

Résultats 2024

ENQUETE SALARIES ENQUETE ADHERENTS



CONTEXTE

Notre démarche d'amélioration continue



L'AMETRA06 ne cesse de se transformer pour adapter son organisation aux évolutions de la réglementation et du monde du travail afin de mettre en oeuvre ses 3 missions :

- **La prévention des risques professionnels**
- **Le suivi individuel de l'état de santé des travailleurs**
- **La prévention de la désinsertion professionnelle**

Ainsi, notre service, dans son entièreté, s'est engagé dans une **démarche qualité visant la certification au référentiel AFNOR SPEC 2217 (niveau 1)** spécifique et obligatoire pour tous les services de prévention et de santé au travail interentreprises-SPSTI [loi santé travail du 02/08/21].

Cette démarche de certification implique, entre autres, de connaître la satisfaction du service rendu à nos adhérents et aux salariés suivis sur notre territoire.

A ce titre, à l'automne 2024, 2 enquêtes ont été menées :

- Une consultation des **salariés suivis** reçus en centre médical
- Une consultation de nos **adhérents** par email

Les retours ont été analysés pour la mise en place de plans d'action afin d'améliorer toujours plus nos services et répondre aux attentes de nos adhérents et de leurs salariés.

Nous tenons à remercier tous les répondants à ces deux enquêtes car ils nous permettent de mieux comprendre leurs attentes pour toujours mieux les servir.



ENQUETE SALARIES SUIVIS 2024



QUAND ?

De fin octobre à fin décembre 2024



QUI ?

Salariés vus en visite médicale sur la période



OÙ ?

Dans tous nos centres médicaux fixes, centres mobiles et quelques entreprises



QUOI ?

Mesure (anonyme) de la satisfaction des salariés suivis et de leur connaissance de nos services



COMMENT ?

Information par affichage avec accès à un questionnaire à remplir en ligne ou sur papier (au choix du salarié)

Votre avis compte pour nous !

Merci de répondre à notre grande enquête de satisfaction en scannant ce QR Code



Cette enquête est anonyme.
Temps de réponse estimé à moins d'1 minute.
Si vous ne pouvez pas scanner le QR Code, merci de vous adresser à l'accueil.

Questionnaire de satisfaction salarié 2024

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous souhaitons connaître votre niveau de satisfaction suite à votre visite médicale professionnelle de ce jour.
Nous vous remercions par avance de répondre à ces questions (Temps de réponse estimé à moins d'une minute).

L'ACCUEIL

1. A votre arrivée, êtes-vous satisfait(e) de l'accueil dans votre centre médical ?¹

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Pas du tout satisfait(e) Très satisfait(e)

Souhaitez-vous nous en dire plus ?

VOTRE VISITE

2. Comment c'est

Pas du tout satisfait
Souhaitez-vous nous en dire plus ?

VOTRE SATISFACTION GLOBALE

3. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'AMETRA06 ?¹

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Pas du tout satisfait(e) Très satisfait(e)

Souhaitez-vous nous en dire plus ?

POUR EN SAVOIR PLUS

4. Merci de préciser si vous êtes membre CSE ou CSSCT de votre entreprise.¹

Oui Non

¹ La réponse est obligatoire.
² Ne cocher qu'une seule option.

ENQUETE SALARIES SUIVIS - Résultats 2024

L'ACCES AUX CENTRES MEDICAUX

La localisation, la signalisation, les moyens d'accès (transport en commun, stationnement...) vous ont-ils permis d'accéder facilement au centre ?



8,8/10

L'ACCUEIL

A votre arrivée, êtes-vous satisfait(e) de l'accueil dans votre centre médical ?



9,75/10

Souriant
Agréable
Chaleureux
Gentillesse
Amabilité
Sympathie
Rapidité

LES VISITES MEDICALES

Comment s'est déroulée votre visite avec le/la professionnel(le) de santé ?

