

SPP Intégration sociale

Enquête de satisfaction externe 2020

Résultats



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

Contenu

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	4
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	12
2.6	Domaine : Résultats.....	14
2.7	Domaine : Produits.....	15
2.8	Domaine : E-Government.....	15
2.9	Domaine : FEAD.....	16
2.9.1	Produits, livraisons et charge administrative	16
2.9.2	E-government	17
2.10	Gestion de la crise Covid	18
3	Conclusion	19

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 organisée). Les objectifs de cette enquête sont doubles. Premièrement, mesurer le degré de satisfaction de ses stakeholders et comparer les résultats avec ceux obtenus les années précédentes. Deuxièmement, élaborer un plan d'action 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 2020 a connu quelques changements par rapport à celui utilisé les années précédentes. En effet, certaines des questions posées aux répondants 'CPAS' ont été actualisées, tandis que trois questions consacrées à la gestion de la crise Covid par le SPP IS ont été ajoutées. Le questionnaire 2020 cible donc les domaines suivants :

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

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

En 2019, la procédure a été revue afin de respecter les dispositions du RGPD. Depuis lors, l'enquête n'est plus envoyée directement par mail à certains répondants particuliers. À la place, des invitations à répondre à l'enquête sont publiées dans les newsletters E-cho et E-cho FEAD. Afin de pouvoir distinguer les différents profils de répondants, certaines questions préliminaires figurent en début de 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).

Selon les réponses, seules les questions pertinentes en fonction du profil du répondant, sont posées.

1.4 La participation globale

L'enquête a été lancée le 30/09/2020 et s'est clôturée le 30/10/2020.

Elle est donc restée en ligne pendant un mois complet. Durant cette période, plusieurs rappels ont été envoyés, à la fois via l'E-cho et via l'E-cho FEAD.

Au total, 569 questionnaires ont été complétés totalement ou partiellement. Parmi ceux-ci, 499 questionnaires ont été remplis complètement. Aucune différence notable ne ressortant des 70 questionnaires partiels, l'analyse des résultats se base uniquement sur les réponses complètes obtenues.

A titre de comparaison, en 2019, 556 réponses complètes avaient été enregistrées. Cette baisse de participation (-57 répondants), est principalement causée par la diminution du nombre de répondants 'FEAD' (-74), alors que pour les autres répondants, la participation est en légère hausse (+17).

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 87 % des réponses collectées. Parmi les répondants 'Autres', nous retrouvons des collaborateurs de Banques alimentaires, de cabinets, d'asbl, de la BCSS ou d'organisations accueillant un expert du vécu (hôpitaux par exemple.).

Nombre de répondants par type de partie prenante

	Nbre	%
CPAS	284	56,91%
FEAD	166	30,05%
Autres	49	9,82%
Total	499	100%

Si l'on ventile le groupe de répondants en fonction de la région, nous aboutissons aux distributions par fréquence suivantes :

Nombre de répondants par région

	Nbre	%
Région bruxelloise	34	6,81%
Région flamande	271	54,31%
Région wallonne	194	38,88%
Total	199	100,00%

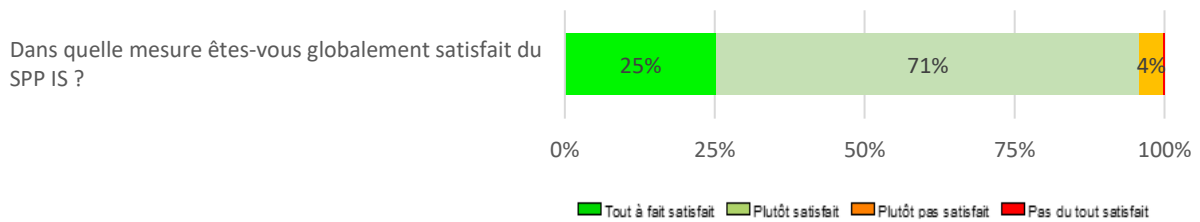
Enfin, il nous est possible de ventiler la participation des répondants 'CPAS' (284) en fonction de la taille de la commune. A ce niveau, depuis le changement de procédure en 2019, le nombre de répondants issus des grands CPAS est plus important que par le passé, occasionnant une surreprésentation des grands CPAS au sein de l'échantillon.

Nombre de répondants de CPAS selon la taille

	Nbre	%
<15.000 habitants	115	40,49%
Entre 15.000 et 50.000 hab.	111	39,08%
>50.000 habitants	58	20,42%
Total	284	100,00%

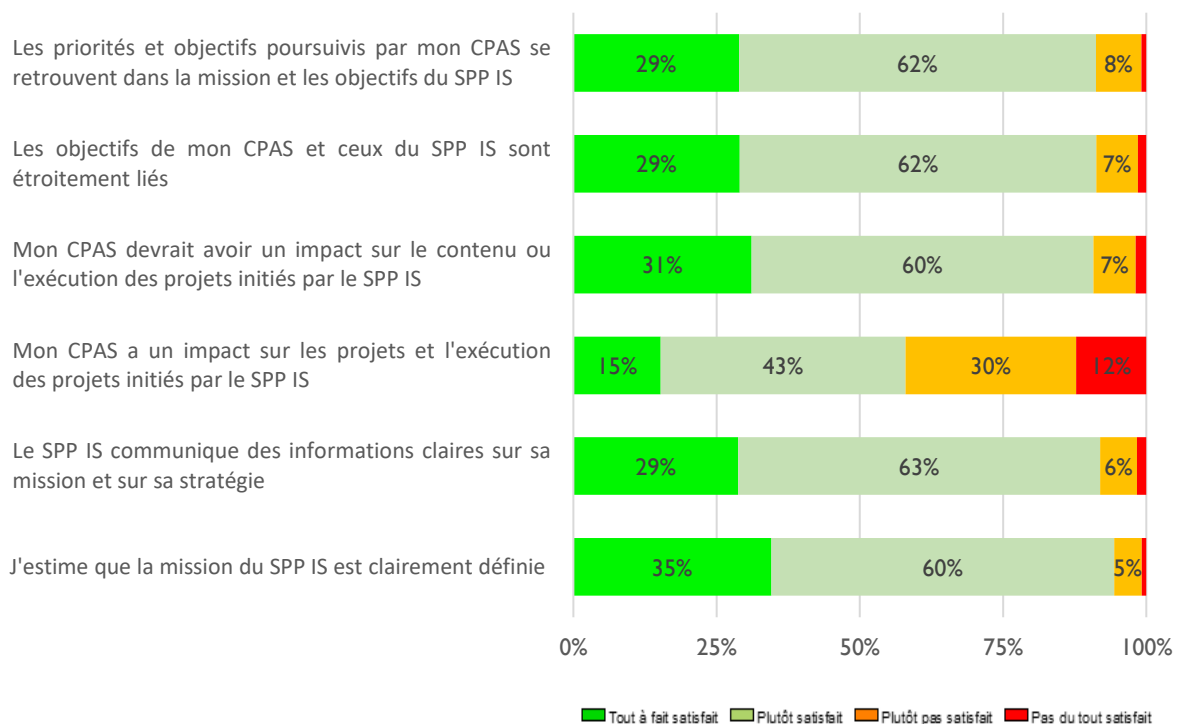
2 Résultats

2.1 La satisfaction générale



Depuis plusieurs années, la satisfaction globale vis-à-vis du SPP IS se situe entre 90% et 96% de répondants se déclarant 'tout à fait satisfait' ou 'plutôt satisfait'. Cette année, le niveau de satisfaction se situe dans le haut dans cette fourchette, avec 95,8% de répondants se déclarant satisfaits. Une hausse notable de 3,1% par rapport à l'année dernière est à souligner.

