

*Vous aider à préserver votre santé,  
c'est notre métier !*

# Rapport sur les questionnaires d'évaluation et d'attentes

20, place des Halles  
67000 Strasbourg  
03 88 32 44 44  
sante-au-travail@acst-strasbourg.com  
www.acst-strasbourg.com

# MISE EN ŒUVRE DU QUESTIONNAIRE

**L'ACST a opté pour le déploiement de deux types de questionnaires.**

## **Questionnaire adhérents :**

Période de déploiement du 5 février au 19 février 2019, soit 11 jours d'activité.

Echantillon	Cible totale du service	Taux de l'échantillon
3 609 envois effectués par email	4 009 Adhérents	90,02 %

## **Questionnaire salariés :**

Période de déploiement du 25 février au 8 mars 2019, soit 10 jours d'activité.

Echantillon	Cible totale du service	Taux de l'échantillon
1396 salariés ayant bénéficié d'une visite	52 196 salariés suivis	2,67 %

# MISE EN ŒUVRE DU QUESTIONNAIRE

## Objectif de la mise en place de l'enquête d'évaluation & attentes

- Mieux connaître les attentes et les besoins des adhérents et de leurs salariés pour nous permettre d'adapter notre offre de services.
- Protocole

Pour les adhérents	Pour les salariés
2 envois effectués Envoi en masse : 5 février 2019 Relance : 14 février 2019	1 envoi par email aux salariés vus en consultation qui acceptent de communiquer leur adresse mail

### PARTICIPATION

Adhérents : 735 réponses soit 20,37 %  
Salariés : 320 réponses soit 22,92 %

# INVITATION

## Invitation email

### Pour les adhérents

Chère adhérente,  
Cher adhérent,

Mieux connaître vos attentes et vos besoins nous permettent de vous apporter le meilleur service possible.

Il est important pour nous de connaître votre degré de satisfaction dans vos relations avec l'ACST, votre service de santé au travail.

Nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques minutes à notre questionnaire de satisfaction et attentes.

**Commencer le questionnaire**

Aucune donnée recueillie ne sera utilisée ou transmise dans un cadre commercial.

Si vous avez des interrogations au sujet du questionnaire ou des difficultés avec le lien, n'hésitez pas à nous contacter au 03.88.32.44.44 ou par email : [sante-au-travail@acst-strasbourg.com](mailto:sante-au-travail@acst-strasbourg.com).

Nous vous remercions pour votre participation.

Bien à vous

### Pour les salariés

Madame,  
Monsieur,

Vous recevez cette invitation car vous avez passé très récemment une visite médicale au sein de l'ACST, votre service de santé au travail.

Mieux connaître vos attentes et vos besoins nous permettent de vous apporter le meilleur service possible.

Nous vous remercions de bien vouloir consacrer 3 minutes à notre questionnaire de satisfaction et attentes.

**Commencer le questionnaire**

Aucune donnée recueillie ne sera utilisée ou transmise dans un cadre commercial.

Si vous avez des interrogations au sujet du questionnaire ou des difficultés avec le lien, n'hésitez pas à nous contacter au 03.88.32.44.44 ou par email : [sante-au-travail@acst-strasbourg.com](mailto:sante-au-travail@acst-strasbourg.com).

Nous vous remercions pour votre participation.

Bien à vous

# INVITATION

## Relance email

### Pour les adhérents

Chère adhérente,  
Cher adhérent,

**RELANCE**

Mardi le 5 février 2019, nous vous avons sollicités pour connaître votre avis.  
Mieux connaître vos attentes et vos besoins nous permet de vous apporter le meilleur service possible.

Il est important pour nous de connaître votre degré de satisfaction dans vos relations avec l'ACST, votre service de santé au travail.

A ce jour nous n'avons pas encore eu votre retour. Nous vous réinvitons à bien vouloir consacrer quelques minutes à notre questionnaire de satisfaction et attentes :

**Commencer le questionnaire**

Aucune donnée recueillie ne sera utilisée ou transmise dans un cadre commercial.

Si vous avez des interrogations au sujet du questionnaire ou des difficultés avec le lien, n'hésitez pas à nous contacter au 03.88.32.44.44 ou par email : [sante-au-travail@acst-strasbourg.com](mailto:sante-au-travail@acst-strasbourg.com).

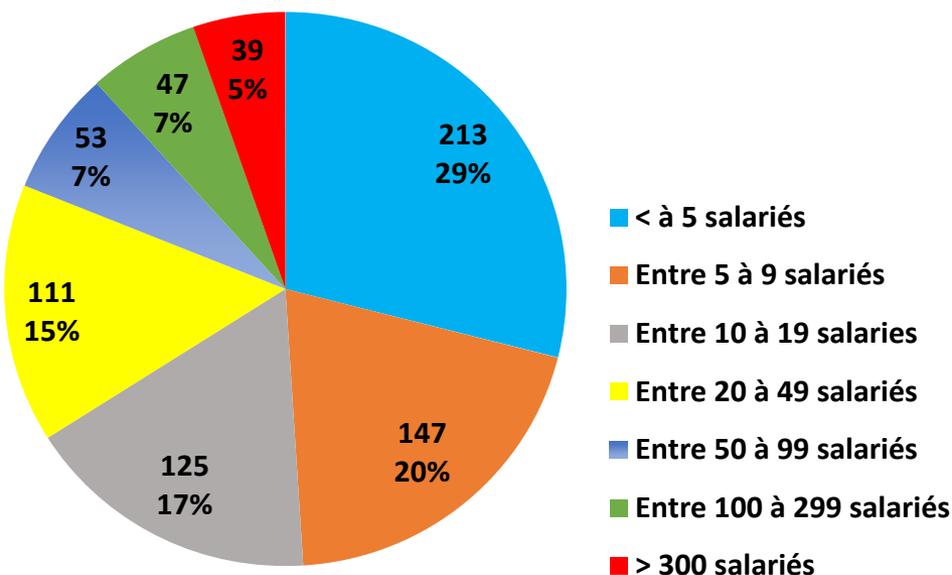
Nous vous remercions pour votre participation.

