

Artelia engage ses collaborateurs à partager des valeurs fortes qui ont été traduites sous forme d'objectifs dans un système de management de la qualité applicable à l'ensemble du Groupe.

TRAVAILLER EFFICACEMENT ENSEMBLE

UNE DIRECTION QSE

transverse rendant compte régulièrement à la gouvernance du Groupe et s'appuyant sur un important réseau de correspondants et d'auditeurs internes.

UN RESPONSABLE QSE

par secteur d'activité et rendant compte au Directeur QSE du Groupe.

UN SYSTÈME QUALITÉ basé sur une large expérience du conseil de l'ingénierie et du management de projet, comprenant :

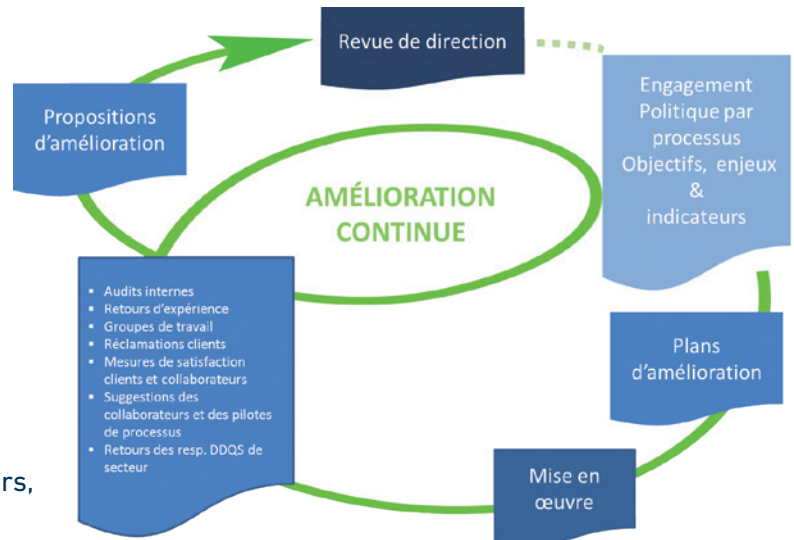
156 PROCÉDURES en français et en anglais

173 OUTILS D'APPLICATION et plusieurs centaines de guides ou outils métiers

UNE CERTIFICATION Bureau Veritas concernant **75%** du groupe (France et international)

DES OBJECTIFS AFFICHÉS

- Excellence des compétences techniques des collaborateurs
- Prévention et maîtrise des risques
- Dialogue efficace avec les clients et évaluation de leur satisfaction
- Intégration à tous les niveaux des aspects du développement durable
- Efforts importants en matière de recherche et d'innovation
- Présence renforcée à l'international
- Indépendance et pérennité de l'actionnariat



LES PRINCIPES UNE FORTE CULTURE DE MAÎTRISE DES RISQUES

AU STADE DE L'OFFRE

- Risques techniques, juridiques, financiers, sécurité/santé, environnement, développement durable

PENDANT LA MISSION CONFIEE PAR LE CLIENT

- Élaboration et suivi d'une analyse des risques intégrés de la mission
- Mise en place de moyens de contrôle interne à tous les stades de la mission
- Veille permanente concernant les missions dites « sensibles » ou nécessitant une « supervision renforcée »

UNE TRAÇABILITÉ RÉGULIÈRE DES RETOURS D'EXPÉRIENCE VISANT À L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Fiches de retour d'expérience
- Enquêtes de satisfaction client
- Suivi spécifique des réclamations
- Audits internes des missions
- Suggestions et enregistrement des dysfonctionnements relevés par les collaborateurs

GESTION DES ÉCARTS ET NON CONFORMITÉS

DÉTECTION DE TOUTES SOURCES DE NON SATISFACTION DE NOS PROPRES EXIGENCES ET DE CELLES DE NOS CLIENTS SUR LA BASE DE :

- Procédures d'autocontrôle
- Contrôle qualité spécifique à une mission
- Revues de contrat et revues techniques du projet du client
- Audits internes de mission et audits d'entité
- Suites des réclamations clients

MISE EN PLACE DES ACTIONS PRÉVENTIVES ET CORRECTIVES AVEC ENGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ DE CHAQUE PILOTE DE PROCESSUS.

ENJEUX OPÉRATIONNELS MAJEURS

TECHNIQUE (études et travaux) – Respect des engagements liés au projet

DÉLAIS – Contrôle du planning

COÛTS – Respect de l'enveloppe budgétaire du client

HSE – Protection des collaborateurs et de l'environnement

LIVRABLES – Qualité des prestations et documents fournis

MAÎTRISE DOCUMENTAIRE – Classement et archivage maîtrisé