

SPP Intégration sociale

Enquête de satisfaction externe 2019

Résultats



François Hansoul
Service Développement de l'Organisation

Table des matières

1	Introduction.....	3
1.1	Objet de ce rapport.....	3
1.2	Questionnaire	3
1.3	Méthodologie.....	3
1.4	La participation globale	4
1.5	Participation par segment d'échantillon	5
2	Résultats.....	6
2.1	La satisfaction générale	6
2.2	Domaine : Politique et stratégie	6
2.3	Domaine : Prestation de services	7
2.4	Domaine : Partenariats	8
2.5	Domaine : Gestion de la communication et moyens de communication.....	8
2.5.1	Le site web.....	9
2.5.2	Les médias sociaux.....	10
2.5.3	Autres moyens de communication	11
2.6	Domaine : Résultats	14
2.7	Domaine : Produits	15
2.8	Domaine : E-Government.....	16
2.9	Domaine : FEAD.....	17
2.9.1	Produits, livraisons et charge administrative.....	17
2.9.2	E-government.....	18
3	Conclusion.....	19
4	Annexes.....	Erreur ! Signet non défini.

1 Introduction

1.1 Objet de ce rapport

Le présent rapport offre un aperçu des résultats de l'enquête annuelle menée auprès des parties prenantes (*stakeholders*) du SPP Intégration sociale (SPP IS).

Le SPP IS réalise annuellement une enquête de satisfaction auprès de ses *stakeholders* depuis 2010, à l'exception de l'année 2018 (lors de laquelle une telle enquête n'a pu être réalisée). Les objectifs de cette enquête sont doubles. Premièrement, mesurer le degré de satisfaction de ces *stakeholders* et comparer les résultats avec ceux obtenus les années précédentes. Deuxièmement, élaborer un plan d'actions ayant pour but d'améliorer le processus client et la qualité des produits et services fournis par le SPP IS.

1.2 Questionnaire

Le questionnaire dans sa version 2019 a connu quelques changements par rapport à celui utilisé les années précédentes. Le questionnaire cible les domaines suivants :

- Politique et stratégie du SPP IS
- Prestation de services
- Partenariats
- Gestion de la communication et moyens de communication
- Résultats
- Produits
- E-Government

En plus des questions à choix multiples, des suggestions d'amélioration sont sollicitées pour chaque domaine par le biais d'une question ouverte.

1.3 Méthodologie

Tous les *stakeholders* du SPP IS ont été invités à participer à cette enquête. Toutefois, la procédure a varié par rapport aux années précédentes. En effet, afin de respecter au mieux les dispositions du RGPD, l'enquête n'a pas été envoyée directement par mail à certains répondants particuliers. À la place, une invitation à répondre à l'enquête a été publiée dans les newsletters E-cho et E-cho FEAD.

Afin de pouvoir distinguer les différents profils de répondants, certaines questions préliminaires ont été ajoutées au questionnaire :

- Collaborateur d'un CPAS / Collaborateur d'un CPAS en charge de la réception ou de la distribution de produits FEAD / Collaborateur d'une organisation agréée pour la distribution de produits FEAD / Autre (Veuillez préciser)
- Région
- Pour les répondants CPAS uniquement : taille de la commune (moins de 15.000 habitants, entre 15.000 et 50.000 habitants, plus de 50.000 habitants).

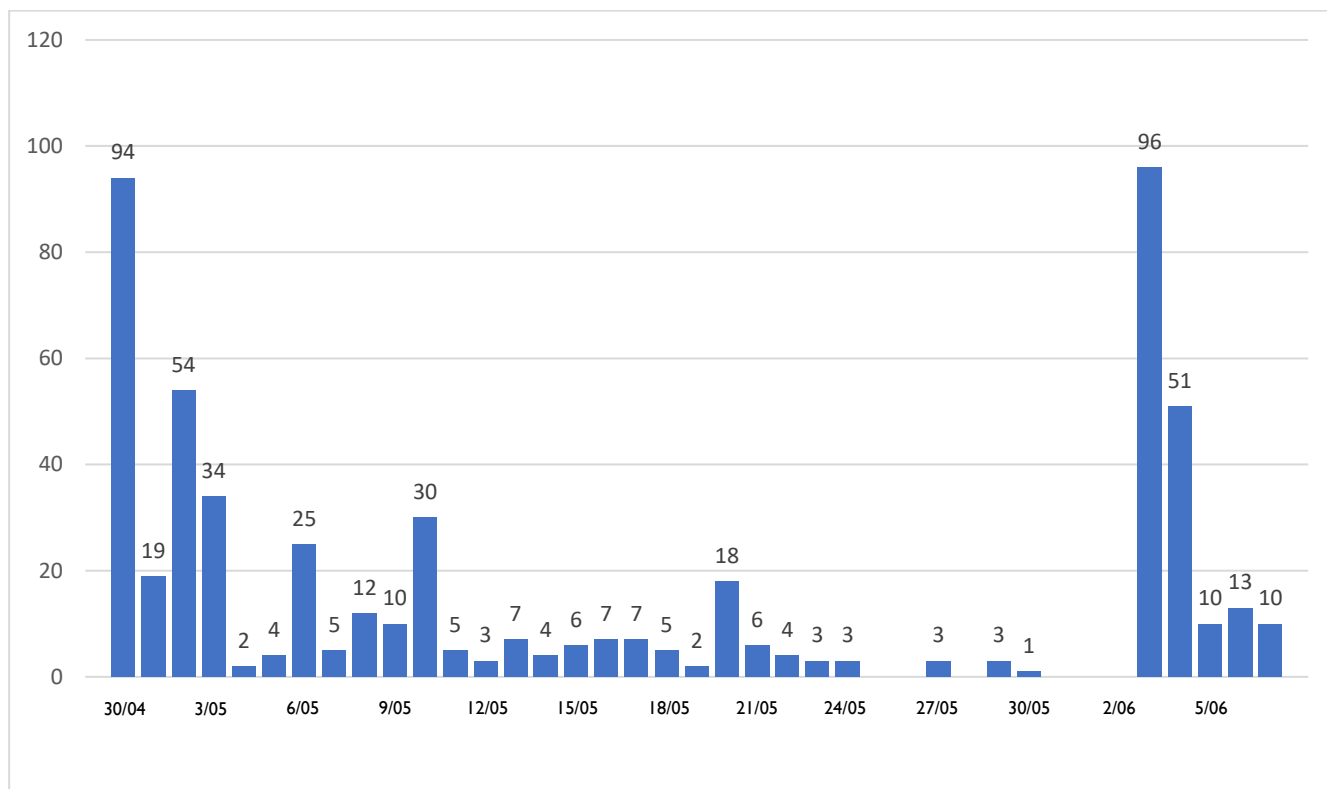
En fonction des réponses, seules les questions pertinentes en fonction du profil du répondant, étaient posées. Ainsi, pour les répondants 'FEAD' des questions supplémentaires, spécifiques au FEAD, ont été ajoutées.

1.4 La participation globale

L'enquête a été lancée le 30/04/2019 et s'est clôturée le 07/06/2019.

Elle est donc restée en ligne pendant plus de 5 semaines. Durant cette période, plusieurs rappels ont été envoyés, à la fois dans l'E-cho et dans l'E-cho FEAD.

Le graphique montre le taux de réponse quotidien, ce qui fait ressortir immédiatement l'effet des rappels.



Au total, 807 questionnaires ont été complétés totalement ou partiellement. Parmi ceux-ci, 556 questionnaires ont été remplis complètement. Aucune différence notable ne ressortant des 251 questionnaires partiels, l'analyse des résultats se basera sur les réponses complètes obtenues.

À titre de comparaison, en 2017, 743 réponses complètes avaient été enregistrées. Cette baisse du nombre de réponses complètes reçues s'explique par le fait que l'enquête ne soit plus directement envoyée par e-mail aux répondants potentiels.