Bien à vous

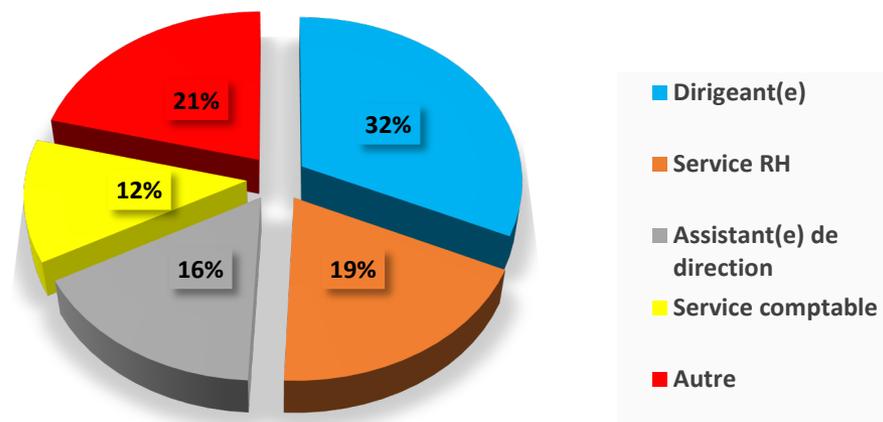
# ETUDE DES REpondANTS

## Adhérents

### Taille des entreprises

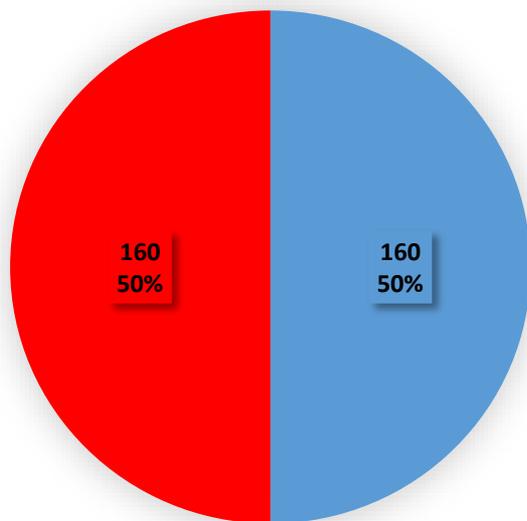


### Fonction dans l'entreprise



# ETUDE DES REpondANTS

## Salariés



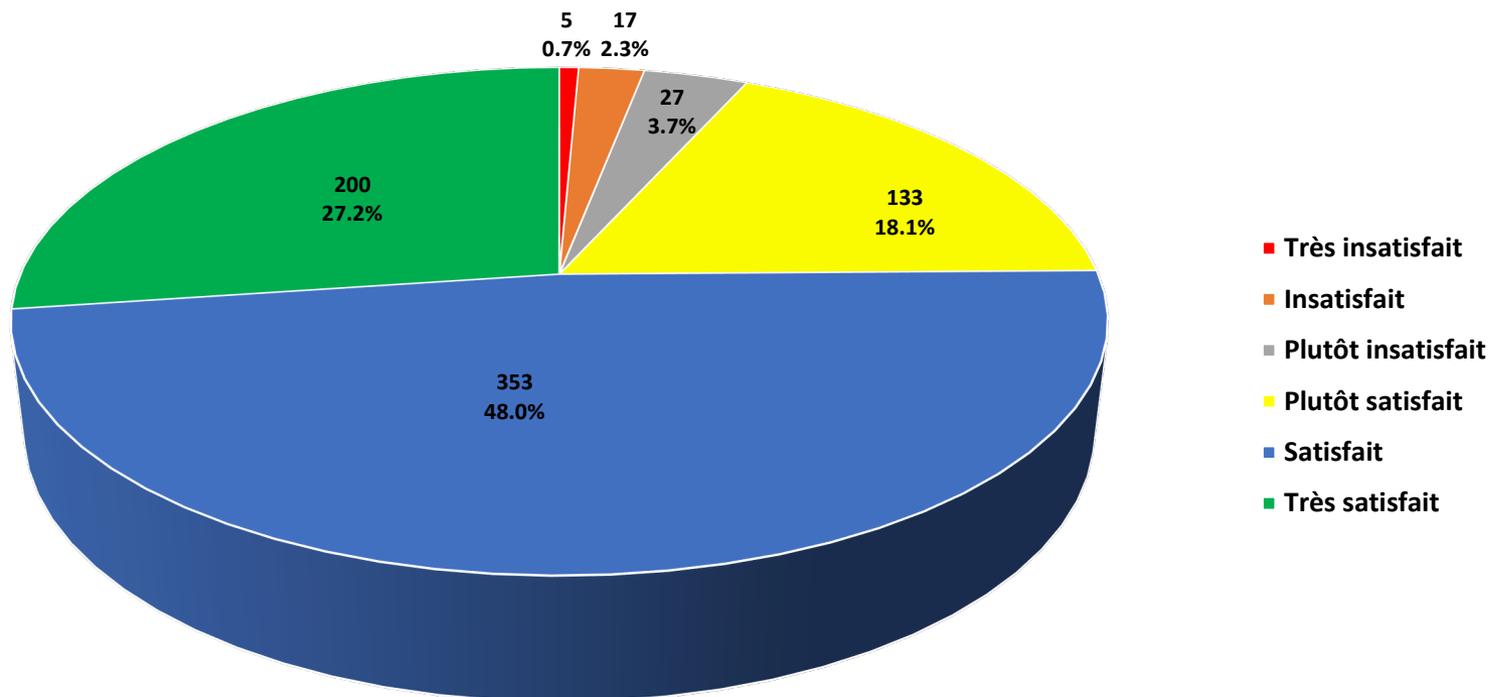
■ Homme

■ Femme

Moyenne d'âge de l'échantillon salarié : **41 ans**

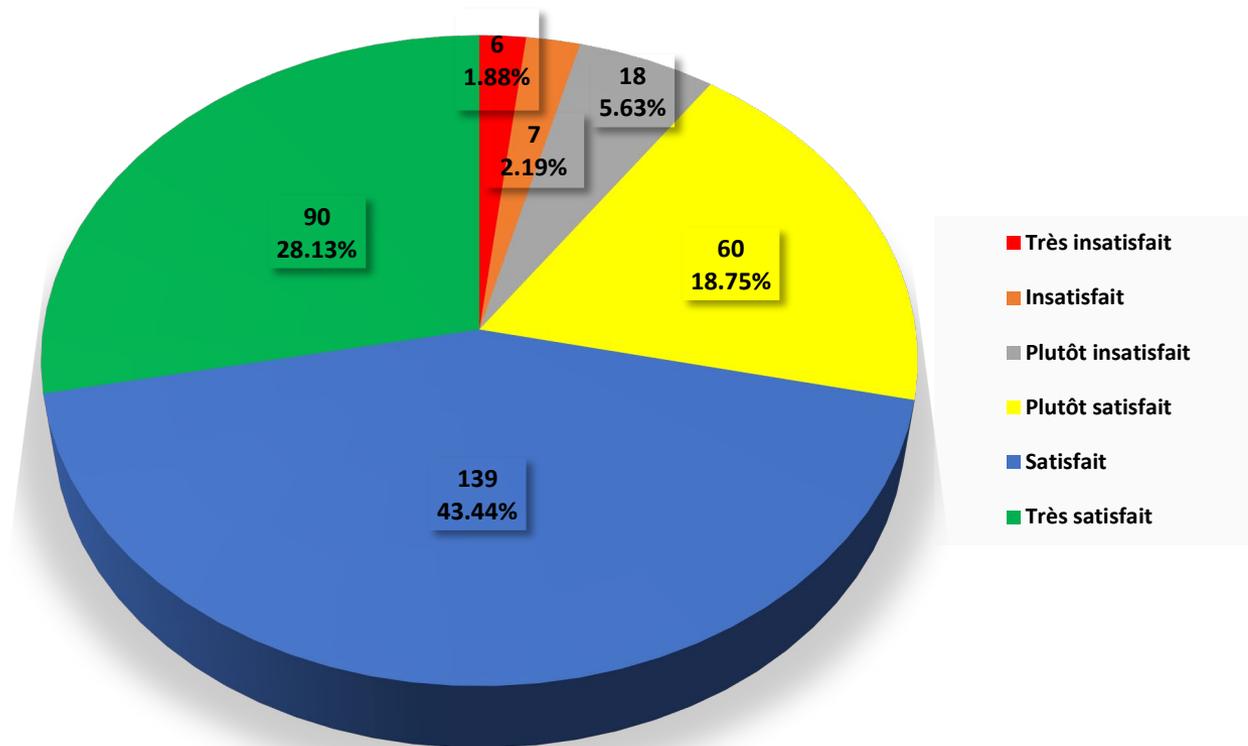


# APPRECIATION GLOBALE DES ADHERENTS CONCERNANT LES SERVICES APPORTES PAR L'ACST



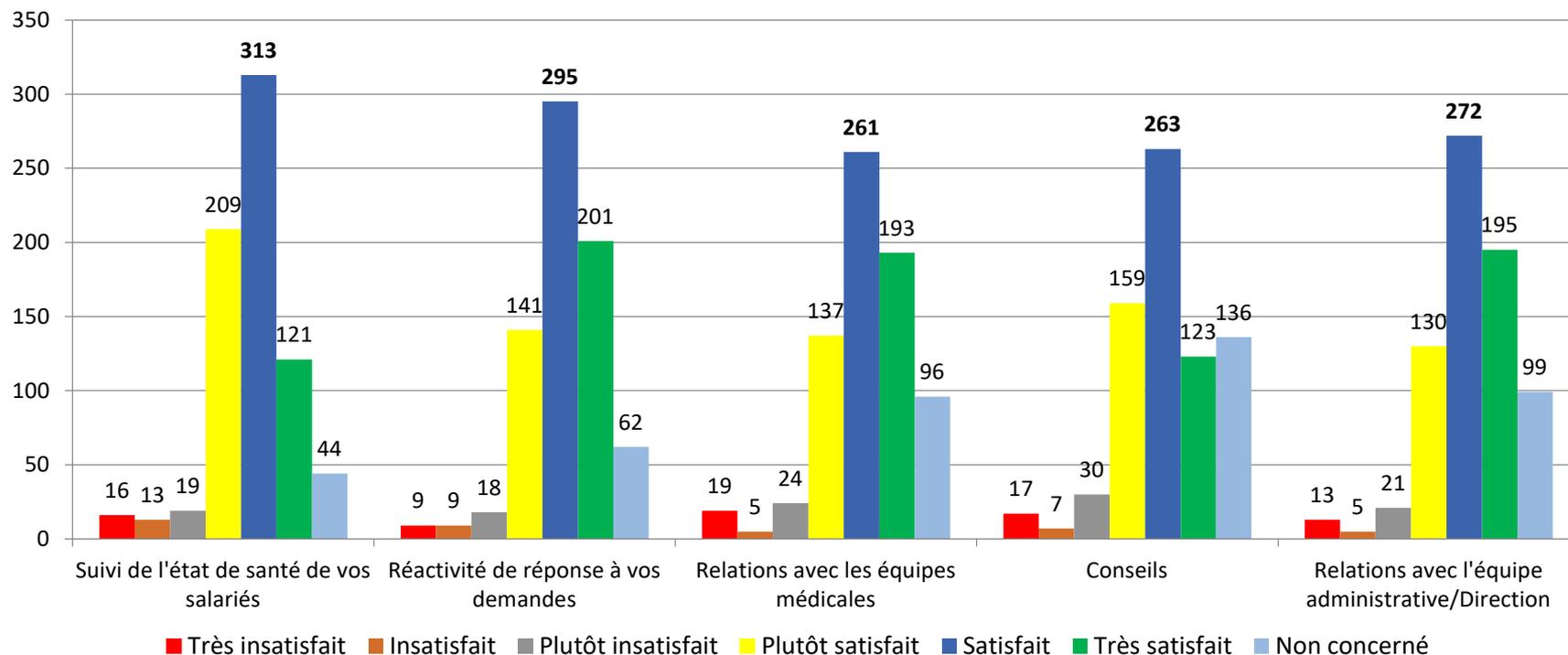
**93,33 %** des adhérents disent apprécier  
globalement les services apportés par l'ACST

# APPRECIATION GLOBALE DES SALARIES CONCERNANT LES SERVICES APPORTES PAR L'ACST



**90,32 %** des salariés disent apprécier globalement les services apportés par l'ACST

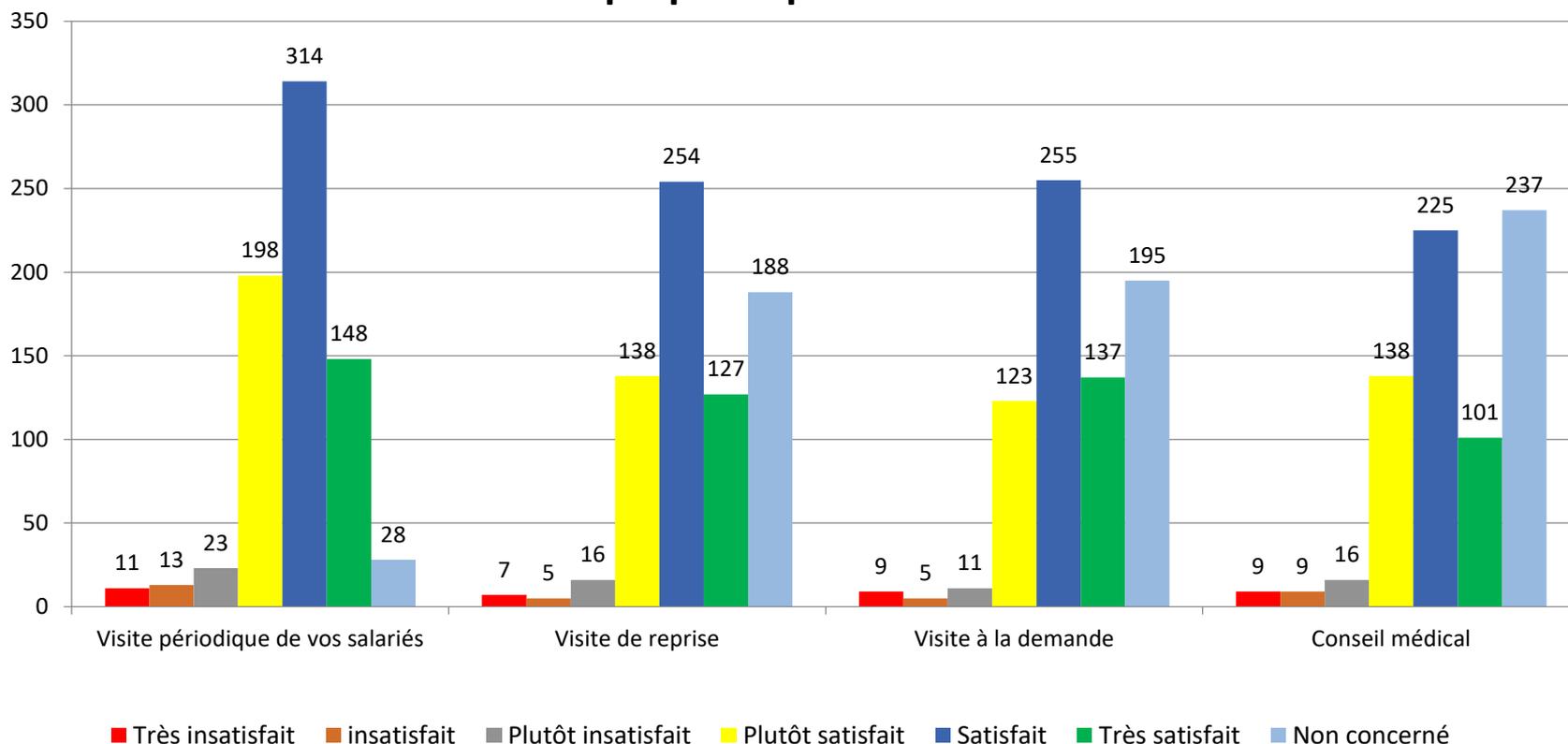
# EVALUATION DES ADHERENTS



Dans leurs commentaires, les adhérents précisent majoritairement vouloir davantage de conseils, des échanges constructifs avec le service de santé au travail, et une relation plus directe avec le médecin du Travail.

