

Ociane Groupe Matmut renouvelle sa certification qualité ISO 9001

Entreprise relevant du Code de la Mutualité, Ociane Groupe Matmut compte 650 000 adhérents. Elle a choisi dès 2013 d'avoir recours à l'organisme certificateur AFNOR (Association Française de Normalisation) pour mettre en place la certification ISO 9001* « *Conception, distribution et gestion de produits d'assurance et de prévoyance pour les adhérents Entreprises et Particuliers* ». Après un audit de renouvellement en 2016 et un audit de surveillance en 2017, AFNOR CERTIFICATION a, fin juillet, évalué et jugé conforme Ociane Groupe Matmut aux exigences requises pour le renouvellement de la norme qualité ISO 9001, sans délai ni réserve pour un an.

Ce renouvellement est à souligner, dans un contexte de forte activité et d'intégration de la mutuelle au sein du Groupe Matmut.

Proposant des offres de complémentaire santé, Ociane Groupe Matmut s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche qualité tournée vers la satisfaction de ses adhérents. La certification ISO 9001, accordée par AFNOR CERTIFICATION depuis le 23 juillet 2013, atteste de l'efficacité des procédures mises en œuvre et confirme l'aptitude de la mutuelle à fournir des services de qualité, au quotidien. Cette démarche qualité permet notamment d'accompagner les travaux de mise en conformité à la directive européenne Solvabilité 2.

Le 24 juillet dernier, AFNOR CERTIFICATION a évalué et jugé conforme l'entreprise aux exigences requises pour le renouvellement de sa certification ISO 9001. Cette certification est renouvelée pour un an et concerne l'ensemble des services et sites d'Ociane Groupe Matmut (Bordeaux, Pau, Bayonne et Rouen).

Ociane Groupe Matmut a choisi la certification ISO 9001 dans le but de garantir l'homogénéité de ses pratiques et l'efficacité de ses processus, mais aussi de faire connaître son savoir-faire et son souci de la satisfaction de ses adhérents, qui a toujours été au cœur de ses préoccupations.

Dans le but de se différencier par un haut niveau de qualité de ses produits et de ses services, elle a notamment mis en place une politique qualité qui s'articule autour de quatre axes. De façon non exhaustive, quelques exemples concrets :

- **La rigueur** : Quatre outils de mesure de la satisfaction des adhérents sont utilisés : des baromètres qualité annuels réalisés par un organisme sondeur, un système de mesure de la satisfaction post appel, une qualification de la satisfaction client post contact réalisée par les conseillers et enfin un outil de suivi des réclamations adhérents.
- **L'ambition** : Ociane Groupe Matmut souhaite avoir une vision prospective des marchés sur lesquels elle intervient, anticiper les changements réglementaires et dépasser les prévisions tant commerciales que financières. Le rapprochement avec le Groupe Matmut a notamment permis en 2017 de faire croître le portefeuille santé de 8%.
- **L'innovation** : Ociane Groupe Matmut place les questions d'innovation et de développement au centre de son fonctionnement. Elle a notamment créé une Direction « Innovation et Développement » à l'origine de nouveaux services mis à disposition de ses adhérents. Le partenariat avec Médaviz permet ainsi aux 650 000 adhérents santé d'Ociane Groupe Matmut (dont les 6 200 salariés du Groupe Matmut), d'accéder à cette plateforme de téléconsultation médicale. Des partenariats avec Salvum (application pour se former de façon ludique aux gestes de premiers secours) et Metacoaching (coaching santé en ligne) ont également été noués.

- **Le dynamisme** : Ociane Groupe Matmut propose tous les ans de nouveaux produits et prestations. La politique qualité mise en place vise à réfléchir aux moyens de réduire les délais de production de toute nouvelle offre. La nouvelle offre individuelle Ociane Santé Évolution a connu un franc succès dès sa sortie, en avril 2017.

* Norme ISO 9001, qu'est ce que c'est ?

ISO 9001 est une norme générique internationale qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et organismes à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction de leurs clients.

Cette certification d'une durée de 3 ans s'adresse à toutes les entreprises et tous les organismes quelque soit leur secteur d'activité et peut être renouvelée. Elle est basée sur le volontariat des organisations, qui décident alors d'en faire leur base de référence. Les entreprises sont amenées à définir elles-mêmes la manière dont elles vont s'y prendre pour satisfaire aux exigences de la norme.

À propos d'Ociane Groupe Matmut

Ociane Groupe Matmut, ce sont 650 000 adhérents bénéficiant d'une complémentaire santé, pour un chiffre d'affaires supérieur à 300 millions d'euros. Il positionne le Groupe Matmut parmi les 15 premiers acteurs en complémentaires santé, en France. Ociane, spécialiste de la santé depuis près de 90 ans, a rejoint le Groupe Matmut dont elle constitue le pôle santé depuis le 1er janvier 2017.

A propos du Groupe Matmut

Avec plus de 3,3 millions de sociétaires et plus de 6,8 millions de contrats d'assurance gérés (au 31 décembre 2017), le Groupe Matmut est un acteur majeur sur le marché français de l'assurance. Il offre à tous – particuliers, professionnels, entreprises, associations – une gamme complète de produits d'assurance des personnes et des biens (auto, moto, bateau, habitation, responsabilités, protection de la famille, santé, protection juridique et assistance) et de services financiers et d'épargne (crédits auto, projet, assurance emprunteur, livret d'épargne, assurance vie...).

Le Groupe compte aujourd'hui 6 200 collaborateurs. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 2,1 milliards d'euros en 2017.

Toutes les informations sur le Groupe Matmut : matmut.fr

Pour suivre l'actualité du Groupe :  [@GroupeMatmut](https://twitter.com/GroupeMatmut)  [matmut](https://www.youtube.com/matmut)  [MatmutAssurances](https://www.facebook.com/MatmutAssurances)  [matmut](https://www.linkedin.com/company/matmut)

Contact Presse :

Guillaume Buiron / 02 35 63 70 63 / buiron.guillaume@matmut.fr