

# ENQUETE DE SATISFACTION SOLUTION DE BRANCHE ARODEMS

*Réalisée le 22 juin 2018*



**arodems**

**COMMISSION INTERCANTONALE  
DE SÉCURITÉ ET PROTECTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL**

## Table des matières

<b>Contexte</b>	1
<b>Synthèse</b>	2
<b>Données personnelles</b>	3
Question 2.1 – Précisez le canton de votre établissement	
Question 1.2 – Depuis quand votre établissement est-il affilié à la Sol Bra ?	
<b>Qualité et améliorations du produit</b>	5
Question 2.1 – Qu’appréciez-vous du concept global de la SolBra ?	
Question 2.2 – Comment évaluez-vous le niveau de qualité du manuel CISST ?	
Question 2.3 – Comment évaluez-vous le niveau de qualité de la formation et des conseils ?	
Question 2.4 – Comment évaluez-vous le niveau de qualité de l’outil informatique ?	
Question 2.5 – Comment évaluez-vous le niveau de qualité du site internet ?	
Question 2.6 – Comment évaluez-vous nos tarifs ?	
<b>Développement</b>	11
Question 3.1 – Quels aspects vous semblent prépondérants au développement de la SolBra ?	
Question 3.2 – Les directions sont soumises à un nombre croissant d’exigences de qualité. Etes-vous intéressé par un système / tableau de bord standard ?	
Question 3.3 – Dans votre établissement comment évaluez-vous le flux d’information a destination de l’ensemble de vos collaborateurs en ce qui concerne la SolBra ?	
Question 3.3 bis – Seriez-vous intéressés à bénéficier d’une documentation standard afin d’assurer cette tâche ?	
Question 3.4 – Quelles formations et cours vous semblerait-il intéressant de développer pour vos collaborateurs ?	
<b>Satisfaction des services de la CISST</b>	16
Question 4.1 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction des services de la CISST ?	
Question 4.2 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction des services de la CISST ?	
Question 4.3 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction des services de la CISST ?	
Question 4.4 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction globale des services de la CISST ?	
Question 4.5 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction pour l’organisation de la Journée de formation 2018 ?	
<b>Contacts</b>	21

## Contexte

---

### Préambule

La Solution de Branche « Sécurité et protection de la santé au travail » a été créée sous la tutelle de l'Association romande et tessinoise des directeurs d'EMS (ARODEMS).

L'ARODEMS est ainsi l'organisme porteur de la SolBra, reconnue et certifiée par la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST

Sa mission consiste à développer et offrir une solution de branche pour la santé et la sécurité au travail au sein des établissements médico-sociaux (EMS). Au titre de solution de branche, elle est soumise aux exigences fédérales en la matière, notamment aux exigences de la loi (LAA, LTr) et celles fixées par la directive MSST 6508, relative à l'appel des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail (MSST).

### Méthode

Afin de déterminer le niveau de satisfaction des services et du développement du concept général de cette solution, la Commission Intercantonale de sécurité et protection de la santé au travail (CISST) a souhaité procéder à une enquête auprès de ses affiliés suisse-romands.

Cette enquête s'est déroulée de la manière suivante :

- Etablissement d'un questionnaire-sondage type développé sur 4 critères (données personnelles, qualité du produit, développement, satisfaction des services)
- Distribution lors de la Journée de formation du 22 juin 2018 aux 83 participants
- Pour des raisons de cohérence, 6 participants non-affiliés à la CISST ont été retirés de l'analyse finale. Les formateurs de la journée, ainsi que les membres de la commission n'ont pas pris part à l'enquête
- Le nombre de questionnaire remplis s'élève à 49, soit un taux de participation de 63%
- L'analyse des réponses aux 17 questions a fait l'objet d'un tableau récapitulatif, dont les éléments clés figurent dans les résultats ci-après.
- Certains établissements n'ayant pas rempli complètement le questionnaire, quelques schémas mentionnent le pourcentage de « non réponse »

## Synthèse

---

Le but de la présente enquête est de permettre aux responsables de la gestion de la SolBra arodems d'identifier les points forts de leur produit, de mettre en évidence également ses points faibles et enfin de déterminer les prochains objectifs d'amélioration.

Cette enquête démontre sans ambiguïté les trois défis majeurs auxquels la solution de branche devra faire face aux cours de ces prochaines années :

- La rénovation impérative de son outil informatique (47% des sondés se disent « Très insatisfaits/insatisfaits » de l'outil actuel)
- L'intégration effective d'outil de management dans le cadre des dimensions « Gestion et analyse des risques » et « Gestion de l'absentéisme » (50% de demande)
- Le développement nécessaire de son programme de formation

L'analyse permet également de relever un fort taux de satisfaction des affiliés pour la CISST, avec notamment :

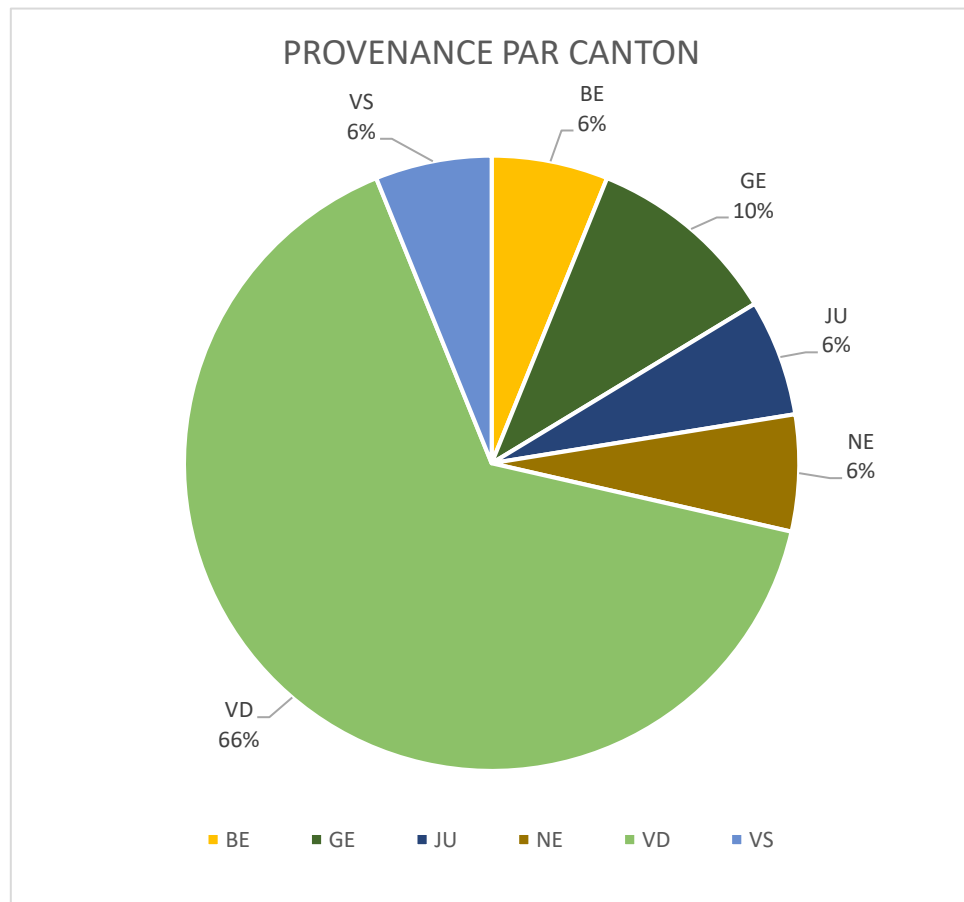
- 82% de satisfaction sur la qualité du manuel et 65% sur la formation dispensée
- 68% des personnes confirment que les tarifs pratiqués par la CISST sont considérés comme « Justes »
- Près de 80% des personnes se sont déclarées satisfaites de la qualité des services du secrétariat et 100% sont globalement « Très satisfaits/satisfaits » du concept CISST

Il faut noter avec intérêt, que 37% ont mis en évidence des lacunes de communication auprès de leurs collaborateurs, s'agissant des flux d'informations des dispositions et règles de la SolBra, et que 80% souhaite recevoir une documentation ad hoc afin de pallier à ces insuffisances.