# EVALUATION DES ADHERENTS

**Comment évaluez-vous les activités de suivi et de conseil médical proposés par l'ACST ?**



Les adhérents apprécient globalement les activités de suivi des salariés, mais précisent dans leurs commentaires être en attente de plus de conseils et d'accompagnement de la part du service de santé au travail.

# EVALUATION DE LA RELATION ADHERENT ET DU SUIVI MEDICAL

Taux de satisfaction  
(pour les concernés)

Suivi de l'état  
de santé des  
salariés  
93 %

Relations avec  
l'équipe  
administrative  
& Direction  
93,8 %

Réactivité de  
réponse  
94,6 %

Visites périodiques  
93,3 %

Visites de  
reprise  
94,8 %

Conseils  
90,9 %

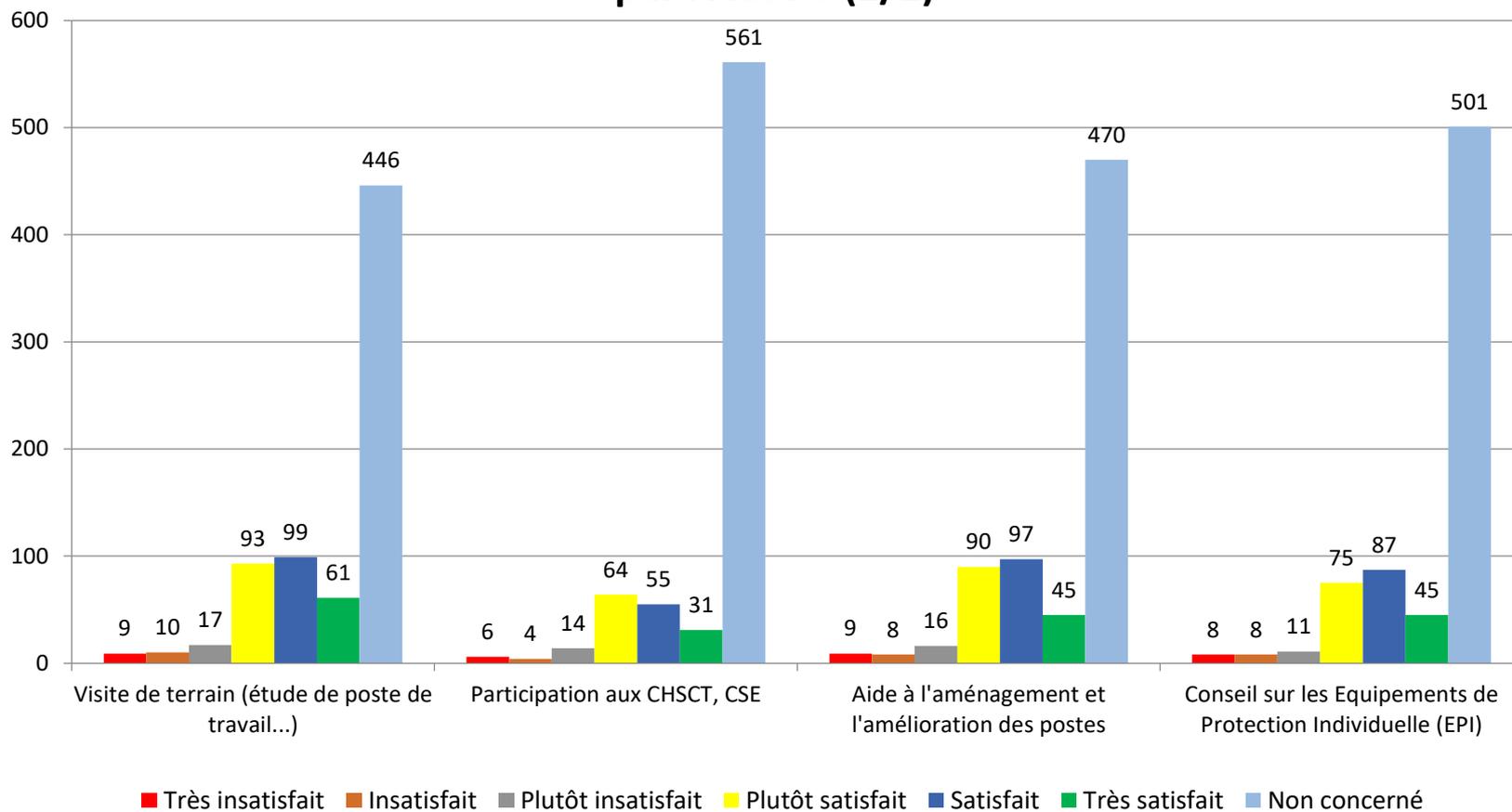
Relations avec  
les équipes  
médicales  
92,4 %

Conseil médical  
93,1%

Visites à la  
demande  
95,3 %

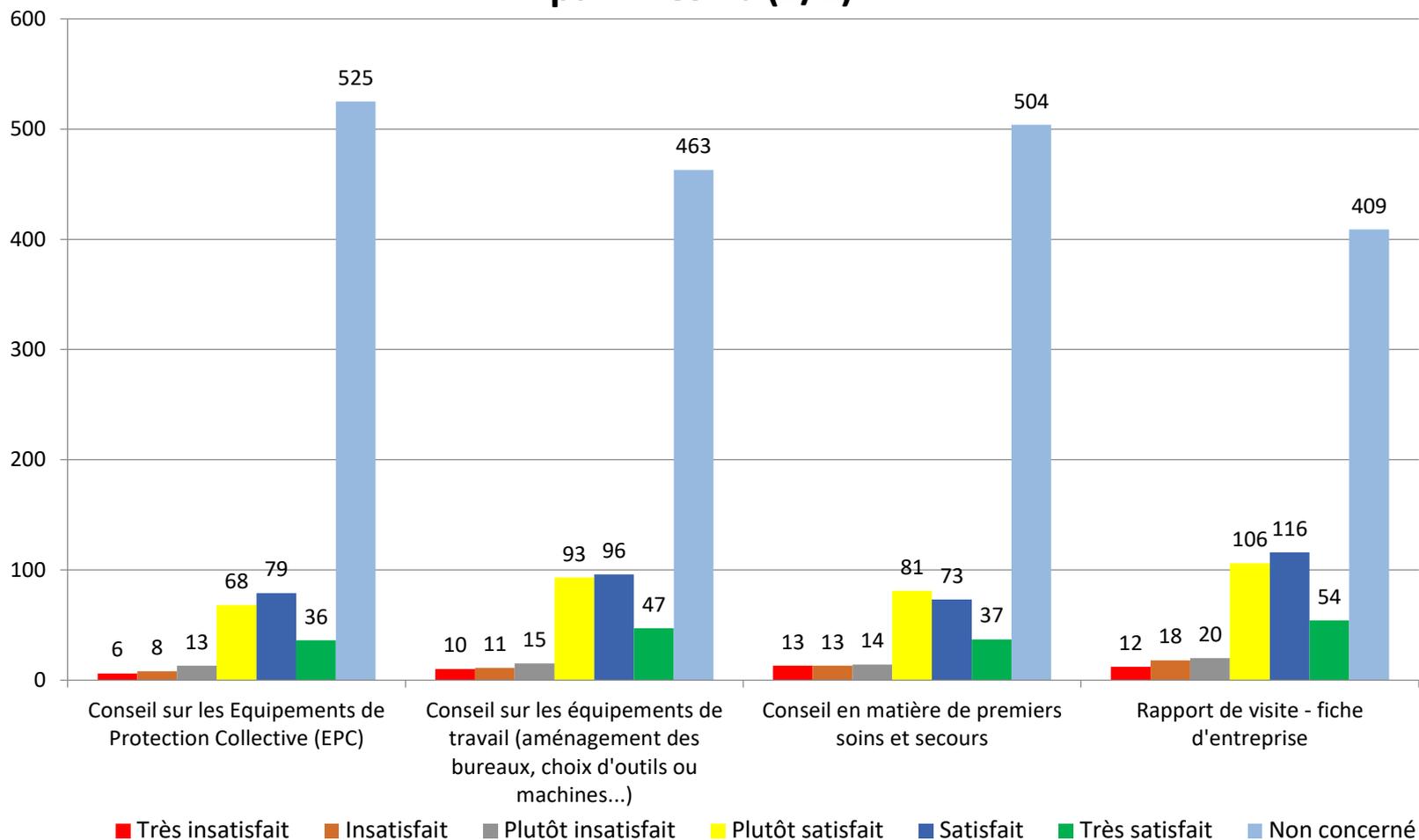
# EVALUATION DES ADHERENTS

## Comment évaluez-vous les interventions en entreprise proposées par l'ACST ? (1/2)



# EVALUATION DES ADHERENTS

Comment évaluez-vous les interventions en entreprise proposés par l'ACST ? (2/2)



**44,3 %** des adhérents se disent concernés par les interventions en entreprise

(rapport de visite ou fiche d'entreprise)

