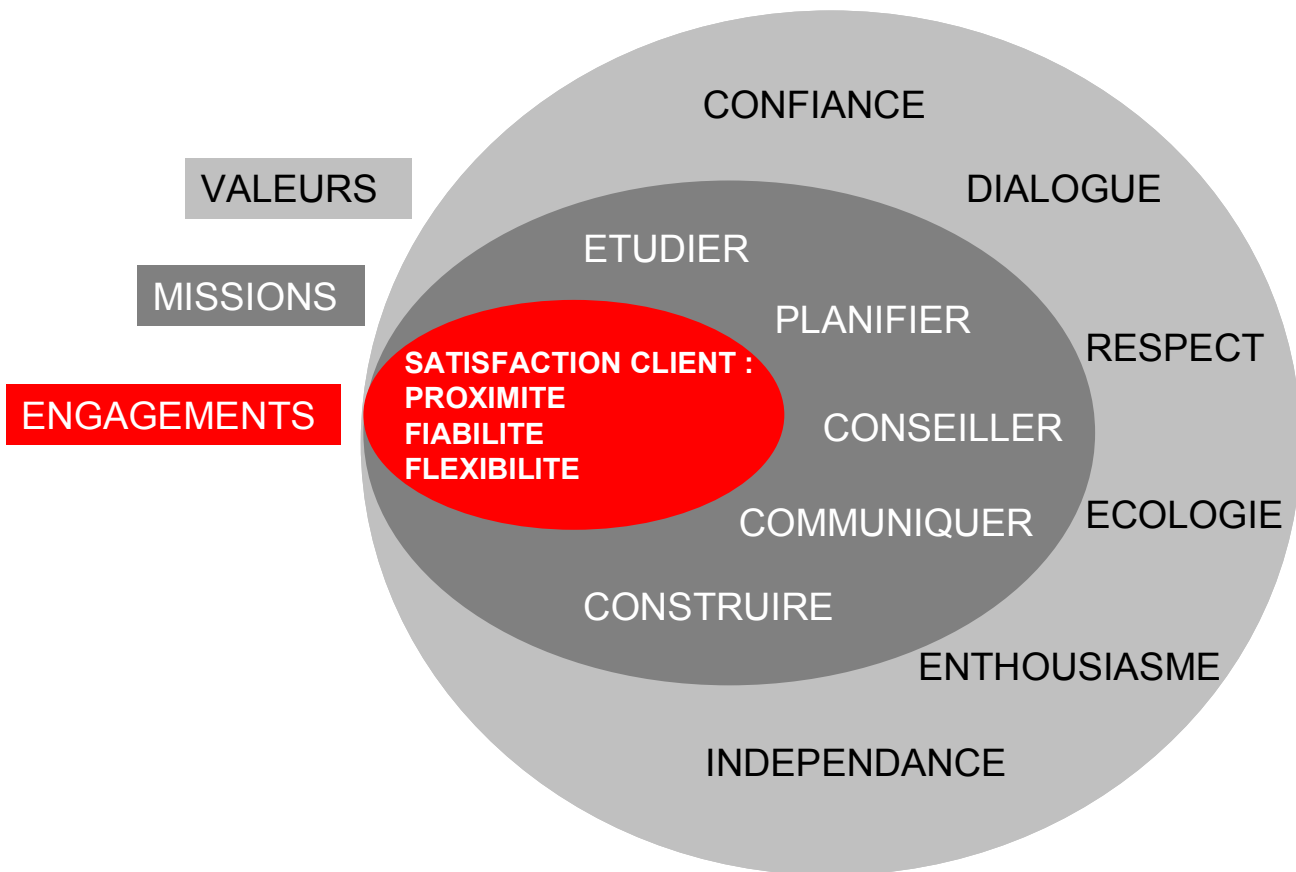


# Charte d'entreprise Groupe



**VISION**  
Être et rester votre partenaire préféré en Suisse romande



# CHARTRE D'ENTREPRISE DU GROUPE VOLET

## 1. Préambule

Notre Charte est une déclaration d'intention de la part de nos entreprises et de leur management. Elle exprime nos valeurs et nos engagements à l'égard de nos clients, de notre personnel et de notre environnement.

Elle guide la direction en permanence dans son organisation et dans son action.

Tous les collaborateurs des sociétés du groupe Volet contribuent activement à l'application de La Charte d'entreprise.

Une fois par année, cette Charte peut faire l'objet d'une révision par la direction et être adaptée en fonction des besoins.

Elle est affichée dans les sociétés du groupe et remise à tous les nouveaux collaborateurs lors de leur engagement.

## 2. But de la charte

Qui veut se diriger vers l'avenir lucidement rédige une charte. Elle traduit notre doctrine, définit nos missions et clarifie notre vision.

La pérennité des sociétés en dépend.

Cette charte est également une vitrine vis-à-vis des fournisseurs, des clients, des prescripteurs et des collaborateurs.

## 3. Le cadre de notre activité

Nous sommes un groupe actif dans la construction et la rénovation d'ouvrages en bois. Nous opérons dans toute la Suisse romande avec des structures locales afin de fédérer nos forces autour d'une même philosophie d'entreprise.

Nos services s'étendent depuis l'étude jusqu'à la pose des éléments commandés (multi-métiers).

Chaque société se profile en tant qu'entité artisanale de proximité, capable d'assurer des demandes d'envergure et complexes grâce à l'appui des compétences disponibles au sein du groupe Volet.

## 4. LA CHARTE

### 4.1 Notre **ENGAGEMENT** qui nous rend fort

UN SERVICE : **PROCHE – FIABLE – FLEXIBLE** = NOTRE QUALITE

Nous mettons tout en œuvre pour offrir nos compétences et satisfaire notre clientèle au juste prix avec une qualité et un service optimal dans le respect des délais et celui de notre environnement.

