

Rapport d'impact 2023





Table des matières

Avant-propos du président	3		
L'impact 2022-2023 en un clin d'œil	4	La communauté	25
Norda Stelo, une entreprise à impact	5	Philanthropie	26
La certification B Corp	6	Expérience d'entraide : le début d'une nouvelle tradition ?	27
Le modèle d'affaires à impact	7	Le bénévolat comme moteur de cohésion	28
Mesurer les impacts ESG de nos projets	9	L'Équité, la diversité et l'inclusion (EDI)	29
Le programme de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)	11	La communauté en un clin d'œil	30
La gouvernance	14	L'Environnement	31
Notre mission	15	Réduction de nos émissions de gaz à effet de serre	32
Le statut constitutif de l'entreprise	16	Expertise	36
Notre Conseil d'administration	17	L'environnement en un clin d'œil	37
La gouvernance en un clin d'œil	18	Les partenaires	38
Les talents	19	Savoir. Faire. Autrement.	39
Le Collectif	20	Gestion de la relation client	39
La voix des talents	22	Excellence opérationnelle	40
La santé, la sécurité et le bien-être	23	Co-création	40
Les talents en un clin d'œil	24	Les partenaires en un clin d'œil	41

Avant-propos du président

Nous avons tous un rôle à jouer face aux conséquences des changements climatiques et aux défis environnementaux et sociaux de notre époque.

En agissant de manière responsable, les entreprises peuvent contribuer à atténuer les effets du changement climatique, à réduire les inégalités sociales et à favoriser un avenir plus durable. Nous pouvons attendre que la législation et la réglementation nous forcent à agir concrètement ou choisir de prendre les devants et de nous investir dans des initiatives porteuses. Il ne tient qu'à chacun d'entreprendre les actions qui s'imposent.

Chez Norda Stelo, nous avons misé sur une transformation organisationnelle exhaustive, qui s'est étalée sur près d'une décennie, pour redonner un sens à nos talents, à nos clients et à nos partenaires. Véritable témoin du succès de cette transformation, cette toute première édition du rapport d'impact rassemble, en toute transparence et authenticité, les efforts de Norda Stelo en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

J'aimerais que ce rapport d'impact soit reçu comme une invitation à toutes les entreprises à devenir des acteurs de premier plan dans la lutte pour léguer un avenir sain et prospère aux générations futures. Agissons ensemble pour inverser la tendance lourde des changements climatiques, en choisissant de mettre le bien commun au centre de nos décisions d'affaires.



Alex Brisson

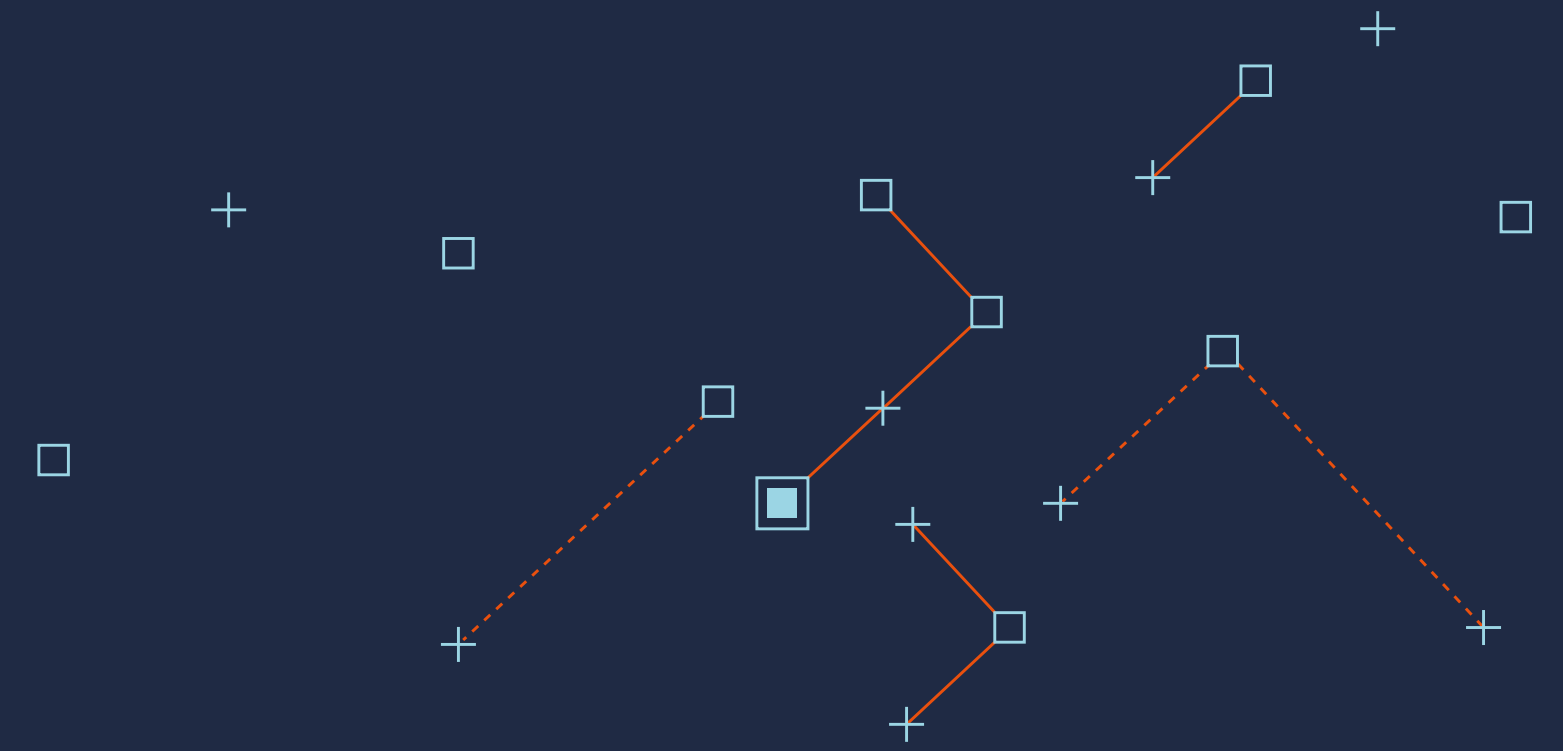
Président et chef de la direction



L'impact 2022-2023 en un clin d'œil

En 2022-2023, Norda Stelo a défini ce que signifiait pour elle une entreprise à impact et a mis les bouchées doubles pour réaliser ses ambitions en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE). Parmi les incontournables de la dernière année, notons l'obtention de la certification B Corp, la définition du modèle d'affaires à impact et son intégration au plan stratégique, l'évolution de la mission de l'entreprise, la modification des statuts, la création du Collectif et de ses trois comités, l'engagement en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, la description des impacts ESG de l'ensemble des projets réalisés par l'entreprise et la restructuration des activités philanthropiques.

Essoufflés par toutes ces réalisations? Pas nous! Nos manches sont retroussées et nous sommes motivés par les prochaines étapes qui continueront de faire de Norda Stelo une entreprise qui crée des impacts positifs pour ses talents, ses partenaires, la communauté et la planète!



Norda Stelo, une entreprise à impact

La mise en œuvre du programme de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et le développement du modèle d'affaires à impact de Norda Stelo sont la suite logique d'une transformation organisationnelle amorcée, il y a déjà quelques années. Alors que l'ensemble du marché du génie et de la construction au Québec traversait une crise majeure, il est devenu primordial de se réinventer et de redéfinir le génie-conseil. Il nous a donc fallu réaliser une refonte complète de ses processus de gouvernance et effectuer d'importants virages. Ces derniers se sont opérés en mobilisant les talents dans la redéfinition de notre vision et de nos valeurs.

Depuis, les processus mis en place ont gagné en maturité et la culture d'entreprise centrée sur l'humain s'est solidement enracinée au sein de l'entreprise. La vision « mobiliser l'intelligence collective au service de la durabilité des actifs de nos partenaires, des communautés et de la planète » a contribué à donner un sens bien concret à nos projets et à mieux les choisir.

Nous savions que nos engagements étaient authentiques et qu'ils servaient notre volonté d'être un bon citoyen corporatif, mais il n'était pas évident de les mesurer concrètement et de les rassembler dans un tout cohérent. Le processus de certification B Corp a

alors pris tout son sens. Il nous a permis de réfléchir à un programme RSE structuré, complet et mesurable et d'amener notre vision à un autre niveau en développant un modèle d'affaires à impact réellement distinctif.

Ensemble, le programme RSE et le modèle d'affaires à impact garantissent que toutes les parties prenantes engagées dans le grand projet Norda Stelo bénéficient de ses activités et démontrent la volonté intrinsèque et sincère de Norda Stelo de faire partie de la solution des enjeux climatiques et sociaux de notre époque.

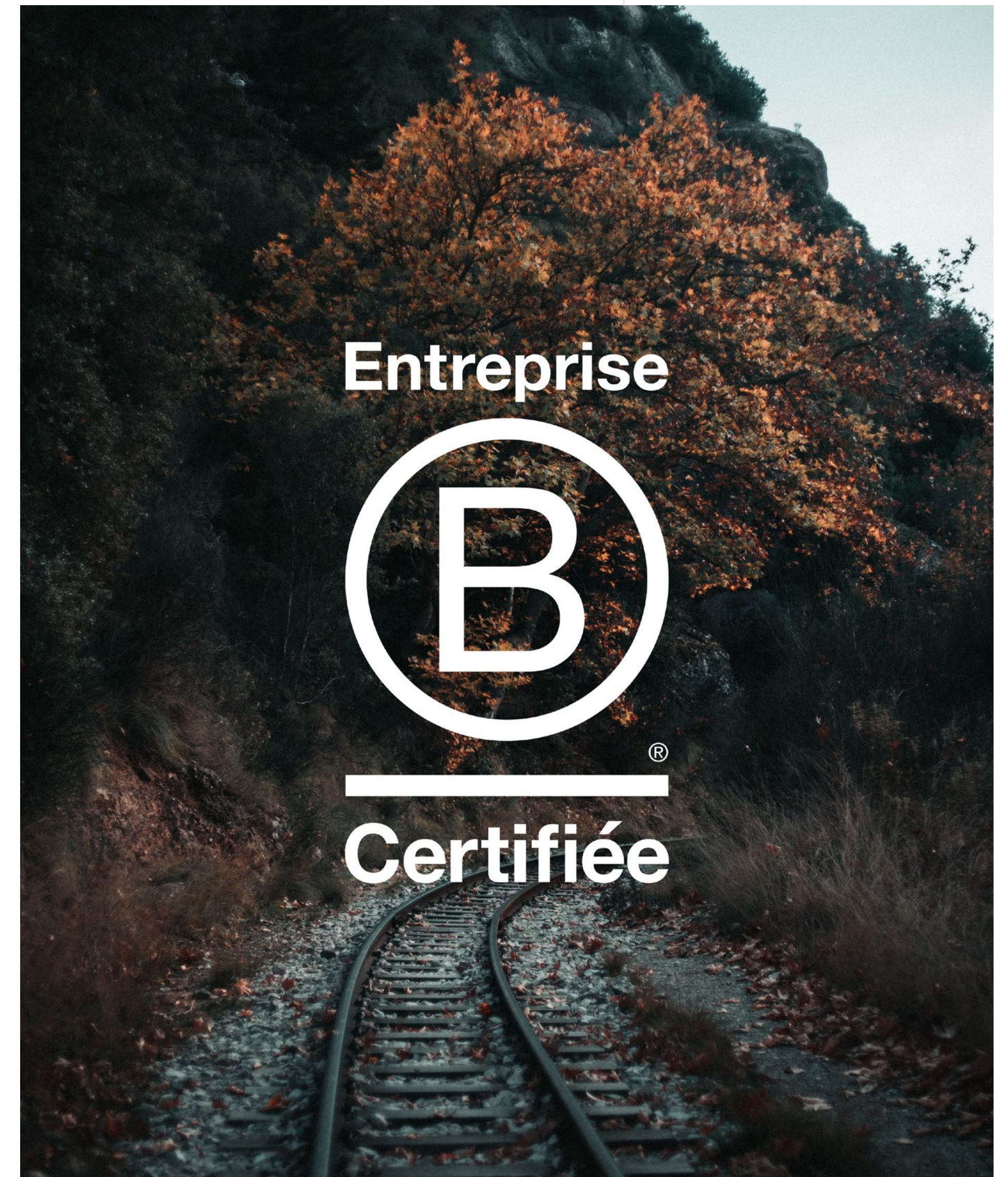
La certification B Corp

En septembre 2022, Norda Stelo concrétisait avec audace son programme de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) en devenant la première grande firme canadienne de génie-conseil à recevoir la certification B Corp. Reconnue à l'échelle mondiale, cette certification est accordée aux entreprises à but lucratif qui répondent aux normes les plus élevées en matière d'impact social et environnemental, de gouvernance éthique et de transparence envers le public.

