

SATE
Société d'Aide
aux Travailleurs
sans Emploi



ENQUETE DE SATISFACTION 2018

DONNEURS D'ORDRE



CERTIFIÉ CEDRE

ENQUETE DE SATISFACTION 2018

2

DONNEURS D'ORDRE

La **SATE 86** s'est engagée, depuis 2014, dans une démarche Qualité dans un **CadrE De Référence** (CEDRE) commun aux Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE).

En juin 2017, la **SATE 86** a obtenu son renouvellement de certification **CEDRE** (version 2), pour 3 ans.

Cette volonté de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue a pour finalité d'impacter sur :

- ✓ *Le salarié en parcours, en l'accompagnant sur son programme de retour à l'emploi pérenne et co-construit.*
- ✓ *Les acteurs du territoire, en répondant durablement aux enjeux de retour à l'emploi.*
- ✓ *Les clients économiques (entreprise, collectivité, particulier, association), en proposant un engagement formalisé ainsi qu'une qualité de service optimale.*
- ✓ *La **SATE 86**, en garantissant un projet d'entreprise partagé, une pérennité de la structure, et une montée en compétence de tous.*

107 ENQUETES ONT ETE ENVOYEEES

3

✓ 59 réponses obtenues (taux de retour 55,1%)

Répartition des Sollicitations par Profil et ratio sur la totalité

PROFIL	Nb Sollicitations	% Sollicitations
Association	45	42,1%
Collectivité*	21	19,6%
Entreprise	26	24,3%
Particulier	3	2,8%
Autres (Etablissement Public, Congrégation)	12	11,2%

(*) 1 questionnaire par service.

Répartition des Retours par Profil et ratio sur la totalité

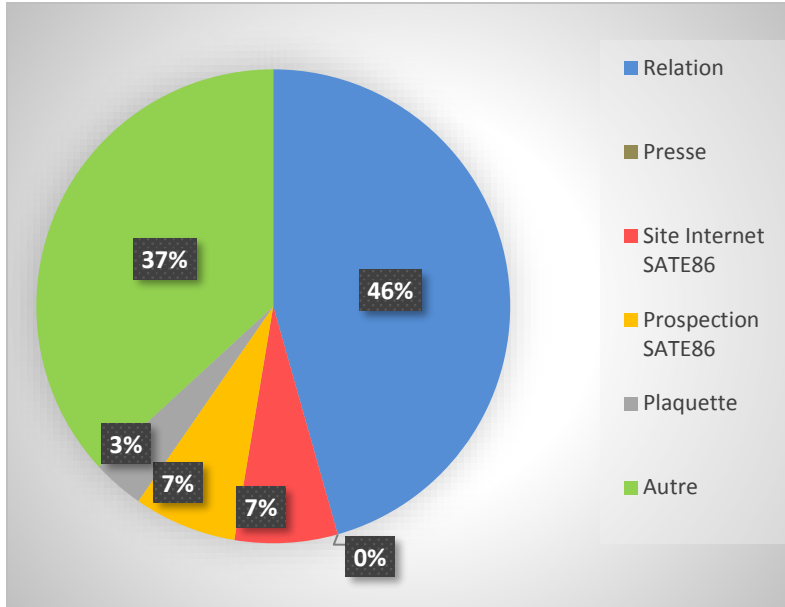
PROFIL	Nb Retours	% Retours
Association	51	52,5
Collectivité*	10	16,9
Entreprise	11	18,6
Particulier	3	5,1
Autres (Etablissement Public, Congrégation)	4	6,8

(*) 1 questionnaire par service.

SYNTHESE DES RESULTATS OBTENUS

Comment avez-vous connu la SATE 86 ?

