



Communication sur le Progrès 2015



Global compact : notre stratégie pour le développement durable



Sommaire

Notre Engagement

Les Droits de l'Homme

La Responsabilité Sociale

La Responsabilité Environnementale

La Responsabilité Ethique et de Gouvernance



This is our **Communication on Progress**
in implementing the principles of the
United Nations Global Compact.

We welcome feedback on its contents.



Notre Engagement





Renouveler notre Engagement !

Depuis notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en 2011, et notre dernière communication sur nos progrès, nous avons poursuivi nos actions concrètes visant à renforcer notre démarche en faveur du Développement Durable.

Nous croyons que l'avenir de nos métiers est fondé sur le développement du capital humain et le respect de notre environnement.

Je suis donc particulièrement heureux de pouvoir renouveler notre engagement aux 10 principes du Pacte Mondial, en mon nom et au nom de l'ensemble des collaborateurs de notre entreprise.

Ces valeurs, cet engagement et ces informations - autour des quatre thèmes fondamentaux des Droits de l'Homme, de la Responsabilité Sociale, du Respect de l'Environnement et de l'Ethique - nous les partageons avec tous nos partenaires : salariés, clients et fournisseurs.

Pascal GHASSOUL
Président



Communiquer et Diffuser de nos Engagements

Notre Politique

Nous avons poursuivi notre politique de communication systématique sur notre engagement en faveur des 10 Principes Fondamentaux du Pacte Mondial des Nations Unies. Cette communication a concerné l'ensemble des publications et documents de l'entreprise.

Nos Actions

Nous avons poursuivi la diffusion d'une plaquette spécifique sur notre engagement en faveur du Pacte Mondial. En outre, un volet supplémentaire a été ajouté dans le livret d'accueil remis à tout collaborateur au moment de son embauche. Tous les documents faisant l'objet d'une communication extérieure mentionnent le Pacte. Enfin, toutes nos offres commerciales comportent un volet détaillé concernant notre démarche développement durable et notre engagement vis-à-vis du Pacte.

Nos Résultats

Nos actions ont permis de faire connaître notre engagement vis-à-vis du Pacte. Nos enquêtes réalisées cette année auprès de nos clients et de nos salariés ont montré que 65% des clients interrogés et 75% des salariés avaient connaissance de notre engagement.

Nos Objectifs

Dans l'année qui vient, nous souhaitons poursuivre notre communication sur notre engagement vis-à-vis des Principes du Pacte. Nous souhaitons que 80% au moins de nos clients et salariés connaissent notre engagement.





Contrôler et Suivre les Résultats

Notre Politique

Nos activités en matière de développement durable et de suivi des Principes du Pacte sont supervisées par un Comité de Pilotage Développement Durable (CPDD), regroupant la direction et les représentants du personnel. Ce CPDD se réunit 4 fois par an. Il est chargé du suivi de la mise en œuvre de notre programme RSE.

Nos Actions

Le CPDD s'est réuni conformément aux engagements pris. Il a réalisé le suivi du programme RSE. Une présentation des résultats a été faite deux fois par an à la direction et aux instances représentatives du personnel. La diffusion des « fiches de souhaits » auprès des salariés a été généralisée. Une enquête comportant un volet développement durable a été menée auprès de la clientèle. Nous avons en outre poursuivi l'évaluation des réalisations de notre Programme Développement Durable (PDD).

Nos Résultats

Le retour d'expérience lié au reporting du CPDD a amené à un ajustement du programme RSE. En outre, les « fiches de souhaits » diffusées à l'ensemble du personnel ont été exploitables à 90%. D'autre part, le taux de réalisation de notre Programme Développement Durable a atteint 92% en mai 2015 contre 70% en janvier 2013, date de sa première évaluation.

