

## POLITIQUE QUALITE 2019

Europ Voyages 23 et Europ Voyages 87 sont certifiées - REF 280 – Transport routier de voyageurs - depuis février 2019. Cette certification atteste de la pertinence de notre système de management de la qualité, ce qui nous a permis d'atteindre notre objectif premier défini en 2018.

Le succès à long terme de la société Europ Voyages dépend de notre capacité à améliorer continuellement la qualité de nos services, tout en assurant la sécurité de nos clients, de nos employés et en préservant l'environnement qui nous est cher.

Nous avons obtenu la certification mais nous devons, à présent, faire vivre notre système de management de la qualité en maintenant le niveau de qualité et en l'améliorant en continu. -

Nos principes de management de la qualité sont les suivants :

- Etre à l'écoute des donneurs d'ordres et usagers et leurs apporter des réponses,
- S'assurer de délivrer une qualité de service conforme à nos 15 engagements en effectuant des mesures régulières (audits, contrôles terrain, etc.) et s'assurer de la bonne application des procédures,
- Communiquer régulièrement avec les donneurs d'ordres et usagers pour rendre transparents nos résultats.

Les axes de notre politique qualité 2019 sont :

- Atteindre toutes les cibles des indicateurs qualité chaque mois,
- Obtenir le renouvellement de notre certification lors de l'audit au troisième trimestre 2019 et voir les non-conformités levées,
- Etoffer nos équipes au service qualité en nommant des conducteurs référents secteurs pour une meilleure communication entre les conducteurs « éloignés » et les administratifs (exploitation, service qualité, prépaie, etc.).
- Réaliser et analyser une enquête de satisfaction qui touchera l'ensemble des parties prenantes (usagers, donneurs d'ordres, parents d'élèves, associations, mairies, etc.),
- Déployer notre nouvelle application EuropQualité auprès des conducteurs dans le but de dématérialiser les fiches de remontées d'informations afin de récupérer les informations en temps réel et d'augmenter notre réactivité.

Le déploiement de la certification aux entités Europ Voyages 18 et 03 est un de nos ambitieux objectifs. Nous souhaitons que l'entité Europ Voyages 18 se voit certifiée se voit certifiée au cours de l'année scolaire 2019-2020. Europ Voyages 03 sera alors intégrée l'année suivante.

L'atteinte de nos objectifs, à travers l'application de cette politique, dépend de l'implication de tous.

Nous nous engageons à fournir les moyens matériels et humains nécessaires pour chaque entité d'Europ Voyages.

Réactivité, fiabilité et transparence de nos services constituent les éléments majeurs de notre engagement vis-à-vis des parties prenantes.

La Direction

Karim GONZALEZ

