

Le Président de la République, dans sa vision de l'émergence de notre pays, en phase avec les aspirations tant économiques que sociales des populations, a décidé de mettre en œuvre une politique de couverture maladie universelle (CMU) visant à offrir à chacun des résidents du territoire national des soins de santé de qualité pour un coût financièrement supportable pour tous.



Cette vision à dimension hautement humaniste à laquelle je réaffirme ma totale adhésion d'une part, et pour laquelle d'autre part, j'exhorte l'ensemble de mes collaborateurs à une effective appropriation, nous amène à une permanente adaptation de nos stratégies et opérations aux besoins et attentes spécifiques des populations visées.

Dans l'optique de contribuer à la concrétisation de l'émergence de la Côte d'Ivoire et en ma qualité de premier responsable de l'IPS-CNAM, je m'engage et ce, avec l'ensemble de mes collaborateurs, dans une démarche d'amélioration des services rendus à tous nos clients et autres parties prenantes.

Cet engagement nous conduira à adapter régulièrement notre organisation pour prendre en compte l'évolution de nos missions dans le cadre de l'opérationnalisation de la Couverture Maladie Universelle et celle de notre environnement démographique, sociologique, technologique, réglementaire et normatif.

Pour ma part, conduire efficacement ce projet de société, un des maillons essentiels du Programme Social du Gouvernement, en se fixant des objectifs pertinents et prioritaires régulièrement mesurés et améliorés, constitue le véritable challenge de notre Institution.

A cet égard, et conformément à notre ambition d'

« Être une caisse de référence sous régionale reconnue pour la qualité de nos services, nos performances et notre expertise en matière de délégation, de contrôle et de régulation des services publics »,

je m'engage à développer et à promouvoir un Système de Management de la Qualité articulé autour des axes stratégiques ci-après :



1. Développer une écoute client par une communication et une sensibilisation active en direction du personnel, des populations et des parties intéressées ;
2. Assurer le renforcement des **moyens mis à disposition et des compétences** des collaborateurs, tout en valorisant le mérite individuel et collectif ;
3. Assurer la modernisation et la sécurisation du système d'information afin de répondre efficacement aux besoins des clients et des partenaires dans les délais prescrits, tout **en luttant efficacement contre la fraude** ;
4. Promouvoir la **bonne gouvernance d'entreprise** par une amélioration continue de notre système de management de la qualité basé sur les principes et exigences des normes **ISO 9000 et 9001**, et **respectueux des lois et réglementations** nationales et internationales applicables ;
5. Contribuer à la création des conditions d'amélioration de l'offre de santé au profit des populations ;
6. **Optimiser nos ressources financières** et accroître le potentiel de financement de la CMU ;
7. Augmenter continuellement le taux d'extension de la CMU à l'échelle nationale.

A cet effet, je délègue la responsabilité du pilotage et du suivi du Système au Chef de la Cellule Qualité, Méthodes & Projets, qui est tenu de me **rendre compte régulièrement de son état d'avancement, de ses performances et de sa maturité.**

Abidjan, le ...02 /01 /2019



Le Directeur Général
Karim BAMBBA

