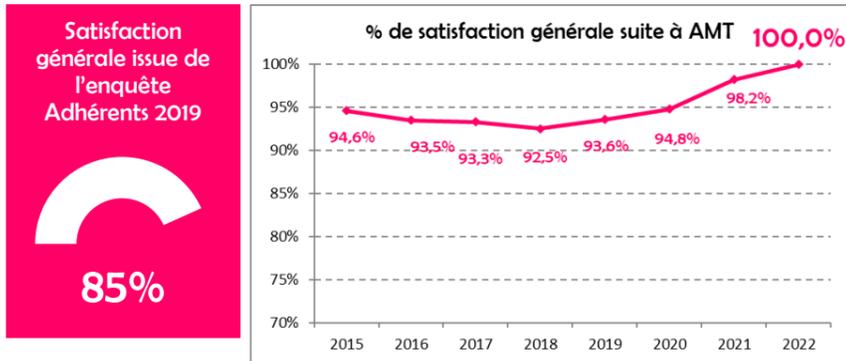


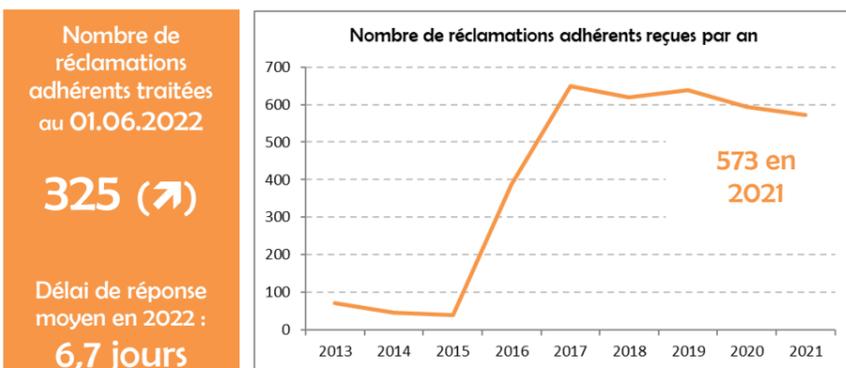
Dernière mise à jour le : 01.06.2022  
Rubriques mises à jour

### Satisfaction Adhérents

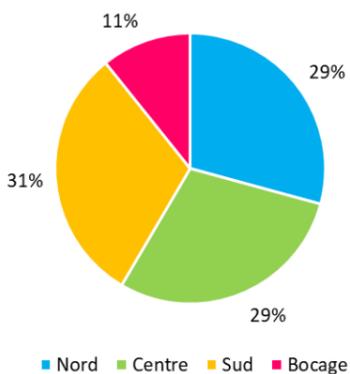


**68% (=)** des entreprises ont mis ou envisagent de mettre en œuvre les conseils préconisés sur le premier trimestre 2022 (non concernés : 16,7%)

### Réclamations Adhérents



#### Provenance géographique en 2022 :



Nombre de réclamations reçues sur nombre de salariés facturés :

**13,6 % (↘)**

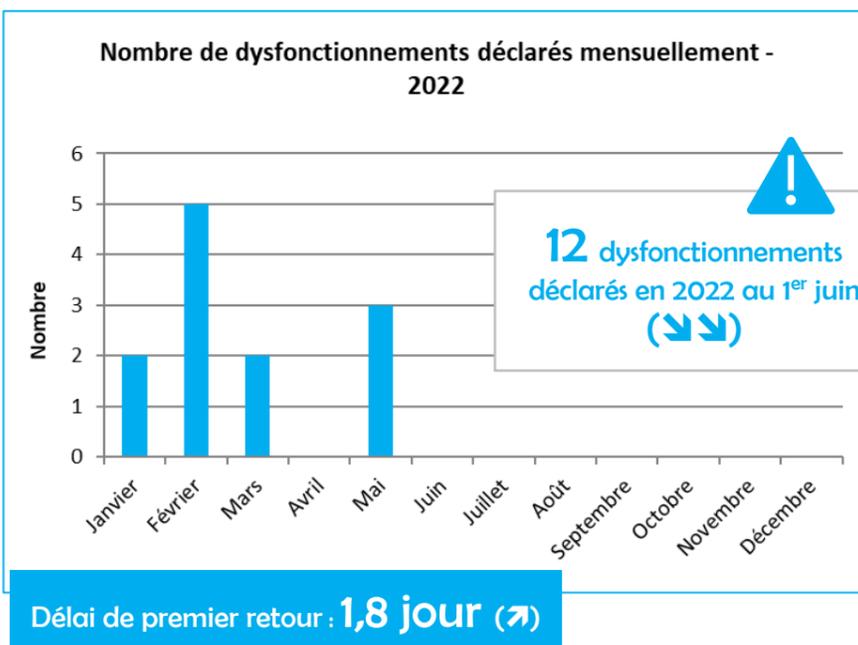
Taux de refus suite à réclamation « absent à facturer » en baisse

### Suivi des plans de communication (externe et interne)

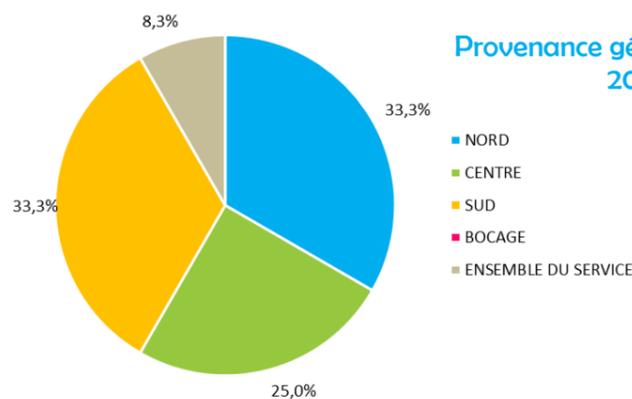
Données 2021 à venir (prochain tableau de bord)



### Déclarations de dysfonctionnement



#### Provenance géographique en 2022



Taux de résolution des dysfonctionnements, sur 12 mois glissants :

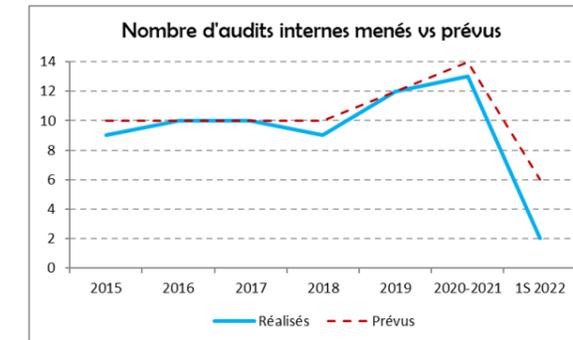
**80,5%** des dysfonctionnements clôturés

Dont **86,5%** avec action d'amélioration

### Revue annuelle du système documentaire

Dernière revue du système documentaire interne  
**20 juillet 2021**

### Suivi des audits internes



Avancement des actions suite à audits internes (Inscrites au plan Qualité, sur les 3 dernières années)



**69,2%** clôturé

### Impact environnemental 2022



**+ Bilan Carbone 2021 en cours de finalisation !**

#### 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