

Groupe de travail Communication

# Enquête de satisfaction auprès des adhérents

du 12 au 23 avril 2021





# Bilan d'exploitation du fichier

Nombre d'adhérents : **1856**  
Objectif de contact : **186 (10%)**

		Nombre d'adhérents	Représentativité	Echantillon	Réalisation en chiffres	Réalisation en %	
par ACTIVITE	GROS ŒUVRE	583	31%	29	25	86%	
	SECOND ŒUVRE	1130	61%	57	45	80%	
	TRAVAUX PUBLICS	143	8%	7	8	112%	
total		<b>1856</b>	<b>100%</b>	<b>93</b>	<b>78</b>	<b>84%</b>	
par EFFECTIFS	1 à 19	1730	93%	87	70	81%	
	20 à 49	100	5%	5	5	100%	
	50 et plus	26	1%	1	1	77%	
total		<b>1856</b>	<b>100%</b>	<b>93</b>	<b>76</b>	<b>82%</b>	
				<b>total</b>	<b>186</b>	<b>154</b>	<b>83%</b>



Tirages au sort sur  
[www.my2lbox.com](http://www.my2lbox.com)

## Contacts argumentés

Nombre de contacts utilisés : **297 (16%)**  
Enquêtes réalisées : **154** soit 8,3% des adhérents

## Type de collecte

~ 90% par téléphone  
~ 10% par mail

Relance : 16% des réponses  
Refus de répondre : 10 soit 3% des contacts utilisés

## Constats selon les catégories

- Entreprises de Travaux Publics, de 20 à 49 salariés, et de 50 salariés et plus : réponses au 1<sup>er</sup> appel, fluidité et facilité de réponses
- Entreprises de 1 à 19 salariés : professionnels sur chantiers, difficultés d'avoir un contact, manque de temps pour répondre, parfois réponses vagues. Mais adhérents compréhensifs, prennent le temps quand ils peuvent.

taux de participation

**83%**



## Questionnaire réalisé sur GoogleForms (en ligne)

- 12 questions fermées (choix d'1 réponse parmi 2 ou 4)
- 1 question à plusieurs réponses possibles
- 1 question ouverte



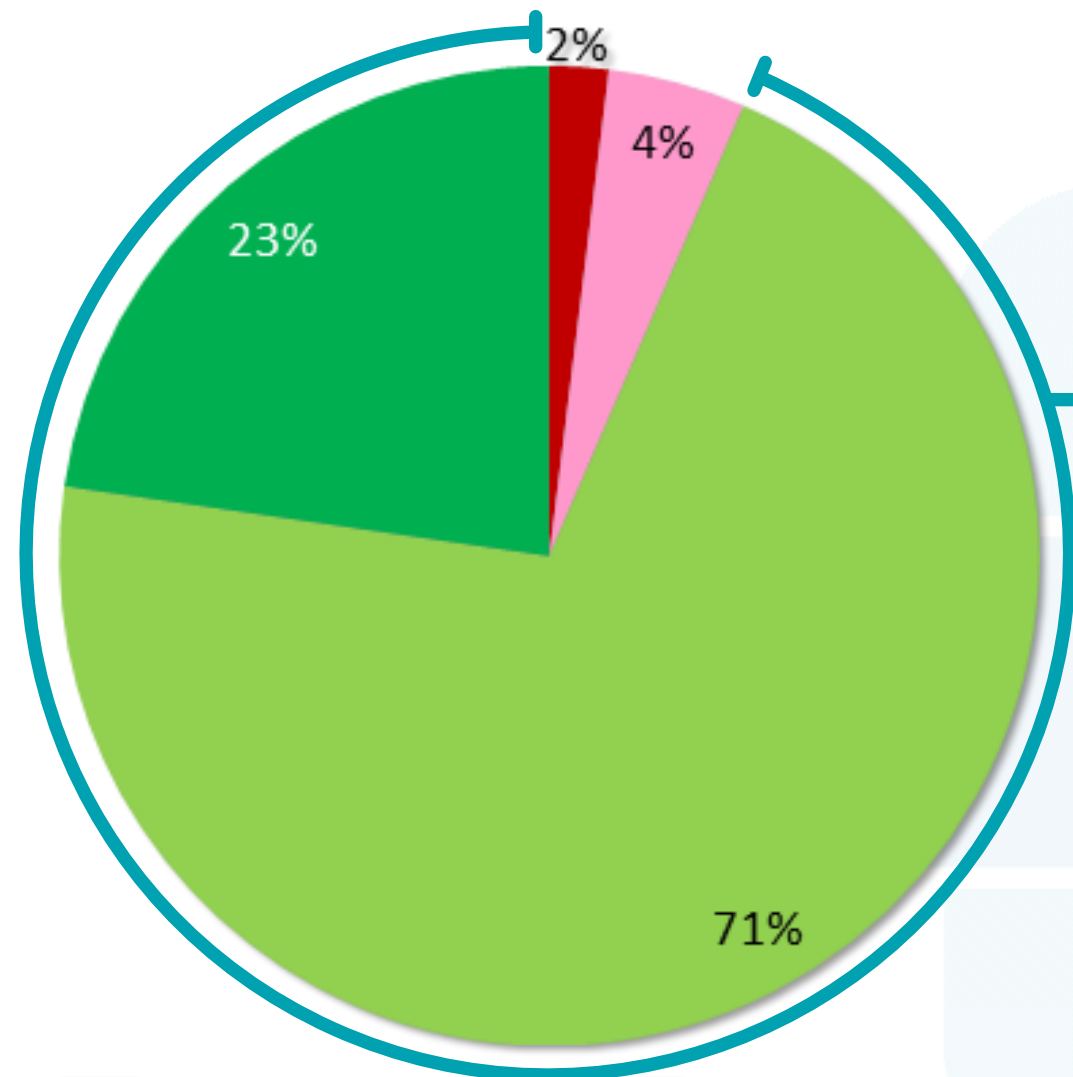
### 1) Appel individuel

- réalisation du questionnaire privilégié en direct (90%)
- ou envoi du lien par mail pour les adhérents qui le souhaitaient
- ou relance / nouvel appel en absence de réponse au téléphone



### 2) Envoi du lien par mail à tous les adhérents ne répondant pas au téléphone

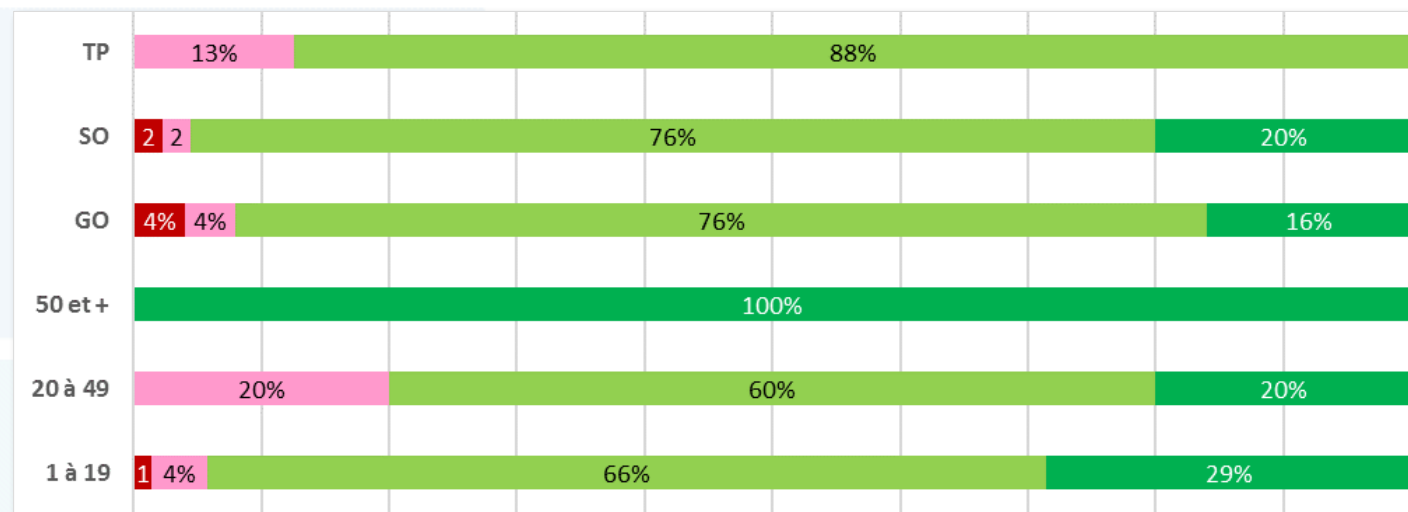
# Question 1



Concernant l'ensemble des prestations de l'AST BTP de l'Ain, êtes-vous... ?

