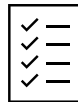


# Démarche Qualité (DPS)

## Bilan des systèmes d'évaluation et d'amélioration



ANNEE 2023

Version du 19/03/2024



Démarche de Progrès

Le conseil santé au service des  
employeurs et des salariés

## CONTENU

Introduction

Activité du COPIL DPS

Dysfonctionnements et propositions d'amélioration

Audits internes

Réclamation Adhérents

Satisfaction Adhérents

# Introduction

---

**Pour rappel, tout Service de Prévention et de Santé au Travail devra être certifié à l'échéance de mai 2025 selon les exigences de la réforme pour renforcer la prévention en santé au travail.**

2023 fût ainsi marquée par la publication au mois d'août du nouveau référentiel de certification, à savoir la SPEC AFNOR 2217. Ce référentiel a été vu en profondeur lors de 2 réunions du Comité de Pilotage afin de présenter à l'ensemble du personnel les travaux utiles au passage de l'audit fin 2024 (présentation effectuée le 21 novembre 2023).

2023 a également été une année charnière pour l'avenir du logiciel Métier actuellement utilisé. Face aux nouvelles exigences réglementaires et de certification, un groupe de travail a tout d'abord exploré le champ des possibles en la matière avant de rendre un avis final, prérequis au projet de migration acté début 2024 (logiciel PADOA).

## Principaux axes de travail pour 2024 :

- ↳ Préparer l'**audit de certification AFNOR SPEC 2217** (fin 2024)
- ↳ Intégrer les enjeux Qualité dans le **projet de migration PADOA**
- ↳ Clôturer le **projet d'harmonisation des pratiques** amorcé post fusion (2022-2023)
- ↳ Mettre en œuvre les **actions d'amélioration** suite aux résultats d'audits
- ↳ Entretenir l'**échange de pratiques** entre SPSTI, notamment via les commissions Qualité nationale et régionale

**La suite du document reprend en détail le bilan de la démarche Qualité pour l'année 2023.**

**Avis du Directeur Général :** Les indicateurs sont dans l'ensemble positifs, les résultats sont stables par rapport à 2022. Une revue du processus de mesure de la satisfaction post sensibilisation est à prévoir en 2024.

# Activité du Comité de Pilotage DPS

## Principales activités des membres du COPIL en 2023 :

- ▶ Prise de connaissance du **référentiel de certification AFNOR SPEC 2217**
- ▶ Echanges et suivi de l'avancement du projet et du plan de **certification AFNOR**
- ▶ Avis sur les nouveaux référentiels : **AMT et Suivi Individuel**
- ▶ Analyse des **dysfonctionnements**
- ▶ Suivi et validation des propositions d'amélioration suite aux **audits internes**
- ▶ Suivi des indicateurs relatifs aux **réclamations** et à la **satisfaction** adhérents
- ▶ Test d'une solution dématérialisée pour l'envoi des **questionnaires de fin d'intervention**
- ▶ Avis sur certaines mises à jour documentaires, dont celle liée aux **dossiers médicaux** (décret du 15/11/2022)
- ▶ Echange relatif aux nouvelles dispositions inhérentes à la **mesure de la satisfaction**
- ▶ Suivi des **groupes de travail en faveur** de la démarche Qualité, dont celui mené conjointement avec le CMT pour l'analyse des besoins 2023



4 (↗)

Réunions du COPIL DPS en 2023

78% (↘)