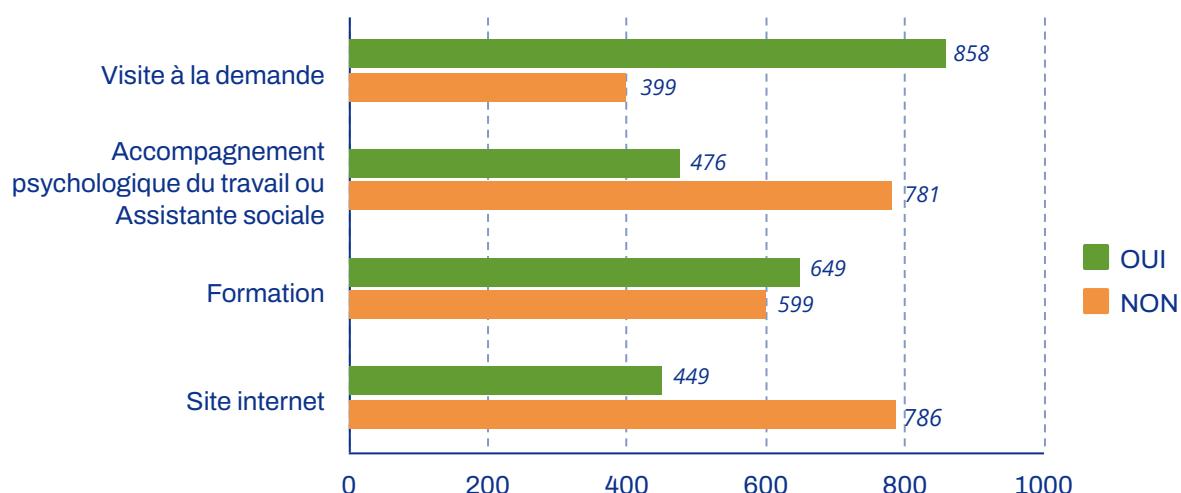


9,75/10

Ecoute
Professionnalisme
Gentillesse
Agréable
Bienveillance
Conseil

LES SERVICES

Connaissez-vous tous les services de l'AMETRA06 ?



Taux de participation : 7,5%

1 351 questionnaires remplis* sur 18 053 salariés reçus.

ENQUETE ADHERENTS 2024



ENQUETE ADHERENTS - Résultats 2024

Satisfaction globale



2/3

de nos adhérents sont satisfaits de nos services

dont
97

sont très satisfaits

Principales satisfactions



Nos actions pour mieux vous servir

Communiquer davantage sur notre offre de services

Promouvoir davantage les nouvelles visites médicales

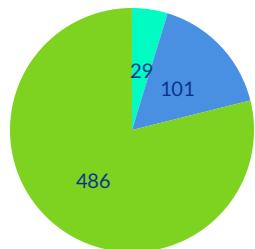
Informier sur les actions de notre cellule PDP*

* Prévention de la désinsertion professionnelle

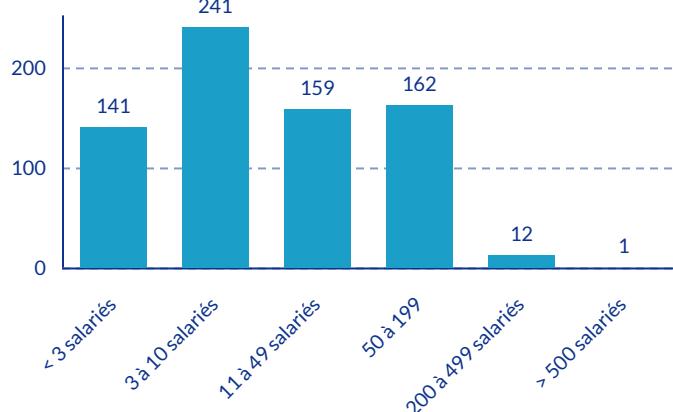
Profil des adhérents répondants:

Ancienneté d'adhésion

- 2024 (4.71%)
- 2020-2023 (16.4%)
- + de 4 ans (78.9%)



Effectifs



Taux de participation* : 2,35%

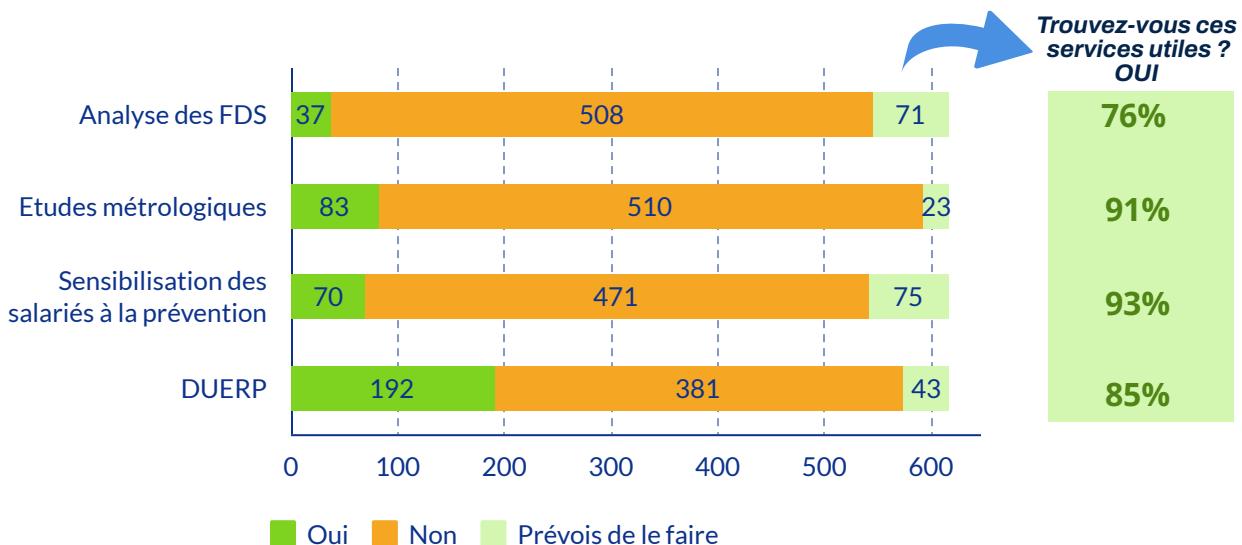
441 répondants représentant 616 adhérents

