

## Démarches

### Qualité et Responsabilité Sociétale :

Une complémentarité de bon sens



<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Objet</b>
04	Avril 2019	Validation
03	Avril 2019	Révision
02	Avril 2019	Révision
01	Mars 2019	Révision
00	Février 2019	Création

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Nom & Prénom	Donia BOUCHOUICHA	Ziad KHADHI	Hejer SAOUDI DEROUICHE
Fonction	Responsable de l'excellence opérationnelle et l'amélioration continue	Consultant Manager	PDG d'ACTIFS PRECIEUX

## Manuel ACTIFS PRECIEUX

### Sommaire

I- QUI SOMMES NOUS-----	3
II- NOTRE MISSION-----	3
III- NOTRE VISION -----	3
IV- NOS OFFRES -----	3
V- NOS VALEURS -----	5
VI-NOTRE ADHÉSION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES -----	6
VII-PRESENTATION GENERALE D'ACTIFS PRECIEUX : CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS-----	6
VIII-LES RÉFÉRENTIELS APPLIQUÉS DANS ACTIFS PRECIEUX-----	7
IX-L'ECOUTE DE NOS CLIENTS-----	8
X-NOTRE POLITIQUE D'EXCELLENCE-----	9
XI-L'ORGANISATION D'ACTIFS PRECIEUX-----	14
XII-LES ENGAGEMENTS DE L'ÉQUIPE D'ACTIFS PRECIEUX-----	15

## I- QUI SOMMES NOUS

ACTIFS PRECIEUX est une startup dynamique et innovante, qui produit des extraits végétaux de **haute qualité** à partir de matières premières naturelles typiquement méditerranéennes et destinés à des applications sur le marché de niche ; parfum naturel, cosmétique biologique, phytopharmaceutique et nutraceutique.

### ***Nous proposons des ingrédients sur mesure et de haute technologie***

Dans le secteur à forte croissance des substances végétales, les exigences en matière de naturalité et de pureté sont très élevées et les méthodes classiques ne relèvent pas le défi.

Notre méthode d'extraction au fluide supercritique (SFE) à l'aide de dioxyde de carbone est la réponse à la demande croissante de substances pures et naturelles et répond aux normes et exigences les plus strictes.

## II-NOTRE MISSION

Découvrir, proposer et fournir à nos clients et consommateurs des **substances actives innovantes, durables et responsables** comme nouvelles **alternatives vertes** dans le but de contribuer à leur bien-être et leur santé.

## III-NOTRE VISION

Devenir une référence internationale en matière d'extraction du végétal « **clean label** » sur les marchés de la nutraceutique, de la cosmétique, de la fragrance et de la santé.

## IV-NOS OFFRES

### **a- Partenariat R&D**

Les laboratoires d'ACTIFS PRECIEUX et son équipe de R&D représentent son maillon fort puisqu'ils permettent à ACTIFS PRECIEUX de présenter à ses clients des ingrédients sur mesure et personnalisé selon leurs demandes.

Les technologies des fluides supercritiques présentent un large panel d'application.

L'équipe de R&D est composée de deux docteurs, un en chimie et un en génie biologique, qui apportent des solutions technologiques à des problématiques de séparation, purification, concentration séchage, élaboration de poudre.

#### **L'équipe R&D étudie :**

- la faisabilité et l'optimisation ;
- la qualification et conditions de prétraitement de la matière première ;
- le développement de procédés d'extraction SFE ;
- la mise à l'échelle pilote ;
- la normalisation des extraits/ingrédients actifs Identification de bio-marqueurs ;
- le dosage de marqueurs analytiques ;
- le développement des fiches de spécifications techniques ;
- le programme de stabilité ;
- les besoins en contrôle qualité

#### **b- Savoir faire**

- Notre expertise consiste à moduler les paramètres d'extraction pour obtenir des extraits concentrés dans des principes actifs clés.
- Nos méthodes d'extraction sont destinées à permettre d'atteindre de hauts rendements en extractibles de la famille des composés d'intérêt.