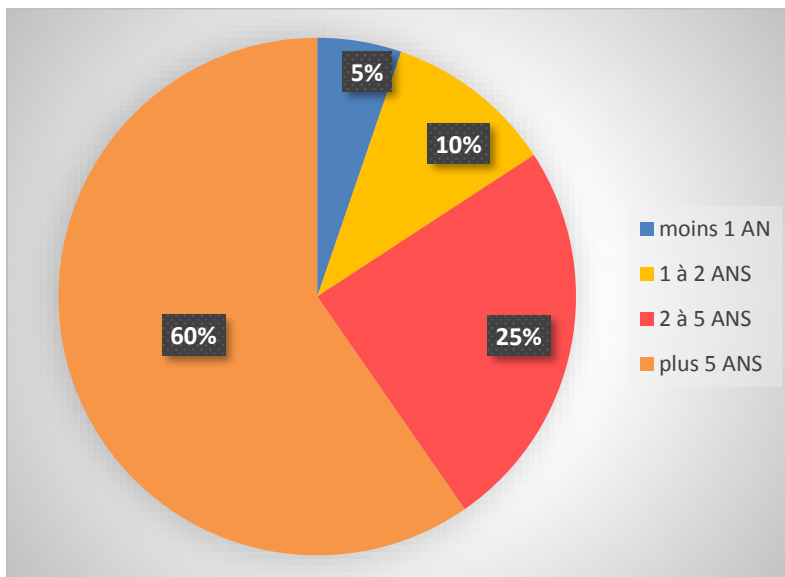
4



La majorité des clients de la **SATE 86** déclare l'avoir connue via leurs relations extraprofessionnelles et interprofessionnelles (source principalement évoquée par les clients ayant déclaré « Autre »).

Les différents services de la Communauté d'agglomération de Grand Poitiers et de la ville de Poitiers évoquent une volonté institutionnelle.

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

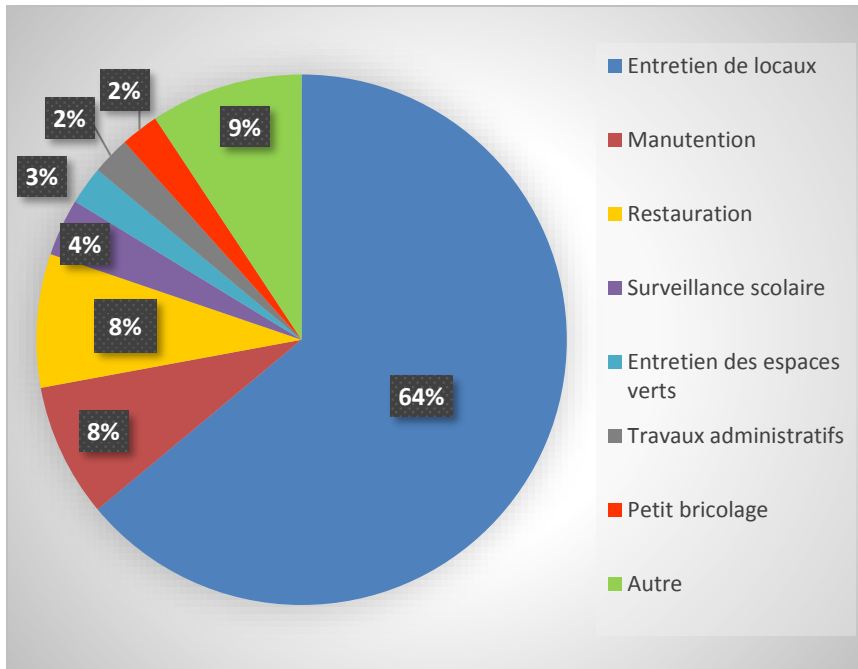


85% des clients de la **SATE 86**, le sont depuis plus de 2 ans (dont 60% qui le sont depuis plus de 5 ans), ce qui démontre leur fidélité ; et laisse présager de leur satisfaction.

Sur les 2 dernières années, la **SATE 86** est passée de 141 à 154 clients, soit une augmentation de 9,2%

Pour quel(s) besoin(s) faites-vous appel à la SATE 86 ?

