un travail collaboratif

que nous prenons plaisir à partager avec nos partenaires.



“

Le Groupe Qualiconsult répond tout à fait aux enjeux actuels du développement durable.

Félicitations pour la qualité et la conscience professionnelle de vos intervenants tant au secrétariat qu'à l'expertise.

COMMENTAIRE EXTRAIT DE NOS ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENT

”



LE CÈDRE, GROUPEMENT D'ACHAT AVEC LEQUEL NOUS ENTRETENONS UNE COLLABORATION DE TRÈS LONGUE DATE, NOUS A PARRAINÉS POUR REJOINDRE LA COMMUNAUTÉ DES ENTREPRISES À MISSION. NOUS AVONS RECUEILLI LEUR POINT DE VUE :

«La force de notre relation avec le Groupe Qualiconsult est le partage et l'échange d'informations pour comprendre les enjeux et les responsabilités qui pèsent sur chaque mission et trouver les réponses les plus adéquates. Leurs équipes agissent de manière pragmatique et ont une très bonne connaissance du terrain. Elles savent interpréter intelligemment la réglementation pour répondre aux besoins réels de nos adhérents. En devenant «Entreprise à Mission», j'attends que le Groupe Qualiconsult affirme sa position et se démarque des autres bureaux de contrôle.»

Pierre-Mickaël BLANCHARD | CHEF DE MARCHÉS AU CÈDRE

PANDO2 EST UNE START-UP AVEC LAQUELLE NOUS COLLABORONS POUR ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LA GESTION DE LA QUALITÉ DE L'AIR :

«A l'instar de notre société, nous sommes ravis que le Groupe Qualiconsult devienne «Entreprise à Mission». A ce titre, le Groupe se saisit de sujets fondamentaux : nous collaborons pour accompagner leurs clients sur la gestion de la qualité de l'air au moyen de notre solution basée sur l'IoT et l'analyse de données. Nos équipes apprécient particulièrement les échanges simples, directs et humains que nous entretenons avec nos interlocuteurs et nous souhaitons que cette aventure se poursuive et soit couronnée de succès notamment par une collaboration additionnelle sur l'efficacité énergétique.»

Jean-Gabriel WINKLER | CEO ET CO-FONDATEUR DE PANDO2

La qualité des relations est au cœur de nos actions et la co-construction avec notre écosystème, un enjeu fondamental pour notre développement.



VOICI NOS PRINCIPALES PARTIES PRENANTES
ET LES MODES DE DIALOGUES QUE NOUS AVONS DÉVELOPPÉS AVEC ELLES.

Clients



► description

Promoteurs et bailleurs

Administrations, Collectivités

Établissements de santé

Industriels

Sociétés du commerce et de la grande distribution

Sociétés de l'énergie, de l'environnement

Sociétés de transport, logistique

Gestionnaires immobiliers

Entreprises du BTP

TPE/PME, artisans

Architectes, bureaux d'études...

► mode de dialogue

Site internet et réseaux sociaux

Enquêtes de satisfaction

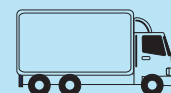
Salons et webinaires

Réunions régulières

Échanges par téléphone et mails

Plateformes collaboratives

Fournisseurs et prestataires de service



► description

Assureurs

Loueurs véhicules

Bailleurs

Opérateurs téléphoniques

Prestataires informatiques

Fournisseurs de consommables, d'EPI...

Fournisseurs d'énergie

Experts de la collecte et du tri des déchets

► mode de dialogue

Réunions périodiques

Audits

Suivi des contrats

Charte fournisseurs

Actions de sensibilisation et formation des acheteurs (anti-corruption, achats responsables...)



Collaborateurs

► description

Salariés

Agences, régions

Famille et proches des salariés

► mode de dialogue

Dialogue social

Enquêtes internes

Ateliers participatifs et collaboratifs

Entretiens annuels et professionnels

Événements internes

Intranet, lettres internes,

Communautés



Pouvoir Publics

► description

Ministères de la Transition Écologique, du Travail, de l'emploi et de l'Insertion, de l'Intérieur

Services d'Etat (DREAL...)

SDIS

Établissements publics (Ademe, CCI...)

► mode de dialogue

Participation à des groupes de travail d'experts

Tables rondes

Conférences

Contribution à des publications



Partenaires

► description

Actionnaires

Banques et organismes financiers

Organisations professionnelles
Partenaires métiers

► mode de dialogue

Reporting et assemblées générales

Réunions

Participations à des groupes de travail
Ateliers
Réunions périodiques



Société civile

► description

Établissements d'études supérieures

Médias

Organisations, associations et ONG (Communauté des Entreprises à Mission...)

► mode de dialogue

Forums étudiants

Interventions et participations aux événements étudiants

Partenariats

Relations presse

Réunions d'information, de travail et d'échanges



Organisme tiers d'accréditation, de qualification...

► description

Organismes d'accréditation, de qualification et de délivrance de reconnaissance externes (COFRAC, OPQBI, etc.)

► mode de dialogue

Audits

Nos engagements

pour construire un monde
plus sûr, performant
et durable



Groupe Qualiconsult, entreprise de services dans les secteurs de la construction, de l'immobilier, du tertiaire et de l'industrie se transforme pour accompagner la transition écologique des différents acteurs économiques. Par notre qualité de Société à Mission, nos démarches d'intelligence collective et de RSE, nous expérimentons et partageons de nouvelles façons de travailler et de mesurer le progrès afin de suivre les évolutions des attentes de nos clients et d'être en adéquation avec les lignes directrices des objectifs de développement durable (ODD).

Nous avons collaboré avec nos clients, nos partenaires et nos équipes pour co-construire une première matrice de matérialité de nos enjeux en 2021. Cette matrice importance-performance nous a permis d'identifier 10 enjeux prioritaires que nous avons organisés en 3 piliers stratégiques : l'éthique et la responsabilité, la qualité des relations et, l'engagement et la performance. Pour chaque enjeu nous avons identifié les risques et les opportunités, mis en œuvre un plan d'actions en 2021 / 2022 et défini nos ambitions pour 2023.





“

En travaillant en intelligence collective, on vient casser les chaines verticales pour passer, le plus possible, en horizontal. On provoque le changement.

ANTOINE DACCACHE,
CHEF DE SERVICE
CONSTRUCTION

”

La progression RSE du Groupe

2020

Septembre



Définition de la Raison d'Être, de la Vision et des Valeurs du Groupe

Octobre



Lancement de notre démarche d'Intelligence Collective «Construire Ensemble»

Novembre

Publication de notre 1^{er} rapport RSE



2021

1^{er} semestre



1^{ers} ateliers d'Intelligence Collective
Élaboration de notre stratégie RSE

Avril



Lancement d'un dispositif d'innovation pour les offres clients «réacteur d'offres innovantes»

Septembre



Adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies

Décembre

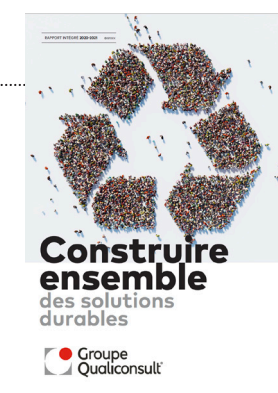


Lancement des formations à la démarche appréciative des managers et du personnel administratif jusqu'à juin 2022

2022

Janvier

Publication de notre 1^{er} rapport intégré



Septembre



Publication de notre 1^{er} COP (Communication sur le progrès) pour le Pacte Mondial des Nations Unies
Inscription de la Raison d'Être et de la Mission dans les statuts des principales filiales du Groupe

Décembre



1^{er} bilan carbone 3 scopes selon le protocole GHG

Nos 3 axes d'engagement



Éthique
& responsabilité



Qualité
des relations



Engagement
& performance

Nos 10 enjeux prioritaires



Éthique des affaires,
conformité
& transparence



Achats
responsables
fournisseurs et
sous-traitants métiers



Diversité et inclusion



Collaboration
avec
nos parties-prenantes



Qualité
de la relation client



Bien-être
et qualité de vie



Engagement sociétal,
engagement
de nos salariés
& intraprenariat



Intégration de la RSE
dans nos offres



Compétences,
employabilité
et développement
des talents



Impact
environnemental
de nos activités



Éthique & responsabilité

La recherche de l'exemplarité dans nos pratiques et le respect des exigences et du cadre normatif propres à l'exercice de nos métiers sont nos leviers prioritaires. Associés au développement d'une culture de l'inclusion encourageant la contribution et la participation de tous, ils sont les catalyseurs de notre propre transformation ainsi que de celle de nos clients.

Dans nos pratiques nous recherchons l'impartialité, c'est-à-dire l'indépendance (exempte de conflit d'intérêt) dans nos fonctionnements et l'intégrité de nos collaborateurs (exempts de corruption). Pour ce faire, la majeure partie de nos filiales sont devenues Sociétés à Mission et notre Groupe adhère au Pacte mondial des Nations unies ainsi qu'au réseau France permettant à l'ensemble de nos collaborateurs en agence de profiter de cette opportunité d'apprendre et d'échanger sur les 10 principes.



Le comité RSE a lancé, en septembre 2021, une communication visant à sensibiliser l'ensemble de notre réseau à la lutte anti-corruption active ou passive. Nous recensons 290 certificats reconnus délivrés par la plateforme thefightagainstcorruption.org. Nous proposons à l'ensemble des collaborateurs de suivre le module "L'éthique des affaires", outil d'apprentissage en ligne réalisé par le Pacte mondial des Nations unies et l'Office des Nations unies. Cette formation permet d'approfondir plus particulièrement la compréhension du principe 10 du Pacte mondial portant sur la lutte contre la corruption sous toutes ses formes, telle qu'elle s'applique au secteur privé.

THE FIGHT AGAINST CORRUPTION

Nous nous sommes également dotés de nouvelles instances de gouvernance comme le Comité d'éthique Groupe, qui a pour rôle le développement d'une culture de l'éthique et de la responsabilité dans les différentes entités du Groupe et à tous les niveaux hiérarchiques. Les premières actions phares de ce Comité sont la réalisation d'une cartographie des risques, la mise en place d'une politique éthique, la refonte du code éthique. Ce dernier est revu régulièrement sur la base d'une analyse des risques, comprenant la définition d'objectifs planifiés, le déploiement de procédures et de parades ainsi que la mesure de l'efficacité de nos actions. Une politique cadeau a également été définie et diffusée à l'ensemble des collaborateurs.



Dans le cadre de la loi SAPIN II et de la loi visant à renforcer la protection des lanceurs d'alerte, le Groupe a mis en place une procédure de recueil des signalements et de traitement des alertes. Il a choisi de s'appuyer sur une plateforme permettant de centraliser toutes les alertes des collaborateurs, voire de nos parties prenantes, en lien avec les 12 engagements de notre code éthique (éthique des affaires, harcèlement, RGPD, attaques cyber, environnement...). Elle est sécurisée (certifiée ISO 27001 et conforme RGPD), garantit l'anonymat et permet le reporting nécessaire à l'amélioration continue dans laquelle nous nous inscrivons. L'externalisation de l'outil et les garanties apportées sont de nature à limiter les craintes que pourraient avoir nos collaborateurs sur la confidentialité lorsqu'ils détectent une situation en désaccord avec notre code éthique.

