

Lyon, le 23 mai 2013

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 - Charte de qualité

1. Répondre aux attentes du client

Afin de répondre aux attentes de nos clients, nous nous engageons à communiquer au maximum avec eux et nous sommes réactifs à leurs demandes.

Voir aussi point 6 (bilan objectifs / résultats).

2. Adapter les méthodes aux besoins

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

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. Pilotage de 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. Suivi des missions / Respect des objectifs et des échéances

Le déroulement de chaque mission est suivi à travers un tableau de bord spécifique qui permet de détecter tout écart quant aux objectifs et échéances.

6. Suivi des missions / Bilan objectifs / résultats

À la fin de chaque étape, un bilan objectifs / résultats permet 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. Empreinte écologique

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

