

## **CEREMONIE DE REMISE OFFICIELLE DE LA CERTIFICATION ISO 9001-2000**

NSIA Participations – NSIA Côte d’Ivoire – NSIA Vie Côte d’Ivoire

### **Discours du Président du Groupe NSIA**

**Monsieur le Ministre de l’Economie et des Finances,**

**M. le Représentant de Mme le ministre de l’Industrie et de la Promotion du Secteur Privé,**

**Monsieur le Président de la Chambre de Commerce et de l’Industrie,**

**Monsieur le Président de l’ASACI,**

**M. le Directeur Général des Impôts**

**Monsieur le Directeur des Assurances,**

**Monsieur le Directeur de la Promotion de la qualité et de la normalisation,**

**Monsieur l’Administrateur Général de Bureau Veritas Côte d’Ivoire,**

**Messieurs les Directeurs Généraux des Sociétés d’Assurances**

**Mesdames et Messieurs les Réassureurs, courtiers et agents généraux, chers Partenaires,**

**Mesdames, Messieurs, les Chefs d’entreprises,**

**Chers Clients, Honorables invités,**

**Très chers collaborateurs,**

Je voudrais, au nom du Groupe NSIA, vous remercier d’avoir accepté d’être parmi nous ce jour, malgré vos occupations que nous savons nombreuses. Votre présence à nos côtés atteste de l’intérêt et la considération que vous avez pour le Groupe NSIA. Nous en sommes flattés et c’est tout naturellement que nous avons voulu partager avec vous, une page de notre histoire qui est pour le personnel de nos sociétés un réel motif de fierté.

Mesdames et Messieurs,

La certification ISO 9001 que les sociétés NSIA Participations Holding, NSIA Côte d’Ivoire et NSIA Vie Côte d’Ivoire ont obtenue, depuis le début de cette année, est la première du genre dans le secteur des Assurances en Afrique de l’Ouest et Centrale. Menée par le Bureau Veritas, leader mondial dans le domaine de la Qualité, cette

certification est venue confirmer notre volonté affichée, depuis le départ, de devenir, dans la sous région francophone, une référence incontestée dans les métiers de l'Assurance et de la Banque.

Monsieur le Ministre de l'Economie et des Finances,

Nul n'ignore votre engagement pour la qualité de services et la certification de toutes les entreprises ivoiriennes, privées comme publiques. Sous votre impulsion, le Trésor Public ivoirien a été la première administration financière publique en Afrique à avoir obtenu la certification Iso 9001 version 2000. Alors en charge de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique, vous avez impulsé une dynamique de gestion efficiente à cette régie financière.

Cette expérience qui a été consignée dans votre essai intitulé, «Management des Services Publics en Afrique : retour d'expérience... des raisons d'espérer», nous a encouragé dans notre lutte pour l'obtention de la Certification.

Nous savons aussi, M. le Représentant, combien Mme le Ministre de l'Industrie et de la Promotion du Secteur Privé se bat pour la qualité en entreprise. L'attention particulière qu'elle porte aux activités de la Direction de la Promotion de la Qualité et de la Normalisation (DPQN) et son implication chaque fois qu'il est question de norme qualité l'attestent.

Honorables invités, comme vous le savez, le Groupe NSIA a été fondé depuis janvier 1995. La décision de lancer, neuf ans après, précisément le 30 avril 2004, la démarche qualité n'était pas fortuite. Cette décision loin d'être un effet de mode était sous-tendue par des raisons bien précises :

- Malgré un contexte économique difficile et la concurrence de plus en plus exacerbée dans un secteur comme celui des assurances, nos clients et partenaires n'ont pas cessé de nous manifester leur soutien. Mettre à leur disposition des services de qualité et répondant à leurs besoins est, pour nous, la meilleure gratitude que nous puissions leur exprimer.
- Par ailleurs, NSIA est aujourd'hui le plus grand Groupe d'assurances d'Afrique Francophone avec un chiffre d'affaires de 62 milliards FCFA en 2008 et 414 employés dans neuf pays, hors la banque. Nos résultats en hausse constante de 20% depuis cinq ans ont convaincu l'investisseur américain Emerging Capital Partners (ECP), d'entrer dans notre capital. ECP est une importante société de gestion de fonds d'investissement qui a déjà investi dans divers domaines en Afrique (anglophone, francophone, arabophone) et plus particulièrement dans le domaine financier (banques et assurances). Cette arrivée traduit notre volonté de renforcer notre assise financière et d'accélérer notre développement horizontal par la création de nouvelles filiales notamment dans les pays anglophones.

La certification du type ISO, tout comme l'amélioration de la transparence financière, le développement des ressources humaines, est obligatoire pour atteindre cet objectif.