94%

de satisfaction générale



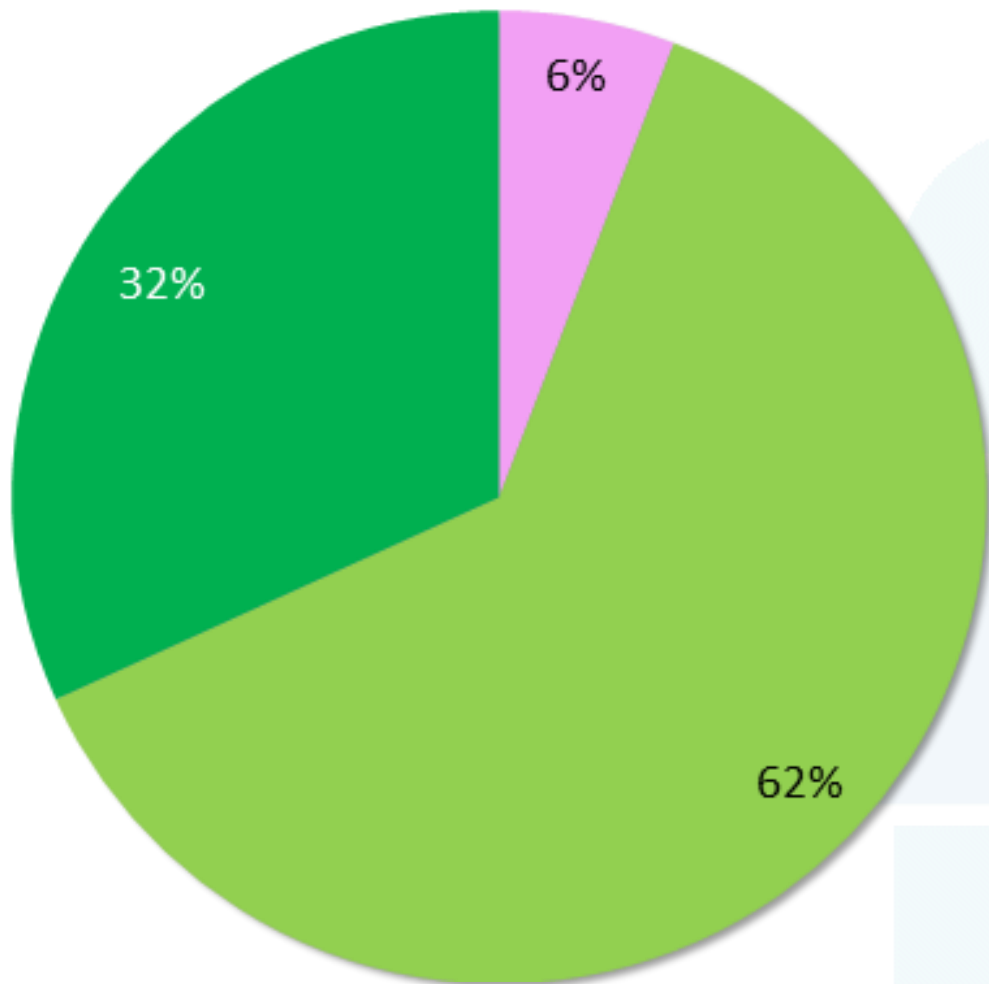
Très satisfait

Assez satisfait

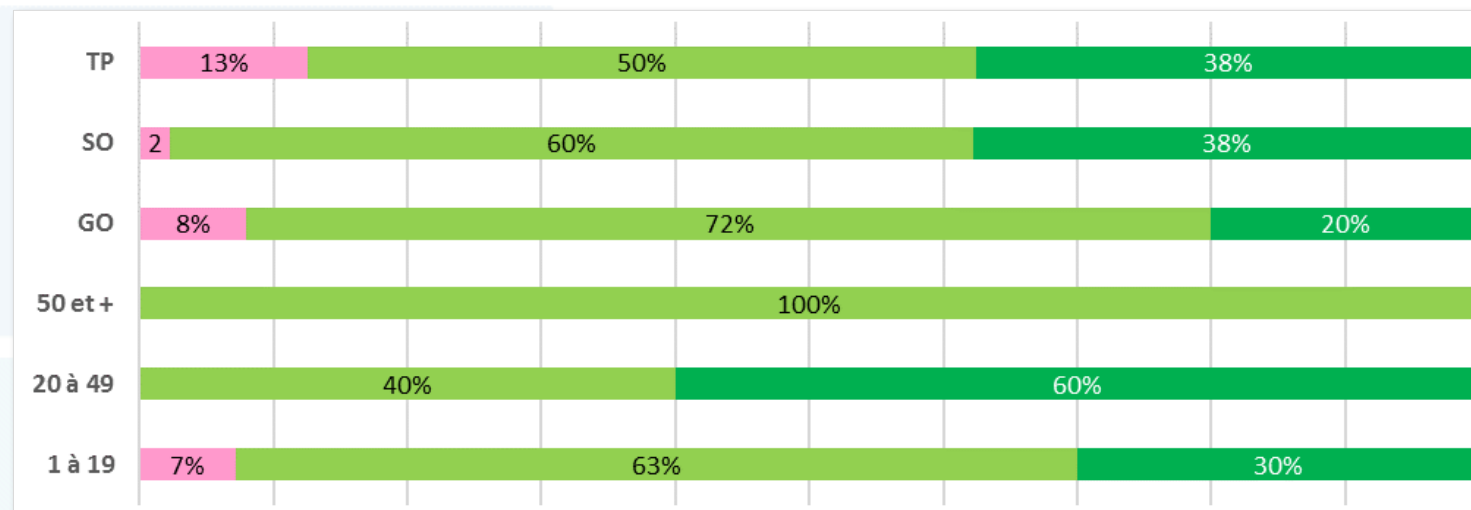
Peu satisfait

Pas du tout satisfait

# Question 2



La facilité à joindre le service, diriez-vous que vous êtes... ?



