



**N**ous avons décidé d'être le premier **Distributeur et Réparateur de véhicules industriels** sur le plan national et, à ce titre, nous en acceptons les contraintes et les exigences. Cet objectif doit se traduire en termes de part de marché, de rentabilité et d'image de marque.

**N**ous recherchons l'excellence dans toutes nos actions, pour l'amélioration permanente et continue de notre performance, afin d'atteindre notre but :

- ▶ **La satisfaction de nos clients** fournisseurs, partenaires et collaborateurs, au-delà de leurs attentes,
- ▶ **La rentabilité de notre entreprise** afin d'assurer notre pérennité et notre croissance.

**P**our satisfaire nos clients, nous devons ●●●

#### ▶ RESPECTER NOS ENGAGEMENTS

- être reconnu comme le spécialiste de chacun de nos métiers,
- comprendre et anticiper les besoins et attentes de nos clients,
- créer un environnement de proximité et de confiance,
- être reconnu comme une entreprise citoyenne.

#### ▶ MAITRISER LA QUALITE

- piloter la qualité dans une démarche d'amélioration continue :
  - fixer des objectifs,
  - mesurer nos performances,
  - structurer et mettre en place des plans d'action,
  - communiquer les résultats de notre performance à tous les collaborateurs.

#### ▶ IMPLIQUER NOTRE PERSONNEL

- développer une politique de formation à la hauteur de nos besoins,
- sensibiliser à la sécurité,
- sensibiliser au rangement, à l'ordre et à la propreté,
- améliorer la maîtrise des coût en interne,
- Informer au quotidien.

**P**our garantir l'efficacité de notre organisation ●●●

Je m'engage à mettre en oeuvre les ressources nécessaires à la réalisation de nos ambitions, dans le respect de l'équilibre de l'entreprise.

Le 2 janvier 2008,  
A Bourg-en-Bresse