POLITIQUE QUALITÉ

Version 2018

Le succès à long terme de la société Europ Voyages, créée en 1981, 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.

La qualité, la sécurité et le respect de l'environnement sont exigés par l'ensemble des parties prenantes (entreprise, usagers, donneurs d'ordres...).

Etant un enjeu majeur pour notre entreprise, nous avons choisi de mettre en place, en collaboration avec l'AFNOR, une démarche de certification de services qui permettra d'afficher nos performances à l'externe et de mobiliser en interne.

La mise en place de la certification a été confiée au service qualité.

Notre référentiel a été pensé autour de trois grands axes, qui représentent le parcours voyageurs :

- Préparer son déplacement,
- Effectuer un voyage de qualité, en sécurité et soucieux de l'environnement,
- S'exprimer suite au transport.

15 engagements reposent sur ces trois grands axes.

Notre objectif premier pour la fin de l'année 2018, est l'obtention de la certification afin d'offrir aux clients une qualité de service irréprochable. Cette certification est aussi une démarche qui apporte une participation et une valorisation du travail de chacun.

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 clients.

La Direction

« La qualité est l'affaire de tous.»

W. Edwards DEMING
(1900-1993)

- La mise en place de la certification s'effectue dans un premier temps au sein des entreprises Europ Voyages 87 et 23 puis, dans un second temps pour les entreprises Europ Voyages 18 et 03.