



Généralités  
Manuel de gestion et des processus  
*106 – Lignes directrices et politique  
de l'entreprise*

**GARAGE**  
*Mistral*  
1920 Martigny

## 1. Introduction

Pour atteindre un objectif commun, nous devons nous fixer un certain nombre de règles. Nos lignes directrices déterminent la politique et les règles grâce auxquelles les collaborateurs et la direction de l'entreprise tendent vers des buts communs. Ces principes doivent faciliter la collaboration, promouvoir les initiatives et l'activité de chacun.

- Orienter le comportement de chacun vers les objectifs à long terme de l'entreprise
- Assurer que chacun est conscient de l'importance de son travail dans le cadre plus général de l'entreprise
- Comprendre les décisions et les mesures prises dans l'entreprise.

## 2. Lignes directrices / Politique de l'entreprise

- *Attitude par rapport au client*

Nous sommes corrects avec nos clients: ils sont au centre de nos préoccupations, sans exceptions.

Nous ne nous limitons pas à exécuter consciencieusement et correctement les travaux de réparation qui nous sont confiés mais nous rendons attentif l'utilisateur (client) sur d'éventuels défauts susceptibles de compromettre la sécurité du véhicule.

Nous dotons notre entreprise de structure et d'outillage moderne afin de garantir un service efficace à notre clientèle.

Nous adaptons continuellement nos connaissances à l'évolution technique

- *Stratégie*

Nous sommes une entreprise indépendante et travaillons en étroite collaboration avec notre importateur.

- *Organisation*

Nos prestations sont de qualité et exécutées de façon professionnelle.

- *Gestion*

Nous poursuivons des buts communs, élaborés en commun.

- *Collaborateurs*

Nous voulons des collaborateurs motivés et engagés, qui travaillent de façon responsable et dynamique. C'est le devoir que nous avons vis-à-vis des hommes et des femmes qui opèrent au sein de notre entreprise et avec notre entreprise.

Le Garage Mistral met tout en œuvre pour permettre à ses salariés d'exprimer au mieux leur potentiel intellectuel et leur savoir-faire.

Le Garage Mistral bannit toute forme de discrimination d'origine ethnique, de sexe, d'âge, de religion, de credo politique et garantit l'honnêteté de sa gestion en reconnaissant les performances, le potentiel, et le professionnalisme de ses salariés.

- *Communication*

Nous parlons franchement et ouvertement les uns avec les autres. Notre politique d'information est responsable.

- *Qualité*

Nos processus sont peu complexes et nous fournissons des prestations de haute qualité.

- *Amélioration continue*

Nous nous engageons à nous améliorer en permanence et mettons en place un environnement favorable aux idées et aux innovations.

Le système qualité fait partie intégrante du fonctionnement de l'entreprise Il ne constitue pas une couche supplémentaire artificielle. Les objectifs Qualité sont définis, qualifiés et surveillés par différents moyens qui constituent les indicateurs de l'entreprise.

- *La comparaison systématique*

Pour respecter ses engagements de création de valeur et de satisfaction du client, Le Garage Mistral livre à une comparaison systématique et organisée de ses résultats avec les meilleures performances réalisées dans chaque domaine d'activité.

Cette démarche implique une remise en question constante et la recherche active des tendances nouvelles.



Généralités  
Manuel de gestion et des processus  
*106 – Lignes directrices et politique  
de l'entreprise*

GARAGE  
*Mistral*  
1920 Martigny

- *Législation*  
Nous nous engageons à respecter les prescriptions légales et les normes en vigueur.
- *Le partenariat avec nos fournisseurs*  
L'acquisition de matériel ou de valeur ajoutée externes, pour une incorporation dans le produit ou la prestation de l'entreprise, doivent être pris en compte lors de l'élaboration du système Qualité. Il est indispensable de s'assurer que les produits ou la prestation achetés ne portent pas l'ombrage aux efforts fait en interne pour satisfaire aux exigences du concessionnaire ou des clients finaux.