Pour y arriver, une entreprise doit démontrer de manière très concrète les actions prises dans cinq piliers : la gouvernance, les clients, les talents, l'environnement et la communauté. B Lab, un organisme indépendant, audite rigoureusement les performances de l'entreprise dans ces 5 piliers et ajuste le pointage selon une évaluation objective des pratiques de l'entreprise. Alors que plusieurs entreprises terminent le processus d'audit sous le seuil critique de 80 points, Norda Stelo s'est fièrement positionnée à 88,1 dès sa première tentative.

L'obtention de la certification B Corp atteste que Norda Stelo fait des affaires différemment en vue de construire une économie plus inclusive et durable, au service du bien commun.

› [Consulter la page de Norda Stelo dans le registre des entreprises B Corp](#)





Le modèle d'affaires à impact

Norda Stelo souhaite avoir un impact positif et durable dans l'ensemble des projets qu'elle réalise; un impact qui va bien au-delà de la simple question de la rentabilité. Qu'il s'agisse d'augmenter la résilience des actifs bâtis, de réduire l'utilisation de nouvelles ressources, de proposer des conceptions écoresponsables, de sécuriser des lieux de travail ou d'orchestrer des projets d'efficacité énergétique, les équipes d'ingénierie de Norda Stelo s'efforcent de construire un monde meilleur, jour après jour.

L'entreprise a inscrit, au cœur de sa planification stratégique, un modèle d'affaires à impact qui vise à concentrer l'ingéniosité et l'expertise des acteurs du génie-conseil au service du bien commun, à travers deux grands objectifs :

- | L'amélioration de la performance et de la durée de vie des actifs d'une entreprise pour limiter l'utilisation de nouvelles ressources;
- | La mesure des impacts environnementaux et sociaux de l'ensemble des projets réalisés afin de participer à l'amélioration des performances ESG de ses partenaires.

La durabilité des actifs

Forte de son expertise avérée en intégrité des actifs et de sa vaste expérience en ingénierie de l'existant, Norda Stelo fait de la durabilité des actifs un élément clé de son modèle d'affaires à impact. Elle concentre ainsi ses énergies sur la saine gestion, l'amélioration et l'optimisation des actifs bâtis plutôt que sur la construction de nouveaux actifs.

Cette philosophie a été synthétisée en une phrase évocatrice qui oriente nos décisions d'affaires et le choix de nos mandats :

| **Brown is the new green.**
| ***Brun est le nouveau vert.**

En s'appuyant sur cette expertise et sur le développement de solutions technologiques innovantes telles que Stelar, Norda Stelo souhaite accompagner ses partenaires dans la gestion de leurs actifs pour leur permettre de prendre des décisions éclairées et responsables. Le modèle de gestion proposé par Norda Stelo permet le prolongement de la vie d'un actif ainsi que son exploitation sécuritaire, efficace et durable.

Le prolongement de la vie d'un actif

En tenant compte de l'impact environnemental de la production d'un actif neuf, de son transport sur le site et de son installation ainsi que du démantèlement et de l'élimination de l'actif désuet, l'allongement de la vie d'un actif permet de réduire les émissions de GES associées au remplacement de l'équipement ou de l'infrastructure ainsi que de limiter l'utilisation de nouvelle ressource.

En prolongeant la vie d'un équipement et en retardant son remplacement par un équipement neuf, une entreprise sera en mesure de diminuer de manière considérable son empreinte environnementale, en plus d'accroître la sécurité de l'actif et d'améliorer son efficacité.

Consulter l'étude de cas « **Prolonger la vie des actifs : une stratégie pour la réduction de l'empreinte carbone** » pour plus d'informations.

Stelar

Une gestion intelligente en durabilité des actifs exige une approche holistique impliquant plusieurs facteurs. Elle doit prendre en compte l'état de santé de chaque actif, les risques associés, sa performance, sa durée de vie résiduelle, les coûts liés à son entretien, ses émissions et son impact sur l'environnement et la communauté.

Norda Stelo s'appuie sur le développement d'une solution technologique innovante, Stelar, pour accompagner ses partenaires dans la gestion de leurs actifs.

L'équipe de Stelar a développé une plateforme qui centralise les informations essentielles à une saine gestion des actifs, en les valorisant en quatre piliers distincts et complémentaires :

- | La connaissance de l'état de santé réel d'actifs ;
- | La mesure de la performance environnementale ;
- | La conception d'un plan capital en gestion des actifs ;
- | La préparation des données pour l'apprentissage automatique.



Mesurer les impacts ESG de nos projets

Au cours de la dernière année, Norda Stelo s'est dotée d'un outil supplémentaire qui lui permet de décrire les impacts ESG de chacun des projets qu'elle réalise. Cette première phase vers la mesure quantitative et systématique de l'ensemble des projets a conduit à un constat collectif selon lequel les projets que nous réalisons ont définitivement un impact sur les communautés et la planète.

De fait, depuis la mise en place de cet outil, des impacts positifs sur l'environnement et la société ont été détectés dans 76 % des offres de service déposées et projets réalisés, 23 % doivent être revus par nos experts pour validation de l'impact et 1 % n'ont pas d'impacts positifs.

Envisager un projet du point de vue de son impact, c'est se donner les bases et l'espace nécessaires pour innover et réfléchir à des conceptions et des solutions durables, résilientes et en harmonie avec l'environnement.

Au cours des prochains mois, la 2^e phase du modèle d'affaires à impact sera déployée et permettra de quantifier les impacts ESG des projets réalisés. Il s'agit ainsi d'une approche qui se poursuit tout au long de chaque projet, depuis la première séance de remue-méninges jusqu'à la remise finale, et qui permet de poser un regard différent et désormais essentiel à la manière dont nous menons nos activités.

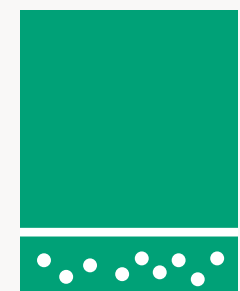
Projets à impact



Traitement des eaux usées municipales



Traitement des eaux usées selon des spécifications qui surpassent les exigences d'un rejet sûr et durable.



Modernisation des structures et infrastructures existantes afin de réutiliser et de réaffecter une usine dans toute la mesure du possible.



Conversion des sous-produits des déchets en énergie propre pour le fonctionnement durable de l'usine.



Technologie, conception et mise en œuvre assurées par des entreprises locales, ce qui permet de créer des emplois liés au projet et d'assurer la sécurité de l'emploi à long terme pour la communauté.

Construction de l'autoroute 85



Passages fauniques et aménagements paysagers et des milieux humides pour permettre l'interconnectivité des milieux naturels.



Conception des ouvrages hydrauliques en tenant compte d'une majoration de 18 % des débits de pointe.



Les passages fauniques aménagés feront l'objet d'un projet de recherche universitaire afin d'en évaluer l'efficacité et l'utilisation par la faune terrestre.

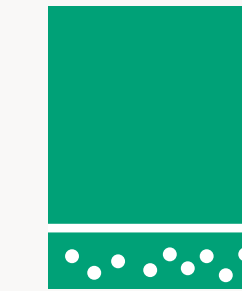


Les Premières Nations ont été consultés dans le cadre du projet et une étude archéologique a été complétée pour documenter l'utilisation du secteur par les Premières Nations.

Conversion d'une machine industrielle produisant du papier



Réduction de la consommation d'eau fraîche par l'optimisation de la boucle d'eau de la machine.



Remise en service, valorisation et optimisation d'équipement actuellement hors service.



Valorisation de produits de recyclage afin de produire une nouvelle gamme de produits sur le marché.



Projet stratégique pour l'usine assurant une sécurité d'emplois à plus de 300 travailleurs et travailleuses.

Le programme de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)

La RSE chez Norda Stelo se traduit par un engagement à avoir un impact positif auprès de chacune de nos parties prenantes et à continuellement chercher à améliorer cet impact.

L'ambitieux programme RSE qui soutient cet engagement repose sur les lignes directrices de la politique RSE de Norda Stelo. Il structure les projets internes d'amélioration continue et favorise des partenariats avec des entreprises qui partagent les mêmes valeurs. Il s'agit d'un programme itératif qui encourage une progression continue.

Axé sur 5 grands piliers, le programme RSE s'étend latéralement à toutes les équipes de l'entreprise et se concentre sur des thèmes et enjeux spécifiques qui ont été identifiés en collaboration avec nos parties prenantes dans le cadre d'un exercice d'analyse de matérialité réalisé en 2023.

› [Consulter la politique de responsabilité sociale de l'entreprise](#)



Analyse de matérialité

L'analyse de matérialité est le processus d'identification, de mise en évidence et de hiérarchisation des éléments les plus importants et les plus significatifs pour une entreprise et ses parties prenantes. En réalisant cet exercice, Norda Stelo documente et étudie les intérêts de ses parties prenantes afin de prendre des décisions éclairées et de concentrer ses efforts sur les domaines où elle peut avoir le plus d'impacts positifs.

Les enjeux prioritaires sont considérés comme extrêmement importants tant par l'entreprise que par ses parties prenantes. Ils figurent dans le coin supérieur droit. On y retrouve plusieurs enjeux de gouvernance, notamment l'éthique et la transparence, la pérennité de l'entreprise, la santé financière et l'innovation. Ces éléments constituent la base même de la transformation organisationnelle réalisée au cours de la dernière décennie et servent de fondation solide à l'évolution et à la croissance de Norda Stelo comme entreprise à impact. La santé et sécurité des

talents figurent également dans le premier tiers de priorité et témoignent de l'importance, pour Norda Stelo et ses parties prenantes, de placer les talents au cœur de son projet organisationnel.