#### **c- Contrôle qualité**

Le contrôle de la qualité du produit commence dès l'exploitation agricole, par une réception rigoureuse et la vérification de la qualité de la matière première, ses certifications et ses emballages. Ensuite, on enchaîne par la vérification de chaque étape de la production, ainsi que le strict respect des bonnes pratiques de fabrication et de tous les autres référentiels pour terminer avec le contrôle du produit fini, avant expédition.

- Le contrôle qualité permet de vérifier et d'assurer la composition chimique de l'extrait et garantit la standardisation des lots.

- Nous procédons par des méthodes d'analyse chromatographiques et spectrophotométriques, afin de garantir à nos clients la présence de molécules bioactives d'intérêt et de traceurs chimiques clés.
- La haute efficacité de nos actifs est liée à la présence de ces molécules et à la qualité de nos produits par ce strict contrôle qualité.

***ACTIFS PRECIEUX contribue à l'alliance d'un savoir faire ancestrale et de la haute technologie pour le développement de produits à fortes valeurs ajoutées.***

## **V- Nos valeurs**

ACTIFS PRECIEUX structure son management autour de 7 valeurs-clé, qui définissent sa responsabilité envers ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires.

### **Le respect**

Le respect est un gage d'acceptation de la diversité des personnes, d'adaptation aux différentes cultures, ainsi que de rigueur vis-à-vis de nos règles et de nos bonnes pratiques.

### **L'humilité**

L'humilité est une valeur humaine forte au sein d'ACTIFS PRECIEUX. L'ouverture sur autrui, la capacité à se remettre en question et l'envie d'améliorer nos pratiques sont un gage important de la pérennité de l'entreprise.

### **La réactivité**

La réactivité est une nécessité et une force sur un marché en constante évolution. ACTIFS PRECIEUX met en œuvre une organisation basée sur la rapidité dans l'identification des nouvelles idées, dans la prise de décision et dans la mise en application.

## **La passion**

La passion pour notre métier, notre enthousiasme, le « plaisir de gagner ensemble », c'est ce qui nous anime.

## **Le progrès**

Le progrès est celui technique et humain, auquel chacun d'entre nous contribue activement. En confiant à nos collaborateurs de véritables responsabilités et en s'appuyant sur une acquisition permanente des connaissances, nous construisons des organisations dynamiques et projetées vers le futur.

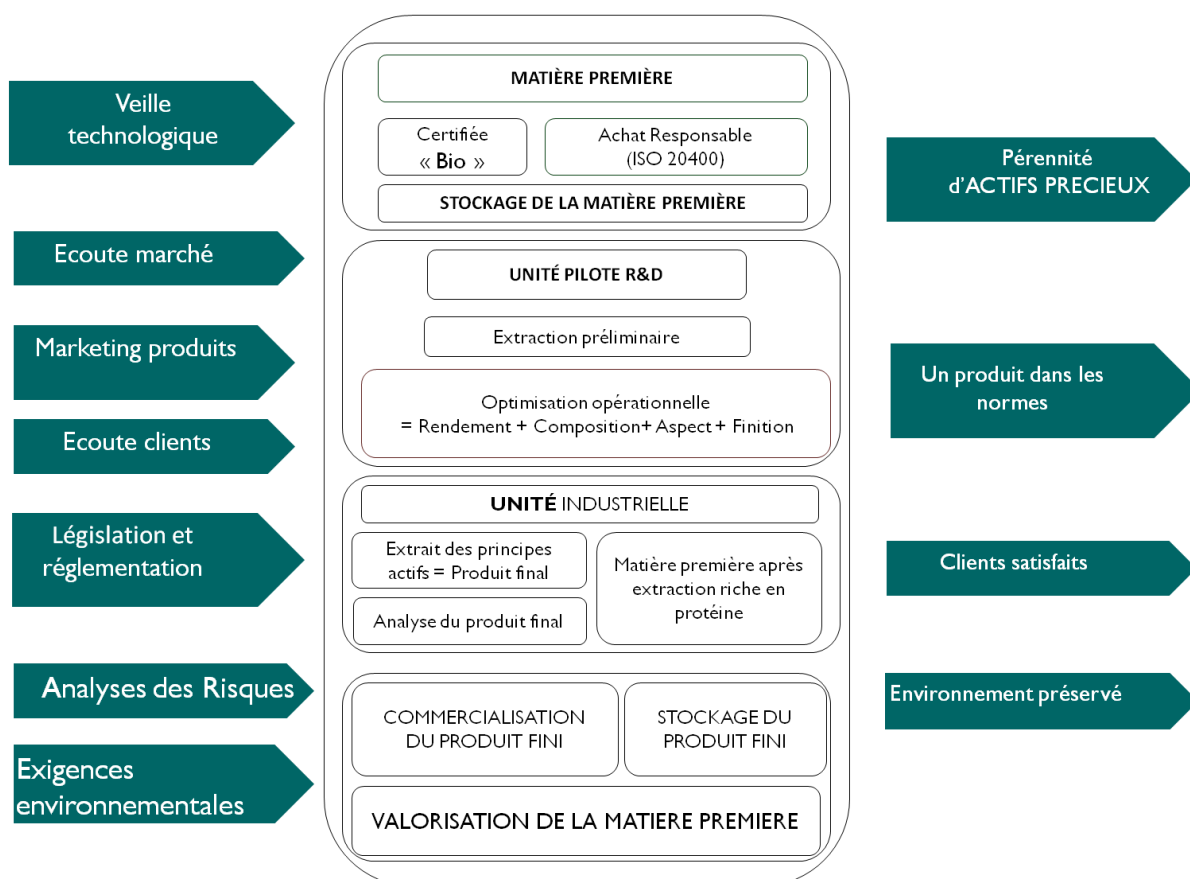
En effet, Actifs Précieux signe une charte d'éthiques avec tous les maillons de la chaîne de production pour l'application de la RSE.

