



SOCIÉTÉ NATIONALE DE CONTRÔLE TECHNIQUE

Société à responsabilité limitée

CHARTRE – QUALITÉ

L'objet de la SNCT consiste en la prestation de services dans les domaines notamment de l'immatriculation et de l'inspection technique des véhicules routiers ainsi que de la délivrance des permis de conduire dans le but de contribuer, de par l'exécution appropriée de ses missions légales, à une amélioration continue de la sécurité de la circulation routière.

La SNCT est très soucieuse de soigner son image de marque dans l'intérêt des hautes missions qui lui sont confiées par l'État. A cet égard, la Direction convie tant les cadres que chaque membre individuel du personnel à concourir aux objectifs de la société et à garantir à sa clientèle un service permanent de haute qualité, grâce notamment à:

- une intégrité sans équivoque dans tous les actes par lesquels ils concourent à la réalisation des missions de la société;
- une impartialité incontestable dans toutes les décisions qu'ils sont amenés à prendre dans le cadre de leur activité professionnelle;
- une exactitude prononcée dans l'exécution de toutes les missions qui leur sont confiées.

Afin de satisfaire les aspirations légitimes de la clientèle de la SNCT, la Direction met en œuvre une politique de qualité consistant à développer et à introduire un système évolué de gestion de la qualité selon la norme ISO/IEC 17020. Une telle gestion requiert en particulier une volonté et un effort permanents aux fins de l'amélioration continue des prestations effectuées par la société.

La démarche-qualité projetée doit permettre à la SNCT d'atteindre sans faille ses objectifs principaux, qui se concrétisent tout particulièrement dans la satisfaction durable de ses clients ainsi que dans la sécurité de tous les usagers de la voie publique.

La démarche-qualité de la SNCT s'appuiera notamment sur les éléments suivants:

- la formation continue du personnel, aux fins d'assurer à celui-ci le meilleur niveau de savoir, de compétences techniques et professionnelles ainsi que de qualité dans ses relations avec la clientèle;
- le souci permanent d'adapter les infrastructures et les équipements techniques aux besoins et aux exigences inhérents aux missions de la SNCT;
- la volonté sans faille de développer et de mettre en œuvre des normes d'inspection et de travail évoluées en vue de répondre au mieux aux exigences et impératifs de sécurité de la circulation routière;
- l'amélioration continue de la communication tant en interne que vers l'extérieur;
- l'optimisation de la durée des inspections techniques des véhicules routiers grâce au souci constant d'adaptation des procédures aux flux de travail et aux exigences légitimes des clients.

Adresse:

SNCT
bp 23
L-5201 Sandweiler

Siège social:

SNCT
11, route de Luxembourg
L-5230 Sandweiler

Capital social: 2.500.000.-€
N° TVA: LU 10277771
Registre de Commerce:
Luxembourg, B 6795

Tél: (+352) 35 72 14 – 215
Fax: (+352) 35 72 14 – 210
E-mail: info@snct.lu
Home page: www.snct.lu



Dans un premier temps, l'accréditation du système-qualité de la société ne portera que sur la seule Division 'Technique'. La Direction confirme pourtant dès à présent son intention d'étendre la démarche engagée successivement aux autres Divisions et Services de la société, avec pour objectif d'en assurer - à moyen terme - la certification selon au moins les normes ISO 9000.

La Direction confie au 'Responsable-Qualité' la tâche d'initier et de coordonner toutes les actions requises en vue de la mise en œuvre du système de gestion de la qualité de même que de son amélioration continue.

La Direction invite l'ensemble du personnel à relever, ensemble avec elle, le défi commun de faire bénéficier la société d'une démarche-qualité. A ces fins, elle convie chaque membre du personnel à s'investir personnellement à son poste de travail, dans ses contacts avec la clientèle et dans ses relations avec ses collègues en vue de la réalisation des objectifs fixés et à concourir avec tous les moyens à sa disposition au succès du projet engagé. En effet, la mise en place d'une démarche-qualité ne pourra être que le fruit d'une volonté commune de réussir.

Le prix pour réussir dans notre démarche qualité consistera en un engagement personnel inconditionnel de chacun de nous qui devons considérer la promotion de la démarche-qualité comme partie intégrante de nos responsabilités.

La satisfaction de chacun d'avoir su contribuer tant à de meilleures performances de la société, en général, qu'à une amélioration tangible du service au client, en particulier, sera le gain commun que nous partagerons tous.

Camille GONDERINGER
Directeur