Taux de participation aux réunions



0

Nouveaux membres en 2023



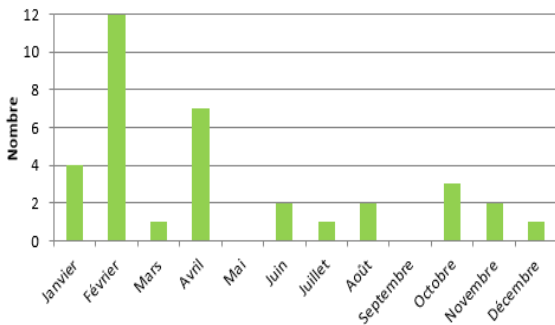
4

P'tits Journaux de la DPS diffusés

# Dysfonctionnements et propositions d'amélioration



## Dynamique de déclaration 2023

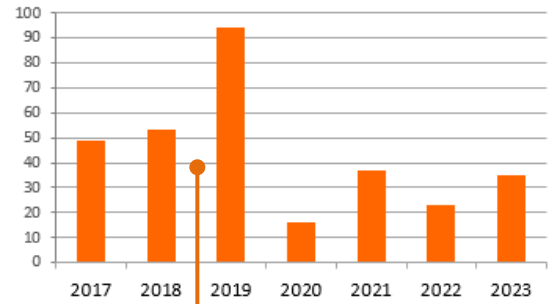


35 ↗

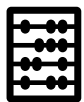
Dysfonctionnements  
déclarés ou améliorations  
proposées

1,3 jours ↘

Délai de premier retour 2023

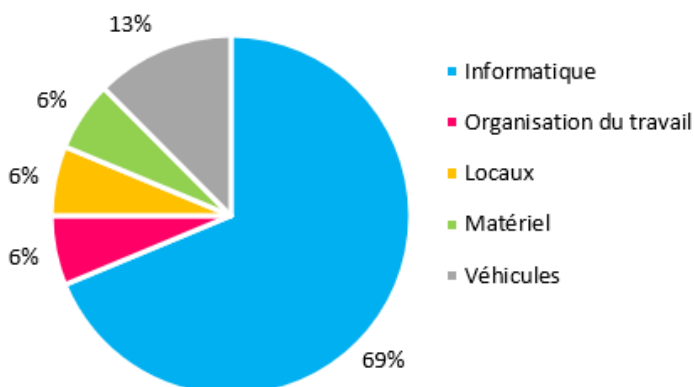


Migration Préventiel

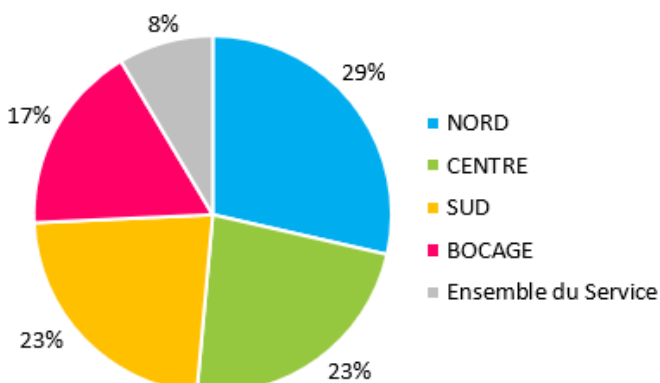


## Distribution 2023

### ► Par thématique :



### ► Par provenance géographique :



## Avancement et traitement

85,7 % des dysfonctionnements 2023 **clôturés** à date du bilan :

► 86,7% avec action d'amélioration continue

## CONCLUSION

Les indicateurs sont globalement **satisfaisants en 2023**, le **taux de résolution avec action d'amélioration** est **supérieur** à celui visé par la politique Qualité.

Toujours prépondérants dans les proportions de 2022, les **dysfonctionnements informatiques** sont à associer **aux incidents traités** par le service informatique en 2023 (via GLPI).

**Tous les secteurs** sont par ailleurs déclarants.

**Toute personne** désireuse de contribuer à **l'amélioration continue** au sein du Service est invitée à utiliser la boîte mail :

[dysfonctionnement@santetravail-on.fr](mailto:dysfonctionnement@santetravail-on.fr)