1.5 Participation par segment d'échantillon

Dans la liste des répondants, trois profils de répondants peuvent être dégagés. Ensemble, les répondants CPAS et FEAD représentent 95 % des réponses collectées. Cette proportion est similaire à celle des années antérieures.

Parmi les répondants 'Autres', nous retrouvons des collaborateurs de Banques alimentaires, de cabinets, d'ONG, de la BCSS ou d'organisations accueillant un expert du vécu (hôpital).

Nombre de répondants par type de partie prenante

	Nbre	%
CPAS	290	52,16%
FEAD	240	43,17%
Autres	26	4,67%
Total	556	100%

Si l'on ventile le groupe de répondants en fonction de la région, on aboutit aux distributions par fréquence suivantes.

Nombre de répondants par région

	Nbre	%
Région bruxelloise	46	8,27%
Région flamande	286	40,29%
Région wallonne	224	51,44%
Total	556	100,00%

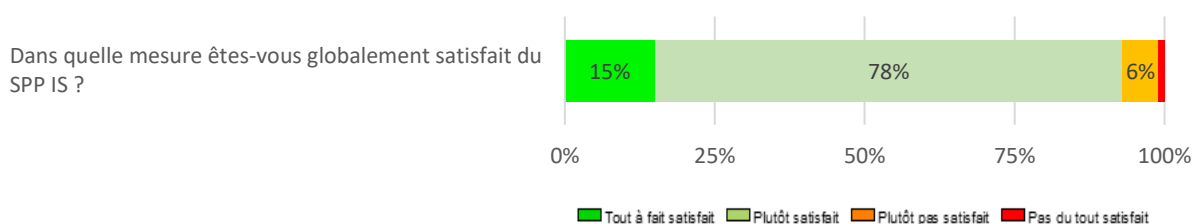
Enfin, il nous est possible de ventiler la participation des répondants 'CPAS' (290) en fonction de la taille de la commune. A ce niveau, comparé aux années antérieures, le nombre de répondants issus des grands CPAS est plus important. Cela s'explique à nouveau par le changement de procédure : auparavant seules trois à sept adresses mail par CPAS pouvaient répondre à l'enquête, alors que cette année tous les abonnés aux newsletter (en ce compris les assistants sociaux) ont pu répondre.

Nombre de répondants de CPAS selon la taille

	Nbre	%
<15.000 habitants	130	44,83%
Entre 15.000 et 50.000 hab.	109	37,59%
>50.000 habitants	51	17,59%
Total	443	100,00%

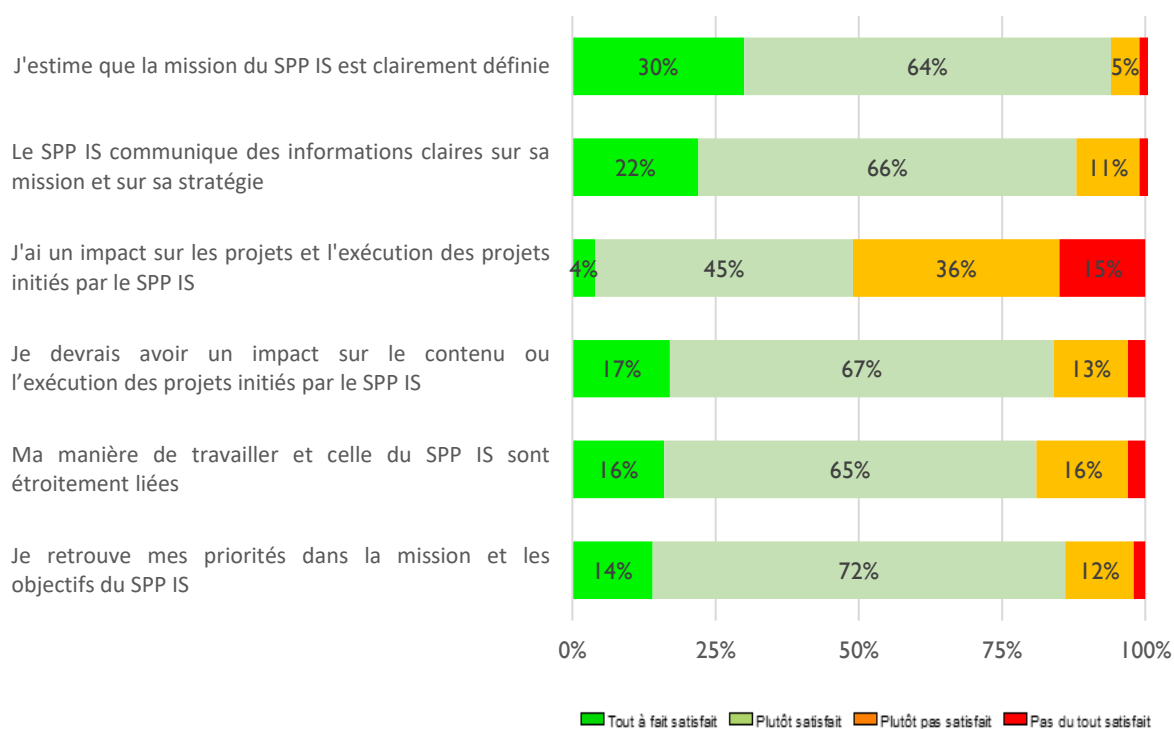
2 Résultats

2.1 La satisfaction générale



Ces dernières années, la satisfaction globale vis-à-vis du SPP IS se situait entre 90,4% et 96,2% de répondants se déclarant 'tout à fait satisfait' ou 'plutôt satisfait'. Cette année, le niveau de satisfaction se situe à nouveau dans cette fourchette, avec 92,6% de répondants se déclarant satisfait. Toutefois, une baisse de 3,6% par rapport à l'année dernière est à souligner.

