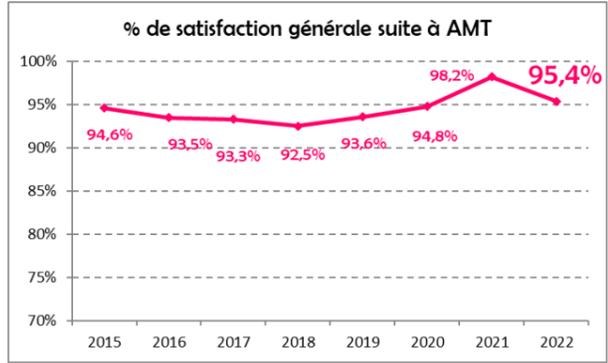


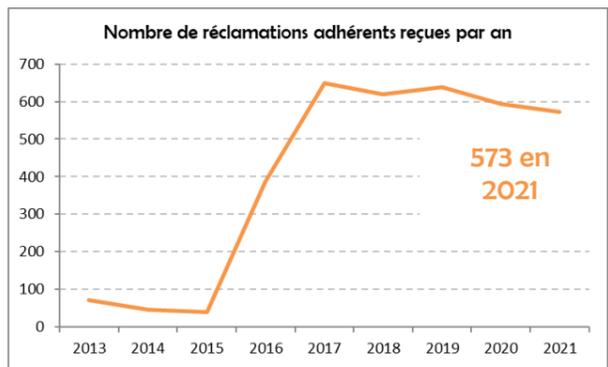
Dernière mise à jour le : 01.11.2022  
Rubriques mises à jour

**Satisfaction Adhérents**

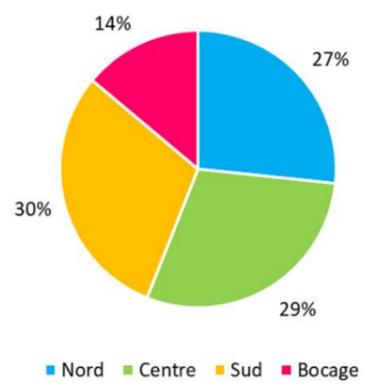


**55%** (↘) des entreprises ont mis ou envisagent de mettre en œuvre les conseils préconisés sur le premier trimestre 2022 (non concernés : 24,2%)

**Réclamations Adhérents**



Provenance géographique en 2022 :



Nombre de réclamations reçues sur nombre de salariés facturés : **13,1%** (↘)

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

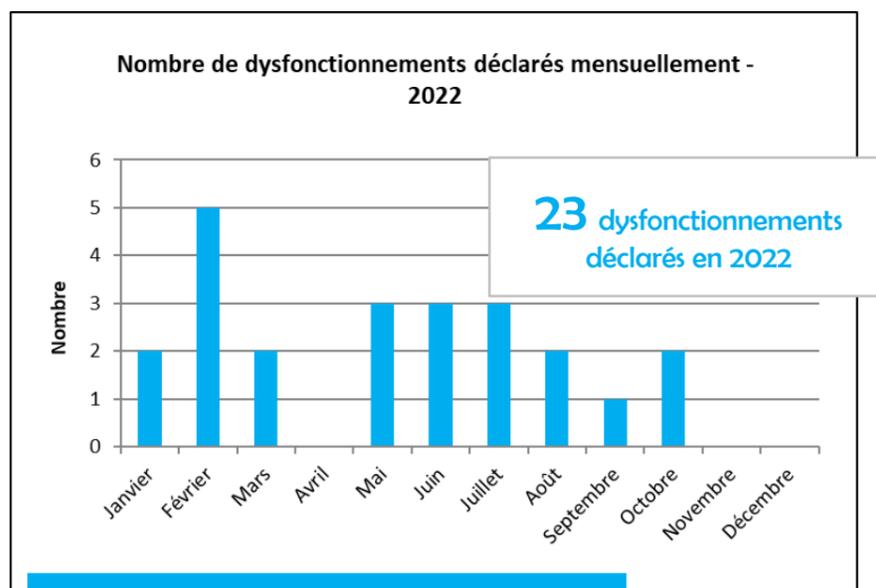
**Retard dans les délais de programmation**

