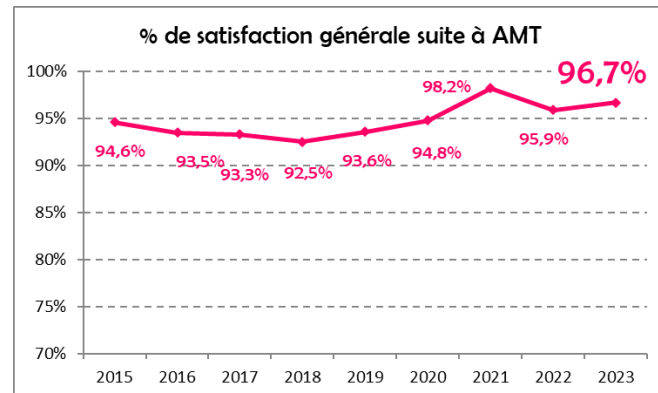


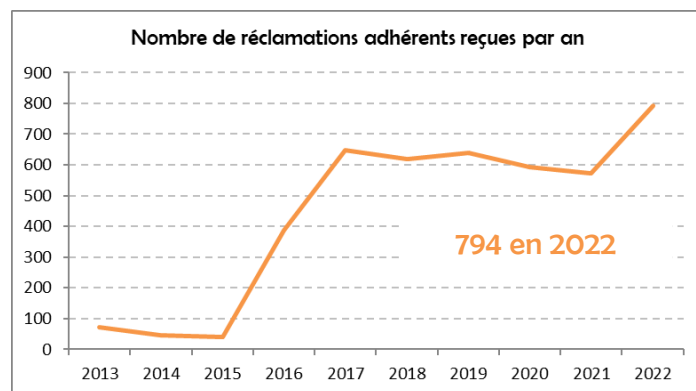
Dernière mise à jour le : 15.12.2023
Rubriques mises à jour

Satisfaction Adhérents



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

Réclamations Adhérents

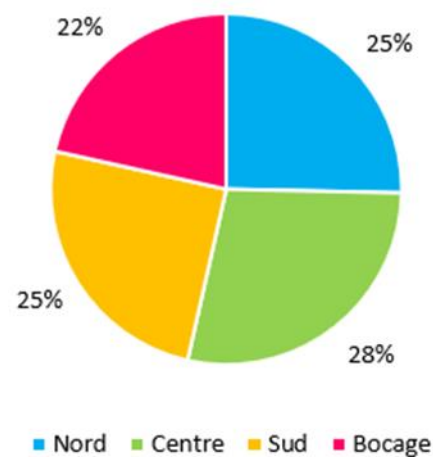


91% lié aux absents facturés

Nombre de réclamations reçues sur nombre de salariés facturés : **Env. 12,1 % (↗)**

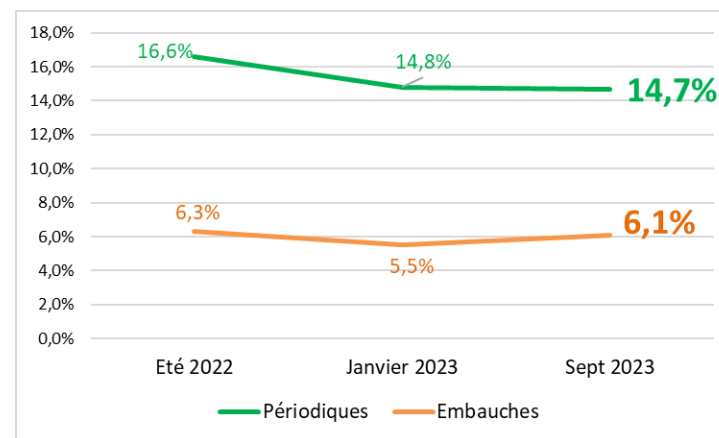
Taux de refus suite à réclamation « absent à facturer » constant

Provenance géographique en 2023 :