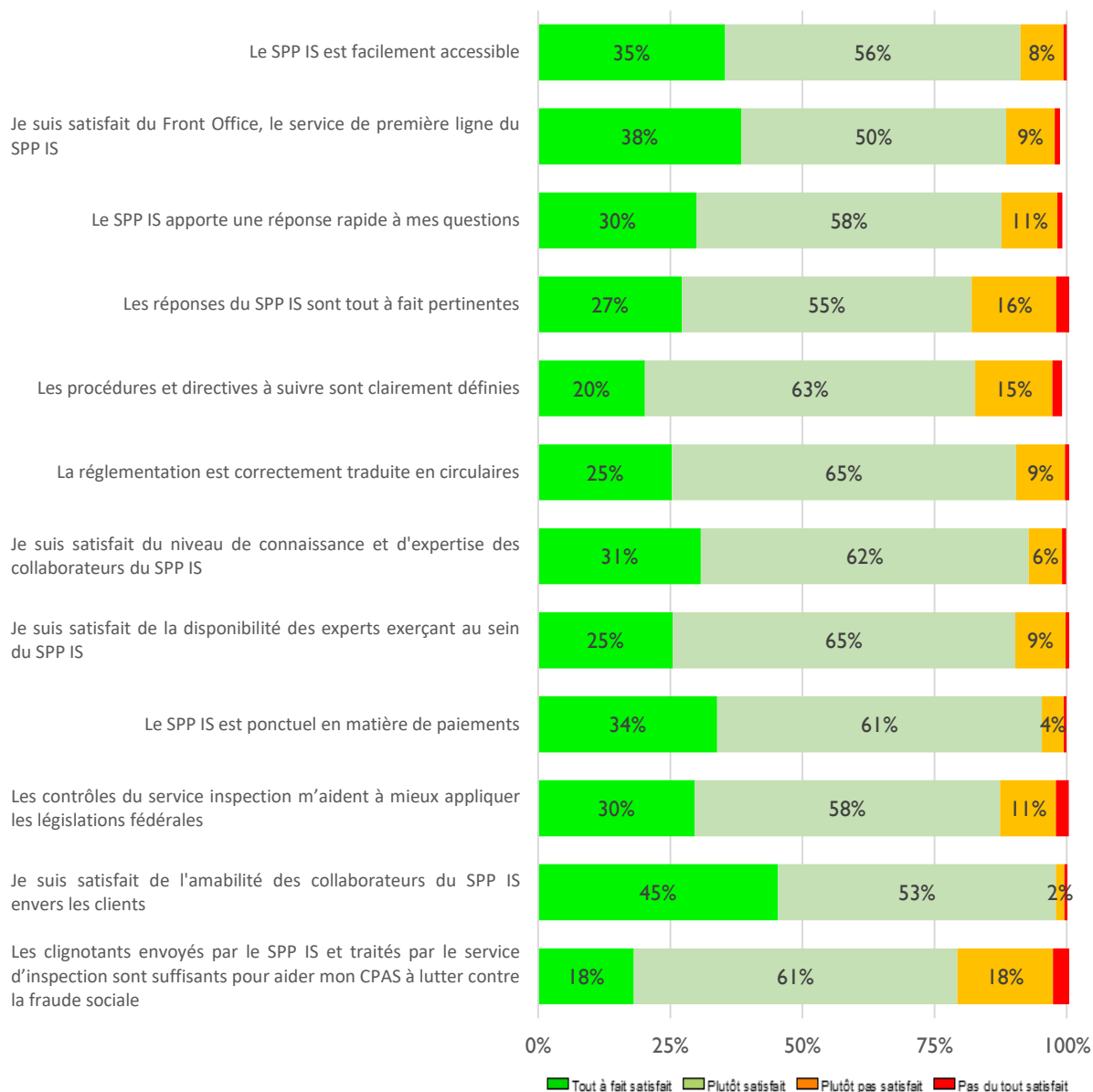
2.2 Domaine : Politique et stratégie



Sur les plans de la politique et de la stratégie, la satisfaction est globalement bonne avec un taux de satisfaction supérieur à 90% pour tous les items, à l'exception de celui concernant la co-crédation avec les parties prenantes. Concernant ce dernier item, une comparaison avec les années précédentes ne serait cependant pas pertinente, car la formulation de l'intitulé a fait l'objet d'une modification.

Par rapport à 2019, une hausse de satisfaction de 3,7% est à noter pour l'item « Le SPP IS communique des informations claires sur sa mission et sur sa stratégie ».

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 satisfaction : l'amabilité des collaborateurs (98%), la ponctualité des paiements (95%), le niveau de connaissance et d'expertise des collaborateurs (93%), ou encore l'accessibilité (91%).

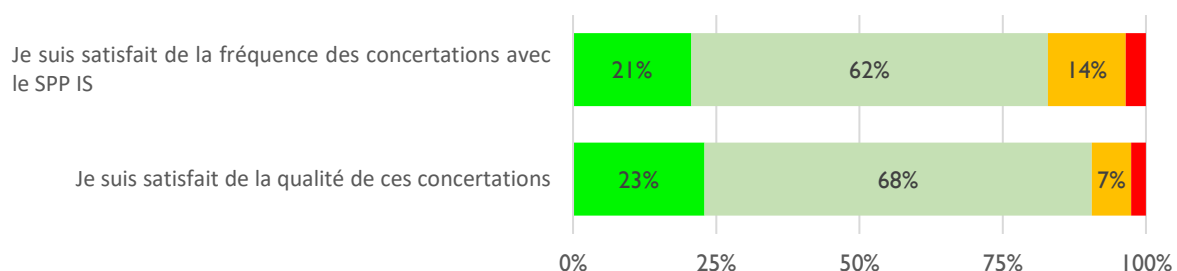
Des hausses notables de satisfaction sont par contre enregistrées concernant les clignotants (+6,1%), la traduction de la réglementaire en circulaires (+4,2%) et le niveau de connaissance et d'expertise des collaborateurs (+3,2%).

Malgré ces excellents résultats, il convient toutefois de noter une baisse de la satisfaction concernant la ponctualité des paiements (-3,2%) par rapport à 2019.