Les enjeux présentés dans la matrice de matérialité sont au cœur de notre programme RSE. Des objectifs sont fixés pour chacun d'entre eux et suivis à l'aide d'indicateurs.

Méthodologie

Identification des parties prenantes

La grille de pouvoir et d'intérêt de Mitchell a servi de support à l'identification et la priorisation des parties prenantes. Huit groupes ont été ciblés : les actionnaires, le conseil d'administration, les talents, les clients, les investisseurs potentiels, les fournisseurs et les sous-traitants, les associations professionnelles et les institutions gouvernementales ainsi que la communauté.

Identification des thèmes matériels

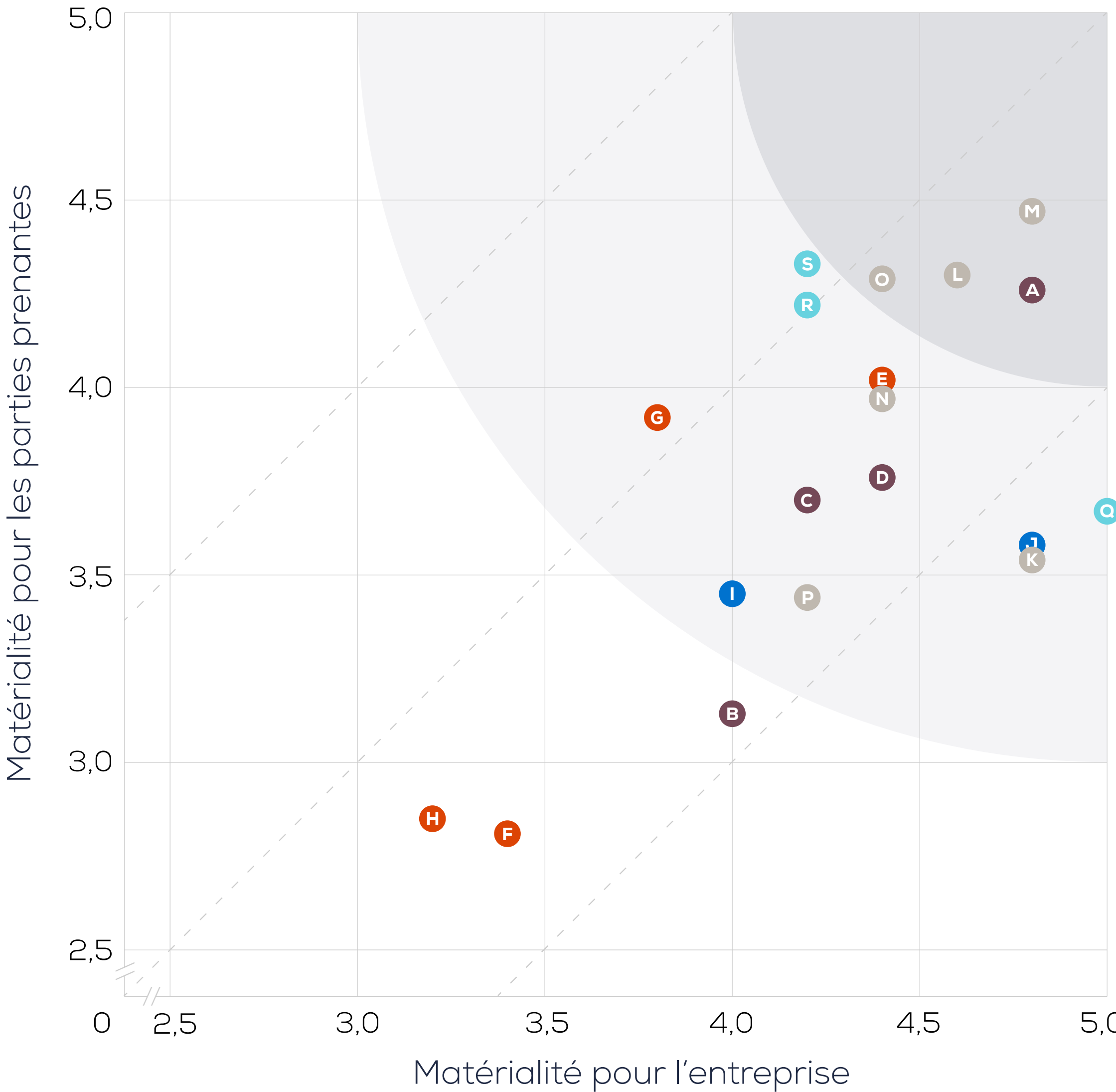
Les 19 thèmes matériels choisis pour l'analyse de matérialité ont été sélectionnés en prenant en compte des critères comme l'impact potentiel sur l'entreprise, l'intérêt des parties prenantes, la conformité réglementaire, les risques opérationnels et les opportunités commerciales.

Hiérarchisation des thèmes matériels

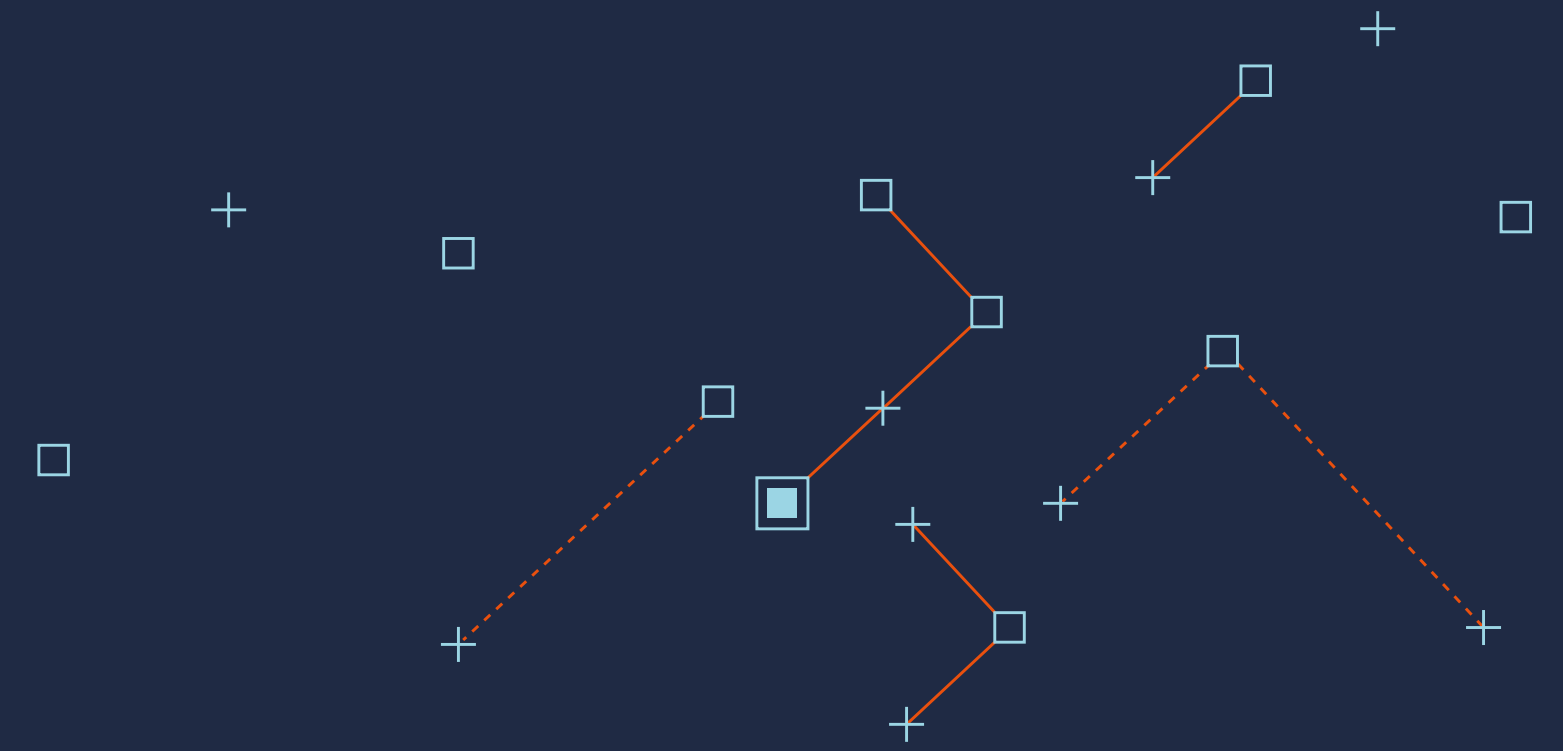
La voix des parties prenantes ainsi que celle de l'entreprise ont été compilées via un formulaire d'évaluation de la matérialité des thèmes. Les répondants devaient identifier, sur une échelle de 1 à 5, le degré de matérialité de chacun des thèmes.

Au total, plus de 300 personnes couvrant l'ensemble des groupes de parties prenantes ont été consultées dans le cadre de l'exercice.

Éléments les plus importants et significatifs pour l'entreprise et ses parties prenantes



- EMPLOYÉS**
 - A Sécurité, santé et bien-être des employés
 - B Développement de carrière
 - C Conditions de travail
 - D Attraction, engagement et rétention des talents
- COMMUNAUTÉ**
 - E Équité, diversité et inclusion
 - F Philanthropie et bénévolat
 - G Droits humains
 - H Relation avec les communautés autochtones
- ENVIRONNEMENT**
 - I Approvisionnement responsable
 - J Gestion des émissions de GES
- GOVERNANCE**
 - K Entreprise à impact
 - L Éthique et transparence
 - M Santé financière et pérennité de l'entreprise
 - N Cybersécurité et sécurité des données
 - O Innovation
 - P Internationalisation
- CLIENT**
 - Q Durabilité des actifs
 - R Gestion de la relation client
 - S Qualité de l'exécution des projets



La gouvernance

Des pratiques de gouvernance saines jouent un rôle fondamental dans la création de valeurs, la gestion des risques et la préservation de la réputation d'une entreprise. En s'appuyant sur ses solides principes de gouvernance, Norda Stelo a su maintenir son intégrité et la confiance élevée de ses équipes et de sa clientèle malgré les difficultés des dernières années.

Aujourd'hui, ces mêmes pratiques permettent à l'entreprise de mettre en œuvre son plan stratégique ambitieux, soutenu par une gouvernance mûre, réfléchie et résolument vivante.

De fait, mue par le besoin d'agir et la volonté de faire partie de la solution, l'année 2022-2023 a été particulièrement florissante en matière de gouvernance.



Notre mission

Pour mieux refléter la raison d'être de Norda Stelo, sa philosophie et son désir de faire une différence, nous avons revisité notre mission.

Cette nouvelle mission, réfléchie en collaboration avec les talents de l'entreprise, témoigne de la détermination de Norda Stelo à transformer la façon de faire de l'ingénierie grâce à l'innovation technologique et à avoir un impact réel sur les changements climatiques et le bien-être des communautés.

Inspirante et créatrice de sens, notre nouvelle mission est à notre image et elle nous ressemble :

- | Propulser le génie par l'innovation.
- | Ensemble. Durablement.