Nos Objectifs

Dans l'année qui vient, nous souhaitons poursuivre notre communication et explication de notre engagement vis-à-vis des Principes du Pacte. Nous souhaitons atteindre un taux de réalisation de 100% de notre PDD en 2016, date à laquelle un nouveau PDD sur 4 ans sera défini.





La Réalisation de notre Programme Développement Durable

Evaluation de nos Progrès

Le tableau ci-dessous résume l'évolution de la réalisation de notre Programme Développement Durable en fonction des Principes du Pacte Mondial. Notre Programme est constitué de 55 indicateurs évalués : 20 indicateurs pour les Principes concernant les Droits de l'Homme et la Responsabilité Sociale; 20 indicateurs mesurant les résultats de nos actions en matière de Responsabilité Environnementale et 15 indicateurs pour la Responsabilité Ethique et la Gouvernance.

Ce Programme sur 5 ans atteindra son terme en 2016. Notre objectif est donc d'atteindre un taux de réalisation de 100% au terme de l'année 2016.

EVALUATION DU PROGRAMME DEVELOPPEMENT DURABLE	TAUX DE REALISATION	
	2013	2015
DROIT DE L'HOMME & RESPONSABILITE SOCIALE	70%	93%
RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	80%	93%
RESPONSABILITE ETHIQUE & GOUVERNANCE	70%	90%
TOTAL	73%	92%

Les Droits de l'Homme





Les Principes et les Actions

Les Principes Concernés :

- Principe 1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.*
- Principe 2 Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.*

Les Actions Menées :

1. Mener une Politique d'Achats Responsables
2. Assurer l'Égalité Homme – Femme
3. Prévenir les Risques de Harcèlement et de Discriminations
4. Prévenir les Risques de Travail Illégal





Mener une Politique d'Achats Responsables

Notre Politique

Notre politique d'achats comprend des critères de choix liés aux Principes du Pacte. Tous les produits et services achetés par l'entreprise aujourd'hui respectent cette règle : main-d'œuvre infantile, hygiène et sécurité, droits syndicaux, travail forcé, conditions de travail.

Nos Actions

Nous avons confirmé notre politique de signature commune avec nos fournisseurs d'une Charte de Respect de Bonnes Pratiques en matière de droits sociaux et de droits de l'homme. Ces engagements ont tous été renouvelés marquant l'engagement de notre « chaîne économique » aux principes liés aux Droits de l'Homme du Pacte.

Nos Résultats

100% des achats réalisés aujourd'hui par l'entreprise incorporent les critères Droits de l'Homme du Pacte. Tous les engagements de la Charte des Bonnes Pratiques ont été renouvelés avec nos fournisseurs et sous-traitants.

Nos Objectifs

Maintenir cette politique d'achats responsables.
Conserver notre taux de 100% d'achats conformes à nos engagements.





Assurer l'Égalité Hommes / Femmes

Notre Politique

Nous avons poursuivi notre politique visant à assurer la promotion du personnel féminin aux postes à responsabilité afin d'atteindre la parité sexuelle dans ces fonctions. Nos efforts se sont portés sur l'information, l'identification des collaboratrices à potentiel, la formation, le suivi des accords d'entreprise passés avec les partenaires sociaux.

Nos Actions

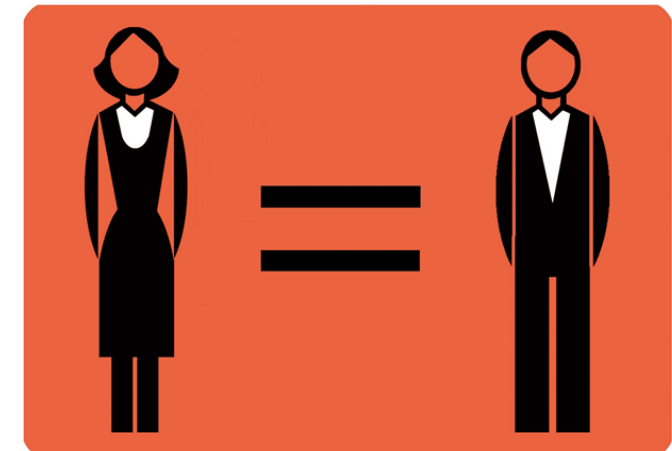
Un accord d'entreprise sur l'Égalité Professionnelle entre les Hommes et les Femmes a été signé avec les partenaires sociaux. Cet accord fixe des objectifs chiffrés et un suivi de ses réalisations concrètes. Nous avons également poursuivi notre politique de promotion du personnel féminin vers des postes à responsabilité grâce à l'information réalisée lors des entretiens individuels annuels et la formation.