Très satisfait



Assez satisfait

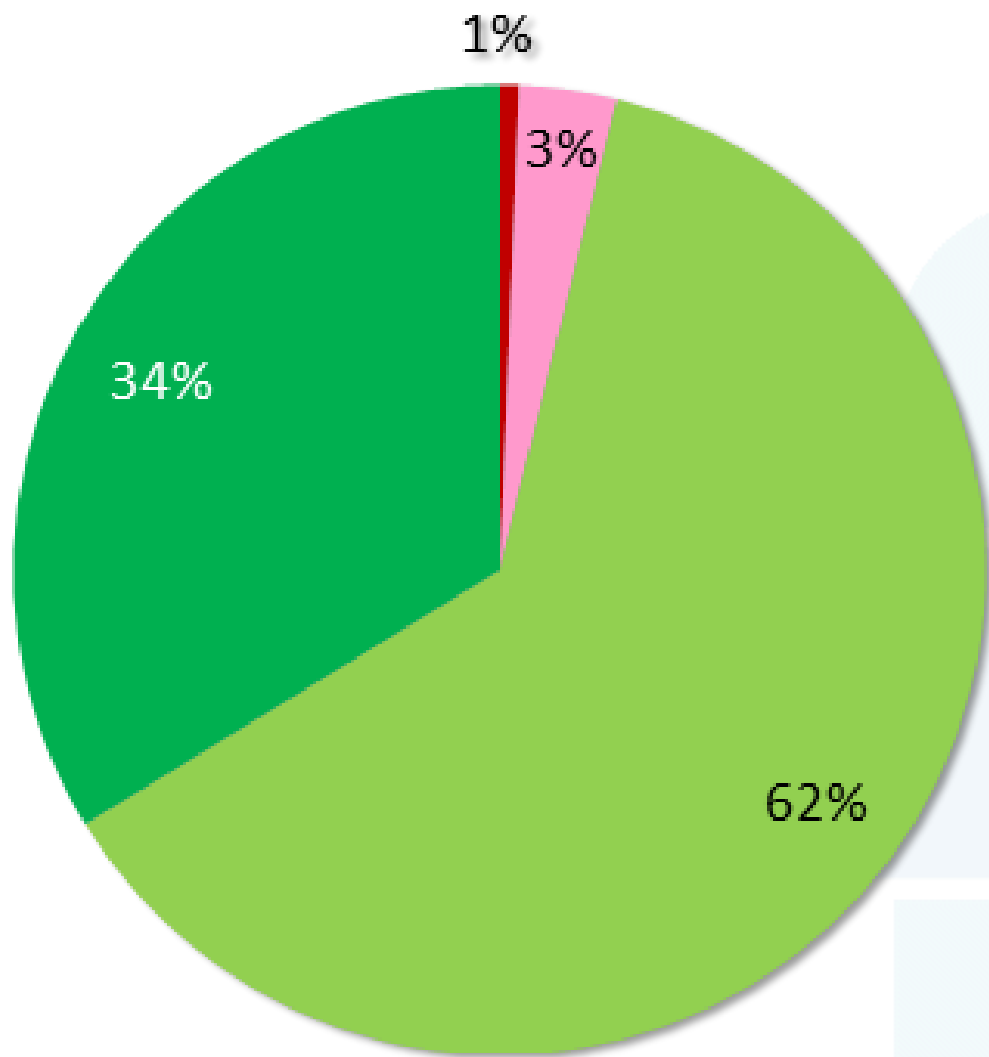


Peu satisfait

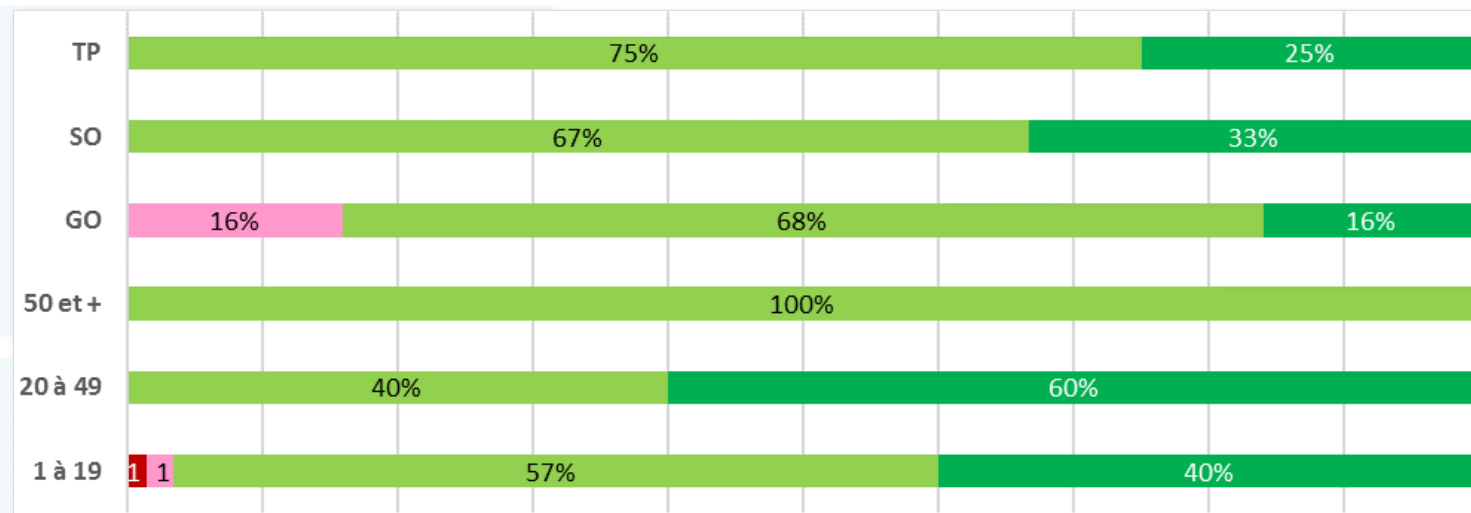


Pas du tout satisfait

# Question 3

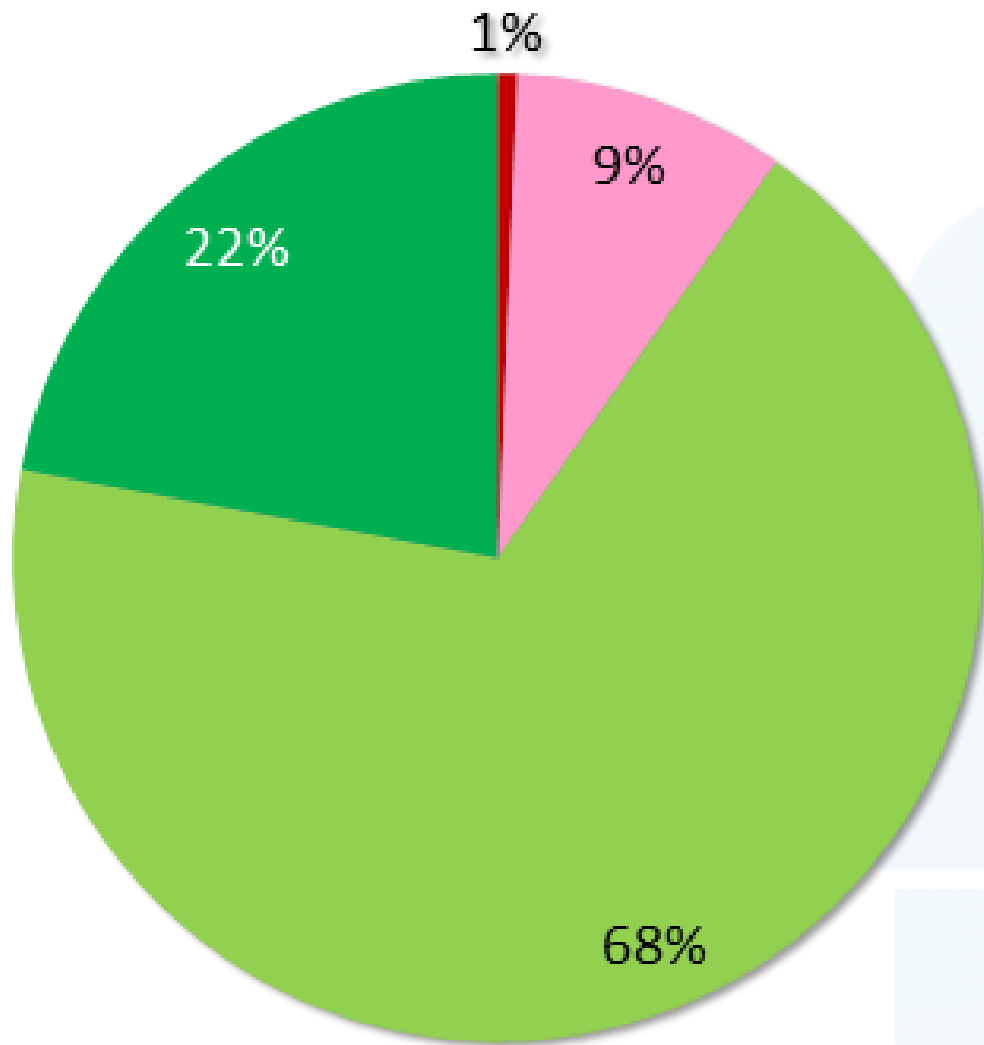


Selon vous, l'accueil téléphonique et physique s'avère être... ?

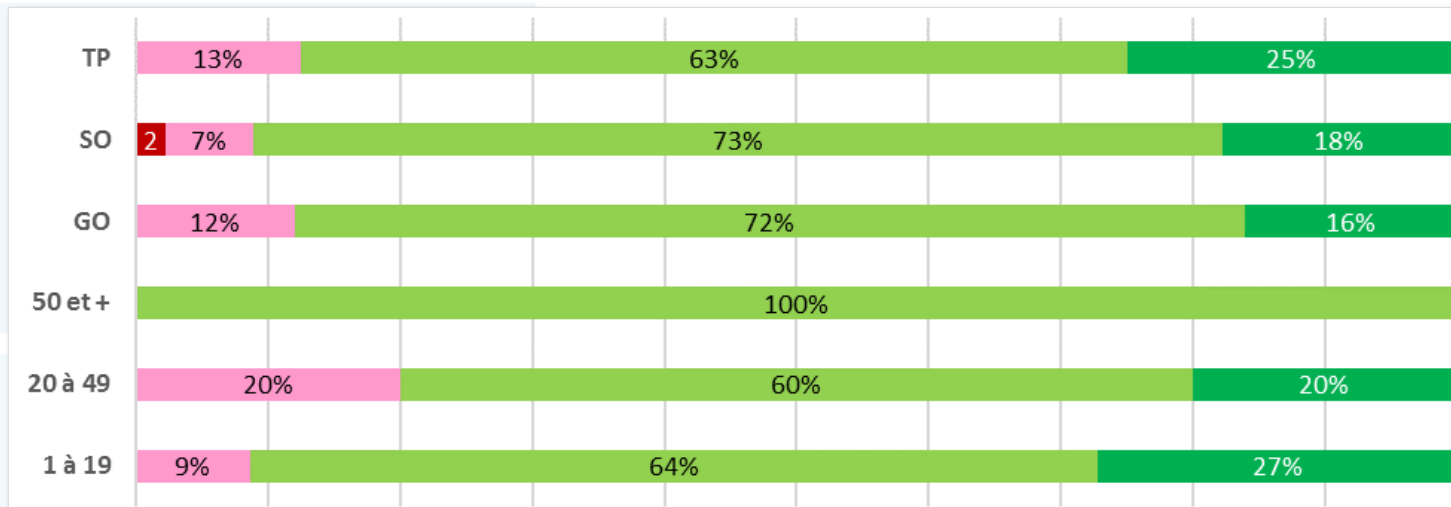


■ Très satisfaisant   
 ■ Assez satisfaisant   
 ■ Peu satisfaisant   
 ■ Pas du tout satisfaisant

# Question 4



Au sujet de l'utilisation du portail adhérents, êtes-vous... ?