Ce dispositif de recueil des signalements et de traitement des alertes est accessible à tout collaborateur et à toutes nos parties prenantes via l'adresse suivante : ethiquegroupequaliconsult@integrityline.com



Nous travaillons en permanence afin de maintenir et d'améliorer le niveau de sécurité de notre système d'information, notamment en référence au guide d'hygiène de l'ANSSI, à l'ISO 27 001, aux bonnes pratiques de la CNIL. Nous sommes particulièrement vigilants aux scénarios de menaces identifiés les plus répandus. Notre volonté est d'accroître le niveau d'information de l'ensemble des collaborateurs du Groupe et leur participation aux enjeux liés à la cybersécurité.

► **A ce titre, au cours de cette année, nous avons :**

- **déployé des modules de sensibilisation au phishing** auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe ;
- **réalisé des ateliers collaboratifs sur la cybersécurité**, faisant intervenir des collaborateurs volontaires, ayant pour objectif le déploiement de nouvelles mesures adaptées à notre environnement et efficaces : le contexte général de la cybersécurité dans le Monde et en France y a été abordé ainsi que les habitudes informatiques et les préoccupations en matière de sécurité, les bonnes pratiques du marché, leur adaptation et leur application au sein de notre Groupe, sans omettre leur mode de diffusion.



ENJEU



Éthique des affaires, conformité & transparence



RISQUES

Désengager les employés par une baisse du sentiment de sécurité des collaborateurs, une rupture progressive du dialogue social interne ou une incompréhension de l'identité du Groupe

Freiner la conduite du changement

Perdre la confiance en l'expertise, l'identité et la raison d'être du Groupe pour les partenaires et clients

Engendrer des risques légaux



OPPORTUNITÉS

Favoriser l'adhésion des parties prenantes à une vision incarnant les valeurs et principes éthiques, environnementaux et sociaux

Favoriser l'engagement des collaborateurs

Faciliter la conduite du changement



RÉALISATIONS

Le groupe Qualiconsult et la majeure partie de ses filiales deviennent **Entreprises à Mission**

Création d'un comité d'éthique Groupe

Réalisation d'une cartographie des risques éthiques

Mise en place d'une **politique éthique**

Refonte du code éthique

Sensibilisation à l'**éthique des affaires**

Mise en place d'une **procédure de recueil des signalements et de traitement des alertes** et d'une plateforme associée

Déploiement d'une **politique Cadeaux**

Animation d'**ateliers Cybersécurité**

Sensibilisations au phishing



AMBITIONS

Déploiement de nos **objectifs Société à Mission**

Développement d'une culture de **pilotage, mesure et reporting RSE** en vue de la préparation de l'application de la réglementation découlant de la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)

Formation de 100% des populations sensibles à l'**éthique des affaires**

Déploiement des **audits éthiques** en agence

Réalisation des 1^{ers} **bilans** des actions du **Comité d'éthique Groupe** et mise en place des améliorations idoines

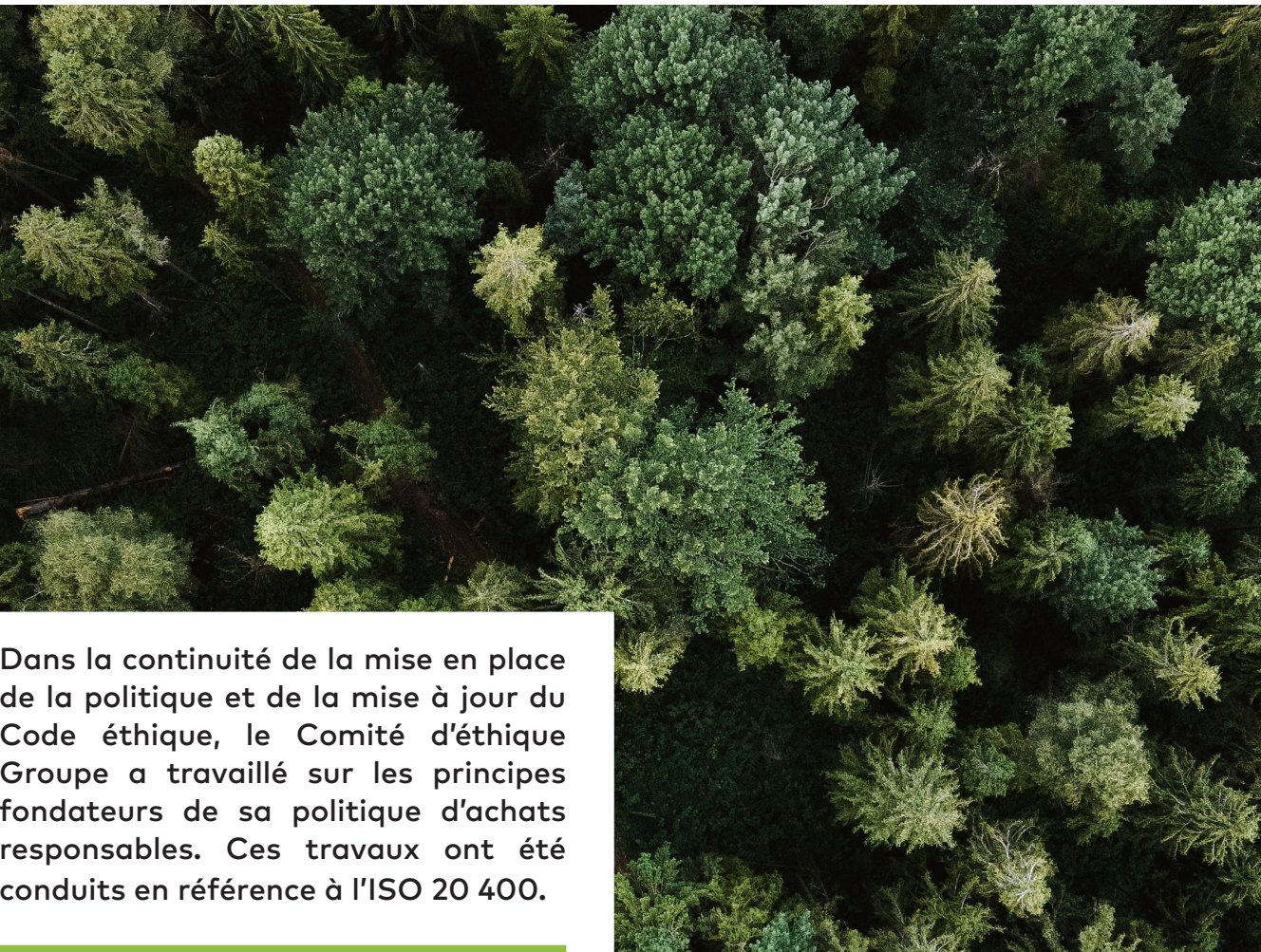
Adaptation en permanence du **niveau de sécurité** de notre **système d'information** et la contribution de nos collaborateurs à sa protection

► **LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU PERMETTENT DE CONTRIBUER À L'OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :**



N°16

Paix, justice et institutions efficaces en participant à la réduction de la corruption et de la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes, et en garantissant l'accès public à l'information ainsi qu'en protégeant les libertés fondamentales, conformément à la législation nationale et aux accords internationaux notamment par la promotion et l'application de politiques non discriminatoires pour le développement durable.



Dans la continuité de la mise en place de la politique et de la mise à jour du Code éthique, le Comité d'éthique Groupe a travaillé sur les principes fondateurs de sa politique d'achats responsables. Ces travaux ont été conduits en référence à l'ISO 20 400.

LES ENGAGEMENTS PRIORITAIRES EN MATIÈRE D'ACHATS RESPONSABLES SONT LES SUIVANTS :



DIMINUER l'empreinte carbone ;



PRÉSERVER la biodiversité ;



MAÎTRISER la consommation des ressources énergétiques et autres ;



PRIVILÉGIER les fournisseurs partageant nos valeurs éthiques et prévenir le travail illégal.

La procédure de sélection et de surveillance des fournisseurs de produits ou de services du Groupe Qualiconsult résulte d'une analyse de risques selon le croisement des deux critères suivants :

1. l'impact environnemental du fournisseur, le bilan carbone sur les 3 scopes ayant révélé le poids important des achats dans les émissions de gaz à effet de serre du Groupe ;

2. le budget consacré à ce fournisseur. Les catégories d'achats prioritairement concernées ont été déterminées. Tous nos travaux reposent sur des principes qui ont été adoptés pour les mener et sur la mise en œuvre du mode d'évaluation du cycle de vie.

ENJEU



Achats responsables fournisseurs & sous-traitants métiers



RISQUES

Participer
à la concurrence déloyale

Contribuer
aux dégradations
des écosystèmes

Perdre
des contrats



OPPORTUNITÉS

Générer
de meilleurs résultats
et une création de valeur plurielle
partagée

Influencer le marché
sur les pratiques
durables et éthiques

Influencer
les modes de consommations
de nos collaborateurs

Soutenir
les commerces responsables
et participer à la conduite
du changement à l'échelle
plus large que celle du secteur

Intégrer
des réseaux de partenaires
fiables et éthiques
pour monter en compétences



RÉALISATIONS

Réalisation
d'une **analyse des risques**

Élaboration
d'une **politique d'achats
responsables**
et déclinaison en principes

Établissement
d'un **mode de sélection
et de surveillance**
de nos fournisseurs



AMBITIONS

Sensibilisation
des collaborateurs cibles
aux **achats responsables**
et à nos principes

Mise à jour
de notre **charte d'achats
responsables,
de nos contrats
et bons de commandes**

**Évaluation
des fournisseurs** entrant
dans nos critères
de sélection et 1^{ers} bilans

► **LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU PERMETTENT DE CONTRIBUER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :**



N°8

Travail décent et croissance économique en améliorant progressivement, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et en s'attachant à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement. Prise de mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes. Défense des droits des travailleurs, promotion de la sécurité sur le lieu de travail et assurance de la protection de tous les travailleurs.

N°10

Inégalités réduites par la réduction des inégalités des résultats, notamment en éliminant les pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de mesures adéquates en la matière.



En complément du travail réalisé sur l'éthique et les achats responsables, notre démarche de diversité & inclusion a pour objectif principal de lutter contre toutes formes de discrimination : à l'embauche, dans la vie de l'entreprise et dans la relation avec nos parties prenantes.

Nous mettons en œuvre différentes actions pour favoriser l'égalité des chances pour les personnes en situation de handicap, les jeunes, les seniors et les femmes notamment.

Nous avons défini une nouvelle organisation en attribuant le leadership de cette thématique à l'un de nos collaborateurs qui anime l'ensemble de la démarche et nous a permis de mettre en œuvre une campagne d'actions plus ambitieuses en 2022. **Un guide des bonnes pratiques à l'embauche vient d'être diffusé à l'ensemble de nos managers.** Nous cherchons à développer une approche de l'embauche basée avant tout sur les compétences.



