



Politique qualité



Le nouveau champ des réformes Santé, favorables à une meilleure couverture complémentaire pour les adhérents, impose aux organismes complémentaires comme la Mutuelle Générale des Affaires Sociales la nécessité de parfaire continuellement ses pratiques, services et exigences dans un contexte de plus en plus concurrentiel.

C'est pourquoi la MGAS met la Qualité et ses préceptes au centre de ses préoccupations afin que les offres et services des agents de la Fonction Publique couverts concourent au bien-être et là la santé de ces deniers ainsi qu'à leurs ayants-droits.

C'est pourquoi, dans la continuité des 4 axes d'objectifs-engagements qui ont réuni les équipes depuis 2014 autour des valeurs (A.G.I.R E.N.S.E.M.B.L.E), notre organisme a pu identifier les ambitions portées par chacune des lettres qui composent notre nom : M.G.A.S

Objectifs	Engagements
M aintenir la Qualité au service des adhérents.	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Etre à l'écoute et apporter des réponses fiables aux adhérents ; ⇒ Respecter nos engagements de délais ; ⇒ Garantir un accès permanent et fiable aux services.
G érer et maîtriser la relation avec nos partenaires, prestataires et sous-traitants.	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Maîtriser les activités critiques sous-traitées ; ⇒ S'assurer de la satisfaction des services sous-traités.
A nticiper et accompagner les collaborateurs, élus et adhérents dans les évolutions réglementaires, sociales et digitales.	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Favoriser la conduite de changement ; ⇒ S'assurer de l'accompagnement des élus et adhérents.
S 'assurer de notre solidité financière et réglementaire pour faire perdurer nos engagements mutualistes	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Maintenir notre indépendance et solidité financière ; ⇒ Optimiser notre force commerciale ; ⇒ S'assurer de la conformité réglementaire et opérationnelle.

Ces objectifs sont suivis au sein des processus concernés.

Nous nous engageons à satisfaire à toutes les exigences applicables dans le cadre de la démarche de certification et à mettre en place une démarche d'amélioration continue avec l'implication des ressources humaines et matérielles nécessaires au bon fonctionnement de notre système de management de la qualité (SMQ).

Notre vision, notre mission et nos valeurs demeurent plus que jamais : la **Q**ualité, l'**A**ttention et la **S**olidarité !

Aline KHAMMALA
Responsable Qualité

Laurent AZOULAY
Directeur général

