

Politique d'amélioration continue 2026-2027

Dans la continuité de notre engagement pour un service de qualité, efficient et centré sur les besoins de nos adhérents et de leurs salariés, nous définissons pour la période 2026-2027 une politique d'amélioration continue structurée autour de trois enjeux stratégiques majeurs.

Traçabilité renforcée dans l'outil métier : Cap sur la rigueur et la fiabilité

Dans un contexte de changement d'outil métier opéré fin 2025, nous affirmons notre volonté de **maintenir et renforcer la qualité de la traçabilité de nos interventions et données**.

Cet enjeu est central pour la cohérence de nos actions, la fluidité et l'harmonisation de nos pratiques internes, ainsi que pour la sécurisation de l'information transmise aux partenaires et aux adhérents et leurs salariés.

En outre, cette volonté s'inscrit pleinement -et de façon inhérente- dans l'une des missions principales des SPSTI : la contribution à la veille épidémiologique.

Les priorités en la matière incluent :

- La formation des équipes au nouvel environnement numérique,
- Le déploiement de modes opératoires de saisie, partagés et harmonisés,
- Le suivi de la qualité des pratiques de traçabilité et d'exploitation/restitution des données.

Pilotage par la performance : Recueil et exploitation des indicateurs de certification

Afin de poursuivre notre démarche de reconnaissance et de structuration de la qualité, nous engageons activement le recueil, l'analyse et l'exploitation des indicateurs exigés par les niveaux 2 et 3 de la certification AFNOR SPEC 2217.

Notre objectif est d'atteindre, en 2027, le niveau 3 de certification, garant d'une **maturité avancée de nos pratiques** et d'une **dynamique consolidée d'amélioration continue**.

Les actions associées porteront notamment sur :

- L'identification précise des indicateurs attendus,
- La mise en place de dispositifs fiables de collecte et de suivi,
- L'analyse régulière des résultats et l'intégration des enseignements dans le plan d'actions du service.

Amélioration de l'expérience usager : Une relation de service modernisée, équitable et cohérente sur l'ensemble du territoire

Notre démarche d'amélioration continue vise à **renforcer la qualité de la relation de service** auprès des employeurs et des salariés suivis. Cette ambition s'appuie sur deux leviers structurants :

- La **création d'un grand centre médical Clermontois**, qui regroupera sept sites existants afin de proposer un accueil unifié, des parcours plus lisibles, et une meilleure coordination interprofessionnelle.

La centralisation de nos moyens sur le bassin clermontois ne remet pas en cause l'équilibre territorial de notre offre. Bien au contraire, nous affirmons notre volonté de maintenir un service de qualité sur l'ensemble de nos sites, quelle que soit leur localisation.

- Le **déploiement d'outils numériques modernes, simples et efficaces** (portail adhérent, portail salarié, site internet), à l'échelle de l'ensemble du territoire, pour moderniser la relation usager, simplifier les démarches, fluidifier les échanges, renforcer l'autonomie des entreprises et des salariés, et simplifier l'accès à nos services.

La Direction affirme une volonté forte d'assurer un **service équitable, moderne et centré sur l'utilisateur**, dans l'ensemble des territoires couverts par le service.

La période 2026-2027 constitue une étape structurante pour notre association, entre consolidation des acquis et déploiement de nouveaux leviers de performance.

Nous nous engageons collectivement à faire vivre cette politique d'amélioration continue, dans une logique de responsabilisation partagée afin d'être **le partenaire santé travail connu, reconnu et utile de l'entreprise pour préserver la santé et l'emploi de tous**.

Claire BRETTE,
Présidente

Pascal JOUVIN,
Directeur

Claire BRETTE

Claire BRETTE (Oct 17, 2025 15:24:29 GMT+2)