Pour y parvenir le guide rappelle les 24 critères de discrimination à l'embauche interdits par la loi, les 6 principaux biais, conscients ou non, à éviter et présente la cooptation comme véritable outil d'inclusion.



Pour la deuxième année consécutive, nous avons participé à la **semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)** du 14 au 20 novembre. A cette occasion, nos collaborateurs ont pris part à différents événements de sensibilisation :

DuoDay :

journée en binôme pour 3 personnes en situation de handicap avec nos collaborateurs.

Handisport :

participation à des événements de sensibilisation à l'escrime fauteuil à Vélizy, le cécifoot à Bordeaux, le tir à la carabine sonore à Lyon, le rugby fauteuil à Nantes et le basket fauteuil à Strasbourg.



Engagement et actions au quotidien :

test du niveau d'engagement sur le handicap au travail grâce à l'Activ' Game, un jeu en ligne proposé par l'Agefiph, l'organisation qui assure une mission de service public pour favoriser l'insertion, le maintien et l'évolution professionnelle des personnes handicapées dans les entreprises du secteur privé. Pour passer à l'action, un programme de sensibilisation a également été mis en place grâce à la plateforme d'engagement Vendredi dont nous sommes partenaires.

Changer le monde sans changer de travail

Avec la plateforme Vendredi, nous mobilisons entreprises, salariés et citoyens à nos côtés.



Animation d'une session de sensibilisation "Diversité et inclusion" dans le recrutement, à destination des managers par notre service RH : développer une approche de l'embauche basée sur les compétences et bannir les caractéristiques personnelles.

Depuis quelques mois, nous avons créé une adresse générique : diversite-inclusion@qualiconsult.fr depuis laquelle sont réalisées nos communications en lien avec ces sujets et sur laquelle nos collaborateurs peuvent nous contacter facilement.



Diversité & Inclusion



RISQUES

Participer à une culture discriminante et donc aux conséquences des inégalités actuelles :

Discrimination à l'emploi, isolement social et autres effets des discriminations dites "ordinaires"

Violences discriminatoires : agressions verbales, physiques, menaces, incitations à la haine, harcèlements

Dérives sectaires illégales

Perdre des compétences et connaissances importantes pour le fonctionnement et l'image du Groupe

Être trop spécialisé pour comprendre l'étendu des enjeux liés à la transition écologique du secteur et de la société



OPPORTUNITÉS

Augmenter notre résilience et notre anticipation aux changements sociétaux et réglementaires

Favoriser l'autonomie et le chaînage des missions grâce à la mixité des compétences et des profils

Développer et faire évoluer nos offres



RÉALISATIONS

Adaptation systématique des **postes de travail** pour le **handicap**

Mise en place d'un **collaborateur référent** sur la thématique **diversité et inclusion**

Négociation d'un **accord d'entreprise** sur les objectifs de progression en matière de **handicap**

Participation à la SEEPH avec un programme plus ambitieux que l'année précédente



AMBITIONS

Signature de la **charte de la diversité**

Sensibilisation des collaborateurs à la **diversité** par un spécialiste, externe au Groupe

Mise en place d'un **contact "Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé"**

Réalisation d'une **campagne SEEPH 2023** encore plus ambitieuse

Mise en place d'une **politique audacieuse** sur l'**équilibre entre les sexes** à tous les niveaux de direction (sur la base des travaux réalisés dans le cadre du programme du Pacte mondial des Nations unies 'SDG ambition accelerator')

Diversification des profils dans nos recrutements

N°5

Égalité entre les sexes en évitant toutes formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles, et en garantissant la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.

N°10

Inégalités réduites en favorisant l'autonomisation de toutes les personnes et leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre. Réduction de l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de mesures adéquates en la matière.



► LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU PERMETTENT DE CONTRIBUER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :



Qualité des relations

Au fil des années, nous avons valorisé la sécurité, la fiabilité et la proximité dans nos relations avec nos collaborateurs, mais également, avec nos clients et nos partenaires avec qui nous travaillons sur le long terme. C'est dans un climat de confiance que nous évoluons et grandissons ensemble en favorisant la co-construction, la bienveillance et la solidarité.

Nous sommes attentifs à la qualité des relations avec nos collaborateurs, moteur de notre engagement et de notre contribution sociétale. Pour préserver la santé physique ou psychique de nos équipes, assurer l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle, améliorer le cadre de travail et instaurer une culture du bien-être, nous poursuivons la mise en place d'initiatives dans une démarche d'amélioration continue :

Le lancement d'une campagne de sensibilisation jumelée à un plan d'actions pour prévenir le harcèlement au travail et les risques psychosociaux. Quatre sessions d'informations, co-animées par un psychologue clinicien et un prestataire spécialisé dans la qualité de vie au travail, ont été proposées aux collaborateurs et managers pour les aider à comprendre et prévenir le harcèlement au travail, établir une grille de lecture commune pour identifier les situations de harcèlement et savoir comment réagir lorsqu'on en est victime ou témoin. La campagne a permis de sensibiliser, pour le moment, environ 300 de nos collaborateurs et 100 managers.



La mise en place d'une cellule d'écoute et d'accompagnement externalisée. Elle a été activée en 2022 au bénéfice des collaborateurs de 3 agences qui ont ainsi pu, dans un contexte spécifique lié à leur agence, disposer d'un suivi individualisé avec des coaches professionnels et des psychologues cliniciens. Ce dispositif vient compléter les actions de la cellule psychologique dont les référents HSE travaillent en étroite collaboration avec la DRH et sont régulièrement formés.



Une avancée notable du dialogue social avec la conclusion d'accords NAO (Négociation Annuelle Obligatoire) en 2022 à l'unanimité des organisations syndicales, pour l'ensemble des filiales du Groupe favorisant un système de rémunération plus égalitaire. La décision a notamment été prise d'augmenter les salaires pour tous les collaborateurs n'ayant pas perçu d'augmentation depuis 12 mois et percevant une rémunération annuelle inférieure ou égale à 40 K€.

La poursuite du déploiement de la Charte d'Aménagement et d'Organisation (CAO) dans 5 nouvelles agences et la réalisation de travaux de rénovations dans 8 agences contribuant à améliorer les conditions de travail et le bien-être de nos collaborateurs.

La signature d'un partenariat avec le réseau privé de crèches éthiques et responsables "Les Petits Chapeaux rouges". Nous avons mis à disposition de nos collaborateurs, 18 places en crèche depuis mars 2022 avec l'ambition de nous engager sur 8 places supplémentaires en 2023 et de poursuivre l'évolution de ce dispositif dans les prochaines années en cohérence avec les besoins de nos collaborateurs.

“

Je suis revenu chez Qualiconsult pour retrouver une ambiance de travail agréable, un esprit d'équipe et relever un nouveau défi professionnel. C'est un peu comme un retour à la maison.

COMMENTAIRE
DE NOS COLLABORATEURS BOOMERANG

”

L'obtention, pour la troisième fois, du Label Happy Index® Trainees | 2023 suite aux réponses de nos stagiaires et alternant(e)s : 92% des répondants apprécient les relations humaines dans nos agences et 82% recommandent notre entreprise.

Le recrutement de 13 collaborateurs boomerang en 2022. Ces salariés qui reviennent dans l'entreprise après l'avoir quittée quelque temps, expliquent les raisons de leur retour au sein du Groupe : retrouver une ambiance de travail agréable avec leurs anciens collègues, un esprit d'équipe et familial, un environnement de confiance, et la possibilité de voir leurs fonctions évoluer.



Bien-être et qualité de vie



RISQUES

Accroître l'absentéisme lié à un mal-être

Perdre l'engagement des collaborateurs

Engendrer une baisse des résultats et une diminution de la performance



OPPORTUNITÉS

Améliorer l'ambiance, la performance et l'image de l'entreprise

Motiver et engager les collaborateurs dans les évolutions menées au sein du Groupe

Développer et faire évoluer le Groupe et sa contribution sociétale



RÉALISATIONS

Prévention et formation des managers et des collaborateurs au **harcèlement au travail** et aux **risques psychosociaux**

Mise en place d'une **cellule d'écoute psychologique** externalisée

Formation des référents de la cellule psychologique aux **risques psychosociaux**

Signature des accords NAO : augmentation générale des collaborateurs n'ayant pas perçu d'augmentation au cours des 12 derniers mois et ayant une rémunération annuelle inférieure ou égale à 40k€

Poursuite du déploiement de la **charte d'Aménagement et organisation (CAO)**

Partenariat avec une crèche privée

Obtention pour la 3^e fois du **Label Happy Index® Trainees | 2023**

Recrutement de 13 **collaborateurs boomerang**



AMBITIONS

Externalisation complète de la **cellule d'écoute et d'accompagnement**

Lancement de la **formation SST** à l'ensemble des collaborateurs

Renégociation des **accords** sur le **temps de travail**

Négociation d'**accords d'intéressement**

Déploiement du dispositif de **rachat des RTT** pour certains collaborateurs

Mise en place d'un **baromètre social** via une plateforme de mesure et de gestion de la qualité de vie au travail

Développement du **partenariat** avec la **crèche privée** en augmentant le nombre de berceaux

Mise en place d'un **plan de mobilité durable**, notamment mobilité douce

Mise en place d'une **Charte de Mobilité Interne** pour privilégier les carrières au sein du Groupe

Montée en compétences de tous nos collaborateurs à travers des actions individuelles et collectives de formation

Révision du **dispositif d'intégration des collaborateurs**

► LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU PERMETTENT DE CONTRIBUER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :



N°3

Bonne santé et bien-être en permettant à sa communauté de vivre en bonne santé. Promouvoir le bien-être de tous à tout âge sont des conditions essentielles au développement durable.

N°8

Travail décent et croissance économique notamment en défendant les droits des travailleurs, faisant la promotion de la sécurité sur le lieu de travail et en assurant la protection de tous les travailleurs.



La qualité de la relation client est le deuxième volet important dans notre démarche de co-construction. L'enjeu est ici de fidéliser nos clients et d'en attirer de nouveaux en maintenant une grande qualité de service. Pour cela, il s'agit d'entretenir un dialogue régulier avec les clients pour comprendre et satisfaire leurs attentes et les accompagner dans leur transformation.

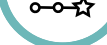
Dans la continuité du projet Construire Ensemble initié en 2020, un programme de formations pour l'ensemble du personnel a été lancé pour aborder les notions d'intelligence collective, de qualité relationnelle et de démarche appréciative (ou Appreciative Inquiry (AI), démarche positive, recherchant dans l'expérience concrète, les forces individuelles et collectives, facteurs de réussite, afin de construire le futur.

Pendant un an, de septembre 2021 à décembre 2022, l'ensemble des managers et du personnel administratif (280

personnes, soit 3920 heures de formation) a été formé à la démarche appréciative pour les premiers et à la qualité relationnelle pour les seconds. En 2023, l'ensemble du personnel bénéficiera d'une journée de sensibilisation abordant le sens et l'impact de nos métiers, l'intelligence collective et la qualité des relations.