# EVALUATION DES ACTIONS EN ENTREPRISE

**Taux de satisfaction**  
(items concernés)

Visite de terrain  
**87,54%**

Conseil sur les  
EPI  
**88,46%**

Aide à  
l'aménagement  
et l'amélioration  
des postes  
**87,55%**

Participation  
aux CHSCT, CSE  
**86,21%**

Rapport de  
visite – fiche  
d'entreprise  
**84,66%**

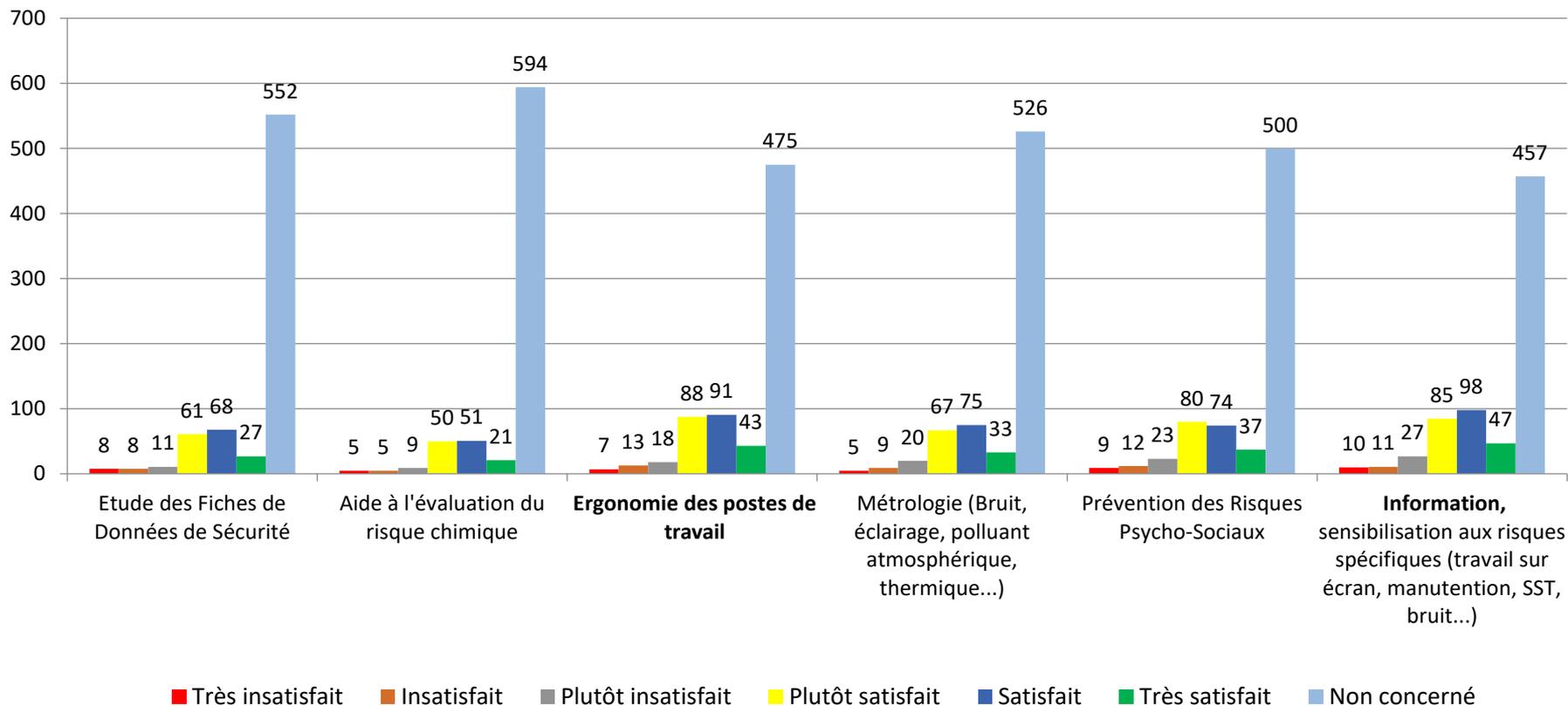
Conseil sur les EPC  
**87,14%**

Conseil sur les  
équipements  
de travail  
**86,76%**

Conseil en  
matière de  
premiers soins  
et secours  
**82,68%**

# EVALUATION DES ADHERENTS

**Comment évaluez-vous les interventions spécialisées en prévention proposés par l'ACST ?**



**30,2 %** des adhérents se disent concernés par les interventions spécialisées en prévention comme l'étude ergonomique des postes et **31,3 %** par de l'information sensibilisation aux risques

# EVALUATION DES ACTIONS SPECIALISEES EN PREVENTION

Taux de satisfaction

Etude de FDS  
85,25%

Métrologie  
83,73%

Ergonomie des  
postes de travail  
85,38%

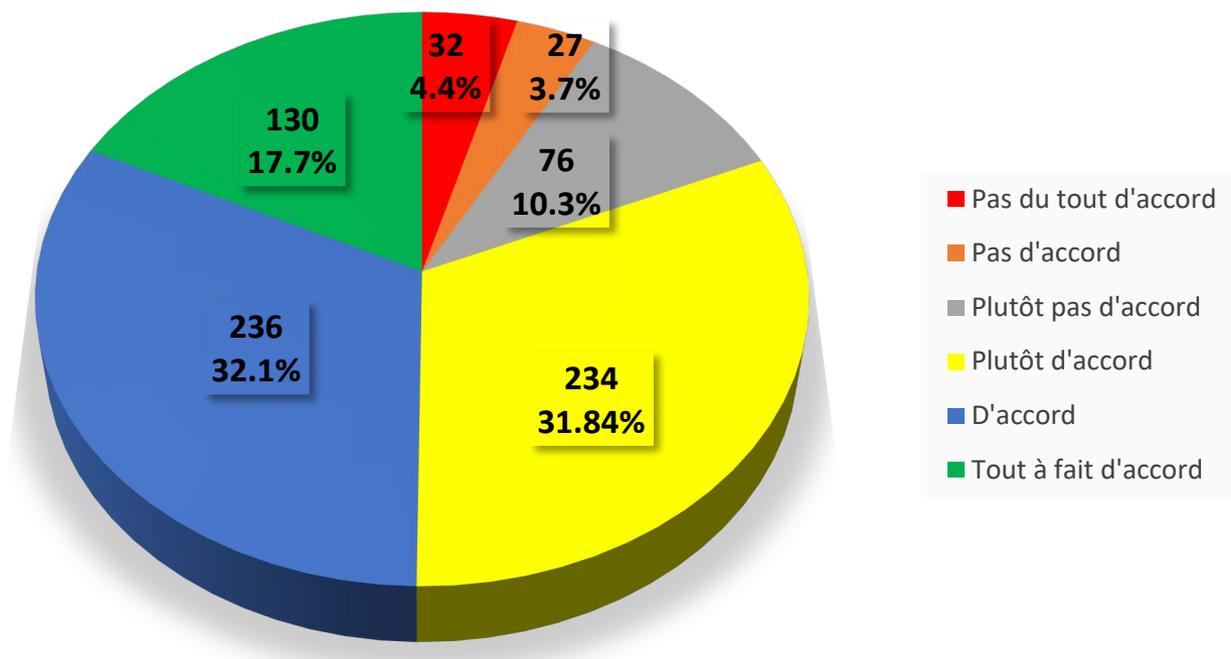
Aide à l'évaluation  
du risque chimique  
86,52%

Information,  
sensibilisation  
aux risques  
spécifiques  
82,73%

Prévention  
des RPS  
81,28%

# EVALUATION DES ADHERENTS

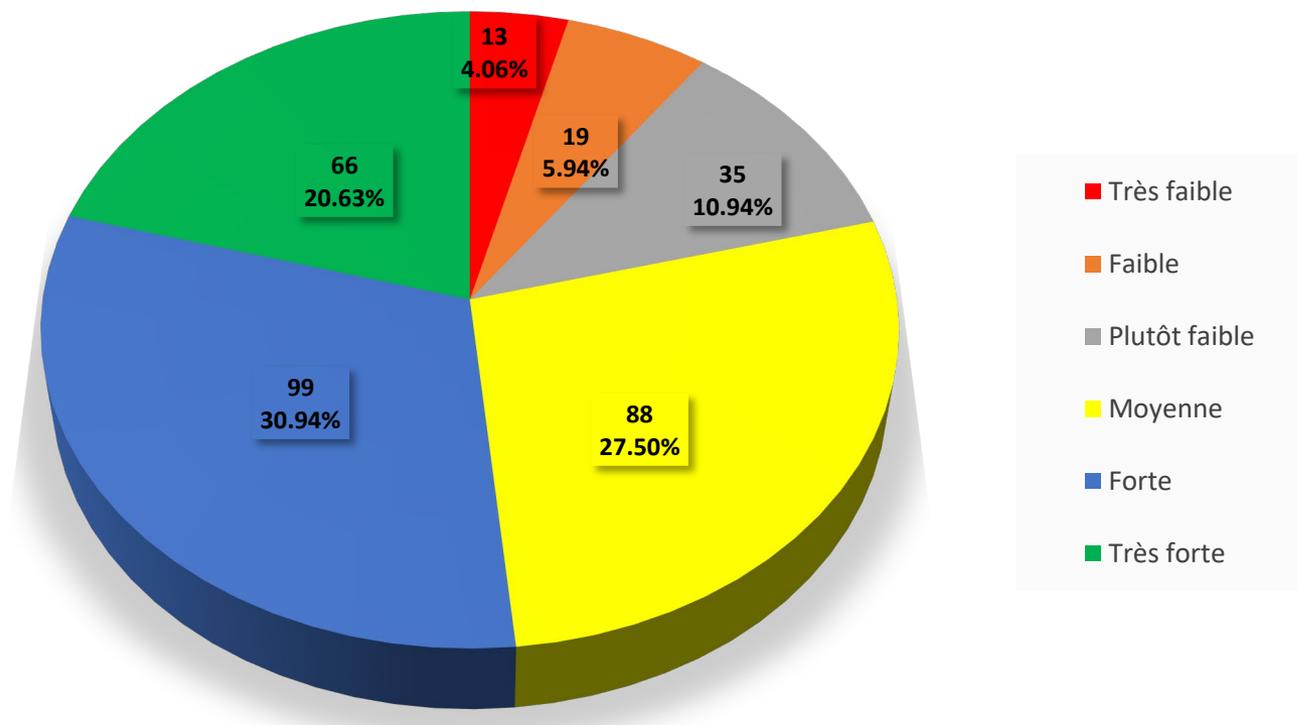
L'ACST est-il un acteur contributif de la santé de vos salariés ?



**81,64 %** des adhérents déclarent que l'ACST est un acteur contributif de la santé de leurs salariés.

# EVALUATION DES SALARIES

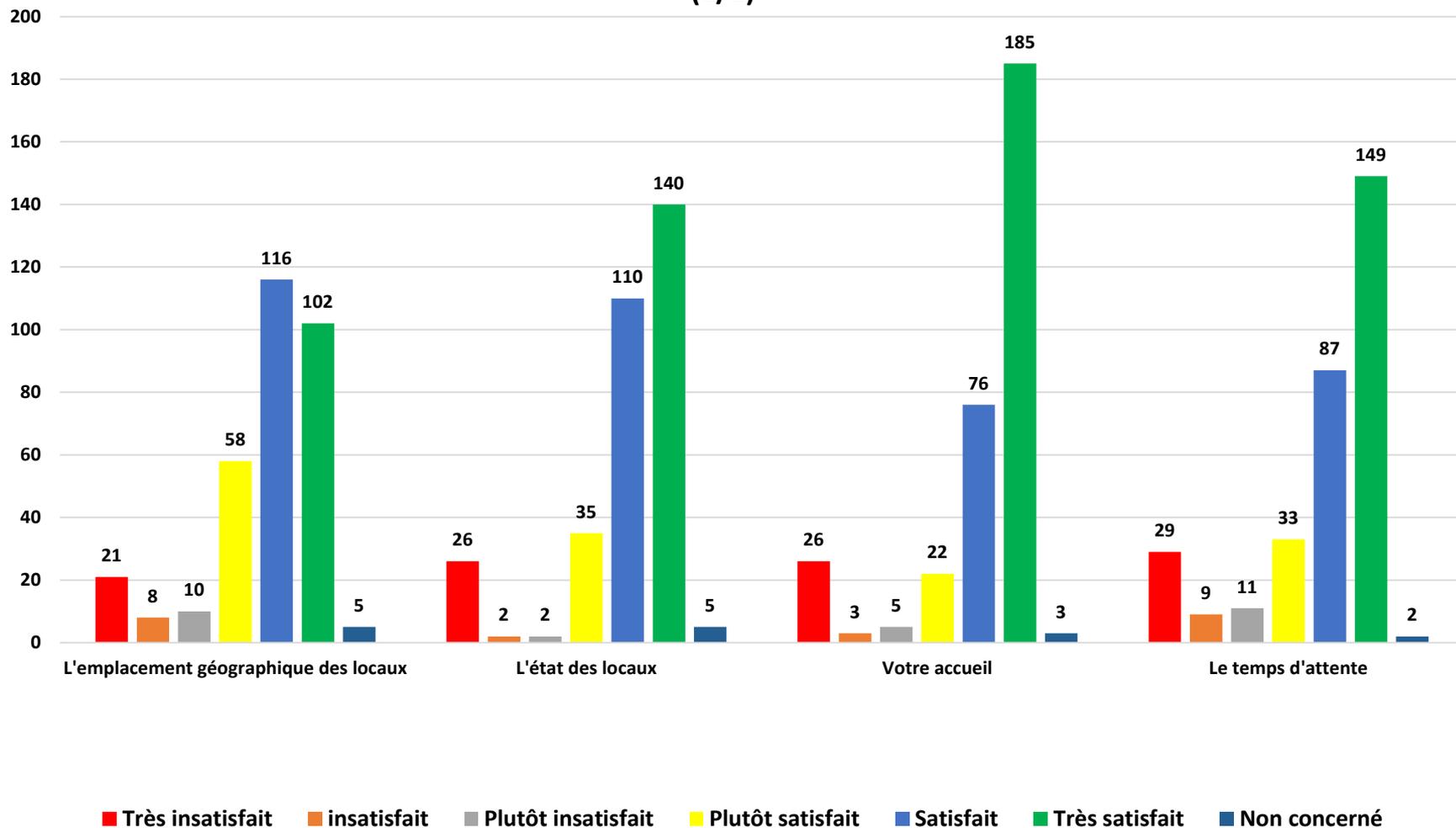
Quelle importance accordez-vous à l'ACST dans le cadre de votre santé ?



