

NOTRE CHARTE

NOTRE ENTREPRISE

- **QU'EST-CE QU'IGRETEC AUJOURD'HUI ?**

IGRETEC est avant tout une **entreprise Intercommunale** : organisée en secteurs d'activités, elle vit et se développe en tant que telle, et ce, tout en intégrant la nature de ses principaux associés (les villes et les communes) qui justifie son fondement d'intercommunale ainsi que les lois, les statuts et les règlements spécifiques qui la régissent.

- **QU'EST-CE QU'UNE ENTREPRISE INTERCOMMUNALE?**

Une entreprise est un agent économique dont la fonction première est la production de biens et/ou de services par la combinaison efficace et judicieuse de moyens humains, techniques et financiers et ce, afin d'obtenir le meilleur résultat au moindre coût. Mais il faut aussi constater que notre entreprise n'a pas comme finalité le profit pour le profit : c'est un moyen de production et de croissance au bénéfice de tous et à intérêt public puisque notre structure publique est au service d'une clientèle presque exclusivement publique.

- **UNE ENTREPRISE INTERCOMMUNALE POUR QUI ?**

Tout d'abord, IGRTEC est une entreprise intercommunale au service de ses associés qui attendent une structure forte, diversifiée et compétente, dont les préoccupations sont l'intérêt public et l'autonomie communale.

Ensuite, IGRTEC est une entreprise faite pour ses agents eux-mêmes, puisque le profit n'est qu'un moteur de son propre développement. C'est l'organisation et l'adéquation de leurs compétences respectives qui, en se formant, s'ajustant et se complétant procure à l'entreprise la capacité d'agir et de se développer. La gestion des compétences suppose donc une politique de gestion des ressources humaines respectueuse de l'être humain et de ses aspirations.

- **UNE ENTREPRISE INTERCOMMUNALE POUR QUOI ?**

D'une part, IGRTEC a pour objet de produire les biens et les services demandés par nos clients (internes et externes) en visant à les satisfaire tant en termes de qualité, de quantité que de délais.

D'autre part, c'est un moyen de croissance : pour ne pas régresser, il faut une politique de croissance (nouveaux produits, nouveaux marchés, nouveaux clients, nouveaux territoires).

La croissance ne peut se concevoir qu'avec une dynamique de changement (changement des statuts et des structures, changement d'associés, changement de l'organisation) : ce changement permanent, il faut l'accepter, voire le provoquer pour ne pas devoir le subir.

NOS VALEURS

1. **Intégrité** Respecter les engagements pris. Agir honnêtement vis-à-vis des clients, des associés, des prestataires de travaux, de services, de fournitures, des collaborateurs et des collègues.
2. **Responsabilité** Assumer totalement les conséquences de nos actes vis-à-vis des clients, des associés, des prestataires de travaux, de services, de fournitures, de l'entreprise, des collaborateurs, des collègues et de l'environnement.
3. **Solidarité** Etre solidaires quels que soient les métiers, les fonctions et les positions hiérarchiques.

MESURER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

DEFINITIONS

Satisfaction des clients: Le client estime que la qualité du service offert correspond ou dépasse ses attentes.

Mesure de la satisfaction client : L'évaluation des attentes des clients et de la qualité du service rendu, tant réelle que perçue.

DOCUMENTS UTILISES

Pour permettre la collecte d'informations cohérentes et fiables, il est nécessaire de mettre en place différents documents formalisant cette démarche tels que :

Fichier clients : il reprend tous nos clients et est accessible à tous les agents.

Suivi des plaintes : les plaintes font l'objet d'un suivi systématique en Groupe de Coordination de Projet. Les plaintes formulées (écrites ou verbales) sont reprises dans un registre accessible sur notre Intranet et classées par année et par direction.

VEILLE PERMANENTE

Tout agent en relation avec le client dispose des moyens matériels (PV de réunion de département, fiche d'évolution de projet, ...) de noter toutes les remarques ou observations faites par ce dernier.

Ces contacts entre le personnel d'IGRETEC et les clients peuvent se réaliser par l'intermédiaire :

- des relations commerciales
- des entretiens téléphoniques
- des échanges de courrier
- des réunions de travail
- des audits effectués par le client
- des réunions de chantier, ...

Tout gestionnaire de projet doit établir la fiche de clôture de son dossier afin d'en faire le bilan et de rendre compte de la qualité du service apporté en Groupe de Coordination de Projet.



Ce bilan de dossier reprend tous les éléments nécessaires pour garder la « mémoire » du dossier ainsi qu'une mesure de la satisfaction client.

ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS

Idéalement l'enquête de satisfaction clients est réalisée par le service de management par la qualité sur base d'une fréquence bisannuelle. Elle peut être réalisée par voie Internet (e-mail).

Elle se fait au travers d'un questionnaire d'enquête de satisfaction et porte sur la mesure auprès du client de :

- l'accessibilité et la réactivité d'IGRETEC
- la qualité de notre communication
- sa vision de nos points forts et surtout de nos points faibles.

Le questionnaire est envoyé sur base des listes d'adresses communiquées par les directions au service de management par la qualité.

Le traitement des réponses est réalisé par le Service de Management par la Qualité. Un tableau de bord est établi avec les statistiques des réponses ainsi que les suites et actions éventuelles à réserver.

Le département communication s'occupe du suivi et du debriefing. Pour chaque réponse « moyen » ou « mauvais », le chargé des relations publiques prend systématiquement un contact direct verbal.

Les résultats obtenus sont présentés en CDI – revue de direction et font l'objet d'une diffusion via l'intranet (site qualité).

Ils doivent permettre une exploitation quantitative pour chacun des départements et /ou services de façon à responsabiliser l'ensemble du personnel de l'entreprise.

Cette exploitation est le point de départ du déclenchement d'actions d'améliorations. En effet, toutes les remarques recueillies auprès des clients font l'objet de réunions de réflexion analysant notamment les causes des éventuels mécontentements constatés.

Ces actions d'améliorations peuvent être incluses dans une revue de Direction ou dans des audits puis être intégrées dans un Plan d'Amélioration de la Qualité planifiant leur réalisation.

La mise en place de ces actions doit être attentivement suivie et les résultats obtenus peuvent être éventuellement communiqués aux clients pour information.

CONCLUSION

Dans le cadre de notre Management par la Qualité, ces valeurs s'expriment explicitement ou implicitement au travers de nos dix processus qui représentent aujourd'hui IGRETEC, notre entreprise.

Elles doivent aussi régir toutes nos actions quotidiennes.

Notre objectif est que chacun applique ces valeurs naturellement, dans son quotidien. Agir de la sorte c'est aussi œuvrer pour le bien de tous, pour IGRETEC.