

# Analyse de l'enquête de satisfaction des salariés en parcours

Année 2021



Soucieuse d'assurer un service de qualité, la SATE 86 interroge régulièrement ses pratiques.

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

Ses moyens pour y parvenir :

- accueil personnalisé
- accompagnement socio-professionnel
- mise à disposition

L'analyse d'enquête qui va suivre se basera cependant exclusivement sur l'avis des clients internes appelés aussi salariés en parcours.

- **Analyse de l'enquête de satisfaction**

Cette enquête est réalisée dans la perspective d'améliorer les services de la SATE 86 en questionnant la satisfaction de ses salariés.

Elle se réalise d'ailleurs de manière régulière et en alternance avec celle questionnant les donneurs d'ordre, autrement dit tous les 2 ans.

Le questionnaire, après quelques modifications, est désormais constitué de 30 questions et des items suivants :

- Votre connaissance de la SATE 86
- Nos premières rencontres
- Vos missions
- Votre accompagnement
- Actualité Covid 19

Malgré un court temps d'organisation et des restrictions d'accueil du public dues à la crise sanitaire, 45 personnes ont pu participer à l'enquête de satisfaction cette année.

Nous ne pouvons cependant pas parler de focus groupe étant donné que le manque de temps a empêché tous types d'échanges complémentaires au questionnaire.

Néanmoins, la majorité des personnes a été accompagnée de façon à rendre le questionnaire le plus complet possible.

Les trois-quarts des participants ont complété l'enquête dans les locaux de la SATE 86 le dernier vendredi du mois de janvier, avec mon aide, tandis que le quart restant d'entre eux me l'a envoyé par mail.

Tous ont été contactés par téléphone et se sont montrés arrangeants au niveau de leurs disponibilités.

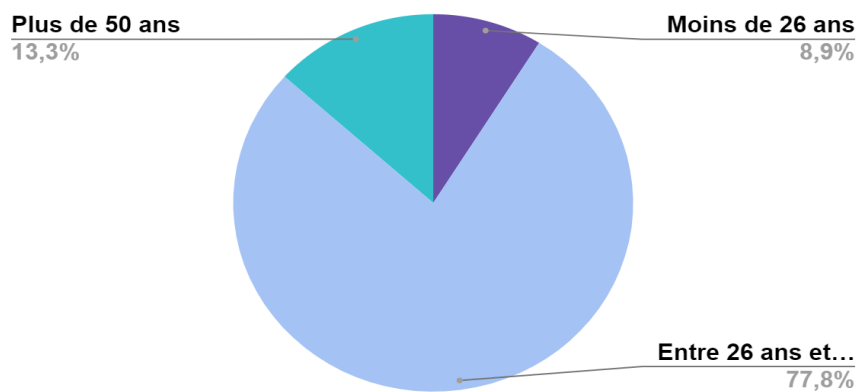
- **Caractéristiques du public**

Comme nous le savons tous, la SATE 86 accepte de faire travailler les salariés en parcours exclusivement selon leur appartenance à certains critères.

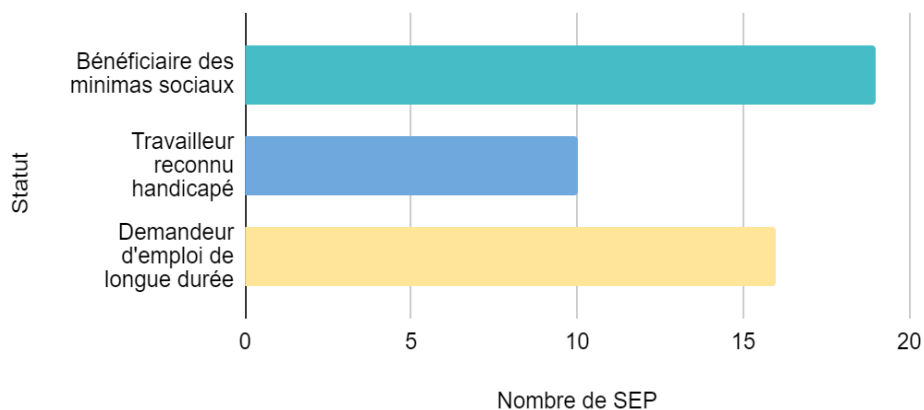
Ces critères traduisent globalement une difficulté d'accès à l'emploi et reposent donc sur l'âge, les ressources et un statut pouvant entraîner des incapacités à s'insérer correctement sur le marché de l'emploi.

