

Un seul objectif : écouter ses adhérents pour mieux les connaître

Engagées depuis avril 2018 dans une démarche de certification, les équipes d'OPSAT ont sondé par un questionnaire en ligne, lors de l'été 2019, leurs 13800 adhérents pour les comprendre davantage et ainsi répondre, dans le cadre de leurs missions, à leurs attentes et besoins. La fin d'année 2019 a permis à OPSAT d'analyser les retours des répondants et d'améliorer le service rendu aux adhérents.



Sarah BROUX
Chargée d'Amélioration Continue

OPSAT, association à but non lucratif, régie par la loi de 1901, dépend du droit privé. En effet, les Services de Santé au Travail Interentreprises (SSTI) ne sont pas des établissements publics de l'Etat, mais des établissements privés, qui doivent cumuler plusieurs conditions pour pouvoir être reconnus en tant que tels. Pour fonctionner, le Service possède un agrément délivré par l'Etat, rédigé par la direction du service et transmis à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) pour validation. L'agrément fixe les modalités liées au Service de Santé au Travail (il reprend le nombre de salariés suivis par chaque équipe pluridisciplinaire et les modalités de fonctionnement du Service). Le SSTI a également l'obligation de conclure :

- Un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)
- Un Projet de Service (PS) qui reprend les priorités d'actions à visée interne.

« L'unique mission du Service de Santé au Travail est d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail, en effectuant des actions permettant de préserver la santé physique et mentale des travailleurs »

Au-delà d'assurer le suivi médical des salariés, les actions du Service consistent à conseiller les employeurs, les instances représentatives du personnel et les salariés dans la prévention des risques professionnels, la traçabilité des expositions professionnelles et le maintien dans l'emploi.



Mais ces missions réglementaires répondent-elles à vos besoins et vos attentes ?

Sous l'impulsion de notre Conseil d'Administration, présidé par M. Patrick BOURGEOIS, nos équipes travaillent depuis plus de deux ans à la « Démarche de Progrès en Santé au Travail ». Cette dynamique d'amélioration continue est le fruit du travail de PRESANSE, organisme fédérateur des SSTI, qui recherche la mise en place d'une offre de service commune à tous les SSTI en termes de prestations et de services. Pour mettre en avant cet objectif, notre Conseil d'Administration (CA) privilégie les axes suivants :

- Harmonisation des pratiques,
- Pertinence entre les besoins de nos adhérents et les actions entreprises de notre service
- Permettre la prise en compte des réclamations et la gestion des dysfonctionnements

Cette démarche valorisée par l'obtention d'un label professionnel délivré par l'AFAQ-AFNOR nous apporte un véritable « sens commun ». Cet objectif commun vise la satisfaction des bénéficiaires, dont la majeure partie est constituée de nos adhérents et de leurs salariés. Cette satisfaction est le fondement de notre dynamique d'amélioration continue.

Nous avons débuté notre démarche d'amélioration par une analyse de notre panel d'entreprises adhérentes :

- Secteurs géographiques,
- Contraintes géographiques ou techniques,
- Secteurs d'activités,
- Types d'entreprises, (Très Petites Entreprises (TPE), Petite et Moyennes Entreprises (PME), Grandes entreprises...)

Dans un but d'amélioration de cette analyse et pour comparer nos résultats avec l'enquête nationale réalisée par « Harris Interactive » en mai 2019, nous vous avons sollicité, entre juin et septembre 2019, par le biais d'un questionnaire. Vos réponses nous ont permis de récolter des informations concernant :

- Vos souhaits et vos besoins
- Vos priorités en matière de santé au travail
- Votre connaissance du Pack Santé Travail
- Votre satisfaction concernant le Pack Santé Travail et nos services
- Votre connaissance de nos actions de communication à votre destination

Consultez les résultats
de l'enquête



[https://harris-interactive.fr/
opinion_polls/les-services-
de-sante-au-travail/](https://harris-interactive.fr/opinion_polls/les-services-de-sante-au-travail/)

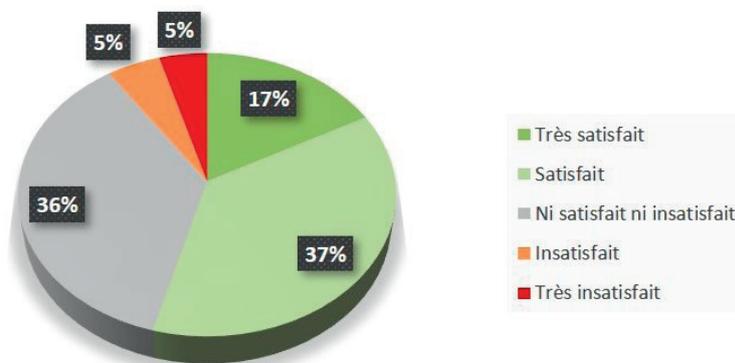


Un seul objectif : écouter ses adhérents pour mieux les connaître

(suite)

● Concernant votre satisfaction, ces résultats sont très encourageants et nous permettent de cibler les axes d'améliorations.

