

# CHARTRE QUALITE

## Les valeurs de la CILE

### Vis-à-vis de la communauté :

- Le service public
- La préservation des intérêts des communes associées
- L'appartenance à la communauté liégeoise
- Le respect de l'environnement

### Vis-à-vis des clients :

- L'accueil, l'écoute et le service
- L'égalité des traitements
- La garantie de la qualité

### Vis-à-vis de son personnel :

- Evolution constante
- La fierté du métier
- L'attachement à l'entreprise
- La convivialité
- La sécurité

### En tant qu'entreprise :

- L'esprit d'entreprise (être la référence pour le secteur)
- Le juste équilibre entre rentabilité et humanisme



## Politique qualité

Doyenne des intercommunales liégeoises, la CILE s'appuie sur sa capacité propre de production d'eau souterraine, son aire de distribution à forte concentration urbaine, son organisation fonctionnelle ainsi que sur sa structure financière. Elle entend ainsi revendiquer le rôle d'acteur clé dans le secteur de la production et de la distribution d'eau dans les arrondissements administratifs de LIEGE, HUY – WAREMME, et constituer une référence incontournable en Région wallonne, dans le cadre de la politique définie en la matière par le Gouvernement wallon.

Profondément ancrée à l'agglomération liégeoise dont elle tire son caractère et sa spécificité, elle est animée d'un fort esprit d'entreprise qui motive sa recherche constante d'une efficacité et d'une rentabilité optimales.

**Ses missions :** Assurer, développer et pérenniser la production et la distribution d'une eau de qualité répondant à un besoin vital des citoyens et des entreprises sur le territoire des communes associées.

## Politique vis-à-vis du personnel

La CILE veille à faire évoluer son personnel tant en matière de compétences qu'en matière de performances au travers d'un système d'évaluation axé sur la reconnaissance des savoir-être et des savoir-faire.

Par sa philosophie de tutorat, l'entreprise facilite l'intégration des nouveaux collaborateurs (mutations internes et recrutements externes) selon un programme de formation prédéfini.

Soucieuse du bien-être au travail, la CILE est attentive à chaque instant à la sécurité et à la sérénité de ses employés, notamment, par son service interne de prévention et de protection.

## Politique de service

### Garantir l'approvisionnement

La CILE garantit à sa clientèle, dans des conditions normales d'exploitation, la mise à disposition, 24 heures sur 24, d'une eau dont les paramètres de débit, pression et qualité correspondent aux standards les plus élevés de la profession.

En complément, la CILE exploite une usine d'embouteillage de bonbonnes (10 L) d'eau de source mises à la disposition de ses abonnés en cas de rupture momentanée de fourniture suite à un incident sur son réseau, également proposées à d'autres intercommunales du secteur et autorités publiques. La capacité de production et la garantie de conservation de l'eau conditionnée ouvrent par ailleurs des perspectives à plus long terme pour l'aide humanitaire.

### Optimiser la qualité du service

La CILE est à l'écoute de ses clients, elle adapte en permanence son organisation et ses services, elle applique la réglementation avec bon sens et veille à la qualité de ses contacts avec les usagers quelle que soit leur forme (correspondance, communications téléphoniques, contacts sur le terrain, ...).

Elle poursuit également une politique de communication dynamique en développant plusieurs supports d'information et de sensibilisation à destination tant de sa clientèle que des mandataires des communes et province associées et des riverains de ses captages (publications, visites d'entreprise, conférences, ...).

## Politique de produit

### Préserver les ressources

Les eaux produites par la CILE sont d'une très grande qualité. Naturellement très pures, elles passent directement du captage chez le consommateur sans aucun traitement, à l'exception d'une légère chloration. Il convient de les préserver.

Pour ce faire, la CILE continuera de développer une politique proactive de préservation de ses captages.

Depuis plusieurs années, la teneur en certains paramètres augmente sans pour autant dépasser les valeurs maximales légales de l'eau de distribution. La CILE met tout en œuvre pour anticiper les évolutions futures de la législation ou les éventuelles augmentations de concentration de ces éléments dans ses captages.

## Contrôler la conformité du produit

Pour répondre encore mieux aux exigences chaque jour croissantes de ses clients directs ou indirects (services internes, consommateurs, communes, Région wallonne ou autorités politiques), le laboratoire adapte sans cesse ses ressources et techniques avec pour objectif permanent la qualité des prestations effectuées.

Afin de développer une confiance basée sur des preuves objectives, la laboratoire démontrera ses compétences techniques et organisationnelles en maintenant l'accréditation ISO 17025 pour les analyses chimiques et bactériologiques de son champ d'activités.

Ceci implique la maîtrise des savoir-faire liés aux procédés d'échantillonnage, d'analyse et de gestion des résultats par la mise en œuvre d'actions de contrôle préétablies et systématiques qui constituent les bases du système de management de la qualité de notre laboratoire.

## Avoir conscience du produit

De nombreuses tâches impliquent un contact, direct ou indirect, avec le produit (pose ou remplacement de conduites, réparation de fuites, entretien d'ouvrages, ...). Elles nécessitent de prendre des précautions afin d'éviter de contaminer l'eau distribuée. La CILE forme tous ses agents en contact avec l'eau aux précautions à prendre pour en garantir la qualité.

## Politique environnementale

La CILE prend en compte depuis longtemps les aspects environnementaux dans la gestion de ses activités. Elle s'engage à poursuivre et à renforcer sa politique environnementale tant dans les gestes quotidiens (tri des déchets, économie d'énergie, information au personnel, ...) que dans l'évolution de ses projets futurs.

## Adhésion des sous-traitants aux valeurs de la CILE

La CILE vise à obtenir de ses sous-traitants l'adhésion aux valeurs de l'entreprise : respect du client, service au public, professionnalisme, qualité, aspects environnementaux, ...

## Esprit de partenariat

La CILE souhaite entretenir avec ses sous-traitants majeurs des relations de partenariat fondées sur la confiance réciproque.

## Amélioration continue

La CILE adapte en permanence son organisation et ses services, pour ce faire, elle développe un système d'organisation interne rigoureux et souple tourné vers l'amélioration continue et répondant aux exigences de la norme internationale ISO 9001.

Le Directeur général,  
Le 30 septembre 2011

Le Président

