



Neuilly-Sur-Seine, le 16 Mars 2020

POLITIQUE QUALITE

L'évolution de notre environnement, en France et à l'International, tant commercial que réglementaire, rend plus que jamais déterminante l'amélioration de notre performance grâce à notre démarche Qualité initiée depuis plus de 15 ans déjà.

Cette démarche d'amélioration continue s'appuie notamment par un investissement permanent et conséquent dans les activités au coeur de nos échanges quotidiens avec nos clients.

Nous allons ainsi tout particulièrement nous attacher à :

- Faire évoluer nos parcours et l'expérience vécue par nos clients afin d'être toujours plus proactifs et améliorer leur satisfaction
- Adapter et optimiser nos processus dans le but de simplifier nos opérations, de garantir un niveau de sécurisation et une qualité de service optimaux
- Poursuivre la montée en compétence de nos équipes face aux évolutions de nos métiers et au renforcement de l'écoute client
- Déployer nos actions de dématérialisation (*objectif prioritaire sur le périmètre Métropole uniquement*)

Notre engagement à satisfaire aux exigences légales et réglementaires ainsi qu'en faveur de l'amélioration continue de notre Système de Management de la Qualité reste déterminé.

Notre politique sera mise à jour autant que nécessaire.

Le succès de cette politique qualité ne pourra être obtenu qu'à travers un travail d'équipe et une culture du résultat. Nous appelons tous les collaborateurs à s'impliquer pour l'amélioration de notre performance.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ld", with a small upward-pointing arrow above the second letter and a horizontal line underneath.

Laure de Tilly
Directrice Générale Déléguée
Opérations France et International