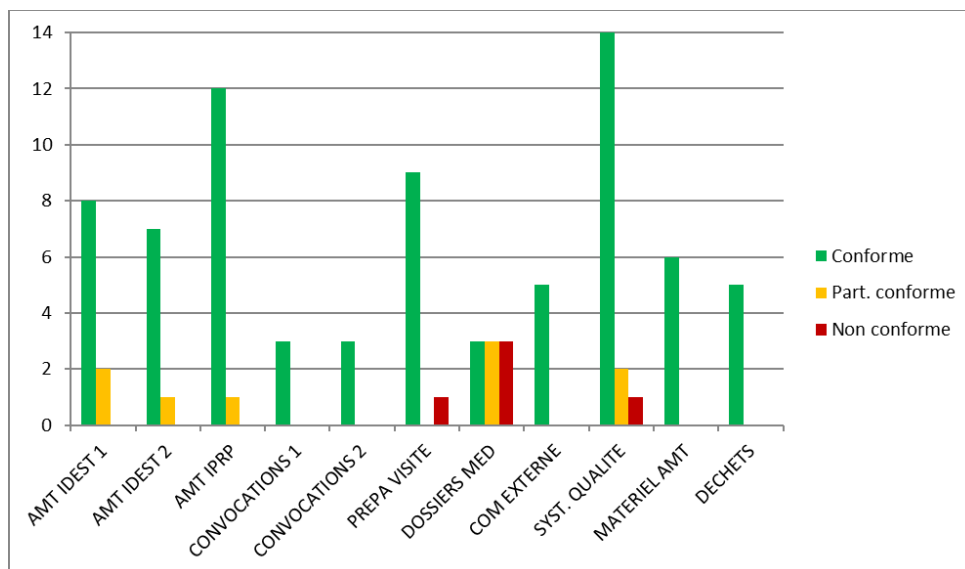
# Audits internes

**Introduction : qu'est-ce que l'audit interne ?** L'audit interne tel que déployé au sein du Service permet d'échanger et de partager avec les différents acteurs. Outre sa vocation première de pédagogie Qualité, la démarche permet d'apprécier la mise en œuvre de ce qui est écrit dans nos documents Qualité et de vérifier s'ils sont adaptés à la réalité du terrain (elle se pratique toujours sur des documents formalisés et existants). Au même titre que les dysfonctionnements et les propositions d'amélioration, la mise en place d'actions visant à améliorer notre fonctionnement et notre organisation reste sa finalité.

**2023 = 11<sup>ème</sup> année** où la démarche d'audit interne a été pratiquée au sein du Service.

**L'équipe est aujourd'hui composée de 14 auditeurs internes.**

**Synthèse des constats d'audits 2023 par activité** (12 audits réalisés / 13 planifiés) :



**89 points audités, 5 notes C correspondant à :**

- Processus d'information et traçabilité des droits d'accès et de d'opposition au transfert de dossier médical en interne
- Manque d'informations socio-administratives dans 2 dossiers médicaux pris au hasard
- Sécurisation et logique de rangement des dossiers médicaux
- Absence de suivi des examens prescrits et de saisie dans logiciel (hormis scan du CR en CED)
- Tableaux d'affichage Qualité-DPS