Il ressort également de la question ouverte plusieurs éléments :

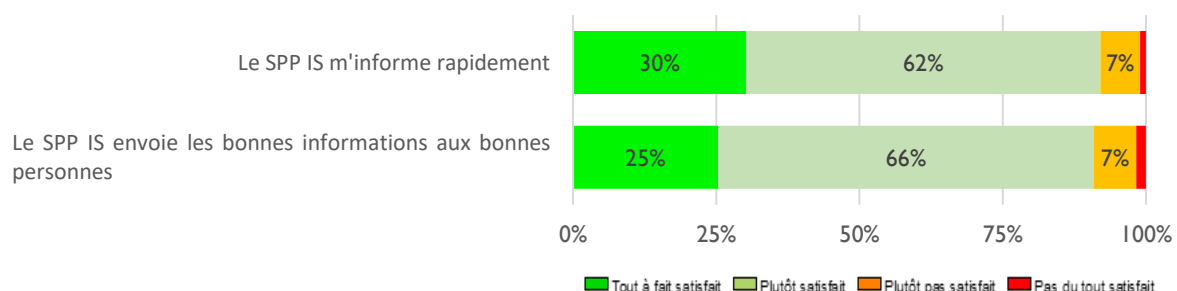
- Le principal reproche adressé aux clignotants est que ceux-ci sont trop tardifs et qu'une transmission plus rapide de ceux-ci devrait donc être recherchée ;
- Concernant les réponses aux questions adressées au SPP IS, les répondants demandent à ce que celles-ci soient plus précises et ne s'avèrent pas être un simple renvoi vers la circulaire ou la loi en question ;
- Enfin, les répondants insistent sur l'importance de la cohérence entre ces réponses, les informations transmises lors des rencontres provinciales et les inspections.

2.4 Domaine : Partenariats



Concernant les partenariats, peu d'évolutions sont à signaler tant concernant la fréquence des concertations (83% de satisfaction) que leur qualité (90%) ; les résultats continuant même légèrement à s'améliorer (respectivement + 1,7% et +2,3%).

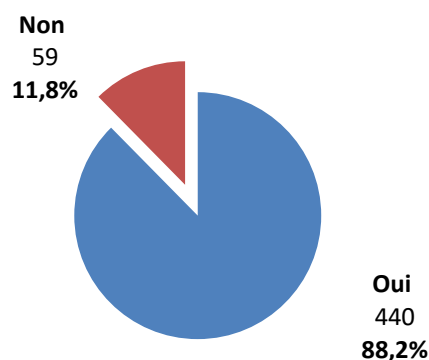
2.5 Domaine : Gestion de la communication et moyens de communication



Sur le plan de la gestion de la communication, la satisfaction est demeurée globalement inchangée par rapport à 2019, avec même une légère hausse de la satisfaction concernant la rapidité d'information (+1%).

2.5.1 Le site web

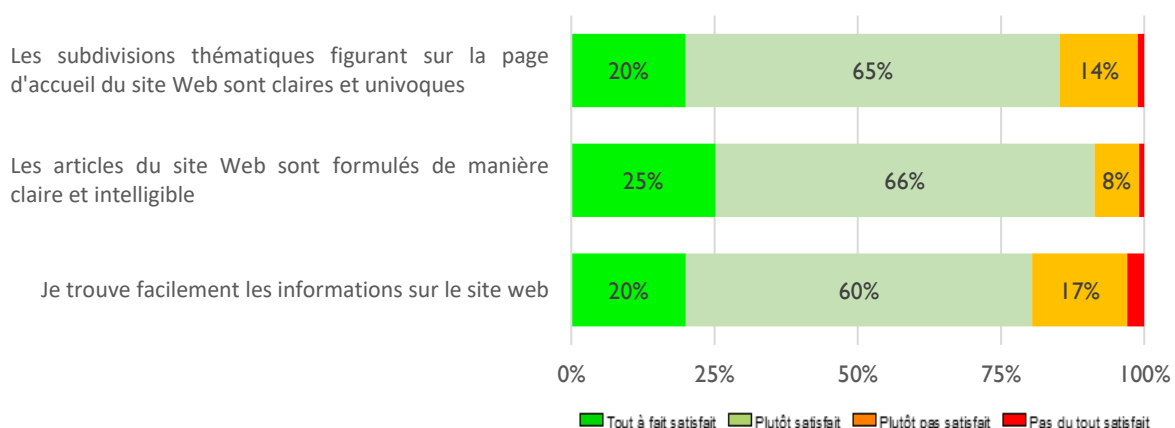
Je consulte le site Web du SPP IS (www.mi-is.be)



88,2% des répondants déclarent consulter le site web du SPP IS. Il s'agit d'une diminution de 1,9% par rapport à 2019.

Sur les 440 répondants déclarant consulter le site web du SPP IS :

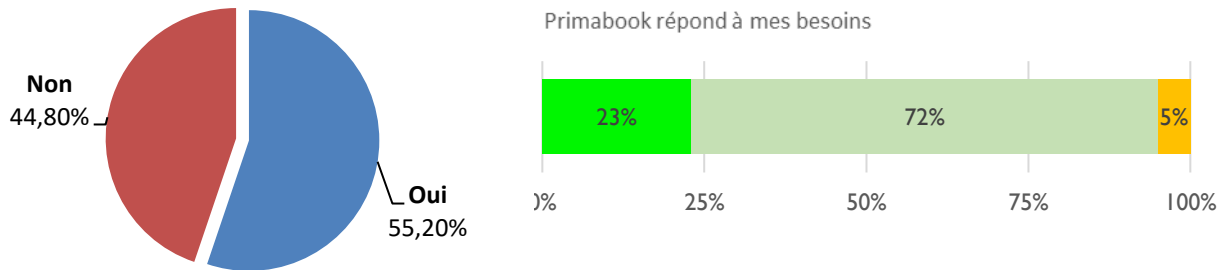
- 44% d'entre eux visitent le site de façon hebdomadaire et 28% mensuellement. Cette fréquence de consultation est en nette hausse par rapport à l'année dernière. En effet, en 2019, seuls 27,7% des répondants déclaraient consulter le site web du SPP IS chaque semaine.



Pour le reste, peu d'évolutions marquantes sont à signaler. La clarté et l'intelligibilité des articles du site Web demeurent très appréciées, avec une satisfaction de 91,3%. Concernant la facilité pour retrouver des informations sur le site, la satisfaction s'améliore légèrement par rapport à 2019 (+1,4%), tandis que celle concernant les subdivisions thématiques se tasse (-1,3%).

Il ressort des réponses à la question ouverte que le principal reproche formulé à l'égard du site web concerne la facilité d'y retrouver des informations : une amélioration du moteur de recherche est surtout demandée.

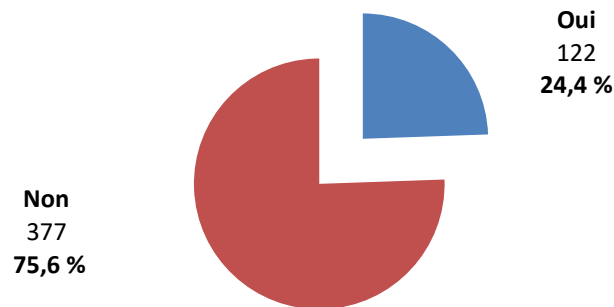
Je consulte Primabook, l'espace documentaire du SPP IS



Cette année, des questions ont également été ajoutées pour évaluer la satisfaction des *stakeholders* concernant Primabook. A ce niveau, 55% des visiteurs du site web du SPP IS déclarent consulter Primabook. Parmi eux, 94,7% déclarent que Primabook répond à leurs besoins.

