



Adaptech
BRETAGNE

Centre de
ressources sur les
aides techniques,
informatiques
et bureautiques
géré par la Mfr



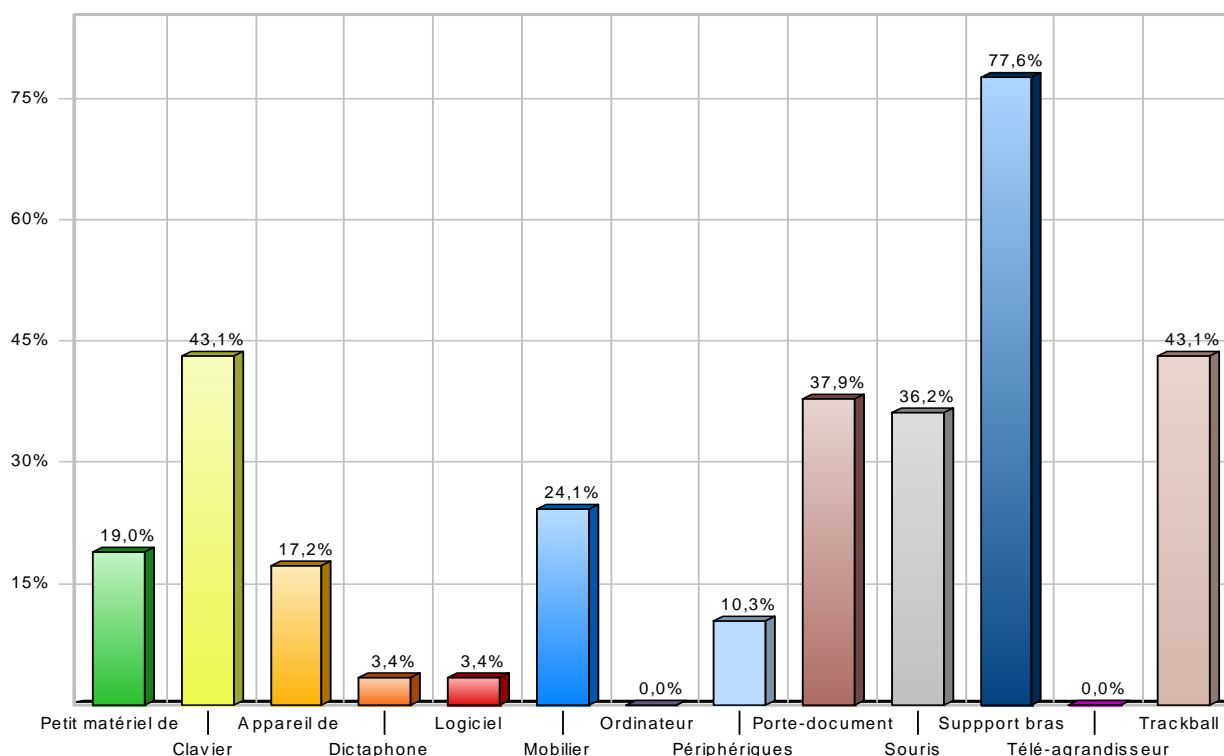
www.adaptechbretagne.fr

Enquête de satisfaction

Résultats de l'enquête auprès des utilisateurs :