## Propositions d'amélioration suite aux audits internes :

Activité /Processus	Remarques et pistes d'amélioration	Avis du COPIL DPS / Avancement de l'action
CONVOICATIONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser en préambule des modes opératoires la signification des sigles</li> </ul>	<p><i>Réflexe à adopter lors de toute création ou mise à jour documentaire</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser dans le MO036 la possibilité des traitements des DPAE par l'agent d'accueil</li> </ul>	<p>Fait sur la V8 du 04/12/23</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser dans le MO044 un délai minimum avant l'envoi des convocations et bien indiquer la date d'envoi pour information en cas de litige</li> </ul>	<p><i>Délai minimum = 8 jours, en effet pour la date d'envoi en cas d'envoi postal.</i> Dernières consignes en la matière : envoyer les convocations uniquement par mail (à mettre à jour dans le MO044)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Question auditeur : Pourquoi ne pas traiter le sujet des déclarations via le portail dans l'audit ? Possibilité de détailler les attendus des points 1 à 3 (gestion des convocations) ?</li> </ul>	<p>A intégrer en 2024</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir sur le logiciel une alerte en cas d'incohérence/doublon de prévision de visite</li> </ul>	<p><i>Idéal en effet, à confirmer avec PADOA</i></p>
GESTION DES DOSSIERS MEDICAUX (dont archives mortes)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Droit d'accès et d'opposition</b> : Page 7 du MO020 préciser de mettre les identifiants du salarié sur l'enveloppe scellée</li> </ul>	<p><i>A intégrer sur la prochaine version du MO020</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Contenu DMST et dossier papier</b> : Page 5 de la PO008 : Chaque pièce du dossier doit comporter un élément d'identification du salarié =&gt; lequel préciser Numéro du salarié et/ou Nom et Prénom et/ou date de naissance ?</li> </ul>	<p>Fait sur la V11 du 04/09/23</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Contenu DMST et dossier papier</b> : Le tableau dans R:\0 PREVENTIEL est-il toujours d'actualité car non précisé dans le MO020 ?</li> </ul>	<p><i>A supprimer, mis en place lors de la bascule STETHO-PREVENTIEL</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Conservation (spécifique dossier papier)</b> : P9 de la PO08 Quid de la liste des dossiers égarés, un fichier commun serait-il judicieux ?</li> </ul>	<p><i>A mettre en place</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Transfert de dossier</b> : Doit-on avoir l'accord du médecin pour demander à un autre médecin l'envoi du dossier ?</li> </ul>	<p><i>Non, c'est plutôt l'opposition du salarié sur la continuité de la prise en charge par un confrère qui pourrait dans ce cas être problématique et qui devra être levée</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappeler aux salariés du service qu'ils peuvent ramener un DM sous certaines conditions</li> </ul>	<p>Restriction de la consigne à l'été 2023, formalisée sur la V11 du 04/09/23</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scanner ce qui a été envoyé ou mettre un cachet sur le document</li> </ul>	<p>Modification de la procédure en conséquence, avec création d'un courrier type – cf. V11 du 04/09/23</p> <p><i>Non obligatoire réglementairement, ce sujet a été débattu entre médecins qui souhaitaient conserver cette signature. En pratique, ne faudrait-il pas faire signer le médecin au moment où il prépare le dossier pour simplifier la démarche ? Réflexion à mener</i></p>

Activité /Processus	Remarques et pistes d'amélioration	Avis du COPIL DPS / Avancement de l'action
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>ARCHIVES MORTES</b> : Selon le MO049, une personne décédée doit faire partie des archives mortes et l'information est renseignée dans la colonne « observation » du tableau Excel mais n'apparaît pas sous Preventiel. Nous n'avons pas trouvé d'indication dans les procédures et l'audité ne sait pas où renseigner cette information =&gt; à faire apparaître dans le MO049 et MO020 ?</li> </ul>	<p><i>La date de décès est un champ masqué du dossier de l'individu – premier onglet. A ajouter dans la prochaine version du MO020 si toutefois nous disposons effectivement de cette information</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>ADM/DO/006</b> « Mémo conservation de documents au format papier » resté au nom de SISTM, contenu erroné, toujours d'actualité ?</li> </ul>	<p>A mettre à jour conjointement aux résultats du GT sur la dématérialisation</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>SORTIR UN SALARIE D'UNE ENTREPRISE</b> Difficulté pour l'audité d'apporter la preuve écrite d'un mail de l'employeur avec date de sortie d'un salarié. Quid en cas de réclamation pour avoir le justificatif rapidement ? Rendre plus explicite le « attention » du 3<sup>ème</sup> paragraphe page 9 du MO020 en ajoutant une capture d'écran</li> </ul>	<p><i>Rappel à effectuer sur ce point</i></p> <p>A supprimer du MO020, bug résolu récemment.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seules les assistantes peuvent fusionner les DM donc le préciser dans le MO ?</li> </ul>	<p>Test IDEST en cours</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>FUSION DE DOSSIERS DANS PREVENTIEL :</b> Préciser dans le MO quels sont les centres équipés d'un stockeur et donner l'information aux assistantes car Preventiel ne permet pas de donner cette information et on doit privilégier le dossier présent dans un stockeur lors d'une fusion de dossiers Absence de notion de regroupement des dossiers papiers dans le MO</li> </ul>	<p><i>A ajouter dans la prochaine version du MO020</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le classement actuel des dossiers papiers « avec employeur » ou « sans employeur » ne paraît pas efficient lors de la recherche d'un dossier papier et cela expose à plus de doublons</li> </ul>	<p>Relayé au responsable du secteur concerné, classement en cours</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les référents « Archivage » devraient avoir une formation complémentaire Excel si méconnaissance de certaines fonctionnalités ?</li> </ul>	<p>Opportunité à relayer aux responsables de secteur</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une mise en conformité des étiquettes des boîtes archivées devrait-elle être envisagée en vue de l'audit (certification) ?</li> </ul>	<p>A approfondir, pas forcément</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'assurer des droits d'accès en écriture du fichier « ARCHIVES COMPLETES » aux 2 référentes pour éviter les pertes d'information</li> </ul>	<p>Mise à jour des droits effectuée</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trame du tableau de saisie : saisie anarchique La PO08 n'indique pas les modalités de destruction d'un dossier (durée, qui, quoi, comment)</li> </ul>	<p>Revue complète de la trame mise à disposition et opérationnelle en août 2023 après quelques ajustements</p> <p><i>Pas de destruction pour le moment, les durées de conservation sont précisées dans la PO08, chapitre 6.5.3</i></p>	

