

Nous vivons dans un contexte en plein changement, marqué par une révolution technologique qui s'accélère et des exigences clients et réglementaires qui ne cessent d'évoluer et de se renforcer,

Auto Nejma, à travers tous ses collaborateurs, s'engage à exceller au quotidien pour offrir à ses hôtes une expérience mémorable.

Pour confirmer cet engagement, Auto Nejma met en place une démarche d'amélioration continue sur l'ensemble de ses processus et adopte un système de management de la qualité, conformément à la norme internationale ISO9001 version 2015 et ce, dans pour l'ensemble des activités et à travers tout le réseau national.

Notre politique qualité s'articule autour des trois axes stratégiques majeurs :



## Axe 1

**Faire d'Auto Nejma un endroit où il fait bon travailler (A great place to work).**

Développer les compétences et les expertises des collaborateurs par la formation et l'accompagnement pour délivrer une excellence relationnelle et opérationnelle.

Renforcer notre marque employeur, attirer les meilleurs talents et faire du bien-être des collaborateurs une priorité.

Développer notre modèle managérial favorisant une meilleure responsabilisation et autonomie des équipes, au service de nos hôtes.



## Axe 2

**Développer en permanence notre excellence opérationnelle pour une meilleure orientation et satisfaction de nos hôtes.**

Une chaîne de valeur maîtrisée capable de fournir des produits et prestations conformes et offrir la meilleure expérience client à nos hôtes à travers l'écoute, la veille, la réactivité et l'Agilité.

Une organisation efficace, agile et optimisée capable de porter nos projets de développement stratégique, d'être alignée aux objectifs opérationnels pour délivrer les résultats de performance escomptés.

Faire de la transformation digitale un atout compétitif.



## Axe 3

**Développer notre présence dans les segments du marché que nous occupons et en explorer en permanence de nouveaux pour assurer une croissance profitable et pérenne.**

Renforcer la qualité de notre présence sur le marché pour une meilleure proximité de nos clients et prospects.

Mettre l'innovation et la créativité au cœur de nos projets et développer en continu des nouveaux segments de marchés potentiels.

Veiller sur notre rentabilité : Maîtrise des marges et des coûts.

La réussite de cette vision stratégique et son déploiement en objectifs mesurables sont les facteurs déterminants de notre compétitivité et de notre pérennité. Pour ce faire, la Direction Générale s'engage à :

- Consacrer tous les moyens matériels, organisationnels, budgétaires et humains pour la réussite de ces objectifs ;
- A ce que tout le personnel - quel que soit sa fonction - soit partie prenante et participe activement à cette démarche et applique les dispositifs prévus dans le Système de Management de la Qualité.