## **VI- Notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies**

Depuis Octobre 2018, Actifs Précieux a adhéré au pacte mondial des Nations Unies. Ce pacte fédère des entreprises et des organisations qui, par leur adhésion, adoptent des résolutions volontaires, à raison d'une nouvelle par an, en faveur du développement durable. Par la suite, ces résolutions doivent être mises en œuvre de façon continue. Les résolutions cumulatives sont en constante augmentation.

## VII- Présentation générale d'ACTIFS PRECIEUX : Cartographie des processus

Pour assurer la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes avec qui ACTIFS PRECIEUX interagit, l'équipe de management a identifié les différents processus clés de l'entreprise pour lesquels un pilote a été nommé par processus pour en assurer le bon fonctionnement et l'efficacité :

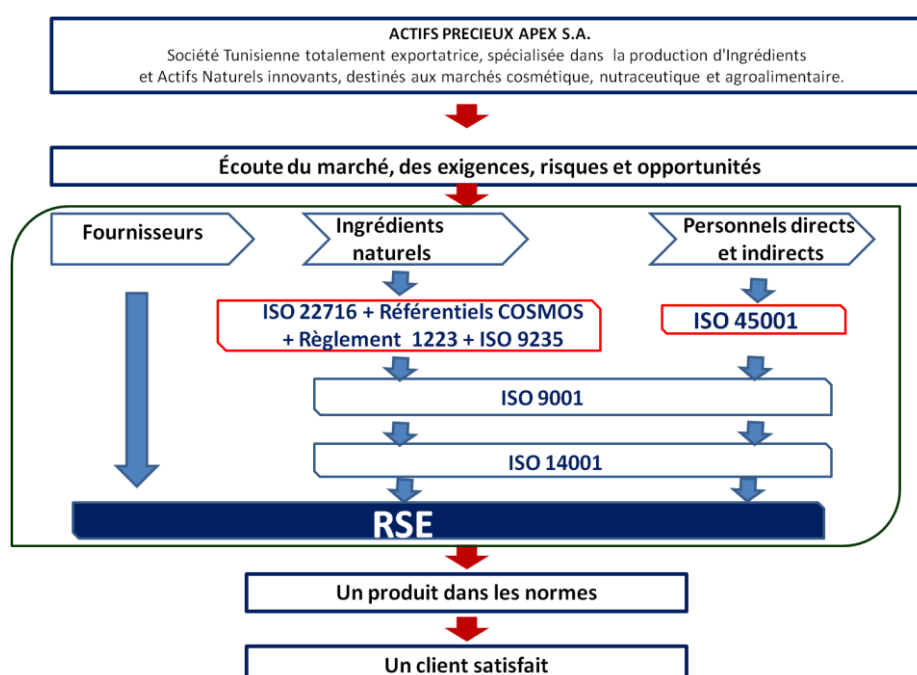


## VIII- Les référentiels appliqués dans ACTIFS PRECIEUX.

Les dispositions relatives au Système de Management Intégré sont appliquées dans tous les départements d'ACTIFS PRECIEUX et par tout son personnel direct et indirect.

Ces référentiels actuellement en cours de déploiement sont les suivants :

Référentiels	Intitulé des référentiels
ISO 9001	Systèmes de management de la qualité
ISO 14001	Systèmes de management environnemental Exigences et lignes directrices pour son utilisation
ISO 45001	Système de management de la santé et de la sécurité au travail
ISO 26000	Responsabilité Sociétale des Entreprises
ISO 20400	Achat durable
ISO 22716	Cosmétiques - Bonnes pratiques de fabrication (BPF)
Référentiel COSMOS	Référentiel définissant les cosmétiques biologiques et naturels
Règlement (CE) N° 1223/	Relatif aux produits cosmétiques
ISO 9235	Matières premières aromatiques d'origine naturelle





## **IX- Écoute de nos clients**

La nature renferme une énergie sans laquelle il ne pourrait y avoir de vie sur Terre. Par notre démarche bio et éthique, nos ingrédients sont au plus près de leur forme originelle et regorgent d'une énergie vitale pure et puissante. C'est pour recueillir cette énergie vitale aux dons extraordinaires que notre laboratoire de R&D écoute le besoin du client, étudie, source et sélectionne les meilleurs ingrédients naturels pour créer des produits innovants.