Activité /Processus	Remarques et pistes d'amélioration	Avis du COPIL DPS / Avancement de l'action
Prépa visite et examens complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déclaration manuelle des intérimaires à réception des fiches de liaison, souhaiterait que la déclaration puisse être faite sur le portail</li> <li>▪ Scan des documents salariés, enregistrés avant de pouvoir être insérés en CED, pas de possibilité de les enregistrer directement dans la CED</li> </ul>	<p>Les 2 fonctionnalités souhaitées ne sont pas disponibles au sein des outils VAL Solutions actuels</p> <p><i>La mise en CED en automatique n'est pas possible dans tous les cas car génère une faille de sécurité</i></p>
AMT IDEST	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les demandes d'intervention étant conservées dans le disque commun et la recherche dans la CED Préventiel étant difficile, est-ce que le MO pourrait annuler cette sauvegarde systématique ?</li> </ul>	<p><i>Rappel à prévoir sur la saisie de l'AMT car dans les 2 cas, non exigé par le MO.</i></p> <p>Profiter du nouveau référentiel AMT pour effectuer ce rappel en réunion de secteur de mars 2024</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alléger le MO : sauvegarde dans le disque commun mais pas forcément dans Préventiel</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ajouter le DO048 « questions réponses des employeurs » dans la grille vierge d'audit</li> </ul>	Fait en août 2023
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La saisie de l'évaluation des risques (fort, moyen, faible, potentiel) peut être difficile à apprécier selon l'intervenant (individualités, IPRP, IDEST...) ou la situation (individuelle, collective...). Peut-être que dans le MO on peut détailler voire imposer le « potentiel » car l'évaluation est à faire par l'employeur et non pas par l'équipe santé-travail ?</li> </ul>	<p><i>Impossible à imposer car a contrario, certains intervenants évalue le niveau de risque. Au libre arbitre de l'intervenant.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° d'intervention toujours présent sur la trame de CR dans Preventiel</li> </ul>	Corrigé en août 2023
AMT IPRP/AST	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Image ST non réalisée</li> </ul>	Nouvelle promotion de l'image Santé Travail à l'été 2023 suite au nouveau jeu de Q/R. A repromouvoir en fonction des objectifs du Service
	<p><b>Saisie de l'AMT : Si nouveau Logiciel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire un lien entre les modes opératoires, procédures et l'AMT concernée (ex : faire un lien entre mode opératoire, saisie AMT et le mémo de saisie)</li> <li>▪ Rendre la saisie AMT moins chronophage : espère que le logiciel permettra de passer d'une fenêtre à l'autre plus aisément sans avoir à la fermer puis rouvrir l'autre</li> <li>▪ Pouvoir avoir accès aux requêtes de données par lui même</li> </ul>	<p>A conserver en mémoire pour changement de progiciel</p> <p>Accès BO ouvert aux IPRP en 2023 avec requêtes construites et utilisables</p>