### 4.2 **NOTRE VISION** qui guide notre chemin

Être la société de référence incontournable (leader) en Suisse romande pour la construction de charpentes (en bois) traditionnelles et de la construction de structures en bois (yc les maisons préfabriqués).

### 4.3 **NOS MISSIONS** que nous prenons à cœur

Être le partenaire de confiance pour la **construction** et la **rénovation** en offrant des produits et des services de qualité, adaptés aux diverses demandes.

**Étudier** des solutions économiques et de qualité, adaptées aux normes en vigueur et des besoins de nos clients.

**Planifier** afin de faciliter une exécution optimale dans le respect des délais.

**Conseiller** en présentant les avantages et inconvénients des divers choix quant à leurs aspects économiques, techniques et environnementaux.

**Communiquer** avec les partenaires, clients et prescripteurs (architectes, entreprises générales, ingénieurs, pouvoir public etc.) pour créer des relations de confiance durables.

**Construire**  
(fabriquer & installer) en respectant les normes en vigueur (SIA, ISO) et le niveau de qualité exigé.

**Satisfaire** aux attentes des divers intervenants et clients par une culture de l'engagement individuel (je suis aussi responsable de la satisfaction du client), ceci à tous les échelons de notre hiérarchie.

## 4.4 NOS VALEURS que nous partageons

### 4.4.1. NOS CLIENTS méritent le meilleur

Ils sont au centre de nos préoccupations. Pour mieux les conseiller, nous connaissons leurs besoins et leurs attentes. Nous favorisons un dialogue ouvert et une communication directe. Nous leur offrons une grande plateforme de compétences et nous veillons à ce que nos produits et nos services apportent à chaque projet la solution la plus efficace à long terme.

### 4.4.2. NOS COLLABORATEURS forment une équipe formidable

Nous veillons à intégrer chaque collaborateur au sein de notre équipe et de les maintenir motivés. Nous cultivons un esprit d'équipe !

Ils font progresser la société grâce aux diverses formations reçues et leurs idées qu'ils partagent. Nous donnons à chacun l'opportunité de s'exprimer et d'être entendu sans porter de jugement. Nous encourageons la responsabilisation individuelle de chaque collaborateur pour les tâches qui lui sont confiées. Ainsi, nos collaborateurs se montrent loyaux envers la société.

### 4.4.3. NOS FOURNISSEURS sont nos partenaires

Nous développons une collaboration de **confiance** et durable avec nos partenaires en instaurant le dialogue, en les informant sur nos activités et nos besoins. Nous communiquons ouvertement pour trouver des solutions « gagnant-gagnant ».

### 4.4.4. L'ENVIRONNEMENT s'intègre dès l'étude de nos projets

Nous réfléchissons toujours dans le respect de l'environnement en intégrant dès le début du projet les aspects environnementaux. Nous proposons si possible des technologies qui respectent au mieux notre espace. Nous nous informons continuellement sur les nouveaux développements pour protéger notre planète.

## 4.5 NOS AMBITIONS pour assurer notre pérennité

- Assurer la rentabilité et le développement durable de l'activité en restant autonome et indépendant
- Développer le secteur de l'étude et de l'expertise d'ouvrages en bois
- Etre une société de référence en matière de formation et de qualité du travail
- Améliorer constamment nos performances afin d'optimiser nos coûts et notre productivité
- Gagner en crédibilité et en notoriété par une communication ciblée vers l'extérieur
- S'informer des dernières technologies et évaluer leurs intérêts pour notre activité présente ou future – investir au besoin

## **5. Charte comportementale**

Basé sur notre credo d'entreprise " PROXIMITE – FIABILITE – FLEXIBILITE ", nous avons déterminé une série de principes et de directives que notre personnel prend en compte dans l'exercice de sa fonction.

### **5.1 Un management loyal et ouvert**

Nous pratiquons un management participatif, loyal et ouvert, centré autour des projets.

Ceci en tenant compte des particularités culturelles ainsi que des coutumes et habitudes locales des activités professionnelles. Nous pratiquons une communication ouverte.

### **5.2 Une amélioration constante de la satisfaction de la clientèle**

Nous nous appliquons toujours à gagner la confiance de nos clients et à assurer leur satisfaction. Nous attachons une grande importance à l'écoute du client.

Notre langage est correct, nos réponses aux demandes sont exécutées dans les plus brefs délais et tout retard fait l'objet d'une information immédiate au client (prescripteur) concerné.

### **5.3 Une communication vers l'extérieur**

Le groupe Volet SA communique régulièrement et ouvertement avec ses clients, ses associés, ses investisseurs, ses partenaires commerciaux et ses collaborateurs. Toutes les informations concernant l'entreprise (ses produits, ses services, ses collaborateurs, etc) sont centralisées à la direction générale. Elle seule est habilitée à s'exprimer devant la presse.

### **5.4 Une contribution à la protection de l'environnement**

Nous faisons face à notre responsabilité pour la protection de l'environnement en adaptant, dans la mesure du possible, nos propres technologies, ainsi qu'en soutenant une mentalité de développement écologique durable auprès de notre personnel.

### **5.5 Une attitude face à nos concurrents et fournisseurs**

Nous pratiquons une concurrence loyale et entretenons des relations étroites qui favorisent la transparence et l'échange avec nos partenaires commerciaux et nos fournisseurs.

### **5.6 Un travail motivant et respectueux**

Nos collaborateurs sont traités de manière juste et avec dignité et respect. Nous voulons créer une atmosphère dans laquelle nos collaborateurs peuvent entièrement faire valoir leurs capacités et leurs compétences.