



Sommaire



O4 Edito croisé



Notre organisation, AGILE ET COLLABORATIVE

12 Notre gouvernance, ÉTHIQUE ET INDÉPENDANTE

14 Les chiffres clés 2020



16
La collaboration,
NOTRE LEVIER
DE TRANSFORMATION





20 La co-construction AVEC NOS PARTIES PRENANTES



24Notre stratégie



26Nos principales RÉALISATIONS

32 Notre modèle D'AFFAIRES

- schéma opérationnel du Groupe Qualiconsult
- cycle de création de valeur globale







36La RSE,
La contribution sociétale

DE NOS MISSIONS

40A propos
DE CE RAPPORT

42 Groupe Qualiconsult Contacts

Edito

Pierre-Guillaume Lansiaux

Directeur Général



66

Nous contrôlons, inspectons, conseillons nos clients de manière à ce qu'ils respectent leurs obligations, améliorent leur performance, limitent leur impact sur l'environnement. Nous nous devons donc, à notre tour, d'être exemplaire dans notre politique RSE, que nous voulons à la fois ambitieuse, pragmatique, et ancrée sur le terrain.

La crise sanitaire a poussé les entreprises à s'interroger sur leur contribution à la société et leurs pratiques. Quels ont été les impacts au sein du Groupe Qualiconsult?

PGL. Les métiers exercés par les équipes des différentes filiales du Groupe Qualiconsult ont, par essence, pour vocation d'amener de la sécurité, de la sérénité à nos clients, puisque nous intervenons en tant que tierce partie indépendante pour leur apporter, en toute impartialité, le meilleur éclairage technique dans le cadre des missions qu'ils nous confient.

Certaines de nos missions sont également réalisées dans un contexte de type délégation de l'état, visant directement à apporter des garanties à la société au sens large, par la réalisation de prestations de contrôle et d'inspection sur la sécurité des personnes, ou la protection de l'environnement par exemple.

Nous n'avons donc pas attendu la crise sanitaire pour avoir conscience de notre apport à la société. La crise nous a toutefois amené, d'une part à mettre davantage en lumière nos actions à la fois en interne et vis-à-vis de l'extérieur, et d'autre part à formaliser et à exprimer de manière plus explicite cette contribution. En effet, le besoin de rassurance, de confiance, d'expertise n'a sans doute jamais été mis en avant de manière aussi forte, parce que l'environnement général était très mouvant. Ce sont par exemple les missions de Référent COVID que nos équipes ont su développer et s'approprier très vite permettant aux chantiers de construction de redémarrer avec un maximum de sérénité. Ou encore les prestations d'accompagnement à la reprise de l'activité après confinement dans lesquelles nous avons aidé nos clients à relancer leur exploitation.

Ce fort ressenti d'utilité nous a amenés à accélérer et à finaliser un travail que nous avions commencé en 2017 par une réflexion sur nos valeurs, en bâtissant par des ateliers d'intelligence collective ouverts à tous les collaborateurs notre raison d'être et notre vision. « Partager nos savoirs au service d'un monde plus sûr, performant et durable », raison d'être du Groupe issue du travail de ces ateliers, représente à la fois notre histoire et notre avenir avec toute la pertinence et l'ambition que la réflexion collective peut apporter.

Au-delà de ces réflexions de fond sur notre positionnement, notre mission, c'est aussi notre organisation que la crise sanitaire a interrogé. Comme toutes les entreprises, il nous a fallu, quasiment du jour au lendemain, trouver de nouvelles façons de travailler, de communiquer, d'échanger. Les habitudes d'autonomie fortes données à nos agences depuis l'origine de la société ont été très utiles.

D'un côté, nous avons pu organiser très vite par le biais d'un travail collaboratif les mesures organisationnelles communes à mettre en œuvre pour répondre à l'urgence sanitaire et mettre nos services centraux en ordre de bataille pour fournir les moyens (matériels informatiques, réseaux, équipements de protection...) nécessaires à la poursuite de nos activités. De l'autre, les agences ont pu définir les modalités d'organisation locale les plus adaptées à leur contexte et à leur situation. Cette liberté laissée aux équipes a permis de faire émerger de multiples solutions, parfois très innovantes, de les partager, et au final de permettre à chacun de contribuer à trouver les voies correspondant le mieux à son collectif de proximité, dans l'intérêt final de l'ensemble du Groupe.

Là encore, ce constat nous a conduits à verbaliser, à partager de manière ouverte entre nous sur l'envie que nous voulons porter dans nos façons de travailler ensemble. Cette verbalisation s'est traduite par le projet «Construire Ensemble» que nous avons initié en fin d'année 2020 par une télé-manifestation ouverte à tous les collaborateurs, ce qui était une grande première pour nous.

Quelle est l'ambition de «Construire Ensemble»?

PGL. «Construire Ensemble», c'est d'abord libérer les énergies, les initiatives au service de notre raison d'être définie collectivement. C'est mettre en place des méthodes pour déployer l'intelligence collective de nos équipes. C'est permettre à chacun de pouvoir contribuer à nos projets, mais aussi de les initier. D'un point de vue organisationnel, c'est passer d'un schéma hiérarchique pyramidal où le management «commande et contrôle» à un cadre dans lequel la fonction première des managers est de créer l'environnement permettant aux collaborateurs d'assurer leur développement personnel et de contribuer au projet de l'entreprise.

Concrètement cela se traduit par exemple par le traitement systématique de l'ensemble des proiets en mode collaboratif, par le biais d'ateliers. Les méthodes que nous mettons en œuvre sont basées sur la démarche appréciative, c'est-à-dire, pour résumer de manière très caricaturale, sur le principe de partir de nos forces et de nos envies pour construire l'avenir. Cela vaut aussi bien pour les projets d'innovation, de développement d'outils de production ou de gestion, d'organisation, que pour les projets des agences dans lesquels l'équipe de l'agence définit son avenir rêvé et les étapes concrètes pour y arriver. Le principe fondamental que nous reconnaissons c'est que «celui qui sait c'est celui qui fait», et plus encore, pour y rajouter la dimension collective indispensable, que «ceux qui savent sont ceux qui font».

Depuis la création du Groupe en 1982, l'autonomie des équipes, l'esprit d'initiative ont été favorisés.

Nous sommes donc dans la pleine continuité de nos pratiques, en leur donnant par «Construire Ensemble» une dimension plus systématique et intégrée. En fait, «Construire Ensemble», c'est transformer notre histoire en culture!