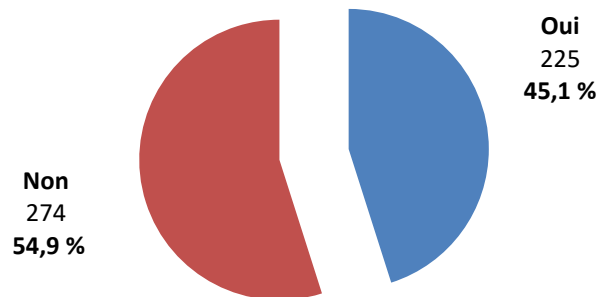
2.5.2 Les médias sociaux

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



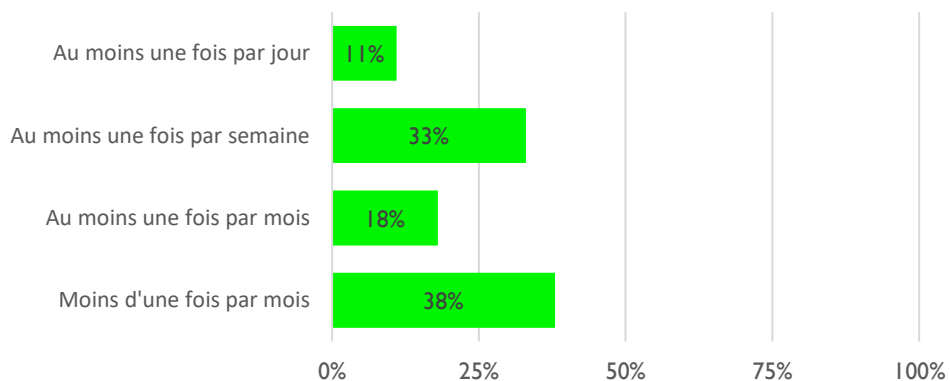
24,4% des répondants déclarent consulter les médias sociaux du SPP IS, ce qui représente une augmentation de 6,8% par rapport à 2019.

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

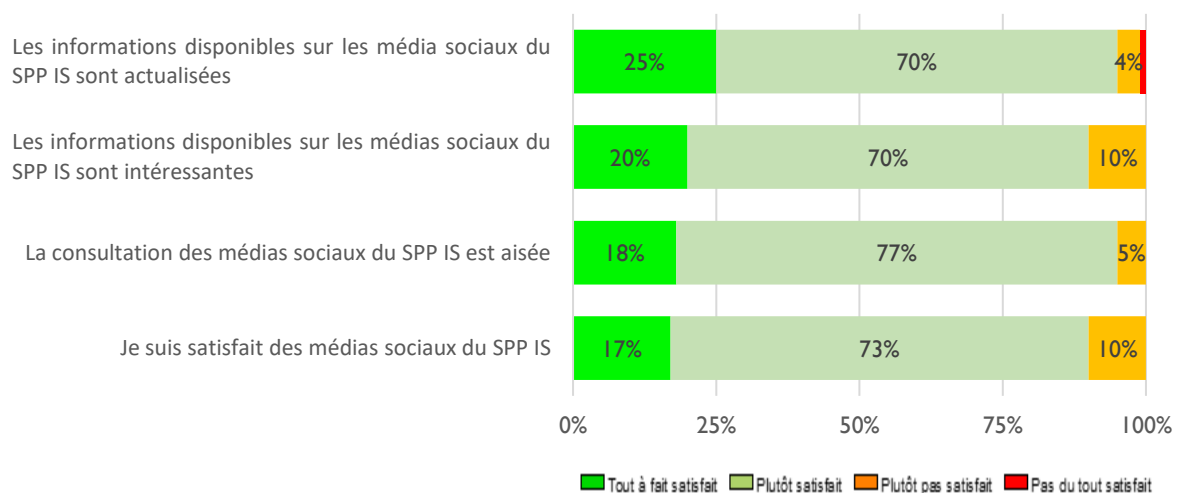


Par rapport à 2019, on constate également une hausse notable des répondants déclarant avoir accès aux médias sociaux sur leur lieu de travail (+6,8%).

Les chiffres témoignent également d'une augmentation de la fréquence de consultation des médias sociaux. 44% des répondants déclarent les consulter une fois ou plus par semaine, contre 23% en 2019.



Concernant les médias sociaux, les résultats sont bons, avec des niveaux de satisfaction compris entre 88 et 94%. Ces chiffres sont stables par rapport à 2019, à une exception près. En effet, une baisse importante de satisfaction est à noter concernant l'actualité des informations publiées (-6,2%).



2.5.3 Autres moyens de communication

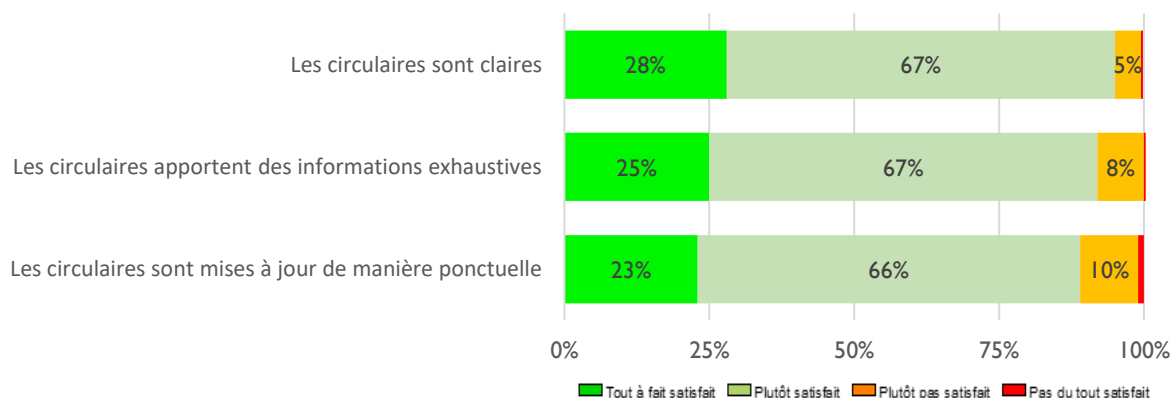
De manière générale, nos moyens de communication sont connus par une majorité de répondants ; les plus « populaires » étant les circulaires et le bulletin d'information E-cho. A noter également l'importante hausse des répondants déclarant avoir connaissance de nos brochures, dépliants et autres publications (+ 11%).

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

circulaires	95,2%
brochures, dépliants, publications...	83,2%
bulletin d'information (E-cho)	95,8%
Journées d'information et rencontres organisées par le SPP IS (Journées de rencontre provinciales, séminaires...)	81,6%

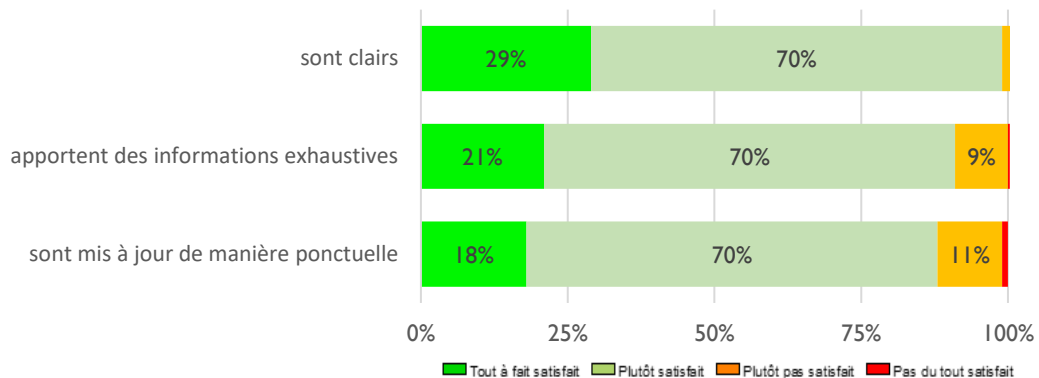
Les parties prenantes ayant déclaré connaître un moyen de communication spécifique du SPP IS répondaient ensuite à une série de questions plus détaillées à ce sujet. Les graphiques qui suivent portent dès lors sur le nombre de répondants ayant indiqué connaître le moyen de communication concerné (bien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