Enfin, la nouvelle organisation de la « Journée de formation 2018 » a répondu avec succès à l'attente des participants avec 100% de personnes « Très satisfaites/satisfaites ».

### Données personnelles

#### Question 2.1 – Précisez le canton de votre établissement



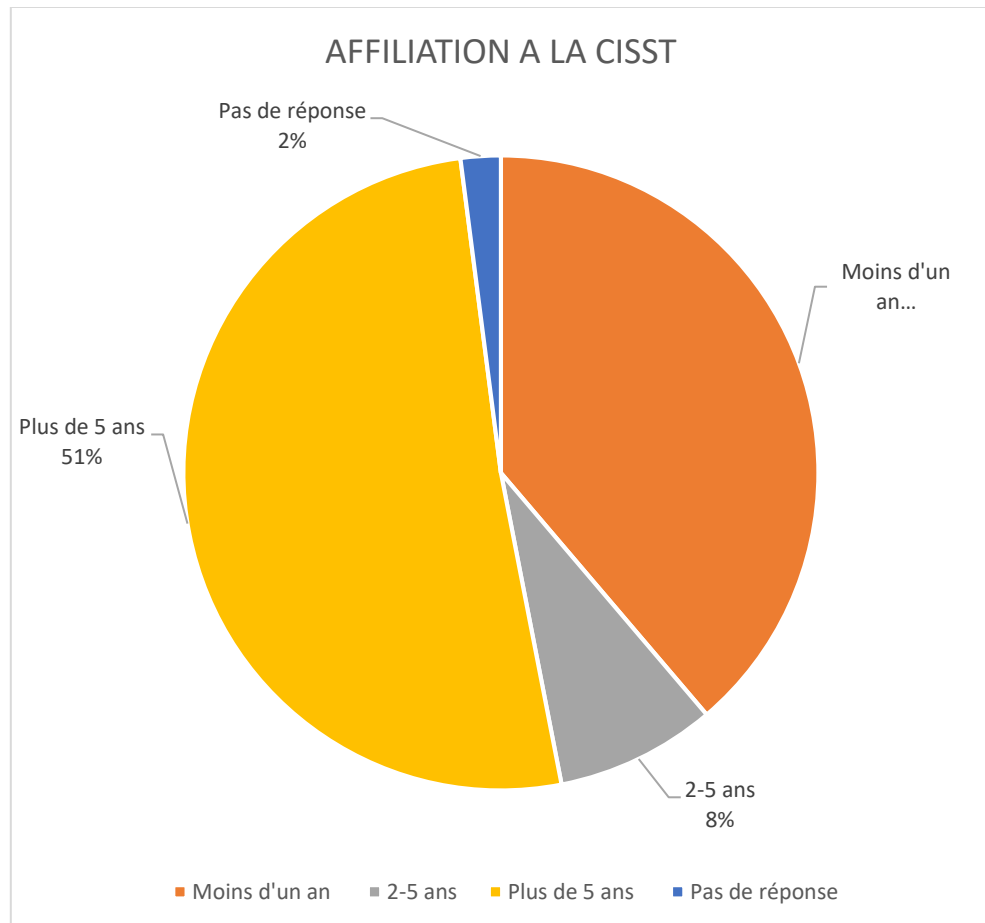
#### Remarque

La participation à la «Journée de formation » 2018 reflète avec logique la répartition géographique des affiliés à la CISST

### Question 1.2 – Depuis quand votre établissement est-il affilié à la Sol Bra ?

Depuis :

- Moins d'un an
- 2-5ans
- Plus de 5 ans



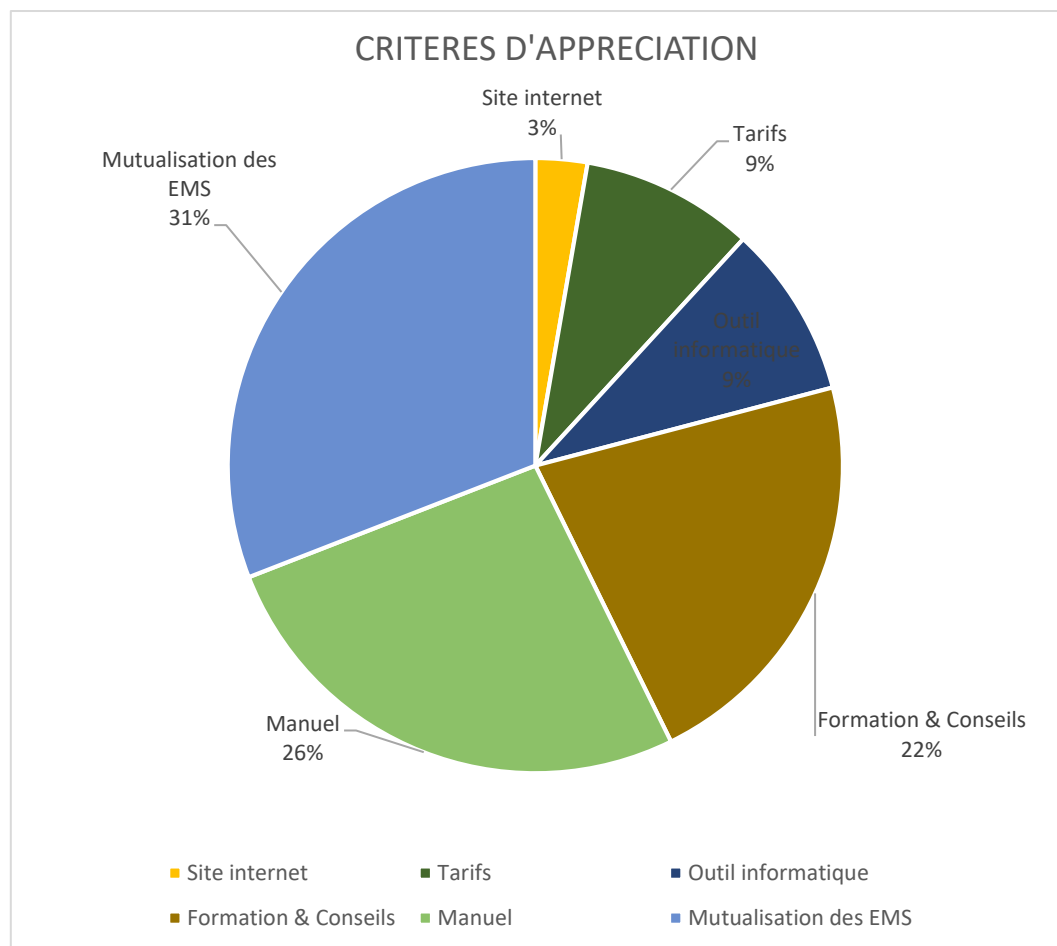
# Qualité et améliorations du produit

## Qualité et améliorations du produit

### Question 2.1 – Qu’appréciez-vous du concept global de la SolBra ?

Plusieurs réponses possibles :

