

# Qualité

La démarche Qualité initiée au sein de TRATEL depuis 1994 a permis d'intégrer ce système de management à tous les niveaux et d'en favoriser l'appropriation jusqu'à en faire une véritable culture d'entreprise.



## Dans ce cadre,

- Nous estimons que, sur un marché devenu fortement concurrentiel, seule une qualité de service reconnue, appréciée de tous nos clients et en amélioration constante est de nature à garantir la pérennité de notre structure.
- Après une décennie passée à améliorer notre organisation, nous avons décidé de fusionner notre dispositif et nos ressources de management de la qualité et de nous focaliser sur nos tâches : l'exploitation, la vente et l'achat de transport, au coeur de nos deux métiers de commissionnaire et de transporteur.
- Comme par le passé, cette démarche s'articule autour de 3 axes majeurs :
  - L'orientation clients
  - L'orientation résultats
  - L'amélioration continue.

### 1 • L'orientation clients

- Fournir à nos clients un service de qualité, d'un contenu et niveau répondant pleinement à leurs attentes.
- Se tenir à leur écoute, favorisant ainsi l'établissement d'un climat de confiance, vecteur d'un partenariat durable et équitable.
- Devenir dans ce domaine une société de référence au sein du secteur.

### 2 • L'orientation résultats

- Optimiser le fonctionnement général interne de chaque service et entité et de chacun par rapport aux autres.
- Rechercher une performance économique élevée, caractérisée par l'optimisation des coûts (achats, transport, coûts de fonctionnement...) et de l'efficacité des moyens à disposition.

- Dédier les ressources appropriées à l'atteinte des objectifs et à l'amélioration générale du Système de Management de la Qualité.
- Garantir le respect de toute réglementation applicable à notre secteur en développant un dispositif de surveillance et de contrôle de conformité des pratiques.

### 3 • L'amélioration continue

- Favoriser la mise en place d'un panel d'indicateurs pertinents pour chaque processus, définir des objectifs, mesurer les résultats, analyser les écarts et projeter des actions d'amélioration.
- Promouvoir la détection de tout dysfonctionnement lié à l'activité et sa communication systématique via les outils adéquats, analyser les actions correctives à mettre en place pour éviter toute répétition, déclencher, suivre et clore ces actions.



**Philippe Labbé**  
Directeur Général



**Philippe Lapart**  
Directeur Région  
Atlantique Méditerranée



**Pierrick Martineau**  
Directeur Région  
Seine Normandie



**Jean-Marie Tardieux**  
Directeur Région  
Flandres Champagne