**79,07 %** des salariés déclarent accorder de l'importance à l'ACST dans le cadre de leur santé.

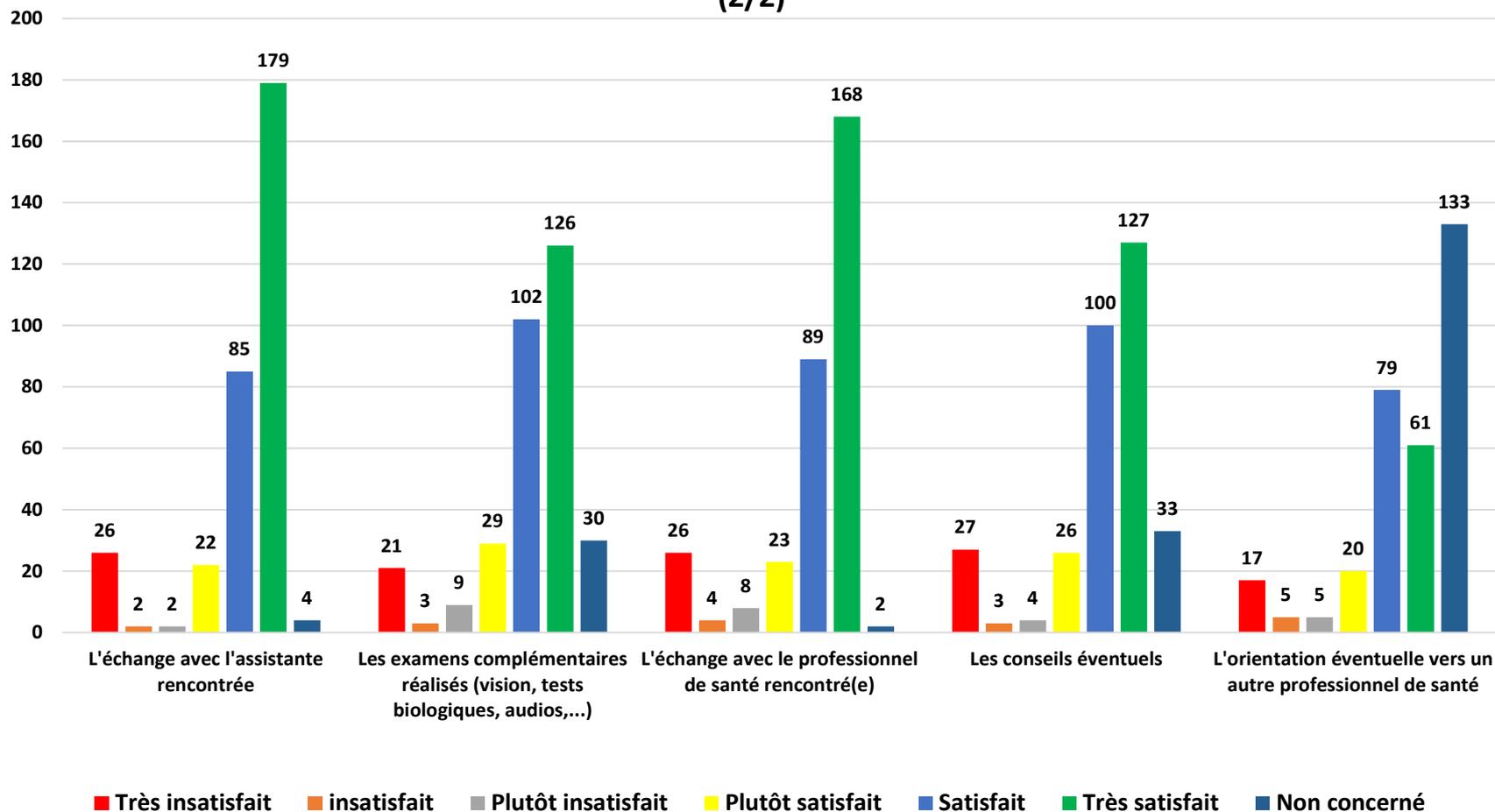
# EVALUATION DES SALARIES

Comment évaluez-vous les activités de suivi et de conseil médical proposés par l'ACST ?  
(1/2)



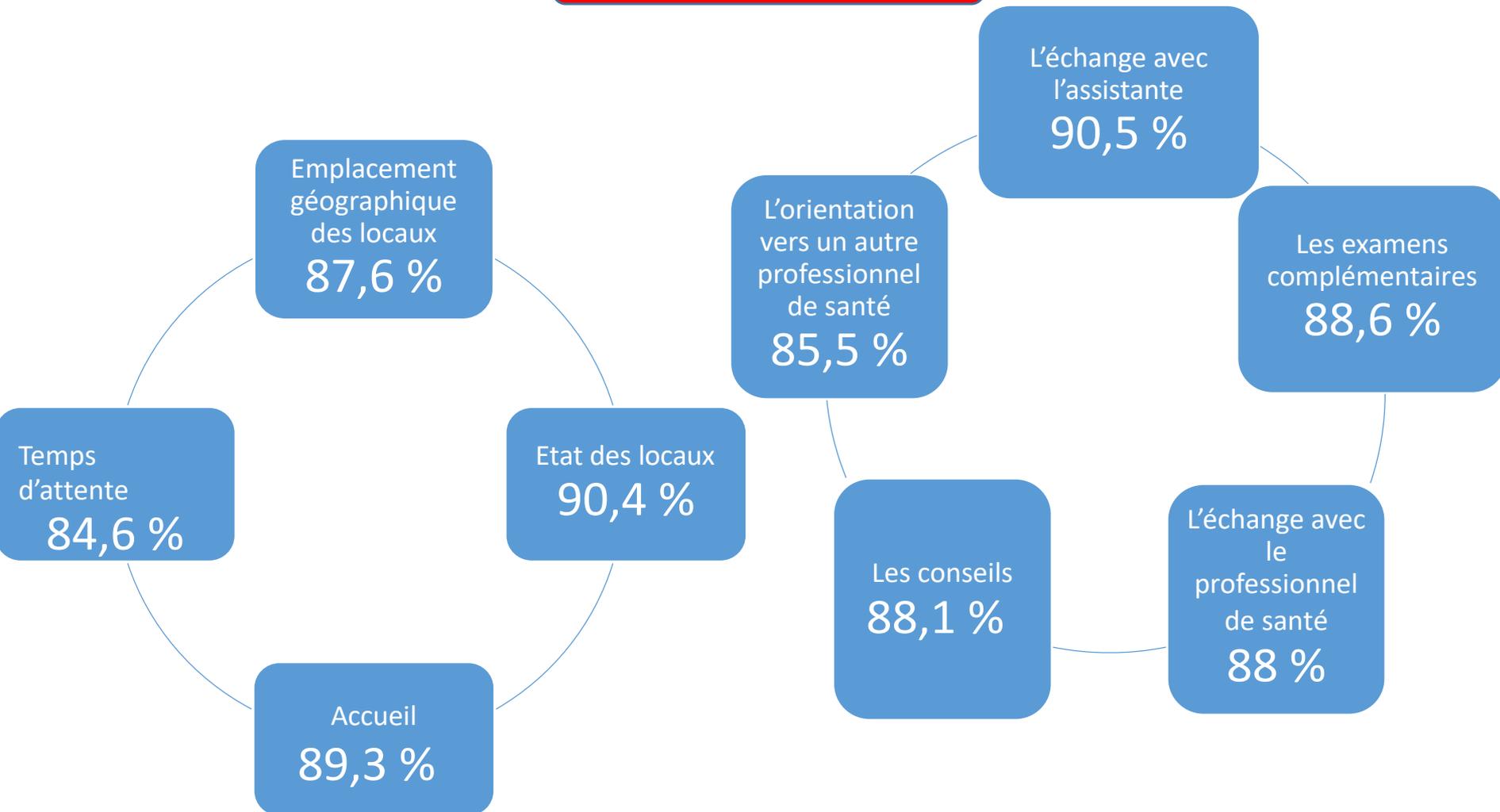
# EVALUATION DES SALARIES

Comment évaluez-vous les activités de suivi et de conseil médical proposés par l'ACST ?  
(2/2)



