

Politique qualité et engagement de la direction

Contexte

Depuis plus de 20 ans, la MEDETRAM assure la mission de prévention en santé au travail sur le territoire de Mayotte auprès des entreprises adhérentes et de leurs salariés.

Notre association continue d'évoluer en s'adaptant aux évolutions du monde du travail et de la réglementation. Aujourd'hui, plus de 1 100 entreprises représentant plus de 17 000 salariés nous font confiance pour répondre à leurs attentes et besoins.

Dans un contexte de changements importants marqués par la publication du référentiel de certification, chaque SPSTI a obligation d'entrer dans un processus de certification pour obtenir le référentiel AFNOR SPEC 2217.

Cette certification constitue la feuille de route de notre démarche qualité, axée spécifiquement sur les trois volets de l'offre socle de service :

- la prévention des risques professionnels,
- le suivi individuel de l'état de santé,
- la prévention de la désinsertion professionnelle,

L'adoption d'un tel référentiel constitue une opportunité majeure pour renforcer notre expertise, améliorer nos pratiques et ainsi mieux répondre aux exigences réglementaires.

Engagement et Orientation stratégique

Dans le cadre de ce processus, et compte tenu des attentes et des besoins des parties intéressées du SPSTI MEDETRAM, la direction s'engage à mettre en œuvre des plans d'actions selon les axes stratégiques suivants :

1. Garantir la qualité et l'efficacité des services rendus de l'ensemble de l'offre socle et spécifique
2. Optimiser l'organisation pour assurer la continuité du service
3. Maîtriser la gestion financière et la tarification
4. Assurer la conformité du traitement des données personnelles au RGPD

Politique

La présente politique qualité élaborée à partir des orientations stratégiques de MEDETRAM se traduit par les objectifs opérationnels suivants :

1. Qualité et efficacité des services rendus :
 - Mener les actions des objectifs du projet de service,
 - Assurer notre mission conformément aux lois en vigueur,
 - Faire évoluer nos services en tenant compte des attentes des adhérents et de leurs employés,
 - Évaluer nos diverses actions/interventions pour garantir la dynamique de l'approche qualité (enquête de satisfaction, indicateurs, audits, etc.)
 - Continuer notre transformation numérique.
2. Organisation et continuité du service :
 - Mise en place de procédures bien définies pour assurer la qualité des services offerts, même dans les circonstances exceptionnelles.
 - Diffusion de ces documents à tous les collaborateurs via notre logiciel Qualité
3. Gestion Financière et Tarification :
 - Pratiquer une prestation de service conforme à la réglementation en vigueur
 - Diffuser une tarification claire
4. RGPD :
 - Garantir la maîtrise des données collectées et la confidentialité

La présente politique est partagée avec tous les membres de l'équipe MEDETRAM et nous nous assurons qu'elle soit bien comprise, appliquée et maintenue à tous les échelons de l'organisation. De plus, elle sera régulièrement examinée pour vérifier sa pertinence et son adéquation face aux changements réglementaires et organisationnels.

Fait le 26 mai 2025



**MEDE
TRAM**
MEDECINE DU TRAVAIL DE MAYOTTE
Nassem ZIDINI
Directeur
n.zidini@medetram.yt