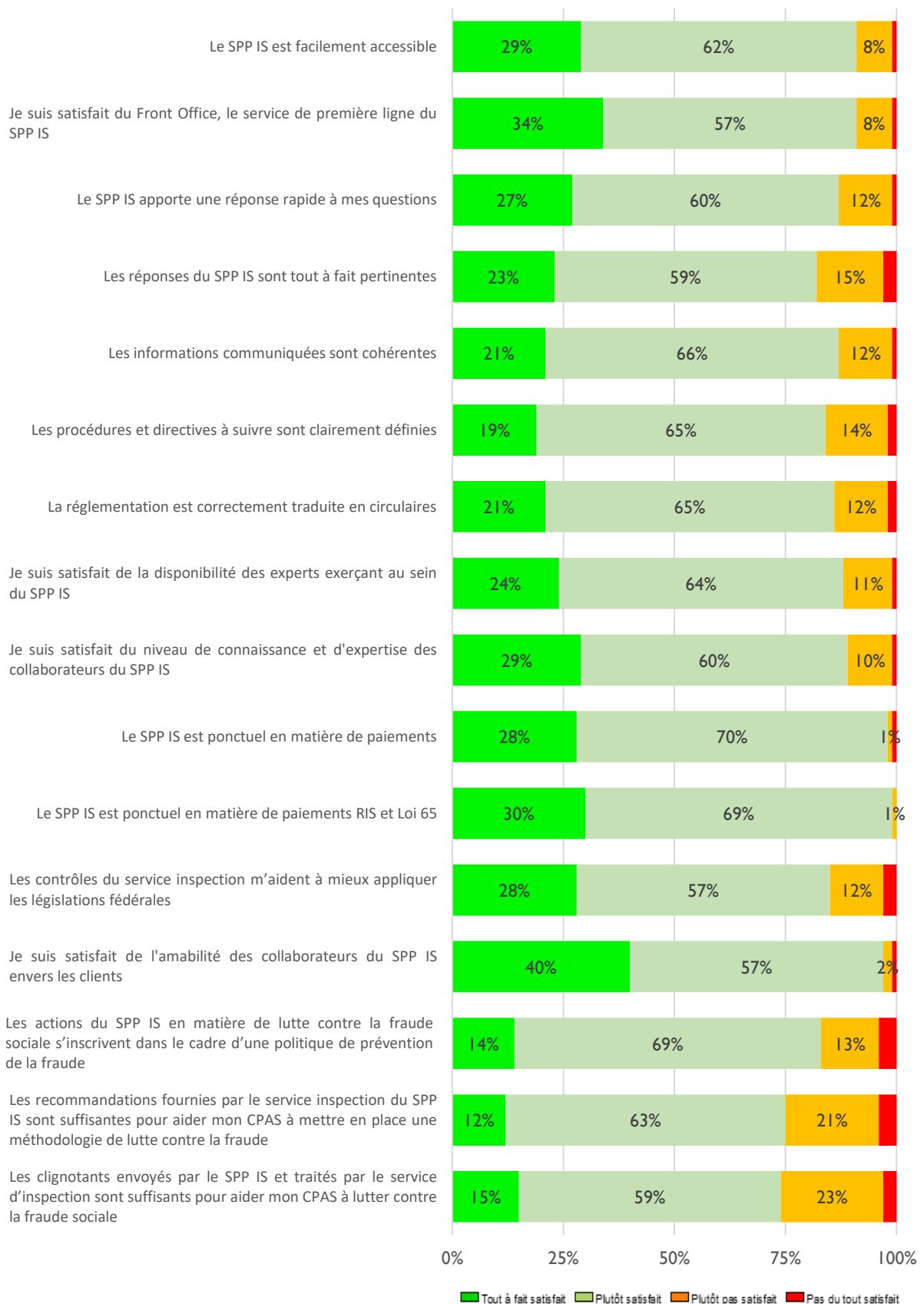
2.2 Domaine : Politique et stratégie



Sur les plans de la politique et de la stratégie, la satisfaction est demeurée relativement stable par rapport à 2017. Une hausse de la satisfaction est à noter concernant la co-création avec les parties prenantes (+5,7%). Malgré cette hausse, cet item demeure un point d'attention.

Seule baisse notable de la satisfaction: « Ma manière de travailler et celle du SPP sont étroitement liées » (-3,2%).

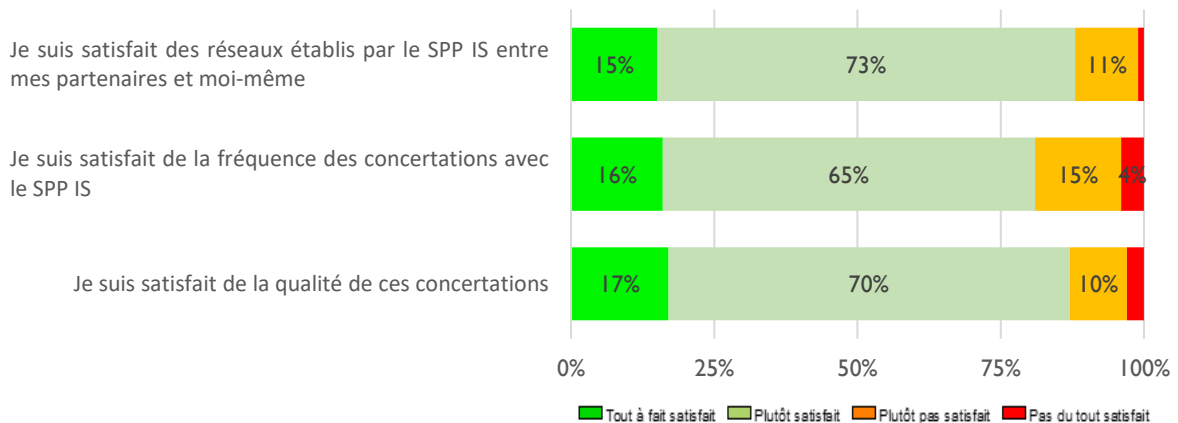
2.3 Domaine : Prestation de services



C'est dans le domaine de la prestation de service que le SPP IS enregistre certains de ses meilleurs résultats en termes de de satisfaction : ponctualité des paiements (99%), amabilité des collaborateurs (97%), accessibilité (91%), FrontOffice (90,5%).

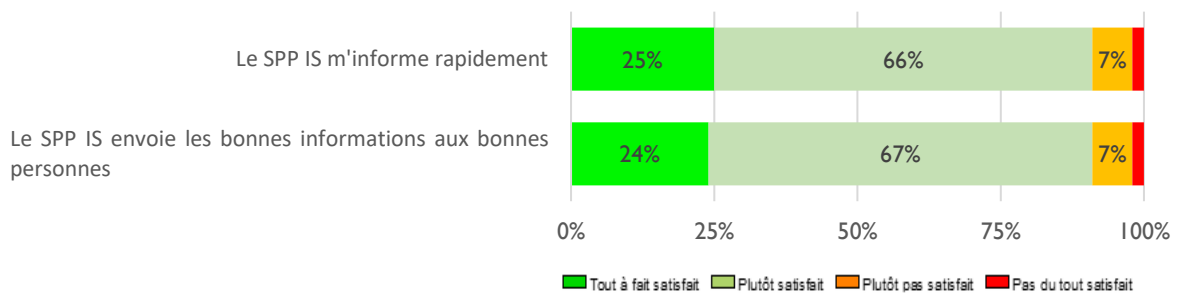
Par rapport à 2017, sont toutefois à noter les baisses de satisfaction concernant la traduction de la réglementation dans les circulaires (-5,4%) et l'aide apportée par les contrôles du service inspection (- 5,5%).

2.4 Domaine : Partenariats



Si la satisfaction concernant les partenariats (-0,6%) et leur qualité (+0,9%) est globalement identique à celle de 2017, une baisse de la satisfaction est toutefois à noter concernant leur fréquence (-4,5%).

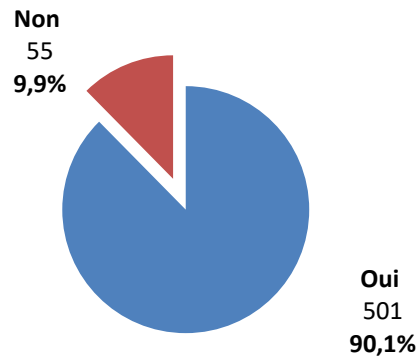
2.5 Domaine : Gestion de la communication et moyens de communication



Sur le plan de la gestion de la communication, la satisfaction est demeurée globalement inchangée par rapport à 2017. La satisfaction concernant la rapidité d'information s'est cependant légèrement érodée (-1,7%).

2.5.1 Le site web

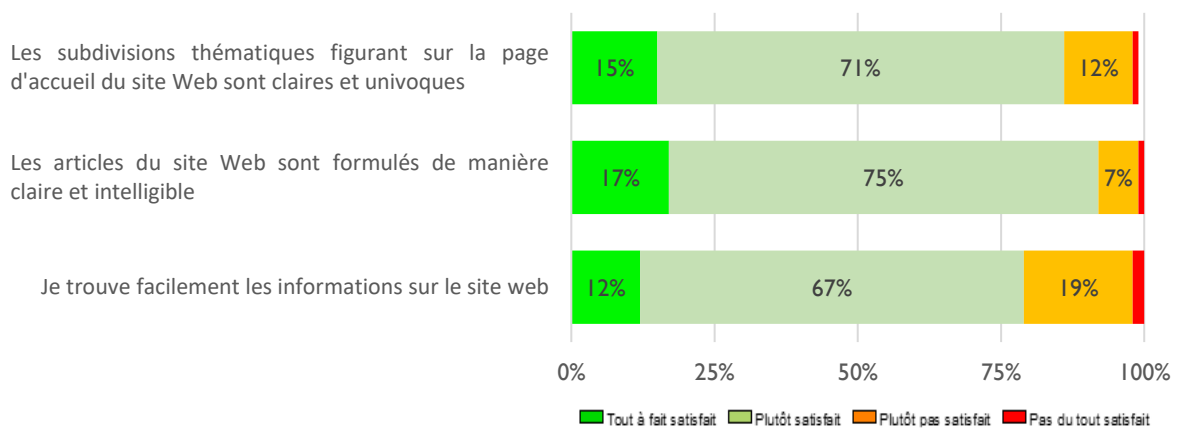
Je consulte le site Web du SPP IS (www.mi-is.be)



90,1% des répondants déclarent consulter le site web du SPP IS. Il s'agit d'une hausse de 2,5% par rapport à 2017.