*Mailing envoyé le 30/10/24 : 23 377 adresses livrées sur 25 642 adhérents
(Prise en compte des désabonnements, erreurs de mails...)

ENQUETE ADHERENTS - Résultats 2024

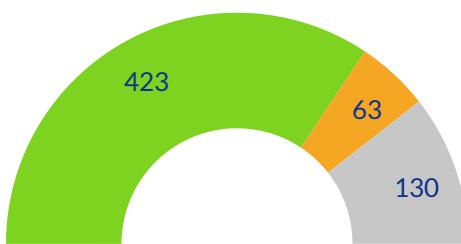
MISSION 1 : La prévention des risques professionnels

AVEZ-VOUS DEJA SOLICITE L'AMETRA06 ?



EN CAS D'EVENEMENT GRAVE* DANS VOTRE ENTREPRISE, SOLICITERIEZ-VOUS L'AIDE DE L'AMETRA06 ?

* Aggression, suicide, accident grave...



Legend: Oui (Green), Non (Orange), Ne connais pas ce service (Grey)

" L'AMETRA06 est très réactive "

" Prévention régulièrement par infos mail entre autres "

" Je tiens à témoigner de l'excellence de l'accompagnement de proximité d'une de mes salariées en burn-out. Sans rompre aucun secret professionnel, il y a eu des échanges en direct et à distance essentiels pour le plus grand bénéfice de cette salariée "

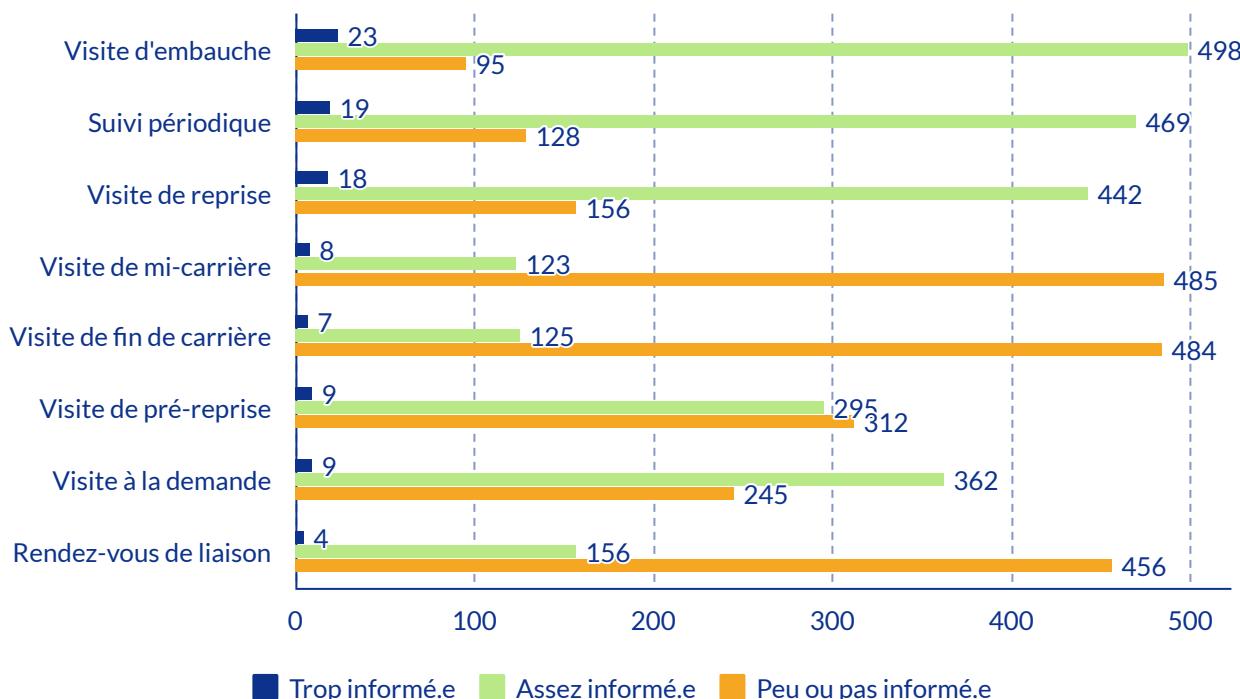
" Plus de sessions d'information ou de documents d'information "

