



POLITIQUE QUALITE DE JOKER COURSES

Depuis 1999, Joker Courses est un acteur majeur européen reconnu dans l'organisation de transports extrêmement urgents, dont le siège est situé à Colmar, au cœur de l'Europe.

Dans le cadre de l'organisation de nos activités, nous avons à cœur de répondre à vos besoins et attentes en garantissant écoute, réactivité et flexibilité. Grâce à notre réseau de plus de 2 400 partenaires, nous pouvons intervenir très rapidement partout en Europe. Que vos besoins soient ponctuels ou réguliers, locaux, nationaux ou internationaux, nous avons la solution.

Afin de garantir la traçabilité et la qualité de l'ensemble des opérations que vous nous confiez, nous mettons en place une série d'actions et d'indicateurs de suivi qualité et de performance déployés dans le cadre de notre système de management par la qualité, surveillés et revus à intervalles réguliers.

Votre satisfaction est notre priorité, et notre stratégie se concentre autour de celle-ci. Pour ce faire, nous prônons l'amélioration continue au travers de nos méthodes et de notre organisation, cette stratégie vise notamment à identifier les risques afin de mieux anticiper leurs impacts sur le transport et sur la qualité de nos prestations.

Nos engagements qualité reposent sur trois principaux axes :

➤ **La satisfaction client**

Nous améliorons en continu notre organisation interne afin de mieux répondre à vos besoins. Notre organisation est pilotée par l'accomplissement et la revue d'objectifs définis grâce à l'écoute et la prise en compte de chacune de vos exigences, et ce à chaque prestation confiée.

➤ **La maîtrise du réseau Joker Courses, composé de plus de 2 400 partenaires**

Nous mettons un point d'honneur à répondre à vos problématiques de transport en trouvant des solutions adaptées. Pour ce faire, nous mobilisons notre réseau qui nous permet de disposer d'une flotte de plus de 10 000 véhicules à travers toute l'Europe. Nous entretenons avec chacun de nos partenaires une relation de confiance basée sur l'écoute et la fiabilité.

En retour, chacun d'eux fait l'objet d'une procédure de référencement qui les engage à respecter les exigences réglementaires ainsi que les nôtres. En outre, un suivi régulier des performances est assuré par nos services, permettant le respect de l'ensemble de vos exigences dans la durée.

➤ **L'amélioration continue de notre efficacité et de notre performance**

L'efficacité et la performance dépendent des procédures et objectifs internes qui sont constamment réévalués par l'intermédiaire de nos revues de Direction. Ces objectifs prennent notamment en compte les évolutions réglementaires et technologiques, permettant également de garantir l'amélioration continue de nos process. L'amélioration continue est une philosophie présente chez tous nos collaborateurs ainsi qu'au niveau des acteurs intervenant dans la réalisation des transports que vous nous confiez.

Nous nous engageons à promouvoir cette approche à toutes les échelles de notre organisme et au-delà, auprès de l'ensemble de nos collaborateurs internes et des acteurs externes avec lesquels nous travaillons, et ce afin de garantir la maîtrise de la qualité sur l'ensemble de la chaîne.

Colmar, le 16 juin 2022

Rogério ALVES
Président directeur général

Julien DUBRAY-VAUTRIN
Directeur des opérations

Bruno PENTEADO DA COSTA
Responsable amélioration continue