› [Voyez ce que pensent nos talents de la nouvelle mission](#)

Le statut constitutif de l'entreprise

Afin d'assurer la pérennité de son engagement et de protéger l'intérêt de toutes les parties prenantes, Norda Stelo a modifié ses statuts afin d'inclure la création d'un impact positif dans les objectifs de l'entreprise et la prise en compte des intérêts de toutes les parties prenantes dans la prise de décisions. Loin d'être banal, cet addenda, voté à l'unanimité par les actionnaires, est la promesse officielle, publique et solennelle que Norda Stelo protégera l'intérêt de ses parties prenantes ainsi que sa vocation d'entreprise à impact face aux aléas corporatifs que peuvent lui réserver les prochaines années.

« L'objet de la société inclut, sans pour autant y être limité ou restreint par, la création d'un impact positif sur la société et l'environnement pris dans leur ensemble. L'impact positif découle des affaires conduites par la société et de ses opérations. Cet impact est en fonction de la taille et de la nature des activités de la société. »

Les administrateurs doivent, lorsqu'ils décident de ce qui est dans l'intérêt supérieur de la société, tenir compte des intérêts à court et à long terme de la société et des intérêts des actionnaires, des employés, des fournisseurs, des créanciers et des clients de la société, de même que les gouvernements, l'environnement, la communauté et le milieu dans lesquels la société opère (les « Parties prenantes »), pour éclairer leurs décisions. »



Notre Conseil d'administration

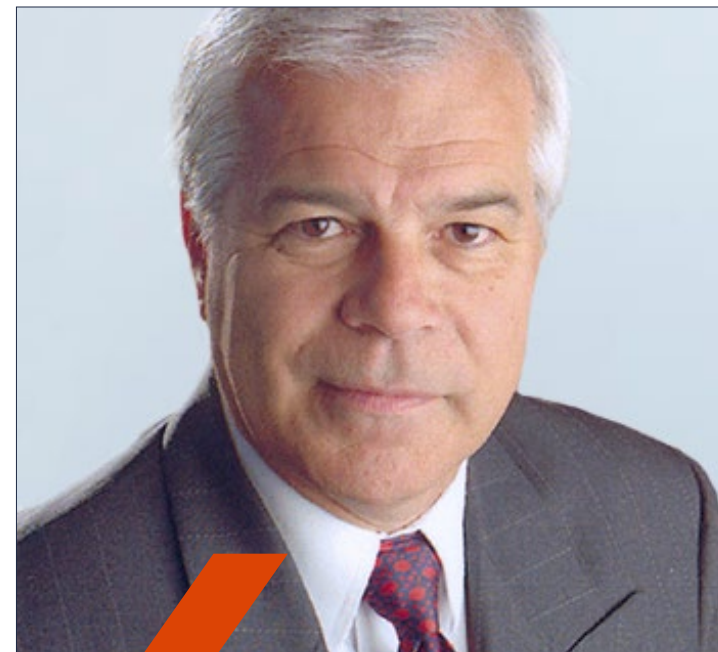
Norda Stelo a la chance de pouvoir s'appuyer sur un conseil d'administration composé d'une majorité d'administrateurs indépendants et de 40 % de femmes pour poursuivre son évolution, fidèle à sa vision de mobiliser l'intelligence collective au service de la durabilité des actifs de ses partenaires, des communautés et de la planète.



Claude Rousseau
Président et
administrateur
indépendant



Oona Stock
Administratrice
indépendante



**Pierre
Seccareccia**
Administrateur
indépendant



Alex Brisson
Administrateur



Isabelle Tarquini
Administratrice



Patrick Quigley
Secrétaire et
Commissaire
à l'éthique

La gouvernance en un clin d'œil

CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Protection des systèmes informatiques, des données sensibles et des informations confidentielles de l'entreprise contre les cyberattaques, les intrusions et les violations de la vie privée.

Certification en cours

ISO27001

INTERNATIONALISATION

Expansion des activités d'une entreprise au-delà de ses frontières nationales, en s'adaptant aux spécificités des marchés étrangers et en gérant les défis liés à la diversité culturelle et réglementaire.

Projets réalisés dans **16** pays sur 4 continents

INNOVATION

Capacité d'une entreprise à développer de nouvelles idées et de nouveaux produits, services ou processus, afin de rester compétitive sur le marché et de répondre aux besoins changeants des clients.

Investissements en innovation **3%**

ENTREPRISE À IMPACT

Vocation de l'entreprise à mener des activités commerciales centrées sur la création d'impacts positifs sur la société et l'environnement, en plus de générer des bénéfices financiers.

76% de projets ont un impact ESG

ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

Adoption de normes éthiques élevées dans toutes les pratiques commerciales et volonté de communiquer de manière transparente avec l'ensemble des parties prenantes.

100% des talents souscrivent annuellement au code d'éthique et de conduite de Norda stelo

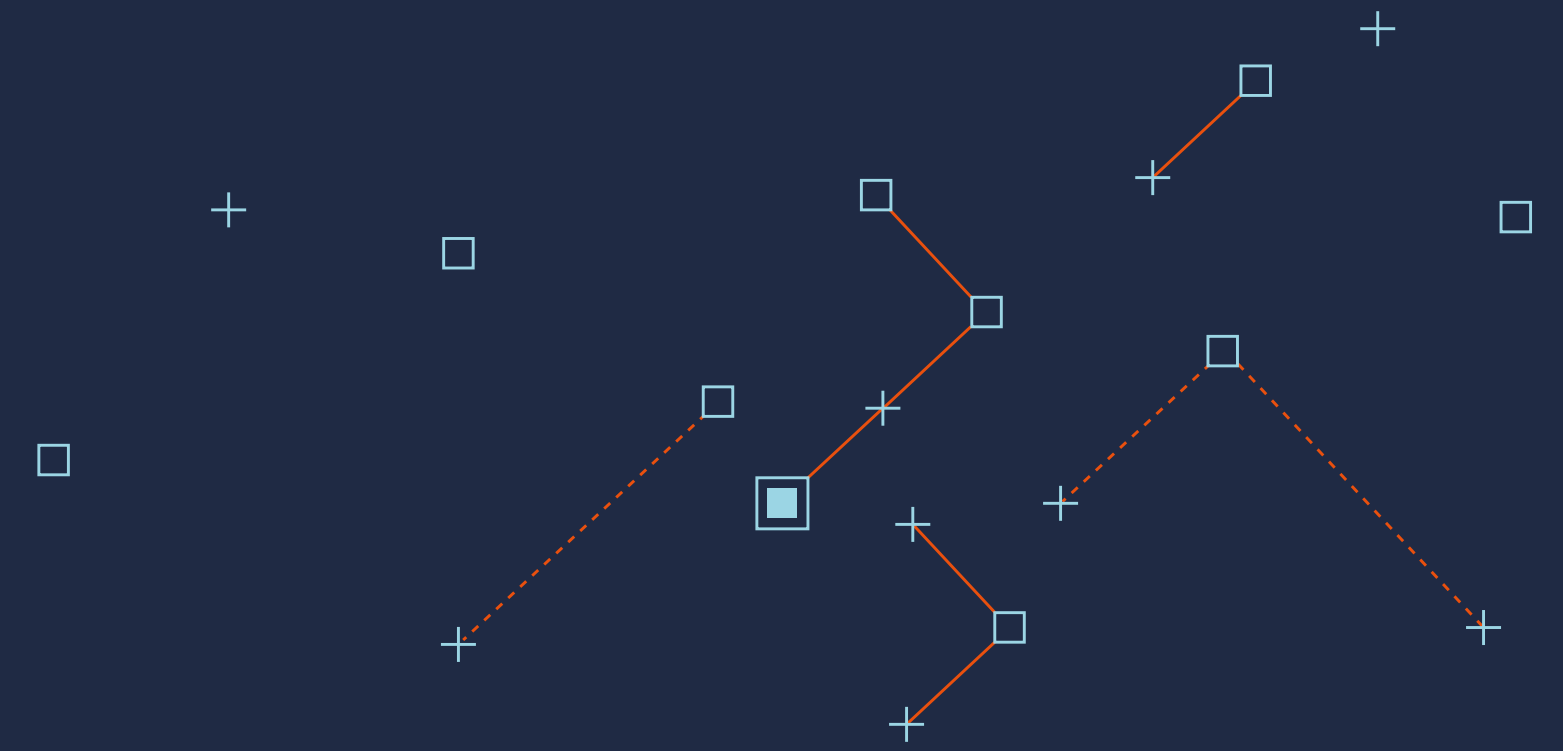
SANTÉ FINANCIÈRE ET PÉRENNITÉ DE L'ENTREPRISE

Capacité de l'entreprise à générer des revenus, à maintenir sa rentabilité, à gérer sa dette et à prospérer à long terme, en tenant compte des enjeux économiques, sociaux et environnementaux, et en s'adaptant aux évolutions du marché et de la société.

13% de croissance organique annuelle

Les talents

Parce qu'une entreprise, c'est d'abord les personnes qui la composent, il est essentiel de placer les talents au cœur de l'action, de leur donner une voix dans l'orientation des décisions et de leur offrir les moyens de s'impliquer pour que la culture de l'entreprise soit le reflet de leurs valeurs. Chez Norda Stelo, les talents façonnent la culture, transmettent leur histoire et leurs valeurs et incarnent la force motrice nécessaire à l'atteinte de nos objectifs communs.



Le Collectif

Rassemblant tous les talents de l'entreprise dans une formule inclusive, inspirante et conviviale, le Collectif propose trois rencontres par année portant sur les accroches de la marque employeur.

Nous nous réunissons pour briser les silos traditionnels de l'entreprise, pour générer des idées et puiser de l'inspiration, pour nous imprégner de notre culture interne et pour célébrer nos petites et grandes réalisations. Ultimement, nous nous réunissons pour vivre pleinement le projet Norda Stelo, un projet qui nous unit et qui façonne notre quotidien.



La première saison du Collectif; un projet pilote réussi!

Les rencontres du Collectif ont réuni en moyenne 50 % des talents de Norda Stelo. Elles ont donné naissance à 3 comités et 3 initiatives internes.

Mobiliser l'intelligence collective

De manière ludique et collaborative, ce premier rassemblement nous a permis de nous mobiliser autour de chantiers importants pour l'avenir de Norda Stelo : « Générer de la robustesse » et « Être audacieux ».

Sérieusement humains

La deuxième rencontre du Collectif s'est articulée autour de séances de réseautage visant à répondre à une question au cœur des préoccupations de l'entreprise : « Comment conserver notre ADN *Sérieusement humains* dans un contexte de croissance ? »

Engagés au travail comme dans la vie

Le but de cette troisième rencontre était de nous inspirer les uns les autres en mettant en lumière les engagements individuels de chacun et leur impact collectif, une fois combinés. La parole était aux talents dans cette rencontre chargée en partages et émotions.

Les comités

La grande initiative du Collectif comprend également la création de comités liés à la culture interne de Norda Stelo. Les talents qui participent aux comités sont des personnes engagées, et tournées vers l'action, qui se mobilisent vers des objectifs concrets sur des questions qui nous tiennent à cœur!

Peu importe leur rôle dans l'entreprise, leur domaine d'expertise ou leur place d'affaires, tous les talents sont invités à contribuer aux comités du Collectif.

