



Charte éthique et qualité

Par la présente charte, LACLIM s'engage à garantir la qualité des biens et services fournis et se dote d'une ligne de conduite responsable envers ses clients et collaborateurs.



SOMMAIRE

1. Organisation interne	3
• Économie des ressources	3
• Optimisation des déplacements.....	3
• Gestion des Ressources Humaines.....	3
• Implantation et bâtiments	3
2. Relation avec nos partenaires et collaborateurs	4
• Nos techniciens	4
• Nos fournisseurs.....	4
• Nos matières premières	4
3. Qualité et impacts de nos prestations	5
• Gestions des flux	5
• Gestions des déchets.....	5
• Gestion des risques	5
• Délais d'intervention	5
• Longévité du Matériel	5
4. Implication dans la vie de la collectivité	6
• Programme d'insertion des jeunes en difficultés.....	6
• Vie associative	6

1. Organisation interne

- Économie des ressources

Nous nous fixons un objectif « zéro papier » et ainsi tendons à généraliser l'utilisation des ordinateurs et internet. Les archives sont donc enregistrées en tant que documents informatiques, les contrats et devis font l'objet d'envois par e-mail.

- Optimisation des déplacements

Afin de limiter le gaspillage en carburant, nos techniciens sont géo localisés et équipés de Smartphone permettant le compte rendu direct des interventions. Nous diminuons ainsi le coût de nos interventions et de main d'œuvre.

- Gestion des Ressources Humaines

Nos salariés sont déclarés et payés au-dessus des barèmes de qualifications. Nous disposons ainsi de collaborateurs consciencieux et motivés évoluant dans un cadre propice à la réalisation de leurs tâches.

Afin de combattre les discriminations, notre politique de recrutement se veut anonyme, tournée vers la jeunesse et les zones sensibles. L'accès à la formation est également le même pour tous (environ 2% de la masse salariale).

- Implantation et bâtiments

LACLIM a désormais installé ses bureaux dans une zone franche, plus proche de ses clients (toujours dans le but de réduire ses déplacements). Le bâtiment basse consommation, regroupant plusieurs entreprises est quant à lui, équipé de panneaux solaires.



2. Relation avec nos partenaires et collaborateurs

- **Nos techniciens**

Nos équipes s'engagent à fournir la meilleure qualité de prestations possible par leur ponctualité, leur discrétion, leur savoir-faire et leur savoir-être.

Disponibles, à l'écoute du client, les salariés sont formés et travaillent en autonomie dans leurs domaines de compétence.

Ces professionnels du service véhiculent l'image éco-responsable de la société grâce à une identité fondatrice forte et des engagements au quotidien.

- **Nos fournisseurs**

Tous nos fournisseurs font l'objet d'une évaluation annuelle et obtiennent une note sur dix critères tels que la qualité des prestations, la technicité, le niveau de finition et le respect des délais. Nous disposons ainsi d'une liste de sous-traitants agréés, dignes de notre confiance.

- **Nos matières premières**

Les produits que nous utilisons sont exclusivement normalisés selon les réglementations européennes et françaises en vigueur (NF, CE, Eurovent...).

3. Qualité et impacts de nos prestations

Nous garantissons à nos clients la transparence des prix et produits proposés. De même, nous nous engageons à réaliser soigneusement les travaux mandatés par nos clients, selon nos procédures de qualité.

- Politique d'amélioration continue et qualifications

Nous nous engageons à améliorer constamment notre système de management grâce à :

- Des revues de direction qualité annuelles
- La mise en place de procédures d'obtention de normes, labels, certifications qui font l'objet d'audits réguliers.

Ainsi, LACLIM est titulaire du label QUALIBAT, QUALICLIMA, Professionnel du Gaz et est certifiée ISO 9001 : 2015.

- Gestions des flux

Nous assurons la traçabilité des flux frigorigènes utilisés et nous engageons à les redistribuer à nos fournisseurs en fin de vie. Toute recharge de fluide frigorigène fait l'objet d'une recherche de fuite préalable, évitant ainsi les surcoûts dus à un mauvais entretien.

- Gestions des déchets

Plutôt que de brûler ses déchets, LACLIM a mis en place un système de tri sélectif.

- Gestion des risques

LACLIM vous ôte toute responsabilité en cas d'accident, nous gérons pour vous les risques encourus qui sont recensés dans un document unique disponible. De plus nos techniciens sont formés aux premiers gestes de secours.

- Délais d'intervention

Afin de satisfaire au mieux nos clients, nous nous engageons à intervenir dans les plus brefs délais lors de demande de dépannage. Les clients sous contrats sont prioritaires et bénéficient de ce fait d'une intervention sous 4h en cas de fuite et 48h en cas de panne.

- Longévité du Matériel

Grâce à la synergie du groupe ALLIER CAPITAL (SPELEM, ACERELEC), nous avons la possibilité de vous proposer la réparation de cartes électroniques, de rebobinage de moteurs de ventilation, de pompes au lieu de vous proposer un remplacement de matériel en premier lieu.

4. Implication dans la vie de la collectivité

- Programme d'insertion des jeunes en difficultés

Ayant conscience des enjeux de l'insertion par le travail, nous accueillons régulièrement des stagiaires afin de leur faire découvrir nos corps de métier. Nous entretenons également des partenariats avec des établissements d'enseignement technique afin d'accueillir des contrats de professionnalisation que nous formons.

- Vie associative

LACLIM est membre d'un réseau de professionnels associés sur le territoire. Elle bénéficie donc d'une synergie d'experts à l'échelle nationale et intervient localement dans le conseil, l'installation et la maintenance. Nous nous engageons ainsi dans une démarche de pensée globale par des actions locales.