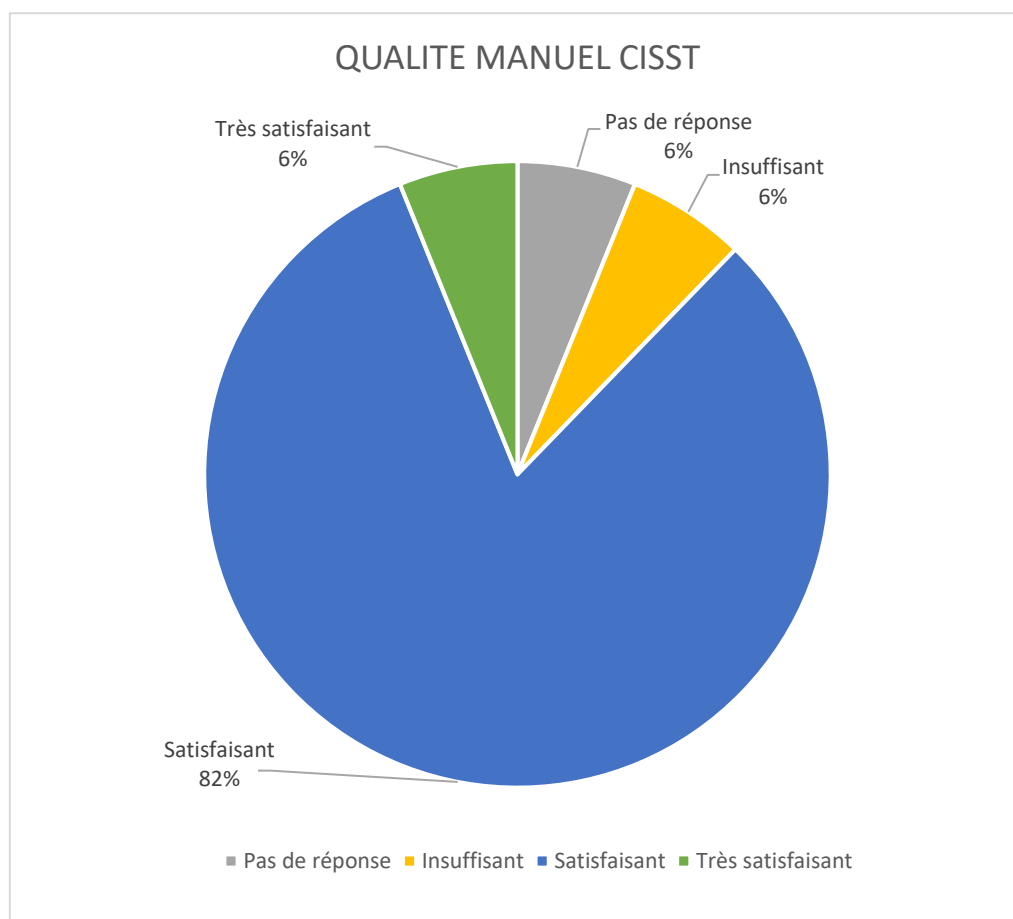
- Le manuel
- La formation et les conseils
- L’outil informatique existant
- Le site internet
- Les tarifs
- La mutualisation de la branche EMS



## Qualité et améliorations du produit

### Question 2.2 – Comment évaluez-vous le niveau de qualité du manuel CISST ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant



### Remarques

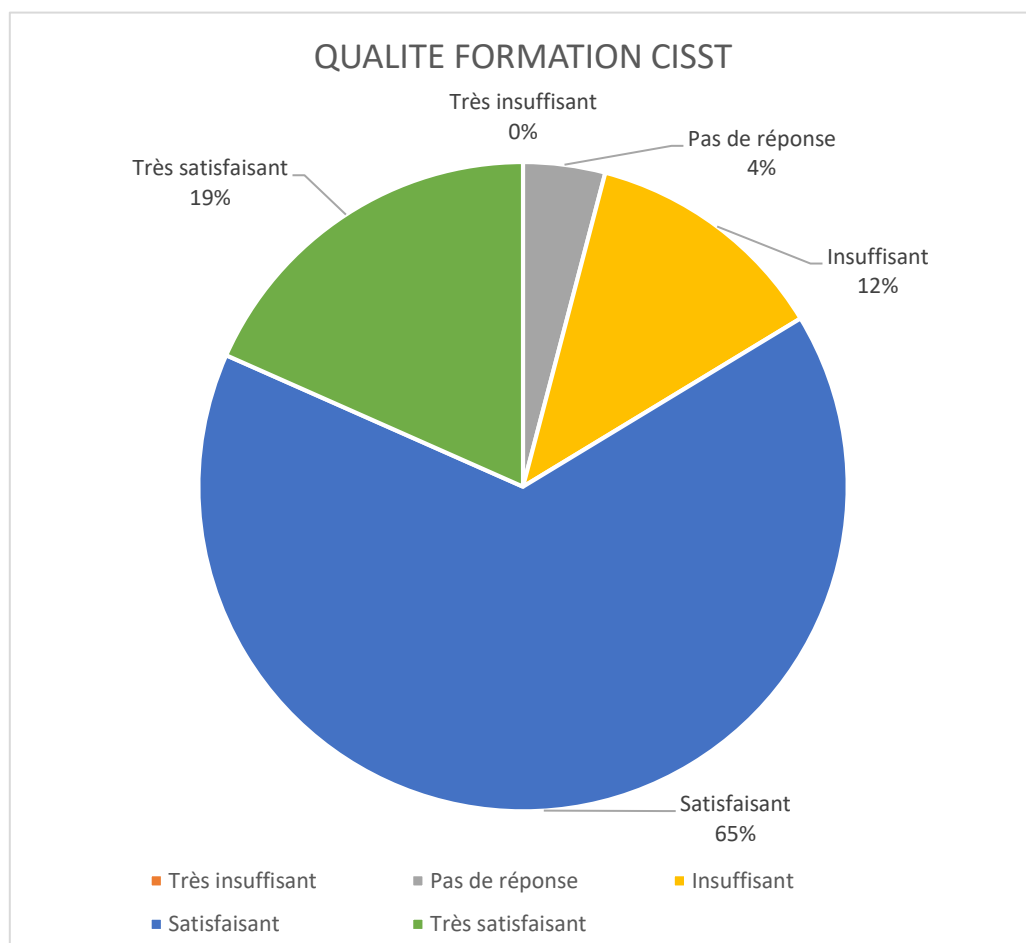
La qualité du manuel est largement reconnue. Son actualisation régulière doit néanmoins être réfléchie et planifiée.



## Qualité et améliorations du produit

### Question 2.3 – Comment évaluez-vous le niveau de qualité de la formation et des conseils ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant



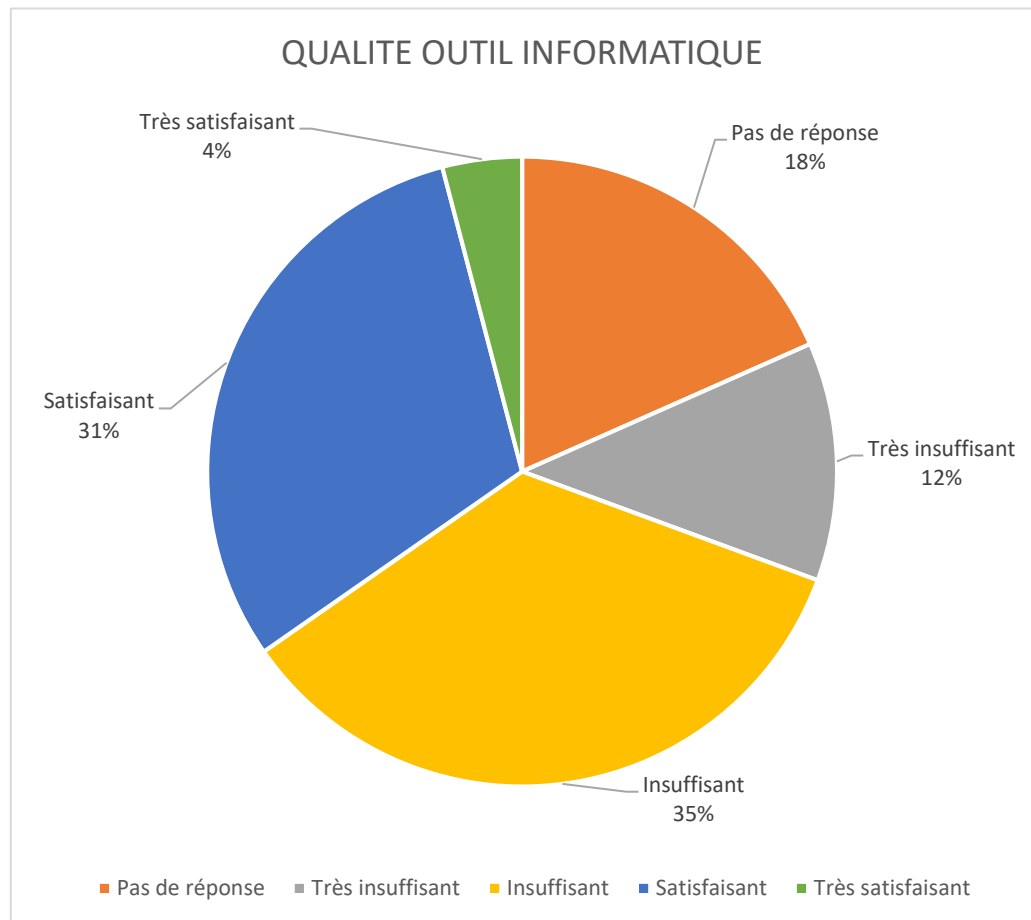
### Remarque

Afin de parfaire l'offre de formation, des nouveaux cours doivent être mis en place.