Le comité Accueil et intégration

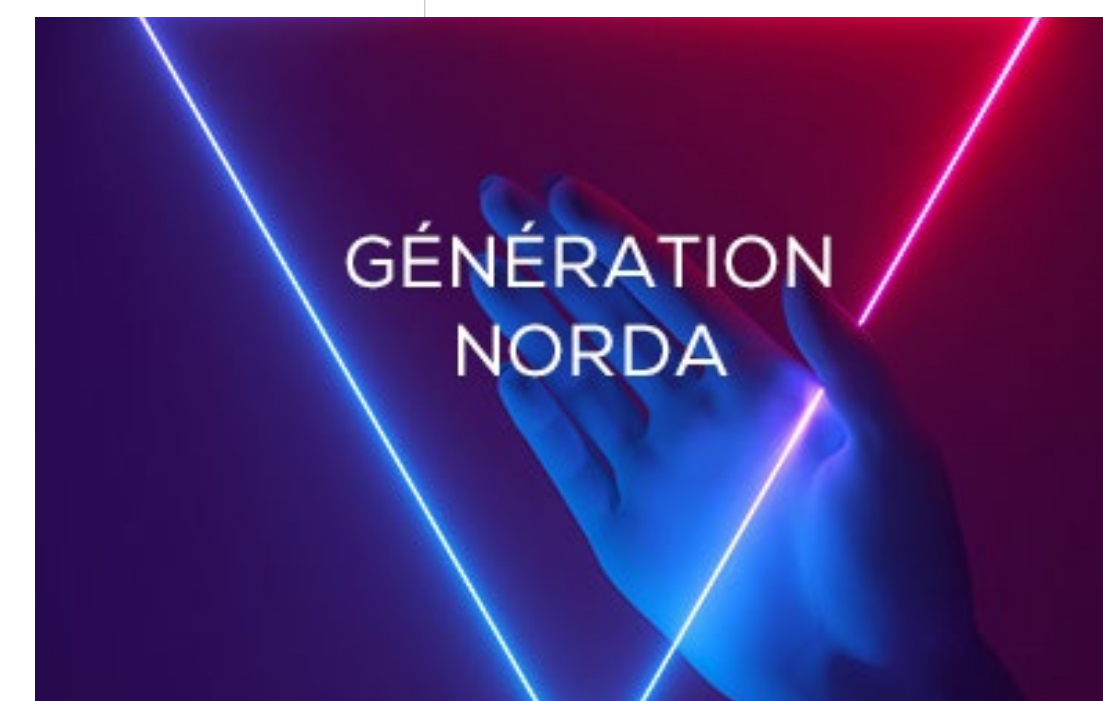
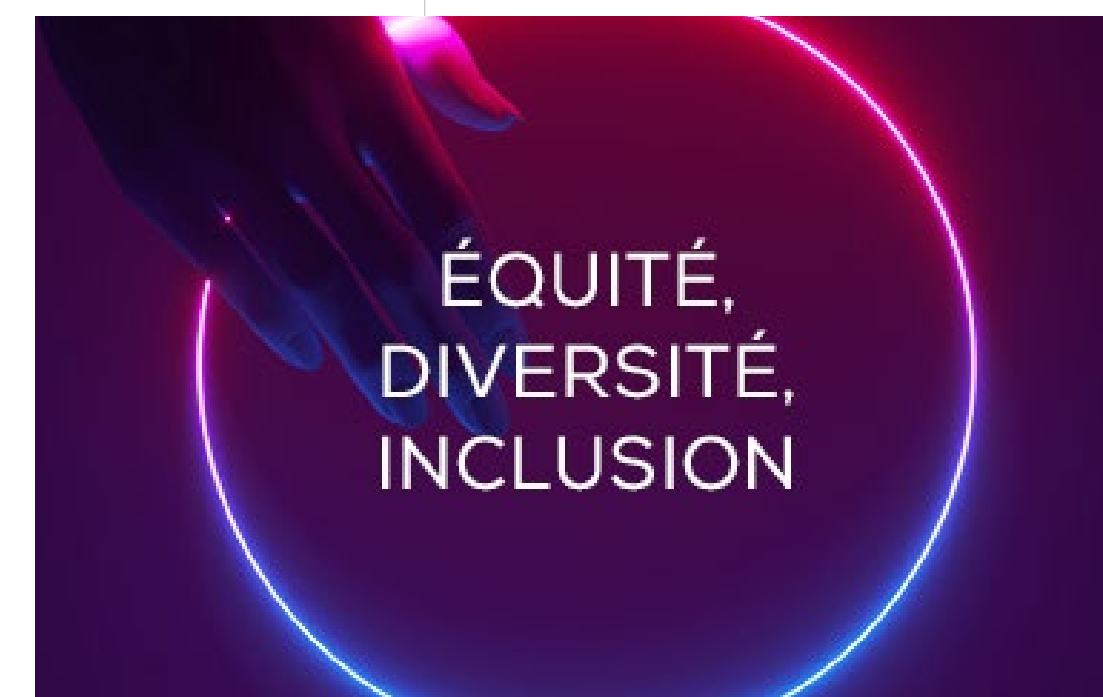
L'objectif du comité Accueil et intégration est de contribuer à offrir une expérience d'accueil à l'image des valeurs et de la culture de Norda Stelo et d'équiper efficacement les nouveaux talents lors de leur intégration. Concrètement, le comité a cartographié les étapes clés de l'accueil et l'intégration et a proposé une série de midis-découvertes visant à illustrer la force du réseau Norda Stelo.

Le comité Équité, diversité et inclusion (EDI)

Le comité EDI a le mandat de favoriser un environnement de travail où la diversité est respectée et l'unicité de chaque talent est valorisée. Dans sa première année, le comité a rédigé une charte EDI, a souligné la Journée internationale de la diversité et a donné ses recommandations quant à la formation des talents en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.

Le comité Génération Norda

Le comité Génération Norda a été mis en place pour permettre aux jeunes professionnels de faire entendre leur voix dans le cadre d'initiatives stratégiques et pour faire bénéficier l'entreprise d'une vision plus large des enjeux du futur.





La voix des talents

Comme les talents sont au cœur de notre projet organisationnel, différents canaux de communication et de consultation existent au sein de l'entreprise. Dans une volonté sincère d'impliquer les talents dans l'identification et la priorisation des projets internes qui les concernent, un sondage de satisfaction des conditions de travail à grand déploiement a été réalisé en 2022-2023. Des priorités d'action ont été identifiées à partir des résultats et tous les commentaires ont été redirigés vers les équipes concernées.

Concrètement, les résultats du sondage ont permis de prioriser et mettre en œuvre trois initiatives chères aux talents de l'entreprise : l'ajout de deux journées de congé mobile pour l'ensemble de l'entreprise, le déploiement d'un programme de mentorat inclusif ainsi que le remboursement des cotisations d'ordres professionnels.

La santé, la sécurité et le bien-être

Priorité absolue depuis plusieurs années déjà chez Norda Stelo, la culture de la santé, la sécurité et le bien-être des talents a atteint un nouveau niveau de maturité dans la dernière année.

Nous avons d'ailleurs célébré avec fierté l'atteinte symbolique d'un million d'heures sans accident!

Intrinsèquement liées à nos opérations grâce aux nombreux processus en place, la santé et la sécurité des travailleurs (SST) a fait l'objet de diverses initiatives internes porteuses.



Comité de santé et de sécurité

Un comité de santé et sécurité a été créé en février 2023. Ce dernier vise à favoriser l'émergence de solutions communes. Il a un pouvoir d'influence sur les orientations du programme de prévention, notamment sur le choix des équipements de sécurité et les programmes de formation et d'information. Le comité participe à l'identification et à l'évaluation des risques présents en milieu de travail, comme dans le cadre des analyses de risques critiques.

Bons coups SST

Un nouvel indicateur de performance SST a été ajouté aux indicateurs actuels : les bons coups SST. En partageant, compilant et reconnaissant toute action qui va au-delà des attentes minimales en SST, Norda Stelo applaudit toutes les initiatives qui favorisent un environnement de travail sécuritaire et bienveillant.

Les talents en un clin d'œil

SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DES TALENTS

Protection et promotion de la sécurité physique, de la santé mentale et du bien-être général des talents au sein de l'entreprise.

Taux de fréquence et gravité des accidents :

0

CONDITIONS DE TRAVAIL

Aspects liés à l'environnement de travail, aux horaires, aux avantages sociaux, à la conciliation travail-vie personnelle et à d'autres facteurs qui contribuent à la satisfaction et au confort des talents.

77%

des talents trouvent que les avantages sociaux sont satisfaisants

DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE

Efforts déployés par l'entreprise pour aider ses talents à progresser professionnellement, en leur offrant des possibilités de formation, de mentorat et de croissance de carrière.

81%

de postes de gestion pourvus à l'interne

ATTRACTION, ENGAGEMENT ET RÉTENTION DES TALENTS

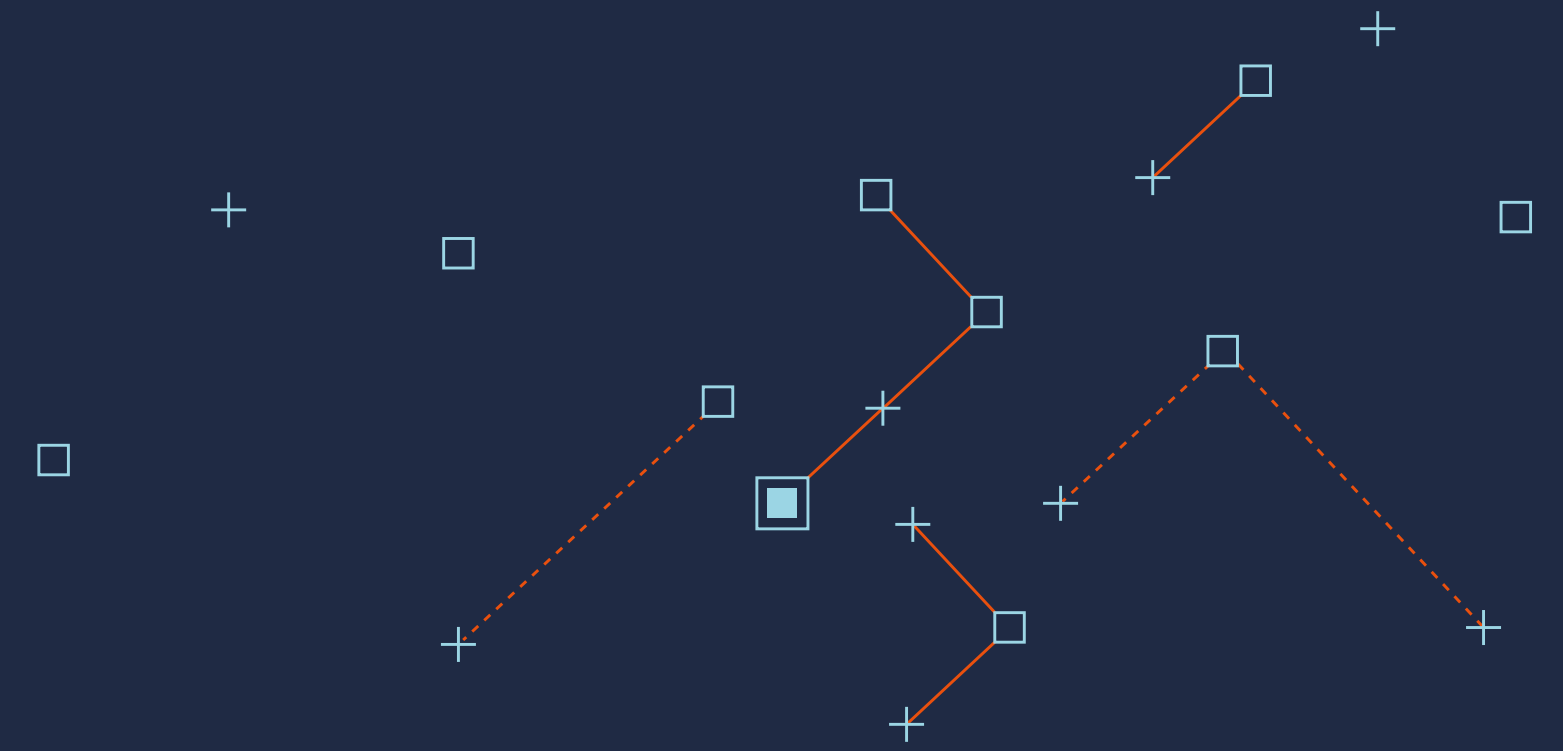
Stratégies et actions mises en place par l'entreprise pour attirer des personnes talentueuses, les garder engagées et motivées, et favoriser leur fidélité à long terme.