Une des premières mises en œuvre opérationnelles de la démarche appréciative est, pour tous les directeurs d'agence, la mission de co-crée avec leurs équipes, un projet d'agence et le plan d'actions qui en découle. Depuis la définition de leurs objectifs jusqu'à la définition des indicateurs de réussite, tout doit être repensé et approuvé par l'ensemble des équipes.

C'est une véritable reformulation du succès que nous souhaitons développer avec nos équipes. Les formations suivies par nos collaborateurs et les différentes initiatives lancées en ce sens ont pour objectif de faire émerger l'intelligence collective pour développer l'engagement et la confiance, et in fine délivrer une haute qualité des relations avec nos clients.



ENJEU



Qualité de la relation client



RISQUES

Favoriser une instabilité des revenus liés à une clientèle opportuniste ou n'ayant d'autre recours

Désengager et perdre nos clients



OPPORTUNITÉS

Connaître les attentes des clients et pouvoir co-construire des solutions ensemble

Investir dans les secteurs clés de notre mission pour participer à la transformation sociale



RÉALISATIONS

Ajout d'une question RSE dans nos questionnaires de satisfaction client avec analyse des réponses et prise en compte des retours pour améliorer nos processus

Programme de formations sur les notions d'**intelligence collective**, de **qualité relationnelle** et de **démarche appréciative**

Mise en application via les **projets d'agences** et les **plans d'actions**



AMBITIONS

Multiplication des leviers de partage de nos expertises et de nos savoirs avec nos clients (augmentation du nombre d'événements avec nos clients)

Redéfinition des modalités de **mesure de la satisfaction** de nos clients

Renforcement des liens entre nos supports techniques nationaux et régionaux et nos collaborateurs afin d'améliorer la qualité de nos services

Nomination d'un **interlocuteur privilégié par client** au niveau de nos sites

Amélioration de nos délais de réponse

Travail sur la prise de contact au démarrage d'une nouvelle affaire et sur l'échange avec nos clients en fin d'affaire

► LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU PERMETTENT DE CONTRIBUER À L'OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :



N°8

Travail décent et croissance économique en favorisant les activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et en parvenant à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation.

Notre fonctionnement en agences territorialisées (180 agences dans le monde) nous permet d'être proches de nos parties prenantes pour répondre au mieux à leurs attentes et contribuer à faire émerger un monde plus sûr, performant et durable. Nous développons une approche partenariale pour créer, ensemble, de nouveaux services avec l'objectif commun de générer un impact positif sur la société. Voici quelques exemples qui en témoignent.



Le lancement de plus de 10 P'tits déj de l'innovation réunissant nos équipes et des intervenants extérieurs sur des thématiques telles que le BIM (Building Information Modeling), les Smart Building, l'usage de drones, ou encore l'économie circulaire dans la construction. Ces rendez-vous ont pour vocation de susciter de la curiosité et générer de la créativité chez nos collaborateurs dans l'objectif de leur donner des idées de services innovants à développer pour nos clients. Cette initiative s'inscrit dans le spectre plus large de notre dispositif d'innovation qui a soutenu le développement de plusieurs des offres mentionnées dans l'enjeu 'intégration de la RSE dans les offres (Qualité de l'air, sobriété énergétique, partenariat sur le dispositif de recueil des signalements et de gestion des alertes...).

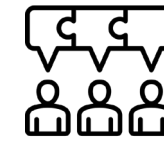
La tenue de 16 webinaires pour nos clients sur des thématiques telles que qualité de l'air, dossier technique amiante, drones, radon, IRVE, fuites air comprimé, diagnostics PEMD (produits, équipements, matériaux et déchets). Ces rendez-vous ayant réuni environ 660 participants en 2022 permettent d'échanger et d'apporter des réponses techniques à nos interlocuteurs.

Le développement de réponses approfondies à nos clients, en partenariat avec des intervenants innovants, comme l'inspection d'ouvrages réalisée avec la société Subsea Tech pour le compte du département de la Charente. Spécialisée dans la conception et la réalisation de systèmes d'observation et d'instrumentation des milieux marins et sous-marins, ses drones ont permis de réaliser les relevés sur les quais et murs immergés de la Charente, à la base de nos diagnostics et de nos préconisations de travaux.

L'adhésion du Groupe à la Communauté des Entreprises à Mission réunissant entrepreneurs, dirigeants, chercheurs, experts, actionnaires et salariés qui agissent pour enrichir et faire connaître le modèle de la société à mission. En adhérant à ce groupe de travail, nos équipes bénéficient des réflexions et expériences de la société à mission pour contribuer à son essor, à la création d'un impact positif, et devenir à leur tour des ambassadeurs de la société à mission.



Transformer l'entreprise pour
transformer la société



Collaboration avec les parties-prenantes



RISQUES

Perdre l'engagement des parties prenantes

Méconnaître les attentes des parties prenantes entraînant des inadéquations entre l'offre du Groupe et l'évolution du marché

Perdre des clients, des partenaires par manque d'innovation ou de différenciation



OPPORTUNITÉS

Accéder à de nouveaux marchés et à de nouveaux clients pour se développer et croître

Contribuer à l'évolution du secteur d'application du Groupe

Mettre en œuvre la raison d'être du Groupe Qualiconsult pour créer de l'engagement et de la renommée.



RÉALISATIONS

Réalisation de **10 P'tits déj de l'innovation** accueillant des intervenants externes

Animation de **16 Webinaires clients**

Développement de réponses client en partenariat avec des intervenants innovants

Adhésion du Groupe à la **Communauté des Entreprises à Mission**



AMBITIONS

Création d'un **Comité de mission** et d'un **Comité d'orientation stratégique** faisant intervenir à la fois des collaborateurs et des parties prenantes externes au Groupe

Favorisation de la **construction d'offres avec des partenaires**

Enrichissement de notre R&D en nouant des partenariats de recherche (écoles, universités, start-up...)

Diversification des partenariats écoles

Recensement des actions de partage de nos savoirs, réalisées auprès de nos clients

► LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU PERMETTENT DE CONTRIBUER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :



N°8

Travail décent et croissance économique notamment en faisant la promotion de politiques qui favorisent les activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises.

N°17

Partenariats pour la réalisation des objectifs en renforçant le Partenariat mondial pour le développement durable, associé à des partenariats multipartites permettant de mobiliser et de partager des savoirs, des connaissances spécialisées, des technologies et des ressources financières.



Engagement et performance

Notre engagement combiné à celui de nos parties prenantes, dans une démarche d'amélioration continue, est le moteur de notre performance économique, environnementale et sociale. En facilitant le développement des compétences et expertises de nos équipes ainsi que leur engagement sociétal, nous intensifions la réduction de notre empreinte environnementale et l'intégration de la RSE dans nos offres pour accroître notre contribution sociétale et notre performance globale.

Accompagner la montée en compétences de nos collaborateurs et favoriser leur mobilité interne est une priorité pour accélérer et ancrer la conduite du changement.

La mise en place d'une politique ambitieuse de gestion des carrières est une première étape que nous avons articulée autour de plusieurs initiatives :

Le lancement d'un programme de gestion des talents, avec la réalisation d'ateliers menés avec l'ensemble des directeurs régionaux pour définir la notion de "talents" pour le Groupe Qualiconsult, permettant ainsi de poser les bases d'une politique de fidélisation de nos collaborateurs.

La mise en place d'ateliers Qualifications et Compétences permettant d'une part, de mieux anticiper et de nous adapter aux évolutions de notre profession et de nos métiers, et d'autre part, de placer nos collaborateurs au cœur de notre dispositif en leur garantissant la montée en compétences nécessaire à leurs fonctions actuelles et futures garantissant que nos intervenants sont parfaitement qualifiés pour chacune de nos missions, et ainsi répondre au mieux aux attentes de nos clients, organismes d'accréditation et de certification.

L'encouragement à la mobilité interne, traduit à travers une Charte Mobilité qui entrera en vigueur en 2023 sur l'ensemble du périmètre du Groupe.

L'ouverture de la plateforme du Projet Voltaire à l'ensemble des collaborateurs, permettant la remise à niveau en orthographe, expression et rédaction de courriels afin d'améliorer, outre le bénéfice personnel que chaque collaborateur peut en tirer, la qualité de nos écrits qui ont un impact direct sur la qualité de notre travail et plus largement, la perception de notre entreprise.

“

La performance de nos équipes qui génère la satisfaction de nos clients, est garantie par le sens que nous sommes capables d'apporter à nos collaborateurs dans leur travail.

ANOUK GEHIN,
DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

”



Engagement
et performance

ENJEU



Compétences, employabilité et développement des talents

Évolution
depuis 2021

RISQUES

Désengager les employés**Rendre** obsolètes
les services du groupe

OPPORTUNITÉS

Accroître le bien-être
des collaborateurs
et la cohésion interne**Permettre** l'évolution
des compétences
et des postes pour s'adapter
aux nouveaux besoins
réglementaires et de la société**Gagner** en compétitivité
et améliorer la performance
de l'entreprise**Développer** l'innovation
et acquérir de nouveaux marchés

RÉALISATIONS

Lancement
d'un **programme
de gestion des talents**Mise en place d'**ateliers
Qualifications et Compétences****Démarche de mobilité interne**Mise à disposition
de la **plateforme Projet Voltaire****Formation à la démarche
appréciative** de l'ensemble
des managers et administratifs

AMBITIONS

**Digitalisation
de la formation professionnelle**
avec la mise en place
d'une plateforme dédiée
ouverte à l'ensemble
de nos collaborateurs
ayant vocation à rendre
plus performant notre dispositif
de formation tant qualitativement
que quantitativement**Déploiement
de la charte mobilité**
carrières facilitant
les évolutions de carrière
en interneMise en place
d'un **dispositif de gestion
des compétences****Valorisation**
interne et externe
de nos **académies**Formation de l'ensemble
de nos collaborateurs
à la **démarche appréciative**

► LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU
PERMETTENT DE CONTRIBUER À L'OBJECTIF
DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :

N°8

Travail décent et croissance économique. Une croissance économique soutenue et partagée peut entraîner des progrès, créer des emplois décents pour tous et améliorer le niveau de vie. Il s'agit de permettre l'employabilité et lutter contre le chômage, ainsi permettre un meilleur revenu par habitant.

8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE

“

Grâce à la plateforme Vendredi,
une proposition d'actions
m'a été envoyée
selon mes disponibilités.

J'ai choisi d'aider l'association
'L'un Est l'Autre' à la distribution
de repas aux personnes
dans le besoin.

Cette expérience a été
riche émotionnellement !

J'encourage les collaborateurs
du Groupe qui souhaitent
réaliser des actions solidaires
à utiliser ce dispositif.

