

1 POLITIQUE QUALITÉ / DÉCLARATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le groupe Sollertia se donne les principaux objectifs et moyens suivants pour assurer la qualité de ses prestations :

I. **Offrir un service de proximité à l'écoute de ses clients** : le groupe Sollertia a choisi d'entretenir un réseau de bureaux d'études de proximité pouvant rapidement et sans grand formalisme répondre aux demandes des clients. Les prérogatives des personnes de contact avec la clientèle sont clairement établies. La prise de décision peut être ainsi rapide et les engagements pris sont fermes quel que soit leur formalisation.

II. **Proposer de prestations « sur mesures »** : les mandats sont précédés d'une phase d'analyse des objectifs du client et de ses besoins de services spécifiques. Les produits à livrer, suivant les phases de projet, sont proposés de cas en cas. Les ressources et compétences internes du client ou d'autres mandataires sont prises en compte. Au besoin, il est proposé de faire intervenir des spécialistes externes afin de constituer des équipes de projet à même de traiter tous les aspects techniques, économiques et légaux d'un projet de construction. Les risques et opportunités sont abordés dès les premiers stades des études, puis suivis et mis à jour tout au long du projet. Les prestations sont proposées sous forme d'offres avec devis d'honoraires libres de tout engagement.

III. **Mettre à disposition des ressources humaines en qualification et disponibilité souhaitées** : le groupe Sollertia maintient dans chaque filiale des directeurs, des chefs de projet et des collaborateurs capables de traiter des mandats dans la plupart des domaines du génie civil. La coordination des ressources humaines est néanmoins traitée à l'échelle du groupe. Ainsi les équipes de projet peuvent être renforcées et/ou remplacées au besoin rapidement. Des projets complexes peuvent être traités grâce à l'excellent niveau de formation des collaborateurs et l'esprit d'équipe que tous s'efforcent d'entretenir. Par sa politique de recrutement, le groupe Sollertia maintient une large palette de compétences et une structure de personnel équilibrée dans laquelle chaque collaborateur doit pouvoir progresser et s'accomplir. Il est très actif dans la formation d'apprentis et d'ingénieurs afin d'assurer la relève. Il accorde une part à l'autoformation et l'échange d'expérience entre collaborateurs dans le cadre des mandats traités.

IV. **Assurer une planification des projets pro-active avec le client** : la maîtrise des délais constitue un défi permanent dans le domaine de la construction. Chaque projet est différent. L'activité sur un mandat ne peut débuter qu'après l'adjudication du marché. La réalisation des travaux est tributaire de nombreux paramètres se révélant en cours d'études ou de travaux. Le déroulement d'un mandat implique des périodes de consultation afin de permettre des prises de décisions réfléchies. Les procédures administratives peuvent être complexes et longues. Chaque collaborateur traite plusieurs dossiers en parallèle. Le groupe Sollertia travaille en permanence ses méthodes de gestion des équipes de projet et des tâches qui leur sont confiées. La capacité de faire évoluer ses ressources humaines et les conditions générales du marché auront une grande influence sur la bonne maîtrise des délais.

V. **Garantir la fiabilité des produits livrés** : suivant l'importance du mandat, 1 à 4 niveaux de contrôle interne des produits livrés sont mis en place. Tous les collaborateurs sont concernés par ces contrôles. A chaque tâche un exécutant et un réviseur sont désignés. L'exécutant doit effectuer un auto-contrôle avant de soumettre son travail au réviseur. Cette fonction est assurée en cours de réalisation d'une phase par le chef de projet. Le produit fini à l'issue d'une phase est ensuite soumis au directeur de projet avant d'être livré au client. Dans le cas des projets les plus complexes, un quatrième niveau de contrôle peut être introduit en faisant appel à un collaborateur du groupe non intégré à l'équipe de projet, mais disposant de compétences pointues dans le domaine concerné par le contrôle.

VI. **Préserver un rapport coût / qualité de nos prestations avantageux** : le coût des prestations dépend en grande partie de l'organisation générale du groupe et des équipes de projets. Le travail administratif général doit être minimisé tout en restant efficace et fiable. Le prix horaire moyen pouvant être offert dépend en effet beaucoup de la proportion des heures qui peuvent être consacrées aux tâches des projets plutôt qu'aux tâches administratives et à la prospection notamment. C'est principalement sur ces facteurs que le groupe Sollertia agit pour préserver des tarifs concurrentiels. La rationalisation ne doit toutefois pas être poussée dans des limites extrêmes au risque de détériorer l'atmosphère générale du bureau et/ou conduire à une planification des tâches laissant peu de place à l'imprévu ou à des demandes de clients nécessitant un temps de réaction rapide. Le groupe Sollertia, par ces offres établies sur la base des expériences acquises dans des domaines et projets similaires, renonce à se lancer dans une course à la sous-enchère des prestations. Il propose de facturer ses honoraires sur la base de décompte d'heures effectives et de tarifs horaires en rapport avec la rémunération des collaborateurs. Le système doit être à l'avantage de tous : aux collaborateurs qui peuvent travailler dans une ambiance agréable et exécuter leur tâche consciencieusement sans une pression exagérée sur les coûts, à la direction du groupe qui grâce à un climat intérieur agréable peut fidéliser ses collaborateurs et assurer le développement de ses ressources humaines en offrant des conditions cadres agréables, et le client qui peut compter sur des collaborateurs disponibles et motivés par leur travail. Le mode de facturation de ses prestations proposé par le groupe Sollertia assure une transparence des coûts des études.

VII. **Établir un climat de confiance** : un climat de confiance est indispensable à une collaboration à long terme avec les clients du groupe Sollertia. Ce climat de confiance est obtenu grâce à la tarification transparente décrite plus haut, à l'assurance d'une indépendance totale des fournisseurs et entreprises réalisant les travaux, à la fiabilité des produits remis au client, ainsi qu'à une ambiance générale empreinte d'humanisme et de franche collaboration. La satisfaction des six objectifs qualités précédents doivent mener à ce climat de confiance.

Le système de management de la qualité du groupe Sollertia a été établi autour de ces objectifs. Il est réévalué chaque année au regard de ces objectifs, dans le cadre d'un audit interne. La certification de ce système de management de la qualité, dans le contexte des normes ISO, assure un regard extérieur neutre et permet de le confronter aux méthodes actuelles de management des sociétés de services.