Nos Résultats

Nous constatons une nette féminisation des postes à responsabilité. A ce jour, les postes de direction sont occupés à 45% par des femmes et 55% par des hommes. Les autres postes à responsabilité sont occupés à 55% par des femmes et 45% par des hommes, avec une plus forte féminisation pour les fonctions Gestion et Ressources Humaines alors que la fonction commerciale et la fonction de production font apparaître une parité sexuelle.

Nos Objectifs

Atteindre les objectifs fixés dans notre Accord Égalité Hommes / Femmes
Chercher une parité sexuelle pour les postes à responsabilité dans les différentes fonctions.



Prévenir les Risques de Harcèlement et de Discrimination



Notre Politique

Les bases de notre politique de prévention des risques de harcèlement et de discrimination a été consolidées : information des salariés, saisie de l'Observatoire Interne chargé de ces questions en cas de signalement.

Nos Actions

L'information par voie d'affichage et dans le livret d'accueil des nouveaux collaborateurs a été poursuivie. L'Observatoire Interne s'est réuni deux fois par an. Un compte-rendu de ses travaux a été présenté à la direction et aux représentant du personnel une fois par an.

Nos Résultats

100% des salariés ont été informé de notre politique et de nos actions. En particulier, ils ont été informés des modalités de saisie de l'Observatoire Interne en cas de problème pour réaliser un signalement. L'Observatoire a été saisi et a traité trois cas cette année. Aucun cas n'a fait l'objet d'une sanction disciplinaire.

Nos Objectifs

Poursuivre notre politique actuelle qui donne des résultats satisfaisants.



Prévenir les risque de Travail Illégal



Notre Politique

Pour prévenir les risques de travail illégal, nous veillons à un contrôle strict des situations administratives des salariés au moment de l'embauche, à l'évolution de ces situations, au suivi des personnels sur les sites clients, à la connaissance individuelle de tous les collaborateurs.

Nos Actions

Toute embauche fait l'objet d'un contrôle spécifique permettant de vérifier la situation administrative des nouveaux collaborateurs. Ces situation sont suivies de façon continue pour s'assurer de la pérennité de la validité des situations. Les gestionnaires RH chargés de ce travail ont suivi une formation spécifique sur ce thème. Les Responsables de Secteur assurent un suivi et un contrôle continu dans le temps des agents de service en poste sur les sites clients. Les Agents de Service sont informés de leurs droits et obligations en la matière. Il reçoivent un badge personnel d'identification qui permet d'éviter tout problème ou confusion sur les sites clients.

Nos Résultats

100% des salariés embauchés ont fait l'objet d'un contrôle de conformité de leur situation administrative. Tous les gestionnaires RH on reçu au cours de l'année une formation sur le thème de la prévention des risques de travail illégal. Tous les documents en renouvellement ont été vérifiés. Tous les salariés ont été dotés d'un badge individuel.

Nos Objectifs

Nous poursuivrons notre politique actuelle pour maintenir le taux de 100% pour le contrôle des nouveaux embauchés, 100% des renouvellements, 100% de salariés suivis dans l'année et 100% de dotation badge individuel.