Sur les 501 répondants déclarant consulter le site web du SPP IS :

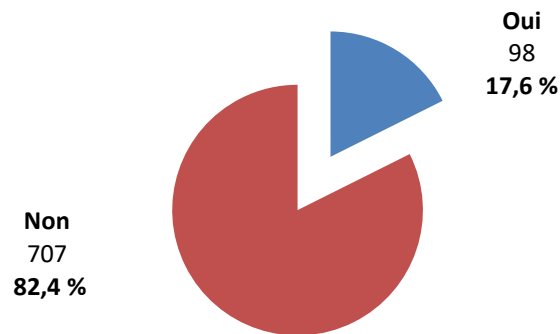
- 28 % d'entre eux visitent le site de façon hebdomadaire (pour 39% mensuellement). Ces chiffres sont stables par rapport à 2017 ;
- 13,4 % d'entre eux estiment que la subdivision thématique du site web n'est pas suffisamment claire (hausse de l'insatisfaction de 1,5% par rapport à 2017) ;
- 13 % d'entre eux déclarent ne jamais trouver une réponse à leurs questions dans la rubrique FAQ (amélioration par rapport à 2017 de 1,4%).



La clarté et l'intelligibilité des articles du site Web sont très appréciées, avec une satisfaction de 91,7%. Concernant la facilité pour retrouver des informations sur le site, la satisfaction s'améliore par rapport à 2017 (+1,4%). Par contre, de nombreuses réponses à la question ouverte demandent des améliorations à ce sujet : structure jugée peu claire, fonction de recherche limitée, difficulté de retrouver l'information...

2.5.2 Les médias sociaux

Je consulte les médias sociaux du SPP IS (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram) dans le cadre de mon travail



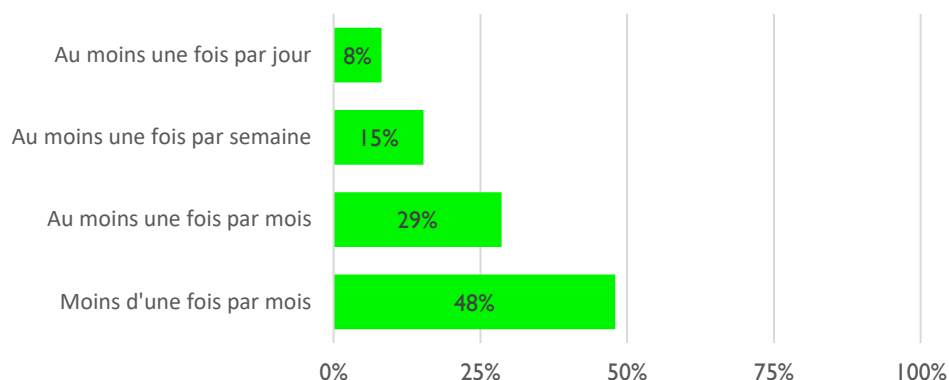
17,6 % des répondants déclarent consulter les médias sociaux du SPP IS, ce qui représente une augmentation de 12,8 % par rapport à 2017.

Avez-vous accès aux médias sociaux sur votre lieu de travail ?

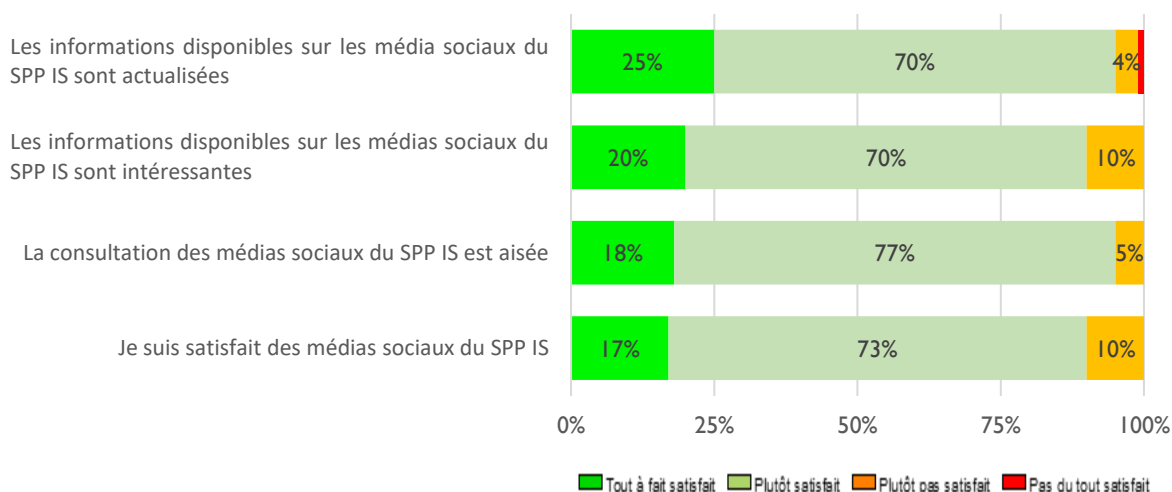


L'accessibilité des médias sociaux sur le lieu de travail est, par contre, restée inchangée par rapport à 2017.

Leur fréquence d'utilisation est également restée stable par rapport aux années précédentes :



Par rapport à 2017, la satisfaction générale concernant les médias sociaux est restée stable. La proportion du nombre de répondants se déclarant 'tout à fait satisfait' a, toutefois, augmenté de 5%.



Enfin, le taux de satisfaction a augmenté significativement dans les autres domaines : informations actualisées (+8 %), informations intéressantes (+10%) et consultation aisée (+8,2%).

2.5.3 Autres moyens de communication

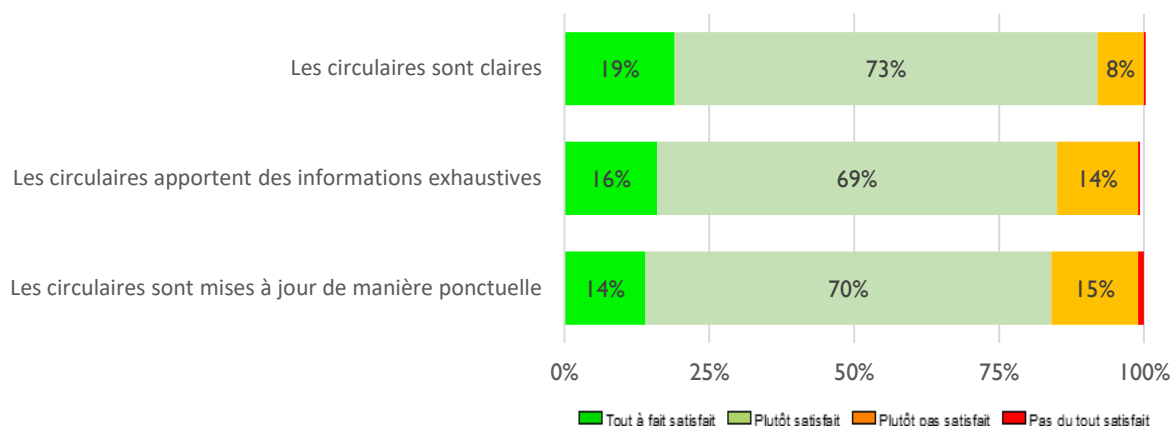
De manière générale, nos moyens de communication sont connus par une majorité de répondants ; les plus « populaires » étant les circulaires et le bulletin d'information E-cho.

