

De la qualité de service à la satisfaction du client

L'environnement concurrentiel et législatif de l'entreprise et la mutation des comportements des usagers, nous conduisent à **repenser notre offre de service, à anticiper les usages de demain et à maîtriser les risques liés à nos activités sur l'environnement.**

Nos équipements et leurs services associés sont une composante du service à la mobilité urbaine.

Les nouveaux usages auront nécessairement un impact sur le fonctionnement, voir la destination de nos équipements : covoiturage, autopartage, recherche de zone de stockage, dématérialisation, véhicule autonome...

Pour cela, Cénovia doit **être à l'écoute de ses clients privés et institutionnels, être en recherche de performance et d'innovation** et considérer le métier du stationnement comme **une offre de service en constante évolution.**

Pour accompagner cette évolution, Cénovia met en place un management qualité environnement.

Cette démarche, incarnée par la Direction et partagée par l'ensemble des collaborateurs, s'accompagne par la mise en place d'un système de management de la qualité dont l'objectif est de **développer l'offre de service et d'assurer la satisfaction constante de nos clients.**

Toute structure consomme de l'énergie, des matières premières et génère des déchets.

L'impact environnemental d'une activité est l'affaire de tous.

Par cette démarche, nous nous engageons à identifier, maîtriser et améliorer les impacts et risques liés à nos activités sur l'environnement.

Cette approche d'amélioration continue du service doit contribuer à **faciliter les interventions des collaborateurs, assurer une maintenance et une gestion optimisée des ouvrages et faire évoluer leurs compétences dans une entreprise respectueuse de l'environnement** : de placier à promoteur de services !

Les axes prioritaires

- + **Le respect de nos engagements**
 - Aux clients donneurs d'ordre
 - Aux clients usagers
 - Au regard de la réglementation environnementale
- + **La relation client**
 - Ecoute et accompagnement du client
 - Traitement des demandes et des réclamations
 - Recherche et développement de nouveaux outils et services
 - Véhiculer une image « propre » et positive auprès des clients
- + **La gestion et maintenance des équipements**
 - Maîtrise de la maintenance et de la gestion des équipements
 - Réduction et maîtrise de l'impact de nos activités sur l'environnement
 - Respect de règles de sécurité et de l'environnement
- + **La cohésion d'équipe**
 - Management par la reconnaissance et la valorisation des compétences
 - Esprit d'initiative et d'appartenance à l'entreprise
 - Plan de formation
 - Dialogue social collaboratif
 - Amélioration continue des conditions de travail
 - Sensibilisation et formation aux bons gestes en matière de préservation environnementale
- + **La pérennité de l'entreprise**
 - Conserver notre leadership sur le territoire
 - Accéder à de nouveaux marchés privés et publics sur la base de nos engagements en matière de qualité de service et de respect de l'environnement
 - Développer de nouvelles activités en lien avec les autres domaines métiers de l'entreprise

La stratégie et la politique qualité environnement prennent appui sur les valeurs de notre entreprise.

Elles reflètent **notre vision**, fixent **nos objectifs** et **donnent du sens à nos actions.**

Nos valeurs sont le trait d'union entre ce que nous **partageons**, ce que nous **représentons**, ce qui **nous anime** dans notre quotidien pour **faire grandir nos collaborateurs, servir nos clients.**

Les 4 valeurs qui nous définissent



Expertise



Engagement



Esprit d'Equipe



Intérêt Général



La Direction

| | | | |
|------------|---------------|-------------|-----------------|
| Créé le | 28 avril 2017 | Rédacteur | Isabelle Carron |
| Modifié le | 30 juin 2020 | Approbation | Julie Pensec |