Circulaires



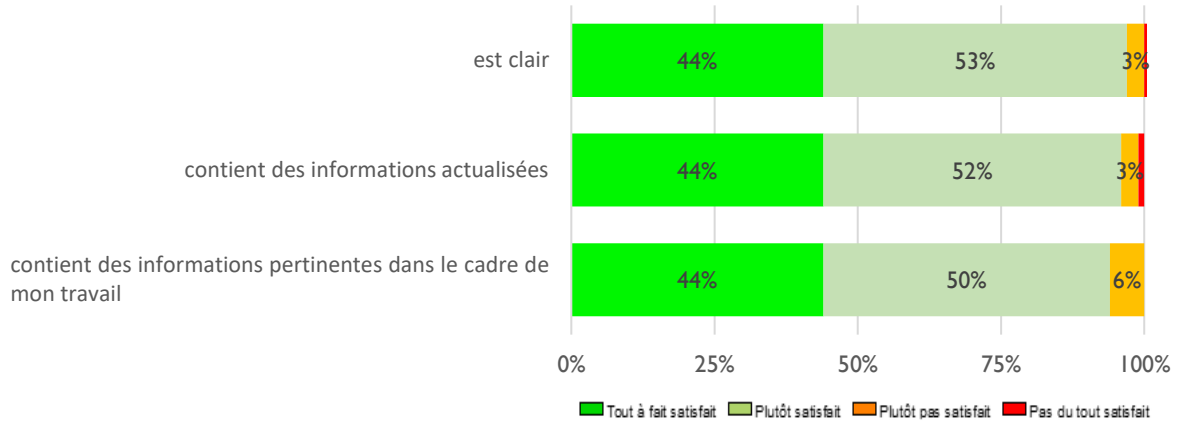
Concernant les circulaires, les résultats sont très bons et en hausse, tant pour la clarté (+ 3,7%) que pour l'exhaustivité (+6,1%) et leur mise à jour ponctuelle (+5,5%).

Brochures et dépliants



Les résultats enregistrés concernant les brochures et les dépliants également sont très bons (seulement 2 à 12% d'insatisfaction) et tous stables ou en légère amélioration.

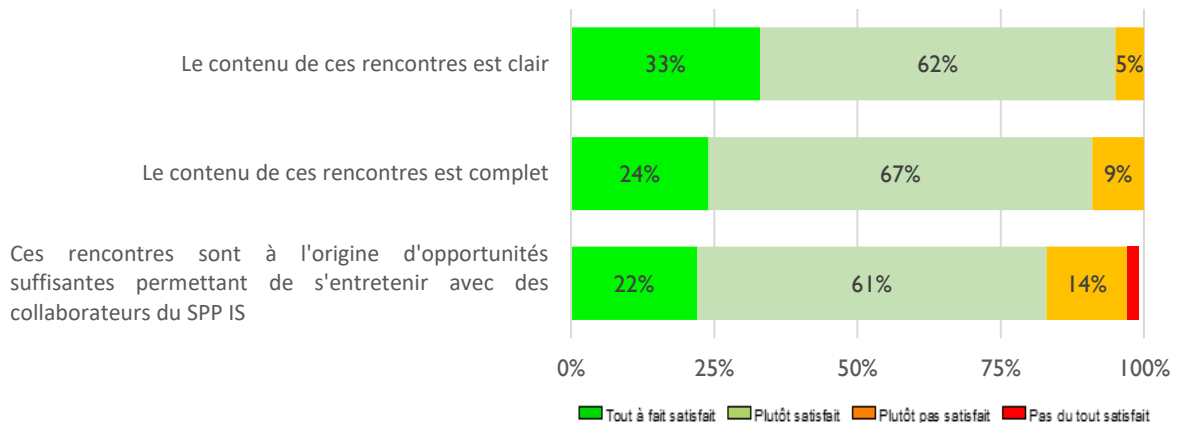
Bulletin d'information électronique E-cho



Les excellents résultats enregistrés en 2019 concernant l'E-cho se sont maintenus en 2020, avec en prime une nouvelle amélioration du taux de satisfaction concernant la pertinence des informations qui y sont reprises (+2%).

Point d'amélioration ressortant de la question ouverte : une meilleure hiérarchisation des sujets qui y sont traités. En effet, les répondants estiment que ce ne sont pas toujours les informations les plus pertinentes pour les travailleurs sociaux qui y sont mises en avant.

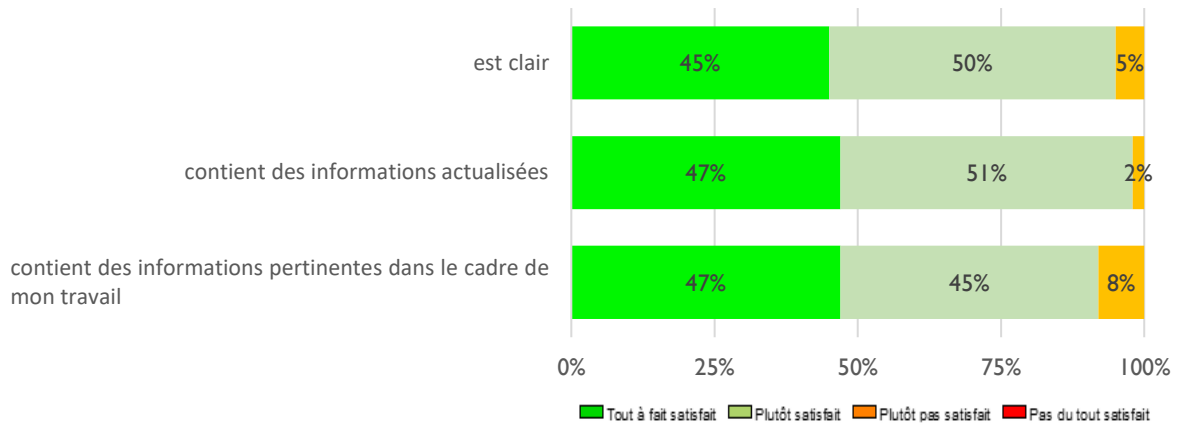
Les journées d'information et rencontres organisées par le SPP IS (Journées de rencontre provinciales, séminaires...)



Les résultats sont bons dans ce domaine, avec des taux de satisfaction variant entre 84 et 95%. Une baisse de satisfaction est toutefois constatée concernant les opportunités suffisantes permettant de s'entretenir avec des collaborateurs du SPP IS (-3,8%). Il s'agit là de la résultante inévitable de l'organisation de rencontres en ligne en cette période de crise sanitaire.