## Qualité et améliorations du produit

### Question 2.4 – Comment évaluez-vous le niveau de qualité de l'outil informatique ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant



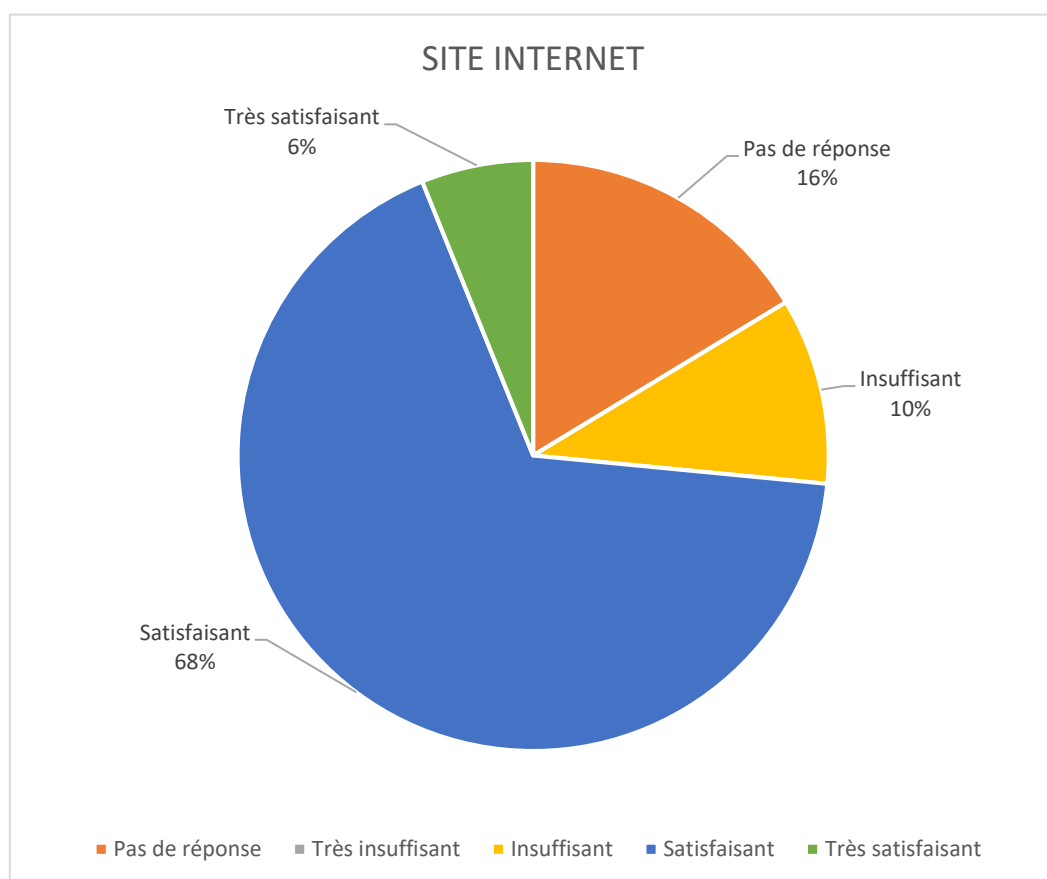
### Remarques

Alors que 35% s'estiment satisfaits avec l'outil actuel, 47% des personnes notent une insuffisance significative de cet outil. Un constat qui se reflète également dans les objectifs prioritaires mentionnés

## Qualité et améliorations du produit

### Question 2.5 – Comment évaluez-vous le niveau de qualité du site internet ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant



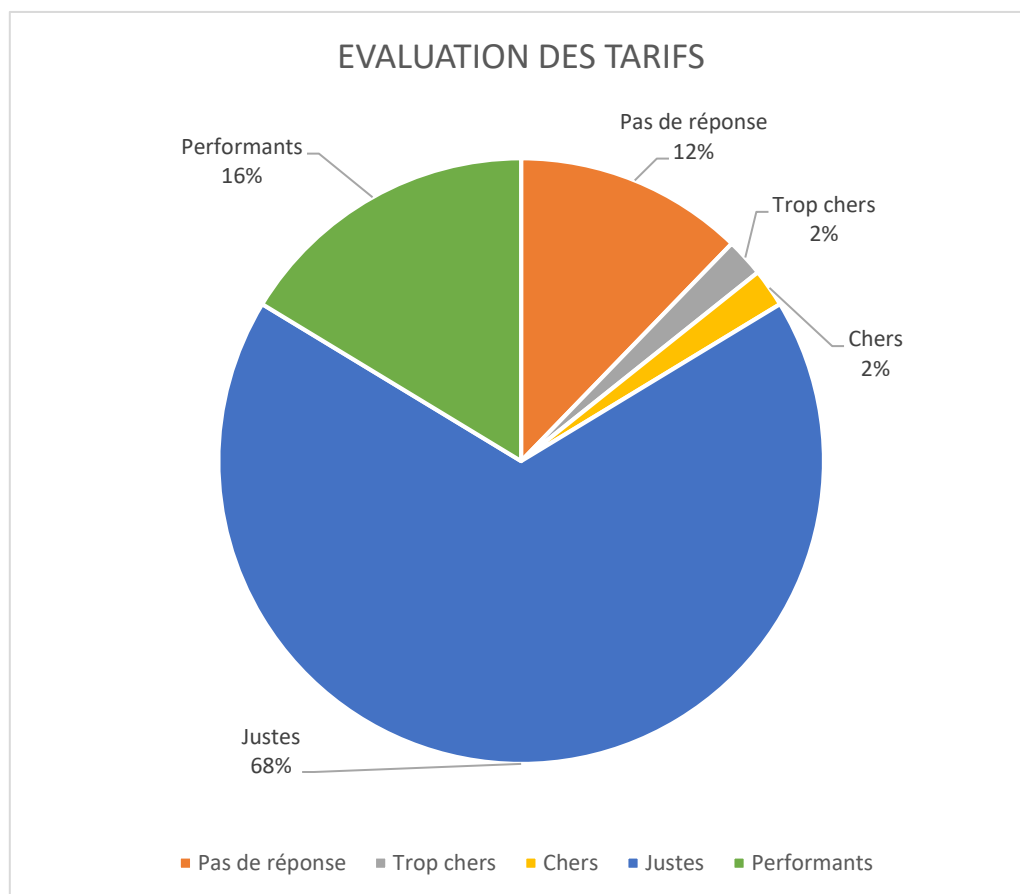
### Remarque

La rénovation de notre site internet ne semble pas être une priorité. Néanmoins des améliorations doivent être mises en place.