Comment la politique RSE du Groupe s'inscrit-elle dans cette transformation?

PGL. Nous voulons être des cordonniers bien chaussés! Nos missions agissent pour la société.

Nous contrôlons, inspectons, conseillons nos clients de manière à ce qu'ils respectent leurs obligations, améliorent leur performance, limitent leur impact sur l'environnement. Nous nous devons donc, à notre tour, d'être exemplaire dans notre politique RSE, que nous voulons à la fois ambitieuse, pragmatique, et ancrée sur le terrain.

Et pour ce faire, quoi de mieux que de décliner, là aussi de la façon la plus exemplaire possible, les principes de «Construire Ensemble» dans l'élaboration, la définition, la programmation et la mise en œuvre de notre politique RSE ?

Celle-ci est donc co-construite au sein de notre Comité de Pilotage RSE composé de collaborateurs issus des différentes filiales, de différentes régions et de profils variés, de manière à être représentatifs de l'entreprise et de pouvoir porter les différentes sensibilités des équipes. C'est ce comité qui définit et met à jour la stratégie RSE du Groupe, qu'il présente au CODIR Groupe, et élabore les plans d'actions correspondant aux différents axes stratégiques. Il s'appuie sur des entretiens réalisés auprès des collaborateurs et des ateliers menés en mode démarche appréciative. Le CODIR Groupe soutient le Comité de Pilotage RSE dans ses actions et le cas échéant relaie les plans d'action auprès des structures concernées.

C'est en fait un mouvement d'entraînement réciproque, une co-évolution qui se produit entre notre politique RSE et notre transformation «Construire Ensemble». D'une part, l'élaboration et la mise en œuvre de notre politique RSE utilise les outils et méthodes développés par «Construire Ensemble», et participe par là même à les faire évoluer par l'expérience. D'autre part «Construire Ensemble» est

lui-même un élément de la politique RSE et est alimenté par cette dernière, ne serait-ce évidemment que du fait de l'incidence de «Construire Ensemble» sur nos modes de management et sur le rôle contributif de tous les collaborateurs.

La collaboration est donc le moteur de cette transformation. C'est aussi un levier indispensable à l'atteinte de nos objectifs ambitieux qui nous permettent de contribuer, aujourd'hui, à 10 des 17 objectifs de développement durable (ODD) et de soutenir les 10 principes fondamentaux du Pacte Mondial des Nations Unies. Nous avons fait des progrès majeurs grâce à notre démarche RSE et nous sommes fiers d'annoncer notre engagement volontaire à soutenir le Pacte Mondial des Nations Unies, depuis septembre 2021.





Anouk Géhin

Directrice des Ressources Humaines Groupe



La RSE nous offre une réelle opportunité d'innover en matière sociale. Nous devons constamment nous interroger sur ce qui donne du sens à nos actions en développant de nouvelles approches des relations humaines, et en adaptant nos modes de management aux attentes des nouvelles générations.

99

Concrètement, c'est quoi la RSE au sein du Groupe Qualiconsult ?

AG. Bien au-delà de nos « obligations légales » ou des « connotations morales », diversité, qualité de vie au travail, marque employeur, fidélisation, entreprise citoyenne sont autant de sujets pour lesquels nous nous mobilisons au quotidien.

Convaincus que la RSE ne peut se réduire à une simple posture d'affichage, nous avons créé un

comité RSE Groupe, et nous ne pouvons que nous réjouir des actions et initiatives qui en découlent ! En effet, le fruit de convictions individuelles est en train de devenir une conviction collective autour de sujets aussi forts que l'éthique des affaires, ou les engagements solidaires auprès d'acteurs associatifs, pour ne citer que quelques exemples.

La RSE a bel et bien une finalité économique : pour continuer à occuper notre place sur le marché, nous développer et nous différencier, nous devons intégrer la performance durable dans notre culture d'entreprise.

En quoi la RSE deviendra un levier de performance RH incontournable pour le Groupe Qualiconsult?

AG. La RSE nous offre une réelle opportunité d'innover en matière sociale. Nous devons constamment nous interroger sur ce qui donne du sens à nos actions en développant de nouvelles approches des relations humaines, et en adaptant nos modes de management aux attentes des nouvelles générations

Pour répondre à nos responsabilités sociétales, nous formons nos managers dans le cadre d'académies de formations visant l'excellence. Nous devrons également veiller à l'employabilité permanente de nos collaborateurs au monde de demain. Nous n'hésitons pas à inviter nos collaborateurs à partager leurs initiatives pour construire l'entreprise dans laquelle ils ont envie de se développer personnellement et professionnellement.

Chaque semaine, de nouveaux collaborateurs nous rejoignent. Le recrutement est pour nous l'occasion d'illustrer nos convictions en matière de RSE afin de répondre aux exigences de nos candidats en la matière. Donner du sens à chacun, témoigner notre confiance, c'est favoriser l'engagement de nos équipes qui sont nos premiers acteurs de production de richesses.

Changer notre angle de vue sur le travail en transformant les questions de risques et de coûts en des sujets de motivation et de compétitivité est stimulant pour ne pas dire indispensable!

Notre organisation,

AGILE ET COLLABORATIVE



7 filiales, 6 métiers

A travers nos différents métiers: la construction, les inspections volontaires et réglementaires, les diagnostics immobiliers, la Qualité Hygiène Sécurité Environnement (QHSE), la formation et l'assistance à maîtrise d'ouvrage, nos équipes contribuent à rendre les bâtiments, installations, process et infrastructures plus sûrs, performants et intelligents.

Les activités dédiées aux opérations de construction, de rénovation et aux chantiers sont réunies au sein du pôle construction, composé des sociétés Qualiconsult et Qualiconsult Sécurité. Les activités dédiées au patrimoine et à l'exploitation, au sein du pôle Facilities, sont portées par nos sociétés Qualiconsult Exploitation et Qualiconsult Immobilier. Nos activités d'assistance à maîtrise d'ouvrage sont réalisées de indépendante Services. Elyfec se consacre à la coordination Sécurité et Protection de la Santé (CSPS) sur les chantiers et à la représentation légale des travailleurs détachés. Enfin, notre société Qualiconsult International réalise des missions de supervision, qualité et sécurité en tant que tierce partie indépendante en Europe, Afrique, et au Moyen Orient.