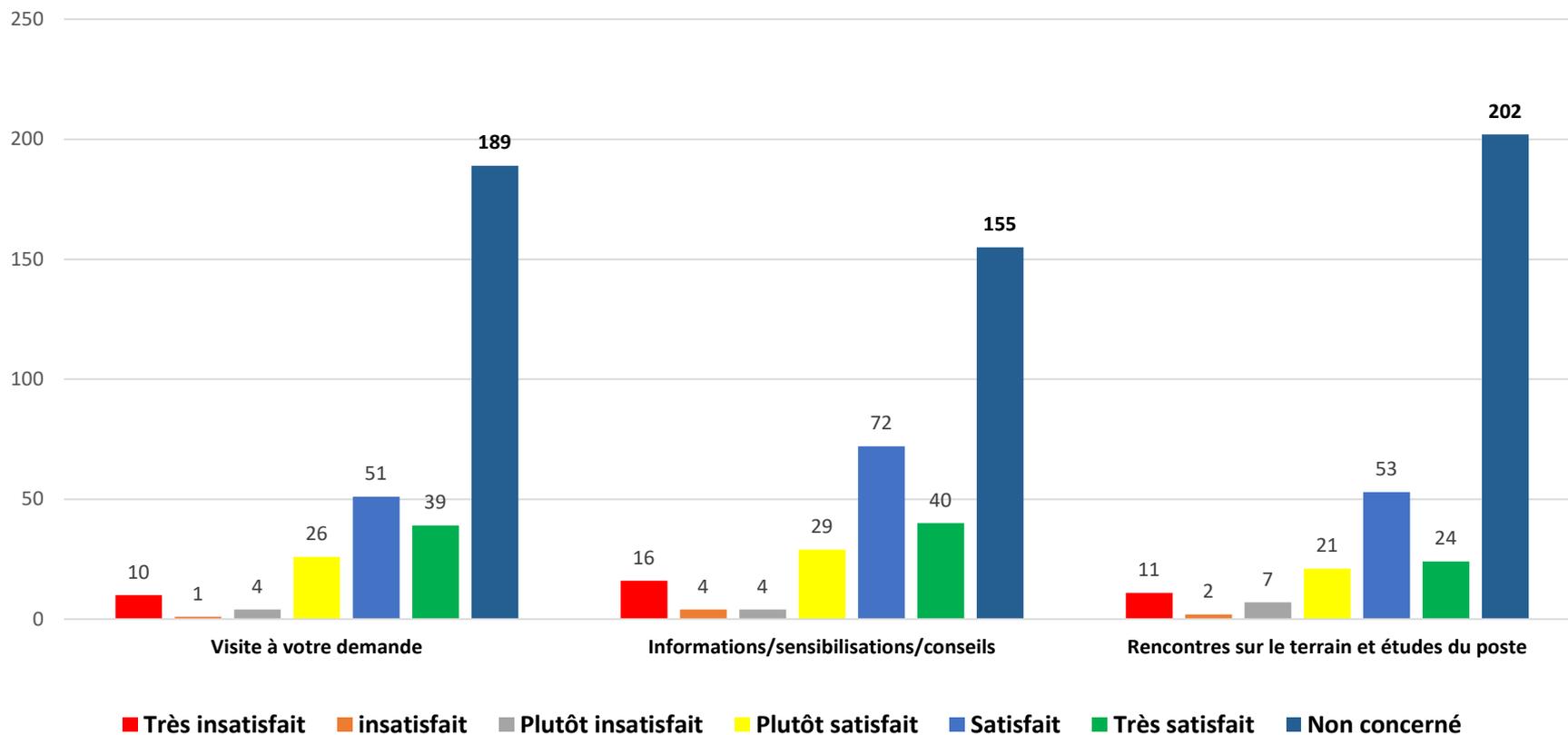
# EVALUATION DES SALARIES

**Taux de satisfaction**  
(items concernés)



# EVALUATION DES SALARIES

En dehors du cadre des visites obligatoires, comment évaluez-vous ?

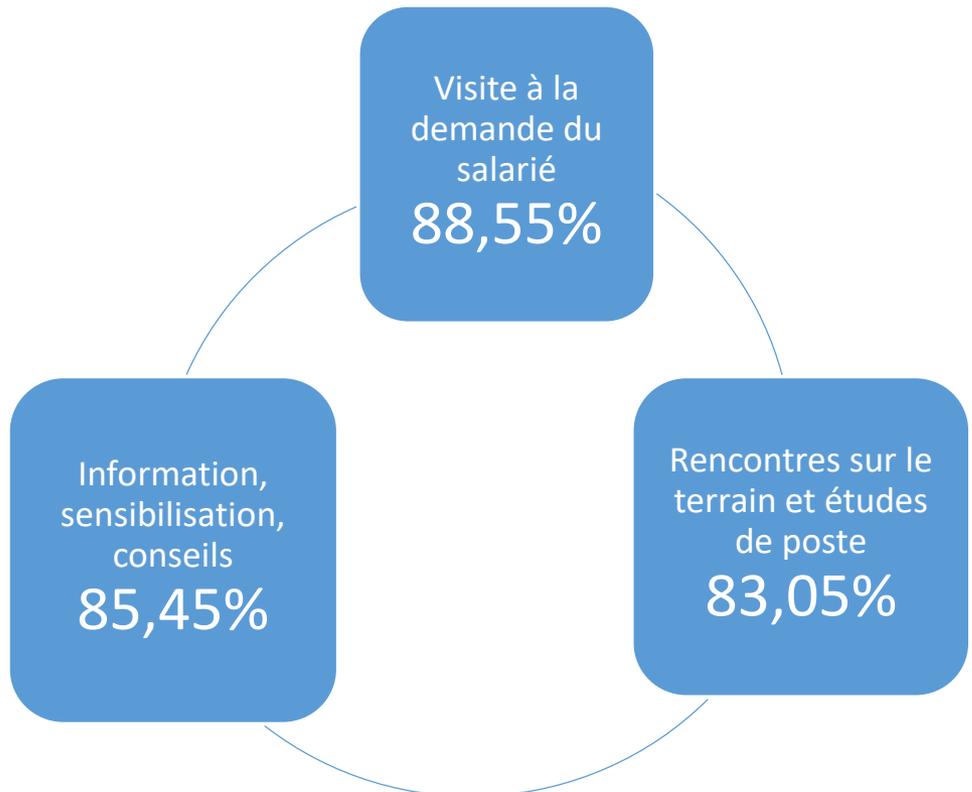


En dehors du cadre des visites obligatoires,  
**36,8 %** des salariés se dit concerné par une rencontre sur le terrain ou une étude de poste  
 et **51,5 %** par une information - sensibilisation - conseil

# EVALUATION DES ACTIONS AUTRES QUE CELLES RELEVANT DES VISITES OBLIGATOIRES

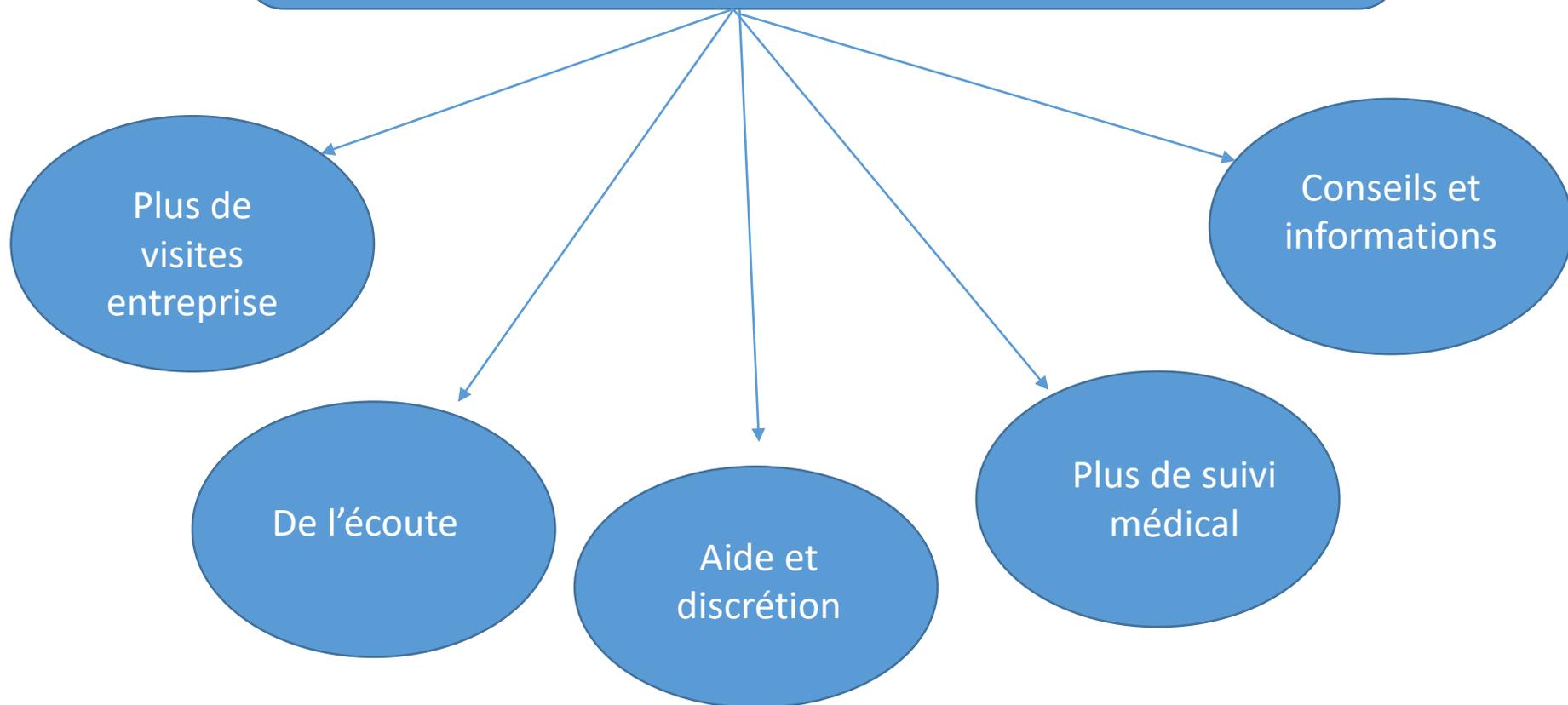
Taux de satisfaction

**43,12 %**  
des salariés se disent  
concernés par des actions  
autres que celles relevant  
des visites obligatoires



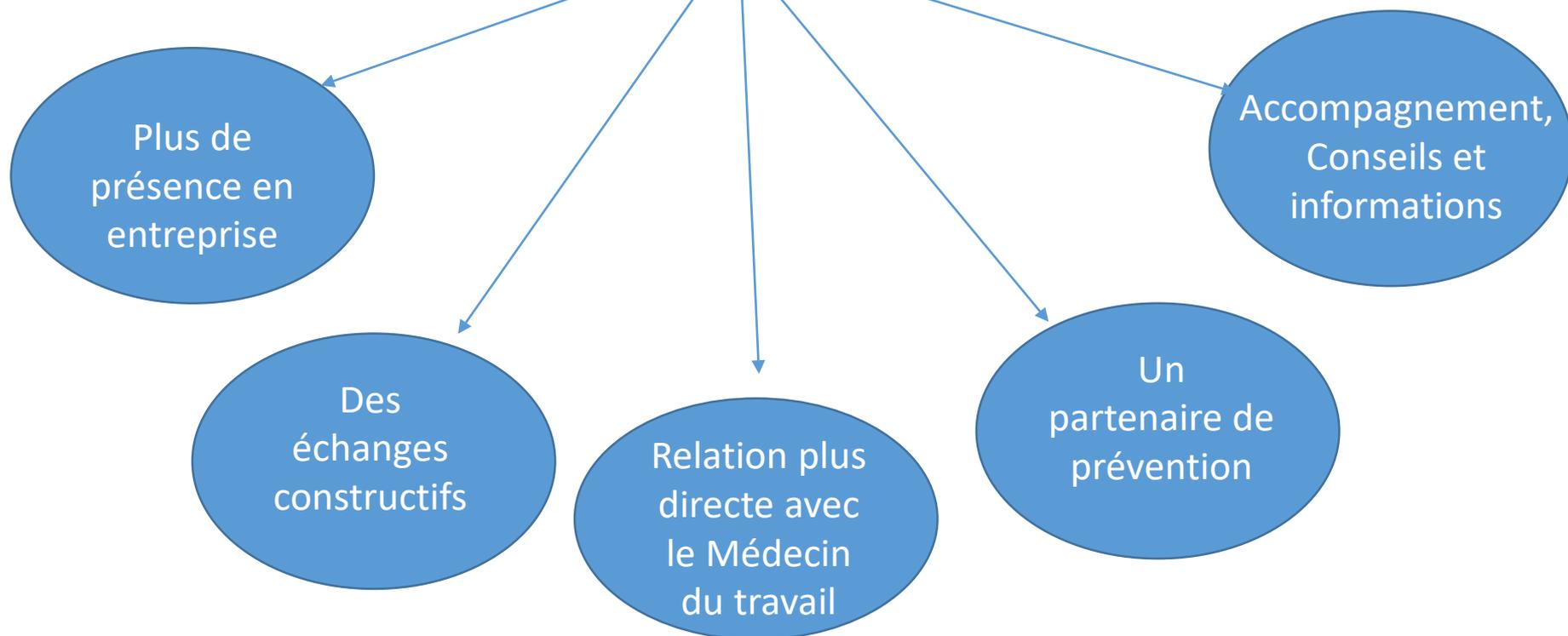
# EVALUATION DES SALARIES

Au-delà de la visite, les salariés attendent majoritairement de leur service de santé au travail :