- Vos avis sur les Actions de Prévention en entreprise



Vous êtes 594 à nous avoir répondu. Cet échantillon est représentatif de nos adhérents vis-à-vis des critères de taille et de secteur géographique.

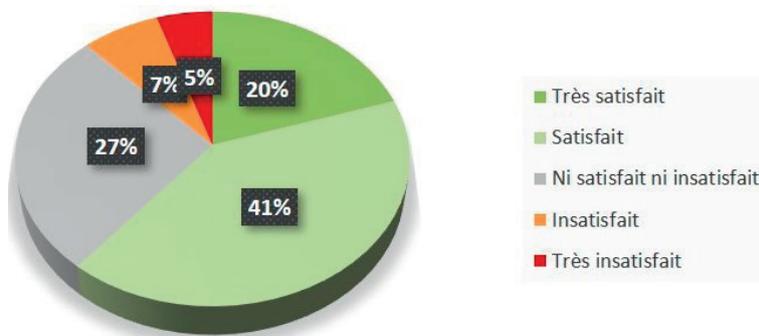
Dans 74% des cas, vous avez bénéficié d'au moins une prestation du Pack Santé Travail (25% des cas avec plusieurs prestations). Majoritairement, il s'agit :

- De consultations médicales (68%)
- D'actions de prévention en entreprise (30%)
- D'actions de formation (4%)*
- D'assistance de notre pôle social (1%)*.

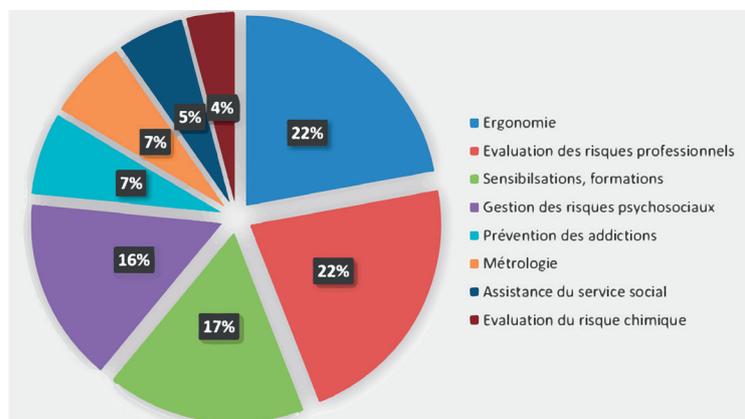
*Le faible pourcentage des deux derniers pôles s'explique par leur mise en place récente.

Vous êtes 87% à reconnaître la prévention des risques professionnels comme prioritaire dans votre entreprise, dont plus de 30% à lui donner la priorité maximale.

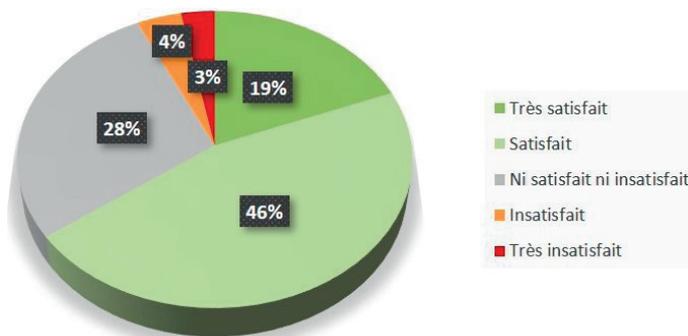
- Votre avis sur le suivi de l'état de santé du salarié



● En matière de prévention, vous plébiscitez :



- Votre avis sur le service adhérent



Désormais, il nous appartient d'exploiter vos retours pour améliorer nos prestations et services. Pour que cette enquête soit complète, nous avons lancé en février 2020, une campagne d'évaluation auprès de vos salariés. Ceux-ci sont invités à remplir un questionnaire, sur une borne interactive, en sortant de leur consultation auprès du professionnel de santé.