

## Révision de la **Politique Qualité**, disponible à l'affichage et sur Intranet



La politique Qualité et développement durable SIST Ouest Normandie s'intègre dans la mission de préservation de la santé des salariés. En concordance avec le **projet de Service**, elle se fonde sur les **7 principes** suivants :

- 1. Construire une organisation adaptée aux besoins des adhérents**  
# Analyse collective des besoins # Projet de Service # Ecoute adhérents
- 2. Rechercher leur satisfaction via la qualité et l'effectivité des services rendus**  
# Questionnaires de satisfaction # Réclamations adhérents # Offre socle de services
- 3. Se tourner vers l'innovation**  
# Groupe Innovation
- 4. Se positionner dans les orientations nationales et régionales en matière de Santé au travail**  
# PRESANSE # PRESANSE Normandie # PRST
- 5. Rendre fluide et lisible l'information afin d'éclairer les parties intéressées**  
# Plan de communication externe # Stratégie de communication interne
- 6. Poursuivre l'harmonisation et l'optimisation des pratiques professionnelles**  
# Projets transverses # Circuits d'amélioration continue # Système documentaire
- 7. Maîtriser l'impact de l'activité du Service sur l'environnement**  
# Bilan Carbone # Transition énergétique et numérique # Gestion des déchets

Ajout de la  
**Référence à  
l'offre socle**

L'**engagement** pris au travers de ces 7 principes rejoint la **dynamique du Service** qui, depuis 2008, s'est traduite par la mise en place de la pluridisciplinarité et des équipes Santé Travail, l'intégration de nouveaux métiers, l'investissement immobilier, l'innovation et l'obtention depuis 2015 de la labellisation AMEXIST.

S'ajoutent à ces principes les **valeurs clés** suivantes caractéristiques de notre métier :



Par notre implication et la participation de tous, contribuons ensemble à l'amélioration de notre quotidien et celui de nos adhérents !

Ajout des  
**4 valeurs clés**

Le Directeur Général  
Pierrick MARTIN



Conformité Référentiel à date

**54%** (46% au dernier COPIL)

Etat d'avancement (depuis dernier Copil) :

➤ Politique Qualité révisée

➤ Eléments intégrés dans le Projet de Service 2024-2027:

- Périmètre et objectifs offre socle
- Liste des actions de prévention primaire
- Cartographie des processus

➤ Rédaction des référentiels internes (en cours de finalisation) :

- Référentiel AMT
- Référentiel Suivi Individuel

=> Avis favorable du COPIL après échanges et ajustements

Objectif du Service : **audit de certification 2024**

Sans les équipes et le travail de chacun, le système, aussi organisé soit-il, ne peut pas vivre au quotidien et ne pourra être certifié !

**Réclamations Adhérents :** Dans les tendances de 2022


**734** réclamations reçues dont **90,7%** pour **absents facturés**


Délai de réponse : **5,1 jours**

## Etat des déclarations de dysfonctionnement et propositions d'amélioration 2023

**34** déclarations de dysfonctionnement et proposition d'amélioration reçues depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023


### Exemples de situations prises en charge :

 Problème d'accès au réseau et lenteurs sur un centre annexe

 Problème porte d'entrée d'un centre fixe

### Exemples de propositions d'amélioration :

 Proposition concernant le contenu du rappel SMS

 Proposition de note pour les tableaux d'affichage

## Audits internes 2023

**8 rapports d'audits internes** transmis pour analyse des propositions d'amélioration :

- **Convocations** (secteur Centre)
- **Convocations** (secteur Sud)
- **AMT IDEST** (secteur Nord et Centre)
- **AMT IPRP** (secteur Sud)
- **Communication externe**
- **Gestion des dossiers médicaux** (secteur Bocage)
- **Système Qualité**

## Infos mises à jour documentaires

- DO037 Politique Qualité V5
- MO004 Procurations postales médecin V2
- MO014 Retour et suivi des examens complémentaires V10
- MO036 Déclaration de salariés (hors portail) V8
- PO10 Analyse collective des besoins V4
- MO043 Gestion du matériel utile aux AMT V6
- EN079 Tableau de suivi du matériel utile aux AMT V2

Pour signaler un dysfonctionnement et/ou proposer une action d'amélioration continue → Envoyer un mail à l'adresse : [dysfonctionnement@santetravail-on.fr](mailto:dysfonctionnement@santetravail-on.fr)

en mentionnant :

- Le lieu et la date de l'événement si dysfonctionnement
- Le détail des faits constatés et leurs conséquences
- La solution immédiate apportée le cas échéant