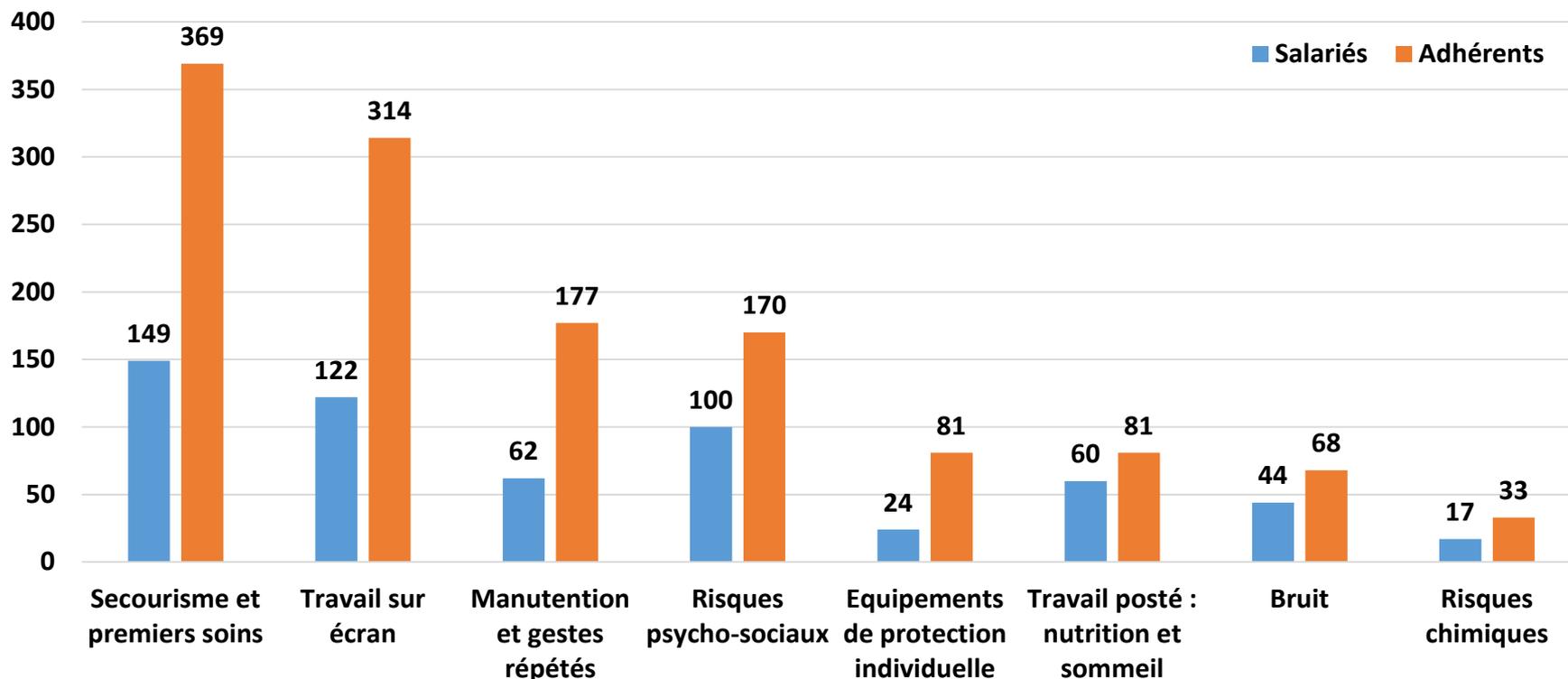
# EVALUATION DES ADHERENTS

Au-delà du réglementaire, les adhérents attendent majoritairement de leur service de santé au travail :



# ATTENTE EN MATIERE DE THEMATIQUES DE SESSIONS D'INFORMATIONS/SENSIBILISATIONS

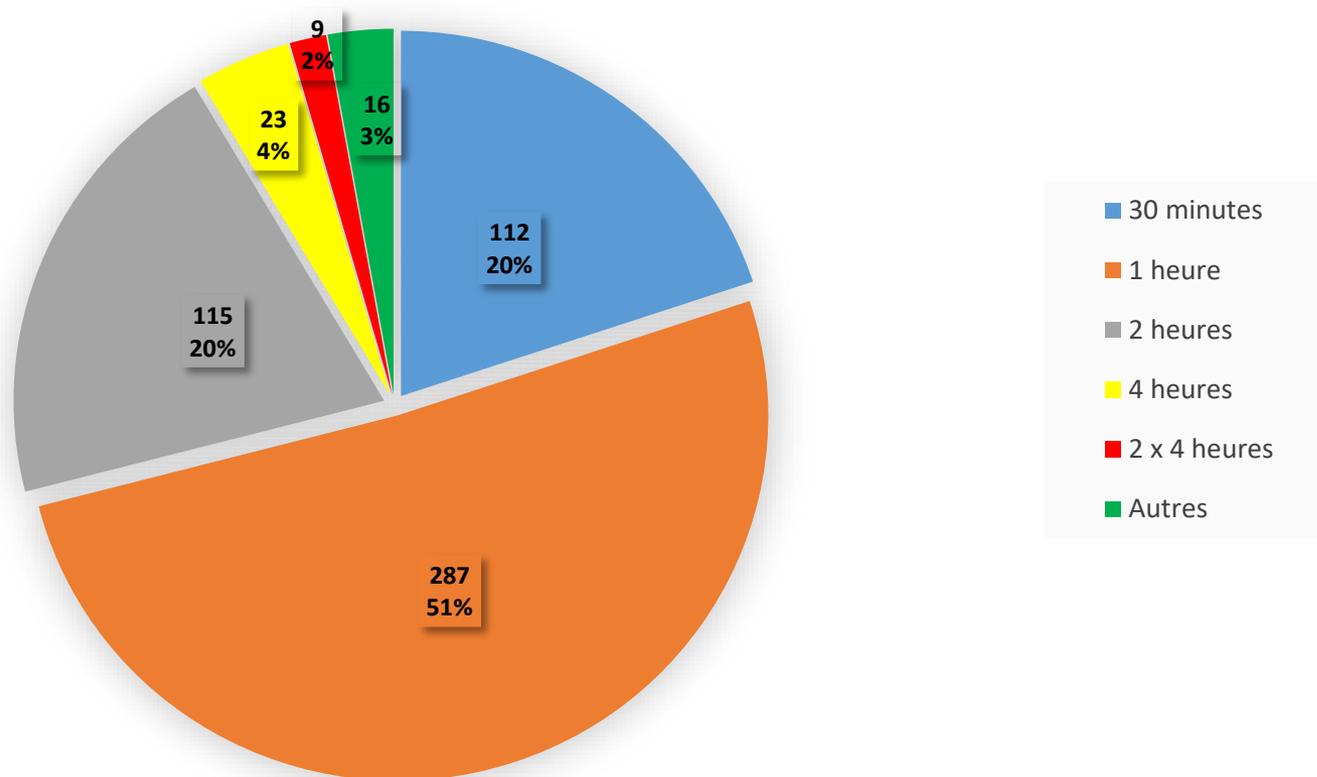
Par quelles thématiques de sessions d'informations/sensibilisations seriez-vous intéressé(e) ?



551 des adhérents et 260 salariés ayant répondu au questionnaire ont indiqué être intéressés par au moins une session d'information/sensibilisation.

# ATTENTE EN MATIERE DE THEMATIQUES DE SESSIONS D'INFORMATIONS/SENSIBILISATIONS

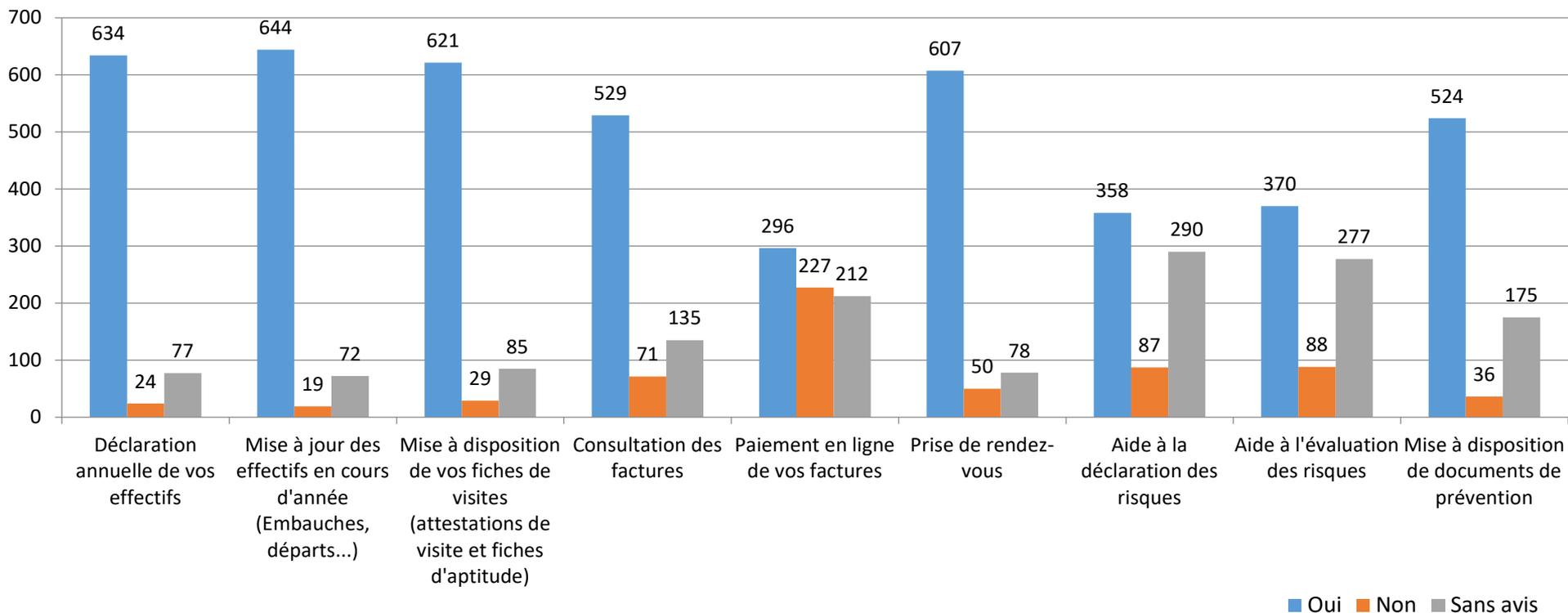
Quel serait selon vous le format horaire idéal pour les sessions de d'informations/sensibilisations



Les adhérents ayant indiqué être intéressés par au moins une session d'information/sensibilisation, souhaitent des sessions de courte durée, entre 30 minutes et 2 heures.

