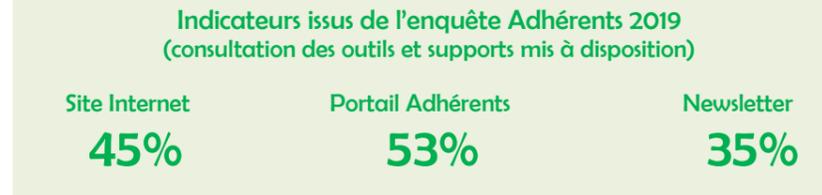
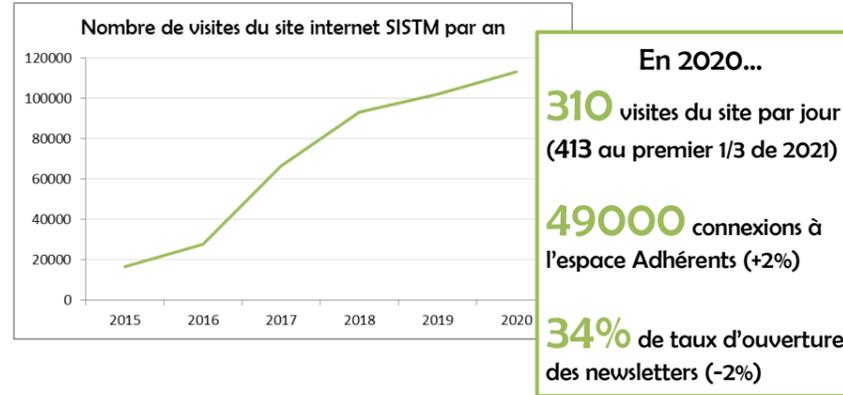


Dernière mise à jour le : 21.04.2020

Enjeu n°4 : Suivi des plans de communication (externe et interne)

→ Externe :



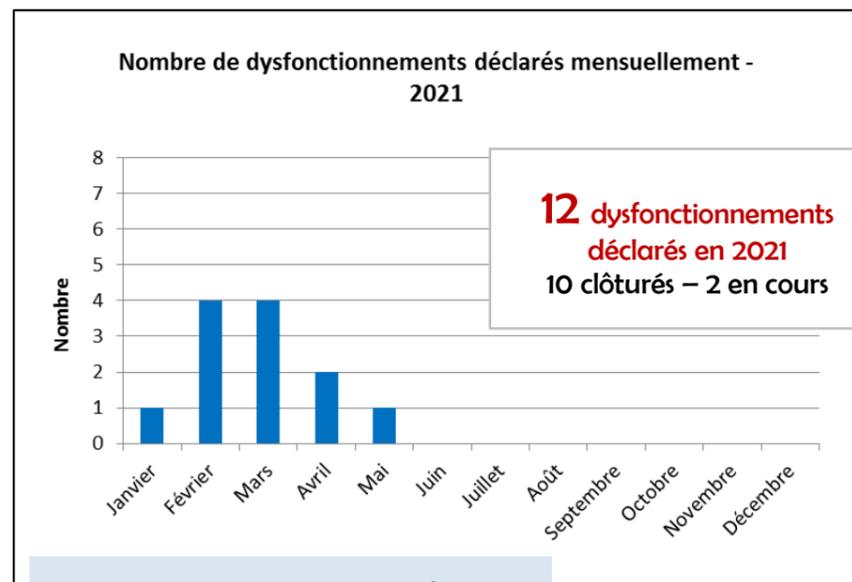
→ Interne :

13875 visites sur l'Intranet SISTM en 2020

(en baisse par rapport aux années précédentes)

→ Recherche de solution pour obtenir les statistiques de consultation des documents intranet directement pointés par un lien hypertexte (seules les consultations de page intranet sont comptabilisées aujourd'hui).

Enjeu n°5 : Déclarations de dysfonctionnement



Délai de premier retour < 1 jour

Enjeu n°5 : Revue annuelle du système documentaire

Dernière revue du système documentaire interne

7 juillet 2020

Enjeu n°5 : Suivi des audits internes

Audits internes **suspendus** depuis le 30/10/2020

Avancement des actions suite à audits internes (inscrites au plan Qualité)



62,7% clôturé

Enjeu n°7 : Impact environnemental

700 kg

Masse de déchets papier triée et collectée par ENCORE sur les centres non couverts par le tri sélectif en porte à porte (en 6 mois)

→ Permet de produire **640 kg** de papier ou de cartons recyclé

→ Soit environ **11 arbres** économisés et sauvés !



Les 7 enjeux de la politique Qualité & Développement durable

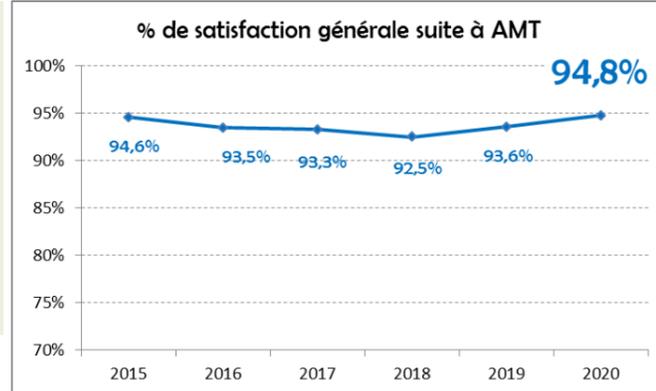
1. Construire une organisation adaptée aux besoins des adhérents afin de les satisfaire au mieux
2. Se tourner vers l'innovation pour une évolution du service rendu
3. Se positionner dans les orientations nationales et régionales des politiques publiques en matière de Santé au travail
4. Rendre fluide et lisible l'information afin d'éclairer les parties prenantes
5. Poursuivre l'harmonisation des pratiques et les rendre confortables
6. Renforcer la qualité de vie au travail des collaborateurs
7. Maîtriser l'impact de l'activité du Service sur l'environnement

Enjeu n°1 : Satisfaction Adhérents

Satisfaction générale issue de l'enquête Adhérents 2019



85%



63,9% (↘) des entreprises ont mis ou envisagent de mettre en œuvre les **conseils préconisés en 2020** (non concernés : 11,5%)

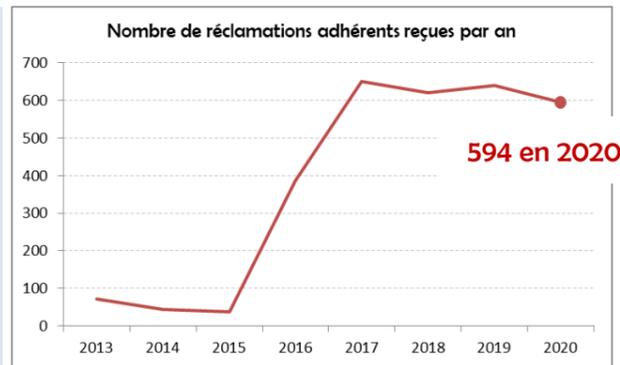
Enjeu n°1 : Réclamations Adhérents

Nombre de réclamations adhérents traitées au 20.04.2021

106 (↘)

(211 en 2020 sur la même période)

Délai de réponse moyen en 2021 : < 4 jours



95% lié aux absents facturés

Enjeu n°2 : Actions innovantes 2021 (SISTM Innov', autres)