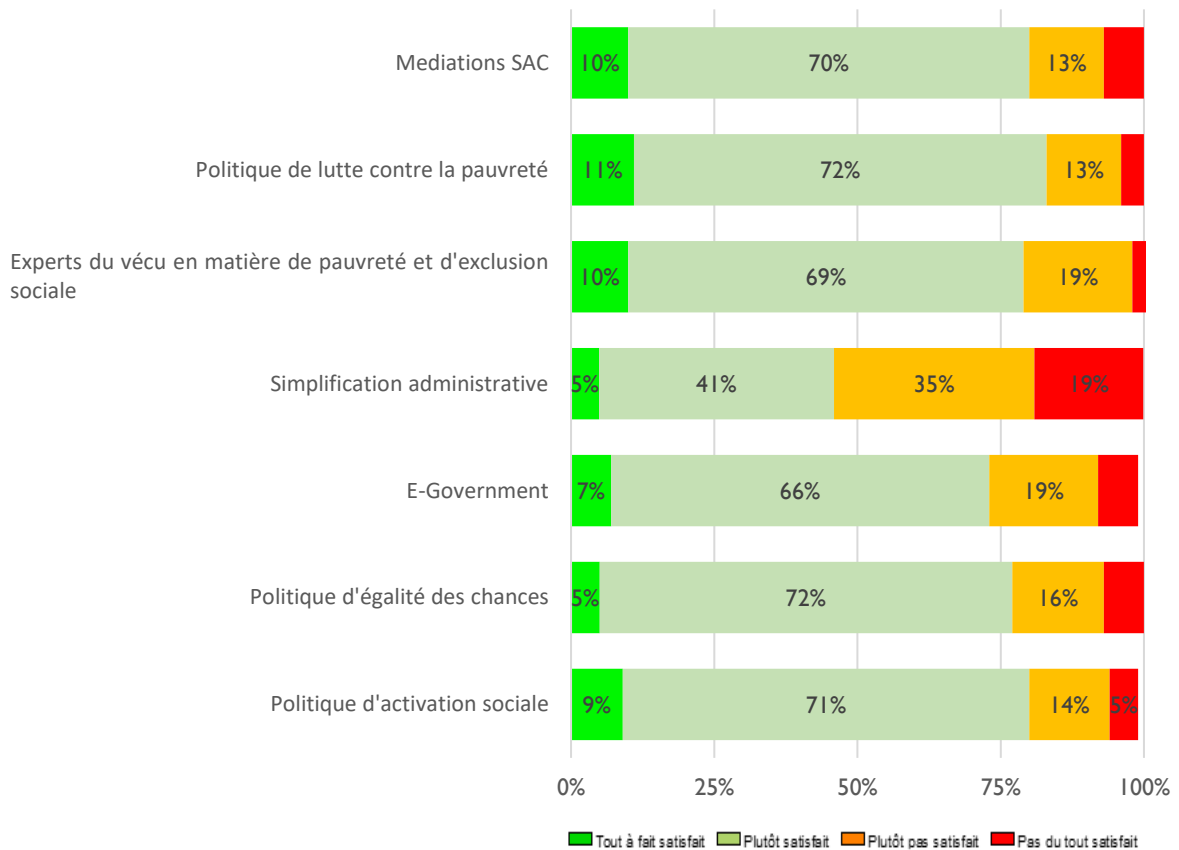
Les webinaires mis en place durant la crise sont quant à eux fortement appréciés par les répondants. Beaucoup d'entre eux demandent à ce que le système soit maintenu dans le futur (même une fois la crise sanitaire passée), non pas en remplacement des rencontres provinciales, mais à l'occasion de la mise en place de nouvelles mesures afin de mieux expliquer celles-ci ou sur une thématique spécifique.

Bulletin d'information électronique E-cho FEAD



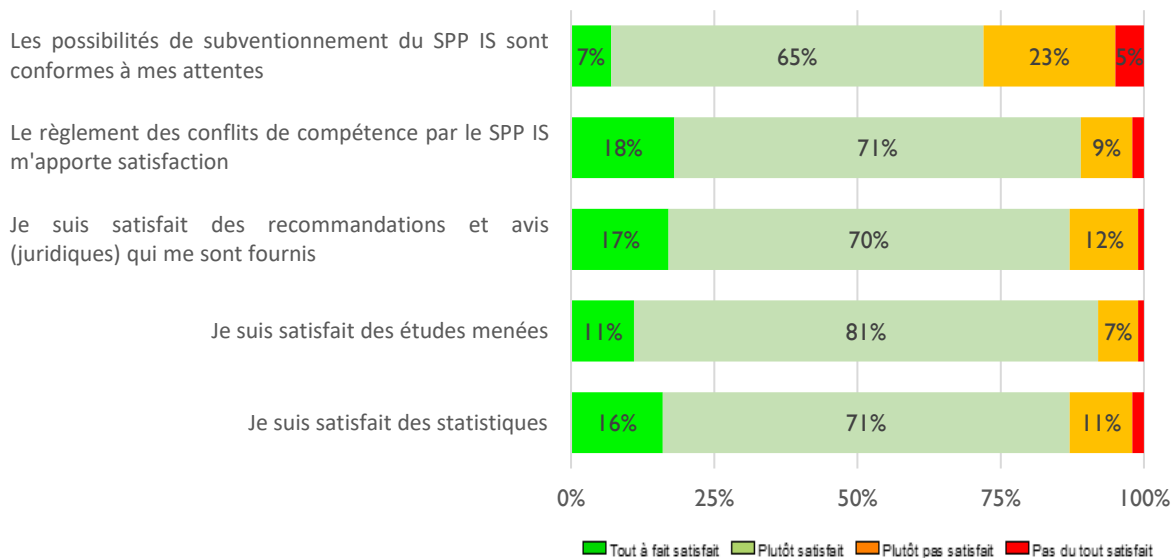
La newsletter FEAD est très appréciée des répondants (entre 92 et 98% de satisfaction selon les items), mais avec une érosion de la satisfaction concernant la pertinence des informations qui y sont reprises (-3,1%).