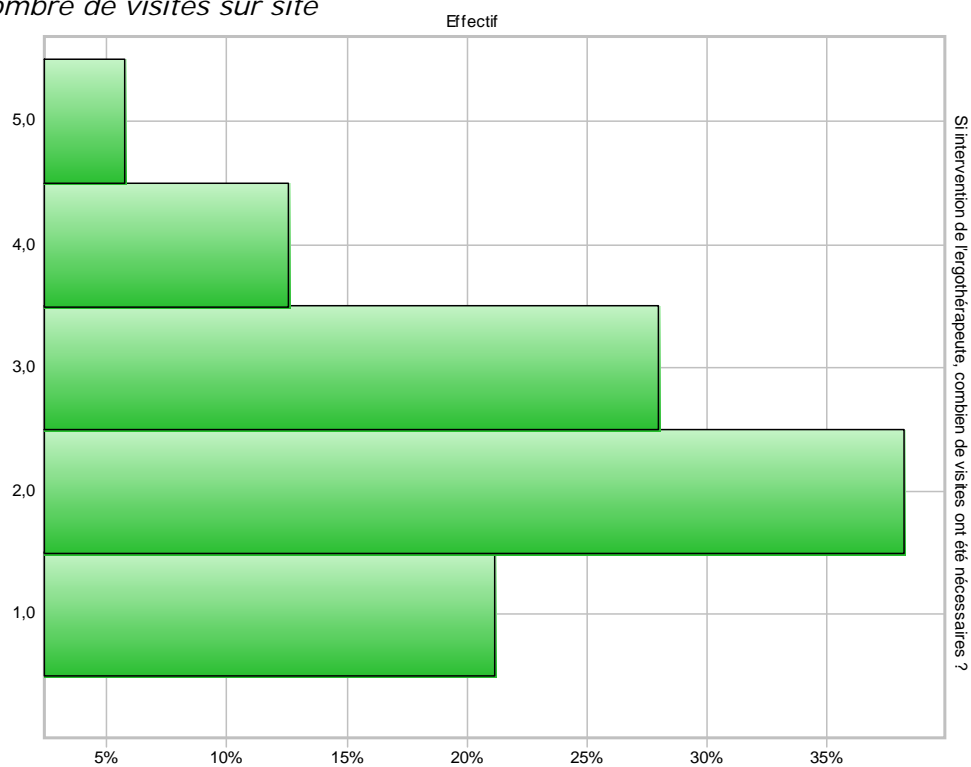
L'enquête a été menée en juin et juillet 2009 par Nicolas ROMEU, stagiaire de l'ERP Jean Janvier à Rennes, dans le cadre d'un BTS Assistant de Gestion PME-PMI. D'après deux questionnaires réalisés sur les indications de Pascale Gauchet, il a interrogé par téléphone les personnes ayant bénéficié d'une intervention du service au 1^{er} semestre 2008 (76 personnes sélectionnées, **58** réponses), ainsi que **28** prescripteurs représentatifs du service.

- Les utilisateurs du service sont principalement des femmes (9 personnes sur 10), âgés majoritairement de 26 à 45 ans. La plupart était en activité au moment de l'enquête (près de 83 % et plus de 80 % en CDI), plus de la moitié en secteur privé ; 1/3 des entreprises sont des PME-PMI de moins de 20 salariés, non soumis à l'obligation d'emploi.
- Aucune des personnes interrogées n'a pris contact directement avec Adaptech Bretagne : Les relais sont principalement les médecins du travail et conseiller Cap Emploi ou SAMETH.
- Pour 97 % des personnes interrogées, Adaptech Bretagne a fourni les équipements nécessaires à l'aménagement de leur poste de travail, répartis de la manière suivante :