Grâce à cet équilibre, nous bénéficions à la fois d'une grande stabilité et agilité. Nos activités sont complémentaires et les équipes ont l'habitude de se passer le relais pour assurer une même qualité de service sur tout ou partie d'une mission, dans le respect des règles d'impartialité qui nous sont imposées ou que nous nous fixons.

66

Grâce à cet équilibre, nous bénéficions à la fois d'une grande stabilité et agilité. Nos activités sont complémentaires et les équipes ont l'habitude de se passer le relais pour assurer une même qualité de service sur tout ou partie d'une mission.

Nos filiales portent chacune des connaissances et savoir-faire spécifiques :



PÔLE CONSTRUCTION

QUALICONSULT, Filiale historique du Groupe,

Organisme agréé en contrôle technique construction

- · Contrôle technique construction,
- · Vérifications et attestations règlementaires 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...



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

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

Groupe Qualiconsult



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.



QUALICONSULTINTERNATIONAL

- 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.



ELYFEC

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





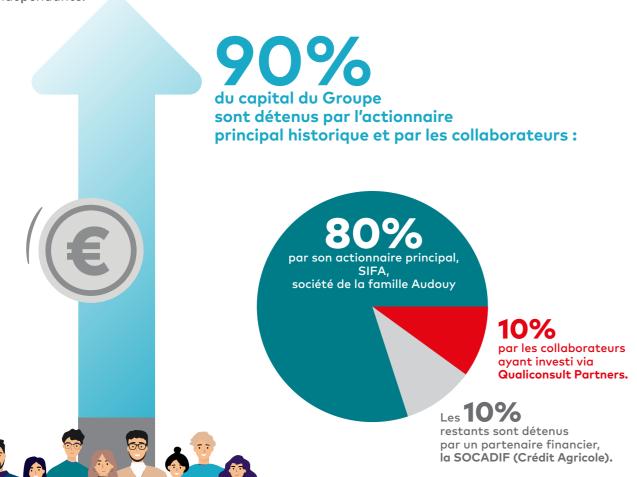
Notre gouvernance,

ÉTHIQUE & INDÉPENDANTE

Depuis sa naissance en 1982, le Groupe Qualiconsult est resté une holding familiale.

Il reste l'un des rares groupes du secteur à être dirigé par des gens du métier. Il a su garder son indépendance tout en poursuivant son expansion. Dernièrement l'actionnaire principal a renforcé sa présence dans le capital du Groupe, confirmant ainsi la stabilité de ce dernier et ouvrant de nouvelles perspectives de développement.

Il garantit son indépendance totale, si importante dans les métiers de tierce partie indépendante.





Président **Alain AUDOUY**

Directeur général Pierre-Guillaume LANSIAUX





ELYFEC

Président

PÔLE CONSTRUCTION

PÔLE FACILITIES

QUALICONSULT

EXPLOITATION

Président

Loïc

VISCAPI

QUALICONSULT

Président **Alexandre EOZENOU**



QUALICONSULT

SÉCURITÉ

Président

Christophe

BOURLON



QUALICONSULT

IMMOBILIER

Président

Loïc

VISCAPI



SERVICES Présidente

VASILE

Alexandra

QCS

Patrick Emmanuel AMICUCCI

QUALICONSULT

INTERNATIONAL

Président

AUDOUY





Les Chiffres clés 2020



2170 collaborateurs



198_{M€}





82/8

Index d'égalité femmes-hommes











heures de formation pour nos salariés



des managers issus de la promotion interne



des emplois en CDI



La collaboration,

NOTRE LEVIER DE TRANSFORMATION

Cette année 2020, particulière pour tout le monde, a été l'occasion pour nous de transformer le Groupe en profondeur. Nous avons lancé le projet **Construire Ensemble,** une démarche collective et collaborative pour repenser notre entreprise.

De ce processus a émergé notre raison d'être: partager nos savoirs au service d'un monde plus sûr, performant et durable. Dans la continuité de cette initiative, la politique RSE a été élaborée, en intelligence collective, lors d'ateliers impliquant le comité RSE et les collaborateurs désireux de travailler sur ces sujets. Les équipes ont ainsi co-créé notre engagement RSE en définissant l'éthique et la responsabilité comme moteur de notre engagement et de notre performance pour assurer la haute qualité de nos relations.

Notre démarche et notre organisation ont évolué en conséquence. Le Comité HSE est devenu Comité RSE, élargissant ainsi son périmètre d'action et ses compétences. Les pilotes RSE, en charge de développer et de déployer les actions avec l'ensemble des collaborateurs, viennent renforcer l'équipe. Ce comité élargi continue à traiter les thématiques HSE mais couvre un spectre plus large et plus stratégique en participant activement à la définition et à la mise en œuvre de la politique RSE du Groupe sur des sujets portant par exemple sur la gouvernance, l'empreinte environnementale, les relations avec nos parties prenantes, la prospective et l'innovation ainsi que le développement du capital humain.



Notre raison
d'être:
le partage
de nos savoirs
avec l'ensemble
de nos parties
prenantes
au service
d'un monde plus sûr,
performant
et durable.

"

La RSE,

Comités

sociaux et économiques (CSE)

AU COEUR DE NOTRE ORGANISATION

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

Comité de direction Groupe (CODIR)

Composé du Directeur Général Groupe, du Directeur Général Adjoint Fonctions Supports Groupe et des Présidents de filiales

SE RÉUNIT



- 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

SE RÉUNIT





Vincent Leroux-Lefebvre, Directeur de la DALI Direction Achats, Logistique

TRAITÉS



Directrice des Ressources **Humaines Groupe**

• Mise en place de la stratégie RSE du Groupe

• Définition des actions découlant de la stratégie

• Suivi de l'avancement des actions mises en place

• Contribution à l'élaboration du document intégré annuel

• Réalisation du reporting RSE auprès du CODIR Groupe

Comité

RSE

· Animation de la démarche RSE



Philippe Blanchard QUALICONSULT Direction technique

Claire Boutain QUALICONSULT **IMMOBILIER** Directrice Technique



Comité d'éthique par métier

(Qualiconsult, Qualiconsult Sécurité, QCS Services)



SUJETS



d'éthique par métier

Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT)

SE RÉUNIT



fois / mois

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
- Prise en charge des sujets relatifs au travail des personnes en situation de handicap, des femmes et des séniors



Matthieu Legros, QCS SERVICES Directeur Régional Nord



Yannick L'Hoste,



PÔLE FACILITIES et QCS SERVICES Responsable HSE



Georges Dol, Directeur de la Qualité, de la Formation Interne et Délégué à la Protection des Données



Odile Delorme, **PÔLE CONSTRUCTION** Responsable HSE



Jessica Delferriere, Chargée de Communication



QUALICONSULT SÉCURITÉ Référente Technique Nationale









Comité d'éthique

Groupe

SE RÉUNIT



- · Mesures adoptées au sein du Groupe en matière d'éthique, de conformité, de gestion des conflits d'intérêt et plus généralement de responsabilité sociale d'entreprise
- Maîtrise des conflits d'intérêts pour la préservation de l'image du Groupe et mise en place d'actions préventives







- Risques potentiels de perte d'impartialité
- Déclinaison des décisions du comité

La coconstruction

AVEC NOS PARTIES PRENANTES

La qualité des relations étant au cœur de notre action, la co-construction avec nos parties prenantes est un enjeu fondamental.

