



Émetteur : **Directeur Général**

Destinataires : **Tous les collaborateurs de Mobilité Mutuelle**

Rédacteur : **Directeur Général**

Version : **14 mai 2025** (contrôlée par Olivier DUBOIS)

La qualité est un des axes stratégiques prioritaires sur lequel repose le projet d'entreprise Mobiles Smile 2026. Plus globalement, la qualité est l'un des axes prioritaires de la stratégie globale de Mobilité Mutuelle, définie et validée par son Conseil d'Administration.

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 et l'acquisition de nouveaux clients. C'est aussi un élément de motivation important pour l'ensemble des collaborateurs.

La qualité vise prioritairement à répondre aux attentes spécifiques exprimées par les clientèles externes, qu'elles soient entreprises ou particuliers, assurés ou directions des ressources humaines, 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. 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. Pour ce faire, le système de management de la qualité dont le but est d'assurer une satisfaction clients via une amélioration continue est animé et piloté à fréquence régulière par les instances suivantes : la revue des processus, la revue de direction, les audits qualité internes et externes.

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 : collaborateurs, gouvernance (administrateurs et délégués), collaborateurs du Groupe Malakoff Humanis, partenaires, prestataires et autorités de contrôle.

Par ailleurs, Mobilité Mutuelle consciente des enjeux et risques liés au changement climatique et plus globalement conscient de son rôle d'entreprise citoyenne, veut jouer un rôle et contribuer à la transition écologique et sociale en s'engageant dans une démarche RSE.

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.

**Olivier DUBOIS**  
Directeur Général