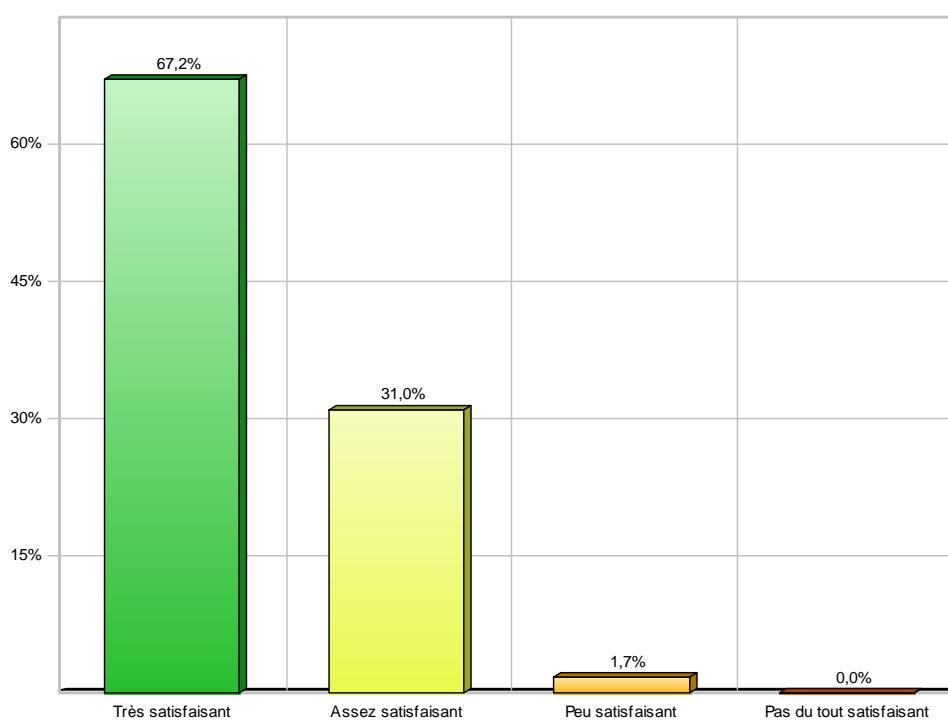


- Les prêts de matériels ont été d'une durée suffisante pour 95 % des utilisateurs (une prolongation du prêt initial a été accordée à 4 personnes sur 5).
- 95 % des prêts de matériels sont associés à un conseil de l'ergothérapeute sur site, suivi d'une ou plusieurs visites complémentaires (2,4 en moyenne).