" J'ai découvert il y a 2 semaines, le catalogue de l'offre de services et ne manquerai pas de proposer à mes collaborateurs différentes actions de prévention et d'accompagnement "

ENQUETE ADHERENTS - Résultats 2024

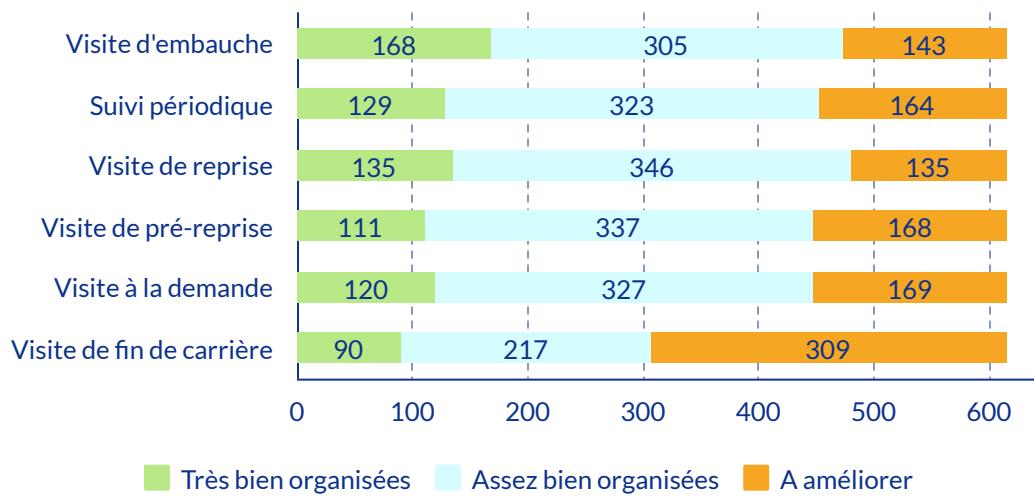
MISSION 2 : Le suivi individuel de l'état de santé des travailleurs

QUEL EST VOTRE NIVEAU D'INFORMATION SUR LES VISITES ?



COMMENT EVALUEZ-VOUS L'ORGANISATION* DES VISITES ?

* Modalités de prise de rendez-vous, délai d'attente...



"Présence du camion sur site pour les visites d'embauche et périodiques très appréciée"

"Nous sommes très satisfaits du service pour tout ce qui concerne le service de visite à la demande en cas de problème ponctuel. En revanche, pour le suivi périodique, c'est moi qui ai dû demander les visites car il n'y aucun rappel"

"Merci à l'assistante médicale qui suit notre dossier pour sa réactivité et son efficacité !!"

"Je n'ai aucune info de l'AMETRA06, contrairement à d'autres services"

"Délai d'attente pour les visites périodiques. Manque de docteurs pour avoir des rendez-vous (Début 2024)"

"Des convocations pour les visites périodiques systématiques, en interne, nous pouvons oublier les dates des prochaines visites"

ENQUETE ADHERENTS - Résultats 2024

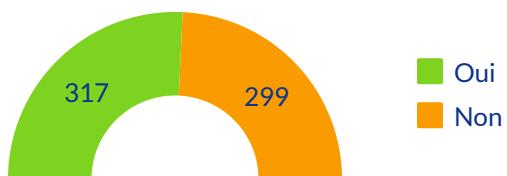
MISSION 3 : La prévention de la désinsertion professionnelle

DES SALARIES DE VOTRE ENTREPRISE ONT-ILS DEJA BENEFICIE D'AMENAGEMENTS DE POSTE A LA SUITE D'UN ACCOMPAGNEMENT DE L'AMETRA06 ?



VOS SALARIES ONT-ILS ETE INFORMES SUR LA POSSIBILITE DE :

Faire une demande de visite de pré-reprise en cas d'un arrêt de travail d'au moins 30 jours ?



Bénéficier d'un accompagnement social ?



"Le lien entre AMETRA06 et CAP EMPLOI pour les aménagements dans le cadre des personnes en situation de handicap se passe bien "

"Mettre des restrictions ou aménagements de poste plus détaillés, avec plus de précisions "

MERCI

A tous nos adhérents pour leur implication et leur engagement au service de la prévention des risques professionnels et de l'amélioration des conditions de travail.

MERCI

A tous les salariés reçus dans nos centres médicaux qui ont accepté de partager leur avis.

Nous nous engageons à prendre en compte vos retours pour améliorer la qualité de nos prestations et développer notre offre de services pour répondre à vos attentes.