

## POLITIQUE DE LA QUALITE

### **DANS LA COURSE A LA QUALITE IL N'Y A PAS DE LIGNE D'ARRIVEE**

Les orientations stratégiques d'Afrique Assistance sont définies à partir de son contexte.

Ils dépendent de la culture de son organisation, de l'environnement politique, économique et social, du marché des assurances, de l'automobile, du voyage, du domicile et du marché financier.

De ce fait la stratégie d'Afrique Assistance tient compte des exigences et des attentes de ses parties intéressées, ainsi que de son contexte compétitif. Elle est déclinée en politique qualité en accord avec la politique générale de MAPFRE Assistance.

Cette politique qualité est notre ligne directrice pour la prise de décision, vers des objectifs communs et partagés :

**Nos clients** : Ce sont notre priorité, Nous leur devons écoute et amélioration constante de de nos prestations. Nous nous engageons à satisfaire leurs exigences et garantir l'efficacité de nos services. Nous leur devons de développer un rapport de confiance, d'intégrité et de fiabilité à tous les niveaux de notre organisation.

**Nos fournisseurs** : Avec qui nous devons avoir des relations mutuellement bénéfiques. Ce sont de véritables partenaires. Ils sont nos collaborateurs sur le terrain, nos collègues dans le travail, et nos co-équipiers dans la pratique de la qualité.

**Nos collaborateurs** : Pierre angulaire de cette culture et dont dépend l'amélioration du système qualité qui est l'affaire de tous. Leur savoir, leur connaissance du métier et leur formation continue, permettent de :

- Améliorer notre croissance avec efficience en mettant l'accent sur l'expansion de l'activité Assistance.
- Générer une croissance durable dans l'Assistance Automobile, à la Personne et au Domicile.
- Maintenir la technologie comme un atout stratégique, tout en assurant une disponibilité des services IT.

**Nos actionnaires** : Pour lesquels la qualité, la pérennité et la compétitivité de l'entreprise est une stratégie payante, et au cœur des préoccupations de chacun des propriétaires.

Ainsi, nous nous engageons à mettre à disposition, les moyens humains et matériels nécessaires à l'entretien de notre système de management qualité conforme à la norme ISO 9001 Version 2015, à satisfaire les exigences applicables et à l'amélioration continue de son efficacité.

La politique qualité est une vertu et un état d'esprit au sein d'Afrique Assistance. Elle fait partie intégrante de notre identité et de nos valeurs. Elle est régulièrement révisée et entretenue lors des revues de direction. Elle est communiquée et comprise par tout le personnel de l'entreprise à travers les affiches et à travers le site web.