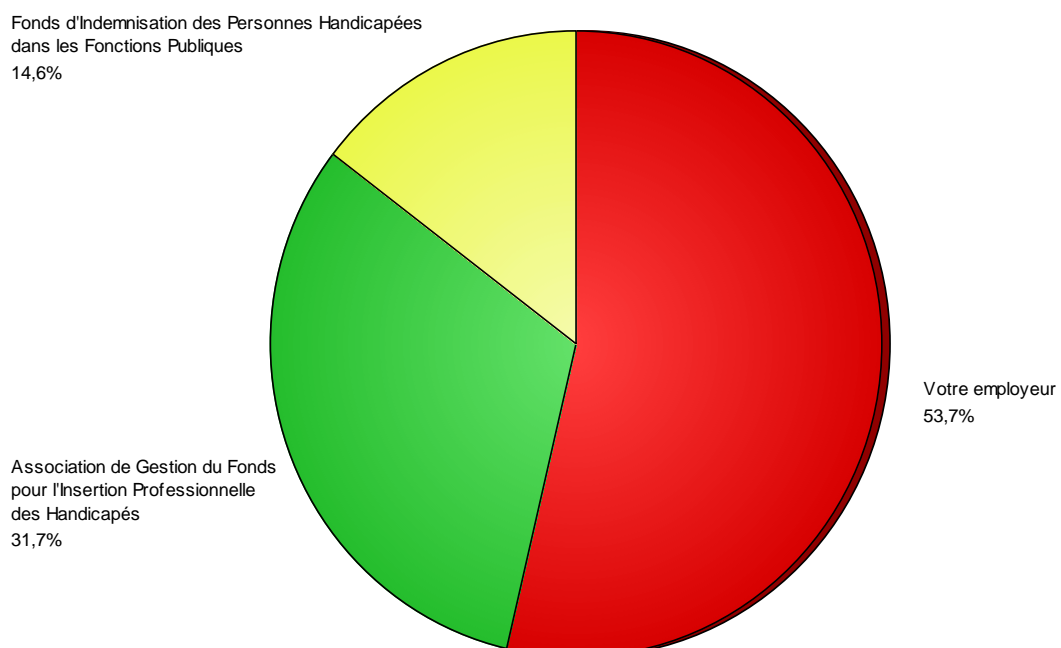
Nombre de visites sur site



- La quasi-totalité des personnes interrogées reconnaissent que les aides techniques préconisées par Adaptech Bretagne a eu un effet bénéfique sur leurs difficultés liées au poste de travail (douleurs, fatigue...). 84 % d'entre elles ont constaté une amélioration de leur productivité.
- 98 % des bénéficiaires du service ont déclaré être assez ou très satisfaits du matériel préconisé et mis en prêt. 97 % des bénéficiaires seraient favorables à une intervention d'Adaptech Bretagne si un nouvel aménagement de poste s'avérait nécessaire.



- Pour 2/3 des personnes interrogées, la mise en place de matériel adapté a suscité une réaction de la part de l'entourage professionnel, positive dans 80 % des cas (intérêt pour le matériel).
- 9 fois sur 10, le prêt de matériels a été suivi d'une demande d'acquisition du matériel, faite le plus souvent pendant la période de mise à disposition, et qui a abouti pour 86 % des bénéficiaires du service. Dans tous les cas où la demande d'achat n'a pas abouti, le refus de financement était la seule raison.
- Les équipements achetés sont identiques ou équivalents à ceux prêtés par Adaptech Bretagne.
- Les trois quarts des personnes dont la demande d'achat a abouti, savent qui a financé leur matériel :



- Que sont devenues ces 58 personnes ?

L'enquête a été menée près d'une année après l'intervention d'Adaptech Bretagne ; la situation professionnelle des bénéficiaires est restée stable pour la plupart :

Parmi les personnes qui étaient en entreprise privée lors de l'intervention d'Adaptech, quatre sur cinq sont dans la même situation en CDI et une sur dix en CDD. Un utilisateur sur quarante est en formation ou en arrêt de travail.

Toutes les personnes qui étaient dans la fonction publique lors de l'intervention d'Adaptech le sont toujours, dont une sur vingt en arrêt maladie.

Trois quarts des individus qui étaient en formation lors de l'intervention d'Adaptech sont en recherche d'emploi, le dernier est embauché en CDI.

Tous ceux qui avaient une activité en télétravail n'ont pas changé de situation.

