

# Rencontre des professionnels Qualité

## L'écoute client à la Médecine du Travail de l'Aisne

Florent QUILAN : IPRP / Responsable Qualité  
Médecine du Travail de l'Aisne depuis 2017



4 600 adhérents / 60 000 salariés suivis

Secteur d'intervention sur le 2/3 nord  
de l'Aisne (Hauts de France)

32 000 visites en 2019

53 salariés

Certification ISO 9001 depuis 2004



**La question : Comment mettre en place une démarche  
d'évaluation de la satisfaction des adhérents qui soit  
pérenne, efficace et simple ?**

# Réflexion sur la démarche d'écoute client



Enquête par  
courrier

Peu de retour

Travail de saisie important

Recueil à un instant T et non pas  
une évaluation régulière

Comment procède-t-on dans d'autres secteurs ?



# Réflexion sur la démarche d'écoute client

## Pourquoi une borne électronique et non à boutons ?



Adaptable (d'autres utilisations possibles)=> la borne = Tablette

Plusieurs questionnaires possibles

Moins « gadget » avec appuis multiples

## **Aucun travail de saisie et exploitation simple et rapide des résultats**

Relation et contact quotidien avec nos salariés lors des visites

**Objectif : Recueillir la satisfaction de nos salariés suite à un entretien individuel (médical, infirmier, psychologique ou social)**

# Mise en place de la « borne Qualité »



Première expérimentation pour évaluer à chaud la satisfaction des visiteurs lors de la rencontre du  
12/03/2019



1<sup>er</sup> Questionnaire pour les entretiens sociaux  
Phase de test d'utilisation réelle

Pourquoi les entretiens sociaux ?  
⇒ Assistante sociale volontaire pour la démarche

Déploiement par la suite des questionnaires pour  
la psychologue du travail et les infirmières

# Les grands principes de la démarche

Questionnaires adaptés en fonction du type d'entretien

**Construction en équipe => Acceptation de la démarche / Pertinence des questions**



Questionnaire entièrement anonyme (aucune données personnelles)

Ne pas évaluer les décisions médicales

Evaluation collective et non individuelle

4 questions maximum



Réponses fermées  
avec des smileys

**Rapidité / Simplicité**

**Travail de pédagogie  
autour de cette démarche**

# Mise en place de la « borne Qualité »

## Création de l'environnement de la « Borne Qualité »

Borne installée au niveau de la salle  
d'attente en face de la sortie  
**Zone de passage obligatoire**

Zone matérialisée afin de la rendre  
**facilement visible**

Pas de grosse contrainte technique  
pour la mise en place  
*(une prise de courant et une connexion wifi)*



# Utilisation de la « borne Qualité »

A la fin de l'entretien, l'intervenant **invite le salarié** à répondre au questionnaire qualité

## Le salarié est en droit de refuser

Si le salarié accepte, l'intervenant **remercie le salarié** et le laisse **compléter le questionnaire seul pour ne pas le perturber dans ses réponses**

Afin de répondre aux questions, le salarié utilise les icones tactiles de la borne

The screenshot shows a touch-screen interface for a questionnaire. At the top, there are logos for 'Médicine du Travail' and 'afaq ISO 9001 Qualité'. Below the logos, the text '\*Obligatoire' is displayed. The main question is 'Vous avez eu un entretien avec ? \*'. There are four options, each with a radio button and an icon: 'Un Médecin du Travail' (doctor icon), 'Une Infirmière' (nurse icon), 'Une Assistante Sociale' (social worker icon), and 'Une Psychologue du Travail' (psychologist icon). At the bottom, there is a 'Suivant' button.

# Utilisation de la « borne Qualité »

## Questionnaire « Assistante sociale »

- Comment vous êtes vous senti lors de l'entretien (accueil, confort, qualité des locaux...) ?
- Avez vous été satisfait de la clarté des explications de notre Assistante sociale ?
- Les éléments donnés par l'Assistante sociale vous permettent ils de mieux vous projeter dans l'avenir ?
- Recommanderiez vous l'Assistante sociale à des personnes de votre entourage pour des problématiques similaires ?

Les éléments donnés par l'Assistante sociale vous permettent ils de mieux vous projeter dans l'avenir ? \*

	
<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Passable
	
<input type="radio"/> Non	

Apparition d'un message de remerciement et redémarrage automatique du questionnaire