Les parties prenantes sont tous les acteurs dont les intérêts sont impactés par les activités d'une entreprise. On distingue des parties prenantes internes (salariés, actionnaires par exemple) et des parties prenantes externes (clients, partenaires, communauté concernée localement par exemple).

Le tableau ci-après présente l'ensemble des parties prenantes du Groupe Qualiconsult et les modes de dialogues et de consultation que nous avons mis en place avec ces dernières.



Nous avons interrogé nos parties prenantes externes (clients et partenaires) pour connaître les enjeux qui sont les plus importants pour elles.

Voici quelques points importants qui ont émergé :

"Sur le sujet de **l'éthique des affaires et de la gestion des données personnelles,** nous n'avons pas de droit à l'erreur. Ce sont 2 sujets très surveillés chez nous et nous attendons la même chose de nos partenaires.» Pascal RODRIGUES, Responsable Grands-comptes **Euromaster**

"Le ruissellement d'une culture d'entreprise forte dans l'ensemble de l'entreprise crée la cohérence d'une démarche RSE. Le bien-être et la qualité de vie des collaborateurs rayonnent sur la qualité de la relation client et la qualité des prestations de Qualiconsult." José Otero, Responsable Technique *Derbigum France*

"Une bonne relation avec un référent de proximité réactif et dans l'échange permet également de développer nos savoirs et connaissances respectifs." Aldo Michelon, Direction de l'immobilier et de la maîtrise d'ouvrage *Région Grand Est*

« La RSE devient un critère de sélection de nos clients et fournisseurs. » Rémy Defay, Directeur Technique, Qualité et Achats de l'Immobilier Résidentiel et des Régions, *Vinci Immobilier*

DESCRIPTION

Site internet et réseaux sociaux Enquêtes de satisfaction Salons et webinaires Réunions régulières Échanges par téléphone et mails

Plateformes collaboratives

MODE DE DIALOGUE

Administrations, Collectivités
Etablissements 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...

Promoteurs et bailleurs



Salariés Agences, régions Famille et proches des salariés Dialogue social Enquêtes internes Ateliers participatifs et collaboratifs Entretiens annuels et professionnels Evénements internes Intranet, lettres internes Communautés



Ministères de la Transition Ecologique, du Travail, de l'emploi et de l'Insertion, de l'Intérieur Services d'Etat (DREAL...) SDIS Établissements publics (Ademe, CCI...)

Participation à des groupes de travail d'experts Tables rondes Conférences Contribution à des publications



DE SERVICES

PUBLICS

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

Réunions périodiques Audits Suivi des contrats Charte fournisseurs Actions de sensibilisation et formation des acheteurs (anti-corruption, achats responsables...)



Banques et organismes financiers

Organisations professionnelles

Partenaires métiers

Actionnaires

Réunions

Participations à des groupes de travail Ateliers Réunions périodiques

Reporting et assemblées générales



Établissements d'études supérieures Associations et ONG Médias Forums étudiants Interventions et participations aux événements étudiants Partenariats Relations presse

Cartographie de nos parties prenantes et de nos modes de dialogues

La qualité des relations,

LA CLÉ DE VOÛTE DE NOTRE RAISON D'ÊTRE

Après plusieurs ateliers de travail réunissant 39 personnes, dont 14 parties prenantes composées de clients et fournisseurs, notre comité RSE élargi a défini 10 enjeux prioritaires et un plan à 3 ans présentant une centaine d'actions. Grâce à cet exercice d'intelligence collective nous avons structuré et co-construit notre démarche en établissant les contours d'une politique RSE qui corresponde à nos enjeux et contribue au bien commun.

L'éthique & la responsabilité, c'est-à-dire le respect des exigences et du cadre normatif propres à l'exercice de nos métiers, l'évolution de notre gouvernance et l'exemplarité dans nos pratiques d'achats ainsi que vis-à-vis de nos collaborateurs sont essentiels pour fédérer nos équipes et assurer notre compétitivité. Le développement des compétences et expertises de nos équipes, l'intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans nos offres, la réduction de notre empreinte environnementale et l'engagement sociétal représentent quant à eux le socle de notre perfor-

Ces engagements viennent nourrir la qualité des relations avec et entre nos collaborateurs, nos partenaires et nos clients pour nous permettre de formaliser la démarche de co-construction et de co-innovation avec notre écosystème et renforcer le climat de bienveillance aui nous est cher.

Pour chacun de nos engagements, nous nous sommes fixés des objectifs et des indicateurs permettant de suivre et d'évaluer notre impact dans la durée.

L'éthique et la responsabilité comme moteur de notre engagement et de notre performance pour assurer la haute qualité de nos relations

LA CLÉ DE VOÛTE DE NOTRE RAISON D'ÊTRE



PRIORITAIRES



PLAN D'ACTION À



présentant une centaine d'actions



dont 14 parties prenantes composées de clients et fournisseurs

NOS 3 AXES D'ENGAGEMENT







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

Notre stratégie RSE

POUR MATÉRIALISER NOTRE RAISON D'ÊTRE

NOTRE RAISON D'ÊTRE : Partager notre savoir au service d'un monde plus sûr, performant et durable.

NOTRE VISION: Renforcer notre position de référence en tant que tiers de confiance, en créant de la valeur et des services innovants pour nos clients, grâce à l'esprit de coopération qui anime nos équipes.