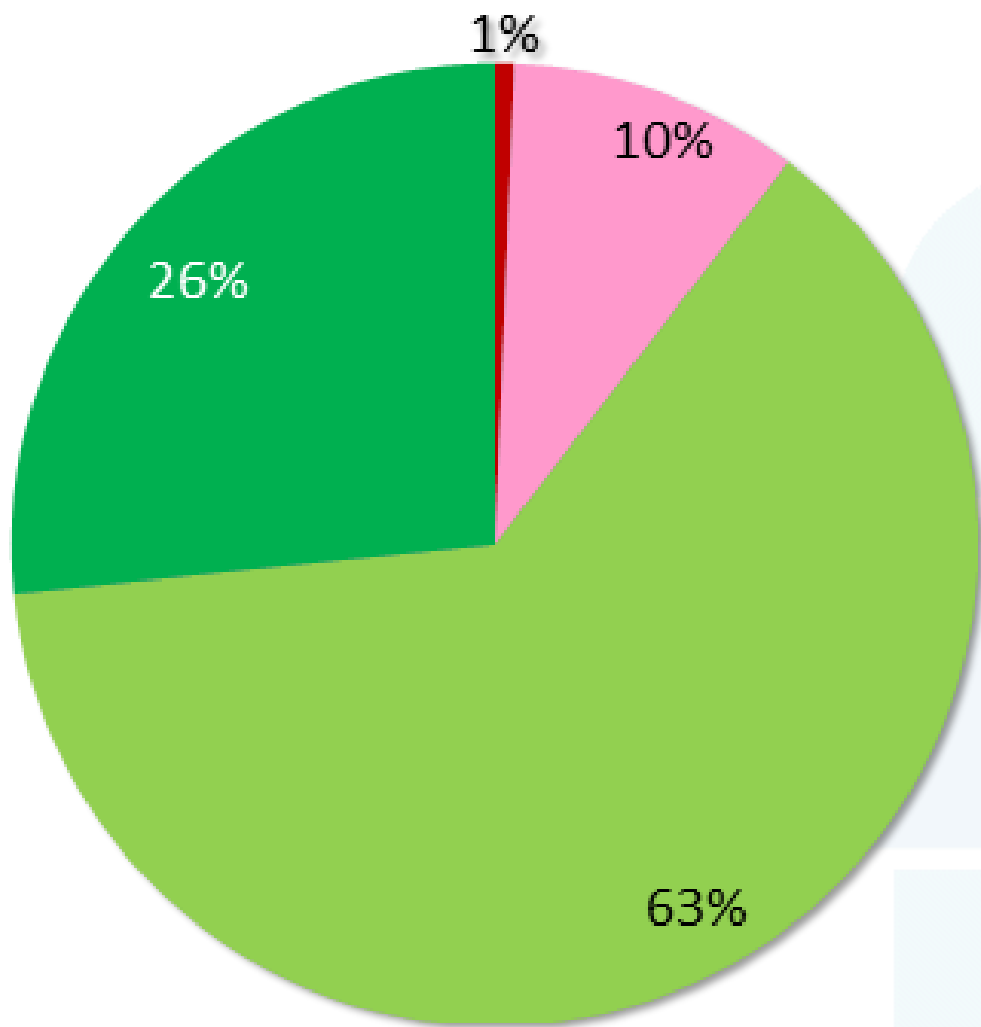
Très satisfait

Assez satisfait

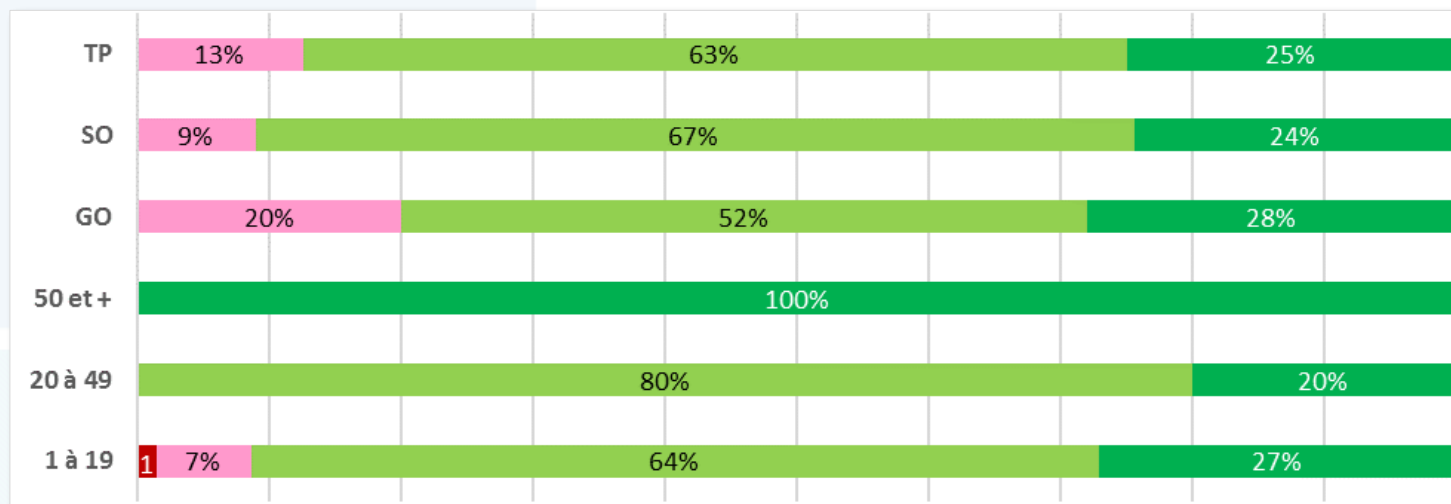
Peu satisfait

Pas du tout satisfait

# Question 5



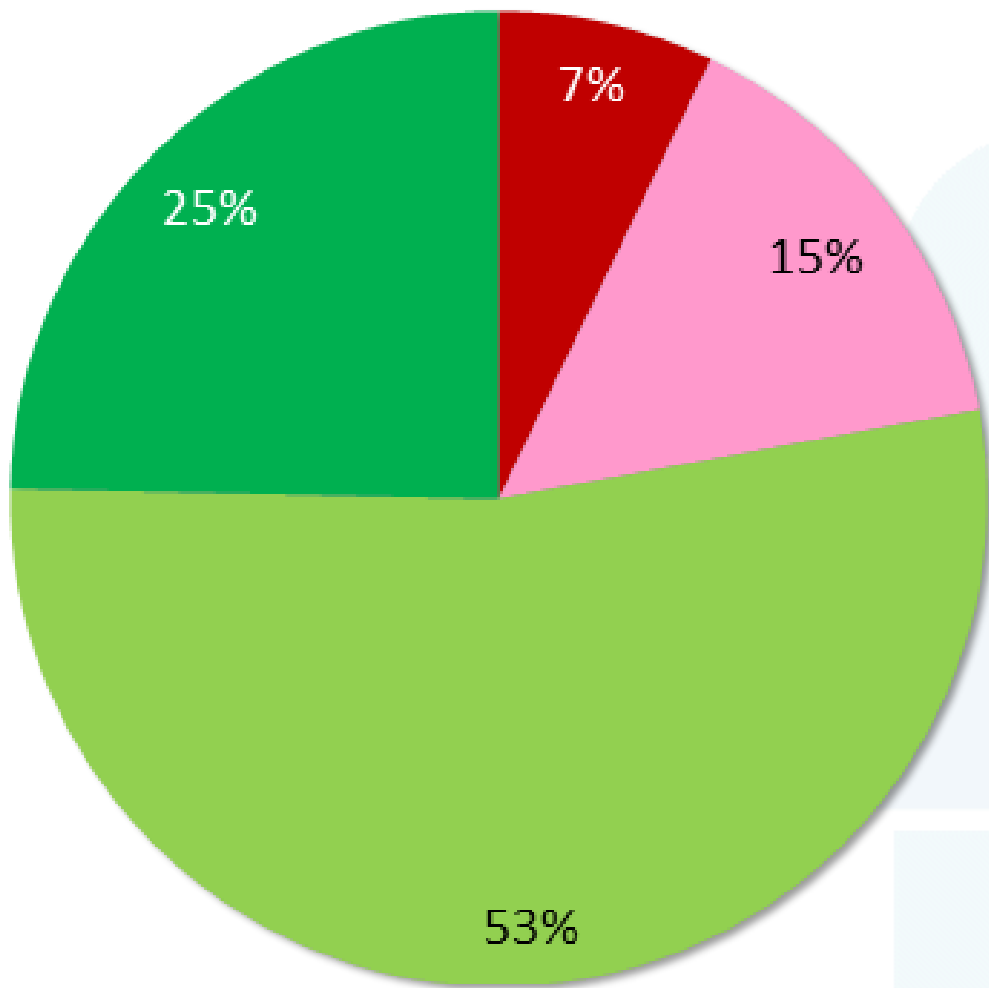
À propos des échanges avec les professionnels de santé, les considérez-vous... ?



■ Très satisfaisants   
 ■ Assez satisfaisants   
 ■ Peu satisfaisants   
 ■ Pas du tout satisfaisants



# Question 6

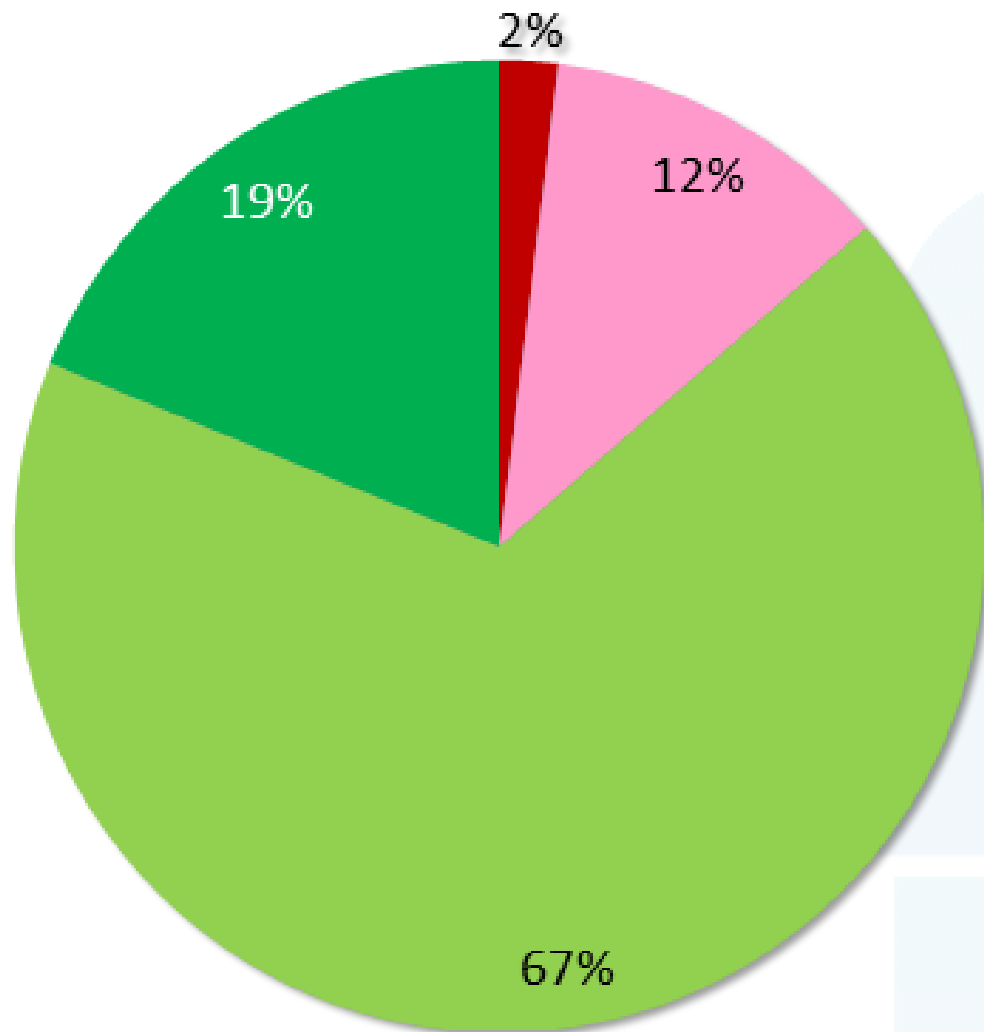


L'organisation des visites médicales vous paraît-elle... ?

