

NOTRE POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

La politique d'amélioration continue s'applique à **l'ensemble des activités du CIAMT**.

Elle constitue un des axes principaux de notre stratégie, orientant les actions et les décisions pour garantir les services attendus par nos adhérents et leurs salariés.

Le Président et la Direction Générale s'engage à mettre en place **une amélioration continue** basée sur des **objectifs clairs** et **mesurables** :

- **Assurer** les services respectant les offres socle et spécifique, dans le respect de l'égalité de traitement, de l'impartialité, et de la confidentialité,
- **Harmoniser** les pratiques pour optimiser les processus internes,
- **Promouvoir** une culture de l'amélioration continue, autour d'objectifs
- **S'engager** à développer les compétences des collaborateurs dans le cadre de notre stratégie
- **Mesurer et analyser** la satisfaction des adhérents et des salariés suivis,
- **Mettre en place** des actions pour prévenir les non-conformités (interne) et traiter efficacement les réclamations (externe),
- **Réaliser** des mesures d'efficience et d'audit pour évaluer notre engagement dans la démarche



Ces orientations et objectifs sont déclinés dans notre structure documentaire encadré par des **indicateurs**.

Pour atteindre ces objectifs, chacun dans sa position doit se mobiliser pour **répondre aux attentes** de nos adhérents et de leurs salariés et acquérir un professionnalisme confirmé.

Nous savons que nous pouvons compter sur votre participation active et votre engagement dans **cette démarche collective d'amélioration continue** et nous vous en remercions.

M. GOJ Philippe
Président

Dr NGO Vinh
Directeur Général