Nos axes d'engagements



& RESPONSABILITÉ

Développer une culture de l'éthique et de la responsabilité

- Élargir et entretenir la démarche d'éthique des affaires, de conformité et de transparence de la
- Favoriser les achats responsables fournisseurs et sous-traitants métiers
- Créer une véritable culture de l'inclusion au sein de notre Groupe

Créer et entretenir une haute qualité

nos parties prenantes et nos clients

& de co-innovation avec notre écosystème

des relations avec nos collaborateurs,

• Formaliser une démarche de co-construction

• Matérialiser le concept de Haute Qualité

Relationnelle (HQR) pour renforcer la qualité de la

• Renforcer et entretenir un climat de bienveillance, de solidarité et de contribution pour consolider la

ran QUALITÉ

DES RELATIONS

Nos ambitions

- Former 100% de nos collaborateurs à l'éthique des affaires
- Élaborer un système de suivi permettant de pérenniser la culture de l'éthique

Achats responsables

• Respecter notre politique d'achat responsable avec 100% de nos fournisseurs d'ici 2023

- Favoriser la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances en formant 100% de nos collaborateurs sur les sujets de l'inclusion avec la mise en place de moyens pour assurer la diversité et l'inclusion
- · Adapter notre politique de recrutement pour les femmes et les personnes en situation de handicap



Les ODD





Collaboration avec nos parties prenantes

- Proposer au moins 1 projet par métier en co-construction avec nos parties prenantes d'ici 2022
- Renforcer notre présence dans les différents types d'Écoles pertinentes pour nos métiers
- · Construire notre politique relationnelle avec nos parties prenantes sur l'ensemble de nos enjeux RSE

Qualité de la relation client

- Élaborer et former 100% de nos collaborateurs au module de formation « relations de haute qualité » d'ici 2023
- Élaborer et mettre en place un indice de satisfaction et de recommandation lié à l'intégration de la RSE dans nos offres et nos pratiques

Bien-être et qualité de vie nos collaborateurs

- · Améliorer le cadre de travail pour fidéliser nos collaborateurs et réduire de 30 % le taux de turnover lié à la qualité de vie au travail (ergonomique ou relationnelle)
- · Instaurer une culture du bien-être au travail intégrant les propositions « Construire ensemble » et la diffuser à l'ensemble de nos collaborateurs
- Obtenir le label Happy At Work







marque employeur

ENGAGEMENT & PERFORMANCE

Accroître notre contribution sociétale et notre performance globale

- Favoriser l'employabilité et le développement personnel des collaborateurs en élargissant la vision des compétences et en dynamisant la mobi-
- Maîtriser l'impact environnemental des activités du groupe en assurant une cohérence entre ambitions et pratiques et être à la hauteur du défi climatique
- Organiser une démarche interne qui favorise l'engagement sociétal, l'engagement des salariés et l'intraprenariat
- Intégrer la RSE dans nos offres de services en s'appuyant sur les opportunités réglementaires pour élargir la contribution sociétale du groupe. Matérialiser la contribution élargie du groupe en lien avec notre performance globale.

Définir un plan de développement des compétences, de l'employabilité et des talents

- Intégrer le développement personnel dans nos objectifs de formation
- Monter en compétences sur les métiers administratifs et sur les enjeux de digitalisation des métiers
- Favoriser les passerelles inter-filiales pour développer les talents
- Favoriser une culture groupe
- Organiser la transmission du savoir via le mentorat
- Permettre l'auto-direction de chacun au sein des équipes

Mesurer et maîtriser l'Impact environnemental de nos activités

- Structurer notre politique carbone pour s'aligner sur l'objectif de 2°C des accords de Paris
- Supprimer tous les véhicules diésel de notre flotte au profit de véhicules plus éco-efficients d'ici à 2030
- Équiper 50% des agences de points de recharge d'ici 2025
- Réduire les kilomètres parcourus par collaborateur
- Sensibiliser 100% de nos collaborateurs d'ici 2023

Encourager l'Engagement sociétal, l'engagement des salariés et l'intraprenariat

- · Structurer notre engagement sociétal et l'implication de nos collaborateurs dans cet engagement
- · Systématiser la seconde vie (réemploi, recyclage, don...) à vertu sociétale de l'ensemble de nos matériels

Intégrer la RSE dans les offres de services

- · Consolider notre position de référence sur la maîtrise de la sécurité et de la qualité
- Réaliser 15 % de notre chiffre d'affaires avec des missions environnementales
- Structurer une offre de services digitaux à valeur ajoutée









Nos principales réalisations

PILIER N°1 ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ





Pour développer une culture de l'éthique et de la responsabilité, nous nous sommes basés sur des actions déjà bien ancrées dans nos fonctionnements pour en faire émerger de nouvelles. Ci-contre un récapitulatif de nos principales réalisations sur le sujet au cours des années 2020 et 2021.

• Le lancement d'une initiative de certification sur l'éthique des affaires de l'ensemble de nos collaborateurs, via un outil d'apprentissage du Pacte Mondial des Nations Unies et de l'Office des Nations Unies.



• La création d'un Comité RSE, plaçant la RSE comme sujet stratégique et transversal dans notre entreprise (voir page 16-18).



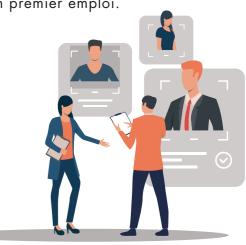
• L'élaboration de notre premier rapport intégré.



- Le déploiement d'un outil pour le suivi et l'évaluation de nos fournisseurs sur la dépendance et le respect de leurs obligations de déclarations sociales et légales et la signature par nos principaux fournisseurs d'une charte RSE et d'un code de conduite.
- La participation et l'organisation d'événements permettant de favoriser l'inclusion dans l'entreprise :
- Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH).
- DuoDay : journée dédiée aux personnes en situation de handicap voulant découvrir nos métiers.



• Le recrutement renforcé de stagiaires et alternants pour offrir à une génération fragilisée par la crise Covid-19 la possibilité de se former et d'accéder à un premier emploi.



• Le recours au cumul emploi retraite au bénéfice de collaborateurs séniors.

QUALITÉ DES RELATIONS





Pour créer et entretenir une haute qualité des relations avec nos collaborateurs, nos parties-prenantes et nos clients, nous privilégions la co-construction, la bienveillance et la solidarité. Ci-contre un récapitulatif de nos principales réalisations sur le sujet au cours des années 2020 et 2021.

