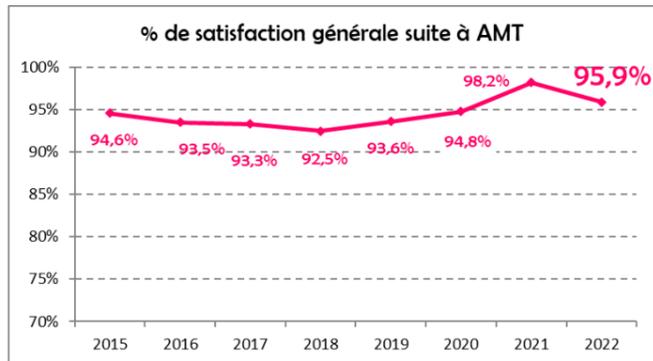


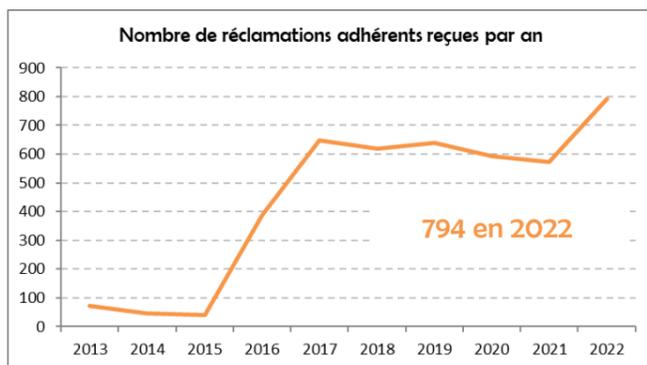
Dernière mise à jour le : 07.03.2023
Rubriques mises à jour

Satisfaction Adhérents

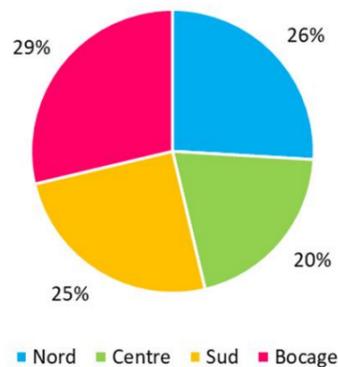


63% (↘) des entreprises ont mis ou envisagent de mettre en œuvre les conseils préconisés sur le premier trimestre 2022 (non concernés : 22%)

Reclamations Adhérents



Provenance géographique en 2023 :



78% lié aux absents facturés

Nombre de réclamations reçues sur nombre de salariés facturés : **10 %** (↘)

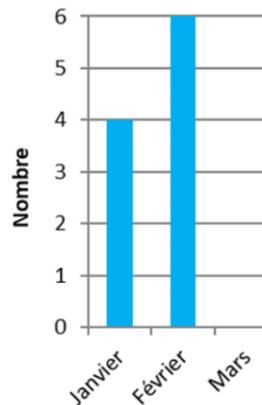
Taux de refus suite à réclamation « absent à facturer » en baisse

Retard dans les délais de programmation

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

14,8% pour le périodique (16,6% été 2022)
5,5% pour les embauches (6,3% été 2022)

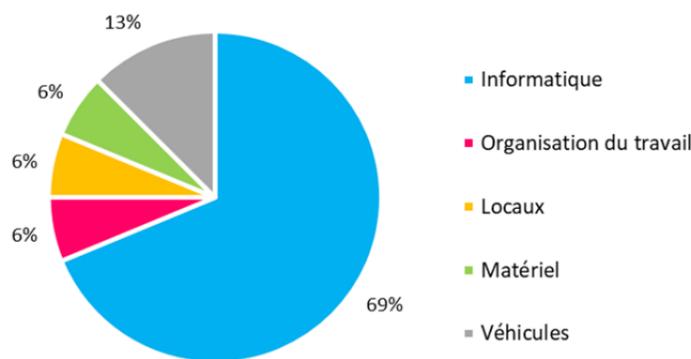
Déclarations de dysfonctionnement et propositions d'amélioration



16 dysfonctionnements déclarés au 6 mars 2023

Délai de premier retour : **2,1 jours** (↘)

Ventilation par items de déclaration en 2022



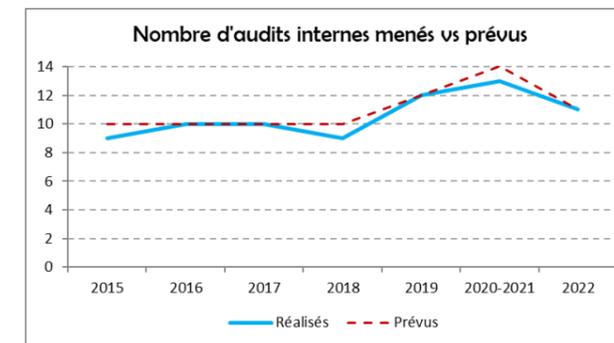
En 2022, taux de résolution des dysfonctionnements :

96% des dysfonctionnements clôturés
Dont **86%** 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 : focus déchets année 2022

Déchets soumis à bordereau collectés en 2022



41 kg de cartouches et toners collectés via EcoBox



1421 kg de papier via ENCORE (soit 22 arbres épargnés)



13 collectes DASRI (1 carton 50L minimum par enlèvement)

+ **15 kg** de piles usagées évacués en 2022

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