

## L'AFRICAINNE DES ASSURANCES SA.

CERTIFIEE ISO 9001 V 2015

# POLITIQUE QUALITE

Réf : DTQ 01 01  
VERSION 10

L'AFRICAINNE DES ASSURANCES est une compagnie d'assurance qui opère dans la branche Incendie, Accidents et Risques Divers (IARD).

Notre vision est «d'être reconnue comme un groupe aux ambitions africaines et aux standards internationaux».

Le souci de parvenir à la pleine et entière satisfaction de notre clientèle et des parties intéressées de la compagnie nous a amené à mettre en place depuis 2009, un Système de Management de la Qualité.

Désormais engagée résolument à satisfaire aux exigences **applicables** et à améliorer en **continue** l'efficacité de ce Système de Management de la Qualité, L'Africaine des Assurances retient comme lignes d'actions, les axes stratégiques suivants qui découlent de son plan stratégique:

- ✓ Structurer la stratégie de croissance externe du groupe ;
- ✓ Confirmer et imposer le leadership de la compagnie au Bénin ;
- ✓ Optimiser tous les processus internes en vue de fluidifier davantage le fonctionnement de la compagnie.

Ces axes stratégiques conjugués aux valeurs fortes de la compagnie que sont :

- ✓ l'expertise : synonyme de la culture permanente du professionnalisme ;
- ✓ l'écoute client : pour la prise en compte effective de ses exigences ;
- ✓ le respect des engagements : vis-à-vis de l'assuré à travers promptitude et équité dans le traitement des dossiers ;
- ✓ la solidarité : comme principe d'action non seulement au sein du personnel mais également vis-à-vis de la clientèle et de la société en général,

contribueront à maintenir le cap en vue de la réalisation de la vision et des ambitions de la compagnie. Pour ce faire, les trois axes ainsi indiqués seront annuellement déclinés lors de la définition des objectifs qualité et des planifications correspondantes.

Les indicateurs de performance analysés et évalués mois par mois, permettront **d'une part** de s'assurer en permanence de la satisfaction des clients et des parties intéressées pertinentes **et d'autre part de la performance du Système de Management de la Qualité.**

**J'affirme l'engagement de la direction à mettre en œuvre les moyens et actions nécessaires pour concrétiser l'ambition de la Compagnie d'être un Groupe africain de référence avec les meilleures pratiques de la gouvernance d'entreprise.**

Cotonou, le 02 Août 2022



**Kenneth ELEGBEDE**  
Directeur Général



L'AFRICAINNE DES ASSURANCES S.A.  
Entreprise régie par le code des assurances  
RCCM: RB / COT / 07 B 1719  
Capital Social: 4.500.000.000 F CFA  
UBA N°501090005197  
N°IFU : 3200900819417

Siège : Avenue Jean-Paul II (AV-5077) - Parcelle n°1269  
Immeuble en face de la DEI - 01 BP 3128 Cotonou - Bénin  
Tél.: (229) 21 30 04 83 / 21 30 19 80 / 21 30 90 90 / 97  
97 60 71 / 97 97 60 72 Fax. (229) 21 30 14 06  
E-mail : directiongenerale@africaine-assur.com  
Site Internet : www.africaine-assur.com