Activité /Processus	Remarques et pistes d'amélioration	<i>Avis du COPIL DPS / Avancement de l'action</i>
	<p><b>Suivi de l'intervention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evoquer dans le MO072 la démarche concernant l'évaluation des actions mises en œuvre en utilisant la trame EN049</li> </ul> <p><b>Proposition d'amélioration :</b> L'évoquer sur les Mémos « L'AMT dans Préventiel » et « FE »</p>	<p>Le référentiel AMT a remplacé le MO072, cette information est précisée au § « 2.4. Le suivi d'intervention »</p> <p>La démarche d'évaluation des actions mises en œuvre est indépendante de Préventiel, elle ne doit donc pas apparaître dans le Mémo « Saisie AMT dans Préventiel »</p> <p>Ne concerne pas toutes les FE, étape non obligatoire donc ne pas mettre dans le référentiel FE</p>
GESTION MATERIEL AMT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrogation des auditeurs : personne n'est désigné pour prendre le relais pour réceptionner les colis de matériel ?</li> <li>Remarque : Le remplissage du tableau de réservation du matériel n'est pas notifié dans le MO043</li> </ul>	<p>Réflexion à mener</p> <p>En effet, prévoir une mise à jour pour l'intégrer</p>
SYSTEME QUALITE	<p><b>Modes opératoires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de signature sur les MO</li> <li>Info en Pied de page : à chaque page <i>« En cas d'impression du mode opératoire : la version en cours de validité est celle disponible numériquement »</i></li> </ul>	<p>Projet de distinguer le rédacteur du valideur dans le tableau de changement de version en 1<sup>ère</sup> page des MO</p> <p>En cours de déploiement sur les mises à jour et nouveaux documents, révision de la procédure de gestion documentaire à faire en amont</p>
	<p><b>Diffusion documentaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Information/point DPS dans les réunions secteur ou métier, mettre également les médecins coordinateurs dans le circuit de diffusion des informations DPS</li> </ul>	<p><i>Continuer d'envoyer les actualités DPS à M. MARTIN afin qu'il puisse répondre aux éventuelles questions qui en découlent</i></p>
	<p><b>Accès dossiers DPS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que l'assistante Qualité a bien accès aux dossiers DPS, notamment « périmés » et « archivés »</li> </ul>	<p>Partage de tous les dossiers DPS validé début 2024</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer la notion de suivi des doc externes (réf obligatoire / revue documentaire) à la grille d'audit « communication interne » pour audit documentaliste</li> </ul>	<p>A mettre en place sur grille vierge correspondante</p>
	<p><b>Suivi des questionnaires de fin d'intervention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour le MO 072 (personne en charge du traitement des questionnaires)</li> <li>Préciser que le bilan des retours questionnaires est présenté en Copil et aux instances</li> </ul>	<p>Le référentiel AMT a remplacé le MO072, cette demande a été prise en compte cf. « 2.4. Le suivi d'intervention »</p> <p>A intégrer dès la prochaine montée de version du référentiel AMT</p>
	<p><b>Suivi des audits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informé l'assistante Qualité des dates d'audit</li> </ul>	<p>Fait en partie, le rappeler lors de la prochaine réunion des auditeurs internes</p>
<p><b>Accès au dossier « Auditeurs internes » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à l'actualisation régulière des autorisations d'accès au dossier (Turn over des auditeurs...) et bloquer l'accès au responsable Qualité au sous dossier « rapport d'audit » pour assurer la garantie de l'anonymisation des résultats d'audits</li> </ul>	<p>En cours</p>	

