

2019

Analyse de l'enquête de satisfaction des salariés en parcours



Enquête de l'année 2019

Réalisée en janvier 2020

Une démarche d'amélioration

Certifiée CEDRE V2 depuis 2014, la SATE 86 maintient cette démarche qualité, assurant aux salariés en parcours d'être au cœur de son action.

Ses moyens pour y parvenir sont :

- Un accueil personnalisé
- Un accompagnement socio-professionnel
- Des mises à disposition.

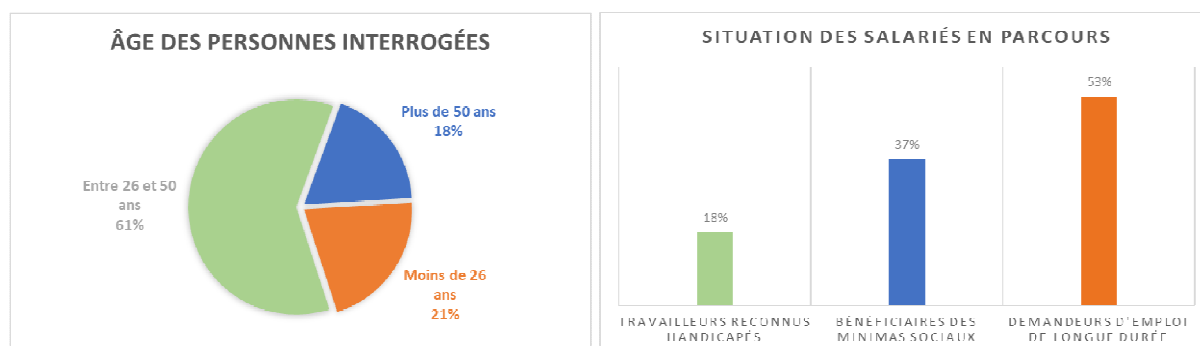
L'enquête satisfaction des salariés en parcours

Cette enquête a pour but de mesurer la satisfaction des salariés sur le fonctionnement et les services proposés par la SATE 86. Elle a lieu tous les 2 ans, en alternance avec les donneurs d'ordre (clients).

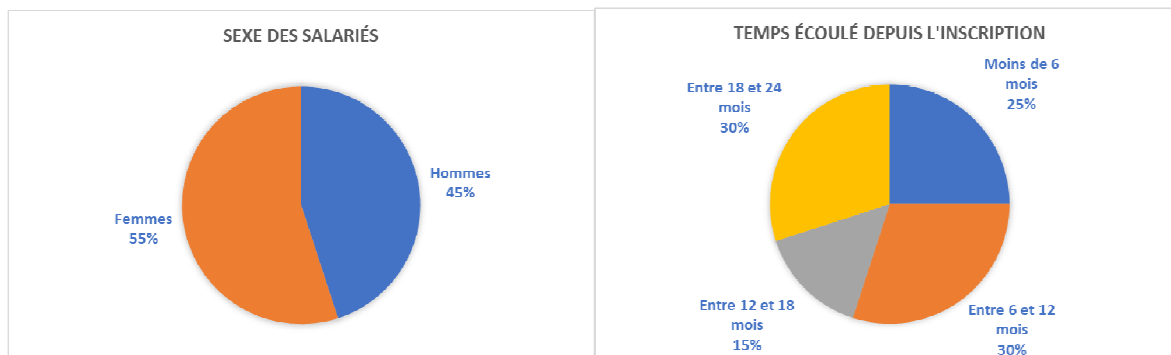
Le questionnaire est composé de 20 questions réparties en 7 thématiques :

- Connaissance de la SATE 86
- Les premières rencontres
- Les missions
- En quoi la SATE 86 aide le salarié en parcours ?
- Nouveaux locaux et accessibilité
- L'accompagnement socio-professionnel
- Journal SAT'Informe

Cette année, 38 personnes ont participé à l'enquête dont 20 personnes en focus groupe. Ces temps de parole en groupe ont été privilégiés afin de permettre aux salariés d'échanger entre eux et de faire remonter des informations importantes. Pour ce faire, des salariés ont été contactés par téléphone afin de leur proposer de venir participer à l'enquête le vendredi matin ou après-midi. Sur une liste de 40 personnes, 28 avaient pu être contactées et convoquées pour participer au focus groupe. La première partie du temps était allouée au remplissage du questionnaire. La seconde partie permettait à chacun de s'exprimer sur les différentes thématiques du questionnaire.