La Responsabilité Sociale





Les Principes et les Actions

Les Principes Concernés :

- Principe 3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.*
- Principe 4 Elimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire.*
- Principe 5 Abolition effective du travail des enfants.*
- Principe 6 Elimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.*

Les Actions Menées :

1. Prévenir les risques d'accident du travail et de maladies professionnelles
2. Insérer les personnes en difficultés sociales
3. Développer les compétences des salariés
4. Développer la diversité au sein de notre entreprise



Prévenir les Risques d'Accident du Travail et de Maladie Professionnelle



Notre Politique

La prévention des risques d'accident du travail et de maladie professionnelle (ATMP) reste une priorité pour notre entreprise. Elle permet d'améliorer la santé collective et a un impact financier positif. Elle suppose une politique inscrite dans la durée et une élévation du niveau d'exigence en matière d'hygiène et de sécurité. Cette politique de prévention doit se fonder sur la participation active et rigoureuse de tous les intervenants et se réaliser en accord étroit avec les représentants du personnel, en particulier au travers des institutions concernées (CHSCT).

Nos Actions

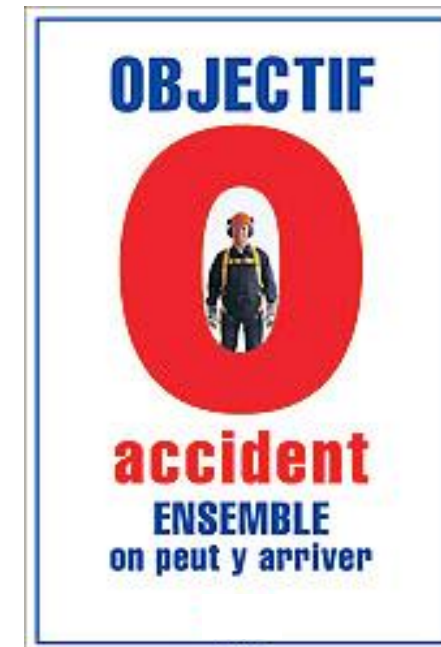
Analyse des postes de travail afin d'évaluer les risques associés. Contrôle systématique du port des EPI. Formation de tous les salariés à la prévention des risques. Formation de tous les salariés aux gestes et postures appropriés pour prévenir les AT. Mise en place d'un Observatoire visant à la prévention des risques psycho-sociaux et information des institutions représentatives du personnel. Activités du CHSCT.

Nos Résultats

Le nombre et le taux de gravité des ATMP constatés sur l'année a été considérablement réduit. En conséquence notre taux d'ATMP a été divisé par 1,7 en 3 ans. Notre taux d'ATMP actuel s'établit à 2,6% contre un taux de 4% pour l'ensemble de la branche. Cette évolution et ses résultats sont très satisfaisants.

Nos Objectifs

Nous souhaitons accentuer notre politique de prévention avec un objectif « 0 accident ». Nous devons donc constater la poursuite de la baisse sensible de notre taux ATMP.



Insérer les Personnels en Difficulté Sociale



Notre Politique

Par nature, notre activité concerne un large spectre de compétences et de situations. Pour certains jeunes en difficulté, nous proposons parfois « une première chance » d'insertion professionnelle. Pour d'autres, nous pouvons constituer « une nouvelle chance ». Depuis de nombreuses années, nous poursuivons une politique d'insertion équilibrée de personnels en difficulté sociale. Conscient de notre rôle dans ce domaine, nous tirons les leçons des situations non concluantes et capitalisons sur nos réussites pour poursuivre dans une voie riche d'expérience.

Nos Actions

Nous avons poursuivi notre engagement vis-à-vis des organismes d'accompagnement des personnels en difficultés sociales (PLIE, FARE). Nous avons poursuivi nos engagements contractuels avec nos clients d'insertion de personnels en difficulté. Nous avons mis en place une assistance aux démarches d'accès au logement de ces personnels. Action spécifique à destination des personnels de moins de 26 ans, notamment dans le cadre des « Contrats de Génération ».