## Qualité et améliorations du produit

### Question 2.6 – Comment évaluez-vous nos tarifs ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant



### Remarque

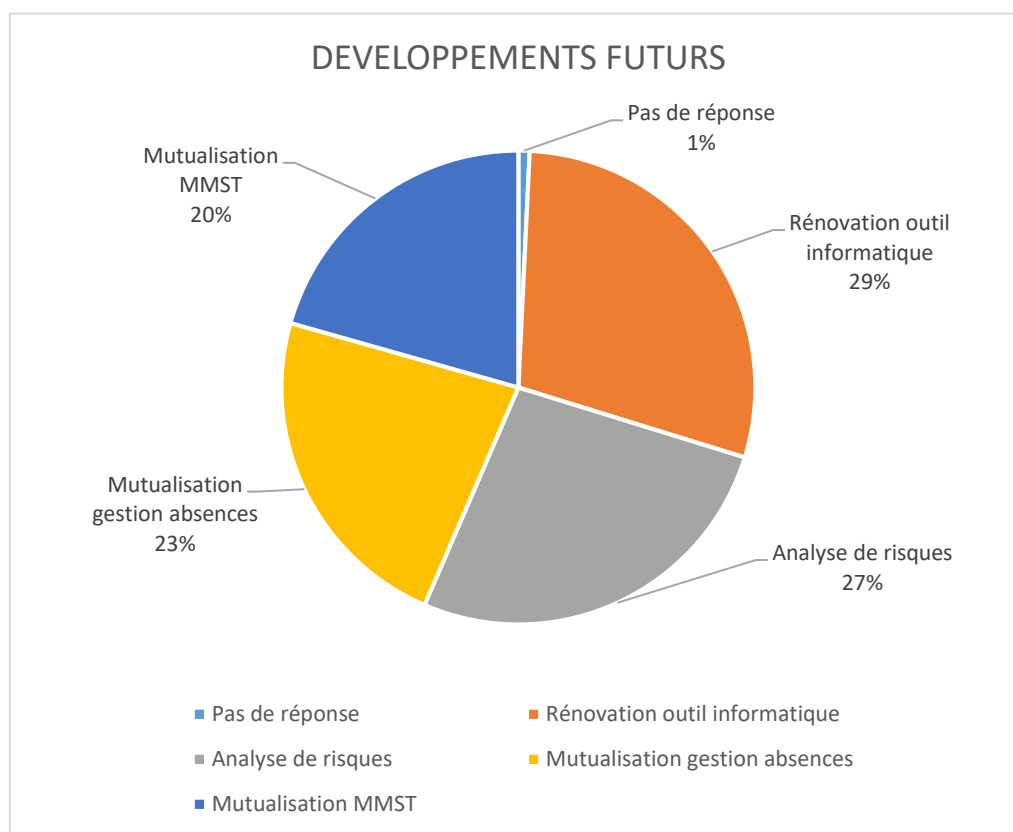
Le positionnement tarifaire de la SolBra correspond entièrement aux attentes des affiliés.

## Développement

### Question 3.1 – Quels aspects vous semblent prépondérants au développement de la SolBra ?

Plusieurs réponses possibles :

- La rénovation de l'outil informatique
- L'intégration d'une analyse des risques dans l'outil
- Une mutualisation des besoins de consultations de médecins du travail
- Une mutualisation d'un outil d'évaluation de l'absentéisme
- Autres



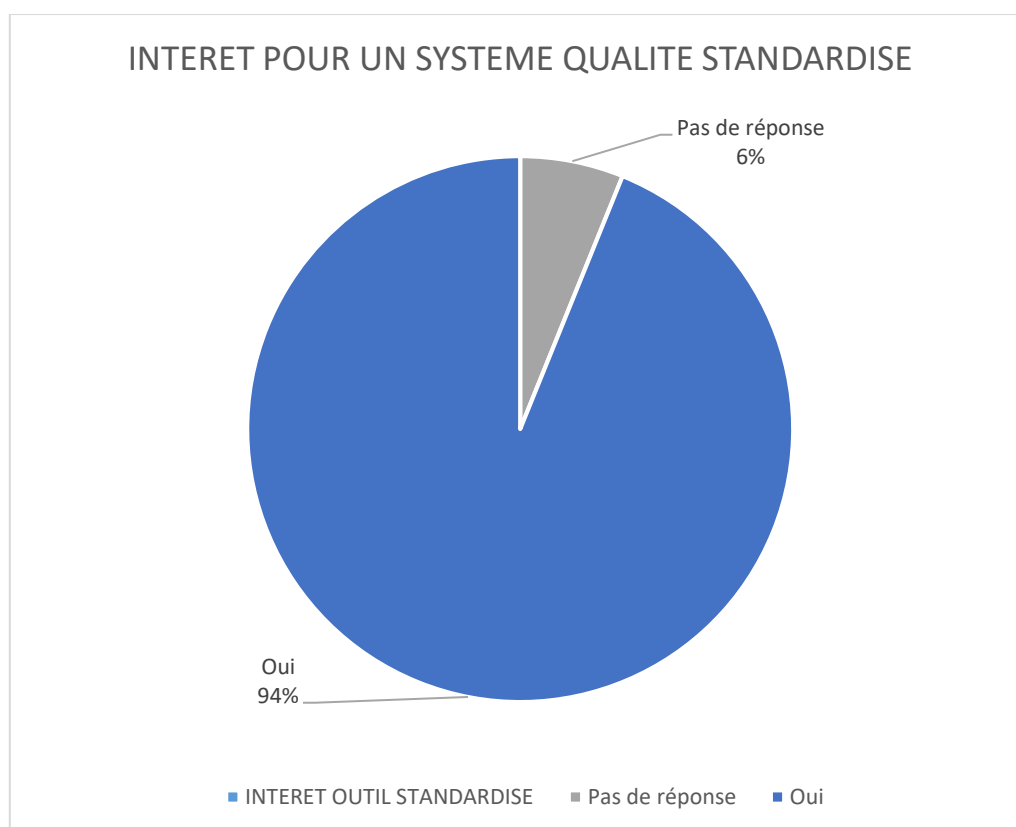
### Remarque

3 pôles majeurs de développement souhaités qui coïncident tous avec la possibilité d'intégrer à la SolBra des outils de gestion ou tableaux de bord efficaces et en adéquation avec les besoins du terrain.

### Question 3.2 – Les directions sont soumises à un nombre croissant d'exigences de qualité.

Les procédures qualité, les contrôles hygiène, alimentaire, les exigences sanitaires cantonales, etc., occupent de plus en plus l'administration des directions et déterminent des coûts annuels conséquents. Afin d'optimiser et de rendre plus efficient le tableau de bord et la conduite de ces contrôles pour les directeurs, seriez-vous intéressés à ce que la CISST étudie la possibilité d'offrir un outil standardisé, réduit à l'essentiel des procédures qualité et évitant la redondance de plusieurs critères, mais néanmoins flexible et susceptible d'intégrer vos spécificités cantonales ?

- Oui
- Non

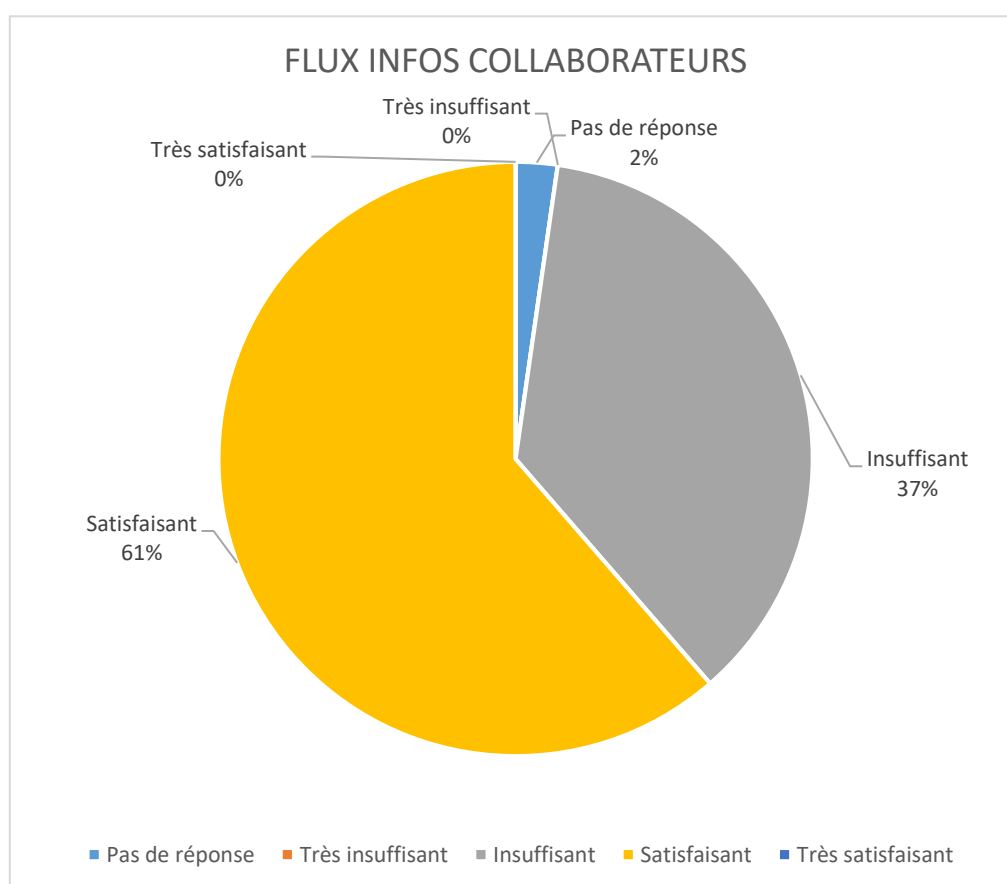


#### Remarque

La proposition d'optimiser un système de qualité/tableau de bord standardisé est presque unanimement acceptée.

