

## Pour mieux satisfaire sa clientèle

# L'Africaine des Assurances du Bénin se conforme à la norme de qualité ISO

L'hôtel le Ranho de Bohicon a abrité du 27 au 29 mars derniers la 6<sup>ème</sup> convention annuelle d'entreprise de l'Africaine des assurances du Bénin. C'était une occasion pour la direction et les travailleurs de la compagnie de marquer un arrêt pour évaluer le passé et mieux envisager l'avenir. A l'occasion, dans une logique de performance, l'Africaine assurances des s'est résolument engagée dans la démarche qualité pour l'amélioration sans cesse croissante de ses prestations. Pour ce faire : « A nous la certification Iso 9001 version 2008 avec Cap Qhs/ Environnement », ont répété en chœur les travailleurs de l'Africaine.



Après Possotomé en 2003, Ouidah en 2004, Grand Popos en 2005, Parakou en 2006, Ouidah en 2007, la ville de Bohicon a accueilli la 6<sup>ème</sup> convention annuelle d'entreprise de la compagnie l'Africaine des assurances du Bénin. L'objectif de la tenue annuelle d'une convention est, d'une part, de créer et d'entretenir un véritable esprit d'appartenance à un groupe et, d'autre part, de fouetter les énergies ou recharger les batteries pour des victoires sans cesse renouvelées et encore plus grandes sur le champ de la conquête du marché béninois de l'assurance. A en croire le directeur général de l'Africaine des assurances du Bénin, Vincent Maforikan, l'idée d'organiser annuellement une convention d'entreprise repose sur deux principes fondamentaux relatifs « à la mobilisation des ressources humaines autour d'un projet commun. Le premier principe veut que chaque travailleur soit considéré comme une source d'idées fécondes et pas seulement comme une paire de bras. En tant que tel, le travailleur doit apporter sa contribution intellectuelle à sa réalisation de l'objectif fondamental de développement de la compagnie et de pérennisation de ses acquis. Pour le faire, il faut lui offrir un cadre plus approprié, d'où l'idée de la convention annuelle.

Le deuxième principe est l'esprit de famille empreint de confiance et de solidarité sans lequel il n'est pas possible de mobiliser les travailleurs autour de l'objectif de développement constant. Cet esprit de famille, il faut bien le créer et veiller à garder sa flamme constamment allumée. La convention annuelle en donne bien l'opportunité » Les responsables de l'Africaine des assurances du Bénin laissent entendre que l'ambition constante de la direction générale est de faire de la compagnie une entreprise reconnue comme véritablement performante et de référence tant sur le marché national que dans la sous-région. C'est pourquoi il a été retenu comme thème central de l'édition 2009 de la convention : « La qualité, comme instrument de croissance et de développement d'une entreprise ». Le clou des assises de Bohicon a été la présentation de ce thème central et les échanges enrichissants qui ont suivi. Ingénieur agro-alimentaire, spécialiste en qualité au cabinet Cap Qhs-Environnement, c'est à Mme Nadia Hountondji qu'il est revenu de présenter ce thème. Pour Mme Hountondji en effet, il existe aujourd'hui deux méthodes pour mettre en place la démarche qualité dans une entreprise. Il s'agit de la méthode traditionnelle I et de la méthode

basée sur la norme référentielle Iso (système international des normes). C'est la norme la mieux recommandée. Selon la conférencière, l'Africaine des assurances a intérêt à obtenir la certification Iso pour confirmer et conforter sa place de leader en matière d'assurance au Bénin. Pour elle, la norme Iso est le fil conducteur pour la mise en place de la performance d'une entreprise. Elle introduit une autre façon de travailler qui renforce les types de management. La norme Iso permet de gagner plus de temps pour se consacrer à plus de travail. Avec le référentiel Iso, l'on obtient assurément une bonne

gouvernance d'entreprise qui va permettre à l'Africaine des assurances du Bénin d'élargir sa part de marché, de diminuer considérablement le taux de ses clients non satisfaits et d'avoir une meilleure visibilité. Tous ces avantages de la norme Iso répondent aux ambitions de la direction de l'Africaine des assurances du Bénin. Aussi le directeur général de la compagnie, Vincent Maforikan a-t-il confié à l'issue de l'exposé que le processus pour la certification Iso de l'Africaine des assurances a commencé il y a longtemps. Après dix années d'existence, la compagnie a réalisé un bon qualitatif en ayant un accroissement constant. Pour conforter sa place de leader, la compagnie doit s'engager dans la démarche qualité afin d'être une entreprise de référence, affirme M. Maforikan. C'est pourquoi il a été nécessaire d'aller vers la certification Iso qui est un aboutissement de la démarche qualité. L'ambition étant de faire en sorte que tout ce qui se fait à l'Africaine des assurances soit de qualité de même que toutes les prestations qui doivent donner entièrement satisfaction aux clients. Pour toutes ces raisons le directeur général de l'Africaine des assurances conclut : « Il y a un intérêt évident à aller vers la certification Iso ». Le choix du thème sus-indiqué pour l'édition 2009 se justifie par la nécessité de commencer à préparer les esprits à la mise en œuvre de la décision de la compagnie de s'engager résolument vers la certification à la norme Iso 9001 d'ici à l'horizon 2010. La convention an-

nuelle d'entreprise de l'Africaine des assurances est l'occasion de faire une rétrospective et de faire une projection sur l'avenir. Elle permet aussi de faire le bilan des conventions passées. Elle se justifie par la nécessité de marquer un arrêt pour faire le point des activités de l'année écoulée. L'Africaine des assurances est créée le 5 novembre 1997. Elle est la première compagnie d'assurance privée en incendie, accident, risques divers et transport à la suite de la libéralisation du secteur des assurances au Bénin. Elle présente à la fois les avantages d'un assureur expérimenté et ceux d'un assureur ambitieux qui sont la volonté d'innover le sens du service au client et l'esprit d'équipe. L'Africaine a commencé son processus d'internationalisation avec la création le 31 janvier 2005 en réponse à la volonté exprimée par les gouvernements béninois et équato-guinéen d'œuvrer à la création des structures ou des infrastructures susceptibles d'impulser le développement des deux pays. Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2007, l'Africaine a créé une compagnie d'assurance vie dénommée l'Africaine vie. Avec cette filiale, l'Africaine réalise son rêve de création d'une compagnie d'assurance vie à clientèle captive en même temps qu'elle offre la possibilité d'intéresser en priorité ladite clientèle à ses propres produits. « Le sens de l'engagement », c'est le leitmotiv de l'Africaine qui affirme ainsi sa volonté d'excellence et d'engagement au service de la clientèle. La compagnie s'appuie sur des valeurs fondamentales qui font sa force : expertise, respect des engagements, écoute de la clientèle et solidarité. Première de la deuxième décennie de l'existence de l'Africaine, la rencontre de Bohicon a réuni environ 150 personnes composées des administrateurs, du personnel des intermédiaires, du personnel de la filiale de l'Africaine en Guinée équatoriale du personnel de l'Africaine Vie et de quelques invités de marque. Le souci de créer et d'entretenir une véritable culture d'entreprise à l'Africaine, c'est ce qui motive la tenue des conventions annuelles, selon le président du conseil d'administration, Mathieu Adjovi.



Louis-Marie ABALOUFEY