À ma connaissance, le SPP IS utilise les moyens de communication suivants:

circulaires	96,2%
brochures, dépliants, publications...	72,2%
bulletin d'information (E-cho)	94,8%
formations et sessions d'information organisées par le SPP IS (PRIMAWeb, conseillers en sécurité...)	58,5%
Journées d'information et rencontres organisées par le SPP IS (Journées de rencontre provinciales, séminaires...)	89,6%

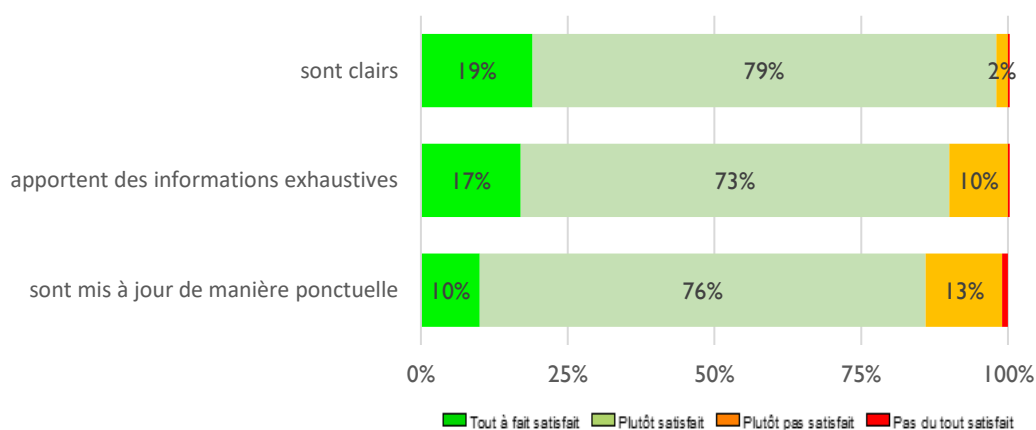
Les parties prenantes ayant déclaré connaître un moyen de communication spécifique du SPP IS répondaient ensuite à une série de questions par moyen de communication. Les graphiques qui suivent portent dès lors sur le nombre de répondants ayant indiqué connaître le moyen de communication concerné (bien que plusieurs répondants répondent alors quand même « sans objet »).

Circulaires



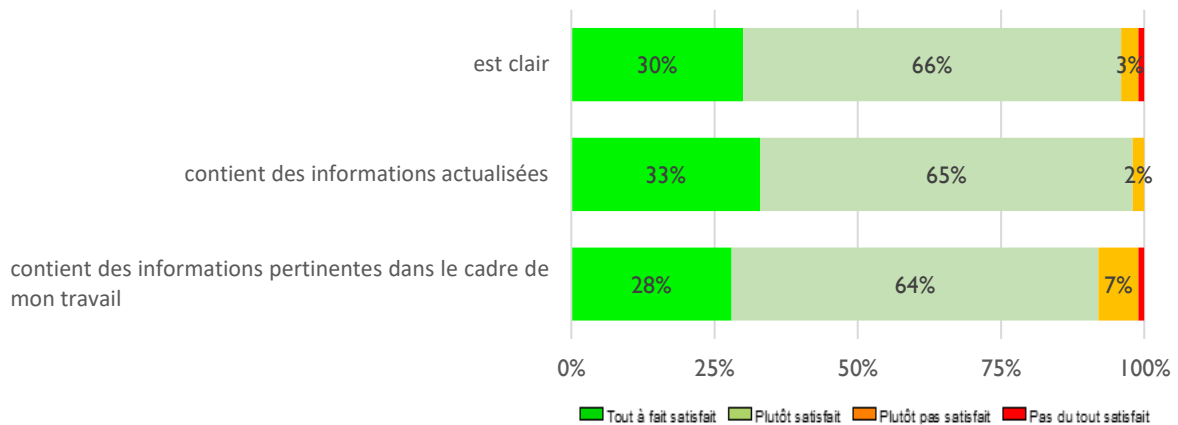
Si la satisfaction est supérieure à 85 % pour tous les items, celle-ci se tasse toutefois par rapport à 2017 (de respectivement -3,8 % pour la clarté, -6% pour l'exhaustivité et -4,9% pour les mises à jour ponctuelles). Il faut toutefois garder ici à l'esprit que le public des répondants n'est pas le même qu'en 2017.

Brochures et dépliants



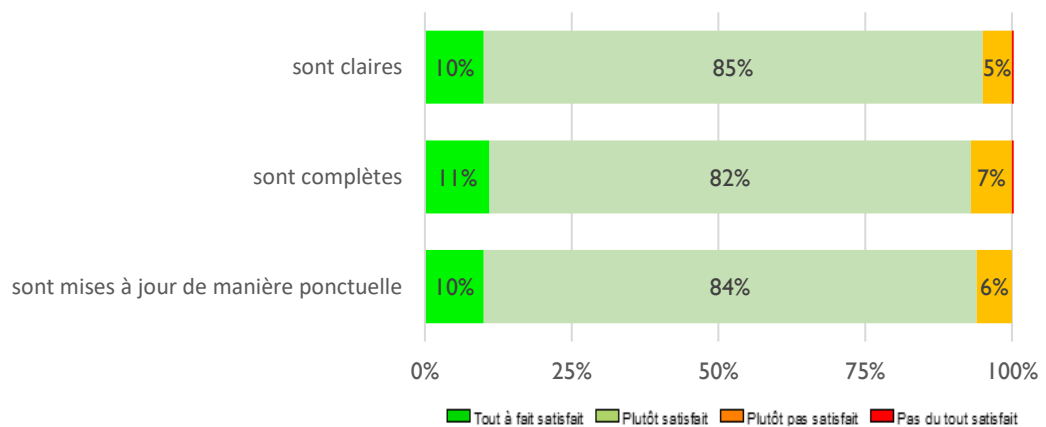
Les résultats enregistrés concernant les brochures et les dépliants sont très bons (seulement 2 à 13% d'insatisfaction). Seul point à relever : la baisse de la satisfaction concernant la ponctualité de leur mise à jour (-5%).

Bulletin d'information électronique E-cho



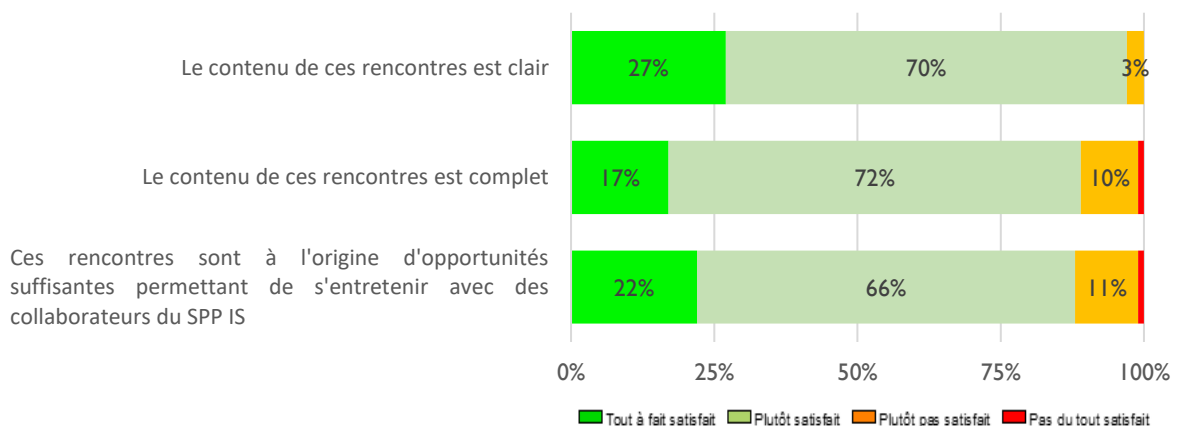
Les excellents résultats enregistrés en 2017 concernant l'E-cho se sont maintenus en 2019. Seul point d'attention : la pertinence des informations y figurant (-4,6% de satisfaction par rapport à 2017).

