

## POLITIQUE DE CERTIFICATION

### Engagements de la Direction

En 2016, FlexCité 77 a décidé de poursuivre activement son action dans la certification de ses activités.

Déjà certifiée il y a plusieurs années, l'ensemble des salariés ont la fierté d'appartenir à une entreprise dont le principe de certification reconnaît la qualité de leur travail au service de nos clients.

Nous avons décidé de réaliser cette certification sur un nouveau référentiel créé conjointement avec l'Académie du Service © et Qualicert, axée sur la qualité de service offerte à nos clients, la recherche d'amélioration des conditions de vie des salariés et l'ouverture vers nos clients institutionnels : le Conseil Départemental de Seine et Marne (CD77), la Région Ile de France (RIF), et le Syndicat des Transports d'Ile de France (STIF).

C'est une volonté d'amélioration continue de notre qualité de service :

- Du parcours Client
- Du parcours salarié
- De l'ouverture de la société vers l'extérieur

Pour mener à bien cette démarche, animée par l'ensemble des collaborateurs et l'équipe de direction, j'ai nommé Philippe SECHAUD - pilote certification.

En tant que Directeur, je demande à chacun de s'impliquer avec professionnalisme dans cette démarche Qualité envers le client voyageurs, le salarié et dans un esprit d'ouverture et de bienveillance.

Marc SAUVAT  
Directeur FlexCité 77