



Notre
engagement
qualité globale
et sociétal

ISO 9001 - ISO 14001
Qualité architecturale
et paysagère





NOTRE POLITIQUE QUALITÉ GLOBALE	p. 02
NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL	p. 03
NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ GLOBALE	p. 05
NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ GLOBALE	p. 06
NOTRE APPROCHE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE	p. 08



NOTRE POLITIQUE QUALITÉ GLOBALE

La raison d'être de notre entreprise ?

Accompagner, dans le cadre de nos activités d'aménagement, de construction et de services, collectivités et acteurs locaux du territoire mosellan à tous les stades de leurs projets.

Notre ambition ?

Inscrire chaque projet et prestation dans un partenariat durable avec collectivités et acteurs locaux, afin de contribuer, concrètement, à promouvoir la qualité de vie et l'attractivité de leur territoire.

Société d'économie mixte et acteur du cadre de vie, notre entreprise assume une responsabilité privilégiée dans l'évolution générale du cadre de vie et l'impact des projets auxquels elle est associée.

Afin de promouvoir les bonnes pratiques et d'être pleinement au service des collectivités et acteurs locaux, notre entreprise entend organiser son fonctionnement et son développement autour de trois axes :

- satisfaire nos clients directs et finaux et améliorer en permanence nos prestations ;
- prévenir et optimiser notre impact sur l'environnement ;
- promouvoir la qualité architecturale et paysagère en conformité avec les lois, règlements et autres exigences applicables à ses activités.

Cette volonté s'est traduite par la mise en œuvre d'une démarche de management de la qualité et l'obtention de la certification ISO 9001. Elle s'est poursuivie par l'engagement d'une démarche de management de la qualité environnementale et de certification ISO 14 001, une compensation carbone des émissions résultant directement de notre activité, ainsi que par la prise en compte systématique d'objectifs de qualité architecturale et paysagère dans nos projets.

NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Notre société souhaite fonder son engagement sociétal sur un engagement actif :

ENVERS NOS CLIENTS

- L'écoute et la disponibilité
- La maîtrise des programmes, des coûts et des délais
- La transparence, le respect des exigences légales et réglementaires et autres exigences

ENVERS NOS ACTIONNAIRES

- La contribution, dans la durée, au développement de notre territoire d'intervention
- Le respect de leurs intérêts au travers de la maîtrise des risques juridiques et financiers

ENVERS NOS COLLABORATEURS

- Un mode de fonctionnement basé sur l'initiative, la responsabilité individuelle et collective
- Un investissement permanent sur les compétences, la capitalisation des expériences et des connaissances

ENVERS NOS CONCITOYENS

- La prise en compte de l'intérêt général et des enjeux collectifs
- La prise en compte de l'impact environnemental de nos activités et de nos opérations

.../...

Nous entendons décliner cet engagement sur les aspects suivants :

COMPÉTENCE

- La Sodevam s'engage à rechercher une adéquation permanente de ses moyens, techniques, financiers et humains avec les missions qui lui sont confiées, à assurer une veille sur l'évolution du contexte de ses interventions, afin d'anticiper les adaptations nécessaires.
- La Sodevam s'engage, dans le cadre de son organisation, de ses actions de recrutement et de formation, à développer en permanence la compétence professionnelle de son équipe.

QUALITÉ

- La Sodevam s'engage à promouvoir la qualité de service, la qualité environnementale et la qualité architecturale et paysagère ainsi que la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur et dans chaque projet ou mission.
- La Sodevam s'engage à faire œuvre de pédagogie et à être force de proposition afin de promouvoir la qualité globale et la responsabilité sociétale auprès des partenaires et parties prenantes de ses projets.

TRANSPARENCE

- La Sodevam s'engage à pratiquer la transparence, la vérité des coûts et des équilibres économiques, en matière de comptes et de données financières avec ses clients et les parties prenantes de ses projets.

LOYAUTÉ ET IMPARTIALITÉ

- La Sodevam s'engage à être impartiale dans la délivrance d'un avis professionnel et dans ses décisions techniques.
- La Sodevam s'engage à informer ses clients de tout conflit d'intérêt qui pourrait survenir dans l'accomplissement de ses missions.
- La Sodevam s'engage à promouvoir la sélection fondée sur des critères de qualité et de compétence, d'engagement sociétal et non par le seul critère du prix.

ÉTHIQUE

- La Sodevam s'engage à faire preuve en toutes circonstances de loyauté envers ses clients.
- La Sodevam s'engage à agir avec équité et intégrité envers ses partenaires et prestataires avec le souci du respect des principes de non-discrimination et des droits des individus.
- La Sodevam s'engage à n'accepter aucune rémunération ou contrepartie hors cadre contractuel, de nature à entacher l'indépendance de ses interventions.

