

# CHARTRE DE VALEURS SDEM ENTREPRISES

Cette charte vise à garantir la qualité des prestations proposées, à impliquer chacun des collaborateurs dans le fonctionnement de l'entreprise et à définir la ligne de conduite à l'égard des clients et dans l'organisation.

Chaque client ayant des besoins et des attentes différentes, nous développons des prestations spécifiques et efficaces et tendons à améliorer constamment nos performances.



# NOTRE ENGAGEMENT



Notre réputation et notre équipe nous étant essentielles pour rester leader dans notre domaine d'activité, nous nous engageons à :

- \* **garantir des prestations de qualité**, au meilleur coût, afin de répondre aux attentes de nos clients, dans le respect des normes professionnelles ;
- \* **affirmer notre position de partenaire fiable et indispensable** dans nos domaines d'activité ;
- \* **considérer tous les collaborateurs en relation avec notre travail comme des clients**. En tant que tels, ils ont droit à toutes nos préoccupations. Leur satisfaction est notre priorité.

## **NOS REGLES FONDAMENTALES :**

### **La satisfaction des clients**

Nous apportons des réponses rapides et adéquates à leurs attentes et à leurs besoins.

### **La satisfaction des collaborateurs**

Notre travail est valorisant et valorisé. Il est rétribué à sa juste valeur.  
Chacun peut bénéficier d'une formation permanente.

### **La satisfaction de nos partenaires**

Nous développons une collaboration fructueuse et pérenne avec nos partenaires.

## > NOS PRINCIPES



### **Placer le client au centre de nos préoccupations**

Nos prestations sont clairement définies et soumises à des normes de contrôle. Pour cela, nous adhérons à une “démarche qualité” impliquant l’ensemble des collaborateurs.

### **Constituer une équipe de femmes et d’hommes qui travaillent ensemble au même but**

Pour renforcer l’unité de l’équipe, nous valorisons le travail de nos collaborateurs et accordons la même importance à chaque fonction au sein des unités qui composent l’entreprise. Chacun a droit à une formation permanente correspondant à ses attentes et aux besoins de l’entreprise.

### **Etre un partenaire référent dans nos domaines d’activité**

Pour y parvenir, nous devons renforcer notre position auprès de nos clients et dans les zones territoriales où nous avons les capacités de travailler. Pour cela, nous collaborons avec nos clients à chaque étape de leur projet pour leur apporter notre expertise, nos moyens humains et matériel. Nous appliquons la même règle avec nos partenaires.

### **Utiliser nos ressources de la façon la plus efficace**

L’engagement de nos collaborateurs et l’affectation des moyens financiers dont nous disposons se font de façon à obtenir le meilleur résultat au moindre coût.

## > NOTRE PHILOSOPHIE



Chaque collaborateur doit pouvoir exercer un travail qui l'intéresse et le met en valeur. Pour cela, chacun dispose :

- \* d'objectifs de travail précis, régulièrement évalués et remis à jour ;
- \* d'une formation adéquate, complétée par des possibilités de formation permanente ;
- \* de l'autonomie qui lui est nécessaire pour exercer ses activités en prenant les initiatives et décisions nécessaires, selon son cahier des charges ;
- \* d'un droit à l'erreur, pour autant que les principes de la bonne foi soient respectés ;
- \* d'une formation interne transparente et complète.

L'entreprise doit pouvoir compter sur la participation et l'engagement de chacun afin de renforcer l'efficacité de nos prestations et la satisfaction de nos clients et partenaires.

### Chaque collaborateur s'engage donc à

**mériter et conserver la confiance** des autres collaborateurs et de nos clients et partenaires en répondant à leurs attentes par une attitude de service et de professionnalisme ;

**assumer ses responsabilités et respecter des objectifs concrets**, mesurables et contrôlables, par l'entreprise comme par le collaborateur lui-même ;

**contribuer, par la mise en commun des expériences et des compétences, au progrès de l'entreprise** et à l'accomplissement de ses objectifs dans un esprit de solidarité ;

**informer** rapidement et efficacement ses collègues et partenaires.