Après la vente du produit, il est important pour ACTIFS PRECIEUX d'évaluer en permanence la satisfaction de ses clients.

L'écoute clients est réalisée à deux niveaux :

- la responsable qualité mesure la satisfaction client de l'entreprise à travers différents indicateurs : lettres de félicitation spontanées, enquêtes de satisfaction papier, cotations par le client, audits de nos clients, réclamations, etc.

Les réclamations clients font l'objet d'ouverture de fiches d'écart afin d'analyser les causes du problème et de mettre en place les actions appropriées.

Les résultats obtenus sont partagés avec les unités opérationnelles et font l'objet d'un suivi rigoureux par le responsable de l'Excellence Opérationnelle et l'Amélioration Continue qui s'assure de la mise en œuvre d'actions correctives.

Les retours des clients, même s'ils nous paraissent négatifs, sont des pistes d'amélioration à exploiter par les équipes en relation avec les clients. Chaque mécontentement émis est une opportunité pour l'équipe commerciale de rencontrer les clients et d'envisager avec eux les solutions que nous pouvons apporter aux problèmes soulevés.

## **X- Notre Politique d'Excellence**

Pour renforcer notre **Culture** d'amélioration, **ACTIFS PRECIEUX** est résolument tournée vers **une démarche d'amélioration continue** visant à satisfaire toutes les attentes des parties intéressées (clients, collaborateurs, voisinage, fournisseurs,...) et à se conformer aux exigences applicables, notamment réglementaires et normatives.

Considérant ses clients comme ses partenaires privilégiés et le capital humain comme sa principale ressource, **ACTIFS PRECIEUX** a volontairement décidé de s'engager dans

une démarche de conformités qualité, sociale et environnementale selon les normes ISO9001, ISO14001, ISO 45001, ISO 26000 et ISO 20400

## **NOS OBJECTIFS & NOS ENGAGEMENTS**

### **Se développer durablement**

Se développer durablement est une stratégie payante pour des organisations qui veulent conforter leur viabilité à long terme. Notre stratégie de Responsabilité Sociale et Environnementale repose sur plusieurs piliers fondamentaux :

- L'engagement de la Direction,
- La mise en œuvre de la Politique Sociale,
- La mise en œuvre de la Politique Environnementale,
- Le suivi régulier de nos objectifs RSE.