### Question 3.3 – Dans votre établissement comment évaluez-vous le flux d'information à destination de l'ensemble de vos collaborateurs en ce qui concerne la SolBra ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant

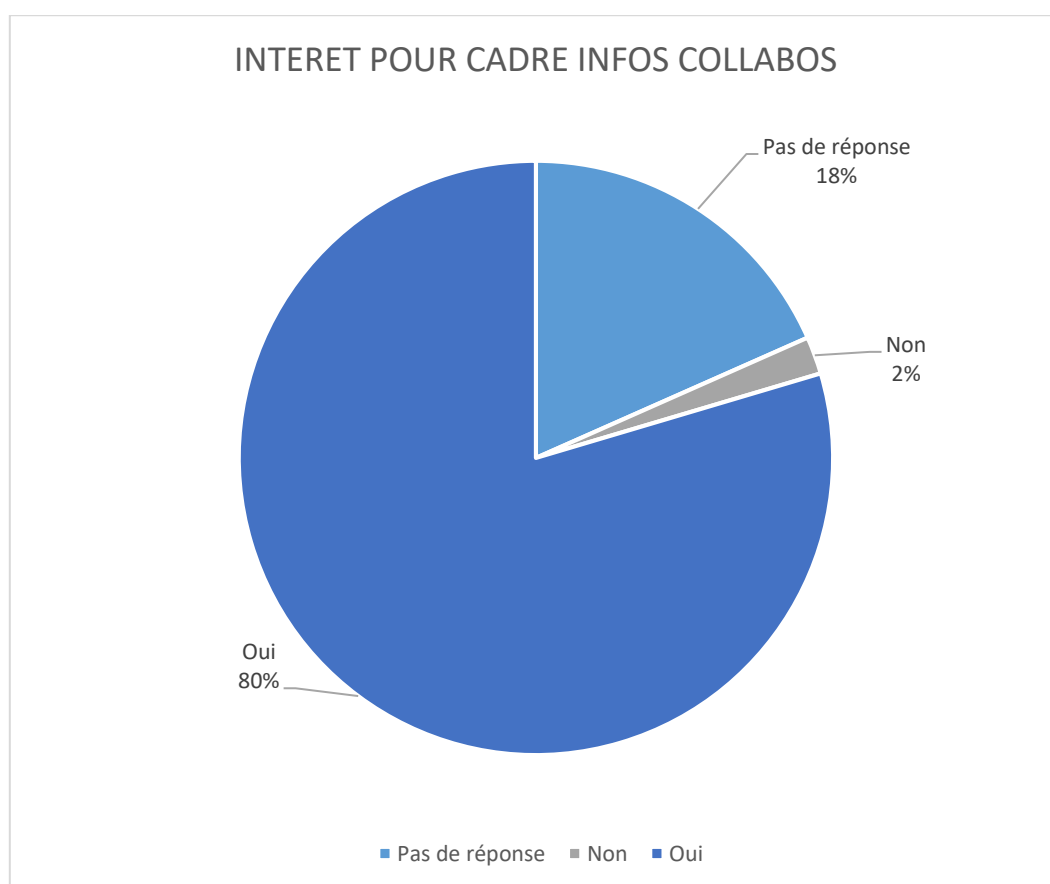


#### Remarque

Même si on note que ce flux d'information à destination des collaborateurs semble suffisant (61%), 37% des sondés reconnaissent que ces procédures internes sont insuffisantes.

### Question 3.3 bis – Seriez-vous intéressés à bénéficier d'une documentation standard afin d'assurer cette tâche ?

- Oui
- Non



#### Remarque

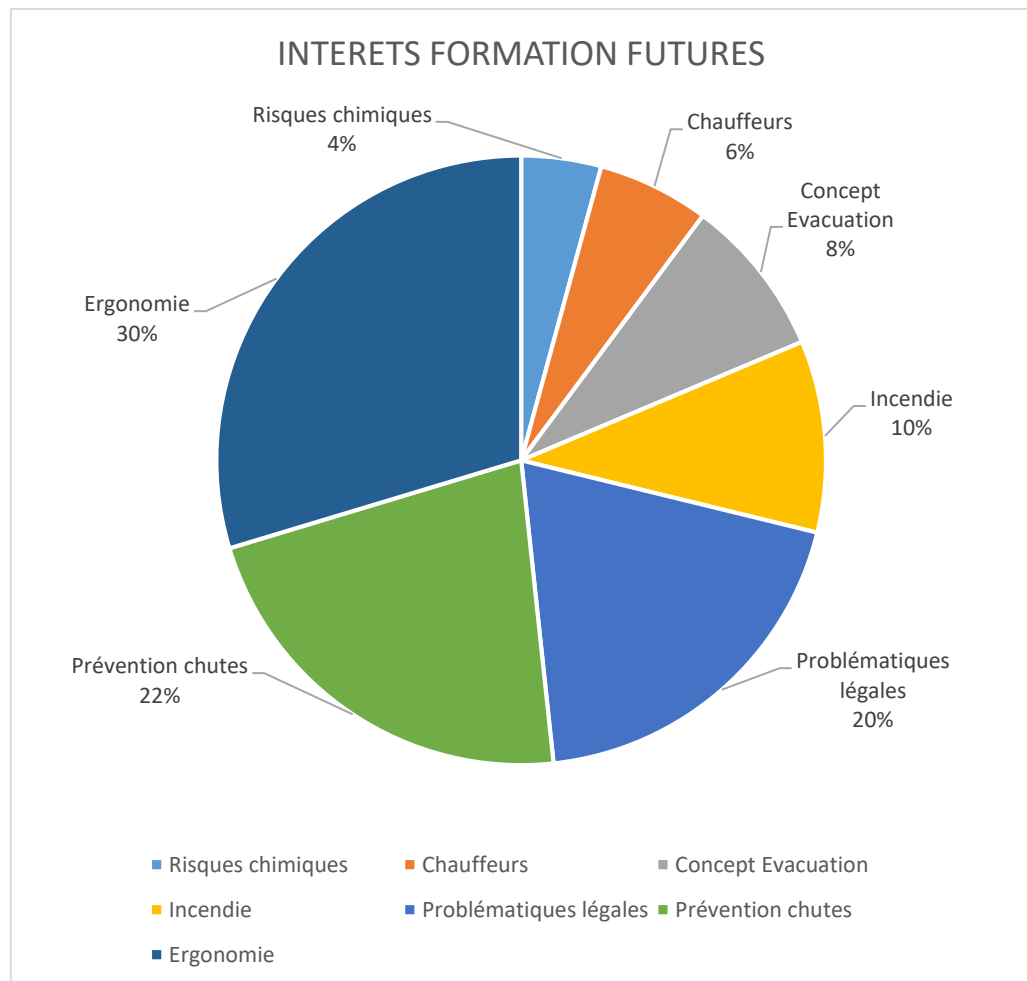
Si à la question précédente 61% des personnes estimaient être satisfaites du flux d'information, c'est 80% des sondés qui soulignent qu'un soutien via une documentation ad hoc serait la bienvenue.



