

Politique Qualité

La qualité est un des objectifs stratégiques prioritaires sur lequel repose le projet d'entreprise.

La démarche de qualité est une démarche d'amélioration continue qui s'inscrit dans la durée.

La qualité est l'un des éléments majeurs de différenciation pour **Mobilité Mutuelle** et est par conséquent un levier essentiel et indispensable afin de permettre la fidélisation des clients actuels et le développement de nouveaux clients.

La qualité vise prioritairement à répondre aux attentes spécifiques exprimées par les clientèles externes, qu'elles soient entreprises ou particuliers, en visant des niveaux de satisfaction parmi les plus élevés du marché, et en se positionnant dans la fourchette haute des benchmarks concurrents.

Les objectifs de qualité doivent être définis en priorisant et hiérarchisant l'importance des attentes clients et doivent être observés, proportionnés et évalués au regard des moyens mis en œuvre (mesure systématique du R.O.I des dispositifs de qualité mis en œuvre).

La qualité vise également à optimiser les processus et modes de fonctionnement visant à répondre aux attentes de l'ensemble des autres clients de Mobilité Mutuelle : clients internes, gouvernance, clients Groupe, partenaires et prestataires.

Les objectifs de qualité doivent être homogènes, en évitant des écarts importants d'un indicateur à l'autre, et réguliers dans la durée, en évitant des variations importantes dans le temps.

La qualité concerne toutes les fonctions de l'entreprise sans exception. De ce fait, tous les collaborateurs de Mobilité Mutuelle s'engagent à appliquer la présente politique ainsi qu'à adopter la démarche d'amélioration continue qui en découle.

En tant que Directeur général, je m'engage à assurer et démontrer mon leadership dans cette démarche, vis-à-vis du Système de Management de la Qualité et de l'orientation client.

Olivier DUBOIS
Directeur général