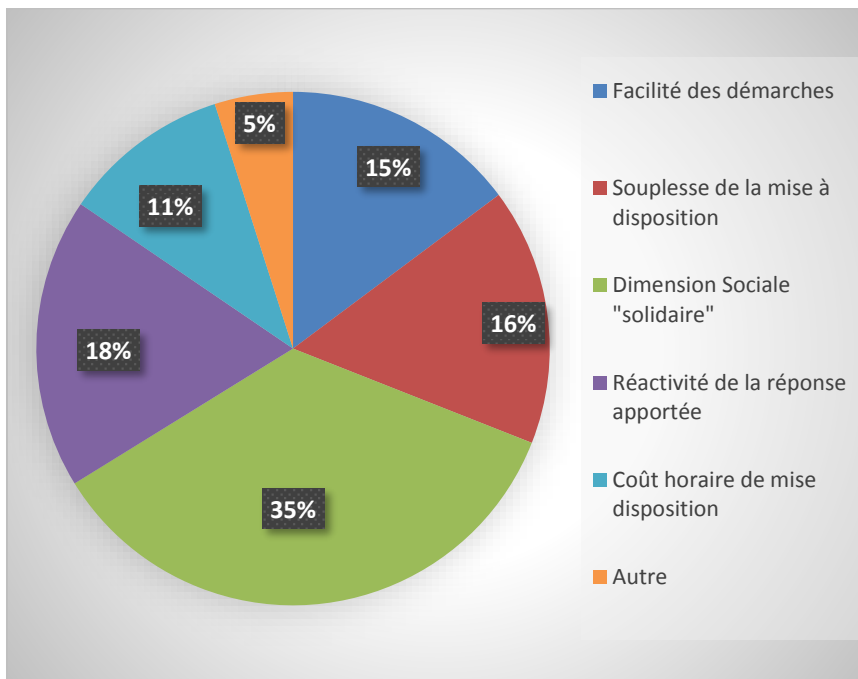
5



En 2018, 2 clients sur 3 font appel à la **SATE 86** pour des besoins d'entretien de locaux.

Ce qui correspond à un total de **25300 heures** de missions d'entretien de locaux et **192 salarié(e)s concerné(e)s**.

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

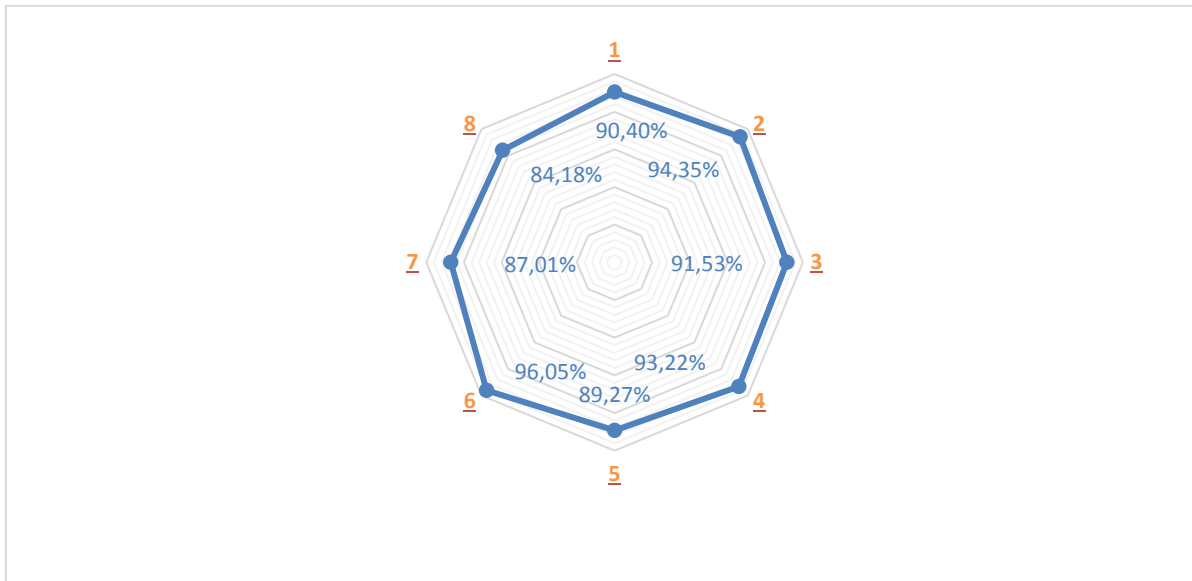


Les clients choisissent la **SATE 86** principalement pour sa dimension sociale et solidaire.

La facilité des démarches, la souplesse de la Mise à Disposition ainsi que la réactivité de la réponse apportée représentent également une part importante dans le choix des donneurs d'ordres.