2.6 Domaine : Résultats



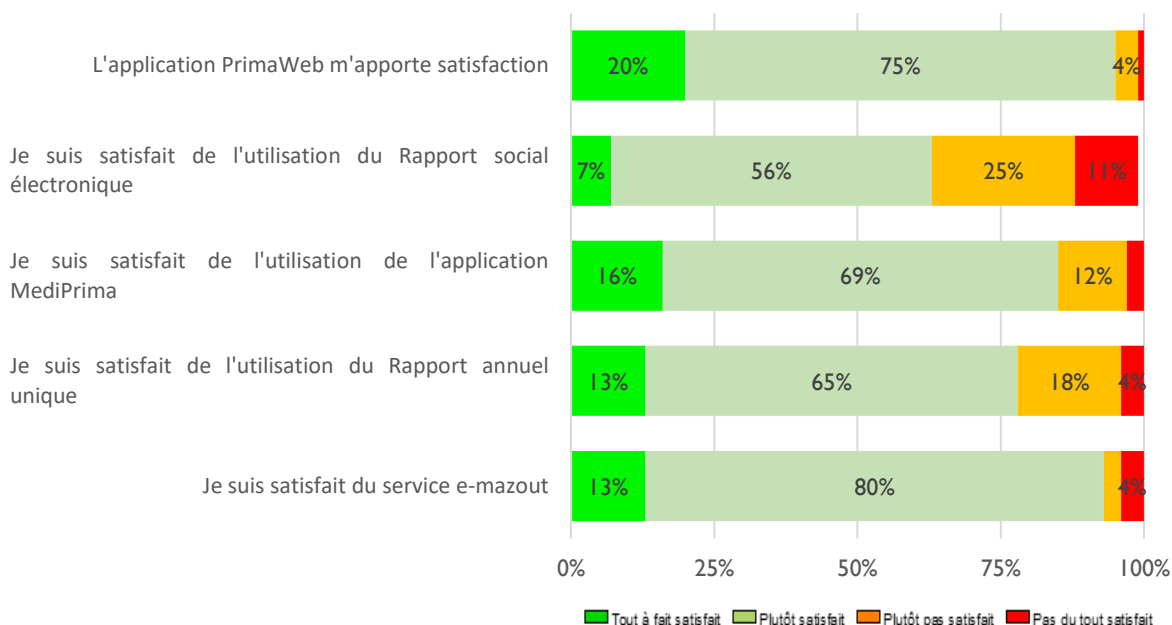
Sur ce point, les résultats sont contrastés. Le point négatif demeure la simplification administrative, avec une satisfaction de seulement 46,4% (résultat stable par rapport à 2019). Pour les autres items, les taux de satisfaction sont relativement élevés, avec des hausses notables concernant la politique de lutte contre la pauvreté (+6,4%), la politique d'égalité des chances (+5,8%) et surtout la politique d'activation sociale (+10,4%).

2.7 Domaine : Produits



Les résultats sont dans la droite ligne des résultats de 2019, avec de légères variations à la hausse ou à la baisse selon les items. Dans l'ensemble, les résultats sont bons avec des niveaux de satisfaction supérieurs à 85%, à l'exception de la satisfaction concernant les possibilités de subventionnement (71,8%).

2.8 Domaine : E-Government



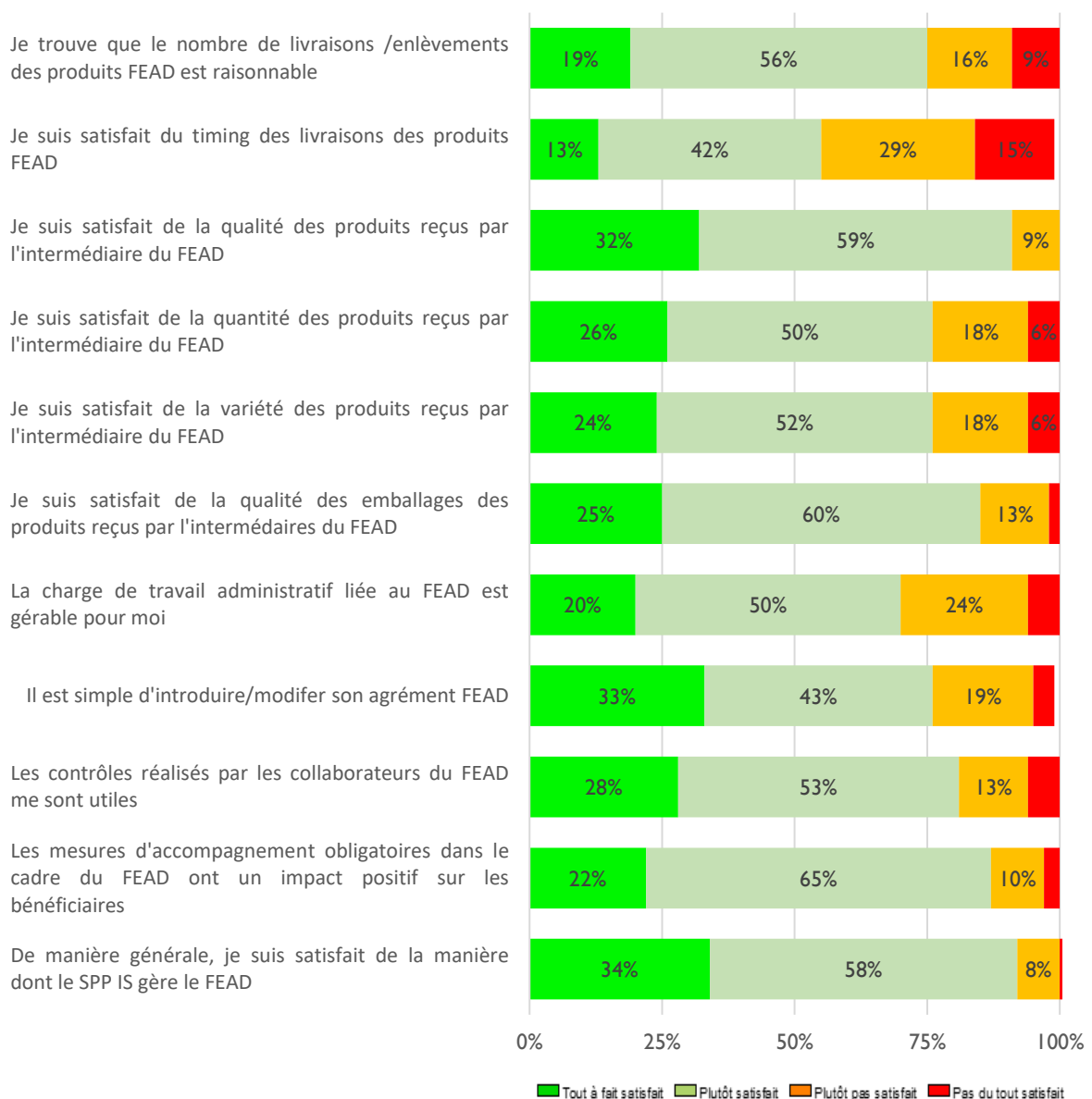
Concernant l'e-government, les résultats sont contrastés :

- Le plus faible niveau de satisfaction concerne le Rapport social électronique, avec une satisfaction de 63,2%.
- Une baisse de la satisfaction est constatée concernant le Rapport unique (-2,3 %) et le service e-mazout (-2,5%), mais les niveaux de satisfaction restent bons pour ces items avec des résultats de respectivement 77,9 et 95,8% de satisfaction
- Une hausse marquée de la satisfaction est constatée concernant les applications PrimaWeb (+4,2%) et MediPrima (+5,2%)

Il ressort également des questions ouvertes, que le Rapport unique est jugé comme une charge de travail administratif particulièrement lourde et chronophage. De plus, le système est vu comme très complexe. Enfin, plusieurs répondants demandent à ce que son ouverture ait lieu plus tôt dans l'année.

2.9 Domaine : FEAD

2.9.1 Produits, livraisons et charge administrative



La satisfaction générale concernant la gestion du FEAD s'élève à 91,8%, ce qui constitue une amélioration de 4,6% par rapport à l'année précédente.