Les formations et sessions d'information organisées par le SPP IS



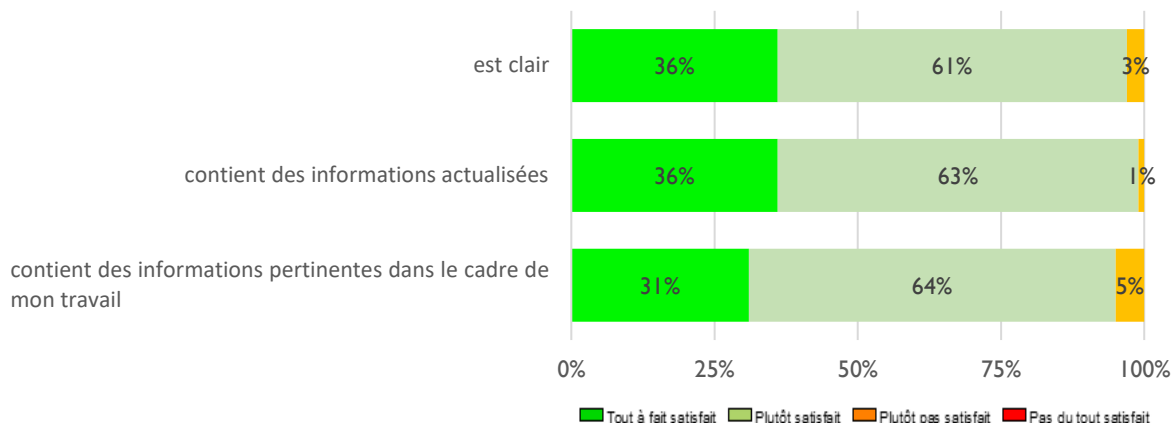
Dans ce domaine, tous les résultats sont stables par rapport à 2017. Leur degré d'insatisfaction y est très limité.

Les journées d'information et rencontres organisées par le SPP IS (Journées de rencontre provinciales, séminaires...)



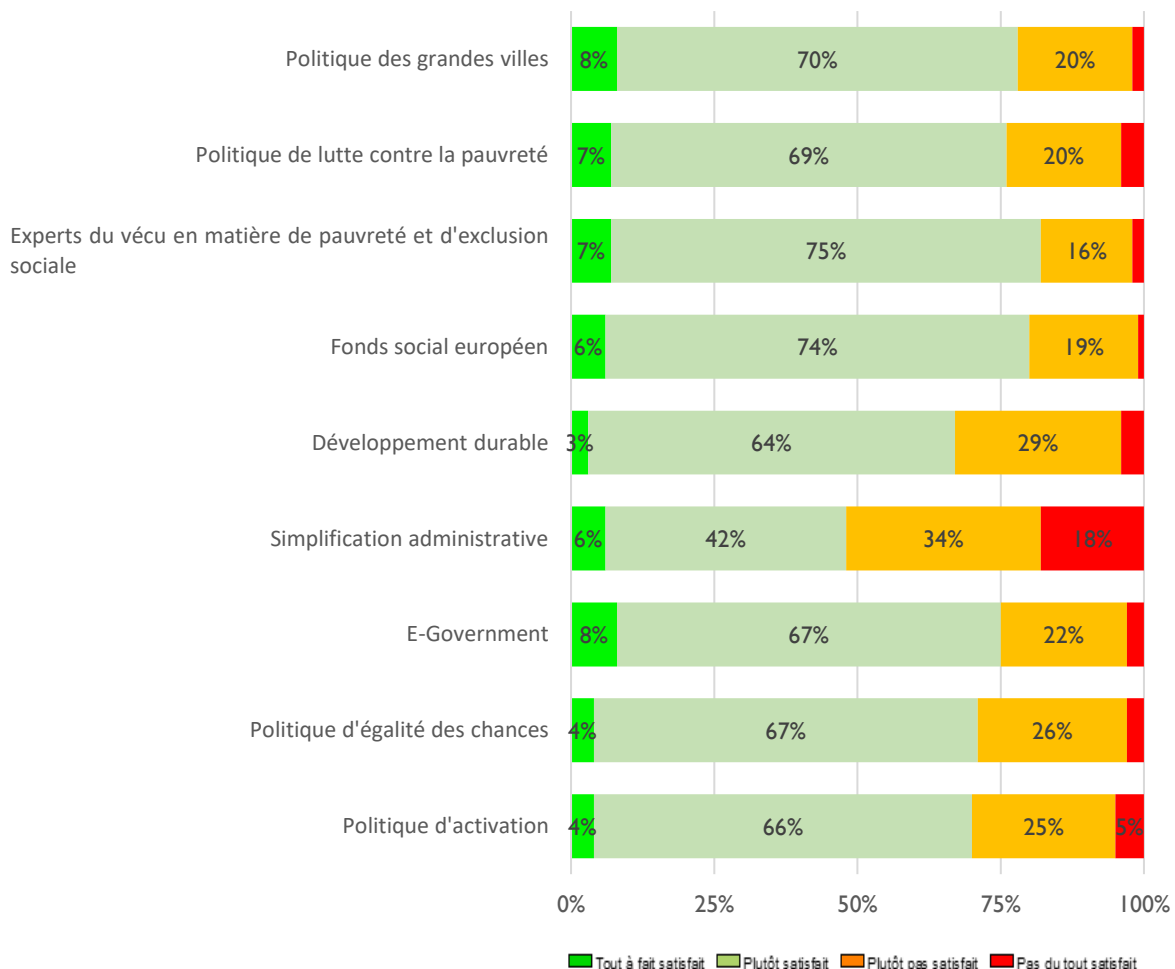
Si les résultats sont stables par rapport à 2017, il ressort des réponses aux questions ouvertes que le nouveau format des rencontres provinciales est apprécié par les répondants.

Bulletin d'information électronique E-cho FEAD



Il s'agit ici d'une nouvelle question par rapport au questionnaire utilisé les années précédentes. Les résultats sont très positifs, la newsletter étant très appréciée par les répondants.

2.6 Domaine : Résultats

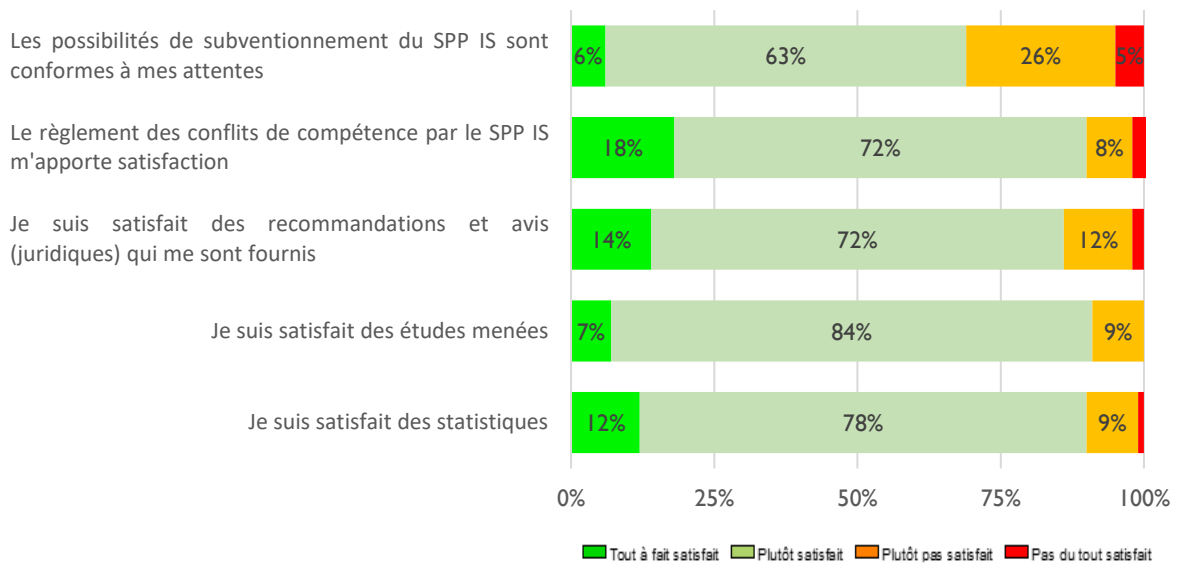


Concernant les résultats, les deux points faibles se situent au niveau de la simplification administrative et du développement durable.