- La structuration de "Construire Ensemble", une démarche d'intelligence collaborative qui s'est formalisée notamment par l'organisation et l'animation de différents ateliers. Elle a permis de définir les sujets importants à traiter pour nos collaborateurs. La démarche est accompagnée par des facilitateurs internes, spécifiquement formés.
- La pérennisation des Cafés Cosy rencontres entre nos équipes commerciales pour échanger sur l'amélioration de nos bonnes pratiques - qui deviennent un organe d'animation, de collaboration et de réflexion commerciale en lien direct avec notre COPIL Commercial Groupe. Vingt ambassadeurs ont été nommés pour faciliter ces échanges et développer des synergies.



- La création d'un groupe de travail national pour répondre à "France Relance" - plan du gouvernement pour redynamiser l'économie française affectée par la crise sanitaire. Une cinquantaine d'acteurs issus de diverses sociétés du groupe sont spécifiquement mobilisés pour proposer une approche commerciale et une offre de services adaptées et faciliter la relation client.
- Le lancement de formations ayant pour objectif de développer les « soft skills » compétences humaines et relationnelles de nos managers. Par exemple, notre parcours de formation « Management Académie », conçu par nos managers, intègre des modules sur la qualité relationnelle et l'intelligence collective. La formation sur la démarche appréciative, méthode

- d'échanges et d'animation qui permet de créer un état d'esprit constructif, basée sur les réussites, les atouts et les énergies positives de l'entreprise. Cette méthode est notamment utilisée par les facilitateurs pour faire émerger les idées en atelier, car elle permet d'instaurer un climat de confiance et de libérer la parole des collaborateurs.
- L'attention portée au bien-être de nos équipes illustrée par la signature d'un accord d'entreprise sur le télétravail, issu d'une volonté conjointe des Instances Représentatives du Personnel (IRP) et de la Direction de définir un cadre de travail clair et serein.
- La poursuite du déploiement de la Charte d'Aménagement et d'Organisation (CAO) dans neuf nouvelles agences contribuant à améliorer les conditions de travail et le bien-être de nos collaborateurs.
- La réalisation d'un 1er baromètre social avec un taux de participation de 63%. 81% des répondants aiment leur travail et sont satisfaits de leur vie au sein du Groupe. 89% sont satisfaits de la relation de confiance qu'ils entretiennent avec leur manager. 81% sont fiers de travailler pour le Groupe Qualiconsult.



• Le lancement d'une campagne marque employeur visant à promouvoir les métiers de nos filiales, en montrant le sens et les impacts de chacun, ainsi que notre contribution à la préservation de la sécurité et de la santé des personnes, des ouvrages et des biens, et de l'environnement.

ENGAGEMENT ET PERFORMANCE





Pour accroître notre contribution sociétale et notre performance globale, nous favorisons l'employabilité de nos collaborateurs et leur engagement citoyen, la maîtrise de notre impact environnemental et l'intégration de la RSE dans nos offres de produits et services. Voici un récapitulatif de nos principales réalisations sur le sujet au cours des années 2020 et 2021.

• L'encouragement à la mobilité interne (verticale et horizontale) via les entretiens annuels, les promotions internes, les ponts entre filiales et l'ouverture à de nouveaux métiers. 80% de nos managers sont d'ailleurs issus de la promotion interne.



- L'existence d'un programme de cooptation encourageant nos collaborateurs à recommander les profils qui partagent les valeurs de notre Groupe et qui sont dotés des qualités humaines et techniques correspondantes. Cette démarche inclusive favorise les recrutements qualitatifs et se révèle être une initiative gagnant-gagnant.
- La participation à des forums de recrutement avec différentes écoles d'ingénieurs ayant permis à nos équipes des Ressources Humaines de rencontrer 130 étudiants et d'en recruter 40 dans nos agences.
- Le tutorat et le partage d'expertises de nos séniors qui regorgent de connaissances et d'expériences terrain illustrant parfaitement notre raison d'être en favorisant le partage de leurs savoirs.
- L'obtention du label Happy Trainees témoignant de la qualité d'accueil des étudiants, stagiaires et alternants.

• L'actualisation de notre guide des écogestes destiné à l'ensemble de nos collaborateurs. Il rassemble les bonnes pratiques en matière de consommation d'eau et d'énergie, consommation de papier, déplacements et production, et gestion de nos déchets contribuant ainsi à une prise de conscience collective pour optimiser nos gestes quotidiens.



- La reconduction du partenariat sur le recyclage des consommables d'impression avec le consortium CONIBI et la mise en œuvre d'un nouveau partenariat avec la société ÉLISE. Cette dernière gère l'installation de corbeilles de tri, la collecte et le recyclage des déchets. Ce dispositif éco-citoyen contribue à préserver l'environnement, développe l'économie circulaire et permet la création d'emploi pour les personnes en situation de handicap ou d'insertion.
- La transformation de notre flotte de véhicules pour limiter nos émissions de gaz à effet de serre. Notre flotte est constituée à fin 2020 de 19% de véhicules GPL, contre 100% de diesel l'année précédente.
- Le don de 160 ordinateurs portables et tablettes reconditionnés à la FCPE 78 (Fédération des Conseils de Parents d'Élèves) et aux Restos du Cœur.
- La création d'un dispositif d'innovation « Réacteur offres innovantes » visant à encourager nos collaborateurs à proposer leurs idées de nouveaux services à destination de nos clients. Il a pour vocation de susciter la créativité et d'accompagner nos équipes dans le développement et l'enrichissement de leurs idées, dans une démarche d'intelligence collective.

Notre modèle d'affaires

Commercialisation & Production

AU SERVICE D'UN MONDE PLUS SÛR, PERFORMANT ET DURABLE

01. LE SCHÉMA OPÉRATIONNEL DU GROUPE QUALICONSULT

L'essentiel de l'activité des sociétés composant le Groupe Qualiconsult est porté par nos 180 agences. En tant que centres de profit, elles réalisent leurs propres démarches commerciales, la production des services commercialisés ainsi que les tâches administratives afférentes.

Les directions techniques et qualité exercent la veille règlementaire, les audits et des surveillances internes, indispensables à la pérennité de nos activités et faisant partie intégrante de notre démarche d'amélioration continue.

Le développement des nouvelles offres et solutions clients positionnent à nouveau nos agences au cœur du modèle. En contact permanent avec nos clients, elles occupent une place de choix pour identifier leurs attentes. Elles contribuent largement au lancement de nouveaux services ou à l'adaptation de services existants, aux côtés des directions commerciales, techniques, juridiques, systèmes d'information, marketing et communication.