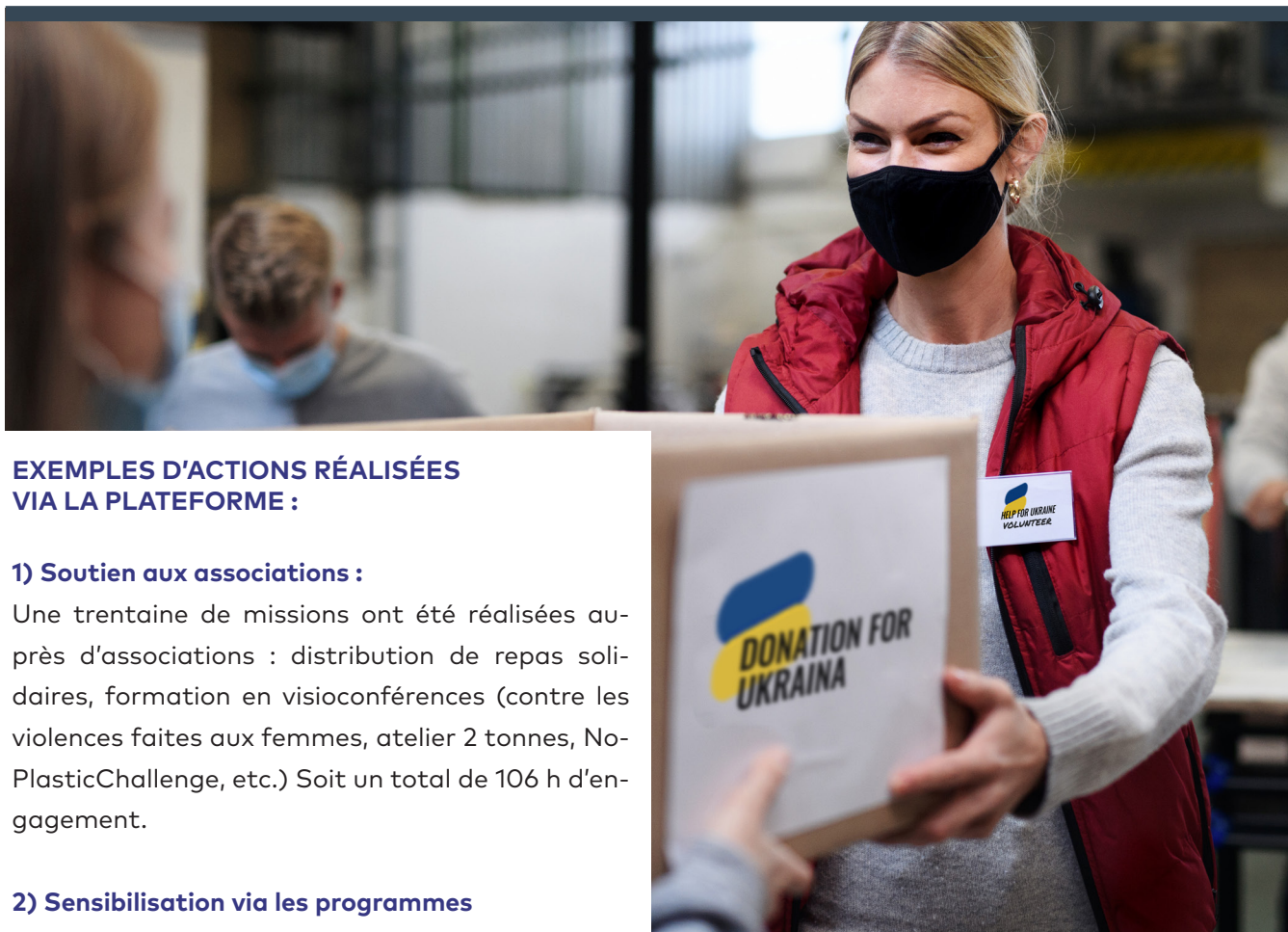
FAIZA LARID,
COORDONNATRICE SÉCURITÉ ET PROTECTION
DE LA SANTÉ POUR LA FILIALE
QUALICONSULT SÉCURITÉ

”

Avoir de l'impact et donner du sens est
ce qui amène nos équipes à s'engager
dans des actions solidaires. Nous les
soutenons dans leurs démarches par la
mise en œuvre de différents dispositifs
et initiatives.

L'adhésion de notre Groupe à une plateforme
d'engagement citoyen qui nous permet de
mettre en relation nos équipes avec des asso-
ciations et de recenser l'ensemble des actions
sociales et environnementales à impact positif
qu'elles réalisent. Depuis avril 2022, 491 collabo-
rateurs se sont inscrits, 91 se sont engagés. Les
collaborateurs aident des associations en par-
ticipant à des actions ponctuelles sur le terrain,
partagent leurs savoir-faire professionnels, s'en-
gagent dans des programmes de mentorat ou
tutorat, ou participent à des actions solidaires.





EXEMPLES D'ACTIONS RÉALISÉES VIA LA PLATEFORME :

1) Soutien aux associations :

Une trentaine de missions ont été réalisées auprès d'associations : distribution de repas solidaires, formation en visioconférences (contre les violences faites aux femmes, atelier 2 tonnes, No-PlasticChallenge, etc.) Soit un total de 106 h d'engagement.

2) Sensibilisation via les programmes de la plateforme :

91 collaborateurs ont participé à des « défis » de sensibilisation à portée sociale et environnementale.

- **Le don de 260 ordinateurs reconditionnés au bénéfice des Restos du Cœur**, soit 100 ordinateurs de plus qu'en 2021.

- **Une aide financière à un projet solidaire d'envoi de biens** de première nécessité au peuple ukrainien au début du conflit.

- **Un don de 10 000 € à la Croix Rouge** à destination de l'Ukraine.

- **Noël solidaire** : En 2021, nos collaborateurs ont participé à l'opération Père Noël Verts menée par le Secours populaire français. 150 boîtes cadeaux ont été récoltées.

Lors de la semaine de l'environnement les équipes ont participé au challenge ENERGIc. Cette application a pour objectif l'approfondissement des connaissances des usagers sur le climat, faisant gagner des points aux collaborateurs du Groupe, répartis en tribus régionales. Elle propose une multitude d'actions et de réflexions sur le climat grâce à des articles, podcasts, infographies, quiz. 282 joueurs engagés ont participé au challenge d'une durée d'un mois, 1410 missions ont été réalisées et 532 éco-gestes appliqués résultant à 68 kg eq CO² évités et à un don à l'association Zéro Waste France.



Engagement
et performance



ENJEU



Engagement sociétal et intraprenariat



RISQUES

Désengager les salariés

Freiner le changement

Passer à côté d'opportunités ou d'innovations venant de la connaissance et de l'expertise des employés et de leur engagement



OPPORTUNITÉS

Renforcer le sentiment de contribution positive des collaborateurs

Monter en compétences grâce aux partenariats et accentuer la contribution sociétale du groupe

Favoriser l'innovation et développer nos offres



RÉALISATIONS

Adhésion à une **plateforme d'engagement citoyen**

Organisation de l'engagement sociétal du Groupe : choix des priorités et ateliers thématiques

Dons et actions solidaires

Lancement d'un **réseau d'ambassadeurs RSE**



AMBITIONS

Développement de **team building solidaires**

Renforcement des animations via la plateforme d'engagement sociétal

Animation et formation du réseau d'ambassadeurs RSE

Sélection d'une association et partenariat / mécénat à l'année

Sensibilisation de notre CODIR et de nos ambassadeurs RSE aux **enjeux climatiques** via la fresque du climat

Lancement d'un **réseau d'ambassadeurs RSE, au niveau régional**

► **LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU PERMETTENT DE CONTRIBUER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :**



N°3

Bonne santé et bien-être en permettant à sa communauté de vivre en bonne santé. Promouvoir le bien-être de tous à tout âge sont des conditions essentielles au développement durable.

N°13

Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques en améliorant l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques.



La recherche de l'exemplarité dans nos pratiques, la cohérence de nos engagements et l'alignement avec notre raison d'être sont nos principales motivations pour réduire l'impact environnemental de nos activités. Depuis plusieurs années, nous avons entrepris des actions significatives en ce sens, à la fois aux niveaux individuel et collectif.

Pour faciliter l'engagement individuel, le comité RSE a mis à jour le **guide des bonnes pratiques environnementales**. Il propose des pistes d'actions, conseils et gestes à appliquer au quotidien pour réduire la consommation d'eau, d'énergie et de papier. Le guide traite également de la politique du Groupe sur les déplacements professionnels et incite aux déplacements alternatifs, dits doux, lors des trajets quotidiens. Enfin, un focus est réalisé sur les thématiques de production et gestion des déchets, de l'usage du numérique, et de la prise de conscience de l'impact carbone collectif et individuel. Destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, il encourage à agir individuellement au sein de notre entreprise, sur notre lieu de travail, et à prendre conscience des problématiques de gaspillages et de surconsommation d'énergie. Un quiz a été proposé pour vérifier l'appropriation des informations par nos collaborateurs et 5 kits Zéro déchet pour le déjeuner ont été gagnés.



Afin de renforcer l'impact du guide, une campagne d'affichage des éco-gestes au bureau a été réalisée. La communication supporte les informations du guide sur le chauffage des locaux, l'utilisation de l'énergie, la gestion de l'eau et des fuites ou encore la gestion des déchets.





Au niveau collectif, nous avons amélioré notre flotte de véhicules en augmentant la part de véhicules hybrides et GPL (+ 7% par rapport à 2020) et avons poursuivi l'équipement des parcs de stationnement de nos sites en installations de recharge des véhicules électriques (6 sites équipés à fin 2021 permettant, outre la recharge des véhicules de société, celle des véhicules personnels des collaborateurs et ce, gratuitement). Tous les véhicules du Groupe sont par ailleurs classés CRIT'AIR 1 et 2, avec une majorité de Crit'air 1 (60% des véhicules).

Nous avons également souscrit un contrat d'électricité produite à partir d'énergies renouvelables avec garanties d'origine pour 42% de la consommation liée aux contrats que nous gérons directement.

Nous avons rempli nos obligations liées à l'application du dispositif éco énergie tertiaire et réalisé les déclarations de consommations d'énergie nous incombant sur la plateforme OPERAT (Observatoire de la Performance Énergétique, de la Rénovation et des Actions du Tertiaire).



La gestion de nos déchets se fait grâce à un partenariat avec le réseau ELISE, débuté en juin 2021. Les solutions de tri, collecte et recyclage de déchets sont déployées fin 2021 sur 42% des agences. Ce dispositif contribue à préserver l'environnement par la nature de son activité : la gestion des déchets. Il développe l'économie circulaire en créant des emplois locaux pour les personnes en situation de handicap ou d'insertion. Enfin, il nous permet de mettre en place des indicateurs de performance pour suivre l'évolution de nos consommations. Grâce au partenariat, 10,8 tonnes de papier ont pu être recyclées (à comparer aux 27 tonnes de papier commandées en 2021).

En 2022, nous avons également signé une charte de collaboration avec la société DITEC Environnement pour le déménagement de nos sites. La charte décrit le mode opératoire pour réaliser ces transferts le plus durablement possible. Les déménagements se font donc avec des cartons issus du réemploi ou de forêts gérées durablement. Le mobilier non conservé lors du déménagement est redistribué aux salariés en première intention, puis à des associations. Le reliquat est redirigé vers une filière de recyclage, avec les DEEE (déchets électriques et électroniques) et les archives papier.