Concernant la simplification administrative, le taux de satisfaction est, depuis plusieurs années déjà, relativement bas (la satisfaction moyenne des cinq dernière années est de 60%). Cette année, le taux de satisfaction est passé sous la barre des 50 %.

De nombreuses remarques en matière de simplification administrative ressortent d'ailleurs des réponses aux questions ouvertes. Ces demandes sont également en lien avec l'e-government du SPP IS : Primaweb, Mediprima, Rapport unique...

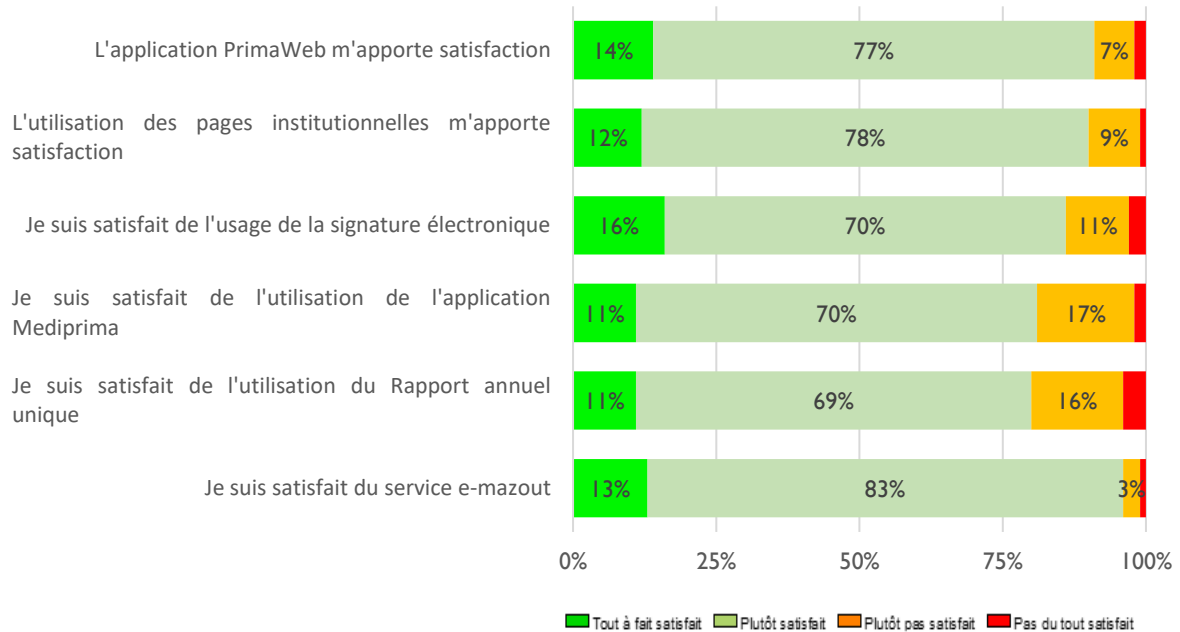
2.7 Domaine : Produits



Les résultats sont dans la lignée des résultats obtenus en 2017. La satisfaction concernant les possibilités de subventionnement et les recommandations et les avis juridiques a légèrement diminué. Concernant ces derniers, il ressort également des réponses aux questions ouvertes le désir chez les répondants d'obtenir des réponses davantage 'sur-mesure' aux questions posées et non un simple renvoi vers la circulaire ou la législation en question.

La satisfaction concernant les études a, pour sa part, augmenté par rapport à 2017 (+1,9%).

2.8 Domaine : E-Government



Concernant l'e-government, les résultats sont contrastés :

- Une hausse de la satisfaction est visible concernant Primaweb (+4 %), les pages institutionnelles (+ 1%) et le service e-mazout (+1 %).
- Une baisse de la satisfaction est par contre constatée concernant la signature électronique (- 5 %), Mediprima (- 4 %) et surtout le rapport unique (-14 %).

Ces chiffres sont bien évidemment influencés par le changement de public dans les répondants à l'enquête (beaucoup d'assistants sociaux désormais).

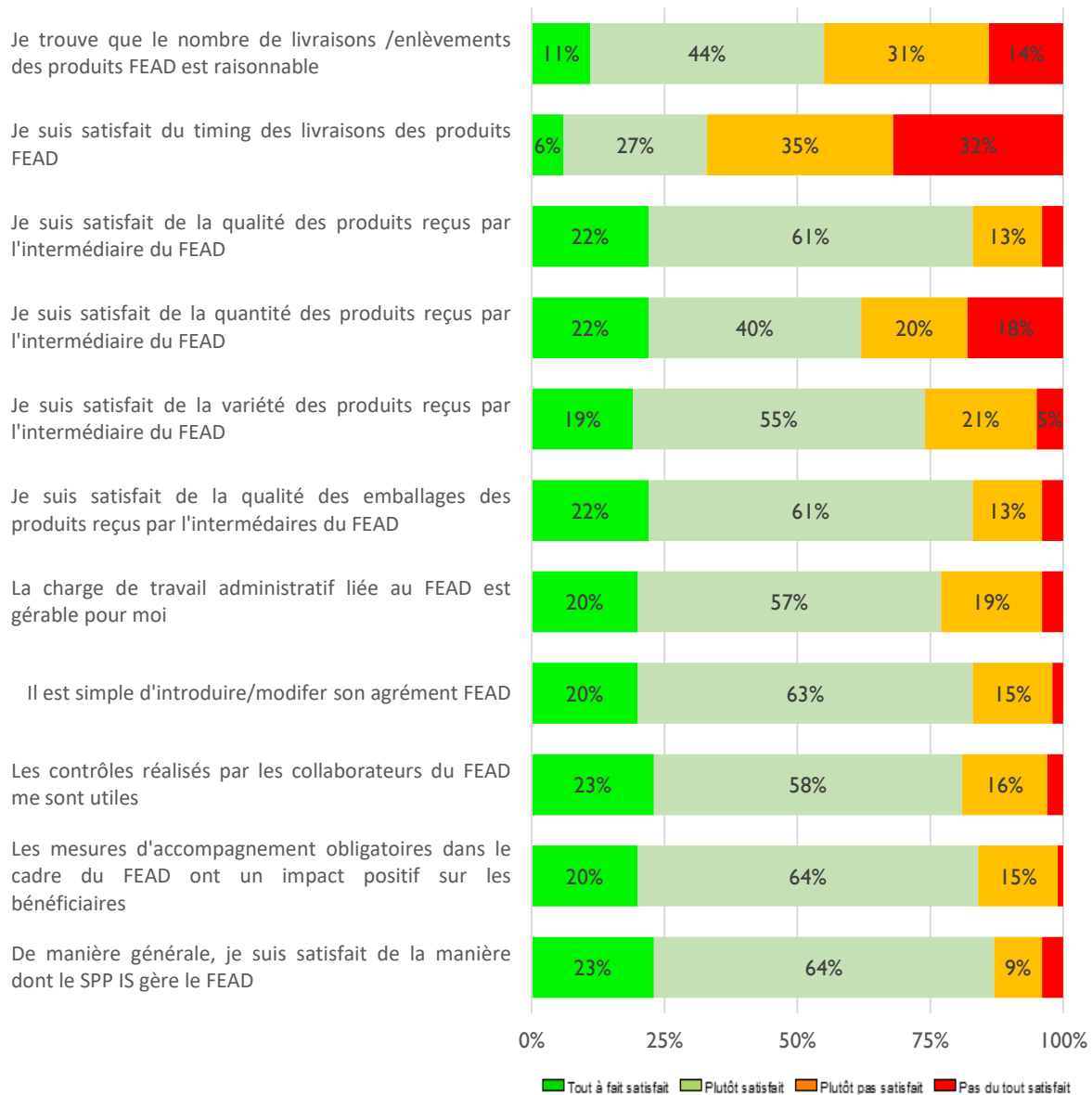
Il ressort également des questions ouvertes beaucoup de demandes concernant le Rapport unique :

