

L'Agence NOCTA place la démarche de Responsabilité d'Entreprise au cœur de sa stratégie.

Dans cet esprit, la charte qualité NOCTA est l'élément fondateur de sa démarche et définit les règles de comportements qu'elle s'engage à appliquer.

PRATIQUES PROFESSIONNELLES

EXERCICE MÉTIER

En tant que partenaire digne de confiance, nous souhaitons promouvoir et appliquer les bonnes pratiques de nos métiers dans un souci constant de respect de nos partenaires.

- > Nous assurer de la parfaite compréhension des besoins et des problématiques de nos clients.
- > Proposer une offre adaptée à chacun de nos clients.
- > Renseigner clairement et précisément nos clients durant l'ensemble de la réalisation.
- > Entretenir des relations loyales, transparentes et bienveillantes avec nos clients et partenaires.
- > Respecter les données personnelles et traiter les informations des tiers conformément à leurs conditions de divulgation et dans le strict respect des lois et réglementations applicables.

CONTRÔLE QUALITÉ

Soucieux de servir au mieux nos clients, nous nous engageons à contrôler et améliorer en permanence nos méthodes de travail et nos services.

- > Veiller au suivi administratif et technique de nos réalisations.
- > Livrer des prestations opérationnelles testées.
- > Observer une méthodologie rigoureuse dans l'élaboration de nos stratégies et de nos productions.
- > Appliquer une politique d'amélioration continue dans le respect des principes du management de la qualité.

ORIENTATION CLIENT

Les intérêts de nos clients nous tiennent à cœur. Nous sommes déterminés à proposer les meilleurs services.

- > Traiter honnêtement et équitablement tous nos clients, quelle que soit la taille de leurs entreprises, et à honorer nos engagements contractuels.
- > Mesurer et qualifier en permanence la satisfaction de nos clients.
- > Mettre à la disposition de chacun de nos clients un interlocuteur unique et disponible, proactif et réactif.
- > Appliquer une politique tarifaire claire.

ÉTHIQUE

MANAGEMENT DES ÉQUIPES

La transparence nous guide dans l'exercice de notre activité, nous voulons créer un environnement de travail où règne la confiance entre toutes les parties prenantes.

- > Promouvoir le savoir-faire technique et l'expérience professionnelle des collaborateurs.
- > Développer nos talents par une politique de formation continue des équipes.
- > Tenir une veille constante sur les meilleures pratiques de communication.
- > Mettre en œuvre une volonté de rémunération et de développement personnel incitative pour nos collaborateurs.
- > Assurer à nos équipes un cadre et une ambiance de travail agréables et sains.

RESPONSABILITÉ SOCIALE

Nous voulons favoriser une culture de respect mutuel dans le cadre de notre activité.

- > Veiller à l'égalité des chances et de traitement en matière d'emploi, qui suppose d'éviter toute discrimination pour des motifs d'origine ethnique, de mœurs, de sexe, d'âge, d'appartenance syndicale, d'opinions politiques ou religieuses des individus.
- > Favoriser l'accès aux locaux des personnes handicapées.
- > Permettre le développement du dialogue social et de favoriser la liberté d'expression des collaborateurs.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Nous reconnaissons la responsabilité qui nous incombe de protéger l'environnement. Nous aspirons à devenir une entreprise éco-efficente.

- > Nous conformer aux réglementations applicables en matière d'environnement.
- > Limiter l'impact de notre activité sur l'environnement, notamment en réduisant notre consommation d'énergie et de ressources naturelles ainsi que notre production de déchets, et en maîtrisant les émissions et les nuisances de quelque nature que ce soit.
- > Veiller à sensibiliser et former l'ensemble de notre équipe aux actions engagées en faveur de l'environnement.