Ce système, éclairé par nos directions générales, serait incomplet sans l'expertise délivrée par nos services centraux, partenaires de nos agences : ressources humaines, formation, finances, achats, qualité, techniques, systèmes d'information, marketing et communication, commerce, développement et innovation.



Audits & Contrôles internes

Directions Techniques

Direction Qualité 180 agences dans le monde Marketing,
Communication
&
Commercial

Veille, R&D, SI, juridique Directions
Techniques
des
différentes
filiales

Développement des offres

et des solutions clients

180 agences dans le monde

Support

RH, Finance, Achats,

Qualité, Formation, DSI,

Communication

Notre modèle d'affaires

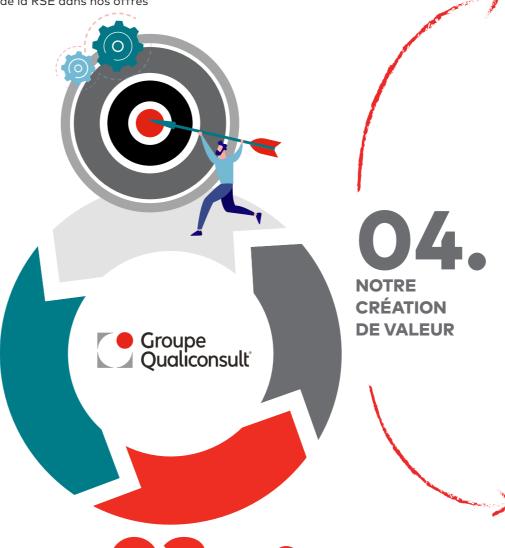
02. NOTRE CYCLE DE CRÉATION DE VALEUR GLOBALE

Notre schéma organisationnel, présenté ci-dessus, montre que chacun de nos métiers participe à la création de valeur économique, environnementale et sociale de notre entreprise.

Le schéma ci-contre présente les ressources humaines, immatérielles et financières utilisées par le Groupe Qualiconsult en 2020 pour, dans le cadre de ses opérations, progresser dans la mise en application d'actions clés sur les 10 enjeux priorisés. Il décrit également la façon dont le Groupe crée de la valeur extra-financière et dont les revenus générés sont redistribués aux parties prenantes du Groupe (aux collaborateurs via les salaires, aux fournisseurs et sous-traitants métiers via les achats, aux collectivités via les impôts et les taxes...). Au-delà des emplois qui sont générés par les activités du Groupe, ses métiers ont un impact positif sur l'environnement et sur la société de par le caractère contributif de ses missions qui aident à protéger les personnes, les biens et l'environnement et son rôle d'accompagnateur auprès des différents faiseurs.

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



Création de valeur élargie

- + de 600 000 missions au bénéfice de 170 000 clients qui protègent les personnes, les biens et/ou l'environnement, parmi lesquelles :
- 390 000 missions réalisées en inspections volontaires et réglementaires
- 180 000 missions de diagnostics immobiliers
- 25 000 missions Contrôle technique construction en cours
- 15 000 missions Coordination Sécurité et Protection de la Santé en cours
- 1 200 missions référents COVID réalisées
- 3 500 missions d'assistance technique réalisées par QCS Services.

MATÉRIELLES



NOS RESSOURCES UTILISÉES

1702 véhicules, dont 322 véhicules GPL et 2 véhicules électriques, soit 19% de la flotte en GPL



9 tonnes de papier, soit 2250 ramettes de 500 feuilles A4



36 345m² de bureaux loués

IMMATÉRIELLES

7 filiales

HUMAINES



2 170 Collaborateurs

473 recrutements

2100 fournisseurs

FINANCIÈRES



40,6M€ de fonds propres





Redistribution de la valeur financière

• Masse salariale : **118,4 M€**

• Participation : **1,4 M€**

• Dépenses totales fournisseurs et sous-traitants : **68,4 M€**

• Impôts, taxes et loyers : **13,9 M€**

• 2,4% du CA dédié à la formation

La contribution sociétale

DE NOS MISSIONS



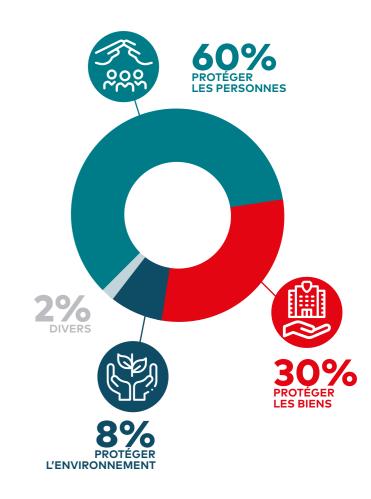
Les équipes des sociétés du Groupe Qualiconsult interviennent, en tant que tierces parties indépendantes, sur l'ensemble des ouvrages et équipements nécessaires aux activités sociales, économiques et culturelles, en France et à l'international. Chaque jour, nos équipes mettent leurs expertises au service de la société en protégeant les personnes, les biens et l'environnement.

La majeure partie de nos activités nous permet de contribuer à la protection des personnes: la coordination sécurité et protection de la santé l'illustre parfaitement de par son objectif de limitation des risques liés à la co-activité en phase travaux et par l'anticipation des mesures à mettre en place pour les interventions qui auront lieu sur l'ouvrage en exploitation. De même, les diagnostics immobiliers visant à la recherche de polluants (amiante, plomb...) et donc à la protection des usagers des lieux diagnostiqués, s'inscrivent dans ce schéma.

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 malfaçons, les dégradations ou les altérations, et peuvent conduire à la réparation des ouvrages en exploitation par nos clients.