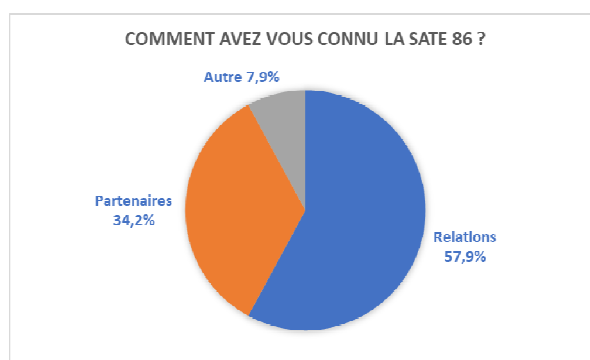


➔ Certains salariés peuvent appartenir à plusieurs catégories



→ L'échantillon de personnes interrogées est diversifié autant au niveau du sexe que sur la durée d'inscription. On peut alors estimer que les résultats de l'enquête sont fiables.

Améliorer la communication :



La SATE 86 semble bénéficier d'une reconnaissance qui favorise le « bouche à oreille » entre familles, amis, voisins...

Les partenaires (Pôle Emploi, Mission Locale, PLIE, Cap Emploi...) jouent aussi leur rôle d'orientation vers la SATE 86 lorsqu'un parcours vers l'emploi leur semble pertinent pour la personne orientée.

Cette année encore, le forum emploi a également permis à la SATE 86 de se faire connaître.

521 personnes ont été accueillies par la SATE 86 en 2019.

La procédure de recrutement de la SATE 86 s'appuie sur les compétences recherchées par les donneurs d'ordre et sur le projet professionnel de la personne accueillie.

Afin d'informer les demandeurs d'emploi et salariés en parcours sur son fonctionnement et ses services, la SATE 86 s'appuie sur des réunions d'informations, un livret d'accueil et une équipe de professionnels.

Etes-vous satisfaits de notre accueil et notre système d'information ?

Parmi les personnes interrogées, **61% sont très satisfaites** et **39% sont satisfaites** de :

- L'accueil en général
- Des explications données lors de la réunion d'information collective
- Du premier rendez-vous avec l'accompagnateur socio-professionnel

42% sont très satisfaites et **55% sont satisfaites** des informations du livret d'accueil donné lors de l'inscription.

➔ Comme les années précédentes, les résultats sont très bons. Aucun des participants a mentionné ne pas être satisfait de la SATE. Même lors des focus groupe.

Qu'est ce qui décrit le mieux, selon vous la SATE 86 ?

- Pour **68%** des personnes interrogées, la SATE 86 aide à **s'insérer dans le monde du travail**.
- Pour **47%** des personnes interrogées, la SATE 86 **permet de travailler** alors qu'elles avaient des difficultés pour trouver un emploi ailleurs.
- Pour **42%** des personnes interrogées, la SATE 86 est **une agence d'intérim**.
- Pour **28%** des personnes interrogées, la SATE 86 est **un soutien dans les démarches personnelles** (santé, logement, permis...).

➔ La finalité de la SATE 86 est de faciliter l'insertion sociale et professionnelle des personnes sans emploi. L'association propose un parcours pour une durée de 2 ans maximum avec des missions de travail et un accompagnement socio-professionnel.

On peut noter que moins d'une personne sur trois pense que la SATE 86 peut lui apporter un soutien dans les démarches personnelles telles que la santé, le permis, le logement... Peut-être que les salariés en parcours n'en ressentent pas le besoin ? Sont-ils au courant que l'accompagnateur socio-professionnel peut les accompagner sur des démarches de ce type ?

Accompagner les salariés dans leurs missions :

En 2019, la SATE 86 a proposé **64 000 heures de travail**, soit 40 Equivalents Temps Pleins, en majorité pour des emplois de service : agent d'entretien ou de nettoyage et agent polyvalent de restauration ou animateur périscolaire...

