

1<sup>er</sup> septembre 2015

## **Renouvellement de la certification Qualité ISO 9001 : 2008 de l'ORIAS**

---

« Le renouvellement de la certification ISO est une reconnaissance de l'efficacité opérationnelle de l'ORIAS. En dépit d'un accroissement constant du nombre de dossiers traités, fonction de l'extension de périmètre de l'ORIAS, l'AFAQ-AFNOR Certification a validé nos processus de gestion et d'amélioration continue des services rendus » déclare Grégoire Dupont, Secrétaire Général de l'ORIAS.

### **L'ORIAS - un centre de gestion au service des professionnels**

L'ORIAS assume la tenue et la mise à jour du Registre des intermédiaires en assurance, banque et finance. Le Registre recense plus de 51 000 intermédiaires et près de 86 000 inscriptions. Le site Internet [www.orias.fr](http://www.orias.fr) comptabilise 847 000 visites par an dont 451 000 visiteurs uniques.

Comprenant une équipe de 16 collaborateurs permanents (renforcée par des saisonniers en janvier/février lors de la période de renouvellement d'inscriptions), l'ORIAS traite, chaque année, 45 000 mails et 42 000 appels téléphoniques.

### **Les engagements de services**

En 2012, le conseil d'administration a décidé d'engager l'ORIAS dans une démarche de certification Qualité sur la base de la norme ISO 9001 version 2008. L'enjeu était de bâtir une organisation solide respectant un référentiel connu de tous et garantissant une maîtrise de nos engagements envers les entreprises clientes.

Deux objectifs ont été assignés à la structure :

- Instruire l'ensemble des dossiers (inscription, renouvellement, information...) dans un délai d'une semaine. Dans ce délai, le dossier ou la demande doit être prise en compte et validée ou faire l'objet d'un retour vers le demandeur (dossier incomplet, demande imprécise...)
- Maintenir le niveau des anomalies et des réclamations aux niveaux constatés. Il est nécessaire que l'ensemble du personnel puisse avoir la rigueur nécessaire permettant d'assurer la qualité du service qui est attendu.

### **La certification ISO 9001 : 2008**

La norme ISO 9001 est une norme internationale qui permet de définir un Système de Management de la Qualité et de mettre en place une amélioration continue grâce à l'identification des points de progrès.

L'ORIAS a été audité les 29 et 30 juin 2015 par l'AFAQ-AFNOR Certification qui a renouvelé la certification, pour trois ans, le 16 juillet 2015.

#### **ORIAS**

Créé en 2007, l'ORIAS est un organisme parapublic. Placé sous la tutelle de la Direction Générale du Trésor, il a pour mission d'enregistrer les intermédiaires en assurance, banque et finance en vérifiant qu'ils remplissent bien les conditions et exigences prévues par le Code des Assurances et le Code Monétaire et Financier. L'immatriculation de ces intermédiaires est obligatoire.

Présidé par Philippe Poiget et dirigé par Grégoire Dupont, Secrétaire Général, l'ORIAS est piloté par les organisations professionnelles représentatives du secteur de l'assurance, de la banque et de la finance.

#### **Relations Presse**

LTV COMMUNICATION  
Laura TEBoulle-VASSEN

Consultante RP

Tél. : 07 86 71 71 36

[laurateboulle@ltycommunication.com](mailto:laurateboulle@ltycommunication.com)