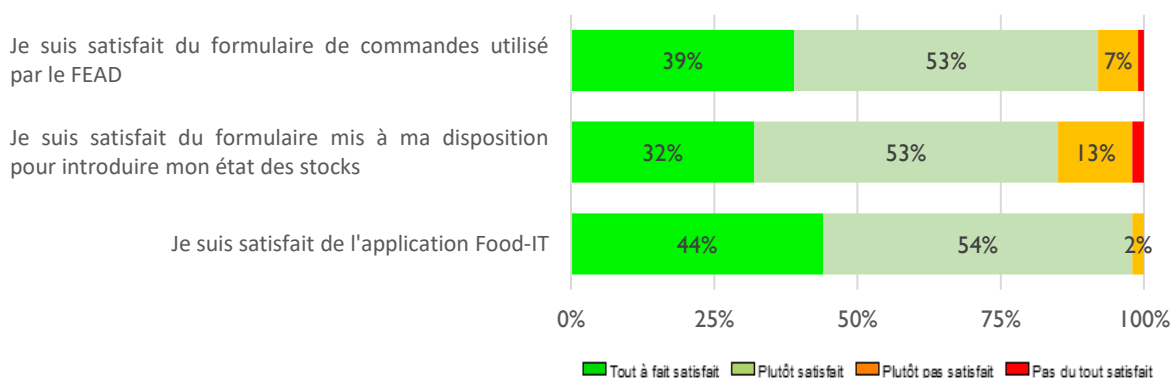
Si l'on analyse les résultats dans le détail, plusieurs tendances ressortent :

- Les points les plus appréciés concernent : la qualité des produits ainsi que la qualité de leur emballage, mais aussi l'impact positif des mesures d'accompagnement sur les bénéficiaires
- Le point apportant le plus d'insatisfaction concerne le timing des livraisons des produits FEAD avec seulement 55,5% de satisfaction. Toutefois, il est important de souligner à ce niveau, une hausse de 22,2% de la satisfaction par rapport à 2019. La situation s'améliore donc nettement
- D'autres hausses de satisfaction sont à noter concernant le nombre de livraisons de produits (+19,8%) ou encore la quantité de produits reçus (+13,9%)
- A l'inverse, des baisses significatives de satisfaction sont à relever pour la charge de travail administratif liée au FEAD (-7,6%) et la simplicité de la procédure d'obtention ou de modification de l'agrément FEAD (-6,1%).

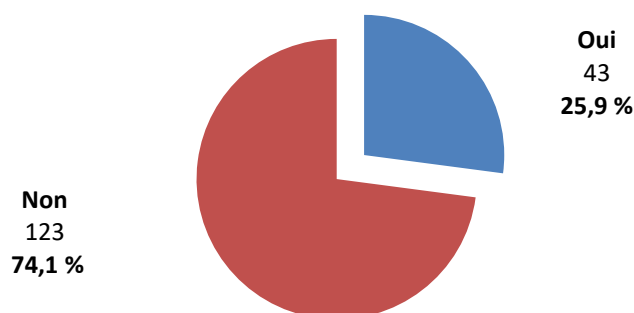
D'autres constats peuvent également être tirés des réponses aux questions ouvertes :

- Davantage de produits non alimentaires (d'hygiène par exemple) sont demandés ;
- Le respect du planning de livraison est évidemment un élément crucial pour de nombreux répondants ;
- Un temps plus long entre la date de livraison et la date de péremption des produits devrait également être un point d'attention ;
- Un accompagnement des nouvelles organisations (qui se sentent parfois perdues au début) est aussi une mesure demandée ;
- Enfin, de nombreuses petites organisations ou petits CPAS insistent sur les difficultés que le système de livraison engendrent pour eux avec des déplacements parfois longs pour de faibles quantités de produits.

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.

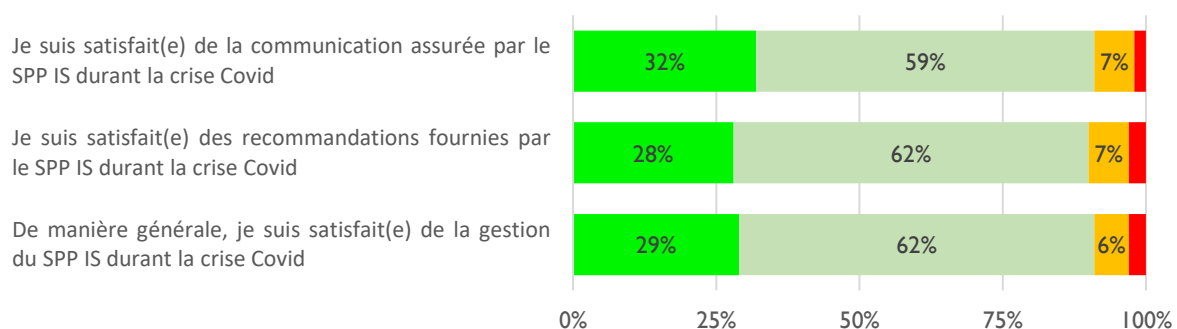
Si l'application Food-IT dispose d'un excellent taux de satisfaction en forte hausse (97,6%, +17% par rapport à 2019), il est important de noter que seuls 26 % des répondants déclarent utiliser cette application pour la gestion de leurs stocks. Il s'agit d'un pourcentage stable par rapport à l'année précédente.

Concernant les autres items, la satisfaction est demeurée inchangée par rapport à l'année dernière.

Enfin, il ressort des réponses à la question ouverte de nombreuses demandes pour recevoir davantage d'aide dans le cadre de la gestion des stocks, voire l'organisation de formations autour de Food-IT.

2.10 Gestion de la crise Covid

Pour conclure, le SPP IS a également profité de cette enquête pour recueillir les avis de ses *stakeholders* concernant sa gestion durant la crise sanitaire.



Les résultats montrent que, globalement, les répondants sont très satisfaits de cette gestion, avec des taux de satisfaction égaux ou supérieurs à 90% pour tous les items.

Les seuls reproches ressortant de la question ouverte concernent la rapidité de la communication. Certains répondants estiment que les premières informations concrètes sont arrivées tardivement et que les informations auraient dû et devraient être actualisées plus rapidement.

3 Conclusion

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

Top satisfaction	
Les brochures, dépliants et publications sont clairs	98,2%
Je suis satisfait de l'amabilité des collaborateurs du SPP IS envers les clients	98,0%
Je suis satisfait de l'application Food-IT	97,6%
Le bulletin d'informations électronique (E-cho) est clair	96,6%
Le bulletin d'informations électronique (E-cho) contient des informations actualisées	96,6%
Les circulaires sont claires	95,5%
Le SPP IS est ponctuel en matière de paiements	95,3%
L'application PrimaWeb m'apporte satisfaction	95,2%

Les meilleures progressions de satisfaction concernent les livraisons FEAD :

Top évolution satisfaction		
Je suis satisfait(e) du timing des livraisons FEAD	55,5%	+22,2%
Je trouve que le nombre de livraisons/enlèvements des produits FEAD est raisonnable	75,3%	+19,8%
Je suis satisfait(e) de la quantité des produits reçus par l'intermédiaire du FEAD	76,2%	+13,9%

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

Top insatisfaction	Insatisfaction
Simplification administrative	53,6%
Je suis satisfait(e) du timing des livraisons FEAD	44,5%
Je suis satisfait(e) de l'utilisation du Rapport social électronique	36,8%
La charge de travail administratif liée au FEAD est gérable pour moi	30,7%

Plus spécifiquement au FEAD, les deux items pour lesquels l'insatisfaction est la plus importante concernent le timing et la charge de travail administrative, avec respectivement 44,5 et 36,8 % 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.