

## Enquête de satisfaction auprès des principaux partenaires-prescripteurs du Sameth 68-67.

### "Pour avoir un service de qualité, il faut savoir écouter ses partenaires-prescripteurs" :

Dans le cadre de notre démarche qualité (ISO 9001 : 2008), nous avons réalisé une enquête de satisfaction par courrier auprès de nos principaux partenaires-prescripteurs alsaciens que sont les médecins du travail, le service social de la CARSAT, les services sociaux en entreprise et la MSA.

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| Questionnaires envoyés : | 314 |
| Questionnaires remplis : | 64  |
| Taux de participation :  | 20% |

| Questions posées                                   | Assistants Sociaux                | Médecins du travail               |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Prise en compte du signalement                     | Délai : 73.3%*<br>Qualité : 84.6% | Délai : 95.0%<br>Qualité : 97.5%  |
| Réponse à la demande                               | Délai : 77.0%<br>Qualité : 83.3%  | Délai : 94.6%<br>Qualité : 100.0% |
| L'intervention du Sameth suite au signalement      | Délai : 46.7%<br>Qualité : 41.7%  | Délai : 90.5%<br>Qualité : 97.5%  |
| L'information sur le déroulement de l'intervention | Délai : 26.7%<br>Qualité : 30.8%  | Délai : 82.5%<br>Qualité : 91.7%  |
| Qualité global du service rendu                    | 46,2%                             | 92.1%                             |

\*%de satisfaits et très satisfaits

### Ce que vous pensez de nos services :

Pour l'année 2014, le taux de satisfaction global est de 81.5%. Sur l'ensemble des items, le taux de satisfaction des médecins du travail est supérieur à celui des assistants sociaux. [Quelques points sur les items satisfaisants...]. Malgré tout, les aspects qualitatifs de la prise en compte des signalements et de la réponse à la demande sont jugés satisfaisant par les deux types de partenaires-prescripteurs.

Nous allons continuer à porter nos efforts afin d'améliorer les retours d'information aux partenaires-prescripteurs pendant l'intervention du Sameth sur les situations traitées. Les axes de travail envisagés sont :

- améliorer la transparence sur les délais et les moyens mis en oeuvre,
- améliorer les conseils délivrés lors des contacts téléphoniques,
- rendre plus clair notre offre de service et nos résultats.

Merci à vous, partenaires-prescripteurs, qui avez pris quelques minutes de votre temps pour répondre à cette enquête.