Ci-dessous, nous observons que les enquêtés sont majoritairement âgés d'une tranche favorisant l'accès à l'emploi (entre 26 et 50 ans) mais étant donné que cette majorité correspond également à ceux bénéficiant des minimas sociaux, on peut en comprendre que le manque de ressources est finalement le facteur déterminant de la venue du public à la SATE 86.

#### Âge des salariés en parcours



#### Situation des enquêtés face à l'emploi



- **Découverte de la SATE 86 par les salariés en parcours**

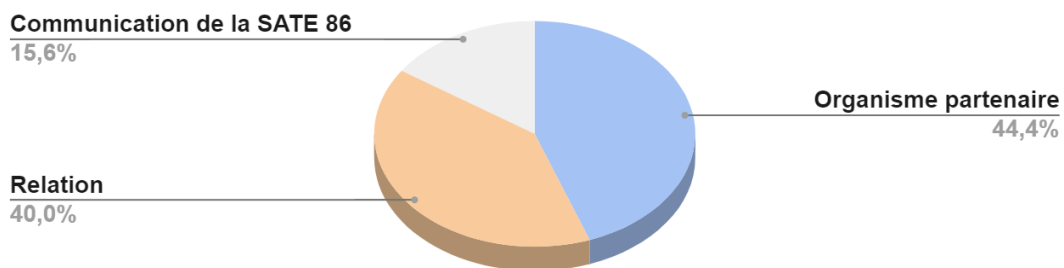
Les moyens pour connaître l'association sont variés.

Effectivement, le public peut être orienté par un organisme partenaire, être conseillé par un proche ou encore être sensibilisé par l'avis de clients ou de publicités.

Cependant, la recommandation de la SATE 86 par un organisme partenaire (Mission Locale, Pôle Emploi, PLIE..) et celle par une relation (ami, famille, voisin) semblent être les moyens essentiels de découverte de l'association par son public .

Autrement dit, les moyens de publicité de la SATE 86 (flyers, réseaux sociaux) semblent peu efficaces en termes de visibilité.

#### Découverte de l'association



- **Perception de la SATE 86**

**47%** des salariés en parcours estiment que l'association "aide les personnes à s'insérer dans le monde du travail"

**20%** estiment que ça leur "permet de travailler lorsqu'ils ne trouvent pas de travail ailleurs".

**20%** pensent que ça les "soutient quand ils en ont besoin".

Tandis que **13%** perçoivent l'association plutôt comme une "agence d'intérim".

Autrement dit, les enquêtés semblent plutôt retenir la démarche d'accompagnement proposé par la SATE 86 au lieu de son fonctionnement intérimaire.

- **Rencontres avec l'équipe de permanents**

Avant d'être nommé salarié en parcours, la personne fait l'objet d'un processus de recrutement par la SATE 86.

Ce processus permet d'évaluer la motivation du potentiel salarié mais aussi de déterminer si ses compétences seront utiles aux besoins des donneurs d'ordre.

De plus, la personne doit convenir aux critères d'éligibilité et comprendre le fonctionnement de la SATE 86 ainsi que celui de l'accompagnement socio-professionnel.

L'ensemble de ces informations est expliqué au fil de l'inscription, c'est pourquoi il est important d'évaluer leur clarté à travers l'avis des salariés.

