

Neuilly-Sur-Seine, le 19 février 2025

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 plusieurs années.

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

Les quatre piliers de la Politique Qualité du groupe Henner :

- Faire évoluer nos parcours et l'expérience vécue par nos clients afin d'être toujours plus réactifs et 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 de l'écoute client
- Déployer nos actions de dématérialisation (*objectif prioritaire sur le périmètre métropole uniquement*)

Notre engagement est d'appliquer les exigences légales et réglementaires et d'adopter une démarche d'amélioration continue dans le cadre de notre Système de Management de la Qualité.

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 et la satisfaction de nos clients.



Laure de Tilly
Directrice Générale Déléguée
Opérations France et International