

## POLITIQUE QSE

Tous les sondages approfondis menés auprès de la clientèle font ressortir le même point important : la qualité. Celle-ci se décline en trois points :

Tout d'abord la qualité intrinsèque du matériel. Celle-ci dépend fondamentalement du constructeur, de son dynamisme et surtout de la capacité à écouter son réseau qui lui communique régulièrement les doléances et exigences des clients. Si ce retour fonctionne, les coûts d'exploitation et les coûts kilométriques peuvent être fortement limités : ceci est la priorité absolue du client. De plus, la diversité de notre offre, à savoir la vente de pièce par itinérance est une évolution nécessaire pour être toujours au plus proche des besoins des clients.

Bien que ces services dépendent avant tout d'hommes et de femmes, une solide organisation est nécessaire. En cela, le fait de respecter les exigences du référentiel ISO 9001 aide à apporter une certaine rigueur dans les démarches afin de servir au mieux les clients. Cette qualité comporte de plus en plus un aspect « environnemental » qui doit également être une priorité des garages quant à leur gestion des déchets.

La qualité d'un produit est aussi intimement liée à un réseau. En effet, à quoi sert-il d'être le meilleur de son village, si quelques kilomètres après, il n'y a plus personne ? Pour cette raison, les constructeurs se doivent d'avoir des réseaux structurés, bien répartis, et surtout, qui communiquent entre les différents garages, afin de mieux cerner le client, et de mieux le servir.

Enfin, une prestation de qualité, s'inscrivant dans une démarche environnementale, doit être suivie de la prévention et la maîtrise des risques pour la sécurité et la santé de nos collaborateurs à tous les niveaux en limitant aussi les atteintes à la Santé mais aussi de la prévention de la pollution de l'environnement (eau, air, sol et déchet).

Toutes ces valeurs doivent nous entraîner dans un cycle d'amélioration continue et de maîtrise documentaire afin de sans cesse répondre aux mutations économiques mais aussi environnementales, sécuritaires et législatives.

Si les bases de cette philosophie sont réalisées, alors nous fournirons une prestation de qualité, respectueuse de l'Environnement et nous enregistrons des résultats financiers sains, car une prestation de qualité est aussi une prestation qui se paie.

Rixheim le 07 juillet 2010

Olivier MEYER  
Directeur 68/67

## NOS ENGAGEMENTS ET OBJECTIFS :

Nos orientations de développement pour les 3 années à venir s'appuient sur le plan stratégique suivant :

- Assurer une rentabilité financière par service en mettant des indicateurs pertinents permettant d'appuyer les points à améliorer pour la pérennité de l'entreprise.
- Dynamiser le développement commercial de la marque ISUZU avec l'intégralité des équipes de l'entreprise pour confirmer le partenariat ISUZU – SCHINDLER.
- Préserver le partenariat DAF en suivant les objectifs du constructeur, et en les améliorant (prospection nouveaux client, qualité de travail, satisfaction client).
- Réduire notre impact carbone en utilisant des véhicules commerciaux émettant moins de 140g CO2 (analyse faite lors de chaque remplacement de véhicule).
- Optimiser les ressources naturelles telles que la lumière en rajoutant des puits de lumière sur l'atelier de Hoerd.
- Assurer une meilleure prise en compte des aspects comportementaux aux postes de travail, associer des partenaires à la prévention des risques.