

RÉSULTATS ENQUETE DE SATISFACTION

SEPTEMBRE 2024





RÉSULTATS ENQUETE DE SATISFACTION

Karine DOUZAMI – Directrice Générale



MÉTHODOLOGIE

L'ENQUÊTE SATISFACTION



ENQUÊTE RÉGIONALE

DÉPARTEMENTS DES
PAYS DE LA LOIRE
(sauf SARTHE)



PERSONNES CIBLÉES

ADHÉRENTS ET
SALARIÉS SUIVIS

DURÉE 2 MOIS



19 SEPTEMBRE
- 22 NOVEMBRE 2024.

PROTOCOLE



Enquête par questionnaire
Envoi par mail du 19/09 au 19/10
Relance téléphonique pdt 1 mois

RÉSULTATS ATTENDUS

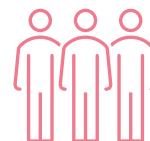


- RÉSULTATS SPÉCIFIQUES
MAYENNE



MÉTHODOLOGIE

ÉCHANTILLON



	CONTACTS ADHÉRENTS	RÉPONSES ADHÉRENTS	CONTACTS SALARIÉS	RÉPONSES SALARIÉS
PAYS DE LA LOIRE	89 082	8,2 %	175 000	7 % (12128)
MAYENNE	7090	7,7 % (543)	9256	7,8 % (722)

635 avec confirmation
de visite

Echantillon mayennais assez robuste pour une analyse fiable et significative des résultats. Mais trop faible pour une analyse significative par centres SATM.



SATISFACTION GLOBALE

NOTE MOYENNE
Adhérents



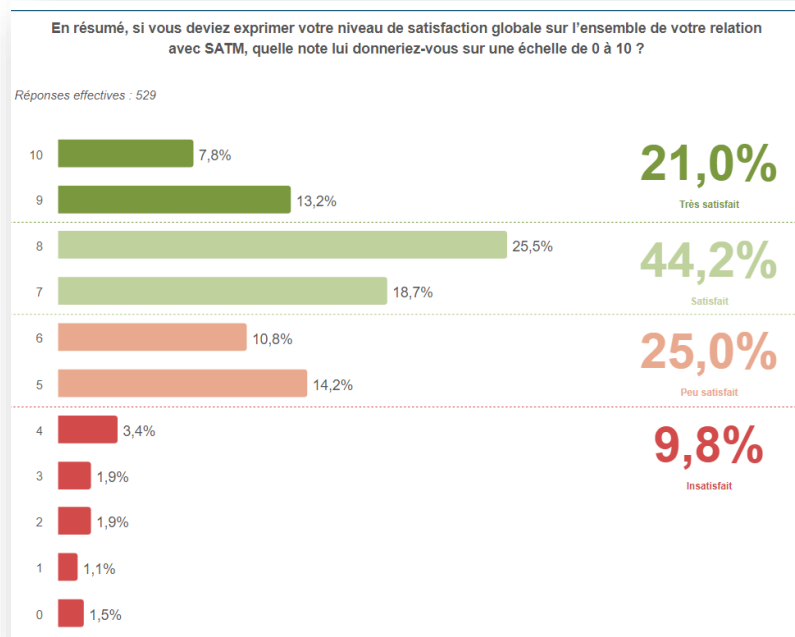
6,91 / 10

NOTE MOYENNE
Salariés



7,86 / 10

65 % NOTE > 7/10





SATISFACTION RELATION ADHÉRENTS

NOTE MOYENNE Adhérents	PROCESSUS D'ADHÉSION	3,14/4
	GESTION DES ASPECTS ADMINISTRATIFS	3,10/4
	COMMUNICATION	2,97 /4

POINTS D'AMÉLIORATION

Délai de traitement à travailler :
partiellement satisfait

2 points amélioration :



- Comprendre et remplir la déclaration
- Compréhension du coût des cotisations et facturations

2 points amélioration :

