



orienter  
mettre en œuvre  
mesurer  
suivre

## NOTRE APPROCHE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

### ORIENTER ET METTRE EN OEUVRE 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. Les opportunités d'amélioration et nos objectifs sont suivis et réévalués lors de nos revues mensuelles.



## NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ GLOBALE ET SOCIÉTALE



éthique  
transparence  
qualité  
environnement  
loyauté & impartialité  
confidentialité  
Usage

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.

## NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

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

### ÉTHIQUE

- La Sodevam s'engage à toujours faire preuve de loyauté envers ses clients.
- La Sodevam s'engage à agir, en toutes circonstances 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.

### TRANSPARENCE

- La Sodevam s'engage à pratiquer la transparence, la vérité des coûts et des équilibres financiers, 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.

### 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.

### COMPENSATION CARBONE

- La Sodevam compense ses émissions de CO<sub>2</sub> par le financement d'un portefeuille global de projets de la Fondation GoodPlanet (accès aux énergies renouvelables, valorisation des ordures ménagères...)



## 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.
- En améliorant l'impact en termes économiques, sociaux et environnementaux de nos réalisations et en répondant ainsi aux exigences des parties intéressées.

### QUALITÉ D'USAGE

- En veillant à la capacité d'un espace ou d'un équipement à répondre aux besoins et attentes des usagers et utilisateurs.
- En concevant et en mettant en œuvre des projets, non pas seulement à partir des techniques et des normes, mais aussi à partir des besoins de l'utilisateur et au regard du contexte propre.

