

ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE – QUALITÉ

## Politique ESG<sup>Q</sup>

### Déclaration de politique

**MCI Benelux** et **ESN**, en tant que membres du groupe MCI Belgique et du groupe MCI, ont pris l'initiative de certifier leur stratégie, leur leadership, leurs opérations et leurs systèmes de reporting sous les certifications ISO 14001 et ISO 9001. De plus, MCI Benelux se conforme également à la norme EMAS.

Cette décision trouve ses racines dans notre ambition de démontrer notre engagement envers l'environnement, la dimension sociale de nos activités, l'éthique et la gouvernance, ainsi que de répondre aux normes de qualité les plus élevées. Notre ambition est d'incarner trois principes fondamentaux :

**La performance** est essentielle, car nous nous engageons à dépasser les attentes des clients ainsi que celles de tous nos parties prenantes. Notre méthode repose sur le suivi d'indicateurs de performance significatifs, des mesures précises et de la mise en place de plans d'action ayant à cœur les aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance, ainsi que la satisfaction client.

**La transparence** est un engagement que nous prenons envers toutes nos parties prenantes : clients, collègues, fournisseurs et actionnaires du groupe MCI. À l'avenir, nous visons à publier une Déclaration VSME complète pour mettre en avant les résultats de nos meilleurs efforts en matière d'environnement, de société et de gouvernance.

**La crédibilité** est essentielle lorsqu'il s'agit d'ESG. Notre engagement envers les normes de certification signifie que tous nos processus, données et objectifs sont vérifiés de manière rigoureuse et régulière par des auditeurs indépendants accrédités.

### NOS ÉQUIPES

Le groupe MCI Belgique s'engage en faveur de l'égalité d'opportunités d'emploi et de promotion, en embrassant pleinement l'équilibre des sexes et la diversité culturelle. Le bien-être, l'équilibre vie professionnelle/vie privée et les intérêts de nos employés sont au premier plan dans tous les aspects de la conduite, des stratégies et des opérations de notre entreprise.

Nous nous engageons à garantir :

- Le maintien d'un environnement de réussite fondé sur la transparence et l'intégrité ;
- L'autonomie et développement personnel à travers des formations, des programmes de mentorat et des dialogues ;
- Un environnement inclusif où tous et toutes ont un accès égal aux opportunités et aux ressources ;
- La priorisation du bien-être mental en favorisant un environnement de travail bienveillant et respectueux ;
- Un environnement de travail sûr et protecteur ;
- Le soutien à toutes les initiatives ESG et qualité proposées par tous les membres du groupe MCI Belgique et du groupe MCI dans son ensemble.

## NOS CLIENTS

La satisfaction client est primordiale et figure parmi les plus hautes priorités de notre organisation. Notre engagement est de rechercher et de définir de manière proactive les besoins de chacun de nos clients et de livrer tous les projets rapidement et sans créer de fausses attentes.

Nous nous engageons à :

1. Atteindre et dépasser la satisfaction client en mettant en place des processus efficaces et des outils de suivi ;
2. Soutenir les mécanismes de retour d'information et favoriser le dialogue ouvert ;
3. Impliquer nos clients dans notre processus de définition du champ d'application ESGQ ;
4. Communiquer de manière proactive et transparente sur nos performances ESG et qualité ;
5. Autant que possible, soutenir nos clients dans l'amélioration de leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance grâce à des conseils, des analyses et de l'accompagnement

## NOTRE ENVIRONNEMENT ET NOTRE COMMUNAUTÉ

Le groupe MCI Belgium s'engage à soutenir les communautés dans lesquelles il opère. Nous croyons en la pratique de la responsabilité sociale et encourageons un comportement similaire de la part de nos employés, partenaires et fournisseurs.

Notre engagement envers notre communauté et l'environnement inclut :

1. Le respect de toutes les exigences légales de conformité ;
2. La réduction de l'impact environnemental de toutes nos opérations et le soutien à la lutte contre le changement climatique ;
3. La prévention de la pollution et le soutien à une utilisation durable des ressources ;
4. La protection de la biodiversité et des écosystèmes ;
5. La participation régulière à des activités caritatives impliquant les communautés locales en Belgique (opérations personnelles) ou sur les lieux où nous proposons nos services – avec le soutien de nos clients et partenaires locaux.

## NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Le groupe MCI Belgique s'engage à atteindre l'excellence qualitative par :

- Le respect de toutes les exigences légales et réglementaires des clients ;
- L'intégration de nos principes ESGQ au cœur même de notre stratégie d'entreprise ;
- L'implémentation de nos pratiques ESGQ tout au long de notre chaîne de valeur ;
- L'amélioration continue de nos processus via notre système de gestion ESGQ.

**Nous nous engageons à assurer l'amélioration continue de notre système de gestion ESG<sup>Q</sup>.**



Idoia RODÉS TORRÓNTegUI  
Présidente du groupe MCI Belgique