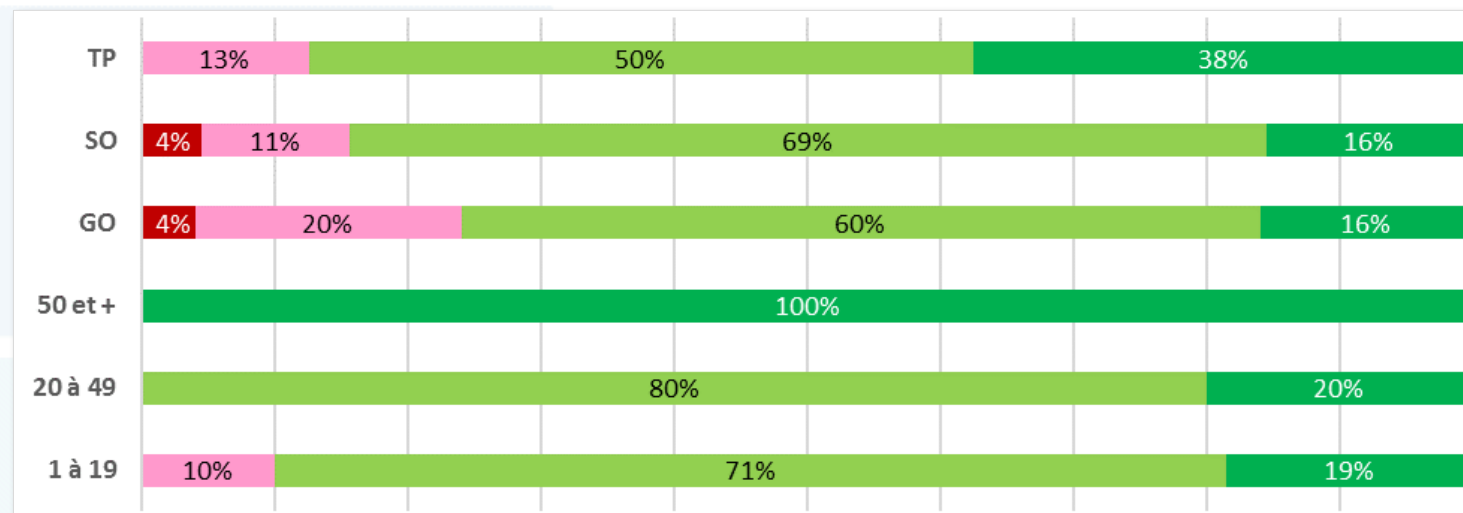
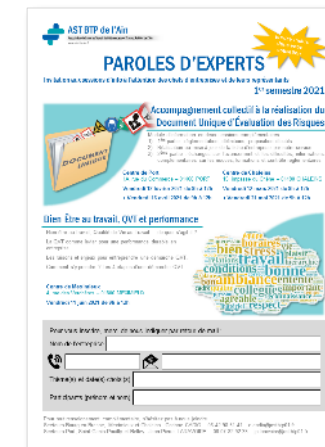


■ Très satisfaisantes
 ■ Assez satisfaisante
 ■ Peu satisfaisante
 ■ Pas du tout satisfaisante

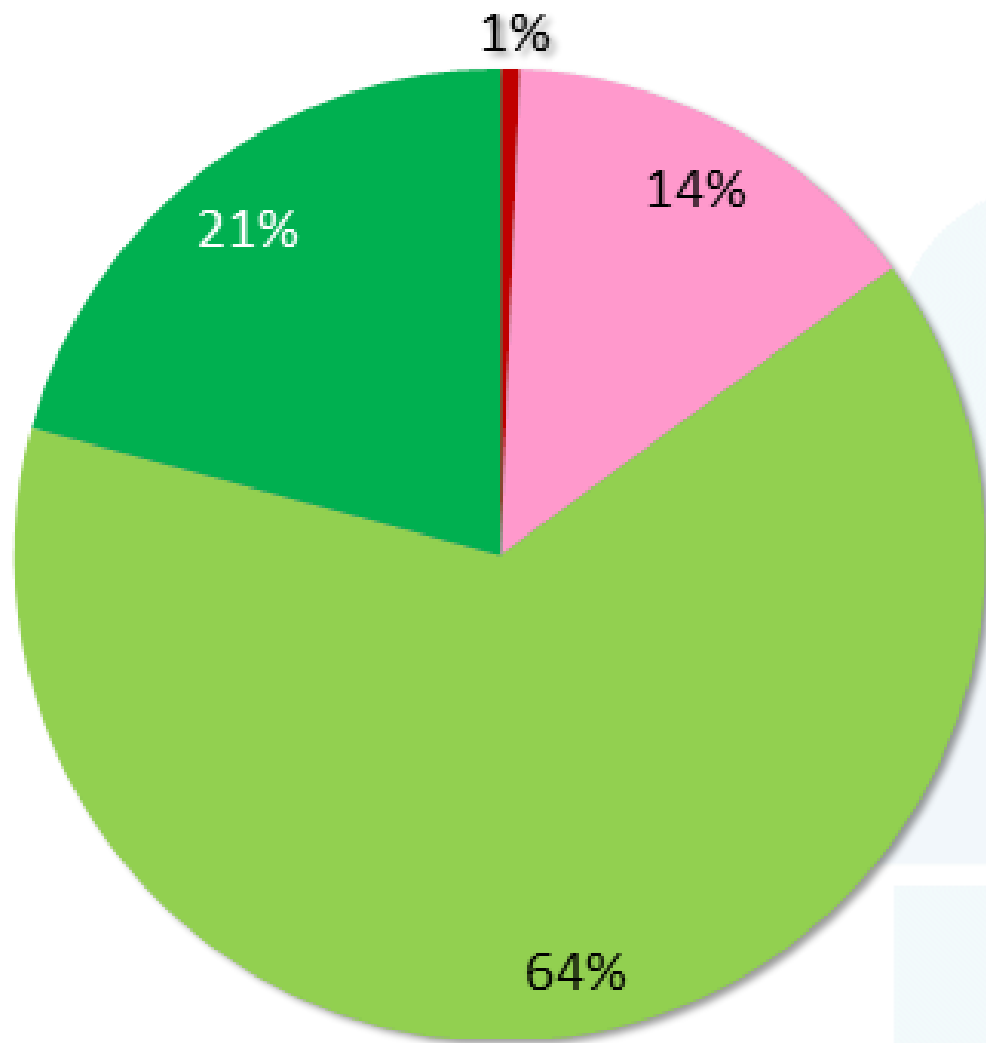
# Question 7



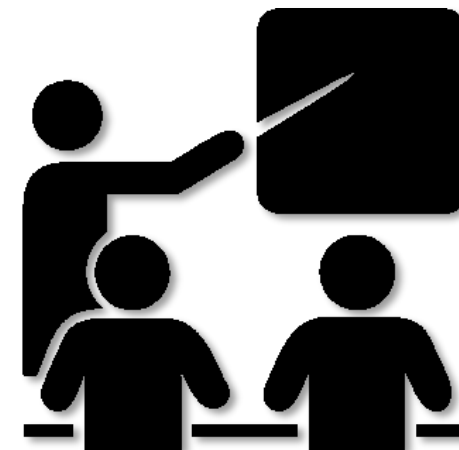
## L'information, communication de l'AST BTP sur l'offre de services : en êtes-vous... ?



# Question 8

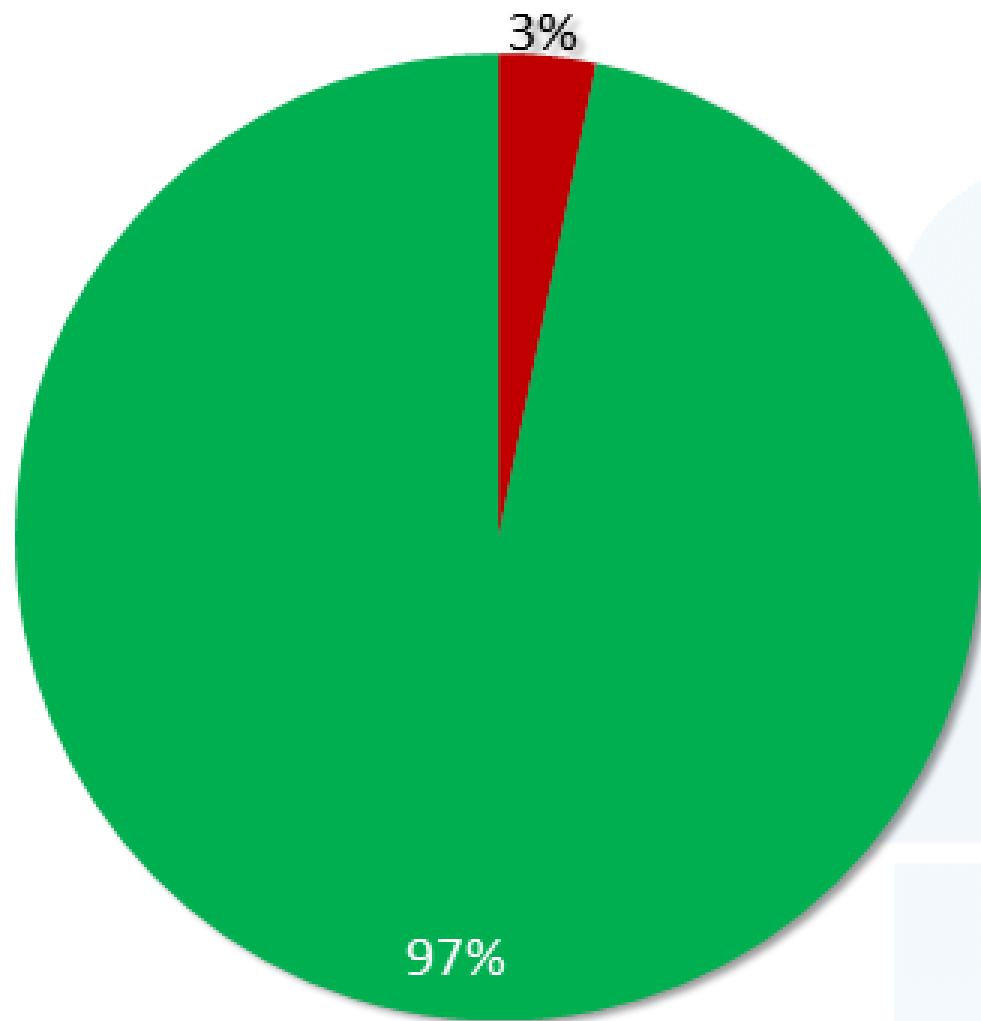


Le conseil et l'accompagnement en prévention des risques professionnels vous les qualifieriez de... ?



