

## LEADERSHIP ENGAGEMENT ET POLITIUIJE QUALITE

La vie de notre entreprise dépend de /a satisfaction de ses clients

Nos clients sont au centre de nos préoccupations majeures : être à leur écoute, satisfaire leurs attentes, améliorer nos processus en s'impliquant tous dans des démarches de progrès et de maîtrise des risques et opportunités ont été régulièrement les armes qui nous ont conduit à occuper une place parmi les leaders dans notre secteur.

Dans nos différentes activités et organisations, nous continuons à œuvrer et encourager toutes les initiatives d'améliorations en affichant toujours

La Qualité comme Vecteur Stratégique de Progrès et d'Amélioration

Notre Politique Qualité vise principalement les points suivants :

- Amélioration de la satisfaction de nos clients, de nos parties intéressées pour les fidéliser et conquérir de nouveaux partenaires aussi bien sur le territoire national qu'à l'International,
- Notre croissance accompagnée de l'amélioration de notre rentabilité et de notre trésorerie,
- L'adéquation et la gestion de nos compétences internes, ● La performance de nos partenaires et sous-traitants.
- La satisfaction des exigences légales et règlementaires

C'est dans un cadre d'amélioration continue et de dynamique de progrès que nous continuons à insérer notre démarche Qualité.

Ainsi je m'engage à:

- Fournir toutes les ressources nécessaires pour développer et améliorer notre système Qualité, honorer nos engagements vis-à-vis de nos clients, partenaires ou parties intéressées dont les exigences légales et règlementaires applicables à nos services.,
- Veiller à ce que chacun se sente Responsable et Fier d'apporter sa contribution à ce grand édifice.
- Intégrer la Capitalisation de notre Savoir-Faire et l'amélioration continue comme objectifs permanents de l'entreprise et comme critère d'appréciation généralisé à tout le personnel.

Je demande à l'ensemble du personnel une adhésion forte à notre système de Management de la Qualité par l'adoption de l'approche processus et l'approche risque et un reporting régulier sur la performance et les besoins d'amélioration

LA DIRECTION

SAMIR YACOB

**EXPRESS WORLD**  
B 2-1 Immeuble Le Reve Rue du Lac Huron  
Les Berges Du Lac 1053 - Tunis  
Tél: 71 861 327 - Fax: 71 861 337

**10<sup>th</sup>**  
ANNIVERSARY  
A Decade of Excellence