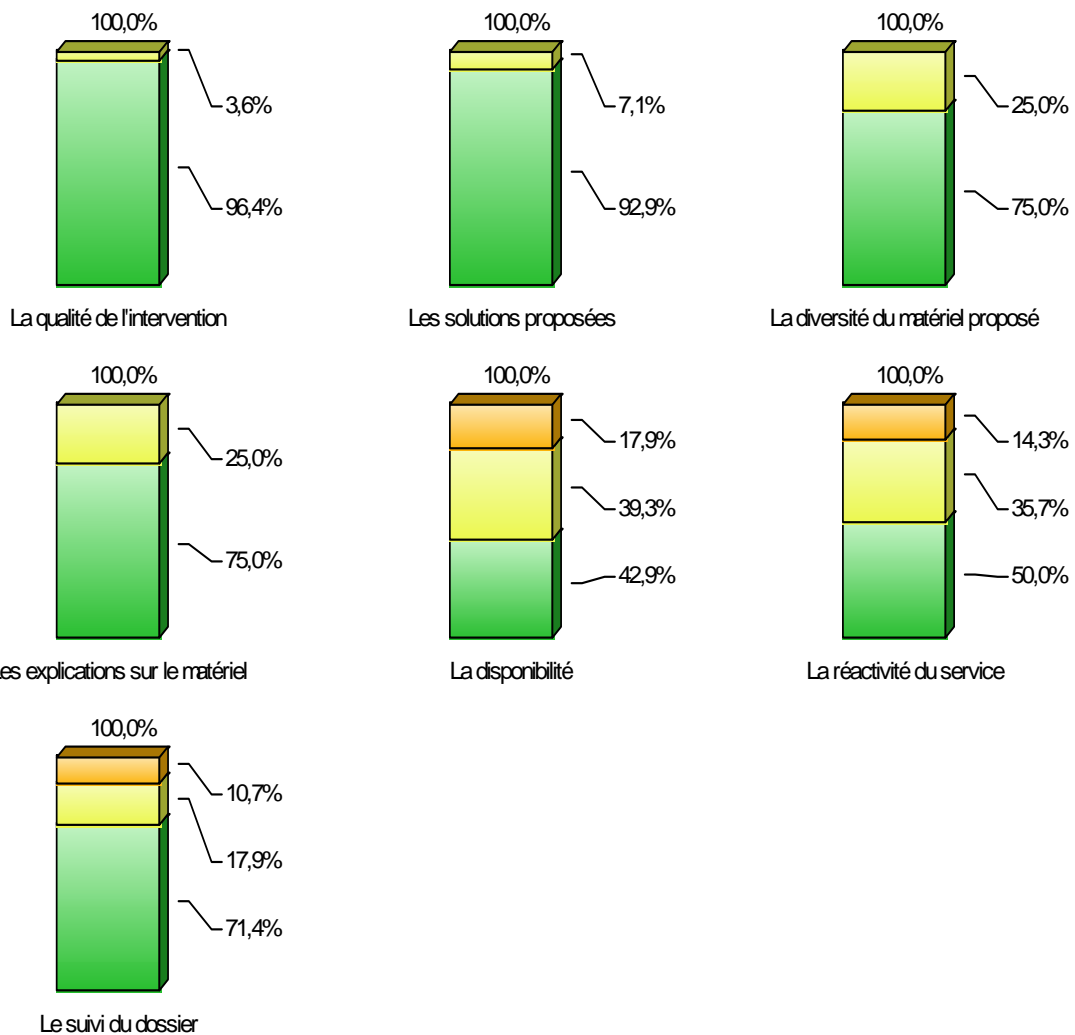
Toutes les personnes qui étaient demandeur d'emploi lors de l'intervention d'Adaptech sont maintenant en CDD.

Résultats de l'enquête auprès des prescripteurs :

