

Paris le 9 septembre 2011

LETTRÉ D'ENGAGEMENTS

Améliorer en permanence la satisfaction de nos clients constitue l'axe principal de la politique qualité de notre groupe.

Nous concrétisons nos engagements envers nos clients et notre culture d'amélioration continue par une double certification :

- ISO 9001 pour nos activités de gestion des prestations santé, d'adhésions et affiliations collectives et individuelles d'assurance de personnes ainsi que pour l'ensemble de nos activités d'accueil client.
- NF Services pour nos Centres de Relation Client sur les activités d'accueil téléphonique et de traitement des emails.

Fédératrices autour d'une même démarche, ces normes ont permis de mobiliser l'ensemble de nos collaborateurs pour accroître les performances de notre groupe et participer à notre ambition de toujours mieux satisfaire nos clients et améliorer nos services.

L'obtention de ces deux certifications repose sur le respect des engagements suivants vis-à-vis de nos clients :

- 90% des prestations de santé réglées en moins de 4 jours ouvrés pour les demandes dématérialisées et en moins de 5 jours ouvrés pour les demandes papier,
- Les prises en charges hospitalières délivrées en moins de 2 jours ouvrés,
- Les réponses aux devis dentaires et optiques délivrées en moins de 5 jours ouvrés,
- 90% des contrats de prévoyance santé délivrés dans un délai de 15 jours ouvrés,
- 80% des appels téléphoniques sont pris en charge en moins d'une minute,
- 80% des appelants obtiennent directement le bon interlocuteur et une réponse complète à leur question,
- 95% des réponses fournies à nos clients sont pertinentes et adaptées,
- Améliorer chaque année le niveau de satisfaction de nos clients,
- 72 % des liquidations donnent lieu à paiement définitif ou provisoire dans le mois de la date d'effet,
- Au moins 80% des réclamations traitées dans les délais fixés.

En tant que Directeur Général et membres du Comité de Direction, nous comptons sur l'implication et la participation de tous pour tenir ces engagements.

**Le Directeur Général de
NOVALIS TAITBOUT**



Jean Paul LACAM

**Le Directeur Général Adjoint
en charge de
L'assurance de Personnes**



Jean Michel GIRARDON

**Le Directeur Général Adjoint
en charge de la Retraite**



Olivier MESNARD

**Représentant de la direction
Pour la Qualité**



Jean Pierre MAZURIER

**Directeur des Opérations
et Services Clients
Assurance de Personnes**



Bernard LAFOUCRIERE

**Directeur Relation
et Satisfaction Client**



Régis LEBRUN