

**POLITIQUE QUALITÉ  
ASCOMA SÉNÉGAL**

*ISO 9001 - V 2015*



**ASCOMA  
SÉNÉGAL**

Conseil & Courtier en Assurances

# I. Notre Politique Qualité

Notre Société ASCOMA SENEGAL s'est engagée depuis 2013 dans une Démarche Qualité selon le référentiel ISO 9001. Depuis avril 2018, nous avons été renouvelés en version 2015, plus orientée vers la maîtrise des risques, ceci afin de répondre au mieux aux attentes et aux besoins de nos Clients et de toutes nos Parties Intéressées.

Notre mission est d'apporter à nos Clients le meilleur niveau de services dans les domaines du **Courtage d'assurance et de réassurance** sur tous types de risques : **Incendie, Automobile, Risques Divers, Transport et Santé** pour les Entreprises et les Particuliers.

Dans cet esprit, notre **Politique Qualité** s'applique à l'ensemble des activités de notre Société et se concrétise par :

- Une écoute efficace :
  - ✓ Par l'identification , le recueil, la description de vos attentes, besoins et exigences,
  - ✓ Par les retours directs de nos collaborateurs et des chargés de clientèle,
  - ✓ Par les suggestions et réclamations de nos clients.
  
- L'assurance de notre valeur et notre professionnalisme :
  - ✓ Par la proximité et la présence quotidienne sur le terrain,
  - ✓ Par la volonté d'amélioration et d'optimisation permanentes du service,
  - ✓ Par le pragmatisme, la fiabilité technique et juridique, la réactivité et la continuité de nos activités.
  
- La Satisfaction de nos Clients :
  - ✓ Par l'écoute de nos clients et la compréhension de leurs besoins,
  - ✓ Par la qualité de nos prestations et services dans les délais les plus brefs,
  - ✓ Par l'analyse régulière du niveau de satisfaction de nos clients afin :
    - ↘ D'améliorer continuellement la qualité de nos prestations
    - ↘ De préserver nos clients en portefeuille

Notre Politique Qualité est mise à disposition de toutes nos Parties Intéressées.

## II. Nos Engagements et nos Moyens

Pour mener à bien cette Politique, la Direction s'engage à favoriser la communication interne afin qu'elle soit comprise, partagée et acceptée par tous et encourage le personnel à adhérer à cette ligne de conduite par un management et des moyens appropriés:

- ✓ Affectation juste et suffisante des ressources nécessaires à l'exercice des missions ;
- ✓ Un système documentaire commun et accessible à tous ;
- ✓ Cohésion et cohérence managériale ;
- ✓ Développement de la participation de tous ;
- ✓ Mise en œuvre d'une politique d'amélioration permanente de nos performances.

**M. Roger Santos**  
Directeur Général  
**ASCOMA SÉNÉGAL**





**ASCOMA**  
**SÉNÉGAL**

Conseil & Courtier en Assurances



[www.ascoma.com](http://www.ascoma.com)