Engagement global (2021)

75%

La communauté

Norda Stelo reconnaît qu'un tissu social fort et solide est bénéfique pour les entreprises qui y évoluent. Fidèle à sa vision et à ses engagements en matière de responsabilité sociétale, Norda Stelo souhaite s'investir en jouant un rôle actif dans les communautés afin de contribuer positivement au bien-être de la société et de l'environnement de ces milieux.



Philanthropie

En 2023, Norda Stelo a revu sa politique philanthropique pour permettre à l'entreprise de se positionner en tant que leader innovant en matière de philanthropie, d'agir comme une source d'inspiration pour ses parties prenantes et de s'engager auprès de la communauté.

Engagements philanthropiques

- | Norda Stelo s'engage à verser une somme équivalant aux dons des talents lors des campagnes annuelles de Centraide, ainsi qu'à coordonner et promouvoir des activités de campagne via ses ambassadeurs Centraide et le comité de campagne.
- | Norda Stelo s'engage à ce qu'une partie de son budget philanthropique annuel soit répartie dans des campagnes de dons qui soulignent les succès de ses équipes, en permettant aux talents qui les composent de choisir à quels organismes ils souhaitent donner.
- | Norda Stelo s'engage à évaluer objectivement les demandes de don reçu dans un délai de trois mois et, en fonction de ses résultats financiers, à accorder des dons ponctuels aux organismes qui répondent à ses critères de philanthropie.

› [Lire la politique philanthropique de Norda Stelo](#)

Campagne Centraide 2022

Centraide permet aux entreprises de faire des dons locaux en dirigeant les fonds recueillis vers des organismes de bienfaisance qui répondent aux besoins spécifiques des communautés locales là où l'entreprise est présente. Les dons faits à Centraide ont un impact positif direct sur les populations locales et contribuent au développement socio-économique durable.

En 2022, Norda Stelo a doublé son engagement envers Centraide en choisissant d'égaliser le don de ses talents.

Ensemble, Norda Stelo et ses talents ont fait un don de 93 791\$, un montant record pour l'entreprise!

Expérience d'entraide : le début d'une nouvelle tradition ?

Les talents de Norda Stelo se sont mobilisés de manière synchronisée dans l'ensemble des places d'affaires pour un après-midi de bénévolat. Une expérience d'entraide mobilisatrice et transformatrice qui nous a permis de tisser des liens fort avec nos collègues, tout en posant un geste concret pour la communauté.

« Nous venons de vivre une expérience de bénévolat extraordinaire, pleine de sens et surtout dans une atmosphère où règnent la bonne humeur, le soutien et surtout l'efficacité. »

« Les personnes que nous avons rencontrées ont définitivement permis de faire une pause dans notre vie professionnelle et nous ont forcés à remettre en question, quelque temps au moins, notre course quotidienne pour notre petit confort. »

En tout, c'est un peu plus de cent talents qui se sont mobilisés dans une dizaine d'organismes au Canada. Un après-midi inoubliable à reproduire encore et encore!





Le bénévolat comme moteur de cohésion

Les bienfaits des activités de cohésion ne sont plus à démontrer. Elles favorisent la collaboration efficace, la productivité et le bien-être des talents. Pour joindre l'agréable à l'agréable, pourquoi ne pas utiliser ces moments de qualité en équipe pour mettre la main à la pâte et redonner à la communauté?



Création de sacs-repas

Des équipes de différentes places d'affaires ont transformé leur dîner des Fêtes en un moment popote et d'entraide! Les talents se sont réunis pour prendre part à une activité de partage, en préparant 150 sandwiches et sacs repas qui ont ensuite été distribués dans les frigos communautaires de la région de Québec. Le plaisir était au rendez-vous!



Les corvées solidaires de la Tablee des chefs

Quoi de mieux qu'un îlot de cuisine pour créer des liens solides! La Tablee des Chefs a accueilli les membres du comité de gestion et du comité génération Norda dans une ambiance décontractée et rassembleuse. La corvée solidaire a permis la confection de plats nourrissants et savoureux et leur redistribution dans les banques alimentaires du Québec.

L'Équité, la diversité et l'inclusion (EDI)

Notre engagement à l'égard de l'équité, la diversité et l'inclusion renforce nos valeurs et contribue à réaliser la mission et la vision de Norda Stelo. Dans la dernière année, la rédaction d'une charte EDI par un comité de talents diversifiés a concrétisé notre engagement de refléter ces valeurs dans notre quotidien et de créer un environnement de travail équitable, diversifié et inclusif où l'unicité de chaque talent est valorisée.

Chez Norda Stelo, il est indispensable de traiter toute personne avec dignité et respect, quelles que soient ses différences. Nous reconnaissons que la diversité des identités et des perspectives peut favoriser la créativité, l'innovation et le succès au sein de notre entreprise. C'est pourquoi notre environnement de travail est inclusif : chaque individu est valorisé, soutenu, et peut réaliser son plein potentiel.

› [Consulter la charte EDI](#)

Vivre ensemble

C'est avec enthousiasme que Norda Stelo s'est engagée comme ambassadrice du parcours Vivre-ensemble propulsé par la ville de Québec. Cette initiative propose aux entreprises une série de modules de formation sur le vivre ensemble en milieu de travail ainsi que des activités de réseautage et des conférences.

En tant qu'ambassadrice, Norda Stelo s'engage à :

- | Offrir trois heures de formation à ses équipes ;
- | Proposer des activités d'intégration des apprentissages en matière de vivre ensemble, de diversité, d'équité et d'inclusion ;
- | Travailler constamment à créer et maintenir un milieu de travail inclusif ;
- | Adopter et partager les meilleures pratiques de diversité, d'équité et d'inclusion en entreprise.

Cet engagement fait écho à la ferme intention de l'entreprise d'agir comme leader en matière d'EDI et de créer un environnement de travail inclusif où chaque talent peut s'épanouir, quelle que soit sa réalité.

La communauté en un clin d'œil

ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION

Efforts visant à promouvoir l'équité entre les individus, à encourager la diversité au sein des équipes et à créer une culture inclusive où tous les talents se sentent valorisés et respectés.

39 % des talents appartiennent à un groupe minoritaire

DROITS HUMAINS

Respect des droits fondamentaux de tous les individus impliqués dans les activités de l'entreprise, y compris les talents, les fournisseurs, les sous-traitants et les communautés locales.

Mesure à venir (2023-2024)

PHILANTHROPIE ET BÉNÉVOLAT

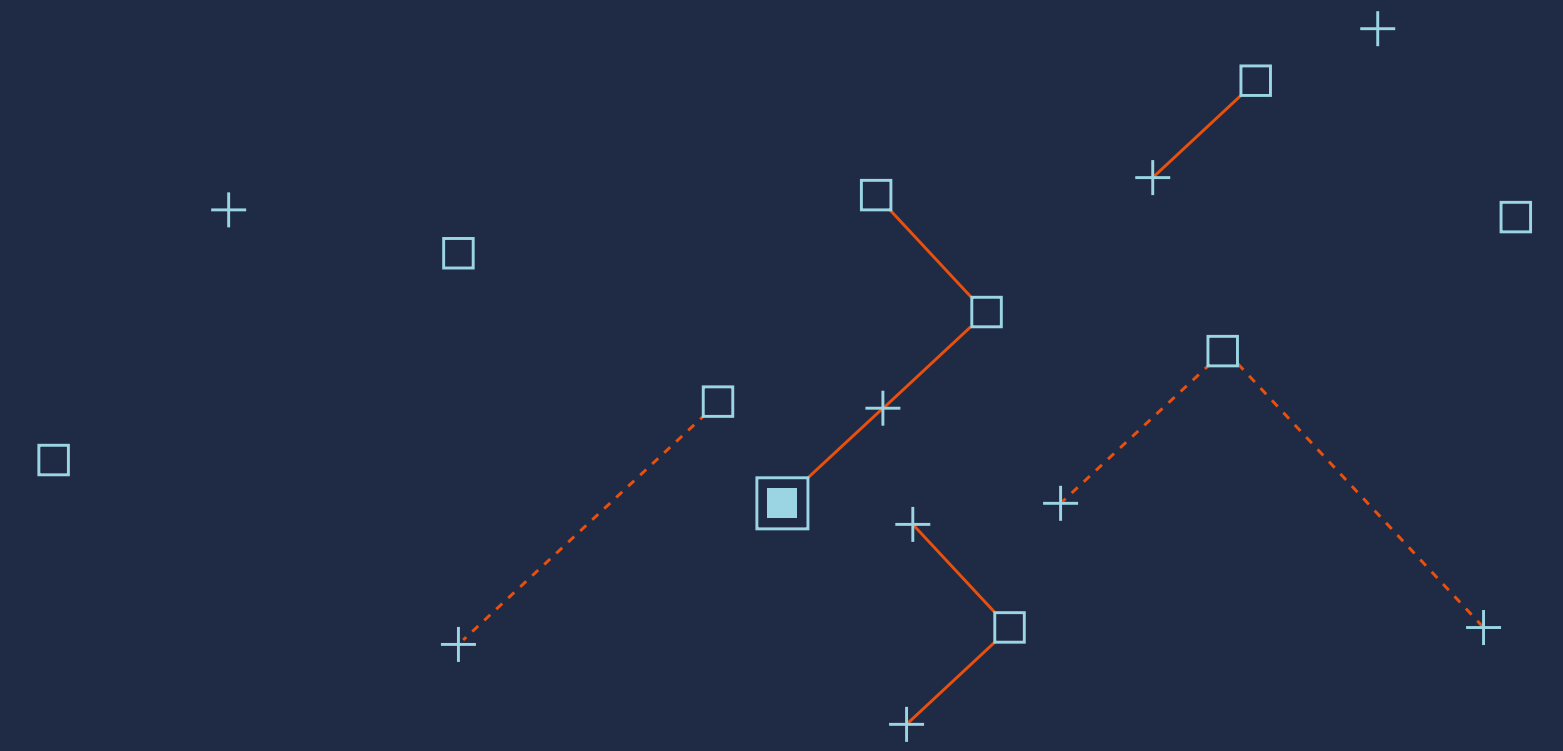
Initiatives de l'entreprise visant à soutenir des causes au moyen de dons financiers ou par la participation des talents à des activités bénévoles.