Le capital humain d'Actifs Précieux place habituellement l'axe social comme exigence prioritaire, avec, par exemple, celle de former son personnel. D'autres considérations à la fois sociales et sociétales donnent lieu à des engagements de développement durable comme la lutte contre le stress... Enfin l'environnement est pris en compte en entreprise, pour retenir des sources d'énergie durable quant aux déplacements, au chauffage, au recyclage des déchets ...

### **L'Achat responsable**

Pour l'achat de sa matière première et tous les achats nécessaires pour sa production, ACTIFS PRECIEUX favorise des fournisseurs ayant engagé une démarche de développement durable et qui respectent les dix principes du pacte mondial. En effet, Actifs Précieux signe la charte d'achat responsable avec tous ses fournisseurs pour l'application de la RSE.

### **Lutter contre le stress**

Actifs Précieux a engagé un chantier RPS (risques psycho-sociaux) identifiant l'origine de situations de stress par catégorie d'employés, pour ensuite modifier l'organisation afin d'éradiquer ces situations. A noter qu'aucune maladie professionnelle n'a été recensée depuis sa création.

### **Lutter contre la corruption**

Actifs Précieux a poussé l'investigation sur les causes possibles de corruption. Suite à cette investigation, le domaine commercial (ventes et achats) a fait l'objet de sensibilisation et de mesures pour éradiquer toute forme de corruption. (une charte éthique, s'engageant ainsi à respecter la politique anti-corruption a été mise en place par Actifs Précieux : Désormais tous les maillons de la chaîne de productions sont signataires de cette charte.

### **Respecter la vie privée**

ACTIFS PRECIEUX s'engage davantage pour le respect de la vie privée et des droits des personnes dont les données sont traitées par son système d'information.

### **Diversité et lutte contre les discriminations**

ACTIFS PRECIEUX souhaite promouvoir l'égalité des chances, sans distinction de sexe, d'âge, d'origine ethnique ou d'handicap. Nous nous engageons à prévenir toutes formes de discrimination.

Nous nous engageons à promouvoir l'égalité des chances et de traitement entre les femmes et les hommes, dans toutes les étapes de leur vie professionnelle, tant au niveau de la rémunération que des opportunités de carrières.

ACTIFS PRECIEUX a créé une adresse mail : [ethiques@actifsprecieux.com](mailto:ethiques@actifsprecieux.com) pour recevoir tous les réclamations concernant la corruption, la discrimination et tout ce qui concerne son éthique et a mis en place une procédure pour remédier à ces réclamations.

## **Formation**

Pour ACTIFS PRECIEUX, former son personnel est indispensable afin de délivrer un excellent produit en toute responsabilité et être en adéquation avec les besoins actuels et futurs.

## **Sécurité au travail**

Actifs Précieux surveille particulièrement la santé de ses employés et la prévention des accidents du travail.

Aucune maladie professionnelle et accidents de travail n'ont été recensés depuis sa création.

La formation à la sécurité et à l'évacuation des salariés est toujours considéré comme une priorité.

Le droit de retrait est garanti et le personnel en est conscient.

## **Évaluation et adaptation des compétences**

Le dialogue social nourrit et amène à la conclusion de différents accords sociaux suivants :

- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- la mobilité géographique ;
- le contrat de génération ;
- la politique salariale ;
- l'égalité hommes / femmes.

Afin d'adapter les ressources aux évolutions de nos métiers et de nos marchés, ACTIFS PRECIEUX agit en permanence par le biais de la formation professionnelle, du recrutement, de l'apprentissage, de l'encadrement, de la mobilité géographique et professionnelle ainsi que par la progression professionnelle.

## **Les femmes chez ACTIFS PRECIEUX**

Alors que les femmes sont d'une manière générale sous représentées dans les postes de management dans la société, ACTIFS PRECIEUX crée l'exception.

En effet, Actifs Précieux dispose de 5 femmes responsables sur l'ensemble de 8.

