



La CANAM Mali, certifiée ISO 9001 version 2015

Depuis 2021, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CANAM) du Mali s'est engagée résolument dans la mise en place d'un Système de Management de la Qualité afin de répondre aux exigences de la certification ISO 9001 version 2015. Ce projet d'envergure vise à rehausser l'efficacité organisationnelle de l'Organisme, assurant ainsi une qualité de service optimale à ses assurés.

Les prémices de cette démarche ambitieuse remontent à mai 2021 où il a été mis sur pied, sous l'égide du Directeur général, le médecin Général de Brigade Boubacar DEMBELE, un Comité de Pilotage et une équipe Projet. Ces deux instances ont joué un rôle déterminant tout au long du processus pour garantir la conformité aux 309 exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

Sous la direction du **Cabinet Afrique Compétences**, les équipes de la CANAM ont travaillé activement à l'élaboration de treize (13) processus méticuleusement conçus et implémentés à travers des procédures rigoureuses. Parmi ceux-ci, on retrouve la gestion du système de management qualité, l'affiliation et l'immatriculation, le conventionnement et la qualité des soins, le contrôle médical et la liquidation, le recouvrement et les cotisations, ainsi que la gestion des ressources humaines.

À l'issue d'une mission d'audit, le Cabinet d'audit **APAVE CERTIFICATION** a conclu, *le vendredi 27 octobre 2023*, que la CANAM remplissait les critères requis pour obtenir la certification.

Le certificat a été officiellement délivré *le 02 février 2024* à la CANAM.

Selon le Directeur Général, « *l'obtention du certificat ISO 9001 version 2015 représente une garantie de qualité durable pour toutes les parties prenantes de la CANAM, notamment les assurés, la Caisse Malienne de Sécurité Sociale (CMSS), l'Institut National de Prévoyance Sociale (INPS), les prestataires de soins et toutes les autres partenaires* ». Cette réussite, dira-t-il, témoigne de l'engagement de la CANAM envers l'excellence et la satisfaction des usagers, ouvrant ainsi la voie à de nouveaux horizons prometteurs dans le domaine de la protection sociale au Mali.

La certification ISO 9001 version 2015 obtenue par la CANAM représente bien plus qu'une simple reconnaissance de ses efforts en matière de qualité de service. Elle revêt une importance cruciale en prélude à l'opérationnalisation, très prochaine, du Régime d'Assurance Maladie Universelle (RAMU). En tant qu'acteur du système de santé malien, la CANAM est désormais solidement positionnée pour jouer un rôle moteur dans la concrétisation du RAMU, en assurant la qualité des prestations et la transparence des processus. Ainsi, la certification ISO 9001 version 2015 s'inscrit comme un jalon majeur sur la voie vers une couverture santé universelle et de qualité au Mali.

Service Communication et Relations Publiques/CANAM