

Casablanca, le 22 Février 2023



Objet : Certification ISO 9001 V2015 MUPRAS RAM

Nous avons le plaisir de vous informer que la mutuelle de Royal Air Maroc vient d'achever le processus de certification de son Système de Management Qualité (SMQ) suite à l'audit externe de certification effectué les 13 et 14 février 2023, conduit par le BUREAU VERITAS, organisme indépendant et leader mondial en certification qualité.

Et c'est avec fierté que nous vous annonçons que **la MUPRAS devient la première mutuelle marocaine à décrocher la certification ISO 9001 V2015 pour l'ensemble de ses activités.**

Cette certification vient couronner un travail de plus de 14 mois, durant lequel l'ensemble des instances de gouvernance (Délégués, Administrateurs, et Membres du Bureau) et les collaborateurs de la MUPRAS se sont mobilisés pour ce projet volontaire et autour d'un objectif commun : "Performer au plus haut niveau la qualité de nos prestations, fluidifier nos procédures, et rendre nos activités plus efficaces..." en faveur de nos adhérents et de notre partenaire Royal Air Maroc.

La MUPRAS réitère son engagement stratégique d'accroître durablement la satisfaction de ses adhérents et partenaires, à leur tête son partenaire stratégique Royal Air Maroc.

A cet effet, la MUPRAS s'engage à maîtriser et améliorer constamment :

- Le délai de remboursement des prestations ;
- Le délai de traitement des "Prise En Charge" et des "Accords Préalables" ;
- Le délai de traitement des demandes et réclamations ;
- Le développement des partenariats ;
- Le nombre d'actions de prévoyance et d'assistance.

L'obtention de la certification ISO 9001 V2015 vient confirmer la volonté de la MUPRAS de préserver un niveau d'exigence élevé, tant dans son offre de valeur auprès de ses adhérents et partenaires que dans son mode de gestion et de fonctionnement. Cette nouvelle étape importante dans le cheminement de notre mutuelle démontre de sa capacité à évoluer continuellement pour offrir les meilleurs services à ses adhérents.

A. SAMI
Président du C.A. MUPRAS

SAMI Abdelmounaime
Président Conseil
d'Administration MUPRAS

« MUPRAS DEPLOIE SES AILES POUR VOUS PROTEGER »