

## POLITIQUE QUALITE

Depuis 2019 nous avons engagé la mise en place une démarche qualité pilotée grâce à notre système de management par la qualité répondant aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015. Cela s'inscrit dans notre stratégie d'entreprise en termes d'amélioration continue de toute notre chaîne de valeur.

Cette démarche a permis de préciser et qualifier l'ensemble de nos activités de manière à en fixer les objectifs et les axes de développement prescrits par notre gouvernance, dans le but d'améliorer notre fonctionnement à travers une méthode et des outils à disposition et au bénéfice de chacun.

Notre démarche a originellement une triple vocation :

- En premier lieu, notre objectif fondamental vise la **satisfaction de nos clients apprenants et des entreprises du secteur de l'immobilier** au sens large.

Dans cette perspective, nos efforts sont orientés vers l'amélioration de tous les processus de servuction à chaque étape conduisant à leur réalisation. L'évaluation des processus par les parties prenantes intéressées, à laquelle nous sommes particulièrement attentifs, est intégrée dans la mesure des indicateurs de performance de notre activité.

Dans ce cadre, nous nous engageons collectivement à :

1. Améliorer de manière permanente la qualité de nos formations, en actualisant leurs contenus et méthodes et en assurant le développement de leurs reconnaissances ;
  2. Accompagner de manière optimale l'employabilité de nos apprenants afin qu'ils puissent avoir accès à des fonctions correspondant au niveau de compétences et de diplômes auxquels nous les préparons ;
  3. Assurer un recrutement et un suivi du corps enseignant intégrant et appliquant rigoureusement nos exigences qualitatives dans leurs interventions pédagogiques et s'impliquant dans la vie des campus notamment par leurs apports innovants et culturels issus des métiers auxquels nous formons et qu'ils incarnent ;
  4. Développer un environnement propice à l'apprentissage pour les apprenants et pour le corps enseignant notamment par une stratégie immobilière volontariste et incarnante concernant nos locaux.
- En second lieu, notre démarche qualité interne est orientée vers la création d'un processus dynamique favorisant et encourageant la progression continue de nos fonctions supports au bénéfice de nos activités.

Dans cet optique elle concerne tous les secteurs clés de notre activité en formation initiale comme en formation EXECUTIVE (formation professionnelle continue). Cela comprend principalement la stratégie, la gestion des ressources humaines, le marketing et la communication, la production pédagogique, et le déploiement de chacun de nos projets, le développement de nos implantations, ainsi que les développements concernant la recherche, l'innovation, et l'international.

Dans ce cadre, nous nous engageons collectivement à :

1. Assurer un climat social confortable pour nos salariés intégrant un aménagement de l'espace et des modalités de travail adaptées, ainsi qu'un plan de formation favorisant l'évolution des compétences et des carrières de chacun ;
  2. Améliorer de manière continue notre organisation en :
    - a. S'assurant de mobiliser un personnel compétent et de s'associer avec des partenaires reconnus, de haut niveau dans nos secteurs d'activités ;
    - b. Mettant tout en œuvre d'une part pour associer les équipes au maintien et à l'amélioration du cadre de la démarche, d'autre part pour impliquer et motiver les équipes dans la mise en œuvre de la démarche ;
    - c. Pilotant nos activités exclusivement dans le cadre de l'application des procédures ;
    - d. Apportant à tout dysfonctionnement une attention particulière, sans négligence, et en adoptant une démarche bienveillante visant la résolution des problématiques rencontrées ;
    - e. Mesurant systématiquement la qualité de nos prestations pour la maintenir et l'améliorer.
- Enfin, la finalité de notre démarche Qualité se situe comme le bras séculier de notre projet de développement, en respectant nos valeurs et en facilitant le déploiement de nos orientations stratégiques.

Les objectifs de la démarche qualité nous aident à atteindre l'objectif d'amélioration de nos performances de manière claire, pérenne, partagée et accepté de tous.

Je m'engage à mettre en œuvre les ressources et les moyens nécessaires en adéquation avec la charge de travail, les impératifs de gestion et l'équilibre financier de l'entreprise, les exigences réglementaires et applicables, afin de garantir un système de management Qualité approprié, adapté, efficace, avec le soutien de notre Responsable Qualité et de la Direction déléguée aux Affaires Politiques et Stratégiques ainsi que du Comité Exécutif (COMEX), garant collégial du système établi.

Cette démarche s'inscrit dans un processus volontaire et participatif d'amélioration portée par l'ensemble des membres du COMEX et impliquant tous les acteurs de l'ESPI. Je compte sur chacun d'entre vous

A Paris, le 01/10/25

Bernard PINAT  
Directeur Général