# Utilisation de la « borne Qualité »

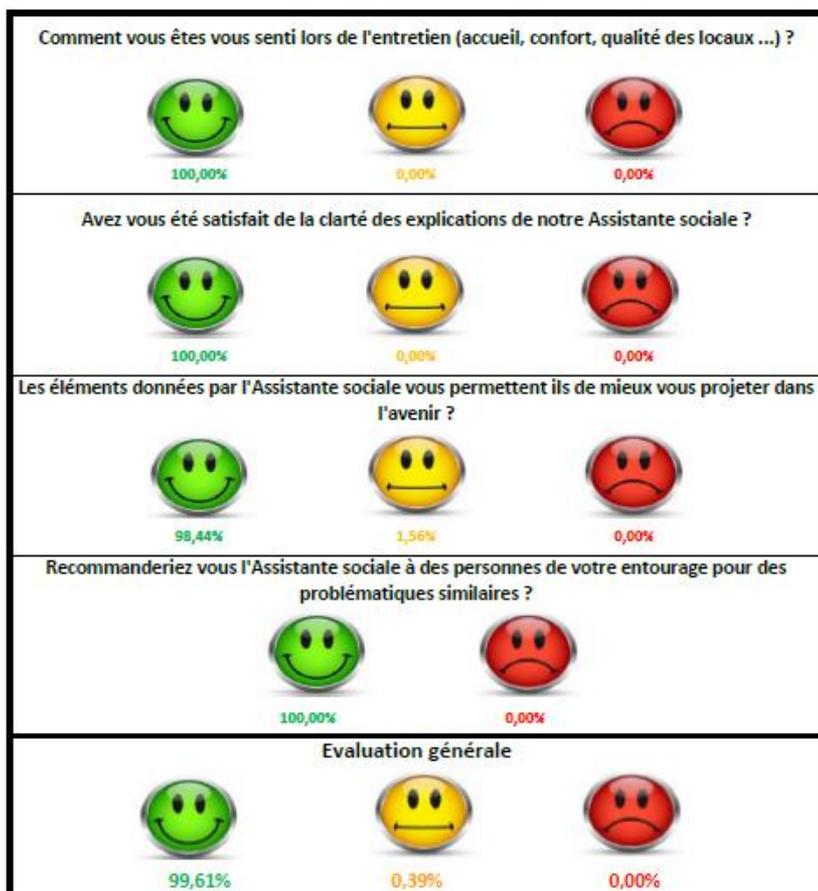
1	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Horodatéur	Comment vous êtes vous	Page 2 Header	Avez vous été satisfait de	Page 3 Header	Les éléments donnés par	Page 4 Header	Recommanderiez vous ?	Vous avez eu un ent	
2	15/03/2019 09:37:08	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
3	15/03/2019 10:26:13	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
4	15/03/2019 11:43:42	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
5	15/03/2019 13:27:54	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
6	15/03/2019 14:29:04	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
7	18/03/2019 10:04:07	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
8	18/03/2019 10:36:45	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
9	18/03/2019 13:25:31	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
10	18/03/2019 16:03:06	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
11	19/03/2019 09:30:34	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
12	19/03/2019 10:27:10	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
13	19/03/2019 11:44:26	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
14	19/03/2019 16:17:27	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
15	19/03/2019 16:50:57	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
16	21/03/2019 09:34:17	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
17	21/03/2019 11:43:58	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
18	21/03/2019 13:35:40	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
19	21/03/2019 15:01:04	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
20	21/03/2019 15:43:48	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
21	27/03/2019 14:50:50	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
22	27/03/2019 15:25:39	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
23	27/03/2019 16:39:24	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
24	28/03/2019 11:32:01	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
25	28/03/2019 13:27:03	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
26	28/03/2019 15:47:50	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
27	01/04/2019 09:38:01	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
28	01/04/2019 13:38:38	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
29	01/04/2019 15:02:16	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
30	01/04/2019 15:06:01	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
31	01/04/2019 15:48:52	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	
32	02/04/2019 14:55:33	Satisfaisante	Satisfaisante		Oui		Oui	Une Assistante Sociale	

Recueil automatique des données dans un tableau

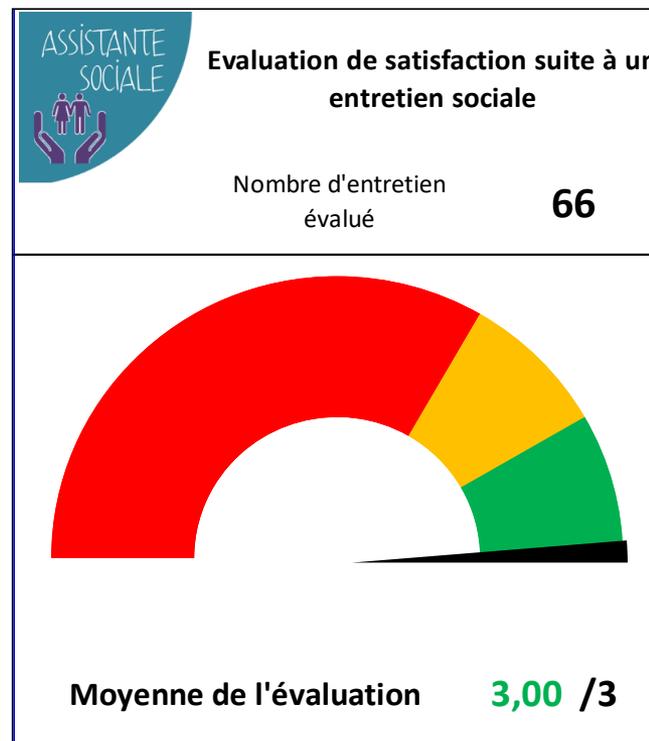
Réponses horodatées afin d'obtenir des statistiques mensuelles

