
Politique qualité de la CCAS

PP-PIC-POQ-V1_10/03/2016

La Caisse de Coordination aux Assurances Sociales (CCAS) de la RATP porte une attention particulière à la qualité de service rendue à ses clients, afin de garantir un niveau de qualité dans la gestion des risques : maladie, maternité, invalidité, accidents du travail, maladies professionnelles et décès.

C'est pourquoi, elle a mis en place un Système de Management de la Qualité (SMQ), applicable à l'ensemble des acteurs de la Caisse. L'objectif est de garantir le respect des exigences réglementaires, d'améliorer la qualité de service et la satisfaction de nos clients (assurés et professionnels de santé).

La présente politique qualité, formalisée à partir des orientations stratégiques de l'entreprise, vise à préciser et à décliner ces objectifs généraux en objectifs opérationnels.

Cette politique se traduit en particulier, par les objectifs de performance suivants :

- maîtriser nos délais de réponse, de remboursement et de traitement des dossiers,
- optimiser et fiabiliser l'ensemble de nos processus dans un souci d'efficacité et de maîtrise des coûts de gestion
- maîtriser nos activités métiers et les risques associés,
- améliorer la qualité de nos services et de nos relations avec nos clients,
- faciliter l'accès à l'information et l'échange notamment par le développement des services en ligne.

Cette démarche qualité est inhérente à notre exercice professionnel. Nous nous y engageons résolument afin que la Caisse soit reconnue pour la compétence et le professionnalisme de son personnel et la maîtrise de ses activités. Notre système de management de la qualité est le moteur de notre ambition. Il constitue un outil précieux sur lequel nous nous appuyons afin d'améliorer en permanence notre fonctionnement interne ainsi que la qualité de nos prestations.

En tant que Directrice de la CCAS, je veillerai à :

- favoriser les actions d'amélioration,
- fournir les moyens nécessaires et les compétences adaptées,
- communiquer sur notre système qualité.

Pour cela, je charge le responsable qualité du pilotage du SMQ, et demande aux pilotes de processus de contribuer à l'animation du dispositif, de promouvoir nos objectifs qualité ainsi qu'à l'ensemble du personnel de contribuer au maintien et à l'amélioration continue de notre système qualité.



Isabelle Goasdoué