

L'AFNOR renouvelle la certification qualité ISO 9001 de la Mutuelle Ociane Matmut pour l'ensemble de ses activités

Entreprise relevant du Code de la Mutualité, la Mutuelle Ociane Matmut compte 700 000 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* ». AFNOR CERTIFICATION vient de renouveler cette certification, après une phase d'audit globale des processus et activités de la mutuelle.

Proposant des offres de complémentaire santé, la Mutuelle Ociane Matmut s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche qualité tournée vers la satisfaction de ses adhérents. La certification ISO 9001, accordée par AFNOR CERTIFICATION depuis 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. La Mutuelle Ociane Matmut a choisi la certification ISO 9001 afin de :

- Clarifier et rendre homogène ses pratiques.
- Faire progresser l'efficacité de ses processus.
- Faire reconnaître et rendre visible son savoir-faire et l'orientation client qui a toujours été au cœur des préoccupations d'Ociane Matmut, et du Groupe Matmut.

AFNOR CERTIFICATION vient de procéder au renouvellement de la certification ISO 9001 de la Mutuelle Ociane Matmut, pour l'ensemble de ses activités, sans réserve ni délai. Concrètement, l'auditeur AFNOR s'est livré à une analyse globale de l'ensemble des processus et activités, qui a fait apparaître une nouvelle amélioration par rapport à l'audit dit de surveillance réalisé en juillet 2018. La nouvelle certification est attribuée pour une durée de 3 ans et concerne l'ensemble des services et sites de la Mutuelle Ociane Matmut (Bordeaux, Pau, Bayonne et Rouen).

Commentant le renouvellement de la certification, Stéphane Hasselot, Directeur Général Adjoint du Groupe Matmut, en charge de l'assurance santé a déclaré : « *La politique qualité de la Mutuelle Ociane Matmut s'articule autour de 4 axes : la rigueur, l'ambition, l'innovation et le dynamisme. C'est une réelle satisfaction de voir notre certification ISO 9001 être renouvelée, dans un contexte de forte progression de notre portefeuille de contrats (+8% en 2018). C'est la preuve que notre engagement de délivrer un service innovant et de qualité à celles et ceux qui nous font confiance est particulièrement apprécié. Les nombreuses évolutions réglementaires nous poussent par ailleurs à sans cesse nous adapter, et en ce sens notre démarche qualité est particulièrement structurante. Cette dernière est enfin résolument « collaborative », avec par exemple un module de e-learning relatif à la certification ISO 9001 proposé au printemps dernier à l'ensemble des collaborateurs de la Mutuelle Ociane Matmut », et ce afin que chacun d'eux se sente pleinement acteur de la qualité. »*

* 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 de la Mutuelle Ociane Matmut

La Mutuelle Ociane Matmut, ce sont plus de 700 000 adhérents bénéficiant d'une complémentaire santé, pour un chiffre d'affaires supérieur à 300 millions d'euros. Ociane, spécialiste de la santé depuis plus de 90 ans, a rejoint le Groupe Matmut au 1^{er} janvier 2017.

A propos du Groupe Matmut

Avec plus de 3,8 millions de sociétaires et 7,2 millions de contrats d'assurance gérés, 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 Matmut compte aujourd'hui 6 200 collaborateurs. La SGAM Groupe Matmut a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 2,2 milliards d'euros en 2018.

Toutes les informations sur le Groupe Matmut : matmut.fr et presse.matmut.fr

Contact Presse :

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