

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%* Qualité : 84.6%	Délai : 95.0% Qualité : 97.5%
Réponse à la demande	Délai : 77.0% Qualité : 83.3%	Délai : 94.6% Qualité : 100.0%
L'intervention du Sameth suite au signalement	Délai : 46.7% Qualité : 41.7%	Délai : 90.5% Qualité : 97.5%
L'information sur le déroulement de l'intervention	Délai : 26.7% Qualité : 30.8%	Délai : 82.5% 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.