76% des personnes interrogées se disent satisfaites du délai entre leur inscription et la première mission. En 2017, le chiffre était de **88%**.

- ➔ Dans le cadre de notre démarche qualité, nous sommes attentifs à ce délai et le contrôlons régulièrement. Il peut varier selon les demandes de personnel de 1 à 3 semaines.
- ➔ Si la majorité est satisfaite par le délai entre l'inscription et la première mission, plusieurs salariés se plaignent de missions trop courtes en heures.

10% des personnes ont eu des difficultés à se rendre sur les lieux de leur première mission. De plus, **22%** des personnes auraient aimé être accompagnées le premier jour de leur mission.

« Je ne connaissais pas la ville »
« Je n'avais pas de GPS pour me guider »
« J'ai eu des problèmes avec le bus »

- ➔ Il est à noter que les salariés en parcours sont sensibles aux explications données par les salariés de la SATE 86 pour se rendre sur les lieux de leur mission. En effet, prendre le temps de leur expliquer est vu pour beaucoup comme un réel besoin dans la bonne réussite de la mission. Les personnes ayant rencontré un problème pour se rendre sur le lieu de travail la première fois précisent que cela ne s'est pas reproduit par la suite.

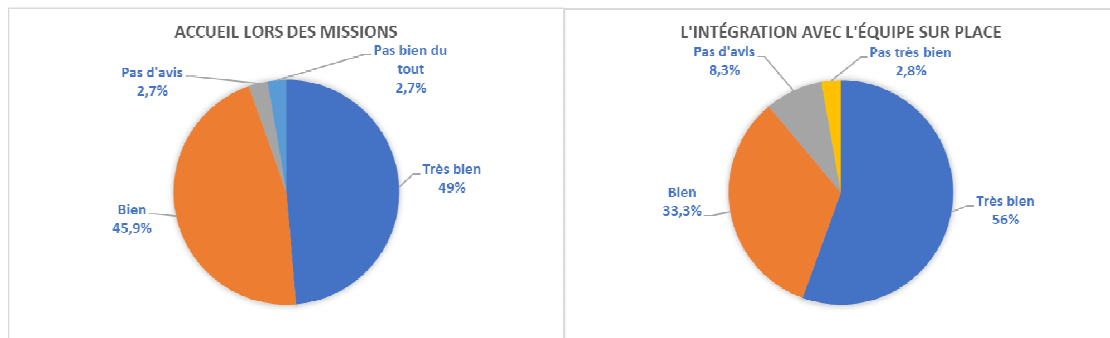
Des problèmes lors des missions :

24% des personnes affirment avoir déjà eu des problèmes lors d'une mission.

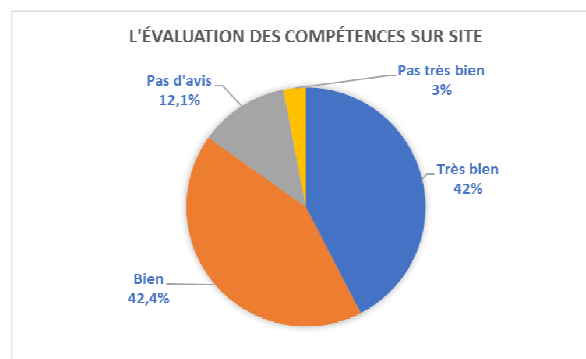
« Des problèmes de relationnel »
« On me mettait trop la pression »
« J'ai dû rester après les horaires prévues »

- ➔ Dans ces cas là, la majorité des salariés disent avoir pu en parler avec leur accompagnateur socio-professionnel. La question a été abordée davantage durant les focus groupe.

Intégration et accueil lors des missions :



→ Dans la grande majorité, les relations avec les personnes lors des missions sont bonnes. Le salarié est bien accueilli et intégré à l'équipe en place. Cependant, si les avis sont quasiment unanimes sur les questionnaires, les focus groupe ont permis de faire ressortir une autre tendance.



Les évaluations des compétences sur site sont réalisées conjointement en présence du salarié, du client et d'un référent de la SATE 86.