**\*Nouveau\***

Sur la base des listes de convocables remises par les AEP, le retard global du Service s'élève à :

**16,6%** pour les visites périodiques  
**6,3%** pour les visites d'embauche

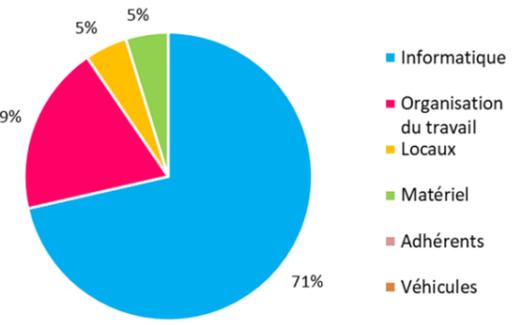
**Déclarations de dysfonctionnement**



**23** dysfonctionnements déclarés en 2022

Délai de premier retour : **2,6 jours** (↗)

Ventilation par items de déclaration en 2022



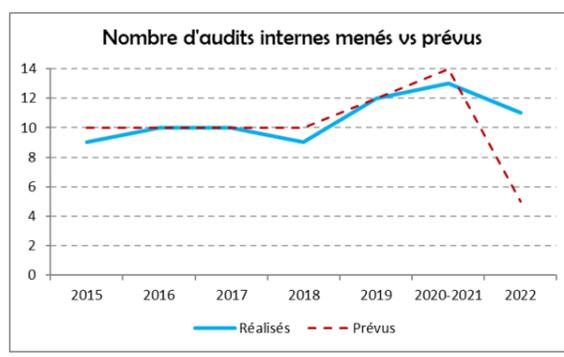
Taux de résolution des dysfonctionnements : **81%** des dysfonctionnements clôturés  
Dont **88%** avec action d'amélioration

**Revue annuelle du système documentaire**

Dernière revue du système documentaire interne

**Mai 2022**

**Suivi des audits internes**

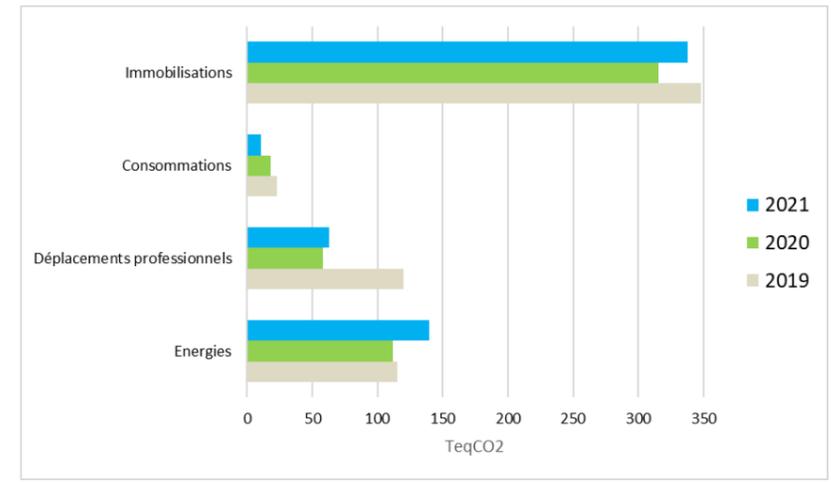


Avancement des actions suite à audits internes (Inscrites au plan Qualité, sur les 3 dernières années)



**Impact environnemental du Service**

Evolution de l'empreinte Carbone par poste d'émission (2019-2021) :



► Bilan Carbone 2021 disponible sous l'intranet, en cliquant sur l'onglet DPS-QUALITE

**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