



Mot du Directeur Général



Adil Bennani

Chers Associés,

« *Etre l'acteur de mobilité le plus respecté du marché* », est notre vision, le rêve que nous souhaiterions atteindre.

« *Exceller au quotidien pour offrir à nos hôtes une expérience mémorable* », est notre mission, l'objectif qui nous anime au quotidien.

Y être nous impose de :

- Repenser au quotidien notre manière de faire les choses dans un processus d'amélioration continue ;
- Innover substantiellement pour accompagner les mutations de notre secteur d'activité et anticiper la demande de nos clients et prospects ;
- Revoir notre organisation et nos processus.

Ainsi, nous avons vu opportun de challenger notre système de management actuel, de revoir nos processus métiers et transverses, et pour ce faire choisir la norme ISO 9001v2015 comme référentiel.

Celle-ci vise à :

- Mettre le client au centre de nos préoccupations et notre organisation ;
- Assurer une cohérence globale et un alignement stratégique de nos objectifs ;
- Renforcer nos standards et pratiques en interne ;
- Améliorer et optimiser la performance de nos processus.

Je reste persuadé que l'implication de chacun de nous dans ce projet sera instrumentale pour en faire un socle important pour l'atteinte des objectifs de notre stratégie d'entreprise et ainsi l'enchantement de nos hôtes.

Qualitativement vôtre !

“Tous pour une expérience mémorable ...”

... Qu'est-ce qu'un SMQ ?

Un Système de Management de la Qualité est un ensemble cohérent de politiques, de processus et des procédures destinés à aider un organisme à satisfaire aux exigences de ses parties prenantes (Clients, Personnel, Fournisseurs ,..etc) .

... A vous la parole



Aziz Raouda

Ce projet structurant s'étalera sur un an avec une organisation mettant au centre les différents process d'Auto Nejma et les acteurs qui agissent autour qu'ils soient Sponsors, Pilotes ou Animateurs.

Et ce ne sera pas tout puisque la démarche doit s'inscrire dans la continuité pour améliorer constamment notre qualité.

Pilote du projet

... Ce qui a été réalisé

1

Kick-off projet

2

Elaboration du rapport de diagnostic de notre système de qualité

3

Validation de la cartographie des processus Auto Nejma

4

Nomination et formation des acteurs projet



Next steps ... 2 Mois à venir >>>

- 1 - Tenue des ateliers de travail avec les équipes projet
- 2 - Elaboration des fiches de processus