Par ailleurs, nous capitalisons sur nos connaissances et engageons nos clients.

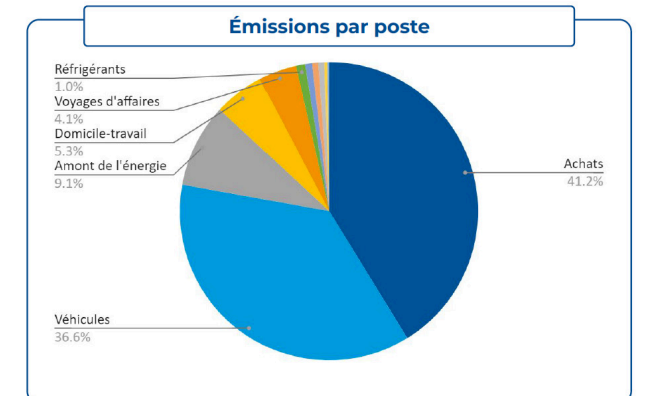
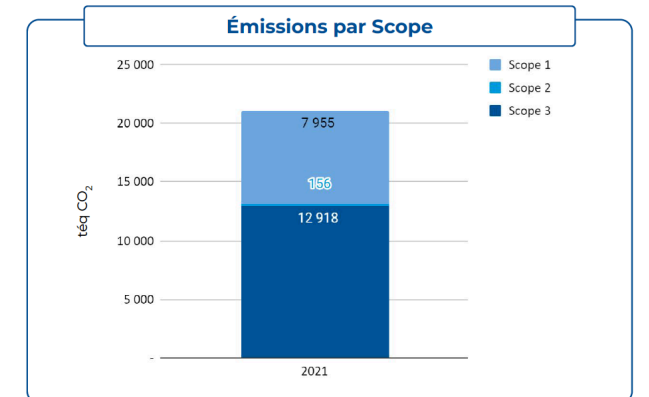
QUELQUES EXEMPLES DE RÉALISATIONS :

- La mise à disposition de notre expertise sur le **décret tertiaire** en accompagnant nos clients sur leurs obligations de réduction des consommations d'énergie ;
- Notre participation au 1^{er} salon de l'immobilier bas carbone durant lequel nous avons fait la promotion de la sécurisation des procédés bas carbone, de l'économie circulaire, de la sobriété énergétique et de la protection de l'environnement ;
- L'intégration de la RSE dans nos offres de services, par exemple notre offre d'accompagnement sur la biodiversité lors d'un projet de construction ou encore nos offres portant sur la résilience des ouvrages existants face aux aléas climatiques.

Enfin, cette année marque un tournant important : nous avons **réalisé l'inventaire des émissions de gaz à effet de serre (GES) du Groupe sur les scopes 1, 2 et 3** selon le protocole GHG (Greenhouse Gas Protocol). Cette étape décisive va nous conduire à l'élaboration d'une trajectoire de réduction de nos GES comprenant la définition de cibles alignées sur l'accord de Paris. Notre ambition est de la faire valider par la Science-Based Target Initiative (SBTi).

Ainsi, les objectifs fixés seront basés sur des données scientifiques mesurées, nous permettant de prioriser les actions à fort potentiel et de valider ou réorienter les actions en cours. Le bilan de nos émissions de gaz à effets de serre (GES) Groupe sur les 3 scopes pour les années 2019 et 2021 a permis d'identifier nos postes d'émissions majoritaires : le carburant de nos véhicules de société (extraction, transport, raffinage, distribution et consommation du carburant représentant environ 45%) et les achats de biens et services (41% de nos émissions).

Suite à cette évaluation, nous nous préparons à mettre en place un plan d'actions ambitieux de réduction de notre empreinte carbone pour les prochaines années prenant l'année 2019 comme année de référence.



| Scope des émissions | Émissions 2019 | % du total | Émissions 2021 | % du total |
|--|----------------------------------|------------|----------------------------------|------------|
| Scope 1 : Émissions directes provenant de la production d'énergie et de chaleur dans les installations appartenant à l'entreprise. | 8 229 tég CO₂ | 37% | 7 955 tég CO₂ | 38% |
| Scope 2 : Émissions indirectes liées à l'achat d'électricité | 176 tég CO₂ | 1% | 156 tég CO₂ | 1% |
| Scope 3 : Émissions indirectes des activités périphériques liées à l'entreprise | 13 565 tég CO₂ | 62% | 12 918 tég CO₂ | 61% |
| Total | 21 969 tég CO₂ | 100% | 21 029 tég CO₂ | 100% |

“

Ce premier exercice d'inventaire de nos émissions de GES a été riche d'enseignements : il a d'une part révélé la marge de progression qui s'offre à nous dans l'exercice de la collecte des données et d'autre part l'impact plus inattendu de nos émissions de scope 3, notamment celles liées aux achats qui doit nous permettre d'amorcer une nouvelle relation, encore plus vertueuse, avec nos fournisseurs.

Ce sont deux axes que nous allons particulièrement travailler dès 2023.

KARINE MIQUEL,
DIRECTRICE MARKETING

”

Engagement
et performance



ENJEU



Impact environnemental de nos activités



RISQUES

Accentuer les externalités négatives du secteur sur la biodiversité, l'impact carbone, les modes de consommations, la production de déchets et les modes de transports utilisés

Ne pas répondre aux attentes du marché

Manquer de répondre aux attentes des jeunes générations, entraînant des difficultés de recrutement



OPPORTUNITÉS

Accroître les compétences et la performance du Groupe sur les sujets environnementaux et sociaux

Contribuer à l'évolution des pratiques et réglementations pour faciliter la transformation du secteur



RÉALISATIONS

Guide des bonnes pratiques environnementales au bureau et campagne d'affichage

Poursuite du **verdissement de la flotte de véhicules** et de l'équipement de nos parcs de stationnement en IRVE

Souscription d'un **contrat d'électricité produite par EnR** avec garantie d'origine

Réalisation des obligations découlant du **dispositif Éco Energie Tertiaire**

Poursuite du **déploiement du contrat de tri, collecte et recyclage** des déchets avec le réseau ELISE

Mise en place d'une **charte** visant à réduire les **déchets** et à favoriser le **réemploi** lors des déménagements d'agences

Développement d'offres de services visant à accompagner nos clients sur l'énergie, la biodiversité ou encore la résilience des ouvrages face au aléas climatiques

Calcul de l'empreinte carbone du Groupe sur les 3 scopes pour préparer la définition d'une stratégie climat ambitieuse



AMBITIONS

Professionalisation sur la collecte des données nécessaires à la réalisation du bilan carbone

Engagement auprès du SBTi

Définition d'une **trajectoire de réduction de nos émissions de GES** alignée sur la science et définition d'un plan d'actions associé

Réalisation d'un **plan de mobilité durable** entreprise

Mise en place d'un **dispositif de management de l'énergie** pour nos locaux

Sensibilisation des collaborateurs à l'**éco-conduite**

Poursuite du **verdissement de la flotte automobile** et de l'équipement des sites en IRVE

Mise en place de **nouveaux critères de sélection** de nos locaux basés sur la performance énergétique et de nouvelles clauses dans nos baux

Initialisation d'**audits d'agences** sur les questions environnementales

Mise en place d'une **politique de réduction des déchets**

► LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU PERMETTENT DE CONTRIBUER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE :



N°12

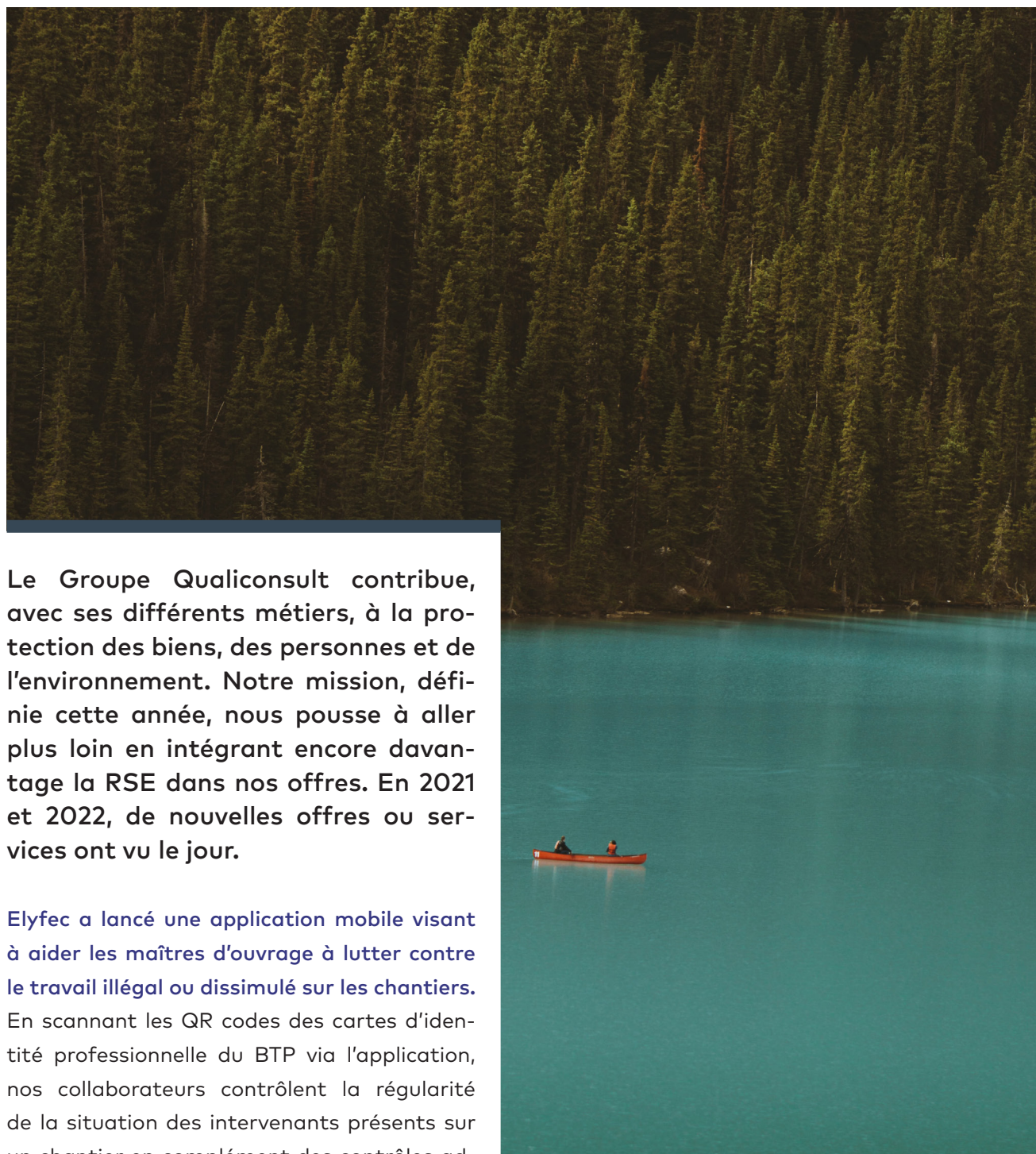
Consommation et production responsables en parvenant à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles et en réduisant considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.

