

## NOTRE POLITIQUE QUALITE

Rev 201601

*La politique qualité que nous souhaitons mettre en place au sein de notre entreprise repose sur deux axes majeurs :*

- **La qualité externe :** Elle correspond à la satisfaction des clients. Nous devons fournir aux clients un produit, un service conforme à leurs attentes et à leurs besoins. Nous devons adapter notre offre aux attentes du marché, aussi bien en terme de prestation que de coût, pour fidéliser notre clientèle existante et accroître nos parts de marché.  
*La qualité de service fait notre réputation, notre force, nous devons tout faire pour la conserver et l'améliorer jour après jour.*
- **La qualité interne :** Elle correspond à l'amélioration du fonctionnement interne de l'entreprise. Nous devons mettre en œuvre les moyens permettant de décrire au mieux notre organisation et les outils permettant de surveiller notre système qualité afin de repérer ses dysfonctionnements, de l'adapter et de le corriger dans un souci constant d'amélioration continue.

### Concernant la satisfaction client la stratégie mise en place passe par :

- *Une politique de renouvellement des véhicules soutenue et volontariste.*
- *Une volonté d'intégrer dans notre entreprise, avant que le marché ne l'exige, les avancées technologiques, telle que l'optimisation du plan de transport ou la dématérialisation documentaire de bout en bout.*
- *Une poursuite quotidienne des objectifs fixés.*
- *Un accueil client irréprochable.*
- *Une écoute client attentive, et cela à tous les niveaux, en remontant vers notre service commercial toutes les remarques objectives pouvant être récoltées.*
- *Un engagement éco responsable dans notre politique de fonctionnement et de développement.*

### Concernant le fonctionnement interne :

- *Tous, nous devons connaître et respecter les processus dans lesquels nous sommes impliqués et être acteurs pour les améliorer.*
- *Tous, nous devons connaître les indicateurs associés aux processus nous concernant et travailler quotidiennement dans le but d'atteindre les objectifs fixés.*
- *Le comité de direction doit veiller à ce que chacun soit accompagné, formé, et dispose des outils nécessaires pour pouvoir exercer ses fonctions dans les meilleures conditions possibles.*
- *Le comité de direction doit surveiller le système qualité, le fonctionnement de l'entreprise. Il doit être garant du niveau de prestations et de services rendus, et tout mettre en œuvre pour améliorer nos coûts de non qualité.*

***L'adhésion et la participation aux démarches décrites ci-dessus, font de notre politique qualité un véritable levier de performance économique et commerciale.***

***Le Président  
Philippe Petit***