### **Les femmes rurales Tunisiennes : défi et fierté**

Sur la base du potentiel du terroir et des compétences qui l'entourent, le défi est de réussir à développer les secteurs agricoles pour promouvoir la biomasse renouvelable de plantes typiques de la région.

En Tunisie, en particulier dans les zones rurales des gouvernorats de l'intérieur, les femmes continuent à faire face à un manque criant d'opportunités.

Les femmes rurales ont une grande capacité de travail et d'excellentes compétences, mais elles ont du mal à transformer leur SAVOIR-FAIRE ancestral en métiers rémunérés.

En Tunisie, il y a maintenant plus de femmes que d'hommes guidées par un esprit d'économie solidaire à vocation commerciale qui crée des emplois pour les femmes et augmente les revenus des familles.

ACTIFS PRECIEUX a fait le choix de se fournir auprès de ces coopératives formées essentiellement de femmes.

## **Environnement**

### **\* La politique environnementale**

L'environnement a toujours été parmi les priorités d'ACTIFS PRECIEUX, une préoccupation forte dont nos premiers engagements environnementaux publiés avec le Pacte Mondial, en 2018.

Nous voulons franchir un pas supplémentaire en 2019, en nous engageant dans la certification environnementale ISO14001, pour réduire fortement nos impacts vis-à-vis de l'environnement.

Pour cela nous avons retenu comme priorité :

- Former les femmes rurales des SMSA et GDA qui nous fournissent la matière première, la cueillette des plantes pour assurer développement durable des plantes ;

- Valoriser les déchets de notre production ;
- La réduction de nos consommations d'énergie ;
- Le tri et la valorisation des déchets.

### **\*Economie circulaire**

ACTIFS PRECIEUX vise un système économique d'échange et de production qui tend à augmenter l'efficacité de l'utilisation des ressources et à diminuer notre impact sur l'environnement.

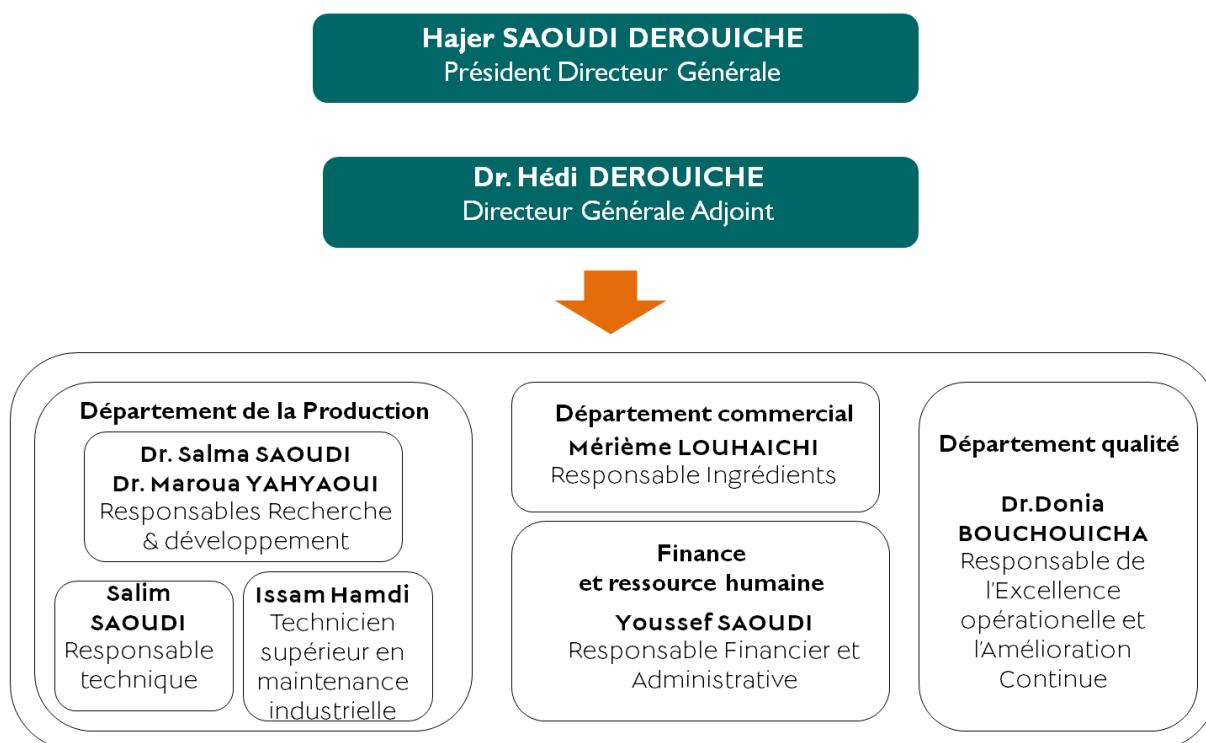
Nous concevons des produits écologiques en favorisant l'utilisation durable des ressources, incitons à éco-concevoir les formules et emballages, tout en veillant à optimiser les processus industriels et à gérer les déchets de production.