Nos Résultats

Sur les 3 dernières années, maintien dans l'emploi de 85% des personnels concernés par l'insertion. Accompagnement des personnels dans leurs démarches d'accès au logement.

Nos Objectifs

Maintenir nos dispositifs actuels.

Augmenter de 10% les effectifs de personnels en insertion.

Développer un dispositif spécifique à destination du personnel « jeune » (moins de 26 ans).



Développer les Compétences



Notre Politique

Le développement du capital humain par la formation professionnelle est un axe stratégique pour notre entreprise. Nous visons à accroître les compétences de nos collaborateurs en améliorant leurs savoir-faire et en favorisant leur savoir-être. Nous considérons que cet investissement dans l'amélioration de la compétence est un facteur essentiel de différenciation au bénéfice de notre développement.

Nos Actions

Formation technique continue de tous les personnels exécutants. Mise en place de séminaires spécifiques par fonction : développement commercial, ressources humaines, organisation des prestations, activités de gestion. Plan de formation réalisé sur la base des demandes des salariés, des fiches de souhaits et entretiens individuels, des besoins de l'entreprise. Mise en place de plans de formation par fonction sur 2 ans.

Nos Résultats

100% des agents de service ont reçu une formation interne et/ou externe sur les méthodes et techniques, et les modes opératoires. Les séminaires destinés aux fonctions commerciales et RH ont été réalisés. Le séminaire destiné à la fonction de Responsable de secteur a été démarré cette année. Ce séminaire est une formation qualifiante (CQP). Promotion professionnelle des personnels ayant suivi un cursus de formation interne en fonction des résultats obtenus.

Nos Objectifs

Poursuivre le plan de formation sur les séminaires. Finaliser le séminaire Responsable de Secteur. Mettre en place les séminaires destinés aux personnels de la fonction Gestion. Faire le point en fin d'année sur la base des bilans de compétences.



Développer la Diversité



Notre Politique

Par nature notre activité est marquée par une large diversité de ses acteurs. Bien sûr, nous sommes conscients que la standardisation et l'homogénéité des profils est une orientation spontanée de toute organisation. Nous n'ignorons pas que cette tendance à la normalisation est source d'efficacité dans la production et de facilité dans la communication. Néanmoins, la diversité n'en reste pas moins une source puissante de créativité et d'innovation, moteurs indispensables dans le monde actuel, en constante évolution, alimenté d'influences multiples. Notre politique de promotion de la diversité n'est pas un dogme tourné vers la défense obsessionnelle de proportions ou de quotas. Elle vise bien davantage à rechercher la richesse d'aptitudes et de visions différentes au service d'un projet commun et partagé pour mettre les bonnes personnes aux bons endroits.

Nos Actions

Système de tutorat réunissant un « jeune » de moins de 26 ans et un « senior » de plus de 55 ans, notamment dans le cadre de Contrats de Génération. Développement des Contrats de Professionnalisation et d'Apprentissage. Promotion du personnel féminin aux postes de responsabilité. Promotion interne en incitant les agents de service et les chefs d'équipe à suivre les filières d'évolution professionnelle grâce au volontariat et à la formation. Information et identification des salariés ayant le potentiel à s'engager dans ces voies de développement personnel. Renouvellement de notre engagement en faveur de la Charte de la Diversité.

Nos Résultats

Signature de quatre contrats de génération sur les derniers mois. Signature de deux contrats de professionnalisation et d'apprentissage. Promotion interne de trois salariés à la fonction de Responsable de Secteur.

Nos Objectifs

Maintenir cette politique de promotion de la Diversité.



Responsabilité Environnementale





Les Principes et les Actions

Les Principes Concernés :

Principe 7: Les entreprises sont invitées à adopter le principe de précaution face aux problèmes d'environnement.