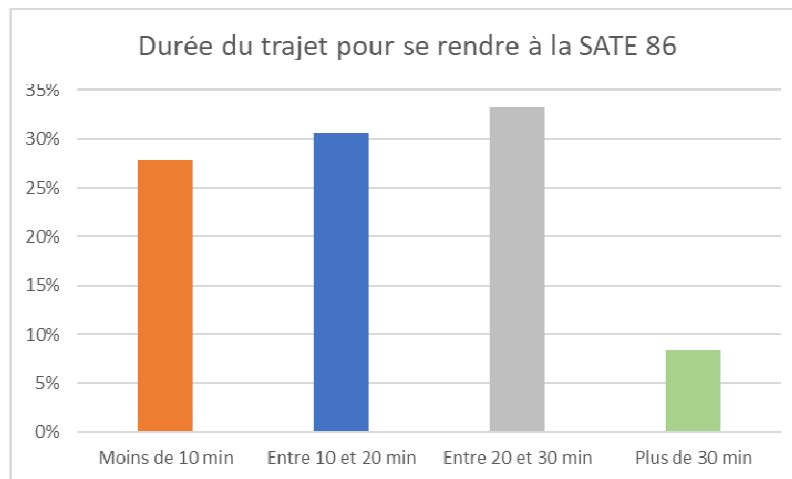
→ Il est à noter que bien que 83% des salariés de la SATE ont déjà eu une évaluation de compétences, ce concept ne semblait pas clair pour beaucoup d'entre eux.

75% des personnes interrogées estiment **avoir plus confiance en leurs capacités professionnelles** grâce à l'expérience acquise durant les missions.

Les nouveaux locaux de la SATE 86

94% des salariés se disent **satisfaits** des nouveaux locaux de la SATE 86. Cependant, **38%** des salariés sont **peu** ou ne sont **pas satisfaits** de l'accessibilité des locaux.

→ La majorité des personnes se déplaçant en voiture témoignent de difficultés pour stationner. La proposition de la prise en charge d'une heure de parking fait l'unanimité. Il faut également être vigilant à ce que les personnes venant en bus aient un abonnement car dans le cas contraire, l'achat de tickets de bus coûte cher.



L'accompagnement socio-professionnel

94% des personnes interrogées affirment que l'accompagnement socio-professionnel leur est utile.

A quoi sert l'accompagnement socio-professionnel ? :

- **79%** : des conseils, de l'aide dans mes démarches de recherche d'emploi
- **79%** : faire un point sur les missions, échanger sur les évaluations...
- **71%** : un temps d'écoute, de soutien et d'échange
- **42%** : de l'aide dans les démarches administratives
- **39%** : bénéficier de modules de formation (HACCP, PSC1, propreté)
- **37%** : être accompagné dans un projet de formation qualifiante
- **21%** : participer à des ateliers (informatique, entretien d'embauche).

Convention d'Engagement Réciproque :

Dans le cadre du renouvellement de la certification qualité CEDRE obtenue en Juin 2017, la SATE 86 s'engage à proposer une **Convention d'Engagement Réciproque (CER)** à un maximum de personnes inscrites à la SATE 86. Au regard de son projet d'insertion, le salarié en parcours et l'équipe de la SATE 86 fixent des objectifs d'accompagnement et définissent un volume d'heures régulier de mises à disposition.

Alors que 70% des salariés de la SATE 86 ont signé un CER en 2019, les questions à ce sujet ne sont pas exploitables. En effet, le concept même du CER semble ne pas être compris pour la majorité des salariés. Beaucoup d'entre eux ne savent pas s'ils l'ont signé ou le confondent avec le livret d'accueil.

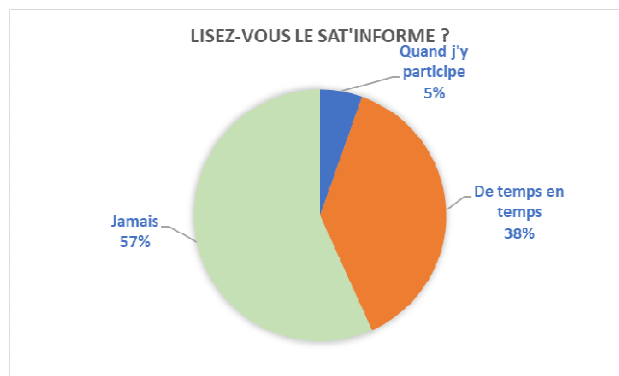
Ateliers entretien d'embauche et informatique

Les différents ateliers proposés par la SATE 86 semblent être assez méconnus des salariés. En effet, plus de la moitié des personnes ayant rempli le questionnaire affirme ne pas avoir connaissance de l'existence des ateliers entretien d'embauche et informatique. Cependant, les quelques personnes ayant participé aux ateliers en sont satisfaits.