50 565 \$ remis en dons

RELATION AVEC LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

Manière dont l'entreprise interagit et collabore avec les communautés autochtones, en respectant leur culture, leurs droits et leurs intérêts dans le cadre de ses activités.

Mesure à venir (2023-2024)



L'Environnement

La dernière année a été effervescente sur le front de l'environnement. Tant dans nos pratiques internes que dans l'expertise que nous offrons à nos partenaires, les équipes de Norda Stelo se mobilisent pour atteindre des objectifs ambitieux et mettre en œuvre des initiatives concrètes.



Réduction de nos émissions de gaz à effet de serre

L'impact des gaz à effet de serres (GES) est sans équivoque vis-à-vis du réchauffement climatique. Peu importe la nature ou la taille d'une entreprise, nous avons tous un rôle à jouer dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre. En 2023, Norda Stelo a franchi le pas et s'est dotée d'un plan d'action qui lui permettra d'atteindre la carboneutralité grâce à des initiatives de réduction concrètes qui changeront réellement notre façon de travailler.

Ces initiatives seront documentées et partagées, en toute transparence, pour participer au savoir collectif et nourrir les communautés de pratiques qui tentent d'améliorer l'empreinte écologique du monde des affaires.

Quelle fierté que de contribuer à ce grand projet de société !

Comité action climatique

Dès l'automne 2023, le comité action climatique s'activera pour mettre en œuvre des initiatives nécessaires à l'atteinte de la carboneutralité. En dédiant une équipe transversale à la réduction de son empreinte carbone, en plus de ses équipes corporatives traditionnelles, Norda Stelo se donne les moyens de réaliser son ambition de neutralité carbone.

Inventaire des émissions de gaz à effet de serre (GES)

Afin de prioriser de manière raisonnable et factuelle les actions à mettre en œuvre pour atteindre la carboneutralité, Norda Stelo procède désormais à l'inventaire annuel de ses émissions de GES.

Pour l'année 2022-2023, l'analyse et le traitement des données disponibles a permis d'évaluer de manière préliminaire* que les émissions de Norda Stelo s'élèvent à un total de 1 257 tonnes de GES, exprimées selon leur équivalence en émissions de CO₂.

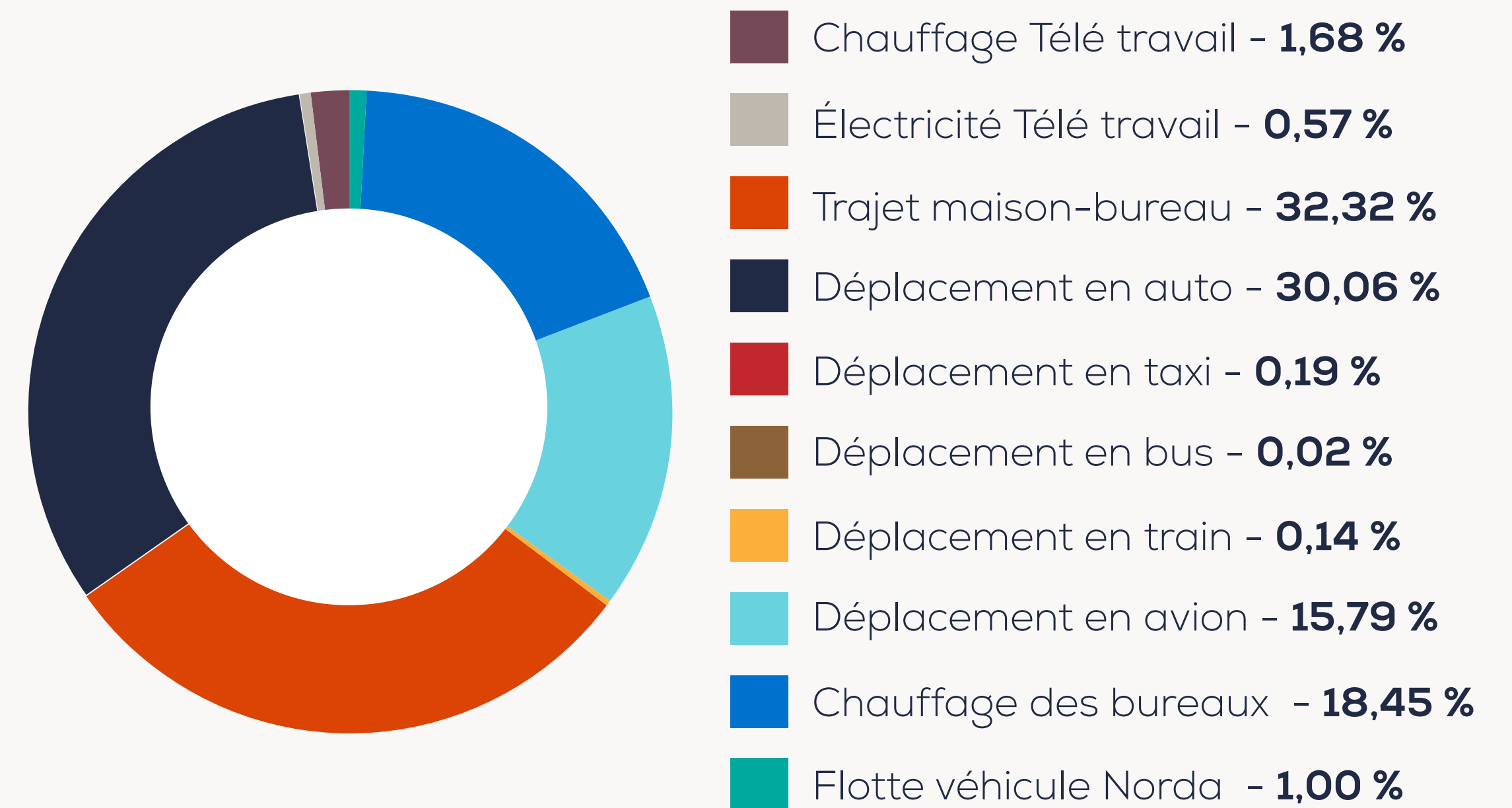
Les quatre plus grandes sources d'émission de GES de l'entreprise sont :

- | les trajets aller-retour en voiture vers les bureaux (32 % des émissions totales);
- | les trajets aller-retour en voiture (louée ou personnelle) dans le cadre de projet chez nos clients (30 % des émissions totales);
- | le chauffage des bureaux (18 % des émissions totales);
- | les voyages d'affaires en avion (16 % des émissions totales).

Ensemble, ces quatre catégories couvrent 96% des émissions de l'entreprise.

* Afin de valider nos méthodes de calcul et certifier que l'inventaire est réalisé dans les règles de l'art, nous ferons auditer le processus et les résultats lors du prochain exercice d'inventaire d'émission de GES.

Estimation préliminaire des émissions de GES de juillet 2022 à juin 2023, tonnes de CO₂ équivalent



Grande marche Norda Stelo

De la Tasmanie jusqu'à Sept-Îles, en passant par Toronto, nous avons été quelque 300 talents à sortir et à bouger dans le cadre de la toute première édition de la grande marche Norda Stelo. En équipe, en famille ou en solo, l'invitation était simple : sortir ensemble prendre un grand bol d'air frais et un moment pour reconnaître notre magnifique planète.

En l'honneur du Jour de la Terre et pour donner plus de sens à l'événement, Norda Stelo a planté un arbre pour chaque participant à la grande marche Norda Stelo.



Achat responsable

Dans la dernière année, les bases ont été jetées pour faire en sorte que les processus d'approvisionnement de l'entreprise contribuent à réduire l'empreinte écologique de Norda Stelo et à renforcer la durabilité économique locale.

Concrètement, Norda Stelo s'est engagée via sa politique d'achat responsable à :

- | Privilégier l'approvisionnement auprès de fournisseurs locaux ;
- | Soutenir le développement durable par l'achat de produits respectueux de l'environnement, notamment en ce qui a trait aux achats de fournitures de bureau et de papeterie ;
- | Évaluer ses fournisseurs selon des critères de qualité ainsi que sur leur impact social et environnemental.

Au cours de la prochaine année, le suivi d'indicateurs d'approvisionnement responsable et l'élaboration d'un plan de communication interne de la politique permettront à Norda Stelo d'acquérir une plus grande maturité dans ses processus et de se fixer des cibles éclairées.

› [Consulter la politique d'achat responsable](#)



Réemploi et recyclage des équipements électroniques

Norda Stelo se débarrasse désormais de ses équipements électroniques en les donnant à l'organisme OPEQ – Ordinateurs pour les écoles du Québec. L'OPEQ remet en état le matériel et les redistribue aux écoles et les familles du Québec et recycle les équipements obsolètes de manière responsable. Voilà une belle démonstration d'une collaboration gagnante-gagnante!

Expertise

Norda Stelo est activement engagée dans le développement de solutions qui permettront de traiter les grands enjeux environnementaux, en collaboration avec nos partenaires. En vue de soutenir ce positionnement stratégique et de valoriser nos experts dans ce domaine, des embauches et des restructurations clés ont été réalisées au cours de la dernière année.



ESG et décarbonation

Puisque les critères ESG et décarbonation sont des éléments essentiels à prendre en compte pour assurer l'avenir durable de nos communautés, Norda Stelo a créé une direction qui chapeaute le volet ESG et décarbonation. Cette nouvelle direction collabore de façon transversale au sein de l'entreprise afin d'accompagner nos partenaires dans leurs stratégies ESG et de décarbonation, tout en contribuant au développement interne de nos expertises et au développement de solutions associées.

Changements climatiques

Une nouvelle équipe en changements climatiques a été créée afin de regrouper les expertises clés et accompagner les partenaires de Norda Stelo dans l'optimisation de l'impact environnemental de leurs activités et de leurs nouveaux projets. La mission de l'équipe est de contribuer aux objectifs de développement durable des Nations Unies en fournissant des diagnostics, des analyses intégrant la pensée « cycle de vie » ainsi que des solutions techniques en ingénierie, en écoconception ou fondées sur la nature.

L'environnement en un clin d'œil

APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Intégration de critères environnementaux, sociaux et économiques aux processus d'achats afin de réduire l'empreinte écologique de l'entreprise et renforcer la durabilité économique locale.