- **Evaluation de la satisfaction de l'accueil et des informations transmises**

Entre 60 et 71% des salariés en parcours jugent être très satisfait de :

- L'accueil en général
- Les explications données pendant l'inscription
- Le premier rendez-vous avec l'accompagnateur

Tandis qu'entre 38 et 25% s'estiment simplement satisfaits.

Dans tous les cas, seul 1 personne s'estimait insatisfaite du premier rendez-vous avec l'accompagnateur.

La majorité a alors partagé un avis positif envers l'accueil de l'équipe de la SATE 86.

Au niveau de la clarté des informations du livret d'accueil, 56% des salariés s'estiment très satisfaits tandis que 40% s'estiment simplement satisfaits.

Aucune insatisfaction ne s'est fait connaître.

Par conséquent, la majorité a encore fait preuve d'une réelle adhésion aux explications fournies.

- **Déroulement des missions de la SATE 86**

47% des salariés se sentent très satisfaits et satisfaits du temps entre leur inscription et leur première mission.

Seule 1 personne s'est montrée insatisfaite de ce temps d'attente.

1 personne a aussi partagé avoir rencontré des difficultés pour se rendre sur le lieu de mission.

En parallèle, 67% estiment ne pas avoir besoin d'être accompagnés par l'équipe de la SATE 86 pour être présentés sur le lieu de mission.

91% des salariés expriment être satisfaits de la fréquence des missions.

93% mentionnent également que les consignes de sécurité sont systématiquement expliquées par le responsable en début de mission.

Néanmoins 6% d'entre eux affirment le contraire en soutenant que certains responsables estiment que les salariés sont déjà informés des consignes avant de débiter les missions. D'autres mentionnent même que les emplacements des produits à utiliser sont montrés par le responsable mais que les procédures d'utilisation ne sont pas expliqués pour autant. Certains salariés ajoutent par ailleurs que certains responsables ne donnent pas d'explications suffisantes sur les tâches à effectuer, ni sur leur durée.

89% des salariés estiment que l'absence de responsable à certaines missions ne pose cependant pas problème.

Néanmoins, 11% affirment que cette absence peut créer une incompréhension du travail à effectuer.

Ceci démontre la nécessité de maintenir le travail de communication avec les responsables de missions afin d'éviter des malentendus entre le salarié et le client.

- **Difficultés rencontrées lors des missions**

75% des salariés prétendent ne pas avoir rencontré de difficultés lors des missions tandis que 25% affirment le contraire.

Selon ces chiffres, on pourrait penser que l'insatisfaction de seulement un quart du public interrogé est plutôt une bonne appréciation des missions.

Néanmoins, les commentaires témoignant de cette insatisfaction énoncent finalement de nombreuses difficultés.

Parmi elles, on peut compter le fait que certains salariés étaient souvent amenés à effectuer des tâches qui nécessitaient une qualification qu'ils ne possèdent pas.

D'autres se sont plaint qu'ils n'avaient pas le temps nécessaire pour effectuer le travail tout court.

Des situations de discriminations ont également été évoquées.

Des disputes avec les collègues et même une situation de chantage ont eu lieu.

En effet, si le salarié refusait d'effectuer le travail supplémentaire exigé par le responsable, ce dernier comptait communiquer à la SATE 86 que le salarié faisait mal son travail.

Face à ses situations abusives, la SATE 86 veille à maintenir son rôle de médiation afin d'assurer des conditions de travail satisfaisante (échanges réguliers avec les clients, les salariés en parcours, visites sur sites, évaluations...).

Il semblerait que les salariés soient globalement bien préparés aux missions par l'équipe de la SATE 86 mais la responsabilité des clients dans le déroulement de ces missions ne donne pas la même impression.

Par ailleurs, 11% des enquêtés ont témoigné être l'objet de discriminations du fait de leur statut de salarié à la SATE 86.

Ils ont partagé un sentiment d'inégalité de traitement par rapport aux autres salariés de la mission.