CONFIDENTIALITÉ

- La Sodevam s'impose un devoir de préservation et de protection des données et informations dans l'exercice de l'ensemble de ses missions et activités.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ GLOBALE



Le fonctionnement de notre entreprise s'organise autour d'un système de management global de la qualité, « Q3 », structurant notre action autour de trois axes :

Qualité des prestations (en référence à la norme ISO 9001 : 2015) :

en garantissant maîtrise des coûts, des délais et des programmes ; en optimisant en permanence le fonctionnement interne de la société, afin de progresser en efficacité, en fiabilité et en satisfaction des clients directs et finaux.

Qualité environnementale (en référence à la norme iso 14 001 : 2015) :

en optimisant l'impact environnemental du fonctionnement de notre structure, en promouvant bonnes pratiques et démarches exemplaires (compensation carbone, locaux HQE...); en fixant et en mettant en œuvre dans le cadre de nos processus opérationnels et en accord avec nos clients, un ensemble d'objectifs-cibles de qualité environnementale spécifiques à chaque opération ; en améliorant l'impact en termes économiques, sociaux et environnementaux de nos réalisations et en répondant ainsi aux exigences des parties intéressées.

Qualité architecturale et paysagère :

en introduisant dans nos processus opérationnels et en accord avec nos clients, un ensemble d'objectifs-cibles de qualité architecturale et paysagère, afin de favoriser tant la création que le respect de l'identité architecturale des territoires.

Notre organisation repose en particulier sur une démarche d'écoute des clients et des parties intéressées, au travers d'entretiens et réunions périodiques, d'un suivi des demandes et réclamations, de procédures de concertation...

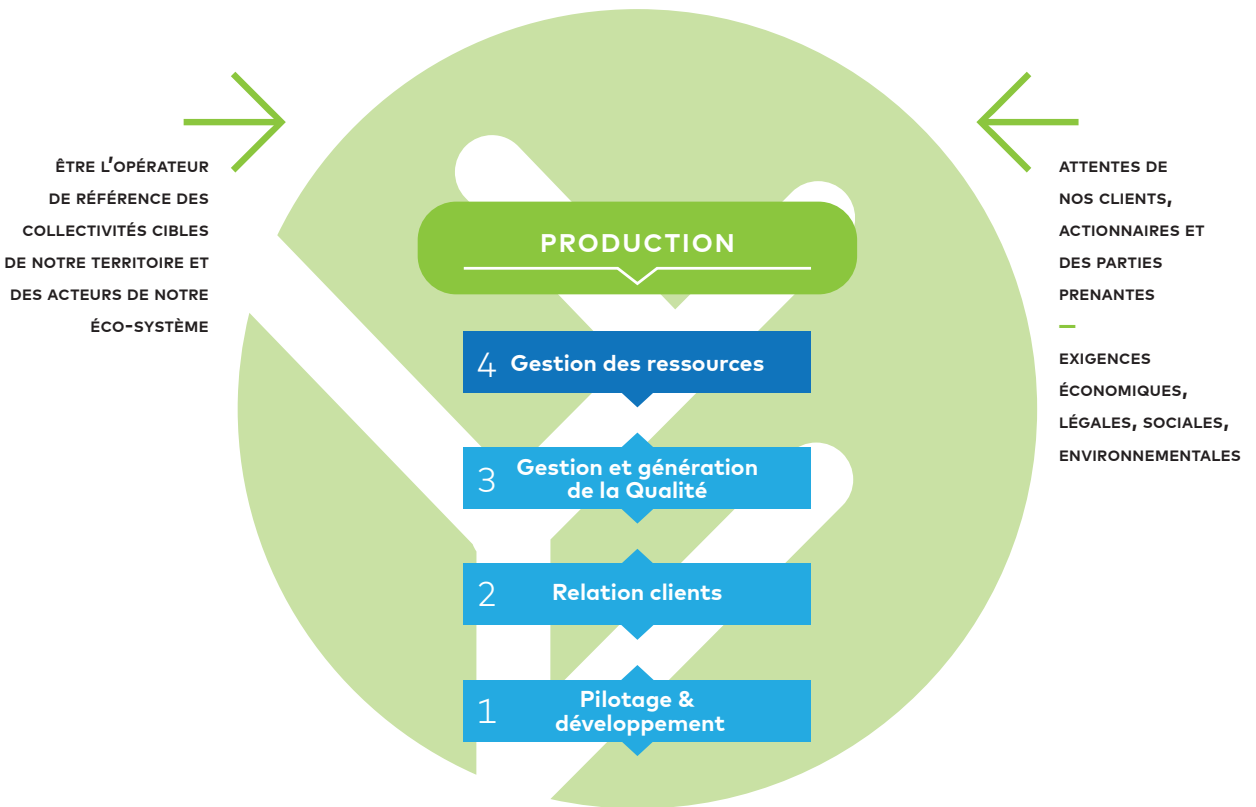
Notre fonctionnement intègre en outre une veille réglementaire spécifique au regard des aspects environnementaux significatifs, ainsi qu'une veille générale afin d'identifier les réalisations et expériences pertinentes dans nos secteurs d'activités.