Principe 8: Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9: Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Les Actions Menées :

1. Limiter l'Impact des Substances Chimiques
2. Optimiser les Déplacements et Limiter l'Utilisation des Véhicules Automobiles
3. Adopter des Comportements « Eco-Responsables »





Limiter l'Impact des Substances Chimiques

Notre Politique

Nous utilisons 2 voies pour limiter l'impact de notre utilisation de substances chimiques sur l'environnement : adapter nos méthodes et notre organisation; utiliser des techniques limitant ou éliminant l'utilisation de chimie.

Nos Actions

Les méthodes et l'organisation : amélioration de la méthode « bidon doseur » pour maîtriser les concentrations des produits d'entretien et de rénovation; réduire les volumes de chimie utilisés et transportés avec comme effet positif la réduction de la consommation d'eau, la réduction des risques liés à la chimie (manipulation inappropriée, gestion des effluents, poids manutentionnés).

Les techniques : généralisation de la technique « H2O » à 0 chimie, notamment pour le nettoyage des vitreries; utilisation du nettoyage vapeur éliminant toute chimie, en particulier dans le traitement des sols et l'assainissement.

Nos Résultats

La méthode « bidon doseur » est utilisée sur 100% des sites. Les références de produits chimiques ont été ramenées à 4 pour 90% des besoins de notre activité. 100% des collaborateurs amenés à être en contact avec des produits chimiques ont été formés aux bonnes pratiques d'utilisation et aux règles d'hygiène et sécurité. 100% des références de produits chimiques sont ECOLABEL. 15% de l'activité nettoyage de vitres est traité selon la technique H2O.

Nos Objectifs

Maintien de la méthode « bidon doseur » sur 100% des sites clients. Atteindre un taux de 50% des nettoyages de vitreries par la méthode H2O. Développer la technique du nettoyage vapeur.



Optimiser les Déplacements et Limiter l'Utilisation des Véhicules Automobiles



Notre Politique

Par nature, notre activité nécessite de nombreux déplacements sur les sites clients. Mais le temps passé à se déplacer, en particulier le temps passé sur la route, est une source de pollution, de stress et de risque d'accident. Nous cherchons donc constamment à optimiser nos déplacements et à réduire l'utilisation de nos véhicules automobiles.

Nos Actions

Recrutement des collaborateurs habitant à proximité de leurs lieux d'activité. Gestion des itinéraires et des déplacements par l'équipe de planification travaux en vue de réduire le kilométrage parcouru par nos salariés. Mise en place d'un système de géolocalisation des véhicules pour gérer au mieux les déplacements de la flotte des véhicules de l'entreprise et limiter les risques liés à la conduite automobile. Améliorer la qualité des véhicules de la flotte. Utilisation de la visioconférence pour limiter les déplacements liés aux réunions.

Nos Résultats

Le kilométrage parcouru à parc de véhicules constant a été réduit de 5%. Les Responsables de Secteur sont tous localisés au cœur de leur zone d'activité. Le système de géolocalisation est mis en place. Toutes les réunions hebdomadaires du service commercial utilise la visioconférence.

Nos Objectifs

Développer le système de géolocalisation. Réduire le kilométrage parcouru de 10% sur l'ensemble de la flotte. Achat de véhicules hybrides quand cela est adapté. Mettre en place un tableau de bord de suivi des véhicules intégrant ces dimensions environnementales.





Adopter des Comportements « Eco-Responsables »

Notre Politique

La Responsabilité Environnementale concerne tous les aspects de la vie de l'entreprise. Elle repose sur la capacité de chacun à adopter des comportements « Eco-Responsables ». Cette démarche ne concerne pas seulement les grandes orientations mais aussi les décisions de gestion et pratiques quotidiennes.

