Politique Qualité

Objectif

Les sociétés du Groupe Ascendi ont pour objectif de fournir des services d'exploitation et d'entretien ainsi que de perception de péages sur des infrastructures routières, en assurant la satisfaction des attentes de ses clients dans le respect total des niveaux de service souscrits.

Lignes directrices

TPour atteindre ces objectifs, les opérateurs du Groupe Ascendi identifient les besoins, les attentes et les niveaux de satisfaction de ses clients et des utilisateurs des infrastructures, en promouvant des mécanismes de contrôle et d'amélioration continue de leurs processus et procédures par :

- L'évaluation du niveau de satisfaction du client;
- L'évaluation de l'efficience et de l'efficacité de ses procédures internes pertinentes;
- L'évaluation systématique de la qualité de ses fournisseurs;
- Le traitement approprié et en temps utile des soumissions ou des plaintes de ses clients et des utilisateurs des infrastructures;
- La fourniture de ses services selon les modalités légales et/ou contractuelles établies, notamment en ce qui concerne la disponibilité des routes et des équipements de perception de péages, et des conditions de circulation, d'accès et de sécurité routière;
- Des orientations pour l'amélioration continue de l'efficacité opérationnelle, soutenue par l'adoption des meilleures pratiques de gestion de l'exploitation et de l'entretien des infrastructures et des équipements, et
- L'identification et le développement de solutions innovantes en matière de procédures ou de technologies, afin d'améliorer leur niveau d'efficacité.

La réalisation de cette stratégie repose sur la mise en œuvre du système de gestion de la qualité, basé sur la norme ISO 9001. L'application de ces règles relève de la responsabilité collective de l'organisation et de la responsabilité individuelle de chaque employé.

11 janvier 2017