

Lyon, le 19 mai 2017

## **Cabinet Lamy Environnement**

### **Charte de qualité**

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

Nous avons formalisé nos méthodes dans une charte qui définit 6 points d'attention pour la qualité de nos prestations.

#### **1. Pédagogie du développement durable**

Toutes nos missions ont un objectif pédagogique fort : en aidant nos clients à prendre conscience de l'impact social et environnemental de leurs activités, et en les orientant vers plus de sobriété dans leur fonctionnement (process, consommation, déplacements...), nous favorisons une meilleure prise en compte de leur responsabilité sociale et sociétale.

Nous nous engageons à donner l'exemple en nous impliquant nous-mêmes dans une démarche de développement durable.

Nous adhérons au [Global Compact](#), référentiel international mis en place sous l'égide des Nations Unies, pour mettre en œuvre les Objectifs de Développement Durable (ODD).

Nous réalisons notre Bilan Carbone. Nous adhérons au Label Lyon Ville équitable et durable. Nous nous impliquons également dans des associations telles que FORSE et l'APCC et nous sommes consultants-partenaires Lucie.

#### **2. Prise en compte des 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.

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

### **3. Favoriser l'autonomie de nos clients**

Nous aidons nos clients à s'approprier les méthodes et outils utilisés, et à être autonomes dans le suivi de leur projet.

Nous accompagnons nos clients vers le plus d'autonomie possible dans la mise en œuvre de leurs actions en faveur du développement durable.

### **4. Pilotage de la mission**

Pour toute mission, un responsable est désigné au sein du cabinet : il est l'interlocuteur privilégié 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. Bilan objectifs / résultats**

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

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, nous proposons au client d'évaluer la prestation, et tenons compte de son avis pour nous améliorer.

### **6. 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