N°13

Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques en améliorant l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, à l'atténuation de leurs effets et à la réduction de leur impact.

N°15

Préserver la vie terrestre en participant à la préservation des écosystèmes.



Le Groupe Qualiconsult contribue, avec ses différents métiers, à la protection des biens, des personnes et de l'environnement. Notre mission, définie cette année, nous pousse à aller plus loin en intégrant encore davantage la RSE dans nos offres. En 2021 et 2022, de nouvelles offres ou services ont vu le jour.

Elyfec a lancé une application mobile visant à aider les maîtres d'ouvrage à lutter contre le travail illégal ou dissimulé sur les chantiers. En scannant les QR codes des cartes d'identité professionnelle du BTP via l'application, nos collaborateurs contrôlent la régularité de la situation des intervenants présents sur un chantier en complément des contrôles administratifs réalisés par le Maître d'Ouvrage. L'entreprise est destinataire d'une requête en cas d'anomalie détectée, le maître d'ouvrage des cas d'entreprises intervenantes inconnues et de reportings réguliers.

Il est ainsi en mesure de prévenir précocement le travail non déclaré, la sous-traitance occulte, le marchandage, le prêt illicite de main d'œuvre ou encore la fraude au travail détaché conformément aux exigences des lois Savary et Macron.

Qualiconsult a lancé une offre à trois niveaux sur la biodiversité dans le secteur de la construction.

En effet, la qualité de la biodiversité est impactée par l'imperméabilisation des sols, conséquence de la construction immobilière et des voiries. L'enjeu est particulièrement important lorsque les installations prévues sont classées pour la protection de l'environnement ou quand les réglementations BREEAM et HQE Bâtiment Durable (HQE) imposent des exigences. Qualiconsult accompagne donc ses clients dans la réalisation de diagnostics écologiques et dans la certification BREEAM et HQE. Elle les guide aussi lorsqu'ils recherchent des certifications ou labels relatifs à la protection de la biodiversité tels qu'Effinature et Biodiversity.

L'offre peut comprendre jusqu'à 3 étapes :

- 1 - Réalisation de diagnostics écologiques
- 2 - Réalisation du cahier des charges pour promouvoir la biodiversité dans la construction et obtenir les certifications BREEAM et HQE
- 3 - Mise en place d'un système de management permettant la prise en compte de ces aspects en phase chantier ainsi qu'en phase exploitation et encourageant les interactions entre les utilisateurs des bâtiments et les écosystèmes naturels.



La qualité de l'air est un véritable enjeu de santé publique. En France, chaque année, les polluants intérieurs sont responsables de 20 000 décès prématurés (ANSES/ OQAI 2015) alors que dans le même temps, 34% des locaux tertiaires français ne sont pas équipés d'un dispositif de ventilation et de traitement d'air suffisant (OQAI). Conscientes des enjeux réglementaires et sanitaires grandissant autour de ce sujet, certaines sociétés du Groupe se sont associées à la start-up Pando2 pour proposer à leurs clients un nouveau service d'accompagnement à la maîtrise de la qualité de l'air. Après le recueil des données techniques préalables au diagnostic, nos équipes accompagnent la mise en place des capteurs pour la supervision en continu par la plateforme PANDO2, réalisent l'interprétation des résultats et proposent des plans d'actions ainsi que des mesures correctives.



Après avoir réalisé plus de 16 000 contrôles dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE) en 2021, Qualiconsult a renforcé ses effectifs et développé ses méthodes et outils pour répondre aux enjeux de la cinquième période (P5) des CEE couvrant les années 2022 à 2025.



Outre l'accompagnement de ses clients dans le cadre du dispositif Éco énergie tertiaire, **QCS Services a développé une offre visant à les aider à devenir sobres énergétiquement dans le court terme.** Elle se focalise sur les consommations énergétiques des bâtiments et se déroule en 3 étapes : bilan instrumenté ou non, recherche d'économies immédiates, mise en place d'un dispositif de management de l'énergie.

Qualiconsult a développé une offre d'accompagnement de ses maîtres d'ouvrage permettant d'évaluer l'évolution des aléas climatiques et de préparer les bâtiments neufs à les absorber. QCS Services a travaillé sur ce sujet pour les ouvrages

existants et est en mesure notamment de réaliser des audits de vulnérabilité aux inondations et à la submersion marine, des plans communaux de sauvegarde, des études de risques naturels et technologiques...

Dans un autre registre, nous venons de signer **un partenariat avec EQS Groupe.** Ce dernier développe et commercialise notamment une plateforme de recueil des signalements et de traitement des alertes. En sus de la commercialisation de cette plateforme, nous développons une offre de services pour nos clients visant à les aider à répondre à leurs obligations légales sur ce domaine, à leurs obligations et démarches volontaires en matière d'éthique et en matière de RSE de façon plus générale.

Enfin, nous avons pérennisé le "réacteur offres innovantes", notre dispositif d'innovation lancé en 2021 permettant de recueillir les idées de nos collaborateurs sur de nouvelles offres de services à destination de nos clients et de les soutenir jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle, à savoir une réalisation chez un client. Nous avons pour objectif de faire évoluer ce dispositif naissant en le densifiant et en nous assurant que les offres innovantes du Groupe soient intrinsèquement durables, alignées avec notre raison d'être et que leur apport soit quantifié.



Construire Ensemble Réacteur offres innovantes

Présentation 07/09/22

Groupe Qualiconsult

www.groupe-qualiconsult.fr



Engagement
et performance

ENJEU



Intégration de la RSE dans les offres



RISQUES

Être en inadéquation
avec les attentes du marché

Participer
aux bouleversements
climatiques
et à leurs effets d'emballement



OPPORTUNITÉS

Contribuer
à la transformation
des comportements
et des modes de production

Créer des liens
avec des organisations
et faire partie d'un écosystème
qui s'auto-alimente
en compétences
et en connaissances

Déployer des modes
d'organisation,
de production et de vivre ensemble
qui soient régénératifs



RÉALISATIONS

Application SYLVIA
pour lutter contre le **travail illégal**
sur les chantiers

Offres biodiversité,
qualité de l'air, inspections CEE,
accompagnement dispositif
éco énergie tertiaire,
sobriété énergétique,
résilience de la construction
et du bâti aux aléas climatiques

Partenariat EQS

Dispositif interne de soutien
à la mise en place
d'offres innovantes
pour nos clients :
réacteur d'offres innovantes



AMBITIONS

Renforcement
du dispositif d'innovation
vers l'**innovation durable**

Rappel régulier
dans nos communications
internes et externes
de la **contribution sociale
de nos métiers** historiques
et de nos nouvelles offres
et quantification
de la contribution sociale

Lancement
de **nouvelles offres**
sur les enjeux sociétaux
et environnementaux

► LES ACTIONS DU GROUPE SUR CET ENJEU
PERMETTENT DE CONTRIBUER
AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE :



N°9

Industries, innovation et infrastructures en participant à une industrialisation durable qui profite à tous.

N°11

Villes et communautés durables en renforçant les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial ainsi qu'en réduisant l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion des déchets.

N°12

Consommation et production responsables en faisant en sorte que toutes les personnes, partout dans le monde, aient les informations et connaissances nécessaires au développement durable et à un style de vie en harmonie avec la nature

N°13

Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques en renforçant, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat ainsi qu'en améliorant l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, à l'atténuation de leurs effets et à la réduction de leur impact.

Nos métiers sont là,
en premier et depuis l'origine,
pour la santé et la sécurité
du public, des travailleurs,
pour la protection et
l'amélioration de l'environnement
de nos clients.

Ils sont là pour assurer
la durabilité des ouvrages,
des équipements
et des installations.

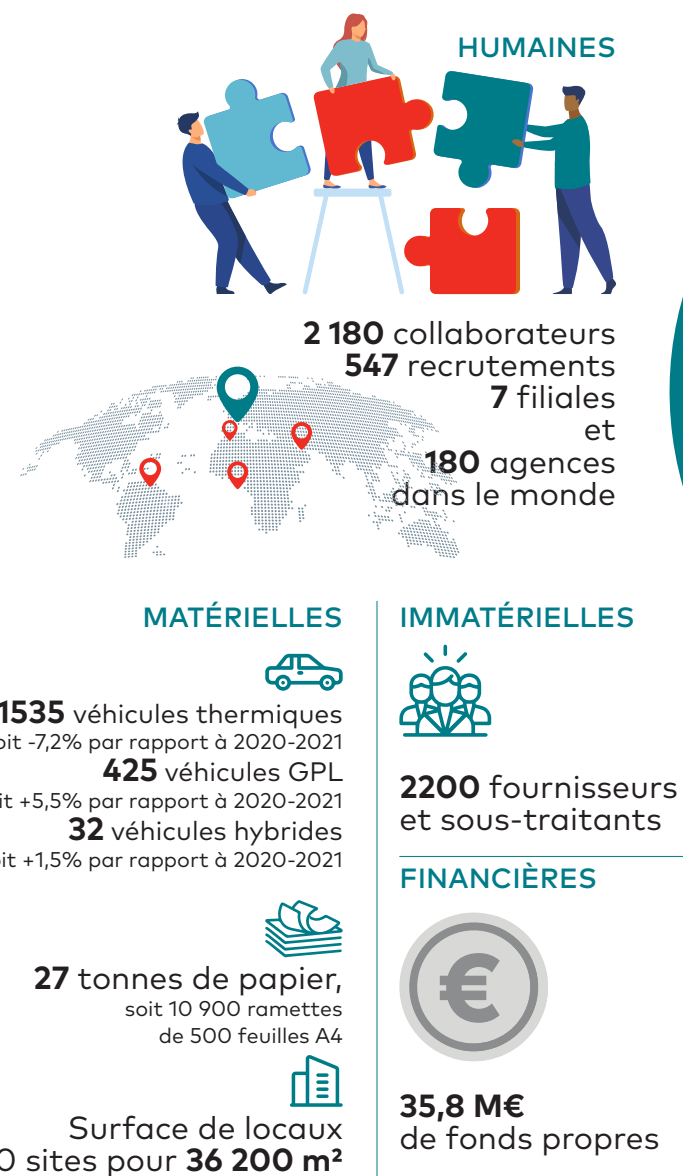
Ils sont là pour la préservation
de l'environnement.
C'est ça le cœur de nos métiers.

Notre modèle d'affaire

notre cycle de création de valeur globale

Notre modèle d'affaires décrit les ressources humaines, immatérielles et financières grâce auxquelles le Groupe Qualiconsult a pu, en 2021, mettre en œuvre sa mission : accompagner notre écosystème à progresser d'une logique de conformité à une approche plurielle de performance et durabilité. Dans une logique d'exemplarité, nous commençons par appliquer cet engagement à nos propres fonctionnements. Ce modèle présente donc la création de valeur extra-financière du Groupe et la redistribution, à nos parties prenantes, des différents revenus générés cette année. Il montre que chacun de nos métiers participe à cette création de valeur plurielle puisque l'ensemble de nos missions possède un caractère contributif en participant à la protection des personnes, des biens et de l'environnement.