- L'établissement d'un rapport unique est extrêmement chronophage ;
- Le canevas paraît fort tard ; demande de pouvoir pré-encoder le rapport avant le 1^{er} février ;
- Diffuser les manuels d'utilisation (avec annonce dans l'E-cho que de nouveaux manuels sont disponibles) avant la période subsidiée et pas au moment de faire le rapport ;
- Prévenir les CPAS des changements dans l'application avant l'ouverture de l'application ;
- Simplifier l'application ;
- Développer un système de chatbox pour répondre aux questions.

2.9 Domaine : FEAD

Par rapport aux années précédentes, davantage de questions concernaient le FEAD dans l'enquête.

2.9.1 Produits, livraisons et charge administrative



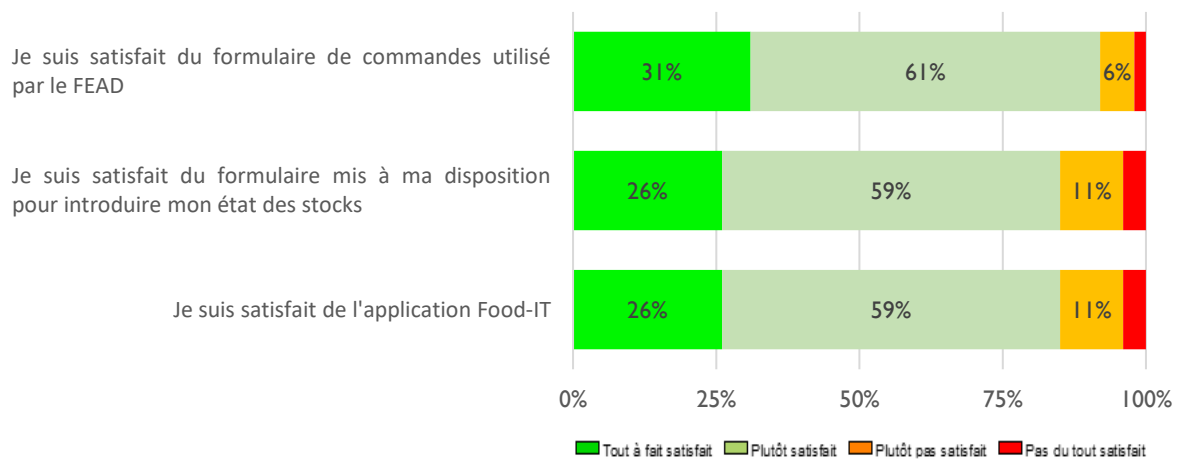
La satisfaction générale concernant la gestion du FEAD (question déjà posée les années précédente) se tasse de 3 %. Parmi les questions plus spécifiques :

- les points les plus appréciés concernent : la qualité des produits ainsi que la qualité de leur emballage, la simplicité dans la procédure d'obtention/de modification des agréments et les contrôles réalisés par les collaborateurs du FEAD.
- Parmi les points à améliorer, on retrouve : le timing des livraisons des produits, ainsi que la variété et la quantité de produits reçus.

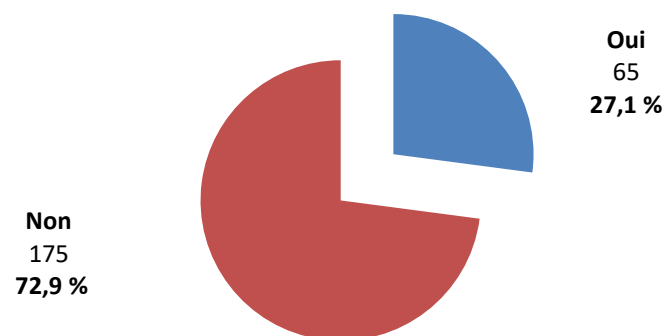
Les mêmes constats ressortent des réponses aux questions ouvertes :

- Meilleure répartition/étalement des livraisons (surtout pour les petites organisations ayant de faibles capacités de stockage) ;
- Retards dans le calendrier des livraisons ;
- Les produits non alimentaires (couches pour bébé et kit hygiène) ont été très appréciés et sont demandés. Concernant le kit hygiène, il existe également une demande pour des produits d'hygiène mais pas uniquement tournés vers les sans-abris.

2.9.2 E-government



J'utilise l'application Food-IT pour la gestion de mes stocks



L'e-government du FEAD est globalement bien apprécié par les répondants. Il est à noter que 27 % des répondants utilisent l'application Food-It dans la gestion de leurs stocks. Des demandes de simplification de cette application figure d'ailleurs dans les réponses aux questions ouvertes.

3 Conclusion

Les meilleurs résultats en termes de satisfaction sont atteints dans des domaines touchant à la communication ou à l'orientation client du SPP IS :

Top satisfaction	
Le SPP IS est ponctuel en matière de paiements	99,0%
Le SPP IS est ponctuel en matière de paiements RIS et Loi 65	98,6%
Les brochures, dépliants et publications, sont clairs	97,8%
Le bulletin d'informations électronique (E-cho) contient des informations actualisées	97,7%
Je suis satisfait de l'amabilité des collaborateurs du SPP IS envers les clients	97,1%
Le contenu des journées d'information et des rencontres organisées par le SPP IS (Journées de rencontre provinciales, séminaires,...) est clair	97,1%
Le bulletin d'informations électronique (E-cho) est clair	96,2%

Les meilleures progressions en matière de satisfaction concernent les médias sociaux du SPP IS :

Top évolution satisfaction		
Les informations disponibles sur les médias sociaux du SPP IS sont intéressantes dans le cadre de mon travail	89,6%	+10%
La consultation des médias sociaux du SPP IS est aisée	94,9%	+8,2%
Les informations disponibles sur les média sociaux du SPP IS sont actuelles	94,7%	+8%

Par contre, les items où l'insatisfaction est la plus importante sont :

Top insatisfaction	Insatisfaction
Simplification administrative	52,2%
J'ai un impact sur les projets et l'exécution des projets initiés par le SPP IS	50,8%
Développement durable	33,3%
Les possibilités de subventionnement du SPP IS sont conformes à mes attentes	30,9%

Plus spécifiquement au FEAD, les deux items pour lesquels l'insatisfaction est la plus importante concernant le timing et le nombre de livraison, avec respectivement 67,1 et 44,6 % d'insatisfaction.

De manière plus générale, les résultats ont confirmé la satisfaction globale des stakeholders du SPP IS à l'égard des prestations de services qui leur sont offertes par le SPP : les résultats obtenus en 2019 se situent dans le prolongement des résultats des années précédentes.

La communication et l'orientation client sont clairement des forces sur lesquelles le SPP IS pourra s'appuyer dans le futur. La simplification administrative, la co-création avec les parties prenantes et, dans une moindre mesure, la problématique du développement durable sont, quant à eux, les grands défis qui attendent le SPP IS dans les prochaines années.