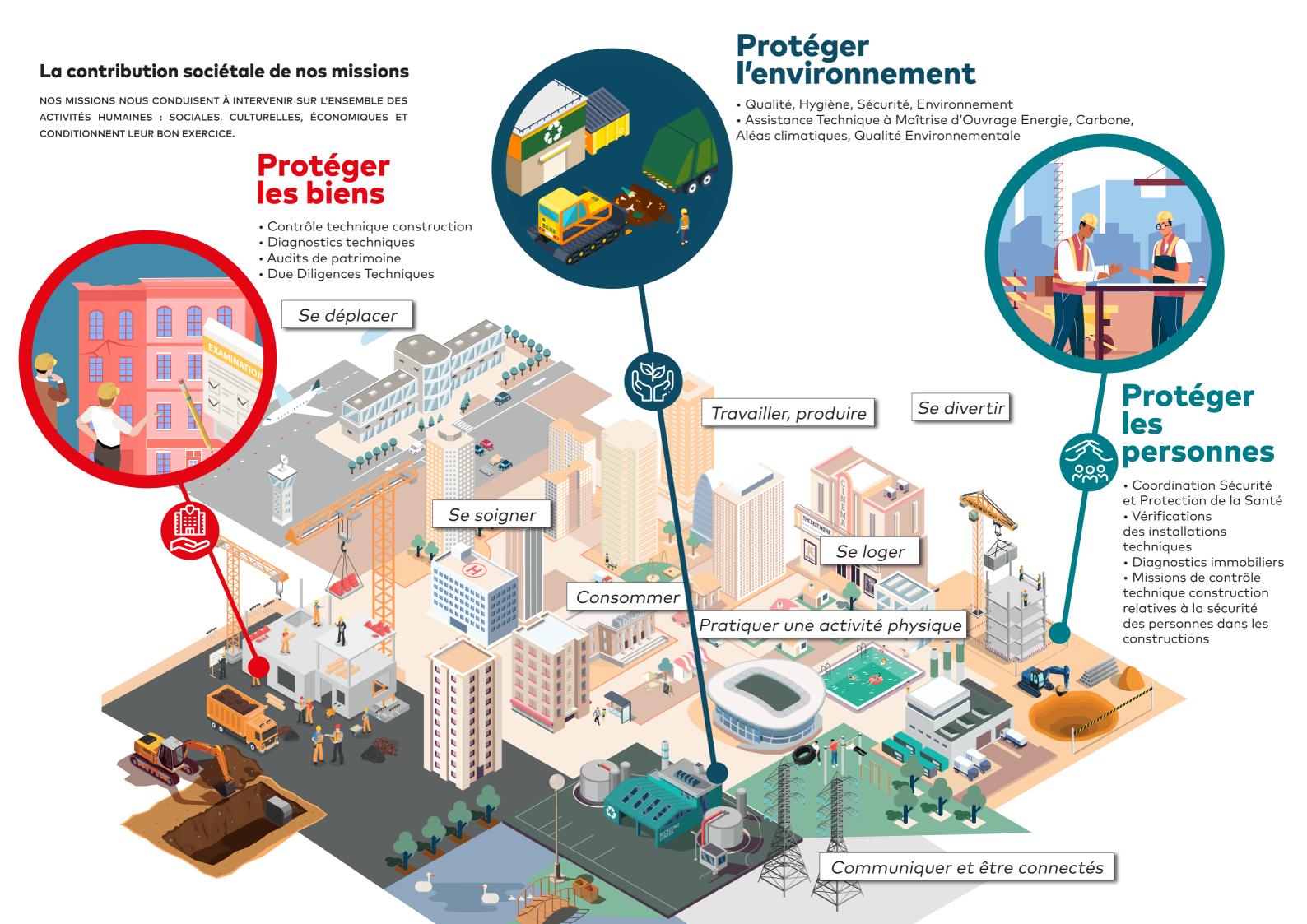
Ces deux exemples imagent nos actions en faveur de la **protection des biens** qui constituent presque un tiers de nos missions.

Nos services de mesures et d'accompagnement liés à la Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement ou encore nos prestations d'assistance technique à Maîtrise d'Ouvrage sur la qualité environnementale des ouvrages en construction ou en exploitation, sur l'énergie, le carbone ou le climat, mettent en avant le rôle que nous jouons dans la protection de l'environnement.



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

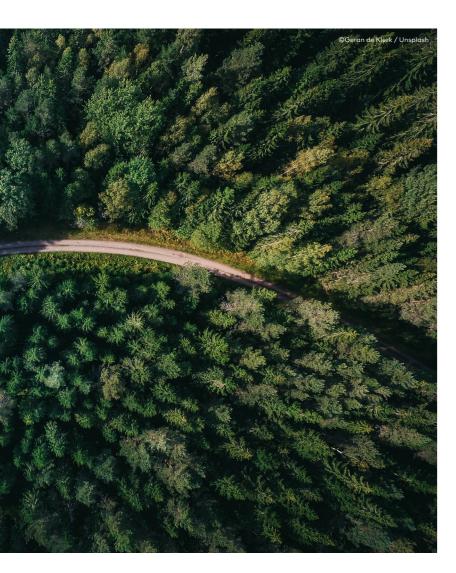
> (REPRÉSENTATION SCHÉMATIQUE CAR UNE SEULE MISSION PEUT PARFOIS ÊTRE CLASSÉE DANS 2 OU 3 DES CRITÈRES)



A propos

DE CE RAPPORT

Le Groupe Qualiconsult réalise, pour la première fois cette année, 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. Des mesures importantes ont été prises pour transformer l'entreprise et ce nouveau rapport fait état des étapes de ce processus.



Inspiré du cadre de référence proposé par l'International Integrated Reporting Council (IIRC), le document a été construit en en suivant les principes directeurs et a été élaboré conformément aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI). Il présente donc le travail collaboratif réalisé par les équipes qui ont revisité, ensemble, la raison d'être et montre la façon dont elle s'inscrit dans le modèle de création de valeur du Groupe. 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 priorisés, en adéquation avec leurs attentes. Le rapport révèle également la stratégie RSE en lien avec les Objectifs de développement durable (ODD) et la feuille de route associée pour les trois prochaines années. Cette dernière découle du travail de priorisation évoqué ci-dessus. Les principales actions mises en œuvre en 2020 et 2021 sont par ailleurs reprises. Enfin, une section spéciale décrit le modèle d'affaires qui permet de créer de la valeur financière et extra-financière et la contribution sociétale des différentes missions menées par les équipes.



Ce travail a permis d'intégrer durablement les **Dix Principes du Global Compact des Nations Unies** au sein de la stratégie et des opérations du Groupe. En tant que nouveau signataire du Pacte mondial des Nations Unies, le Groupe est engagé dans une démarche d'amélioration continue et de communication des progrès réalisés.



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix
principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs
des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.

La majorité des données et des déclarations figurant dans ce rapport intégré concerne l'exercice 2020. 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 BDES (bases de données économiques et sociales) 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 :
- Les données portant sur les clients et missions sont extraites du SI du Groupe.

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