02. NOS RESSOURCES UTILISÉES



01.

NOS ENJEUX PRIORISÉS

- Éthique des affaires, conformité & transparence
- Bien-être et qualité de vie au travail
- Compétences, employabilité et développement des talents
- Diversité et inclusion
- Impact environnemental des activités du Groupe
- Achats responsables fournisseurs et sous-traitants métiers
- Collaboration avec nos parties prenantes
- Engagement sociétal, engagement des salariés et intraprenariat
- Qualité de la relation client
- Intégration de la RSE dans nos offres

04.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Création de valeur élargie

- 121 M€ générés au service de la protection des personnes
- 65,6 M€ générés au service de la protection des biens
- 16,4 M€ générés au service de la protection de l'environnement

Ventilation de notre CA selon les indications données dans 'Contribution sociétale de nos missions'

Redistribution de la valeur financière

- Masse salariale : 118 M€
- Participation : 1,5 M€
- Dépenses totales fournisseurs et sous-traitants : 62 M€
- Impôts, taxes et loyers : 15,9 M€
- 1,4 % du CA dédié à la formation

03.

NOS REVENUS GÉNÉRÉS



205 M€^{CA}

EBITDA :
9,7 M€

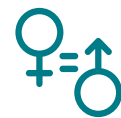


Chiffres clés 2021

Qualiconsult



CA :

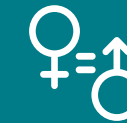
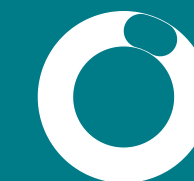
99 millions
d'eurosindex
de l'égalité professionnelle**85/100****830**
collaborateurs sur
60
agences**26%**
de collaborateurs
avec
+ 10 ans d'ancienneté**26**
alternantsTaux Accidents
du Travail
0.72 %**94%**
de CDITaux de fréquence
8.85 %Taux de gravité
0.21 %**28%**
de femmes
parmi les cadres**14**
Reconnaisances
externesTaux de handicap
1.1 %**76%**de femmes
parmi
les ETAM**467**salariés ayant bénéficié
d'un programme de formationsoit
17,6 h
par collaborateur**20**
collaborateurs
formés
dans les
académies**6**
collaborateurs
formés
dans les
management
académies**58 000**
clients en 2021**44**
score NPS**9.7***
tég CO₂
par
collaborateurVéhicules
62%
CRIT'Air 1,
38%
CRIT'Air 2

Chiffres clés 2021

Qualiconsult Sécurité



CA :

44 millions
d'eurosindex
de l'égalité professionnelle**82/100****176**salariés ayant bénéficié
d'un programme de formationsoit
11,8 h
par collaborateur**343**
collaborateurs sur
59
agences**20%**
de collaborateurs
avec
+ 10 ans d'ancienneté**01**
alternantTaux Accidents
du Travail
1.79 %**97%**
de CDITaux de fréquence
13.44 %Taux de gravité
0.57 %**13%**
de femmes
parmi les cadres**34 000**
clients en 2021**54**
score NPS**8.2***
tég CO₂
par
collaborateurVéhicules
62%
CRIT'Air 1,
38%
CRIT'Air 2(*) Bilan carbone
sur les scopes 1, 2 et 3 selon le protocole GHG(*) Bilan carbone
sur les scopes 1, 2 et 3 selon le protocole GHG

Chiffres clés 2021

Qualiconsult Exploitation



CA :

48 millions
d'euros

index
de l'égalité professionnelle

86/100



436

salariés ayant bénéficié
d'un programme de formation

soit

19,4 h

par collaborateur



CA :

25 millions
d'euros

index
de l'égalité professionnelle

82/100



235

salariés ayant bénéficié
d'un programme de formation

soit

19,8 h

par collaborateur



592
collaborateurs sur
47
agences



22%

de collaborateurs
avec
+ 10 ans d'ancienneté

12

collaborateurs
formés
dans les
académies

7

collaborateurs
formés
dans les
management
académies

258
collaborateurs sur
34
agences



5%

de collaborateurs
avec
+ 10 ans d'ancienneté

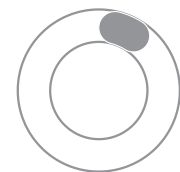
4

collaborateurs
formés
dans les
management
académies

33
alternants

Taux Accidents
du Travail
0.60%Taux de fréquence
8.75%Taux de gravité
0.03%

94%
de CDI



12%
de femmes
parmi les cadres



71 000
clients en 2021



62
score NPS

Taux Accidents
du Travail
0.87%Taux de fréquence
11.14%Taux de gravité
0.12%

93%
de CDI



12%
de femmes
parmi les cadres



34 000
clients en 2021



51
score NPS



28
Reconnaisances
externes

Taux de handicap
1.2%

31%

de femmes
parmi
les ETAM

9.6*
tég CO₂
par
collaborateur

Véhicules
57%
CRIT'Air 1,
43%
CRIT'Air 2

9
Reconnaisances
externes

Taux de handicap
3.5%

38%

de femmes
parmi
les ETAM

10.4*
tég CO₂
par
collaborateur

Véhicules
57%
CRIT'Air 1,
43%
CRIT'Air 2(*) Bilan carbone
sur les scopes 1, 2 et 3 selon le protocole GHG

Chiffres clés 2021

Qualiconsult Immobilier

(*) Bilan carbone
sur les scopes 1, 2 et 3 selon le protocole GHG

Chiffres clés 2021

QCS Services



CA :

12 millions
d'euros



127
collaborateurs sur
15
agences



18
alternants

Taux Accidents
du Travail**0.67 %**

Taux de fréquence

17.37 %

Taux de gravité

0.56 %

85
%
de CDI



22
Reconnaisances
externes



Taux de handicap
1.6 %

index
de l'égalité professionnelle

79/100



7
%
de collaborateurs
avec
+ 10 ans d'ancienneté



21%
de femmes
parmi les cadres

79%

de femmes
parmi
les ETAM

58

salariés ayant bénéficié
d'un programme de formation

soit

7,3 h
par collaborateur



5

collaborateurs
formés
dans les
management
académies

12 000
clients en 2021



55
score NPS



11.2*
tég CO₂
par
collaborateur



Véhicules
62%
CRIT'Air 1,
38%
CRIT'Air 2

(*) Bilan carbone
sur les scopes 1, 2 et 3 selon le protocole GHG

Chiffres clés 2021

Elyfec



CA :

3 millions
d'euros



30
collaborateurs sur
6
agences



2
alternants



33%
de collaborateurs
avec
+ 10 ans d'ancienneté



4 000
clients en 2021



24%
de femmes
parmi les cadres

100%
de femmes
parmi les ETAM



10.4*
tég CO₂ par
collaborateur



Véhicules
82%
CRIT'Air 1,
18%
CRIT'Air 2

(*) Bilan carbone
sur les scopes 1, 2 et 3 selon le protocole GHG



09

À propos, de ce rapport



Le Groupe Qualiconsult réalise, depuis 2020 un rapport intégré donnant une vision d'ensemble des activités de l'entreprise et de la stratégie déployée pour conjuguer performance et création de valeur partagée. Ce rapport présente la poursuite des transformations opérées en 2021 et 2022 ainsi que les perspectives du Groupe.



Inspiré du cadre de référence proposé par l'**International Integrated Reporting Council (IIRC)**, le document a été construit en s'inspirant des principes directeurs de la **Global Reporting Initiative (GRI)**. Ce rapport montre la façon dont le travail des équipes s'inscrit dans le modèle de création de valeur du Groupe. Il présente le travail collaboratif réalisé pour l'obtention du statut de société à mission. Il illustre la force de l'engagement des collaborateurs vis-à-vis de leurs principales parties prenantes, en présentant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux prioritaires, en adéquation avec leurs attentes. Il révèle également la stratégie RSE du Groupe élaborée en lien avec les Objectifs de développement durable (ODD) et la feuille de route associée pour l'année prochaine, en accord avec le plan à trois ans décrit au précédent rapport. Enfin, une section spéciale décrit le modèle d'affaires qui permet de montrer la redistribution de la valeur financière et extra-financière créée ainsi que la contribution sociétale des différentes missions menées par les équipes.

Nos engagements sont évalués annuellement par des organismes indépendants experts comme Ecovadis et le Pacte Mondial des Nations Unies. Ce travail a d'ailleurs permis d'intégrer les Principes du Pacte mondial des Nations unies au sein de la stratégie et des opérations du Groupe. Grâce à notre adhésion, nos équipes participent aux groupes de travail nationaux et régionaux. Nous sommes donc engagés dans une démarche d'amélioration continue et de communication des progrès réalisés.



Les données et les déclarations figurant dans ce rapport intégré concernent l'exercice 2021. La méthodologie de collecte de données est la suivante :

- Des interviews ont été réalisées pour les données qualitatives ;
- Les données sociales et Hygiène, Sécurité, Environnement proviennent des BDESE (bases de données économiques, sociales et environnementales) des sociétés. Les données sont elles-mêmes issues du système d'information de l'entreprise (SI) ;
- Les données financières proviennent des comptes sociaux et comptes consolidés certifiés ;
- Les données formation sont consolidées par le Service formation ;
- Les données liées à la flotte de véhicules proviennent de la Direction des Achats, de la Logistique et de l'Immobilier (SI flotte automobile) ;
- Les données portant sur les clients et missions sont extraites du SI du Groupe et de l'outil de mesure de la satisfaction clients .
- Les données liées au Bilan Carbone sont extraites du Bilan Carbone de Qualiconsult sur 2021 réalisé par South Pole ;
- Les données liées à la consommation et aux déchets papiers proviennent de la Direction des Achats, de la Logistique et de l'Immobilier et du partenariat avec la société Elise.

Note : Les données sociales consolidées au niveau du Groupe sont hors Elyfec et Qualiconsult International considérés comme non représentatifs au regard de leur poids respectif et du schéma de consolidation retenu.

Ce rapport s'adresse à nos collaborateurs, clients, organismes de tutelles, investisseurs, autorités publiques ou associations, et tous ceux qui souhaitent suivre notre progression.

**Disponible en français et en anglais,
le rapport intégré est également téléchargeable
sur notre site internet**

www.groupe-qualiconsult.fr



Direction Générale Groupe Qualiconsult

Novalizy - Bât E
1 bis rue du Petit Clamart
78941 Vélizy Cedex
FRANCE

Tél : 01.40.83.75.75

Mail : contact@qualiconsult.fr

ÉDITION JANVIER 2023

AU CŒUR
DE VOS
PROJETS 

Coordination générale et rédaction
Direction, Direction Marketing & Communication

Conception, rédaction et conception graphique
Agence Sugarcane & Anne-Sophie Billaud

Direction de la communication
Elise LEFEBVRE
elise.lefebvre@qualiconsult.fr