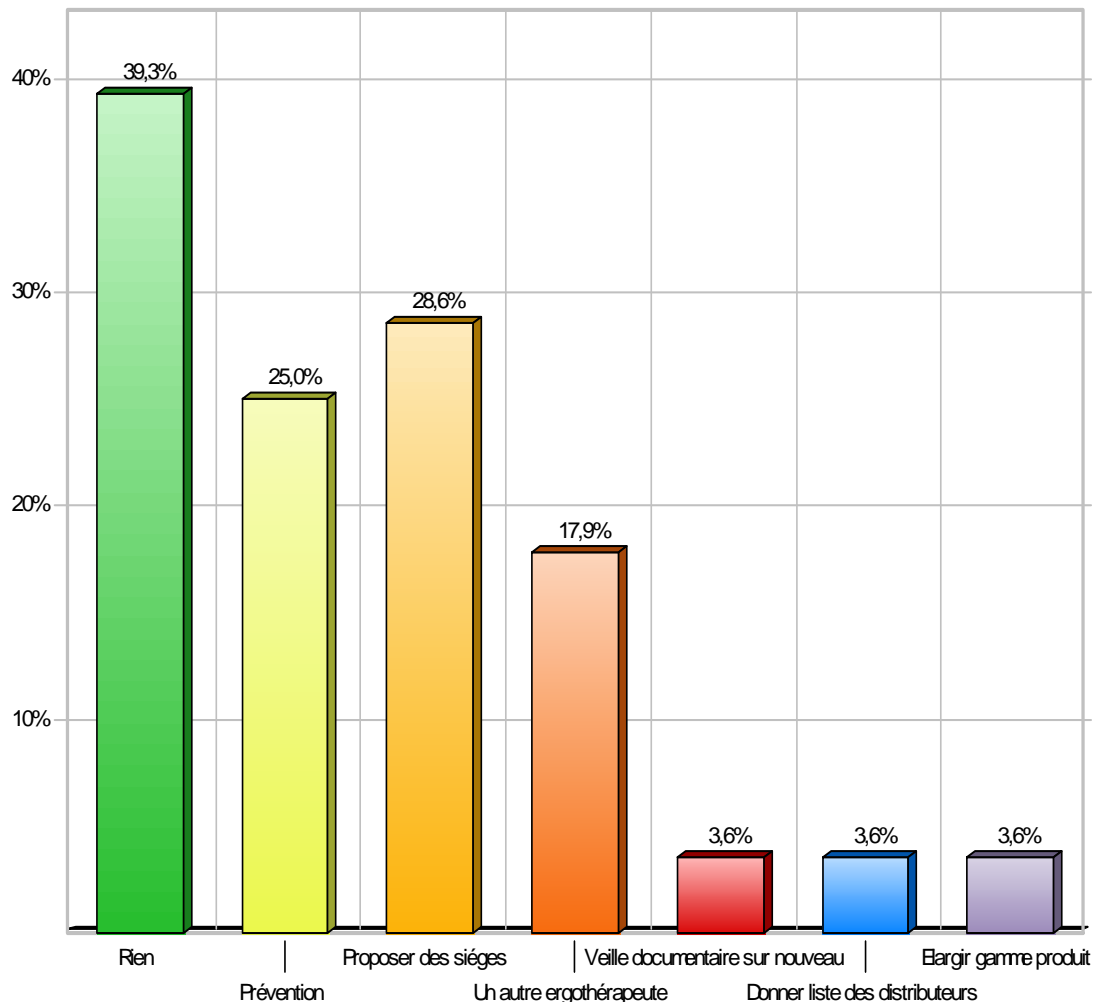
- La quasi totalité des prescripteurs interrogés ont connu Adaptech Bretagne par le réseau professionnel ; seuls 10 % ont été informés par le biais de la plaquette d'information du service.
- Le contenu des prestations répond aux attentes des partenaires, en termes de qualité des conseils prodigués, de technicité et de diversité des équipements proposés. Cependant le manque de disponibilité se ressent, environ 15 % des prescripteurs attendent plus de réactivité de la part du service (délais d'intervention, transmission des informations).

Q : « Est-ce-que, dans le cadre de nos interventions, Adaptech a répondu à vos attentes concernant... »

■ Qui tout à fait ■ Plutôt oui ■ Plutôt non ■ Non pas du tout



- La quasi-totalité des prescripteurs ont de bons ou très bons retours sur l'intervention d'Adaptech Bretagne. Tous sont prêts à renouveler leur confiance dans le service pour des situations similaires.
- En terme de service, les principales attentes des partenaires sont dans le renforcement du service actuel, notamment pour retrouver une disponibilité plus importante, ou la mise en place de services complémentaires (prêts de sièges, interventions dans le champ de la prévention des TMS).



- Les SAMETH et les médecins du travail plus particulièrement, souhaiteraient plus de réactivité de la part du service et de disponibilité de l'équipe. Cependant, ces prescripteurs sont également des utilisateurs réguliers du centre de ressource Adaptech Bretagne

Si le type d'intervention proposé par Adaptech Bretagne satisfait ses partenaires, des moyens doivent être mis en œuvre pour rétablir une réactivité satisfaisante pour intervenir auprès des usagers : le prêt de matériels permet de déterminer un choix d'aides techniques, mais également de travailler avec des outils adaptés, le temps du montage de dossier nécessaire à l'acquisition des matériels. Des services complémentaires, pertinents pour le service, pourraient être étudiés : proposition d'essais de sièges adaptés, interventions dans le champ des préventions des TMS.