actioncarbone.org

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ GLOBALE

DÉCOMPOSITION DE NOTRE ACTIVITÉ



■ Processus de management

■ Processus supports

■ Processus opérationnels

La documentation de notre système de management qualité globale s'appuie sur :

DES FICHES PROCESSUS :

Chaque processus, synthétisé au travers d'une fiche descriptive, a fait l'objet d'une analyse des risques économiques et environnementaux réalisée par un groupe de travail impliquant l'ensemble des collaborateurs concernés, permettant d'identifier les éléments de maîtrise : mesures, contrôles et actions d'amélioration, correctives et préventives.

Chaque fiche de processus répertorie :

- sa finalité et ses objectifs ;
- ses interactions internes et externes ;
- sa description :
 - qui est responsable ?
 - qui réalise ?
 - qui contrôle ?
- la mesure de la performance et des objectifs à atteindre.

DES PROCÉDURES :

Les modèles d'organisation et de fonctionnement définis dans le cadre de chacun des processus ont été décrits sous la forme de «procédures» ou traduits sous la forme d'organigrammes.

DES MÉTHODES ET DES ÉCRITS :

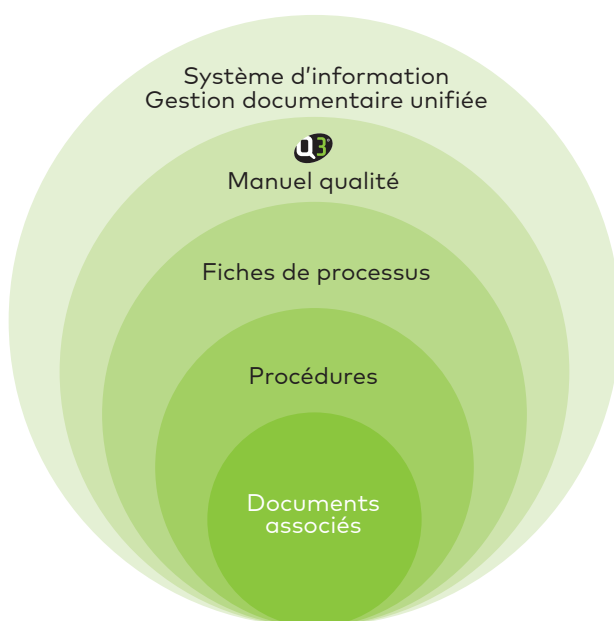
Nos méthodes sont définies et consolidées à travers les types d'écrits suivants :

- documents et enregistrements société, dont fiches processus et procédures ;
- documents associés et annexes (aspects environnementaux significatifs, programme d'actions, tableau de définition des objectifs environnementaux...) ;
- documents et enregistrements par projet.

UNE GESTION DOCUMENTAIRE UNIFIÉE :



La documentation Q3 est intégrée à l'organisation documentaire unifiée de l'entreprise, reposant en particulier sur un plan de classement numérique et physique commun à l'ensemble des collaborateurs et des activités.



NOTRE APPROCHE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

ORIENTER ET METTRE EN ŒUVRE LES MOYENS

La politique de qualité globale de notre entreprise est révisée périodiquement au regard de l'évolution des attentes des clients et parties intéressées ; elle se traduit par un programme d'actions et la définition des moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

MESURER ET SUIVRE POUR S'AMÉLIORER

Notre démarche de management intégré s'appuie sur un dispositif d'évaluation (entretien clients, audits internes...) et un ensemble d'indicateurs permettant d'apprécier dans la durée l'efficacité de notre démarche et de nos actions. Ces indicateurs sont passés en revue mensuellement. La revue de direction annuelle permet de tracer le bilan global de la politique Q3, de vérifier sa cohérence au regard de l'évolution des attentes des clients et des parties intéressées, de recenser les opportunités d'amélioration et de réévaluer nos objectifs.

OPTIMISER L'IMPACT DE NOTRE ACTIVITÉ SUR L'ENVIRONNEMENT

En matière d'environnement, notre programme d'action est fondé sur l'analyse environnementale initiale réactualisée. Celle-ci a permis d'identifier les aspects environnementaux significatifs par processus en passant en revue chacun des risques. Les activités qui peuvent avoir un impact significatif sur l'environnement ont été définies. Ainsi, les axes de progrès propres à l'activité et au fonctionnement de notre entreprise ont pu être mis en évidence.

