

CHARTRE QUALITE

NOS VALEURS

A travers l'ensemble de ses activités, le bureau d'études ENVOLIS s'attache à préserver un niveau de qualité exigeant dans la réalisation de ses prestations et cela de manière continue. Cette exigence s'applique aussi bien à la réponse aux attentes de ses clients qu'au respect du contexte réglementaire qui encadre le champ de compétence du bureau d'études. ENVOLIS se construit autour de valeurs qui lui sont fondamentales : la réactivité, la confiance et la fidélité.

De ces valeurs découle une série d'engagements, évalués régulièrement, qui permettent de garantir le respect de la charte qualité et la satisfaction des attentes de nos clients.

NOS 15 ENGAGEMENTS

1. Lors de la phase de consultation préalable, ENVOLIS s'engage à fournir une réponse claire à toute demande d'information dans un délai de 72h (jours ouvrés) par courrier électronique.
2. Nos devis sont clairement compartimentés et chaque prestation est évaluée au plus juste. Toute prestation supplémentaire fera toujours l'objet d'un devis préalable.
3. Afin de garantir une bonne compréhension du déroulement de nos missions, nous nous engageons à répondre à toute demande de réunion de démarrage de la part de nos clients et à fournir un compte-rendu de cette réunion.
4. Pour toute intervention de terrain, nous ferons en sorte de communiquer au maître d'ouvrage la date de passage au minimum 48h à l'avance, de manière à ce que ce dernier puisse en informer l'ensemble des parties prenantes.
5. Au cours des différents échanges ayant lieu avec la maîtrise d'ouvrage, un référent unique sera en charge du suivi de la mission et de la coordination des études. Il constituera l'interlocuteur privilégié du porteur de projet.
6. Au terme des investigations de terrain, et à la demande du maître d'ouvrage, nous sommes en mesure de proposer un pré-diagnostic sommaire des premiers enjeux identifiés de manière à orienter au mieux les choix futurs du pétitionnaire.
7. Dans le cadre du montage des dossiers réglementaires, nous nous engageons à fournir un délai de réalisation dès réception de l'ensemble des pièces nécessaires à l'élaboration des documents concernés.



CHARTRE QUALITE

NOS 15 ENGAGEMENTS

8. La totalité de nos prestations se déroule dans le respect des objectifs de la Charte d'engagement des bureaux d'études dans le domaine de l'évaluation environnementale, acceptée et signée par le bureau d'études ENVOLIS en novembre 2015.
9. Afin de garantir la qualité et la conformité de l'ensemble de nos prestations, nous nous engageons à suivre de manière régulière les formations professionnelles liées à nos métiers, de façon à répondre au mieux aux attentes réglementaires.
10. Les études de dimensionnement de filières d'assainissement sont couvertes par une responsabilité civile décennale. Le bureau d'études ENVOLIS s'engage donc pour la sécurité du maître d'ouvrage.
11. Les documents écrits à destination du maître d'ouvrage constituent la base des échanges futurs autour du projet. Nous nous engageons à fournir un livrable d'une qualité exigeante : clarté, lisibilité et facilité de lecture.
12. Les documents numériques fournis par le bureau d'études sont systématiquement protégés contre la modification de manière à prévenir toute altération de leur contenu après diffusion.
13. Dans un souci de confidentialité, les rapports remis par le bureau d'études ENVOLIS restent la propriété du maître d'ouvrage et ne sauraient être diffusés sans son autorisation.
14. Nous nous engageons par ailleurs à conserver ces documents 5 années en version numérique et 5 années en version imprimée, sauf cas de force majeure ou demande spécifique du maître d'ouvrage.
15. La démarche qualité étant un processus d'amélioration continue, ENVOLIS s'engage à assurer un suivi annuel de la performance qualité par l'intermédiaire d'indicateurs et d'échanges avec les porteurs de projet.

NOTRE POLITIQUE QUALITE

L'ensemble des engagements de la charte qualité sera respecté par la totalité des membres du bureau d'études ENVOLIS ainsi que par les personnes placées sous leur responsabilité. Les différents prestataires qui pourraient être amenés à collaborer avec ENVOLIS dans le cadre de la réalisation de ses missions sont toujours choisis de manière à assurer le respect des engagements de la charte et à mener à terme les prestations demandées.

De cette manière, ENVOLIS souhaite développer et entretenir des échanges professionnels équilibrés, en assurant ainsi une relation de confiance pérenne avec ses partenaires et clients.



Benoît GARAT
Gérant d'ENVOLIS