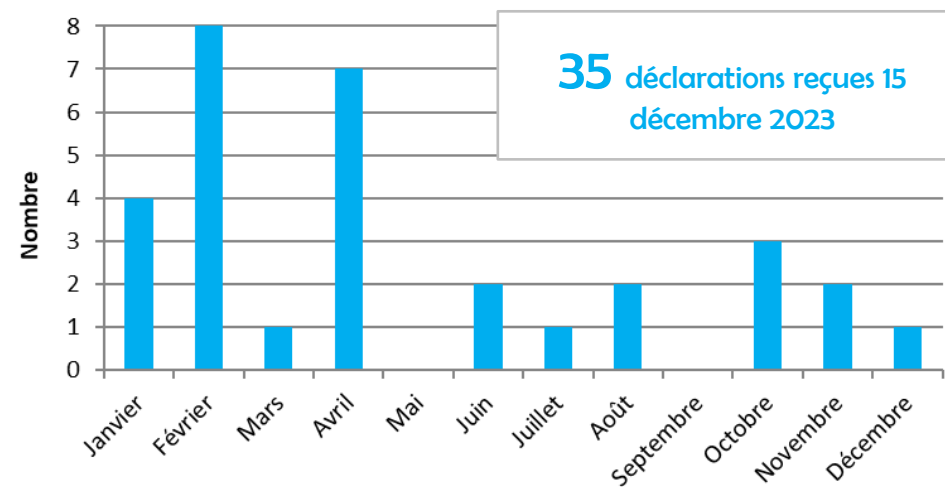


Retard dans les délais de programmation

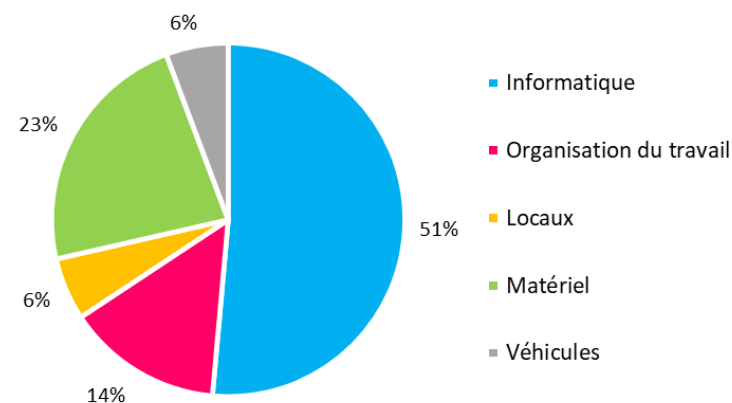
Sur la base des listes de convocables remises par les AEP, le retard global du Service s'élève à :



Déclarations de dysfonctionnement et propositions d'amélioration



Ventilation par items de déclaration en 2023

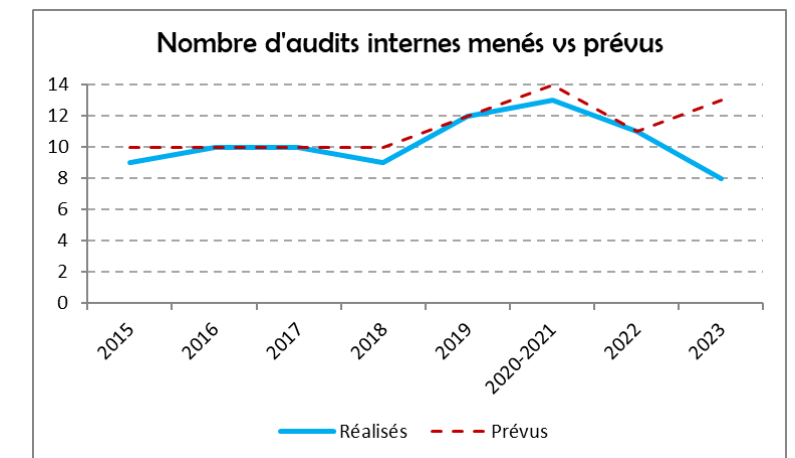


86% des situations déclarées en 2023 sont clôturées
Dont **83%** avec action d'amélioration

Revue annuelle du système documentaire

Dernière revue du système documentaire interne
Août 2023

Suivi des audits internes



Impact environnemental : empreinte Carbone 2022

Hors poste « immobilisations » :

225,7 teqCo₂

(212,6 teqCo₂ 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
2. Rechercher leur satisfaction via la qualité et l'effectivité des services rendus
3. Se tourner vers l'innovation
4. Se positionner dans les orientations nationales et régionales en matière de Santé au travail
5. Rendre fluide et lisible l'information afin d'éclairer les parties intéressées
6. Poursuivre l'harmonisation et l'optimisation des pratiques professionnelles
7. Maîtriser l'impact de l'activité du Service sur l'environnement