

Lyon, le 10 décembre 2010

Nous accompagnons régulièrement nos clients dans la mise en place de systèmes de management du développement durable dans une logique d'amélioration continue.

Nous avons donc formalisé ces méthodes dans une charte à usage interne qui définit 7 points d'attention pour la qualité de nos prestations.

Cabinet Lamy Environnement – Notre Charte qualité

1. Adapter les méthodes aux besoins

Nous adaptons nos méthodologies et outils aux besoins spécifiques de chaque client.

Afin d'atteindre ces objectifs, nous co-construisons avec notre client une méthodologie adéquate.

2. Répondre aux attentes du client

Nous nous engageons à communiquer au maximum avec lui et nous sommes réactifs à ses demandes.

Voir aussi point 6 (bilan objectifs / résultats).

3. Transférer des compétences

Au travers de notre accompagnement, nous aidons nos clients à s'approprier les méthodes et outils utilisés, et à acquérir la plus grande autonomie possible sur le projet.

4. Piloter la mission

Pour toute mission, un pilote est désigné : il est responsable vis-à-vis du client et a pour mission de conduire le projet, de gérer les relations avec le client et de coordonner le travail des autres consultants.

5. Respecter les objectifs et échéances

Le déroulement de chaque mission est suivi au travers d'un tableau de bord spécifique qui permet de détecter tout écart quant aux objectifs et échéances et ainsi de prendre les mesures pour y remédier.

6. Évaluer notre performance : réaliser un bilan régulier des résultats

Au cours de la mission, un bilan objectifs / résultats permet à la fin de chaque étape de confronter le déroulement de la mission aux besoins du client (qui peuvent évoluer par rapport aux objectifs de départ).

À la fin de la mission, une fiche d'évaluation est remplie par le client.

7. Limiter les impacts de la mission sur l'environnement

Nous nous engageons à limiter l'empreinte écologique de notre mission en choisissant les solutions les plus économes en consommation d'énergie et de matières premières, tant pour les déplacements que pour les impressions.

Didier Lamy
Directeur