# PORTAIL ADHERENTS

## Les fonctionnalités attendues



Une très grande majorité des adhérents ayant répondu au questionnaire est favorable à la mise en place d'un portail.

# PORTAIL ADHERENTS

## FONCTIONNALITES ATTENDUES

Taux de demande

Déclaration  
annuelle des  
effectifs  
**86,26%**

Mise à jour  
des effectifs  
en cours  
d'année  
**87,62%**

Paiement en  
ligne des  
factures  
**40,27 %**

Prise de rendez-  
vous  
**85,59%**

Consultation  
des factures  
**71,97%**

Mise à  
disposition  
des fiches de  
visites  
**84,49%**

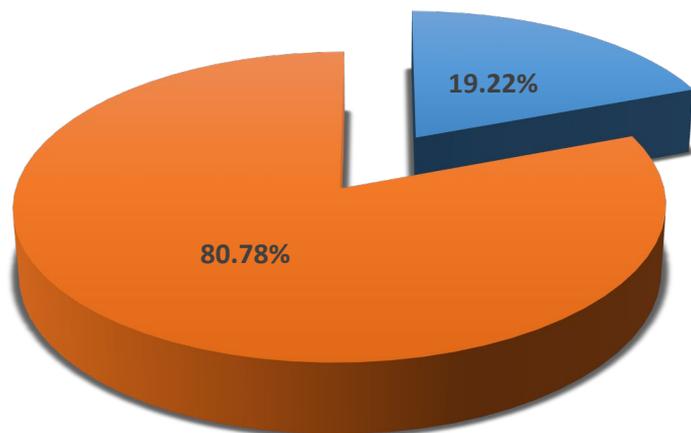
Mise à  
disposition de  
documents de  
prévention  
**71,29%**

Aide à la  
déclaration des  
risques  
**48,71%**

Aide à  
l'évaluation des  
risques  
**50,34%**

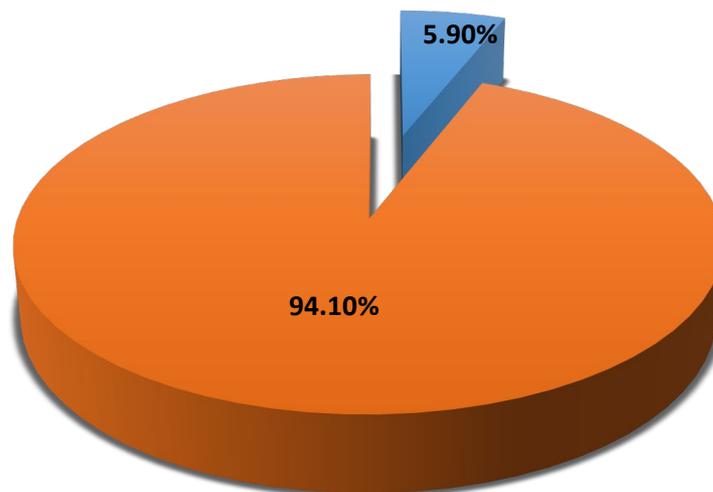
# CONNAISSANCE DU SITE INTERNET

**Adhérents**



■ Oui ■ Non

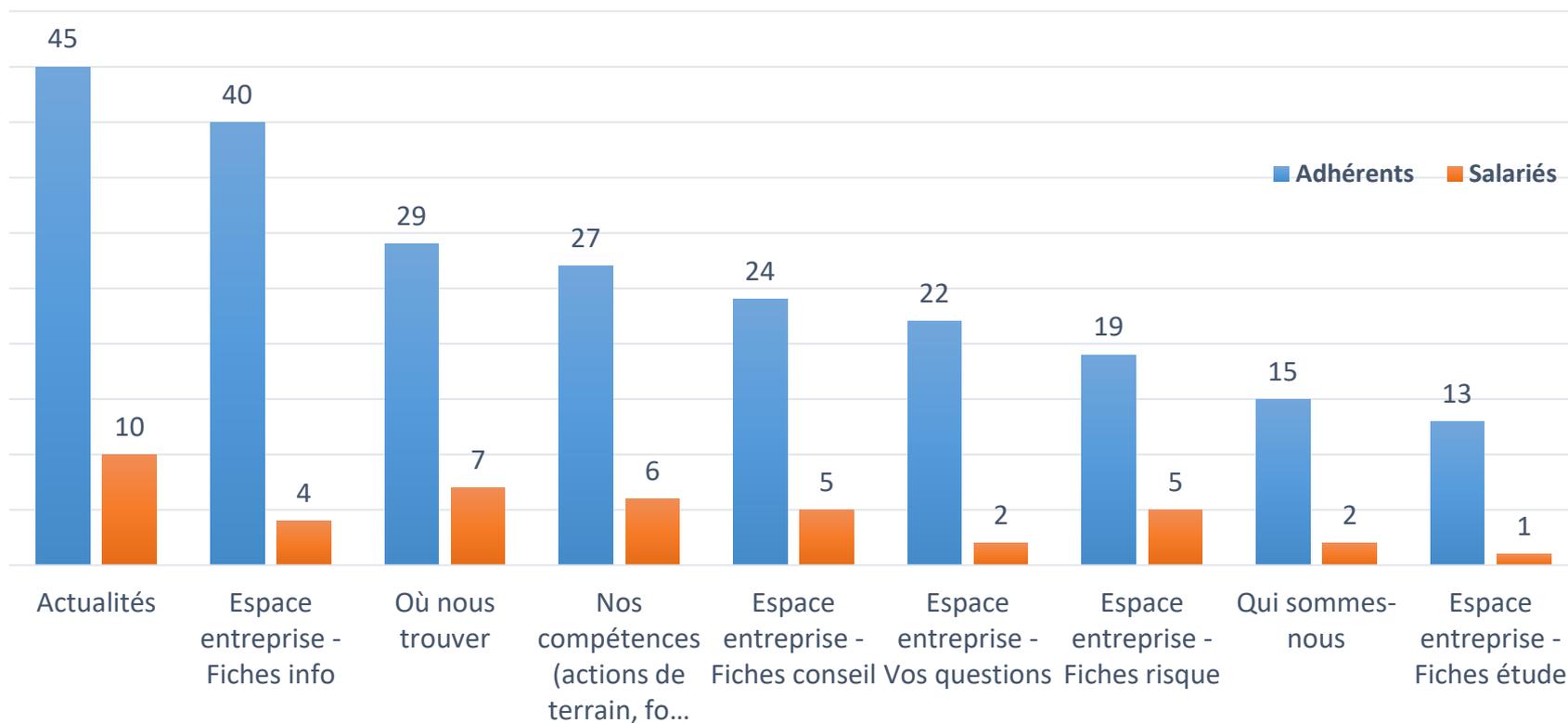
**Salariés**



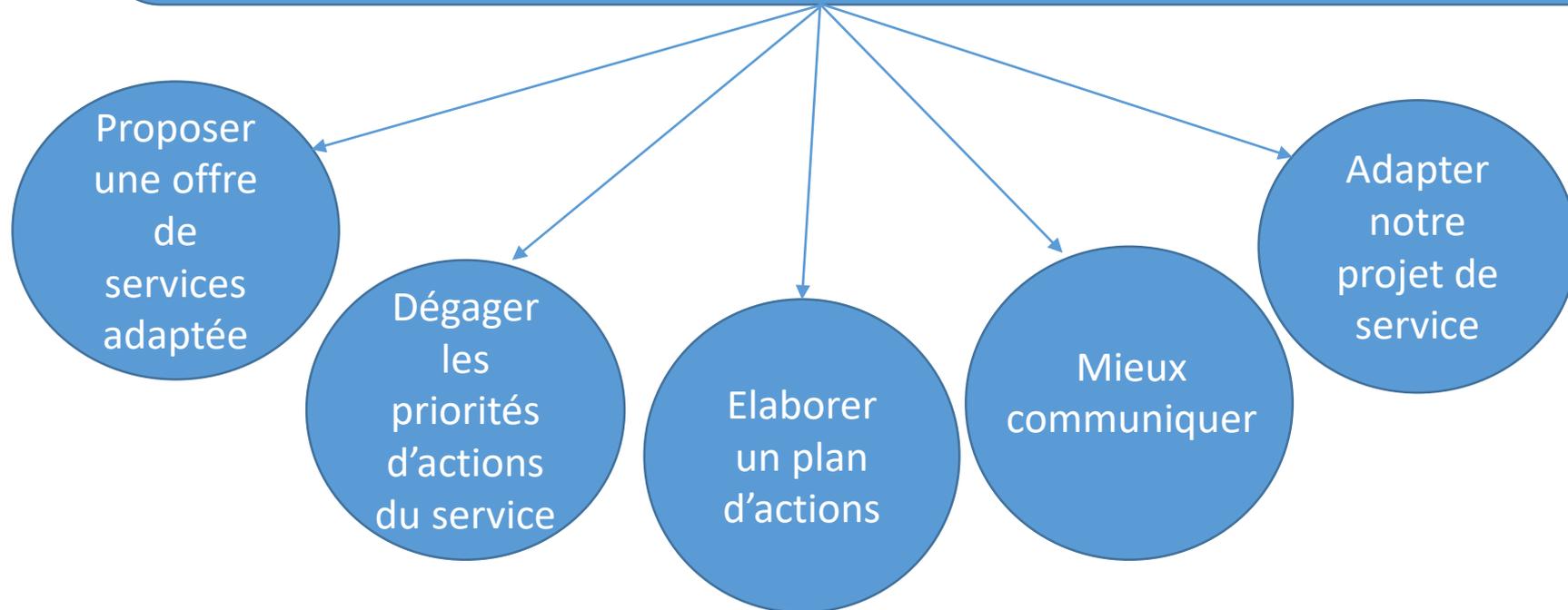
■ Oui ■ Non

Une très grande majorité de nos adhérents et de leurs salariés ne connaissent pas notre site internet.

# RUBRIQUES DU SITE INTERNET CONSULTEES



Les adhérents et les salariés ont participé activement à cette enquête d'évaluation et d'attentes de leurs besoins. Les réponses apportés devront nous servir à travailler sur différents axes d'amélioration



# Merci

**pour votre participation et  
votre implication active au  
bon déroulement de cette  
enquête**