- Site internet
- Les évolutions du service



SATISFACTION / MISSIONS

		 ADHÉRENTS	 SALARIÉS	
NOTE MOYENNE	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET VISITES MÉDICALES	2,84/4	3,31/4	SATISFAIT : Accueil lors des visites MOINS SATISFAIT : <ul style="list-style-type: none">• Prise de RDV• Suivi médical Adhérents de < 1 an les + satisfaits (3,3)
	PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS	3,10 /4		ASSEZ BON NIVEAU DE SATISFACTION GÉNÉRALE Aides, interventions, suivi – qualité des conseils Rédaction Fiche Entreprise et visite entreprise Aide au DU ou à l'évaluation d'un risque spécifique, étude de poste Actions de sensibilisation
	PDP ET ACTIONS POUR LE MAINTIEN DE L'EMPLOI	3,17 /4		BON NIVEAU DE SATISFACTION SUR LA PERTINENCE DES INTERVENANTS ASSEZ SATISFAISANT SUR la qualité et l'efficacité des solutions



CONNAISSANCES DES MISSIONS



ADHÉRENTS

BONNE CONNASSANCE	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ ET VISITES MÉDICALES	64 %
--------------------------	-----------------------------------------------	------

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS	63 %
---------------------------------------	------

PDP ET ACTIONS POUR LE MAINTIEN DE L'EMPLOI	39,2 %
---------------------------------------------	--------

NIVEAU MOYEN D'UTILISATION : 21,4 à 65,9 %

- + UTILISÉ : Fiche Entreprise + visites+ études de poste et aménagements
- - UTILISÉ : aide au DUERP / sensibilisations

NIVEAU MOYEN D'UTILISATION : 17,3 %

ENTREPRISES LES + UTILISATRICES ET CONNASSEUSES :

- > 250 salariés
- industrie



BILAN & PLAN D' ACTIONS

RÉSULTATS PLUTÔT ENCOURAGEANTS

- ENQUÊTE RÉALISÉE AVANT LA VISIBILITÉ DES CHANGEMENTS IMPULSÉS : CERTIFICATION / PORTAILS / LOGICIEL METIER / COMMUNICATION RENFORCÉE

RELATION ADHÉRENTS

POINTS D'AMÉLIORATION

- DÉLAI DE TRAITEMENT
- COMPRÉHENSION DE LA DÉCLARATION
- COMPRÉHENSION DU COÛT DE LA COTISATION
- SITE INTERNET CONFUS
- CLARTÉ SUR LES ÉVOLUTIONS DU SERVICE

ACTIONS

NOUVEAUX PORTAILS ADHÉRENTS ET SALARIÉS

RENFORCEMENT SERVICE ADHÉRENTS HOTLINE + WEBINAIRES

REFONTE IDENTITAIRE ET NOUVEAU SITE INTERNET 2025

PROJET COM 2025 : TRAVAIL DE COMMUNICATION CLARTÉ DE L'OFFRE

SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ INDIVIDUEL

POINTS D'AMÉLIORATION

- DEMANDE DE VISITES
- RÉACTIVITÉ DES RÉPONSES
- SUIVI MÉDICAL

ACTIONS

NOUVEAUX PORTAILS ET LOGICIEL METIER

OPTIMISATION CRÉNEAUX DE VISITE

RECRUTEMENT ACTIF DES MÉDECINS DÉLÉGATIONS INFIRMIERS



BILAN & PLAN D' ACTIONS

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DE LA DÉSINSERTIONS PROFESSIONNELLE

POINTS D'AMÉLIORATION

MÉCONNAISSANCE DE L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

- SENSIBILISATIONS ET ATELIERS
- ACCOMPAGNEMENT AU DUERP
- PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

ACTIONS

PROJET COMMUNICATION 2025
CENTRÉ SUR L'OFFRE

NOUVEAU SITE INTERNET
ATELIERS DE PRÉVENTION

COMMUNICATION PDP +++
ATELIERS COLLECTIFS
PRESENCE + AUPRÈS DES
ADHÉRENTS