

Se conformer à toutes nos obligations et améliorer la qualité par :

- des moyens et matériels adaptés, des agents formés et une organisation réactive
- une veille réglementaire et contractuelle attentive et réactive
- une analyse des risques et la mise en place de moyens de maîtrise adaptés
- une attention aux écarts advenus et à leur correction
- un système d'amélioration continue construit selon la norme ISO 9001
- des procédures maîtrisées, et écrites en tant que de besoin
- la fixation et la planification d'objectifs qualité
- la mesure de la satisfaction de nos clients

Fournir une eau de qualité et assurer la continuité du service public par :

- des procédures de maîtrise de la qualité du produit
- des contrôles de qualité adaptés
- un entretien préventif organisé et adapté
- des moyens de détection des anomalies et d'alerte adaptés
- l'organisation d'une astreinte efficace
- une procédure de gestion de crise efficace

Fournir des travaux de qualité par :

- la maîtrise interne de la conception des projets
- la maîtrise interne du suivi des chantiers
- des référentiels techniques adaptés et réellement appliqués
- le recours maîtrisé à la sous-traitance comme outil de flexibilité

Fournir des services et une information de qualité par :

- des agents courtois, formés et disponibles
- la maîtrise des objectifs, de la réalisation et des délais au moyen des outils de gestion de projet
- un système d'information performant

Entretenir le patrimoine par :

- le recensement avec une précision adaptée du patrimoine à entretenir et renouveler
- un programme de renouvellement optimisé et ambitieux
- un programme d'entretien adapté et historisé

Maitriser les coûts et les prix par :

- l'efficacité de l'organisation et des agents
- une comptabilité précise et adaptée
- une comparaison avec les autres acteurs du marché



**Politique qualité
SEMEA**

Se conformer à la réglementation et améliorer la santé et la sécurité des salariés par :

- une veille réglementaire attentive et réactive
- une analyse des risques et la mise en place de moyens de maîtrise adaptés
- une participation des collaborateurs à l'évaluation et aux moyens de maîtrise
- une gestion réactive des habilitations / autorisations
- une attention aux écarts advenus et à leur correction
- une politique d'amélioration continue construite selon la norme OHSAS 18001
- la maîtrise de nos sous-traitants
- la fixation et la planification d'objectifs santé et sécurité
- la mesure de notre efficacité



Garantir la sécurité et la santé au travail par :

- une formation adaptée
- des consignes claires et efficaces
- la diffusion des bonnes pratiques
- un contrôle du respect des consignes par l'audit et la vigilance
- l'utilisation de matériels et matériaux adaptés et en bon état de fonctionnement
- la limitation des tâches pénibles par leur dilution, l'adaptation du matériel ou des pratiques

Améliorer le bien être au travail par :

- des objectifs et un cadre clairs pour les encadrants et les salariés
- de réelles conditions de dialogue social dans l'entreprise
- la clarté dans l'évaluation du travail de chacun (en positif ou en négatif)
- un environnement de travail agréable et ergonomique
- une organisation du temps de travail conciliant efficacité professionnelle et vie personnelle
- des mesures favorisant l'autonomie au travail
- la possibilité pour chacun d'évoluer professionnellement

Se conformer à la réglementation et limiter l'impact environnemental par :

- une veille réglementaire attentive et réactive
- une analyse des risques et la mise en place de moyens de maîtrise adaptés
- une attention aux écarts advenus et à leur correction
- une politique d'achat responsable (locale, durable)
- une politique d'amélioration continue construite selon la norme ISO 14001
- la maîtrise de nos sous-traitants
- la fixation et la planification d'objectifs environnementaux
- la mesure de notre efficacité



Réduire les consommations d'énergie et de matières premières par :

- une information du public l'incitant aux économies d'eau
- l'optimisation du fonctionnement des réseaux d'eau (fuites, énergie)
- l'écoconduite, un parc véhicule en bon état, une motorisation adaptée
- la limitation des déplacements (paniers, sectorisation ...)
- l'utilisation de matériaux recyclés (remblais ...)
- des locaux isolés et performants

Optimiser la gestion des déchets par :

- un tri des déchets performant
- l'utilisation de produits recyclables ou recyclés

Limiter les nuisances et les pollutions par :

- l'utilisation de matériel et locaux performants (vibrations, nuisances sonores)
- des véhicules entretenus et une motorisations adaptée
- des mesures de contention en cas de pollution