■ Très satisfaisant   
 ■ Assez satisfaisant   
 ■ Peu satisfaisant   
 ■ Pas du tout satisfaisant

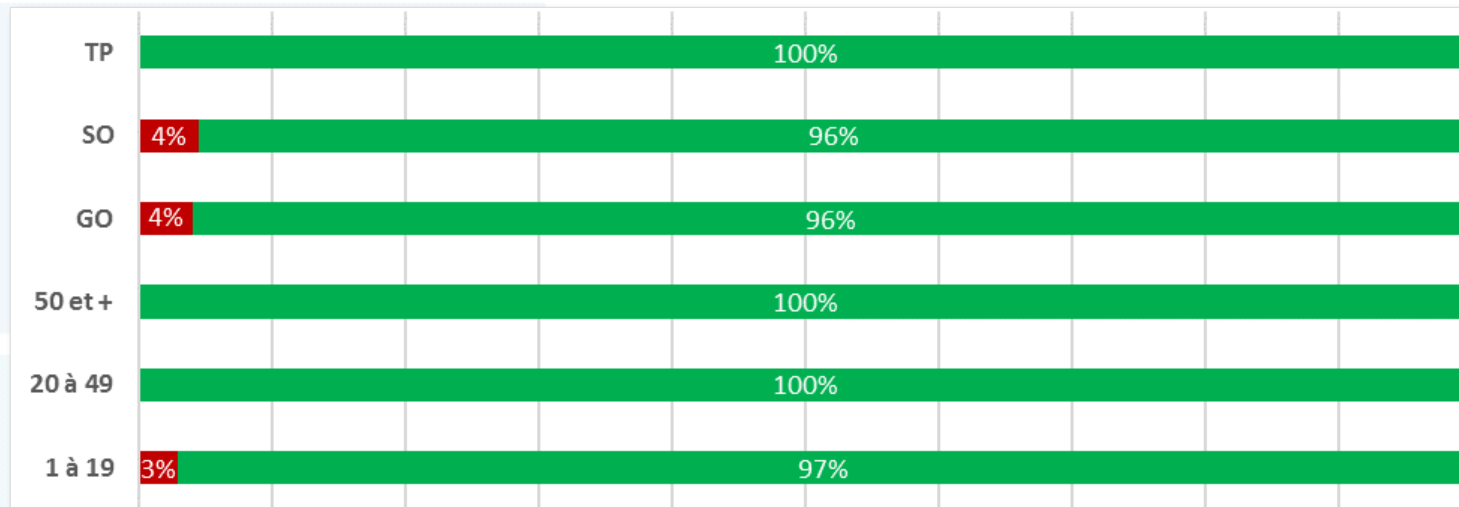
# Question 9



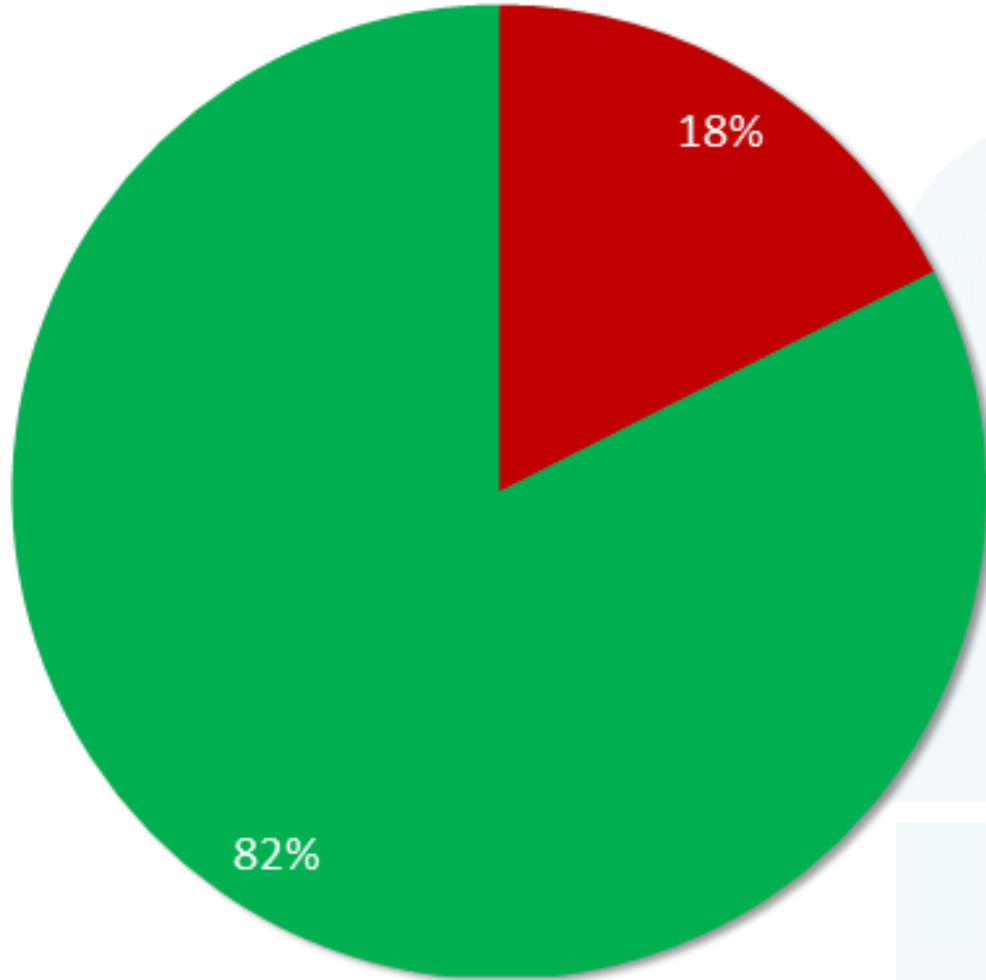
NON

OUI

Pensez-vous que les convocations reçues pour les visites médicales sont claires ?

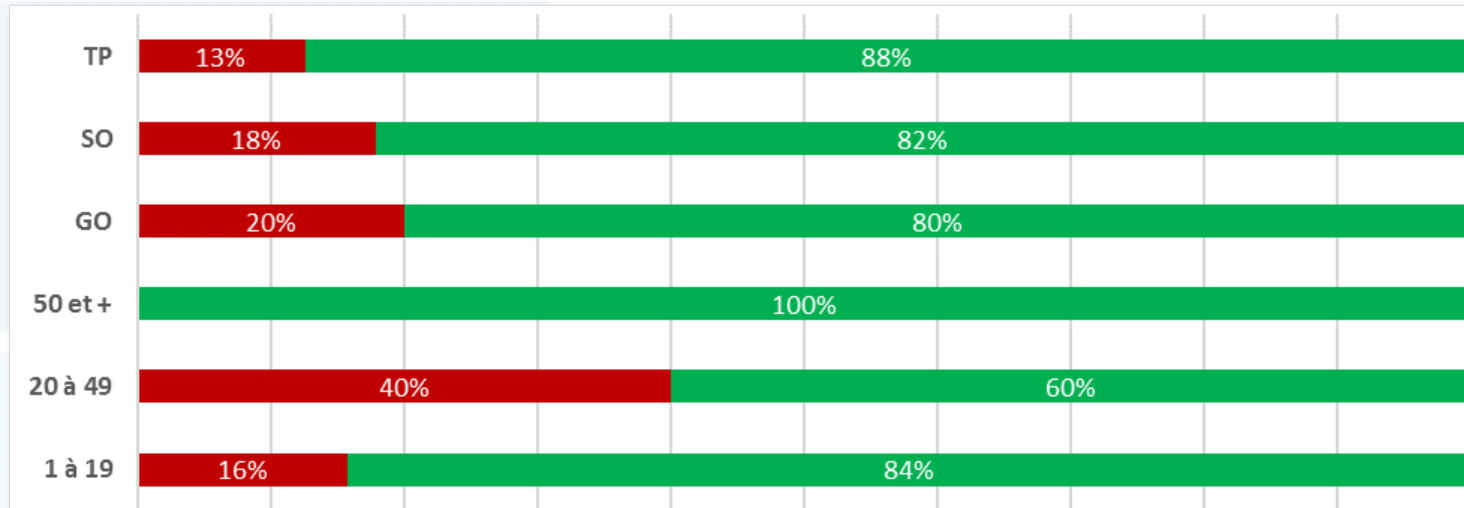
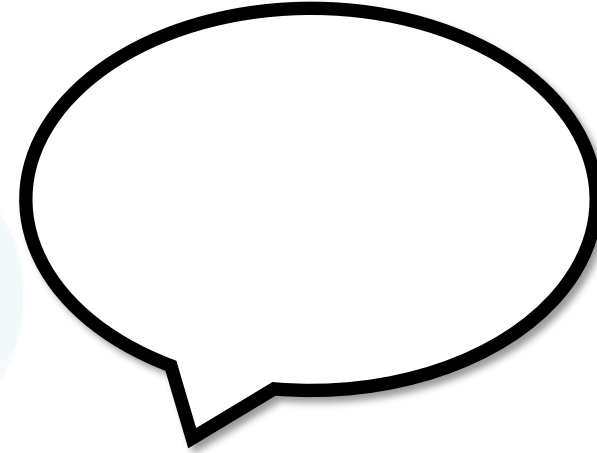


