



AST BTP de l'Ain

Association de Santé au Travail du Bâtiment et des Travaux Publics de l'Ain

www.ast-btp-ain.fr

Enquête de satisfaction auprès des adhérents

du 31 août au 10 septembre 2026



Population ciblée

1 806

adhérents au total

Personnes contactées

305

16,9% de la population ciblée

Répondants

124

Réponses au questionnaire

Taux de réponse

40,7 %

123 réponses / 305 contacts établis

Profil des répondants

Effectif	Répondants	%
1 à 10 salariés	96	77,4 %
11 à 49 salariés	27	21,8 %
50 salariés et +	1	0,8 %
Total	123	100 %

Activité	Répondants	%
Second œuvre	71	57,3 %
Gros œuvre	32	25,8 %
Travaux publics	21	16,9 %
Total	124	100 %

Constitution et collecte de l'échantillon

Étape	Nombre	% de la population
Population ciblée	1 806	100 %
Échantillon initial tiré au sort	216	12,0 %
Échantillon élargi prévu	361	20,0 %
Établissements effectivement contactés	305	16,9 %
Répondants	124	6,9 %



Questionnaire et modalités de collecte

OBJECTIFS

- Mesurer la **satisfaction** des adhérents vis-à-vis du service
- Identifier les **points forts** et les **points faibles**
- Evaluer la **connaissance des services** proposés
- Recueillir les **attentes** et **suggestions** des adhérents

LE QUESTIONNAIRE

17 questions

- **16 questions fermées** avec réponse unique
→ 2 à 5 possibilités de réponse
- **1 question ouverte**
→ Expression libre en fin de questionnaire
- Outil de collecte : **Google Forms**

LA COLLECTE

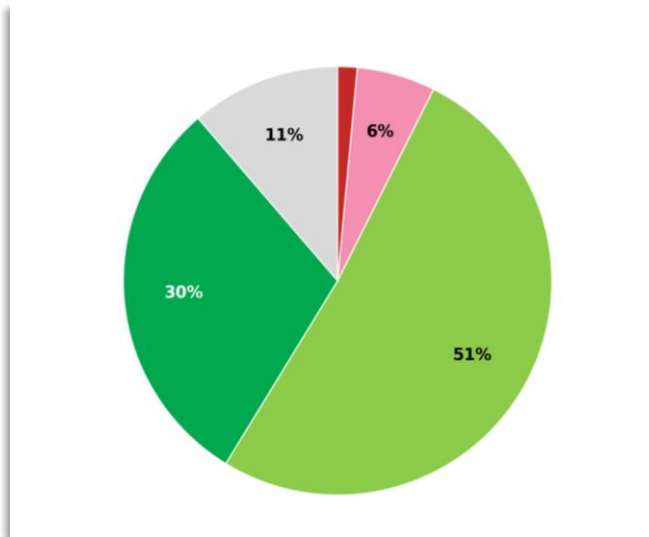
305 contactés

- **124** répondants : **40,7%**
- **118** réponses recueillies par **téléphone**
- **6** réponses recueillies par **e-mail**
- **181** établissements **sans réponse**

