

## POLITIQUE QUALITÉ

---

### "L'ALLIANCE ENTRE QUALITE DE SERVICE ET SURETE"

Dans un but de performance et de satisfaction client, HUB SAFE s'engage à mettre en œuvre une démarche de management de la qualité en continue en se basant sur la capitalisation des bonnes pratiques et l'homogénéité des méthodes de travail.

Experte de la sûreté et plus particulièrement de la sûreté aéroportuaire, HUB SAFE tend à se développer en s'appuyant sur son savoir-faire et ses valeurs : ***l'exigence, l'écoute et l'engagement***. Dans ce cadre, HUB SAFE a décidé d'amorcer une procédure de certification ISO 9001 par étapes.

Pour cela, l'approche qualité est articulée autour de deux objectifs principaux qui sont :

#### / La satisfaction client

- Mieux identifier et anticiper les besoins et attentes des clients ;
- Développer notre culture de relation de service ;
- Réaliser un suivi systématique des réclamations clients ;
- Assurer une veille réglementaire et répondre aux exigences réglementaires et légales.

#### / L'amélioration continue

- Maintenir les compétences et le professionnalisme des équipes ;
- Harmoniser les méthodes de travail en améliorant et en formalisant les procédures internes ;
- Améliorer la communication interne ;
- Réduire les dysfonctionnements par la recherche continue d'actions d'amélioration ;
- Développer les activités tout en garantissant la robustesse opérationnelle et la solidité financière de l'entreprise.

Pour y parvenir, HUB SAFE s'engage à mettre à disposition de ses salariés les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique, et à veiller au suivi du système.

Chaque collaboratrice et chaque collaborateur d'HUB SAFE quelle que soit leur fonction, sont responsables des aspects qualité de leurs activités. HUB SAFE identifie ainsi tout dysfonctionnement et met en place dès leur détection des actions pour les éliminer de façon durable et faire bénéficier ses clients des améliorations réalisées.



**Christophe CALMÈS**  
Président d'HUB SAFE

