

Enquête auprès des entreprises adhérentes sur le rôle joué par leur Service de Santé au Travail pendant la crise sanitaire

Enquête Harris Interactive pour



Consultation menée en ligne du 10 au 31 juillet 2020. Harris Interactive a fourni un lien d'enquête que les Services de Santé au Travail ont diffusé à leurs entreprises adhérentes. 15 802 entreprises, de toutes tailles et de tous secteurs, ont pris part à la consultation.

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive –, la taille de l'échantillon.

Que retenir principalement de cette enquête ?

- **2/3 des entreprises adhérentes ayant pris part à l'enquête mentionnent avoir été en contact avec leur SST depuis le début de la crise sanitaire.** 68% des répondants indiquaient en juillet avoir été en contact avec leur STT. Le plus souvent, ce contact a eu lieu à l'initiative du STT lui-même (33%), même si les entreprises ont également été en demande puisque dans 27% des cas, c'est l'entreprise qui a initié le contact. 8% des répondants évoquent à la fois des contacts pris par le STT et des demandes de leur propre initiative. Relevons que **cette proportion est plus forte parmi les entreprises de plus de 50 salariés** (approchant les 90%) **et les entreprises évoluant dans le secteur de l'industrie et de la construction** (74%). A l'inverse, notons que parmi les 30% d'entreprises n'évoquant aucun contact avec leur STT, on compte surtout de toutes petites entreprises (avec seulement un ou deux salariés), mais aussi davantage d'entreprises du commerce, de l'hébergement, de la restauration ou encore des transports, sans doute plus touchées par les fermetures.
- **Dans 1/3 des cas, les entreprises ont formulé des demandes spécifiques liées à l'épidémie de Covid-19 et ont reçu, dans la très grande majorité des cas, une réponse satisfaisante de la part de leur STT.** Quand un contact a été établi, il s'agissait dans un tiers des cas de répondre à une demande spécifique liée à la situation sanitaire. Là encore, ces demandes spécifiques liées à l'épidémie de Covid-19 concernent davantage les entreprises de plus de 50 salariés (1 sur 2), et les entreprises de l'industrie et de la construction (4 sur 10). Ce chiffre montre en creux que 2/3 des contacts concernaient sans doute « les affaires courantes », signe que les services de SST ont souvent continué à remplir leurs missions dans le contexte du confinement et du déconfinement. Lorsque les entreprises ont formulé une demande spécifique liée à l'épidémie, elles ont dans 8 cas sur 10 reçu une réponse satisfaisante de la part de leur STT. 81% des répondants se disent en effet satisfaits de la réponse apportée, et même 43% très satisfaits.

- **Un rôle d'accompagnement qui s'est principalement traduit par des conseils pour bien implémenter les mesures sanitaires.** 53% des entreprises accompagnées par leur SST sur une demande spécifique liée à la situation sanitaire estiment que l'accompagnement du SST a joué un rôle important dans le maintien ou la reprise de l'activité (dont 17% un rôle important). Ce chiffre monte à 58% dans les plus grandes entreprises. Ce rôle d'accompagnement s'est surtout traduit par des conseils sur le déploiement des mesures sanitaires, des EPI et des salariés vulnérables (68%), mais aussi par la poursuite du suivi médical (51%) et par le relais d'information à travers des newsletters, webinaires, appels, etc. (47%). Plus rarement, il est également passé par un accompagnement psychologique et/ou social (16%).
- **Une satisfaction assez large à l'égard de l'accompagnement par le SST (74%), qui repose avant tout sur la qualité des informations données et du conseil prodigué, mais aussi sur la posture de disponibilité.** Au final, qu'ils aient émis des demandes spécifiques ou non sur l'épidémie de Covid-19, 74% des répondants se disent globalement satisfaits de l'accompagnement proposé par leur SST pendant l'épidémie de Covid-19 et la sortie de l'urgence sanitaire (dont 19% très satisfaits). Si les salariés en charge des questions de santé au travail / RH et les comptables s'affichent largement satisfaits (respectivement 81% et 80%), c'est un peu moins le cas des chefs d'entreprise (64%) et donc des petites entreprises pour lesquelles c'est en général le chef d'entreprise qui a répondu. Toutefois, la satisfaction reste largement majoritaire quel que soit le profil de l'entreprise ou du répondant. Invités à développer leurs motifs de satisfaction, les répondants évoquent surtout en spontané la qualité de l'information, de la communication et du conseil (18%), à travers une information régulière et actualisée, des conseils utiles, concrets et fiables. 16% soulignent aussi la posture d'écoute et de disponibilité dont a su faire preuve leur SST et le fait qu'il ait été réactif voire proactif (les propositions d'aides ou appels passés par les SST ont été très appréciés). A l'inverse, 26% indiquent n'être plutôt pas (14%) voire pas du tout (12%) satisfaits. Si elles étaient moins leurs réponses (78% n'argumentent pas leur réponse, signe sans doute d'une relation assez distendue), les entreprises insatisfaites qui s'expriment à travers la question ouverte évoquent principalement un SST « aux abonnés absents », pas assez disponible, trop peu réactif ou fournissant des conseils trop impersonnels.