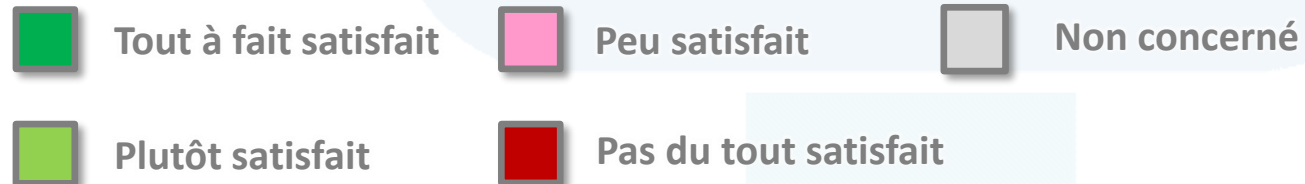
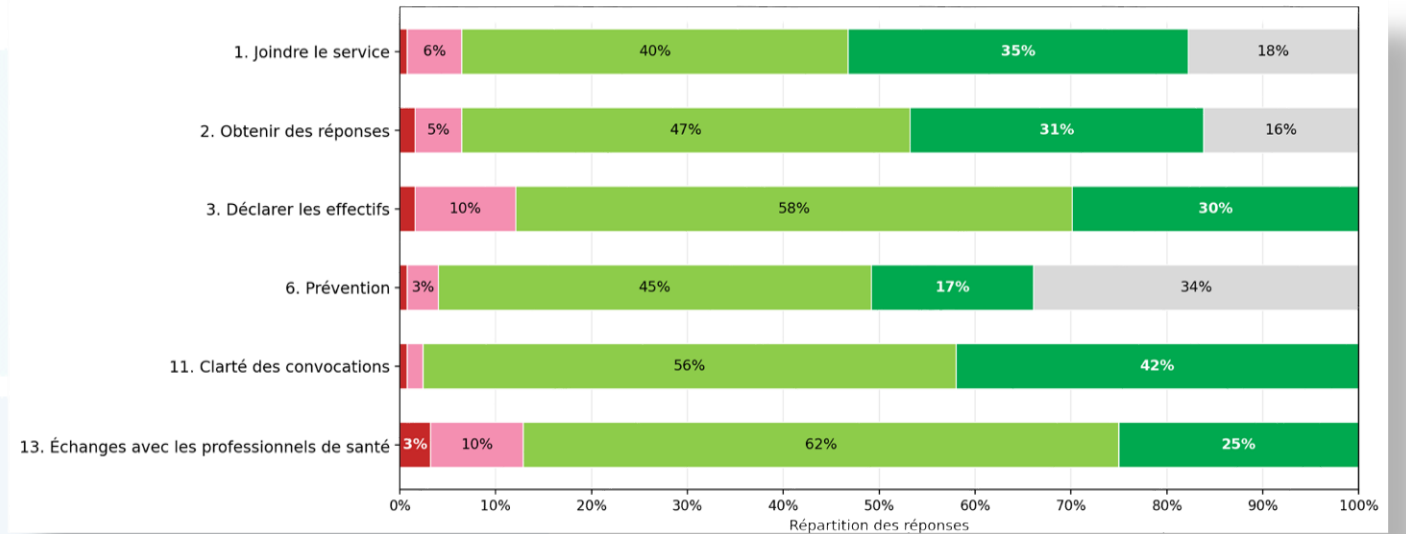


Satisfaction globale

Répartition globale des niveaux de satisfaction



Répartition des niveaux de satisfaction par critère



92% de satisfaction générale

Moyenne agrégée des réponses positives sur les 6 critères évalués. Les réponses « Non concerné » sont exclues du calcul.

