

Etude d'impact auprès des entreprises adhérentes

Quel impact des interventions en milieu de travail d'AST74 ?

23 mars 2021 – Journée des professionnels qualité

Delphine GRUAZ, animatrice DPS



Le service AST74

- Secteur interpro. (Annecy / Léman) + secteur BTP Hte-Savoie
- 13 000 adhérents, 120 000 salariés
- En ETP : 31 médecins, 24 IDEST, 12 IPRP/assist. sociale,
12 APST/THSE, 43 assistantes méd. et accueil
- Labellisé AMEXIST en janvier 2018



CONTEXTE

- **Enquête QVT interne :**
 - 43% du personnel insatisfait de l'image du service à l'extérieur (APST/THSE+++)
 - 39% du personnel cite "Image du service à l'extérieur" parmi les 3 items les moins satisfaisants dans leur travail
 - Perte de sens, ressenti négatif :
« ce qu'on fait ne sert à rien »



CONTEXTE

- **AMEXIST**

« Le suivi et l'évaluation de l'impact des AMT est organisé. »

Auparavant : évaluation réalisée 6 mois après les interventions des IPRP. Évalue la satisfaction et les actions mises en place suite aux préconisations.

- « **Benchmarking** » régulier

Inter-SSTI via les Directions et animateurs DPS

AIST LPA (Clermont Ferrand) : étude d'impact réalisée par un cabinet conseil

=> **Choix de réaliser une étude d'impact suite à nos AMT**



OBJECTIFS

- **Objectif principal :**

Mesurer l'impact des interventions d'AST74 en milieu de travail (*utilité ressentie, collaboration, clarté des préconisations, actions mises en œuvre...*)

- **Objectifs secondaires :**

- Evaluer le niveau de satisfaction et l'image qu'ont les adhérents d'AST74
- Evaluer le niveau de connaissance qu'ont les adhérents des différentes contreparties de la cotisation
- Recueillir les attentes des adhérents



METHODE

- **Collaboration avec Projective Groupe** (société conseil en marketing appliqué)

Protocole d'enquête élaboré avec un groupe de travail AST74

- Cible : entreprises ayant bénéficié d'une AMT au cours du trimestre précédent
- AMT ciblées : FE/aide au DU, étude de poste, métrologie, formation/sensibilisation, conseil/accompagnement
- Echantillon : 50 entreprises selon la méthode des quotas et tirage aléatoire (répartition selon effectif, secteur d'activité, secteur géographique, type d'AMT)



METHODE

- **Enquête téléphonique** réalisée par Projective Groupe
- **Entretien directif** avec questions ouvertes et fermées
- Questionnaire construit en collaboration avec AST74
- Dépouillement et traitement des données par Projective Groupe (respect anonymat et confidentialité)

*Projet présenté en CMT : avis défavorable quant à la méthode
=> Choix de la Direction : test sur un trimestre*



RESULTATS

Enquête test réalisée en mars 2018 (échantillon 50 ent.)

- Pour 40% des entreprises : 1^{ère} intervention d'AST74
- Pour 62% : préconisations faites suite à l'intervention
et 100% claires
- 46% ont mis en œuvre des actions / aménagements suite à l'intervention
67% réalisés par les entreprises elles-mêmes, 23% avec l'aide d'un organisme extérieur
- Pour 66% : l'intervention les a aidé à comprendre les risques pour la santé au travail des salariés



RESULTATS

- 56% ressentaient le besoin de cette intervention
- 92% se sont sentis associés à la démarche de prévention menée par AST74
- 96% déclarent connaître le rôle principal du SSTI
 - Suivi individuel des salariés (cité spontanément à 80%)
 - Prévention et conseil (58%)
 - Repérage risques, analyse milieu de travail (24%)
- Connaissance des contreparties de l'adhésion:
 - Les + connues : visites médicales/entretiens infirmiers (100%), études de poste (92%), aide à la réalisation du DU (84%)
 - Les - connues : les métrologies (54%), le dispositif de soutien psychologique (54%), le e-learning (30%)



RESULTATS

- 88% sont satisfaits d'AST74
- 86% ont une image positive d'AST74
- 92% sont prêts à refaire appel à AST74
- Attentes : une relation de qualité, des informations, de la disponibilité et réactivité

~~« Image négative »
« On ne sert à rien »~~



ET ENSUITE

- Ajustement du protocole suite au test
- Renouvellement de l'enquête en novembre 2018 auprès de 100 entreprises ayant eu une AMT au 1^{er} semestre 2018

=> Résultats similaires, confortant les résultats de l'enquête test



CONCLUSION

- Enquête fiable et objective
- Démarche d'écoute « client » visible par les adhérents
- Les équipes sont rassurées sur la satisfaction des adhérents où nous intervenons 😊 mais ...

... 12% d'insatisfaits 😞

-> analyser les commentaires et les attentes pour comprendre les insatisfactions, repérer nos leviers d'action, prioriser les actions d'amélioration

... environ 75 % des entreprises n'ont pas eu d'intervention au cours des 5 dernières années 😞

-> réflexion à engager sur outils/moyens pour intervenir dans davantage d'entreprises différentes



CONCLUSION

Axes de travail retenus suite à cette enquête :

- => Poursuivre l'évaluation régulière de l'impact de nos actions
Enquête d'impact, contact à 6 mois par l'intervenant, ...
- => Améliorer notre communication externe : renfort du service communication et sollicitation d'une agence externe
- => Repérer les entreprises sans action depuis plus de 5 ans et définir une stratégie d'intervention



- Merci de votre attention

AST 74

SANTÉ AU TRAVAIL • INTERPROFESSIONNEL & BTP

12 quai de la Tournette

CS 90417

74013 ANNECY CEDEX

Tél: 04 50 45 13 56

Fax: 04 50 45 91 09

santetravail@ast74.fr

www.ast74.fr