# Exploitation des données de la « borne Qualité »

Bilan pour les personnes de la fonction

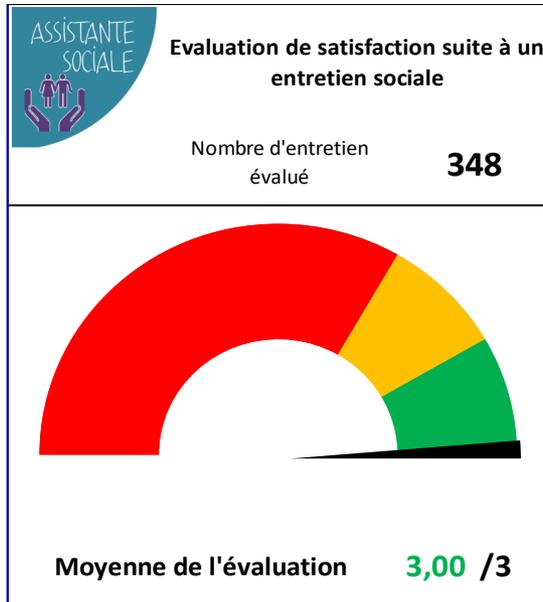


Présentation graphique à l'ensemble des collaborateurs



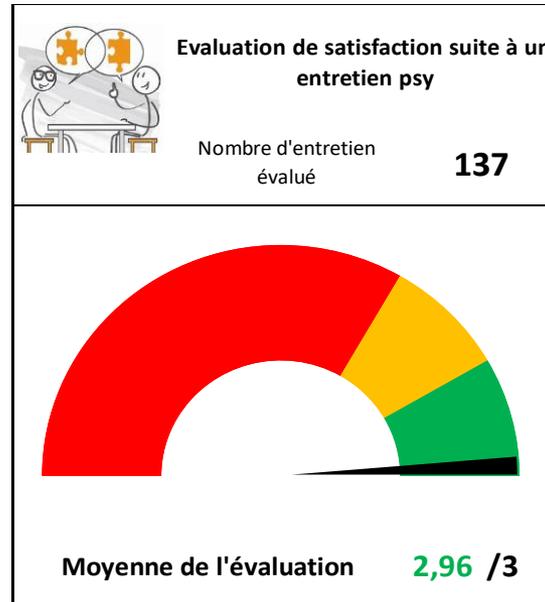
# Bilan de la « borne Qualité »

Depuis mars 2019



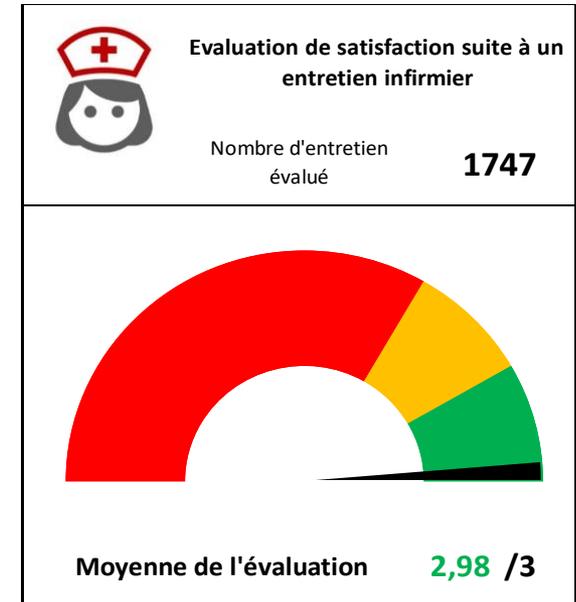
Taux de retour  
80 %

Depuis mai 2019



Taux de retour  
70 %

Depuis juin 2019



Taux de retour  
50 %

Les points clés de la mise en place de la « borne Qualité »

Acceptation de  
la démarche

Construction par  
les équipes

Facilité et rapidité  
d'utilisation par  
les salariés

Synthèse rapide  
sur un volume  
important



Evaluation des  
entretiens  
individuels



Enregistrement et  
gestion des  
réclamations



Enquête de  
satisfaction pour les  
interventions du pôle  
prévention

La « borne Qualité » n'est qu'un outil dans une démarche globale de satisfaction des adhérents

# Ecoute client à la Médecine du Travail de l'Aisne

## Merci de votre attention