Satisfaction selon l'activité et l'effectif

SELON L'ACTIVITÉ

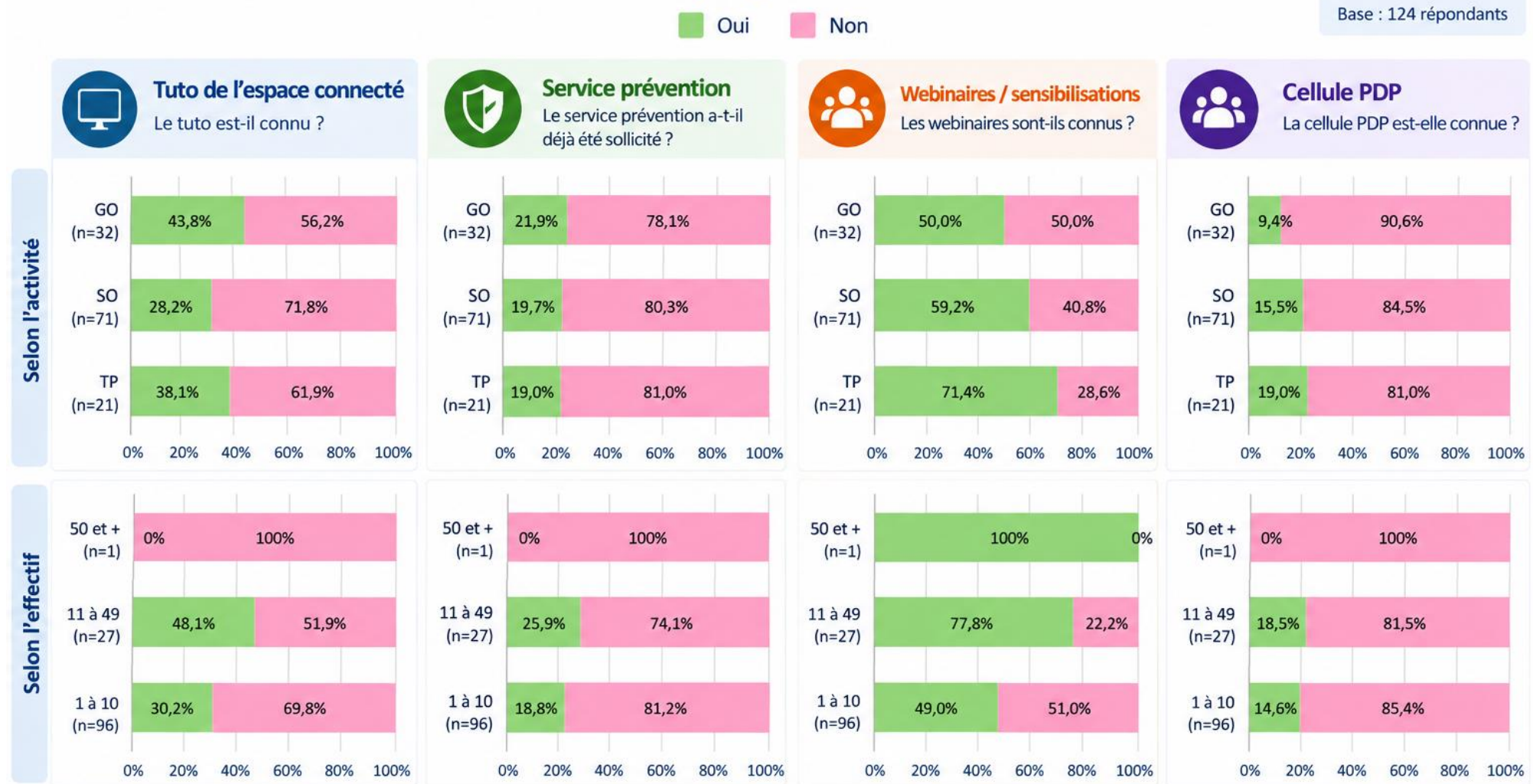


SELON L'EFFECTIF



Les réponses « Non concerné » sont exclues du calcul.

Connaissance et utilisation des services proposés 1/2





Connaissance et utilisation des services proposés 2/2

A retenir

- **Les webinaires et sensibilisations sont les services les mieux connus**
- **Le tuto de l'espace connecté reste encore peu connu**
- **Le service prévention est encore peu sollicité et méconnu**
- **La cellule PDP est très peu connue**



Retours des adhérents

Points positifs

- Satisfaction générale / expérience positive
- Accueil et contact humain
- Simplicité
- Facilité d'obtenir des rendez vous
- Rapidité / efficacité
- Facilité à joindre le service
- Suivi des visites

Pistes d'amélioration

- Convocations et communication
- Site / plateforme / espace connecté peu intuitif
- Organisation / prise de rendez-vous
- Coût perçu comme élevé
- Accès au bon interlocuteur
- Personnalisation de l'accompagnement
- Information sur les missions / services



Points positifs

Réactivité et adaptabilité face aux changements d'horaires de visites

Bon accueil

Service compétent et à l'écoute

« Très satisfait »

Bon contact

Personnels impliqués

Bons conseils et accompagnement de qualité

« Site internet intuitif »