#### **- Gestion des déchets**

ACTIFS PRECIEUX organise le tri de ses déchets. Le suivi et la traçabilité de l'évacuation des déchets, en conformité avec le Code de l'environnement, sont synthétisés dans un registre des déchets.

L'engagement d'ACTIFS PRECIEUX est de privilégier la réduction des déchets à la source, en optimisant les processus et les méthodes et en favorisant les emballages consignés.

## XI- L'organisation d'ACTIFS PRECIEUX



### Organigramme du personnel d'ACTIFS PRECIEUX

La Direction s'engage à fournir toutes les ressources nécessaires au bon fonctionnement de sa démarche d'amélioration continue, à prendre les mesures appropriées en vue de diffuser, communiquer et revoir les engagements à toutes les parties prenantes et veille à leur respect par tous les intervenants produisant pour son compte qu'ils soient ou non employés d'ACTIFS PRECIEUX ainsi que par tous les contractants, sous-traitants et fournisseurs.

Tout le personnel quelle que soit sa position est appelé à décliner les objectifs et les engagements dans sa manière de travailler au quotidien.

## XII- Engagement de l'équipe d'ACTIFS PRECIEUX

Depuis sa création, ACTIFS PRECIEUX poursuit ses efforts de développement pour atteindre une position reconnue dans le domaine des ingrédients naturels.

*«La qualité de nos produits doit servir de référence»*

Pour l'avenir, les axes de progrès suivants ont été retenus :

- garantir la pérennité et le développement durable d'ACTIFS PRECIEUX :
- organiser et animer l'entreprise ;
- éliminer les accidents du travail ;
- éliminer les maladies professionnelles ;
- maîtriser les affaires ;
- respecter l'environnement ;
- optimiser la performance énergétique de l'entreprise.

- Hajer SAOUDI DEROUICHE, Présidente Directrice Générale, traduit ainsi la politique qualité :

## **LETTRE D'ENGAGEMENT**

### **POLITIQUE QUALITÉ, SANTÉ, SECURITÉ, ENVIRONNEMENT**

Depuis sa création la politique de l'entreprise animée par ses fondateurs, s'appuie sur l'engagement fondateur de mettre en place un système qualité qui sera bâti sur le principe de l'excellence opérationnelle.

Notre volonté d'être une organisation dynamique, agile, apprenante et innovante se focalisant sur les besoins de nos clients, la capacité de nos équipes à trouver elles-mêmes des solutions, et l'optimisation de nos processus, seront générateur de valeur au sein de notre organisation.



Le principal objectif est d'assurer la pérennité et le développement durable de la société, tout en travaillant dans des conditions maximales de santé, de maîtrise de notre impact environnemental en en assurant la qualité et l'efficacité de nos réalisations.

En accords avec nos valeurs, nous porterons toute notre attention sur :

- Une croissance durable par l'orientation et la satisfaction totale des clients
- Satisfaire les exigences réglementaires et normatives techniques afférentes au fonctionnement et à l'activité de la société.
- La sécurité et la santé de nos collaborateurs
- L'implication et la motivation des collaborateurs dans les actions d'amélioration continue du système
- Développer les compétences de nos collaborateurs par la formation et par l'apprentissage des dysfonctionnements.
- Développer l'autonomie de l'équipe et un climat de confiance.
- La préservation de l'environnement.