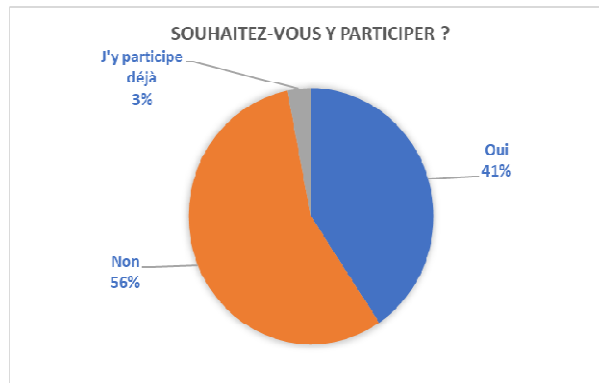
- « ça m'a permis de mieux cerner les attentes des employeurs »
- « ça a fait plein de changements sur moi »
- « ça m'a apporté du travail »
- « ça m'a apporté des connaissances »
- « j'ai pu faire un point sur mes compétences »

Participer et lire le journal SAT'Informe

En janvier 2013, un petit journal « SAT'Informe » est né pour donner la parole et la plume à tous ! Il navigue entre informations sur la vie de la SATE 86 ou la vie associative et les sorties à Poitiers, témoignages, partages d'expériences, de talents... Par manque de temps, il n'y a pas eu de nouvelle édition en 2019 et donc aucune communication à ce sujet.



- ➔ Beaucoup de personnes ne lisent pas le SAT'Informe car ne le connaissent pas. Cependant, 55% des personnes interrogées sont inscrites à la SATE 86 depuis moins de 12 mois. Ce qui explique qu'elles n'aient jamais entendu parler du journal.



→ Une fois expliquée, l'idée d'un journal créé par la SATE 86 plaît et plusieurs salariés semblent intéressés pour participer à l'écriture d'articles.

Conclusion

Pour cette année 2019, le choix a été fait de privilégier des temps de paroles en groupe afin que les salariés puissent s'exprimer librement sur les sujets qu'ils estiment importants. Un questionnaire a tout de même été distribué afin de récolter quelques données statistiques représentatives du point de vue des salariés en parcours sur la SATE 86 en général, les missions, leur avis vis-à-vis des nouveaux locaux... A ce niveau-là, les résultats semblent suivre la tendance des années précédentes : taux de satisfaction concernant l'organisation de la SATE 86 élevé, un accompagnement socio-professionnel qui est utile pour le plus grand nombre, des missions satisfaisantes... Bien qu'il soit difficile de comparer les chiffres de façon précise en raison d'un traitement des données différent des années antérieures.

Les focus groupe ont permis d'affiner ces résultats, permettant aux salariés d'apporter des informations qu'ils n'avaient pas pu noter dans le questionnaire. En plus de cela, ces moments ont permis aux salariés d'échanger entre eux, de débattre, de se donner des conseils... Si les avis concernant l'organisation de la SATE 86 sont semblables à ceux donnés dans les questionnaires, les salariés ont pu partager diverses problématiques qu'ils rencontrent lors des missions : intégration difficile lors de certaines missions, une stigmatisation des salariés de la SATE 86, des relations compliquées avec les responsables sur le lieu de mission... Ce qui implique les salariés de la SATE 86 doivent faire preuve d'une grande autonomie et avoir des capacités d'adaptation. Les résultats de ces focus groupe ont été précisés dans le PowerPoint qui suit cette synthèse.

Enquête réalisée par Bruno MOINGT
Stagiaire en Licence Professionnelle Accompagnement Social