- **Avantages des missions**

Malgré les difficultés, 87% des salariés affirment que les missions proposées par l'équipe de la SATE 86 correspondent à leurs attentes professionnelles.

100% d'entre eux sont également satisfaits de la clarté des explications données avec le contrat de travail.

60% affirment n'avoir jamais refusé de missions et 63% estiment que celles-ci ne sont pas souvent proposées dans l'urgence.

85% précisent d'ailleurs que l'urgence de certaines missions n'a pas pénalisé plus que ça leur organisation personnelle.

75% ont également partagé n'avoir pas remarqué de différence entre les tâches prévues sur le contrat de travail et celles effectuées lors des missions.

De plus, 60% sont défavorables à signer les contrats de travail et fournir les relevés d'heures par internet.

Bien que 40% soient favorables à ce changement car il limiterait les déplacements du public, il est important de noter que chacun ne possède pas le matériel pour accéder à internet.

- **Rôle des accompagnateurs socio-professionnel**

98% des salariés sont satisfaits de l'accompagnement socio-professionnel proposé par l'équipe, qui les rend d'ailleurs plus confiants pour travailler.

Au niveau de l'apport de cet accompagnement :

86% des salariés apprécient le temps d'écoute, de soutien et d'échange.

82% d'entre eux apprécient également les conseils dans les démarches de recherche d'emploi.

40% estiment que ça représente une aide utile dans les démarches administratives.

75% trouvent que ça permet un échange sur les missions et évaluations.

49% ont apprécié bénéficier des formations de la SATE 86.

27% ont aimé être accompagnés dans un projet de formation qualifiante.

11% ont apprécié participer à des ateliers.

Lorsqu'ils partagent des difficultés, 91% des salariés se sentent entendus et compris par leur accompagnateur.

60% ajoutent même que travailler au sein de la SATE 86 leur a permis de créer un réseau social ou professionnel.

Néanmoins 55% des salariés ne lisent pas le journal Sat'Informe mais 49% souhaitent tout de même y participer.

- **Actualité liée à la crise sanitaire**

98% des enquêtés jugent l'aménagement des locaux de l'association adapté aux règles sanitaires.

Lors des missions, 89% expriment ne pas avoir été exposés à un risque sanitaire mais 11% mentionnent tout de même un retrait fréquent du masque de la part des employés ou public des missions.

89% des salariés estiment que la crise sanitaire n'a pas impacté la qualité de l'accompagnement.

Les 11% restants témoignent d'une difficulté pour débiter une bonne relation avec l'accompagnateur lorsque le suivi s'effectue à distance.

Cette distance est également problématique lorsque la personne a des difficultés de compréhension de la langue française.

89% disent que les clients fournissent systématiquement des équipements de protection.

86% n'ont pas exprimé de problèmes avec la fermeture des bureaux de la SATE 86 l'après-midi.

31% des salariés ont remarqué une baisse du nombre de missions proposées par l'association depuis cette période.

Cependant 86% ont valorisé le fait de continuer à travailler durant la crise sanitaire car ça leur a permis de mieux supporter la période.

Depuis 2019, la SATE 86 a fait le choix de privilégier des temps de paroles en individuels pour favoriser le qualitatif au quantitatif.

Les résultats suivent la tendance de la dernière enquête (2019) :

- Taux de satisfaction élevé concernant l'organisation de la SATE 86
- Un accompagnement socio-professionnel utile pour le plus grand nombre
- Des missions de travail satisfaisantes.

La SATE 86 poursuit sa démarche d'amélioration continue en visant la professionnalisation et la sécurisation des parcours.

Elle vise aussi à dématérialiser la gestion administrative mais sera vigilante aux inquiétudes évoquées par les SEP lors de cette enquête.

Enquête réalisée par Estelle Vitrant du 11 janvier au 5 février 2021, stagiaire en licence professionnelle intervention sociale à l'université de Poitiers.