NIVEAU DE SATISFACTION

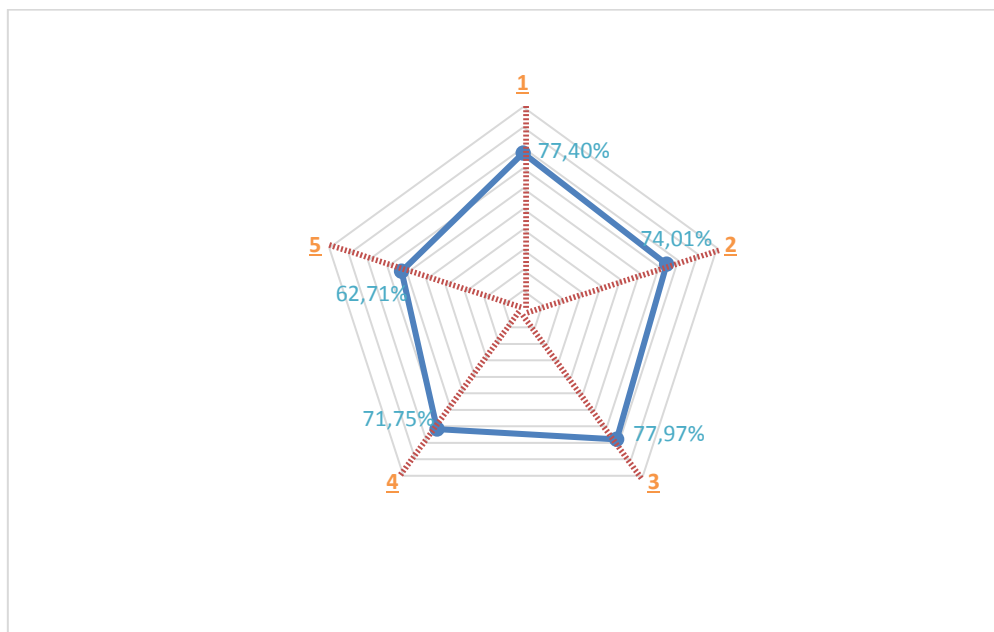
Accueil et Facturation



En moyenne, **91% des clients de la SATE 86 sont satisfaits de l'Accueil et de la Facturation.**

Le temps d'accueil téléphonique, la prise de commande et le délai de réponse à la demande sont les principales sources de satisfaction des clients de la **SATE 86**.

Prestation de Service



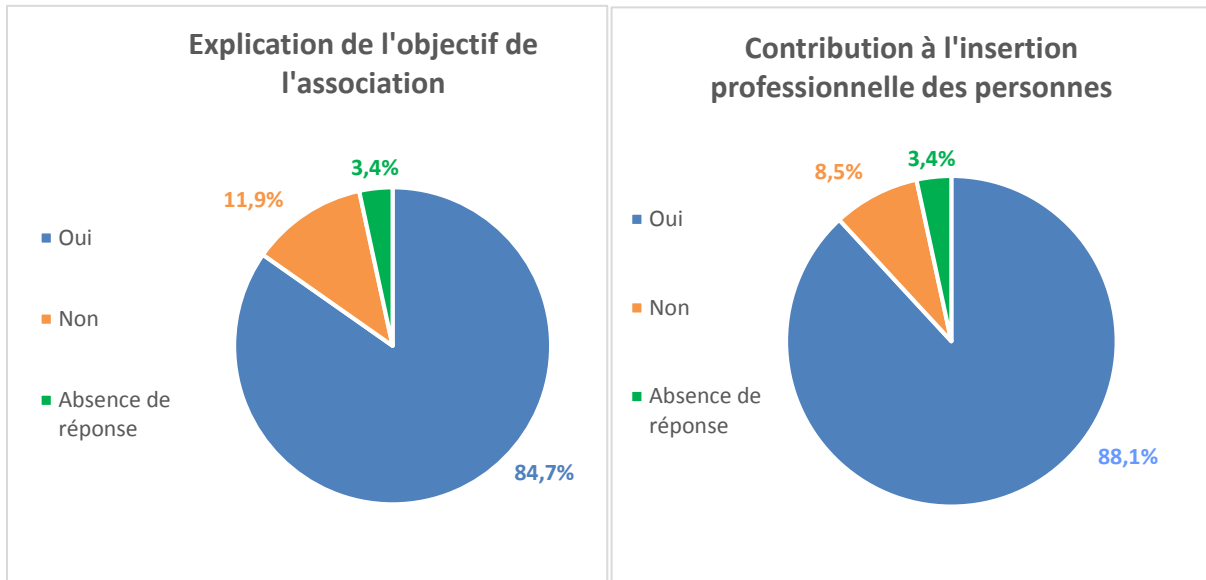
En moyenne, **73% de clients de la SATE 86 sont satisfaits de la prestation de service.**

La qualité du recrutement et le remplacement en cas d'absence sont les principales sources de satisfaction.

