

Enquête de satisfaction 2020

Synthèse des focus groupe

Organisation de la SATE 86

Paroles de salariés :

« Bon accueil, bonne ambiance, j'ai appris plein de choses »

« à la SATE, vous êtes réglo »

« Aide à prendre de l'assurance, aide à avancer »

« C'est très bien, rien de négatif dans l'organisation. Autant avec les collègues qu'avec l'équipe de la SATE »

« Tous gentils, sans exception »

« Je remercie la SATE, depuis que je suis ici je ne cesse de travailler grâce à la SATE. Je ne suis pas déçue. »

« ça m'a beaucoup aidé et ça m'aide toujours. »

« Dommage que ça dure deux ans, je voudrais rester. »

- Les salariés sont très majoritairement satisfaits par l'organisation de la SATE 86
- Ils sont attachés à l'équipe en place
- Les retours d'expérience sont positifs (acquisition de compétences, confiance en soi, problèmes personnels réglés...)

Points de vigilance

- **Missions de dernière minute**

« Parfois, j'ai pas le temps de me préparer pour une mission »

« Les délais sont trop courts pour se rendre sur le lieu de travail »

« Parfois on m'appelle le lundi à 8h30 pour une mission qui devait commencer à 6h »

- **Pénibilité d'apporter les relevés d'heures en main propre**

- **Pour certains salariés, les missions sont trop courtes**

« Il y a une bonne polyvalence dans les missions mais elles sont trop courtes »

« j'aimerais avoir des missions plus longues »

Les missions

- Les focus groupe ont permis de faire remonter des informations qui n'ont pas été notées dans les questionnaires
- Fort contraste entre l'ambiance au sein de la SATE et les conditions de travail lors des missions

- **Stigmatisation des salariés de la SATE**

« On est moins bien traité parce qu'on vient de la SATE. On nous donne les tâches ingrates. »

« Les employés ne sont pas traités de la même façon que nous. »

« On est mal accueilli car on vient de la SATE »

- **Manque d'encadrement, trop de pression**

« Parfois, on a pas d'explications le premier jour de travail. »

« On nous met la pression, on en demande trop d'un coup. »

« En début de mission on nous demande de nous adapter trop vite, on nous laisse pas le temps, on en demande trop. »

- **Horaires parfois pas respectés**

« Des fois, je finis à 12h30 mais le responsable note 12h15 »

« Je préfère arriver plus tôt pour finir à l'heure. Sinon on nous demande de rester plus tard »

« On nous demande de rester plus longtemps »

- **Des imprévus dans les missions**

« Si on est bon à la plonge, on reste à la plonge pendant tout le service »

« Parfois, on nous demande de faire des choses qui ne sont pas prévues au départ »

« Parfois, on pâtit du mauvais comportement des salariés précédents »

Préconisations

- **Mettre l'accent sur l'accompagnement du salarié dans les débuts de mission si nécessaire**
- **S'assurer que les salariés ont bien compris que la SATE 86 est l'employeur et non pas le responsable sur place**
- **Un nouvel atelier ou outil expliquant aux salariés comment se comporter avec le responsable sur place**