

## Politique Qualité du Groupe AGS

Déménager est une réelle transition vers un nouveau pays, une nouvelle culture, un nouveau cadre de vie. Il faut, pour nos clients et leurs familles, reconstituer rapidement leurs repères. La qualité de leurs déménagements est donc primordiale pour faciliter leurs installations, préserver l'équilibre et l'harmonie de leurs vies de famille. C'est pourquoi AGS pense tout simplement qu'ils méritent le meilleur.

Spécialiste de la Mobilité depuis plus de 40 ans, notre expérience acquise sur les différents continents nous a permis d'augmenter continuellement la qualité des prestations que nous mettons à disposition de nos clients.

Notre professionnalisme se trouve aujourd'hui structuré et garanti par nos processus et nos règles de travail communes sur les trois continents. Il s'exprime et s'enrichit chaque jour grâce à notre capacité d'écoute et d'apprentissage. Dans un monde en constante mutation, nous évoluons encore plus vite et de manière coordonnée. Pour y parvenir, je prends devant vous 3 engagements :

**1. Je m'engage avec mes collaborateurs à mettre la qualité de service rendu au centre de nos préoccupations, en travaillant activement à son maintien et son amélioration.**

- ✓ Objectif 1 : Préparer, conduire et suivre chaque déménagement assidument pour obtenir un taux d'au moins 90% de satisfaction, évalué par notre client déménagé, sur chacune des 11 étapes de prestation rendue par nos filiales.
- ✓ Objectif 2 : Choisir des prestataires « transitaires et transport maritime » fiables et diminuer le taux d'incidents : <5% pour les prestations des compagnies maritimes et <10% pour les prestations de sociétés de transit.
- ✓ Objectif 3 : Diminuer le nombre total de réclamations clients : taux de réclamation pour service < 1%.

**2. Offrir à nos clients, où qu'ils soient, un interlocuteur Groupe AGS (Mister GoodMove) accueillant, disponible et ayant toute autorité pour l'accompagner efficacement.**

- ✓ Objectif 4 : Taux de satisfaction portant sur la qualité de l'accueil : >90%
- ✓ Objectif 5 : Délai moyen de réponse : <24h pour chaque demande client.
- ✓ Objectif 6 : Taux de satisfaction global de nos clients suite à l'intervention de MGM : >90%

**3. L'avis de nos clients déménagés est la pierre angulaire de notre amélioration continue et leur fidélité, un indicateur de performance.**

- ✓ Objectif 7 : Taux de retour des questionnaires qualité >50% pour chaque filiale.
- ✓ Objectif 8 : Taux de clients favorables à utiliser de nouveau nos services > 90%

Nous analysons les résultats et menons avec la Direction Générale et la Direction Opérationnelle, et nos filiales, des plans d'actions ciblés et coordonnés d'amélioration continue efficaces. L'amélioration de nos services est un investissement permanent pour maintenir les meilleurs niveaux de qualité aux regards des exigences de nos clients et exigences applicables.

Fort de ses équipes de femmes et d'hommes, professionnelles, engagées et déterminées, le Groupe AGS est votre soutien incontournable pour votre mobilité internationale.

Avec AGS, vous méritez l'excellence.

Le 01/03/2018,  
Cédric Castro  
Président du Directoire