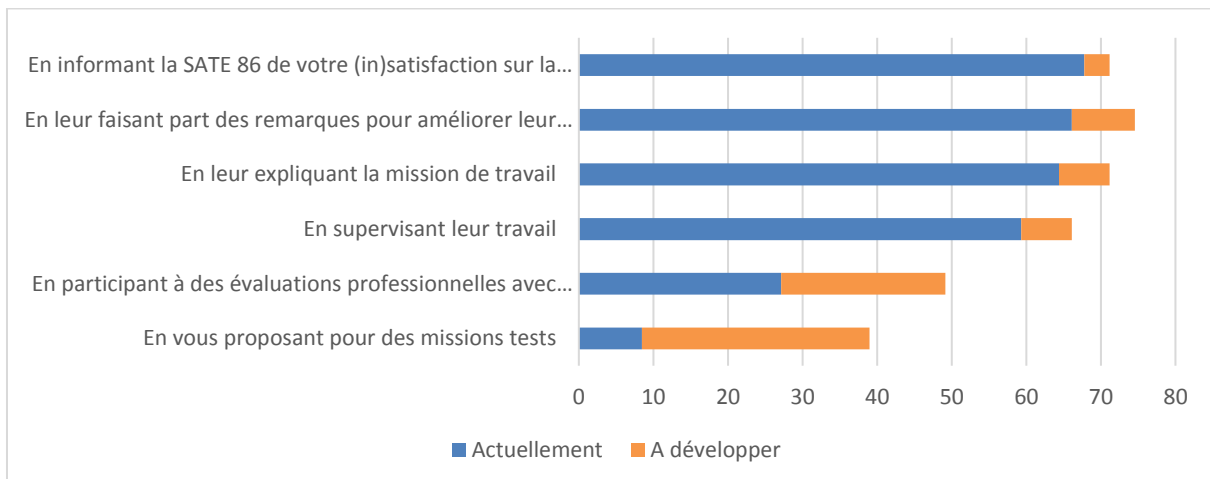
ASSOCIATION INTERMEDIAIRE

SATE 86

7



Comment contribuer à l'insertion professionnelle ?



Les clients de la **SATE 86** exercent pleinement leur rôle de partenaire dans la contribution dans le parcours d'insertion professionnelle des salarié(e)s. La communication entre les clients et les salariés en insertion et entre les clients et les salariés permanents de la **SATE 86** reste une force à entretenir.

La volonté déclarée est d'apporter une dimension supplémentaire à ce partenariat en se proposant pour des missions tests et en développant leur participation aux évaluations professionnelles.

VERBATIM :

8

Accueil

- ✓ « Très satisfait »
- ✓ « Accueil agréable et réponse rapide »
- ✓ « Accueil satisfaisant »
- ✓ « Accueil téléphonique agréable, attente parfois un peu longue. Je regrette toujours qu'il n'y ait pas de ligne directe pour les principaux interlocuteurs auxquels nous avons affaire. Cela éviterait, en tant que collectivité, de saturer le standard de l'accueil »
- ✓ « Toujours très bien accueillie »
- ✓ « Bon relationnel avec l'accueil de la structure »
- ✓ « La prise de commande est rapide, l'accueil est agréable et disponible, les demandes sont souvent pourvues (mais pas toujours, certains jours des postes ne sont pas remplacés). Dans l'ensemble, une bonne relation et de la réactivité »
- ✓ « Très bien »

Axe d'amélioration :

Les commentaires des clients sont en adéquation avec le taux de satisfaction répertorié ci-dessus. Ce qui corrobore le niveau de fidélité à la **SATE 86**, vu précédemment. Maintenir le niveau d'exigence actuel sur la mission d'accueil reste le seul point de vigilance.

Facturation

- ✓ « Pourquoi pas un système d'abonnement à l'année »
- ✓ « Alléger les papiers »
- ✓ « Trop de papiers »
- ✓ « Nous pourrions nous passer des relevés d'heures »

Axe d'amélioration :

Pour une plus grande efficacité des échanges et des processus, la **SATE 86** s'est inscrite dans une démarche qui vise à terme la dématérialisation progressive des documents administratifs.

