

BILAN ENQUETE DE SATISFACTION 2016 DES CLIENTS DE LA SATE 86

88 ENQUETES ONT ETE ENVOYEEES

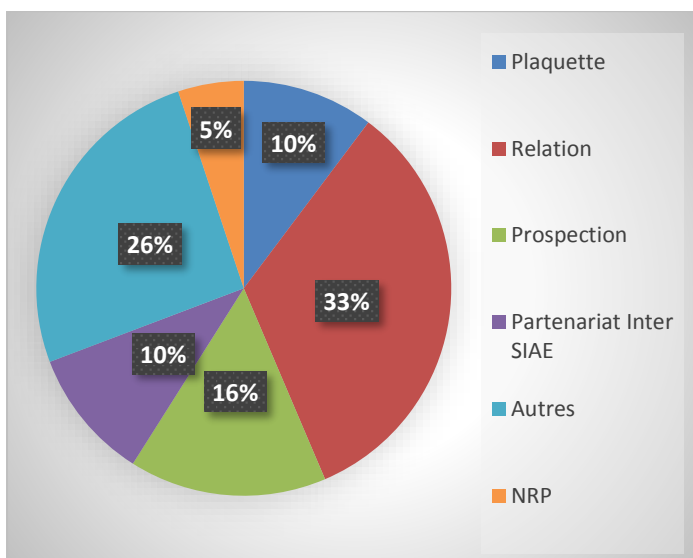
> **39 réponses obtenues (soit 44 % de retours)**

	ENQUETES ENVOYEEES	POURCENTAGE/ ENQUETES ENVOYEEES	REPONSES OBTENUES	POURCENTAGE/ENQUETES ENVOYEEES
BAILLEURS SOCIAUX	1	1.13%	1	2.5%
COLLECTIVITES*	12	13.63%	8	20.59%
ASSOCIATIONS	48	54.54%	26	66.66%
ENTREPRISES	9	10.22%	0	0%
AUTRES (Administrations, Syndicats)	18	20.48%	4	10.25%

(*) 1 questionnaire par service.

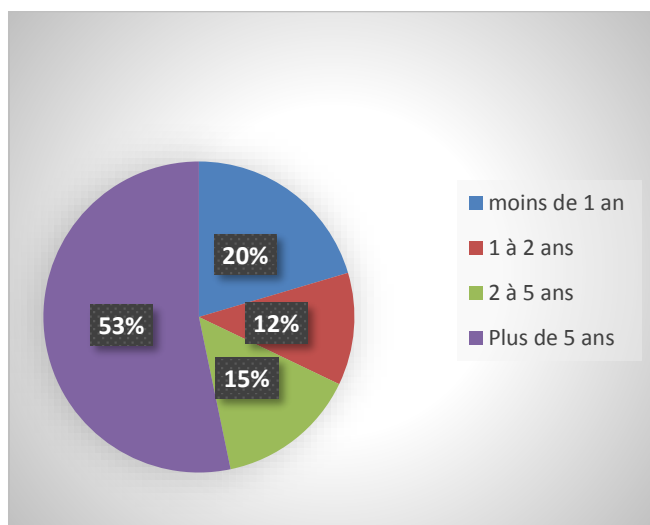
SYNTHESE DES REPONSES OBTENUES

Comment avez-vous connu la SATE 86 ?



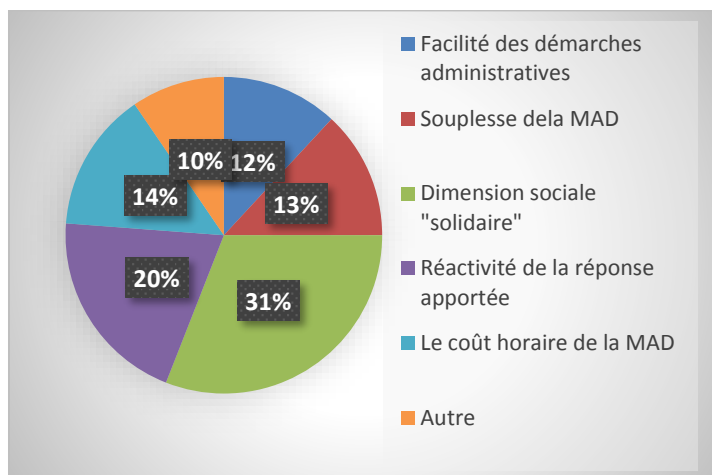
La majorité des clients de la **SATE 86** déclare l'avoir connue via leurs relations ou leur réseau (source principalement évoquée par les clients ayant déclaré « autre »). Les différents services de la ville de Poitiers évoquent les consignes de la DRH.

Depuis combien de temps êtes-vous client de la SATE 86 ?



Plus de 50% des clients de la **SATE 86** le sont depuis plus de 5 ans, ce qui démontre leur fidélité et leur satisfaction. Sur les 2 dernières années la **SATE 86** a eu 32% de nouveaux clients, soit une augmentation de 19% par rapport à 2014.

Pour quelle(s) raisons faites-vous appel à la SATE 86 ?



Nos clients choisissent la SATE 86 principalement pour sa dimension sociale et solidaire.

La réactivité de la réponse apportée représente également une part importante dans le choix des donneurs d'ordres.

Les clients ayant répondu « Autre » évoquent une décision RH.

NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT L'ACCUEIL ET LA FACTURATION

7- Êtes-vous satisfaits ?	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout	NRP
- Des horaires d'ouverture :	89.74%	10.26%			
- Du temps d'accueil téléphonique :	97.43%	2.57%			
- De la qualité des renseignements obtenus :	89.74%	10.26%			
- De la prise de commande :	92.30%	7.70%			
- Des explications sur le contrat de mise à disposition :	84.61%	12.82%			2.56%
- Du délai de réponse à votre demande :	92.30%	5.12%			2.58%
- De la mise en relation entre vous et le salarié mis à disposition	79.48%	17.94%	2.58%		
- De la facturation, des explications données sur celle ci	76.92%	12.82%	2.56%		7.69%

En moyenne, 88% des clients de la **SATE 86** sont tout à fait satisfaits de l'accueil et de la facturation. Nous pouvons remarquer une progression de 10% par rapport à la moyenne de 2014 (78% de clients tout à fait satisfaits). 10% sont assez satisfaits et 2% sont peu satisfaits.

VERBATIM :

- *« Rien de particulier, très bonne relation avec mon interlocutrice Véronique PIED. »*
- *« Personnes réactives et agréables, trouvent toujours réponses aux questions. »*
- *« Bon accueil. »*
- *« Le problème des jeudis résolu, rien à redire sur l'accueil, agréable et disponible. Dans l'ensemble une bonne relation et de la réactivité. »*
- *« L'approche donnée à la relation client donne satisfaction et est chaleureuse. La qualité de l'agent missionnée est très positive. Une régulation des jours et des horaires d'intervention s'effectue au besoin, dans de bonnes conditions d'échange. »*

Les commentaires des clients sont en adéquation avec le taux de satisfaction répertorié ci-dessus. Ils appuient sur les bonnes relations entretenues avec la SATE 86 et ne laissent apparaître aucun point de vigilance particulier.

NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT LA PRESTATION DE SERVICE

8- Êtes-vous satisfaits ?	Tout à fait	Assez	Peu	Pas du tout	NRP
- De la qualité du recrutement :	53.84%	41.04%	2.56%		2.56%
- Du suivi de la mission :	74.35%	17.94%	5.15%		2.56%
- Du remplacement en cas d'absence :	66.66%	12.82%			20.52%
- De la qualité d'exécution du travail :	46.16%	51.28%			2.56%
- De l'évaluation de la mission sur site :	61.54%	20.51%	2.56%	2.56%	12.82%

En moyenne, **60.5% de nos clients sont tout à fait satisfaits de la prestation de service** de la **SATE 86**, 28.71% des clients sont assez satisfaits, 3.5% peu satisfaits et 2.56% pas du tout satisfaits. La principale source de satisfaction provient du suivi des missions.

VERBATIM :

- *« Si remarques il y a, elles sont faites au début de l'intervention de Mademoiselle O. Par la suite elle tient compte de ce qui lui a été dit. »*
- *« Les deux intervenants recrutés pour notre compte nous ont pleinement satisfaits. »*
- *« Les liens avec Marie ROY sont excellents. Pour le moment nous sommes très contentes du personnel mais ce fut important aussi de s'entendre lorsqu'une personne ne faisait pas l'affaire. »*
- *« Agents donnant dans l'ensemble satisfaction, malgré parfois un manque de motivation pour certains. Une formation avant l'envoi en mission serait à envisager. »*
- *« Dommage que cette prestation s'effectue sur nos heures de service car le public est gêné pour entrer dans nos locaux, la personne doit recommencer plusieurs fois le lavage des sols et nous-mêmes sommes dérangées pour qu'elle puisse effectuer ses tâches. »*
- *« Qualité d'exécution du travail très variable selon les personnels proposés, Signature d'une charte partenariale SATE / SIPEA non encore réellement mise en place, notamment concernant le suivi/ évaluation des salariés mis à disposition. »*
- *« Certains agents nous ont donné entière satisfaction et c'est avec regret que nous avons dû les voir partir à la fin de leur contrat. Pour tout nouvel agent sur une mission assez longue un point pourrait être fait à l'issue d'un mois avec l'employeur, le référent et le salarié. »*

La qualité d'exécution du travail et l'écart entre compétences attendues et compétences réelles semblent être des points de vigilance importants. Un des axes d'amélioration mis en œuvre par la SATE 86 est la formation des salariés en parcours.

L'ASSOCIATION SATE 86

➤ Vous a-t-on expliqué l'objectif de l'association ?

OUI	92.30%
NON	5.12%
NRP	2.58%

➤ Pensez-vous contribuer à l'insertion professionnelle des personnes ?

OUI	89.74%
NON	5.12%
NRP	5.14%

Comment ?

	Actuellement	A développer
En expliquant les missions de travail	22.83%	4.68%
En supervisant leur travail	20.47%	7.8%
En leur faisant part des remarques pour améliorer leur travail	22.83%	6.25%
En informant la SATE 86 de votre (in)satisfaction sur la prestation du salarié	18.90%	12.5%
En participant à des évaluations professionnelles avec la SATE 86	9.45%	21.87%
En proposant des missions tests	3.15%	23.43%
NE REPOND PAS	2.37%	21.87%

Les clients de la SATE 86 exercent un rôle primordial dans le parcours des salariés en leur expliquant leur mission de travail et en informant la **SATE 86** sur leur degré de satisfaction par rapport à la prestation du salarié.

Ils déclarent vouloir développer leur participation en supervisant le travail des salariés en parcours, en proposant des missions tests et en participant activement à l'évaluation professionnelle des salariés avec la **SATE 86**.