Activité /Processus	Remarques et pistes d'amélioration	Avis du COPIL DPS / Avancement de l'action
	<p><b>Tableaux d'affichage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire vérifier périodiquement le tableau d'affichage par un membre du Copil DPS lors de ses déplacements et signaler les manquements pour qu'un rappel soit fait auprès des secrétaires de centre/relais affichage</li> <li>▪ Ajouter un paragraphe sur le sujet dans le référentiel AEP/Agent d'accueil</li> </ul> <p><b>Remarques des auditeurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supprimer l'envoi postal des courriers de réponse aux réclamations adhérents pour réduire les risques de dysfonctionnements et l'archivage papier</li> <li>▪ Est-on certain que les membres des équipes ont l'information que seules les réclamations écrites seront traitées ? Et que les membres des équipes sont informés qu'ils ont la possibilité de faire noter, dans Pilote, des remarques orales (via les comptables) §6.1 de la PO016 ?</li> <li>▪ Voir pour ajouter ces notions dans les référentiels ?</li> </ul>	<p><i>Vu lors du COPIL DPS du 19 mars 2024</i> Prévu : modèle « affichage type »</p> <p>A intégrer lors de la montée de version du référentiel AEP/Agent d'accueil</p> <p>A intégrer lors de la révision complète de la procédure « Gestion des réclamations »</p> <p>Ces questions seront à lever lors de la révision complète de la procédure (à faire début 2024).</p> <p>Concernant les remarques orales, il serait plus opportun de la faire tracer en direct par l'intervenant, comme cela fût le cas dernièrement.</p>
<p><b>COMMUNICATION EXTERNE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RAS</li> </ul>	<p>–</p>
<p><b>GESTION DES DECHETS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rappel des consignes aux collaborateurs SIST ON : ne pas jeter les flacons d'urine dans les éviers des bureaux mais dans les WC ; ne pas laisser des flacons d'urine pleins ou mi-pleins dans les bureaux ou dans les poubelles noires. Même si cela reste rare, ces observations pourraient être photographiées pour sensibiliser le personnel.</li> <li>▪ Rappeler et réafficher les consignes de recyclage, en particulier dans les bureaux, les salles de pause car il est observé une absence de tri des déchets. Détailler les pratiques de tri, commune par commune, car tout n'est pas harmonisé.</li> <li>▪ Rappeler que le verre amené par le collaborateur doit être éliminé par le collaborateur</li> <li>▪ Demande de benne à carton supplémentaire à Saint-Lô (cartons évacués actuellement 1/15j – 1/ 3sem).</li> </ul>	<p><i>Vu lors du COPIL DPS du 19 mars 2024, actions à planifier</i></p>

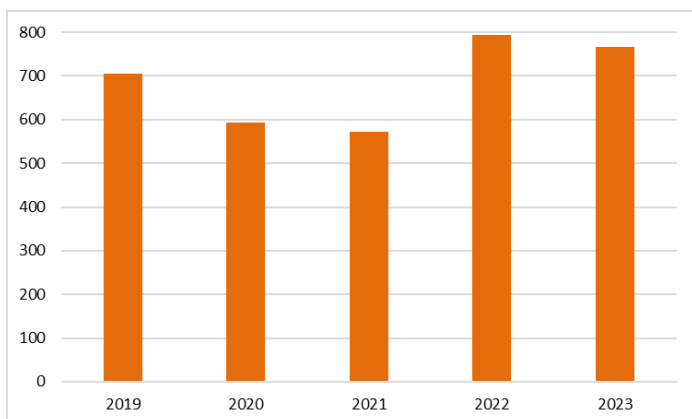
## CONCLUSION

**12 audits internes** ont été réalisés en 2023, ce qui demeure dans la cible de la politique en place (entre 10 et 14 audits par an). La pratique de l'audit interne a été **riche en propositions en 2023**, l'ensemble des points non traités à date est intégré au **plan d'actions** Qualité et fera l'objet d'un **suivi**.

**Pour 2024, 14 audits internes** ont été planifiés, dont un report de 2023.

# Réclamations Adhérents

## Dynamique de réclamations 2023



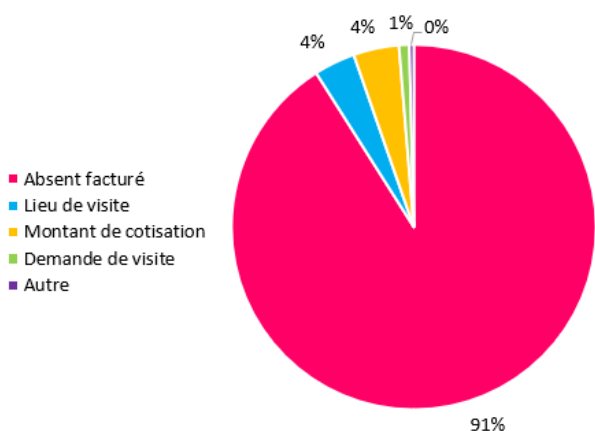
**767 réclamations (-3,4%)**

Délai de réponse 2023 :