Salarié(e)s en Insertion

9

- ✓ « Nous apprécions le choix des personnes mises à notre disposition »
- ✓ « La qualité d'exécution du travail dépend de la personne envoyée - Globalement plutôt satisfait du travail effectué »
- ✓ « Nous avons toujours été satisfaits ou très satisfait par le personnel mis à disposition. Un responsable vient nous présenter la personne »
- ✓ « Pour la qualité d'exécution du travail, au début ça va c'est après que des fois ça ne va pas... si j'en crois la dernière jeune femme qui est venue ! Par contre on a eu plusieurs personnes très bien »
- ✓ « Rien à signaler pour le moment, tout à fait satisfait des prestations jusqu'à maintenant. Suite à des interventions et prestations très satisfaisantes ayant fait l'objet d'évaluations très positives, certains intervenants de la SATE86 se sont vus proposer par la suite un poste de remplaçant dans la collectivité au sein de notre direction, ce qui je pense a contribué à l'insertion professionnelle des personnes en question »
- ✓ « Sonia / parfaite ! »
- ✓ « Assez insatisfait des prestations »
- ✓ « J'ai dû retirer le bidon de cire pour l'escalier - Mauvais usage, utilisation en couche épaisse, résultat : escalier terne et gras !!! »
- ✓ « La compétence a évolué, mais ne correspond toujours pas aux standards de la restauration, tant en termes d'hygiène que de connaissances élémentaires. Les savoirs de bases quant à eux sont réduits aux plus stricts minimums (lire pour la connaissance des produits d'entretien, et compter restent des points en souffrance, avec parfois la barrière de la langue). Nos agents s'improvisent trop souvent formateurs par la force des choses. Néanmoins, quelques agents sortent du lot et rejoignent la collectivité.
- ✓ « Appréciation globale car nous avons plusieurs sites d'intervention et il y a parfois quelques nuances selon les personnes qui interviennent. Cela reste globalement positif. »
- ✓ « Parfois il faut revenir sur le travail et en général tout se passe bien »
- ✓ « Difficultés liées au renouvellement régulier des intervenants dont la motivation pour les tâches proposées est très variable de l'un à l'autre. Des rappels fréquents des tâches à réaliser sont parfois nécessaires. »
- ✓ « Bon niveau de prestation »
- ✓ « Personnel sérieux, conscience professionnelle, ponctuel, motivé »
- ✓ Nous avons eu le privilège d'avoir eu à notre service, notamment Claire SEMAT et sa remplaçante Madame Jacqueline BRUNELIERE. Elles ont toutes les deux, effectué un travail remarquable. Elles ont été ponctuelles, assidues, respectueuses, agréables et surtout professionnelles. Nous vous en remercions vivement

Axe d'amélioration :

La qualité d'exécution du travail reste un point de vigilance. La **SATE 86**, dans sa démarche Qualité, continue de proposer des formations professionnelles adaptées aux remarques de ses partenaires, et poursuit l'accompagnement, sur la posture professionnelle, et les compétences adaptées à chaque salarié(e)s en parcours d'insertion.

Rôle du Chargé de Mise à Disposition

10

- ✓ *Les missions sont bien définies. Le dialogue avec la responsable est de qualité et constructif »*
- ✓ *« Le suivi de missions, en vigueur depuis deux ans, a quant à lui du mal à se mettre en place. Je ne reçois quasiment aucun compte rendu »*
- ✓ *« Nous ne souhaitons pas de remplacement en cas d'absence exceptionnelle et préférons décaler la prestation. »*
- ✓ *« L'évaluation se fait seulement à la fin de la mission »*
- ✓ *« Généralement nous ne reprenons pas de remplaçant dans la mission car il faut tout expliquer »*
- ✓ *« Nous vous remercions de nous tenir avisés du changement de personnel »*
- ✓ *« Il n'y a peu ou pas d'évaluation sur site »*
- ✓ *« Nous participons à l'évaluation »*
- ✓ *« Améliorer la prestation de service en fournissant le matériel »*
- ✓ *« Il est parfois difficile pour la SATE de connaître à la perfection ses usagers quelquefois nous avons eu des personnes qui n'étaient pas à leur place sur le poste proposé mais la relation avec Mme ROY fait que les choses sont entendues, prises en compte et des solutions sont apportées très rapidement. Après cela fait partie du jeu quand nous faisons le choix de travailler avec la SATE et avec un public loin du monde du travail »*
- ✓ *« Réactivité ++ quelques problèmes »*

Axe d'amélioration :

Le suivi de la mission et les évaluations sur site semblent être des points de vigilance importants. Pour rappel, des évaluations techniques, à 3 mois et à 6 mois, sont effectuées sur les missions régulières. Pour améliorer la proximité avec chaque client, la **SATE 86**, proposera plus systématiquement l'évaluation « à chaud » du salarié en mis à disposition. Cela se traduit par un contact téléphonique dès les premières heures de mission afin de s'assurer que les prérequis en terme de savoir-faire et savoir-être sont présents.