94% des achats de fournitures de bureau et de papeteries sont faits auprès de fournisseurs locaux

GESTION DES ÉMISSIONS DE GES

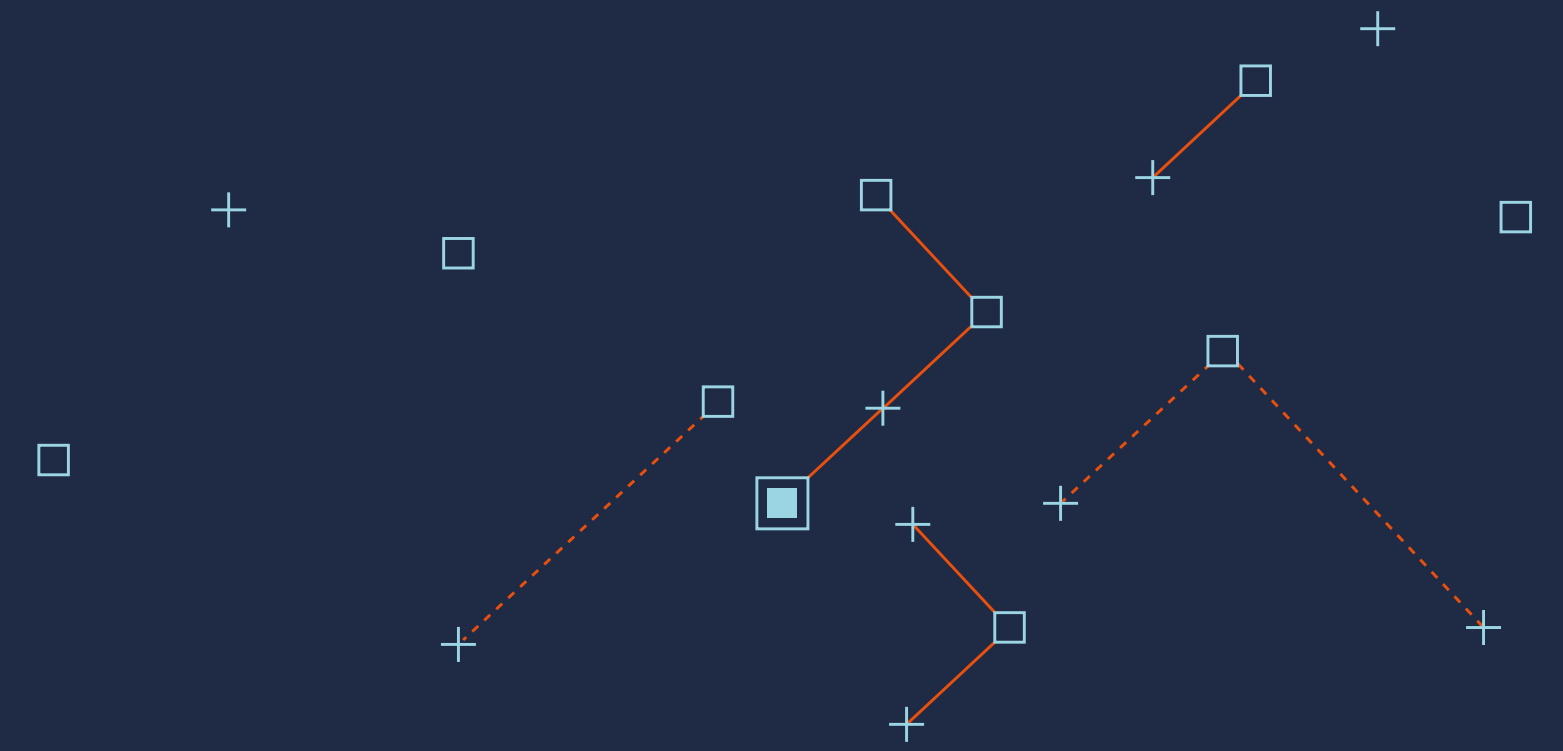
Efforts déployés par l'entreprise pour mesurer, réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre afin de contribuer à la lutte contre le changement climatique.

Émission de **1,8 t** de CO₂ équivalent par talent

Les partenaires

Les partenaires sont la raison d'être de Norda Stelo. Nous voulons bâtir des relations de collaboration durables basées sur des valeurs communes afin de devenir l'équipe de confiance et de référence pour développer des solutions adaptées aux défis de nos partenaires, là où ils évoluent. Pour y arriver, nous misons sur l'expertise de nos talents, sur la qualité de nos services et sur la transparence et l'authenticité de nos échanges.

Le développement de nos modèles d'affaires à impact rencontre notre volonté avouée de demeurer le partenaire privilégié de nos clients dans un monde en constante évolution.



Savoir. Faire. Autrement.

Notre savoir-être importe autant que notre savoir-faire. Norda Stelo croit en la formation d'équipes de projets pluridisciplinaires et performantes, dotées d'une dimension humaine. Au sein de celles-ci, clients et talents de Norda Stelo deviennent de véritables partenaires et se mobilisent de façon proactive dans le processus d'innovation en continu.

Gestion de la relation client

Une nouvelle solution de gestion de la relation client (GRC) a été adoptée en 2022-2023. Ce jalon important permet d'uniformiser nos manières de gérer la relation avec nos partenaires et de revoir à la hausse nos normes en matière de satisfaction client. L'adoption de la solution GRC témoigne de notre engagement à mieux comprendre les besoins de nos partenaires, à fournir des réponses rapides et ciblées et à offrir une meilleure expérience client générale.





Excellence opérationnelle

La dernière année a vu l'équipe Excellence opérationnelle quadrupler ! Cette croissance permet de canaliser l'énergie, le temps et l'attention vers ce volet crucial de nos opérations et d'innover dans notre approche d'amélioration continue. C'est de cette énergie renouvelée qu'est né le projet Melius.

Projet Melius

Transformateur et porteur, le projet Melius cartographie l'ensemble du processus de réalisation de projet chez Norda Stelo. Chaque étape est examinée et réexaminée afin d'éliminer les activités qui n'apportent aucune valeur ajoutée. La cartographie du processus permet également de s'assurer, qu'à chaque étape de la réalisation du projet, la documentation adéquate existe et qu'elle est accessible aux parties prenantes concernées. Norda Stelo accélère ainsi efficacement l'amélioration continue de ses méthodes de réalisation de projet et assure le dynamisme de son système de gestion de la qualité.

Co-création

Le développement de solutions technologiques telles que Stelar se fait en cocréation avec nos partenaires pour construire des modules qui répondent à leurs besoins spécifiques et à leurs méthodes de travail. En développant des outils avec nos partenaires, nous créons un environnement technologique qui leur est propre et nous nous assurons que le plan de développement priorise les bons éléments.

Les partenaires en un clin d'œil

DURABILITÉ DES ACTIFS

Service de conseil en gestion durable et intelligente des actifs physiques d'une entreprise, en optimisant leur utilisation, leur entretien et leur remplacement.

30% du chiffre d'affaires provient de la durabilité des actifs

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Stratégies et pratiques mises en place par l'entreprise pour établir, maintenir et améliorer les relations avec ses clients.

Indicateur en cours d'implantation dans le GRC (à venir 2023-2024)

QUALITÉ DE L'EXÉCUTION DES PROJETS

Capacité de l'entreprise à planifier, organiser et réaliser ses projets de manière efficace, en respectant les délais, les budgets et les exigences de qualité.

Conformité **ISO 9001**

GOUVERNANCE

ENTREPRISE À IMPACT

Vocation de l'entreprise à mener des activités commerciales centrées sur la création d'impacts positifs sur la société et l'environnement, en plus de générer des bénéfices financiers.

76% de projets à impacts ESG

ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

Adoption de normes éthiques élevées dans toutes les pratiques commerciales et volonté de communiquer de manière transparente avec l'ensemble des parties prenantes.

100% des talents souscrivent annuellement à notre code d'éthique et de conduite de Norda Stelo

SANTÉ FINANCIÈRE ET PÉRENNITÉ DE L'ENTREPRISE

Capacité de l'entreprise à générer des revenus, à maintenir sa rentabilité, à gérer sa dette et à prospérer à long terme, en tenant compte des enjeux économiques, sociaux et environnementaux, et en s'adaptant aux évolutions du marché et de la société.

13% de croissance organique annuelle

CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Protection des systèmes informatiques, des données sensibles et des informations confidentielles de l'entreprise contre les cyberattaques, les intrusions et les violations de la vie privée.

Certification ISO27001 en cours

INNOVATION

Capacité d'une entreprise à développer de nouvelles idées et de nouveaux produits, services ou processus, afin de rester compétitive sur le marché et de répondre aux besoins changeants des clients.

Investissement en innovation : 3% du revenu

INTERNATIONALISATION

Expansion des activités d'une entreprise au-delà de ses frontières nationales, en s'adaptant aux spécificités des marchés étrangers et en gérant les défis liés à la diversité culturelle et réglementaire.

Projets réalisés dans 16 pays sur 4 continents

TALENTS

SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

Protection et promotion de la sécurité physique, de la santé mentale et du bien-être général des talents au sein de l'entreprise.

Taux de fréquence et gravité des accidents : 0

DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE

Efforts déployés par l'entreprise pour aider ses talents à progresser professionnellement, en leur offrant des possibilités de formation, de mentorat et de croissance de carrière.

81% de postes de gestion pourvus à l'interne

CONDITIONS DE TRAVAIL

Aspects liés à l'environnement de travail, aux horaires, aux avantages sociaux, à la conciliation travail-vie personnelle et à d'autres facteurs qui contribuent à la satisfaction et au confort des talents.

77% des talents trouvent que les avantages sociaux sont satisfaisants

ATTRACTION, ENGAGEMENT ET RÉTENTION DES TALENTS

Stratégies et actions mises en place par l'entreprise pour attirer des personnes talentueuses, les garder engagées et motivées, et favoriser leur fidélité à long terme.

Engagement global 75% (2021)

COMMUNAUTÉ

ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION

Efforts visant à promouvoir l'équité entre les individus, à encourager la diversité au sein des équipes et à créer une culture inclusive où tous les talents se sentent valorisés et respectés.

39% des talents appartiennent à un groupe minoritaire

PHILANTHROPIE ET BÉNÉVOLAT

Initiatives de l'entreprise visant à soutenir des causes au moyen de dons financiers ou par la participation des talents à des activités bénévoles.

50 565 \$ remis en dons

DROITS HUMAINS

Respect des droits fondamentaux de tous les individus impliqués dans les activités de l'entreprise, y compris les talents, les fournisseurs, les sous-traitants et les communautés locales.

Mesure à venir (2023-2024)

RELATION AVEC LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

Manière dont l'entreprise interagit et collabore avec les communautés autochtones, en respectant leur culture, leurs droits et leurs intérêts dans le cadre de ses activités.

Mesure à venir (2023-2024)

ENVIRONNEMENT

APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Intégration de critères environnementaux, sociaux et économiques aux processus d'achats afin de réduire l'empreinte écologique de l'entreprise et renforcer la durabilité économique locale.

94% des achats de fournitures de bureau et de papeteries sont faits auprès de fournisseurs locaux

GESTION DES ÉMISSIONS DE GES

Efforts déployés par l'entreprise pour mesurer, réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre afin de contribuer à la lutte contre le changement climatique.

Émissions de 1,8 t de CO₂ équivalent par talent

PARTENAIRES

DURABILITÉ DES ACTIFS

Service de conseil en gestion durable et intelligente des actifs physiques d'une entreprise, en optimisant leur utilisation, leur entretien et leur remplacement.

30% du chiffre d'affaires provient de la durabilité des actifs

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Stratégies et pratiques mises en place par l'entreprise pour établir, maintenir et améliorer les relations avec ses clients.

Indicateur en cours d'implantation dans le GRC (à venir 2023-2024)

QUALITÉ DE L'EXÉCUTION DES PROJETS

Capacité de l'entreprise à planifier, organiser et réaliser ses projets de manière efficace, en respectant les délais, les budgets et les exigences de qualité.

Conformité ISO 9001



 **NORDA**
STELO
GÉNIE COLLECTIF

1 800 463-2839
info@norda.com

norda.com
geniecollectif.norda.com