

# POLITIQUE QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT RATP DEV CASABLANCA

## NOTRE AMBITION

Devenir un acteur de référence au Maroc dans le domaine de la Mobilité en démontrant chaque jour et à tous les niveaux de l'entreprise, notre savoir-faire, notre expertise métier et notre efficacité économique.

Offrir un service de qualité à la population de Casablanca, faciliter ses déplacements, son insertion

## NOS PRINCIPES DIRECTEURS

*Prévalant sur toute autre considération, la sécurité est un prérequis absolu à chaque décision prise et chaque décision initiée dans le cadre de nos activités.*

### Excellence Opérationnelle

Parce que nous devons faire au quotidien ce que nous avons promis de délivrer et le faire encore mieux jour après jour, atteindre nos objectifs de la manière la plus efficace possible dans le respect des réglementations en vigueur.

### Une Qualité Service Client Optimale

Parce que le client-voyageur est au cœur de toutes nos préoccupations, parce qu'il n'y a pas de service sans service client. De la conception de l'offre de transport à la gestion des flux voyageurs en station en passant par la relation clients, tous les efforts de l'entreprise convergent vers un seul objectif : la satisfaction de nos clients

### Maîtrise des coûts

Parce qu'il est de notre devoir en tant qu'opérateur de faire des propositions d'économie à notre Client Autorités Organisatrices des Transports de Casablanca pour réduire la facture de la collectivité. Notre démarche environnementale s'inscrit dans ce principe.

La Direction PQS à travers notre système de management intégré est chargée de vérifier la déclinaison et la compréhension à tous les niveaux des grandes orientations de la politique Qualité Sécurité et Environnement qui repose sur des valeurs fondamentales telles que :

### Amélioration continue et Innovation

Par une attention particulière aux attentes de nos clients, une veille réglementaire, sécuritaire et technologique continue et une remise en question régulière de nos processus. Notre démarche qualité s'inscrit dans cette valeur.

### Respect des femmes et des hommes et de leurs compétences

Par un management de proximité juste, bienveillant et rigoureux, un recrutement attentif, un système axé autour de la promotion interne et des évolutions méritées et adaptées. Notre démarche santé et sécurité au travail s'inscrit dans cette valeur.

### Engagement et agilité

Par une Direction impliquée et force de décision, un esprit d'équipe et d'unité, des échanges transparents et un encouragement quotidien de la créativité et de l'adaptation.

Il est important de se rappeler que nous vivons et nous nous améliorons continuellement à travers les besoins de nos clients.

Chaque salarié de RATP DEV Casablanca par ses actes quotidiens, par son professionnalisme, son engagement et son implication est un acteur essentiel de cette politique. La réussite de notre politique QSE est une priorité absolue.

Je sais pouvoir compter sur chacun d'entre vous, tout comme vous pouvez compter sur mon indéfectible engagement pour faire de RATP dev Casablanca une entreprise et un partenaire de référence dans le secteur passionnant de la mobilité.