## Question 3.4 – Quelles formations et cours vous semblerait-il intéressant de développer pour vos collaborateurs ?

Plusieurs réponses possibles :

- Ergonomie
- Cours et prescriptions de protection incendie AEAI
- Planification d'évacuation
- Chauffeurs professionnels
- Législation sur les produits chimiques
- Prévention des chutes
- Obligation et devoirs légaux en matière de sécurité au travail (directions)



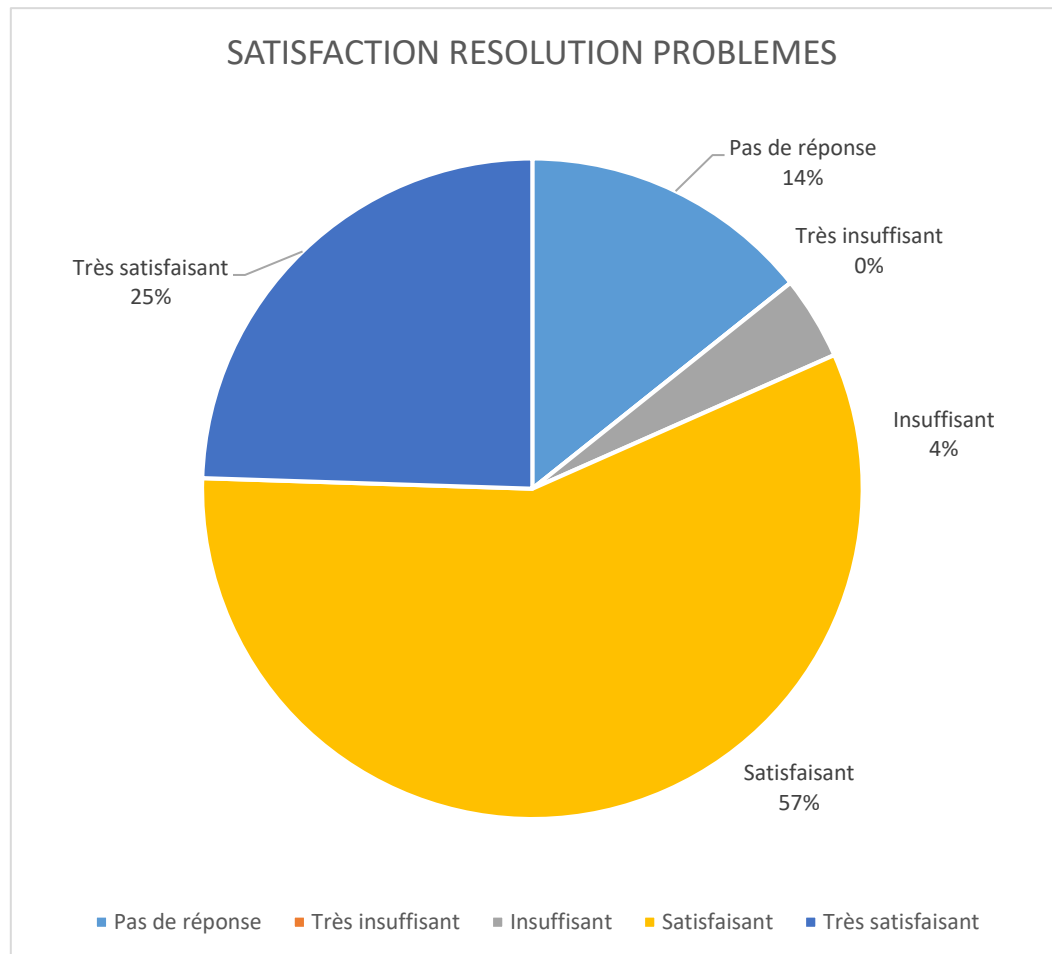
# Satisfaction des services de la CISST

## Satisfaction des services de la CISST

### Question 4.1 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction des services de la CISST ?

Résolution des problèmes :

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant

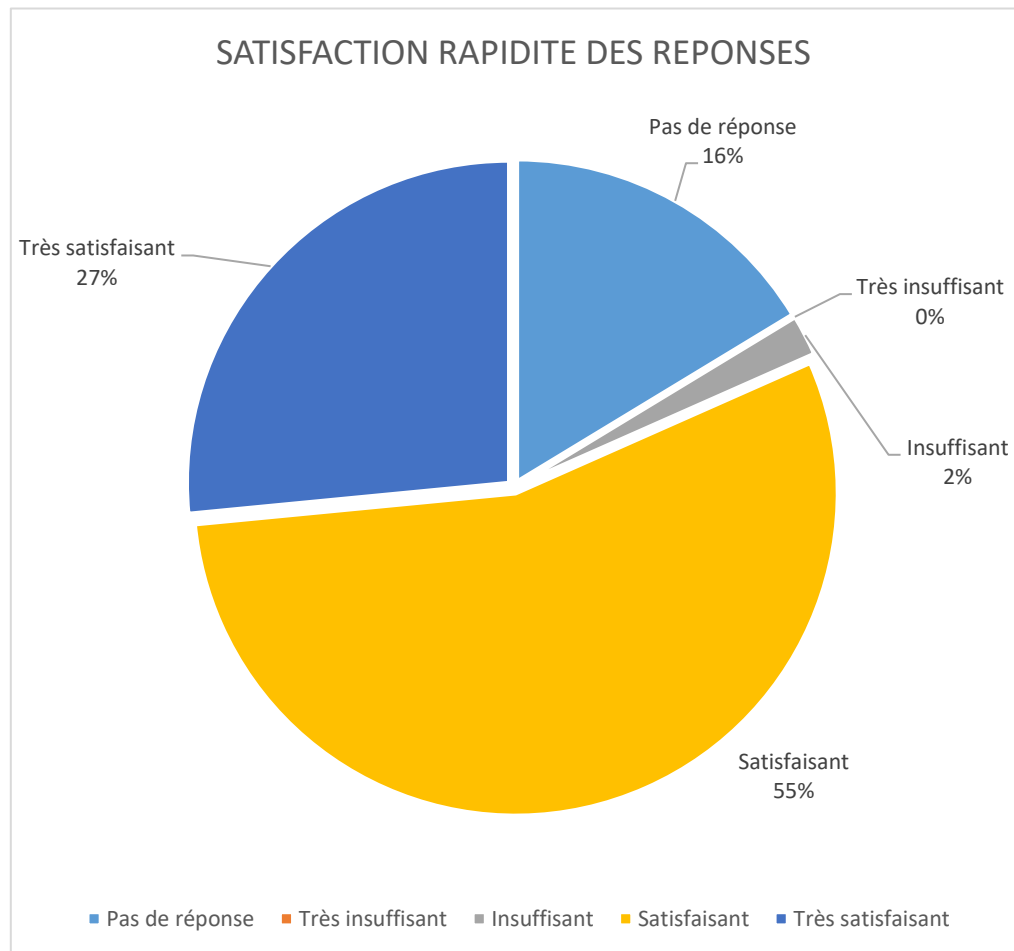


# Satisfaction des services de la CISST

## Question 4.2 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction des services de la CISST ?

Rapidité des réponses :