# Question 10

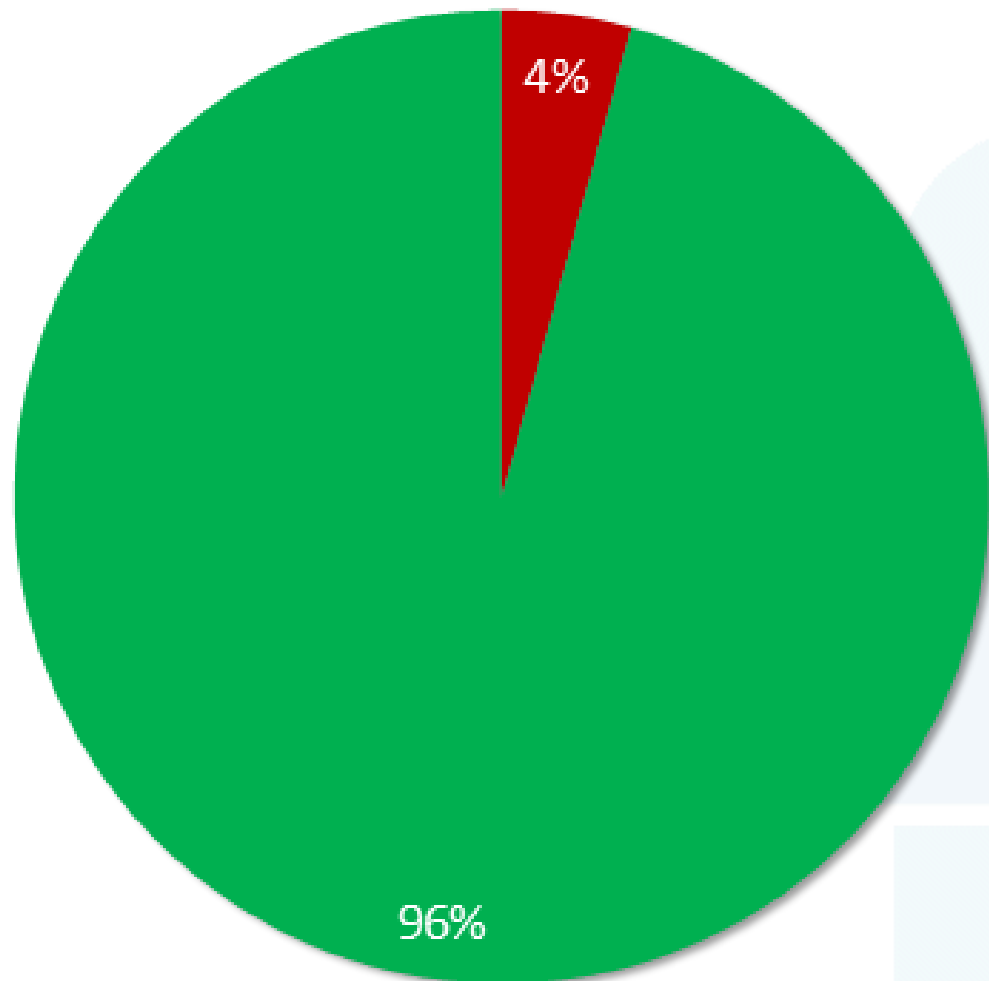


 NON  OUI

Les conseils et accompagnements en prévention répondent-ils à vos attentes ?

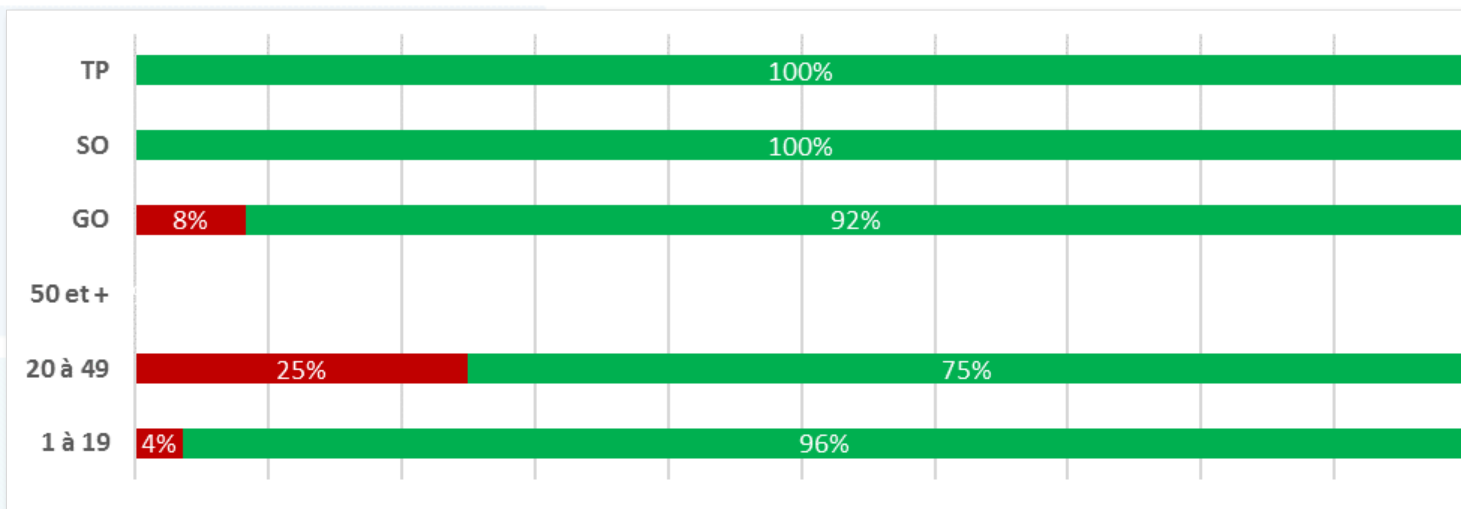
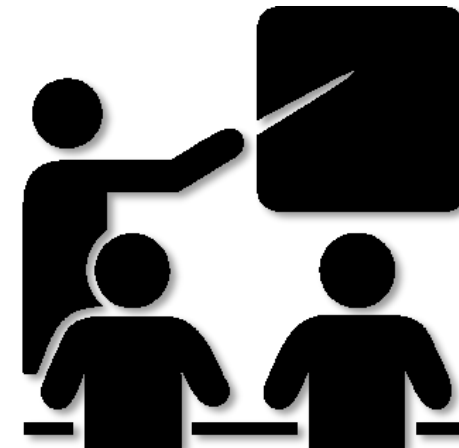


# Question 11



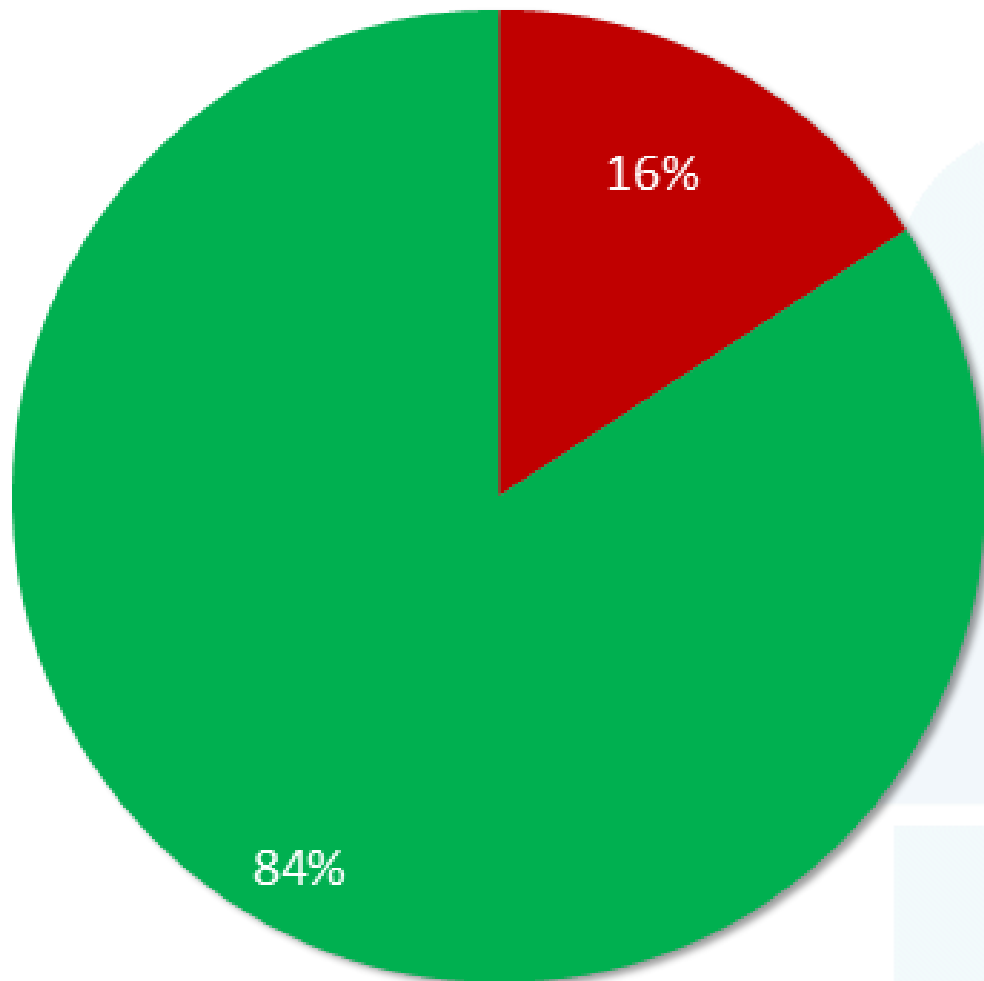
 NON  OUI

Les sensibilisations, formations aux risques professionnels vous donnent-elles satisfaction ?



