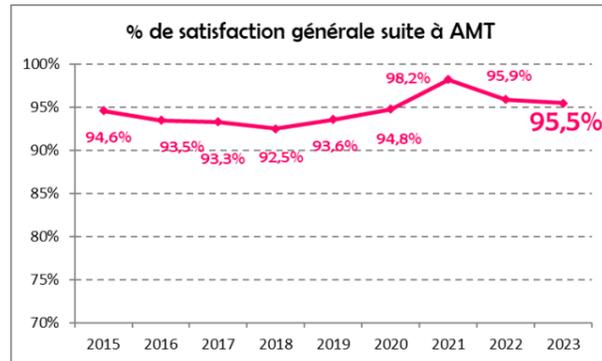


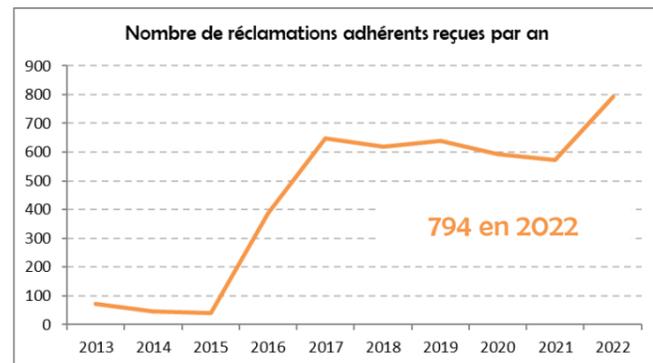
Dernière mise à jour le : 01.10.2023  
Rubriques mises à jour

### Satisfaction Adhérents



**67%** (↗) des entreprises ont mis ou envisagent de mettre en œuvre les conseils préconisés en 2023 (non concernés : 17,5%)

### Réclamations Adhérents

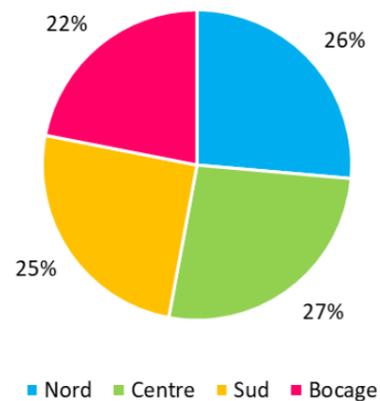


**89%** lié aux absents facturés

Nombre de réclamations reçues sur nombre de salariés facturés : **Env. 11,5 %** (↗)

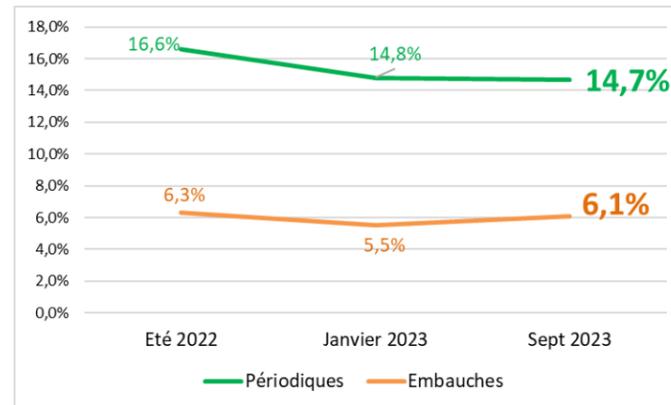
Taux de refus suite à réclamation « absent à facturer » constant

Provenance géographique en 2023 :

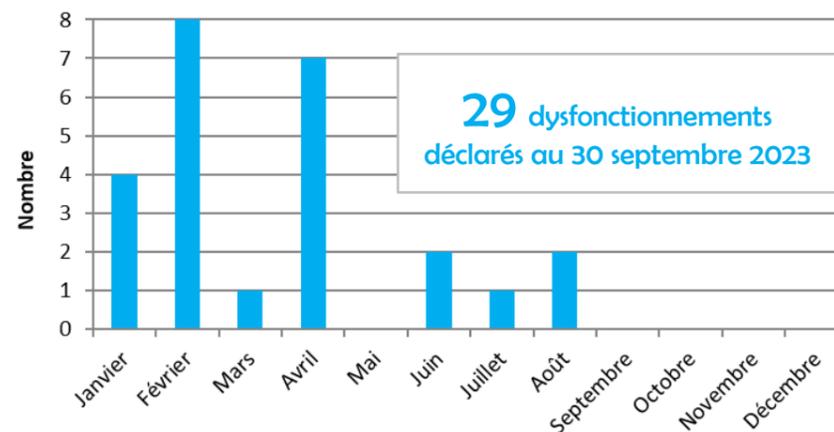


### Retard dans les délais de programmation

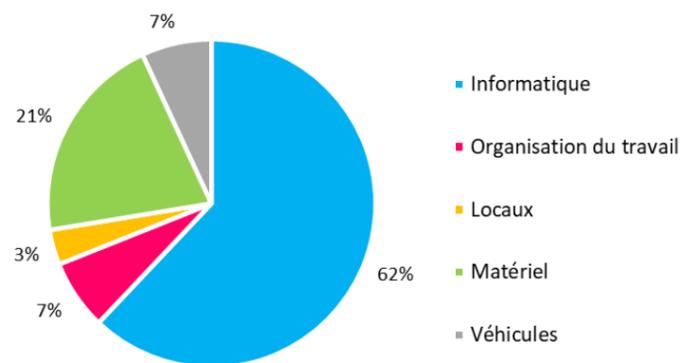
Sur la base des listes de convocables remises par les AEP, le retard global du Service s'élève à :



### Déclarations de dysfonctionnement et propositions d'amélioration



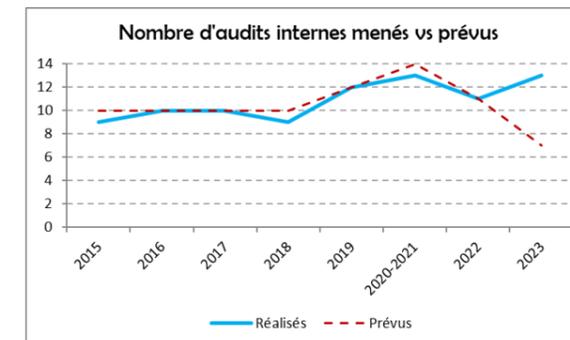
Ventilation par items de déclaration en 2023



### Revue annuelle du système documentaire

Dernière revue du système documentaire interne  
**Août 2023**

### Suivi des audits internes



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

**55%** clôturé

### Impact environnemental : empreinte Carbone 2022

Hors poste « immobilisations » :

**225,7 teqCo<sub>2</sub>**

(212,6 teqCo<sub>2</sub> pour le seul compte de SISTM en 2021)

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