Mesdames, Messieurs,

La certification est une étape importante dans la vie de notre Groupe. C'est un signal fort vers l'extérieur, mais aussi une reconnaissance internationale de notre système de gestion. Ce fut une longue et rigoureuse démarche qui a nécessité l'adhésion de l'ensemble du personnel et l'adaptation des comportements et mentalités, nécessaires pour aboutir à ce résultat, d'autant plus que dès l'origine, nous avons prévu d'étendre la certification à toutes les sociétés du Groupe.

Cependant, s'il est certain que la certification va apporter une plus grande satisfaction des besoins de nos clients et partenaires, nous sommes conscients que ce n'est pas une fin en soi. Au contraire, elle nous impose de toujours privilégier la qualité dans tout ce que nous entreprendrons.

C'est pourquoi, tout en remerciant et félicitant tous nos employés, dont la disponibilité au travail et l'implication nous permet de mener cette formidable aventure, je les exhorte à maintenir la barre au niveau élevé que nous avons fixé ensemble. Je les invite instamment à continuer de rechercher dans la rigueur, l'objectif primordial de satisfaction de notre clientèle.

La tâche demeure ardue et votre attachement est davantage souhaité. Je sais pouvoir compter sur chacune et chacun de mes collaborateurs, à divers niveaux. En effet, avec le renforcement de notre surface financière, notre futur challenge est la notation par un organisme international de référence comme Standard and Poors ou AM Best. Cela aussi sera une première dans notre sous-région, dans le domaine de l'assurance directe.

Mesdames et Messieurs, je ne saurais terminer sans redire à Monsieur le Ministre de l'Economie et des Finances et à Madame le Ministre de l'Industrie et de la Promotion du Secteur Privé, notre gratitude pour leur présence à nos côtés à cette cérémonie chargée de symboles.

Je tiens également à remercier une nouvelle fois tous ceux qui ont contribué et continuent de contribuer au rayonnement du Groupe NSIA en Afrique. Je veux parler de la Direction des Assurances, nos Confrères de l'ASACI, nos partenaires courtiers, réassureurs, agents généraux, nos clients, entreprises comme particuliers, mais aussi et surtout tous mes chers collaborateurs du Groupe NSIA qui font ma fierté et auxquels je ne saurais jamais traduire toute ma reconnaissance.

Je vous prie de m'autoriser à vous présenter l'équipe qui, au sein des trois sociétés récipiendaires, a conduit et encadré tout au long de ces dernières années, la démarche qualité jusqu'à la certification:

<b>N°</b>	<b>Nom et Prénoms</b>	<b>Fonction 1</b>	<b>Fonction SMQ</b>
1	Alexis ADOKPE	Directeur Administratif	Directeur Qualité
2	Epiphane MOBIO	S/D Production Santé	Pilote Production Santé Auditeur Qualité Interne
3	Benjamin YOBOU	S/D Médecin Conseil	Auditeur Qualité Interne
4	Isabelle BONNY	S/D Sinistre Santé	Pilote Sinistre Santé Auditeur Qualité Interne
5	Mohamed COULIBALY	D. Adjoint Informatique	Pilote Informatique
6	Blaise Tano ASSEY	Analyste Programmeur	Auditeur Qualité Interne
7	Anastasie ASSALE	Responsable Bureau Prestations	Pilote Prestation Vie
8	Inès SERY-KORE	Responsable Bureau Direct Siège	Pilote Commercial Vie
9	Delphine DIBY	D. Adjoint Sinistres	Pilote Sinistres IARD Auditeur Qualité Interne
10	Arthur MANDJOBA	Souscripteur Transports	Pilote Sinistre Transports Auditeur Qualité Interne
11	Alain Adingra YAO	Producteur Courtage	Pilote Production IARD Auditeur Qualité Interne
12	Bohoussou YAO	Responsable Département Réassurance	Pilote Réassurance
13	Amoikon ANGOUA	D. Adjoint Technique NP	Pilote Conception de Produits
14	Liliane DAILLY	Directeur Gestion Clientèle	Pilote Sinistre Vie Décès
15	Patrick KONAN	S/D Commercial Vie	Pilote Commercial Vie
16	Christian ADIAFI	Cellule Etudes et Cotations	Pilote Production Vie

17	Venance YAO	Gestionnaire Portefeuille	Auditeur Qualité Interne
18	Adonis BERET-DOSSA	S/D Responsable des RH	Pilote Gestion des Compétences Auditeur Qualité Interne
19	Nicole COULIBALY	D. Adjoint Transports	Pilote Production Transports Auditeur Qualité Interne
20	Roland ANOMA	Assistant Qualité	

Je vous remercie

Jean Kacou DIAGOU

Président du GROUPE NSIA