**4,4 jours (↘)**



## Distribution par thème



## Focus sur les absents facturés

Nombre de réclamations reçues sur nombre de salariés facturés (taux de réclamants) :

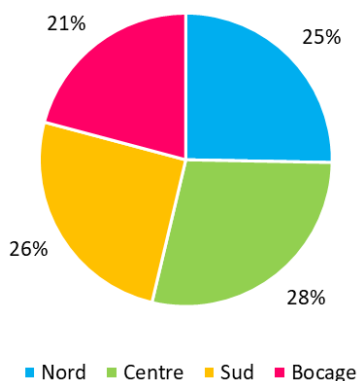
**12,1 % en 2023**

(12,2% en 2022 et 14% en 2021)

Nombre d'acceptation d'avoir prédomine, d'où **l'analyse des causes** d'acceptation transmise aux responsables de secteur : un **groupe de travail** a été mis en place en 2023 et se poursuivra post migration PADOA



## Distribution géographique



## CONCLUSION

Le nombre des réclamations adhérents est **stable par rapport à 2022** et la prépondérance des réclamations relatives aux **absents facturés** demeure en 2023.

Le **taux de réclamants** suite à facture d'absence reste inférieur à 20%. Les causes d'acceptation d'avoir, analysées en 2023, seront suivies en 2024.

La procédure de gestion des réclamations adhérents sera quant elle revue en début d'année 2024.

# Satisfaction Adhérents

## SUITE A INTERVENTION (AMT)

Nombre de questionnaires de fin d'intervention envoyés en 2023

**604** (↗)

(496 en 2022)

Taux de retour de **19,4%** (↘)

(24,8 % en 2022)

Satisfaction générale suite à intervention :

**97,5%** (↗)

(95,9% en 2022)

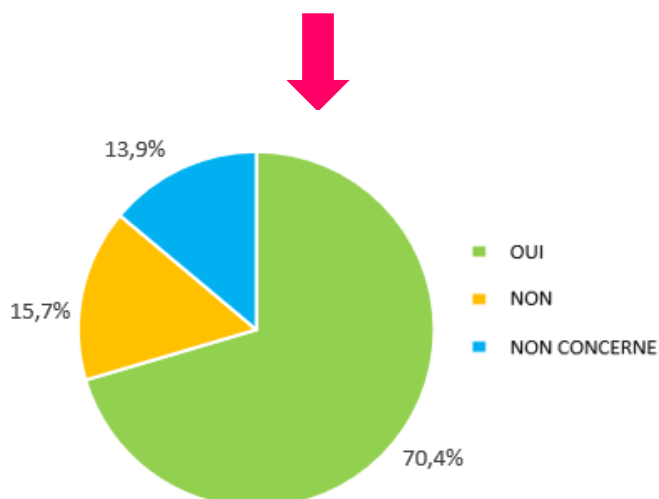
Mise en œuvre des actions préconisées lors de l'intervention :

**Oui à 70,4%** (↗)

(63,4% en 2022)

**13,9% de non concernés** (↘)

22% en 2022



## SUITE A SENSIBILISATION COLLECTIVE

Nombre de questionnaires de fin de sensibilisation remis en 2023

**1126** (↗)

410 en 2022

Taux de retour de **78,7%** (=)

(78,4% en 2022)

Satisfaction générale suite à sensibilisation :

**5,3/6 soit 88,3%** (=)

(5,3 en 2022)

## CONCLUSION

La dynamique des **indicateurs de satisfaction** post intervention ou sensibilisation reste **positive**. Ces derniers sont **supérieurs à l'objectif de la politique Qualité** contrairement aux résultats obtenus lors de **l'enquête Adhérents 2023** (75%, résultats analysés dans le cadre du groupe de travail projet de Service 2024-2027).

Les points de vigilance se situent sur les **taux de retour** et les **réponses** suite à sensibilisation.

Le test d'une **solution dématérialisée** du questionnaire de fin d'intervention a eu lieu fin 2023, peu concluante à date du bilan.