



# PROFIL

## POLITIQUE QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

### NOTRE MISSION

La société Profil est un acteur national qui intervient sur les 3 grands marchés de l'accueil : l'accueil en entreprise, l'accueil événementiel et l'accueil réceptif sur site.

L'agence Profil est la filiale du groupe GL events.

Présente sur tout le territoire via ses agences de Paris, Lyon, Bordeaux, Marseille, Cannes et Strasbourg, la société Profil propose un service d'accueil premium alliant proximité, éthique, performances logistiques et bénéficiant d'un savoir-faire unique, résultat de plus de 30 années d'expérience.

### NOS VALEURS

En cohérence avec les valeurs du groupe GL events et sa Charte Ethique, Profil conçoit son développement de manière pérenne et responsable. Au cœur de cette vision, les valeurs de la société vont au-delà du profit économique :

EXCELLENCE / EXIGENCE / RESPONSABILITÉ

Forte de ces valeurs, la société Profil souhaite maintenant traduire ses engagements par l'obtention d'une certification ISO 20121 de ses activités.

### NOS ENJEUX

Profil s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche structurée de management de la qualité basée sur les exigences de la norme NF 'Prestations d'accueil externalisées' (norme NF X 50-575) et les règles de certification NF373 dans le but de développer et d'améliorer la qualité de ses prestations de services. Profil souhaite aussi intégrer, dans ses exigences de qualité de service, les volets sociétal, environnemental et social, afin de répondre aux enjeux du futur et de s'inscrire dans une démarche de développement durable.

### NOS ENGAGEMENTS

Notre volonté est de faire progresser notre organisation pour satisfaire toujours mieux nos clients et répondre efficacement aux attentes de nos parties prenantes (clients, fournisseurs, collaborateurs). Nous nous attachons ainsi à engager des actions autour des axes suivants :

- **La satisfaction des attentes de nos clients**
  - Ecouter, conseiller, être force de proposition : nos offres commerciales sont adaptées à chaque client et répondent à leurs contraintes particulières, tout en garantissant le respect de la réglementation sociale et des principes élémentaires de déontologie ;



# PROFIL

- Recruter et maintenir les compétences qui vont nous permettre de contribuer efficacement à la réussite des événements et à la qualité des accueils de nos clients ;
  - Être réactifs pour assurer la continuité de service ;
  - Mesurer auprès de nos clients, leur niveau de satisfaction afin de nous assurer de la qualité de notre service.
- **Une démarche de développement durable :**
- Améliorer les conditions de travail de nos équipes et de nos hôtes/ses en contribuant à leur santé, sécurité et bien-être
  - Favoriser le développement des compétences et la formation professionnelle du personnel
  - Nouer des liens avec les acteurs des territoires sur lesquels nous implanter pour renforcer le recrutement local et la sous-traitance locale
  - Être une entreprise inclusive, qui lutte contre la discrimination, cultive la diversité et favorise l'égalité des chances

Ces engagements se concrétisent par des actions quotidiennes portées par les équipes de nos agences en France et par notre référente Développement Durable Mariane Gerenton, dans une logique d'amélioration continue.

Convaincus que cette ambition est une opportunité de renforcer notre performance collective en donnant du sens à nos missions, nous encourageons tous nos collaborateurs à devenir acteur de cette transformation et les mobilise pour construire ensemble un avenir durable pour les générations futures.

Affichée dans toutes les agences, cette politique Qualité et Développement Durable rappelle chaque jour notre promesse et notre responsabilité pour délivrer un accueil remarquable à nos clients.

Lyon, le 14 septembre 2022

Delphine  
DEMICHEL  
Directrice Générale