ACTIFS PRECIEUX a initié une démarche pour la mise en place d'un système de management QSSE fondé sur une approche par processus, afin d'assurer la réalisation de ses différentes activités dans une organisation d'ensemble cohérente et efficace. Ce système de management de la qualité intègre l'ensemble des activités de réalisation, de support et de management. Il s'appuie sur les normes ISO 9001, 14001, 45001, 22716, 9235 complétée par les différents référentiels métiers auxquels ACTIFS PRECIEUX fait appel. Avec un objectif de certification en 2019.

La principale richesse de notre entreprise est constituée des hommes et des femmes qui la composent avec leur compétences et leur savoir faire, en s'engageant dans cette démarche d'amélioration continue, la Direction Général demande à chacun d'être acteur, en apportant son expertise, ses connaissances et les solutions utiles à la réussite de notre projet d'entreprise.

Cette initiative responsable et ambitieuse répond à une demande forte. Nous la souhaitons porteuse de sens, pour nous-mêmes, et pour nos clients.

## **DÉCLARATION DE LA DIRÉCTION 2018**

### **POLITIQUE RSE**

La révolution qui est en marche impacte les modes de production, les tendances de consommation, la préservation des ressources et de l'environnement. Aujourd'hui, plus que jamais, les entreprises doivent se développer au service de la création d'un monde meilleur. Dans l'ambition d'être le meilleur pour le monde.

Notre engagement à être une entreprise responsable est profondément ancré dans nos valeurs. Et notre approche éthique des affaires fait partie intégrante de notre style. Ceci est incarné dans notre manière de travailler au quotidien et une volonté de promouvoir nos valeurs tout au long de la chaîne de valeurs.

- Respecter toutes les directives internationales visant à protéger l'environnement et la biodiversité.
- Respecte la Convention de Rio de Janeiro et la Convention sur le Commerce International des Espèces de Faune et de Flore Sauvages menacées d'extinction (CITES).
- Respect du Protocole de Nagoya
- En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies en 2018, la société Actifs Précieux Apex s'est engagée à aligner ses activités et sa stratégie sur les Dix Principes énoncés dans le Pacte touchant les droits de l'Homme, les normes du travail, l'Environnement et la lutte contre la corruption.

### **LA SOCIÉTÉ ACTIFS PRÉCIEUX APEX A PLACÉ LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE) AU CŒUR DE SA STRATÉGIE.**

Et ainsi pouvoir faire face au changement climatique, à l'épuisement des ressources naturelles et aux menaces sur la biodiversité

- 1- En adoptant des technologies plus respectueuses de l'Environnement, qui polluent moins, qui utilisent moins d'eau et moins d'énergie.
- 2- En conservant et en utilisant durablement les éléments de la biodiversité, avec un soutien pérenne à des programmes d'appui aux femmes rural dans sa région.
- 3- En partageant de manière équitable les ressources.

- 4- En mettant en place une communication interne permanente qui favorise l'écoute de l'autre et la reconnaissance de son travail, contribuant à l'esprit d'équipe et à la motivation.
- 5- En construisant un mode de fonctionnement basé sur le partage de profit avec nos partenaires

ACTIFS PRECIEUX s'engage également à mettre en œuvre les dispositions suivantes :

- Une démarche environnementale ISO 14001 initié sur notre site de production
- Le déploiement de notre stratégie RSE selon la norme internationale ISO 26000.

Le 18 décembre 2018

La société ACTIFS PRECIEUX APEX a pour mission de découvrir d'extraire, formuler et de commercialiser des substances actives naturels innovantes dans le but d'améliorer la santé et le bien être des personnes dans le monde entier.

**Fait à Zaghouan, le 19 Avril 2019**

**Mme Hajer SAOUDI DEROUICHE**

**PDG d'Actifs Précieux**



ACTIFS PRECIEUX APEX  
MF: 1451581 A A M 000