Communiqué de presse
16 décembre 2021

Korian accélère la certification européenne de son réseau en 2021

27% de sites désormais certifiés ISO 9001 en Europe

53 établissements certifiés ISO 9001 par l'AFNOR Certification en France

Prendre soin des personnes âgées et fragiles et de leurs proches, dans le respect de leur dignité, et contribuer à leur qualité de vie, constitue la mission de Korian.
Le Groupe a fait de la qualité le premier pilier de son projet d'entreprise, et engagé à ce titre une démarche de certification globale, avec pour objectif d'être, d'ici 2023, le premier réseau de soins à obtenir une certification ISO 9001 sur l'ensemble de ses sites à l'échelle européenne.

Dans le cadre de cette démarche, Korian annonce aujourd'hui la certification ISO 9001 par l'AFNOR Certification, des 53 premiers établissements français. Au total, le Groupe compte à ce jour 27% d'établissements certifiés, en hausse significative comparé à 2020 (11%), surpassant l'objectif de 15% fixé pour 2021.

« *La certification ISO 9001 est un moyen exigeant pour promouvoir un management homogène de la qualité dans l'ensemble des dimensions de l'activité d'un réseau. Elle permet d'engager les équipes, de renforcer la cohésion, et de les faire monter en compétences. C'est un outil extrêmement riche et puissant, à la fois de manière individuelle et collective, qui structure et renforce notre organisation* » souligne Didier Armaingaud, Directeur Médical, Éthique & Qualité-de-Service du groupe Korian.

Remise de la certification Iso 9001, le 16 décembre 2021, à 53 établissements Korian, en présence notamment de Nicolas Mérigot, directeur général de Korian France (à gauche) et Julien Nizri, directeur général d'AFNOR certification (à droite)

En France, le projet est l'aboutissement d'un travail de deux ans : 41 maisons de retraite et 12 cliniques de soins de suite et de réadaptation et de santé mentale se sont dans un premier temps auto évaluées au regard des processus de management et opérationnels issus des standards qualité européens du Groupe. Sur cette base, elles ont défini et mis en œuvre, dans une démarche d'amélioration continue, des plans d'action garantissant la qualité des services et la satisfaction clients, conformément aux exigences de la certification ISO 9001. Elles ont été accompagnées dans cette démarche par les équipes support du siège et régionales (soin, qualité, ressources humaines, maintenance et sécurité…).
Enfin, en octobre 2021, l'AFNOR Certification a procédé à l'audit d'un échantillon d'établissements, après avoir audité les directions du siège de Korian. Son rapport, qui a mis en

exergue de nombreux points forts et quelques pistes d'amélioration, attribue à ces 53 établissements la certification initiale ISO 9001.

La démarche va désormais s'accélérer avec plus de 150 nouveaux établissements engagés pour 2022 et près de 200 établissements supplémentaires en 2023. Pour mémoire, 100% des cliniques SSR et de santé mentale bénéficient aujourd'hui d'une certification A ou B délivrée par la Haute Autorité de Santé.

« Sur la base d'une démarche qualité interne déjà structurée, nous avons fait le choix de la *certification ISO 9001 par des organismes extérieurs reconnus et impartiaux. Cela garantit des standards qualité élevés et homogènes dans l'ensemble de nos établissements. Je salue l'engagement des équipes support et opérationnelles dans cette démarche qui favorise en particulier la satisfaction de nos patients et résidents et la qualité de vie au travail de nos collaborateurs »* souligne Nicolas Mérigot, Directeur général Korian France.

Qu'est-ce que la certification ISO 9001 ?

Avec plus d'un million de certificats dans le monde, la certification ISO 9001 reste incontestablement la certification de système de management la plus déployée et reconnue au plan international. Outil le plus utilisé pour piloter son organisation et ses activités, la certification ISO 9001 constitue un socle pour optimiser le fonctionnement interne d'une entreprise et maîtriser ses activités. Elle démontre son aptitude à fournir régulièrement un service conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables et son engagement à accroître la satisfaction des clients.
Korian France a choisi l'AFNOR Certification ; chacun des pays du Groupe a retenu son propre organisme de certification.

À propos de Korian

Korian, premier groupe européen de soin au service des personnes âgées et fragiles www.korian.com

A propos d'AFNOR Certification

AFNOR Certification est l'activité du groupe AFNOR leader en France grâce à ses services de certification et d'évaluation de systèmes, de services, de produits et de compétences. Filiale de l'association AFNOR, AFNOR Certification offre un service de proximité grâce à 39 agences sur cinq continents et 14 représentations régionales en France. Elle mobilise 1 850 auditeurs qualifiés pour répondre aux besoins de ses clients sur près de 60 000 sites dans le monde. AFNOR Certification anime le système de certification NF et propose plusieurs signes de confiance tels que la certification AFAQ, les labels Engagé RSE, Diversité et Egalité professionnelle. https://certification.afnor.org/

CONTACTS INVESTISSEURS

Sarah Mingham
Directrice des Relations Investisseurs et des Financements
Tél. : +33 (0)1 55 37 53 55
sarah.mingham@korian.com

Carole Alexandre
Directrice adjointe des Relations Investisseurs
Tél. : +33 (0)7 64 65 22 44
carole.alexandre@korian.com

CONTACTS PRESSE

Jean-Marc Plantade
Directeur de la Communication
jean-marc.plantade@korian.fr
Tél. : +33 (0)7 62 90 32 58

Cyrille Lachèvre
Directeur adjoint des Relations Presse
cyrille.lachevre@korian.fr
Tél. : +33 (0)7 61 53 54 86

Marjorie Castoriadis
Responsable Médias
marjorie.castoriadis@korian.fr
Tél. : +33 (0)7 63 59 88 81