45% des participants ont répondu  
55% ne connaissent pas ou n'utilisent ce service

# Question 12

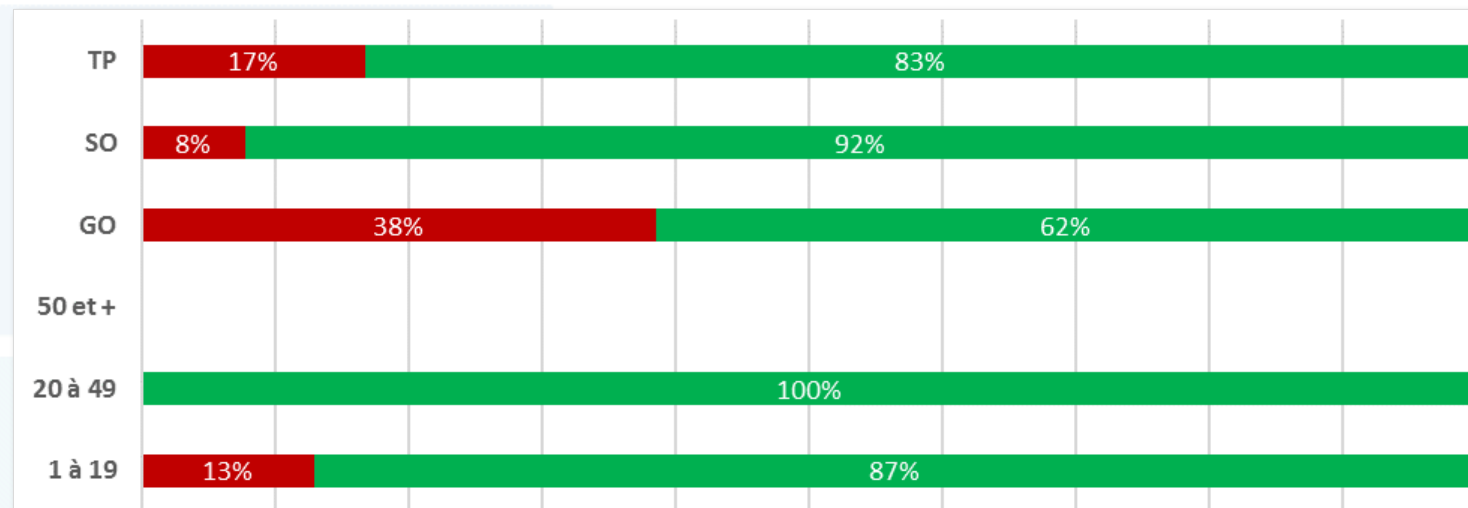


■ NON ■ OUI

Est-ce que la mise en relation avec d'autres partenaires techniques en prévention s'accorde à vos besoins ?

**OPPBTBTP**  
La prévention BTP

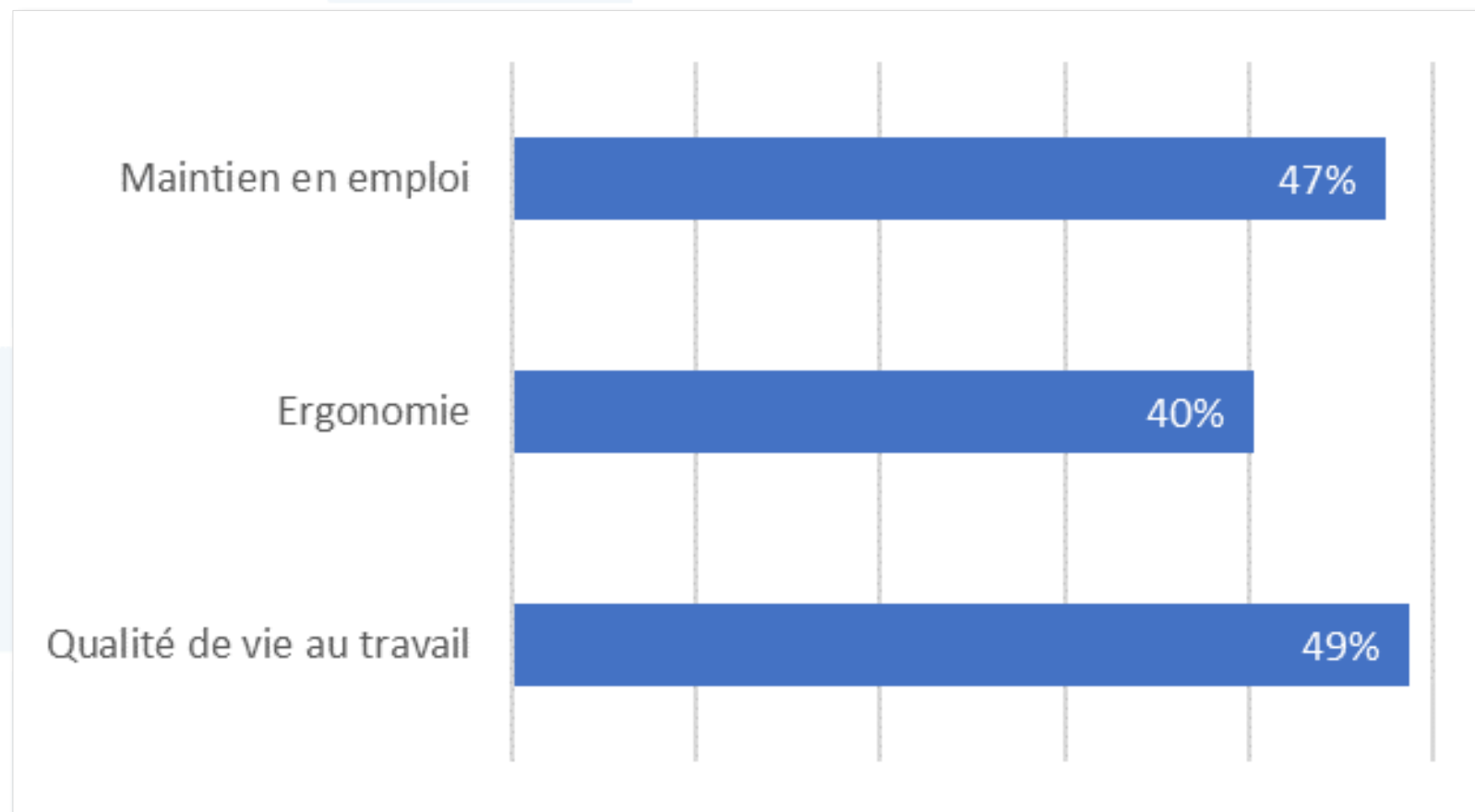
**Carsat** Retraite & Santé au travail  
Rhône-Alpes



49% des participants ont répondu  
51% ne connaissent pas ou n'utilisent ce service

# Question 13

Souhaitez-vous un développement des accompagnements en... ?

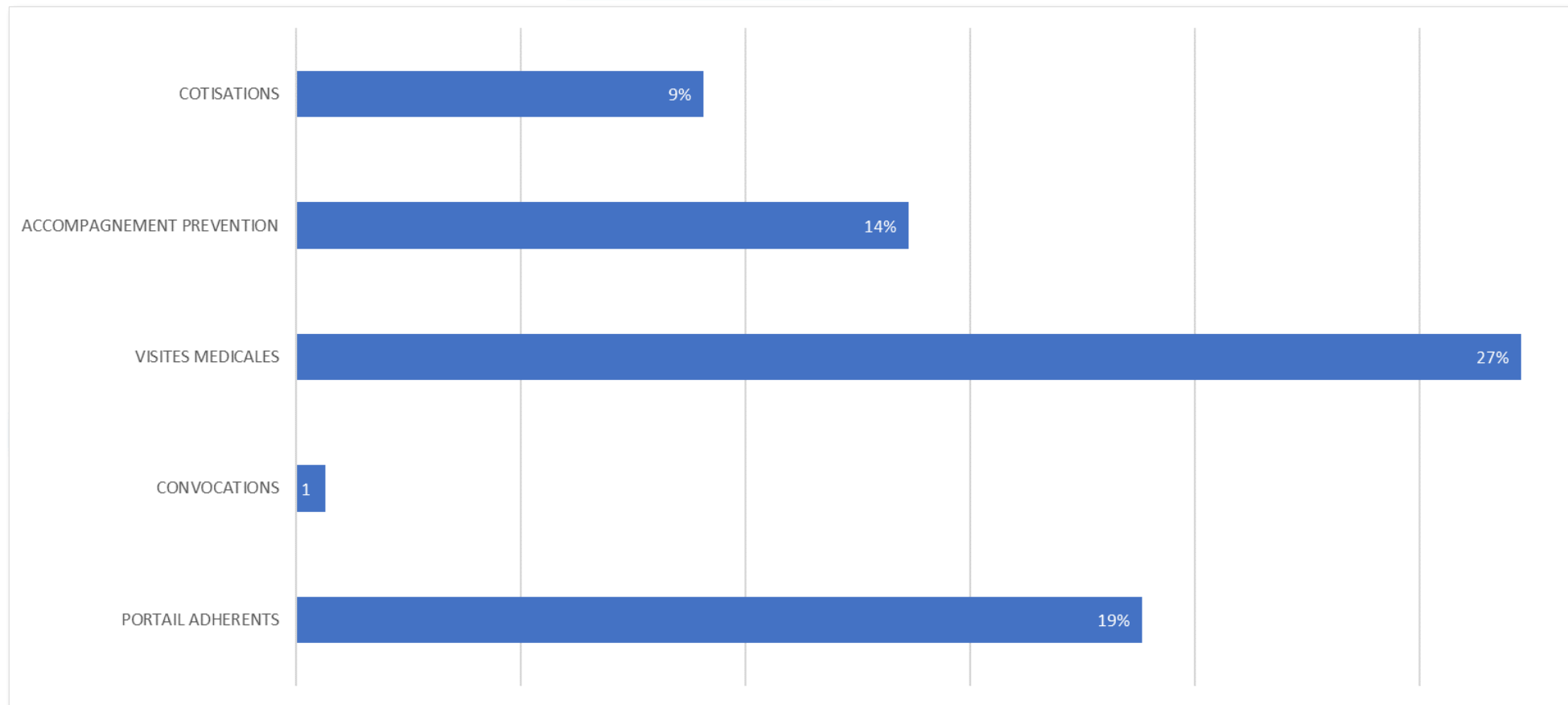


100% des adhérents ont donné au moins une réponse



# Question 14

## Quelles sont vos suggestions d'amélioration concernant notre service ?



voir annexe « suggestions »

# Points positifs

Réactivité et adaptabilité face aux changements d'horaires de visites

**Bon accueil**

**Service compétent et à l'écoute**

**Bon contact**

**Personnels impliqués**

« Super service! »

**Beaucoup d'informations transmises aux adhérents**

**Bons conseils et accompagnement de qualité**

**Accompagnement « amiante » amélioré**

« Le portail adhérents simplifie et fluidifie les démarches, c'est un net progrès »

