



MANAGEMENT



QUALITÉ



ENVIRONNEMENT

# Engagements de la Direction 2015-2017

Le Groupe Loxam doit sa croissance et son succès à la qualité des relations qu'il a su entretenir depuis de nombreuses années avec ses clients, ses salariés et ses partenaires externes.

**Sur la période 2015-2017, nous privilégions les trois axes suivants :**

## // 1- FIDÉLISER NOS CLIENTS

- en étant reconnu pour notre qualité d'accueil, la diversité et la fiabilité de nos matériels et notre excellence opérationnelle,
- en poursuivant l'amélioration continue de chacun de nos processus internes dans un souci de performance et d'efficacité,
- en nous assurant de la satisfaction de nos clients.

## // 2- DIVERSIFIER NOTRE ACTIVITÉ

- par l'innovation au service des clients, en proposant de nouveaux services adaptés à leurs attentes,
- en élargissant notre gamme de matériel et nos offres commerciales pour développer de nouveaux marchés,
- en multipliant et en variant nos points de rencontre et nos modes de communication avec nos clients et prospects : réseau d'agences, centre d'appel, partenariats avec les réseaux de distribution, portail clients, applications mobiles...

## // 3- PROMOUVOIR NOTRE POLITIQUE RSE

- en mettant en place une charte éthique porteuse des valeurs du Groupe,
- en animant un véritable plan de progrès en conformité avec l'ISO 26000,
- en améliorant nos indicateurs sécurité par des actions de sensibilisation et de formation.

Je m'engage personnellement, et demande le même engagement à tous, à faire connaître et à mener les actions nécessaires pour la réalisation de ces priorités.

**LOXAM**



**Stéphane HÉNON**  
Directeur Général