Nos Actions

Favoriser le recyclage de papier et des emballages en interne et chez nos clients. Veiller au recyclage des bidons de produits chimiques. Gestion des effluents liés à nos activités. Limiter la consommation d'eau et d'électricité. Améliorer l'entretien et le renouvellement des matériels et véhicules. Promouvoir « l'Eco-Conduite » en adoptant et suivant les bonnes pratiques grâce au système de géolocalisation.

Nos Résultats

95% de nos déchets de production font l'objet d'un traitement spécifique adapté. Formation de 100% des Responsables de Secteur et des Chefs d'Equipe aux « Eco-gestes » pour limiter la consommation d'eau et d'électricité. Système de géolocalisation mis en place avec fonction « Eco-conduite » (système Tomtom Telematics). 100% des véhicules de la flotte placés dans un système LLD comprenant l'entretien et le renouvellement à 36 mois (à l'exception d'un véhicule à 48 mois).

Nos Objectifs

Poursuivre la politique actuelle avec comme objectif prioritaire le développement de la géolocalisation.



Ethique et Gouvernance





Les Principes et les Actions

Les Principes Concernés :

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les Actions Menées :

1. Prévenir les Risques de Corruption et de Fraudes
2. Favoriser l'Expression pour une Meilleure Gouvernance



Prévenir les Risques de Corruption et de Fraudes



Notre Politique

En matière de prévention des risques de corruption et de fraudes, notre politique est fondée sur 4 piliers : établissement de règles claires, communication de nos bonnes pratiques, formation des collaborateurs potentiellement exposés, fonctionnement d'une instance spécifique traitant ces problématiques (le référent déontologie).

Nos Actions

Les règles claires ont été regroupées dans un document (Code de Déontologie) mis à la disposition de tout salarié de l'entreprise. Nous communiquons sur ce thème en interne (information des salariés) et en externe (information dans nos offres et certains documents commerciaux). Le référent déontologie (fonction créée il y a 5 ans) réalise des formations et des séances d'information auprès des collaborateurs potentiellement les plus exposés : commerciaux, responsables de production, responsables de secteurs, chefs d'équipe, responsables achats, contrôleurs de gestion. Directement rattaché au Président de la société, le référent déontologie peut être saisi par tout salarié pour interrogation et/ou signalement.

Nos Résultats

Le référent déontologie a réalisé des formation et/ou des points d'information auprès de tous les collaborateurs potentiellement exposés. Il a été saisi à 2 reprises pour des points de clarification. A ce jour aucun signalement n'a donné lieu à sanction disciplinaire. Il a réalisé chaque année un bilan de ses activités auprès de la direction et des représentants du personnel.

Nos Objectifs

Poursuivre cette politique fondée sur les travaux du référent déontologie.





Favoriser l'Expression pour une Meilleure Gouvernance

Notre Politique

Pour une activité de services telle que la nôtre, la qualité des prestations dépend de notre capacité à adapter nos pratiques et nos décisions aux réalités concrètes et évolutives du terrain. La proximité des besoins de nos clients est un but stratégique à atteindre. Dès lors, mieux intégrer les remontées d'information du terrain dans toutes nos décisions de gestion est un point crucial pour améliorer la gouvernance de l'entreprise.

Nos Actions

Création de 4 groupes de travail par fonction (commercial, production, ressources humaines, gestion) chargés d'assurer les remontées d'information du terrain. Etablir des propositions d'adaptation de nos processus pour intégrer les remontées terrain aux décisions de gestion.

Nos Résultats

Les 4 groupes de travail ont été créés. Les procédures de remontées terrain ont été mises en place. Le plan de travail des groupes a été établi. Les deux premières réunions ont été tenues au trimestre 1 et 2 de 2015.

Nos Objectifs

Améliorer le gestion et l'analyse de toutes les remontées terrain pour en faire une information pleinement exploitable. Réaliser une synthèse des résultats des groupes de travail par fonction. Intégrer les suggestions issues des groupes de travail dans les adaptations de nos processus proposées au comité de direction.