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant

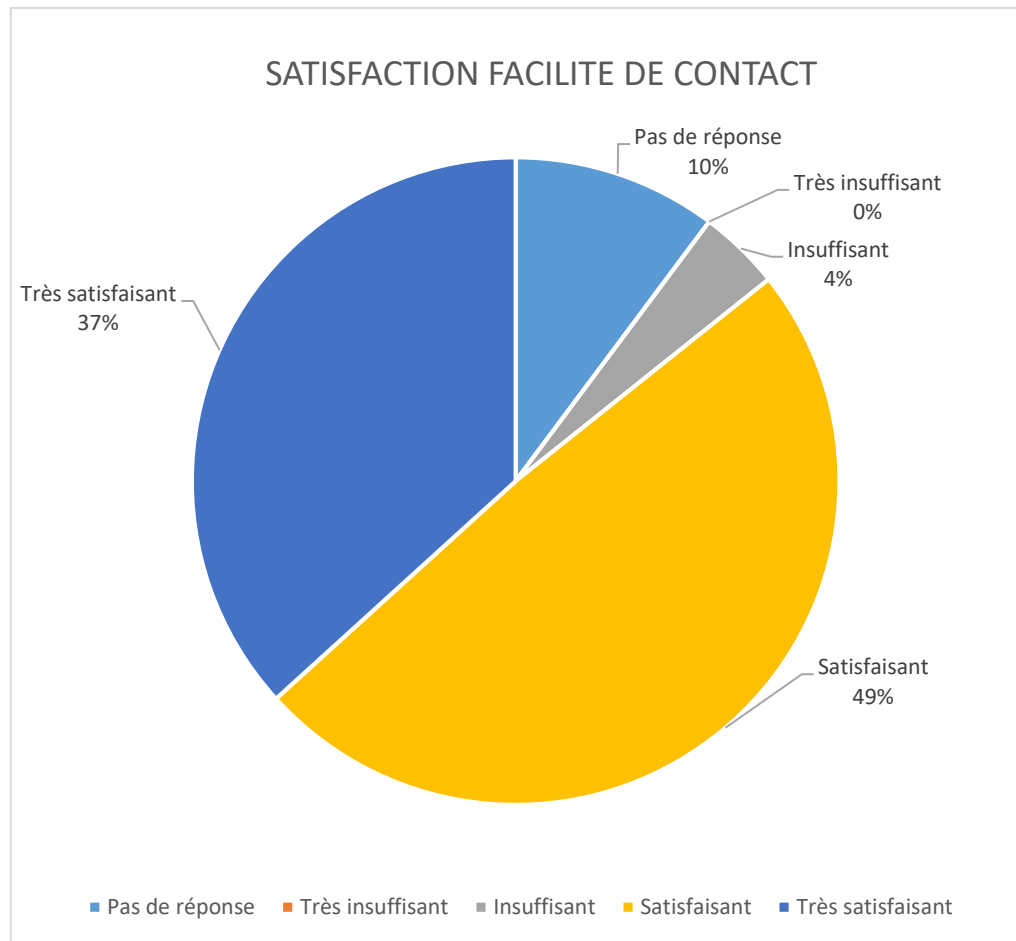


# Satisfaction des services de la CISST

## Question 4.3 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction des services de la CISST ?

Facilité de contact :

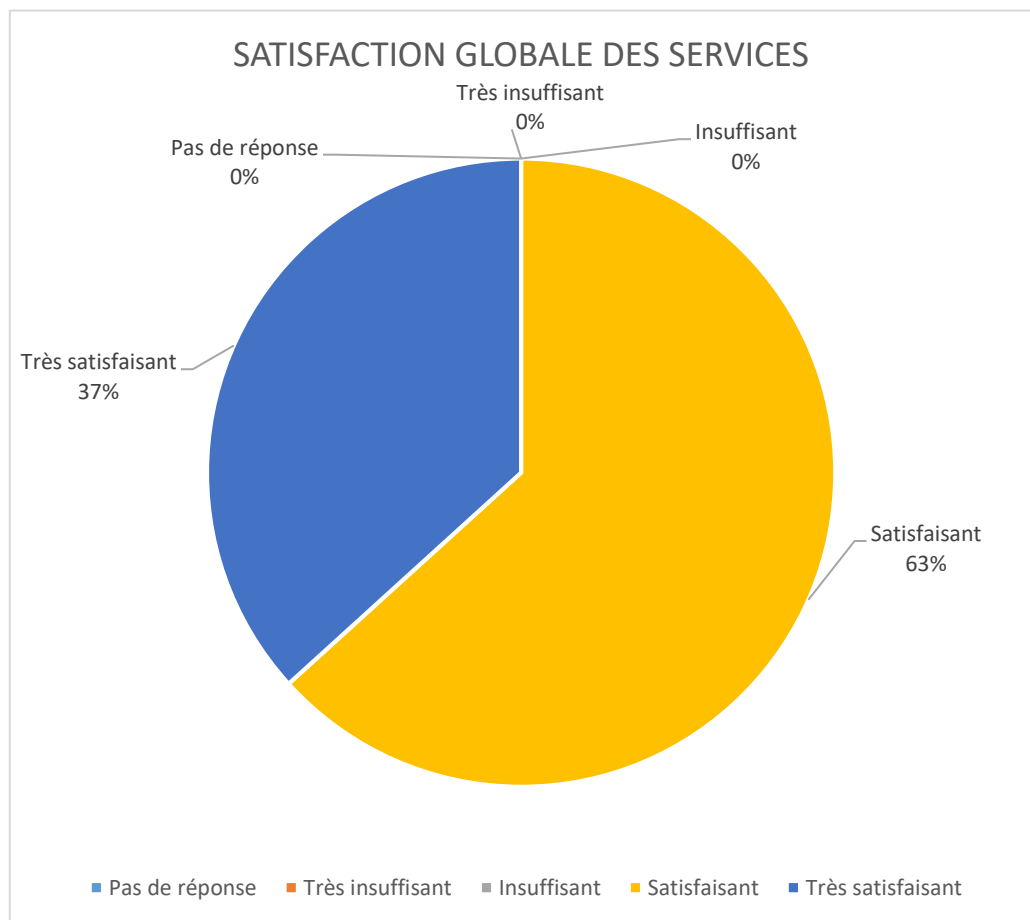
- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- 



# Satisfaction des services de la CISST

## Question 4.4 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction globale des services de la CISST ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant



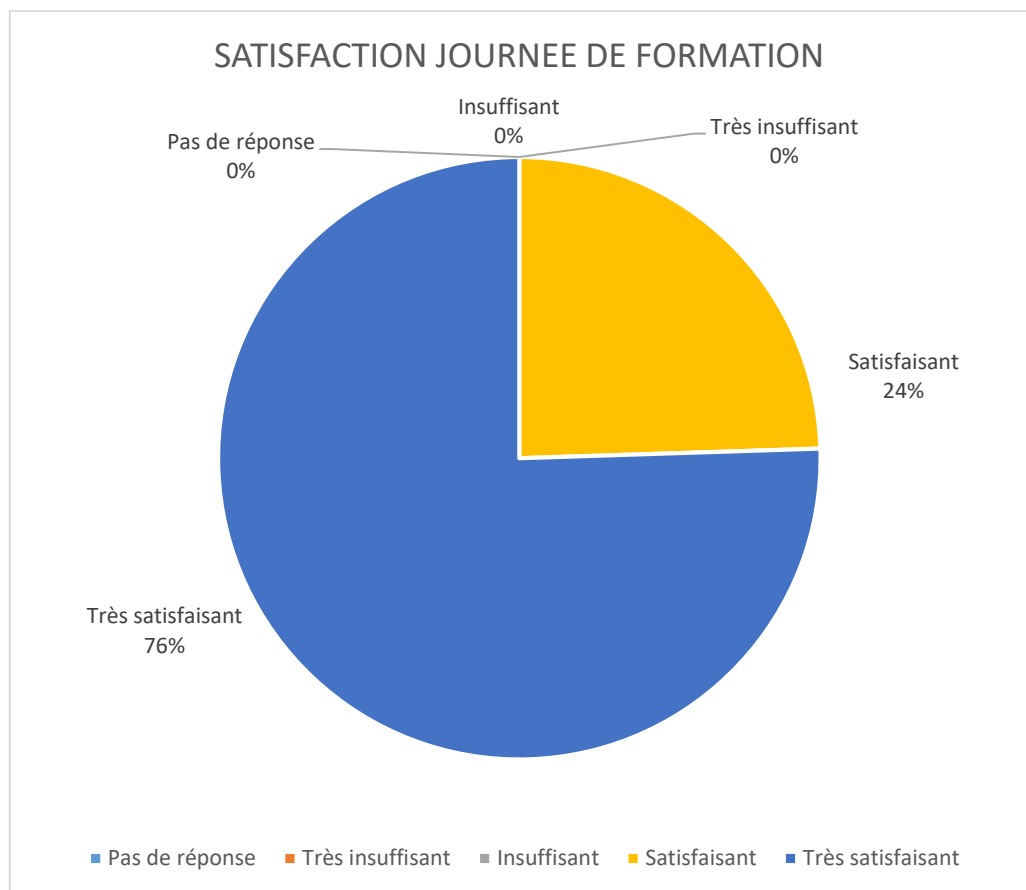
### Remarque

100% de satisfaction globale des services de la CISST ! La professionnalisation initiée porte ses fruits auprès des affiliés suisse-romands.

## Satisfaction des services de la CISST

### Question 4.5 – Veuillez évaluer le niveau de satisfaction pour l'organisation de la Journée de formation 2018 ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insuffisant
- Très insuffisant



### Remarque

Une première pour ce nouveau concept qui remporte à plus de 76% la grande satisfaction des participants. Une organisation à maintenir avec une surface de salle de cours ad hoc.

## Contacts

---



Centre Patronal

CP 1215, 1001 Lausanne

Route du Lac 2 - 1094 Paudex VD

Secrétariat :

Tél. 058 796 33 36

Fax 058 796 33 52

[cisst@centrepatronal.ch](mailto:cisst@centrepatronal.ch)