



Enquête de satisfaction externe 2021

Résultats



Une publication du:

SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie sociale et Politique des Grandes Villes

Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165

B-1000 Bruxelles

+32 2 508 85 86

question@mi-is.be

www.mi-is.be

Suivez-nous sur



Colophon

Rédaction

Service de Développement de l'Organisation

Editeur responsable

Alexandre Lesiw, Président SPP Intégration sociale

Droit d'auteur

Aucune information de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque, sans autorisation écrite préalable du SPP Intégration sociale.

Exclusion de la responsabilité

Le SPP Intégration sociale décline toute responsabilité pour les fautes d'impression, éventuelles, les erreurs qui pourraient se produire dans la traduction et autres.



Contenu

Colophon	1
1. Introduction.....	3
1.1 Objet du rapport.....	3
1.2 Questionnaire.....	3
1.3 Méthodologie.....	3
1.4 Participation globale.....	4
1.5 Participation par segment d'échantillon	4
2. Résultats.....	5
2.1 La satisfaction générale.....	5
2.2 Politique et stratégie	5
2.3 Prestation de services	6
2.4 Partenariats	7
2.5 Gestion de la communication et moyens de communication	7
2.5.1 Le site web.....	8
2.5.2 Les médias sociaux	9
2.5.3 Autres moyens de communication	10
2.6 Résultats	12
2.7 Produits	13
2.8 E-Government	13
2.9 FEAD	14
2.9.1 Produits, livraisons et charge administrative	14
2.9.2 E-Government	15
2.10 Gestion de la crise Covid	15
3. Conclusion	16



1. Introduction

1.1 Objet du rapport

Le présent rapport offre un aperçu des résultats de l'enquête de satisfaction 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. 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

Afin de permettre une bonne comparaison des résultats dans le temps, le questionnaire 2021 n'a pas connu de changement par rapport à celui utilisé en 2020. La situation sanitaire se prolongeant, il a été décidé de conserver les questions relatives à la crise covid qui avait été insérées en 2020. Le questionnaire 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

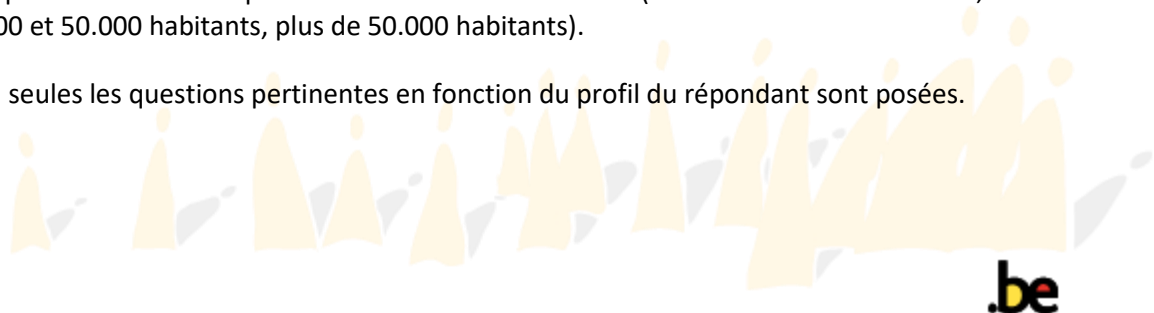
En plus des questions à choix multiples, des suggestions d'amélioration sont sollicitées pour chaque domaine par le biais d'une question ouverte.

1.3 Méthodologie

Dans le but de garantir le respect des dispositions du RGPD, l'enquête n'est plus envoyée directement par mail aux répondants potentiels. À la place, des invitations à répondre 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 Participation globale

L'enquête a été lancée le 24/09/2021 et s'est clôturée le 16/11/2021. Durant cette période, plusieurs rappels ont été envoyés, à la fois via l'E-cho et via l'E-cho FEAD.

Au total, 403 questionnaires complets ont été reçus. Si la participation parmi les répondants 'FEAD' est restée stable par rapport à 2020, une baisse notable de la participation est à enregistrer concernant les répondants 'CPAS' (-66).

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 93 % 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.

Nombre de répondants par type de partie prenante

	Nbre	%
CPAS	218	54,09%
FEAD	158	39,21%
Autres	27	6,70%
Total	403	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	27	6,70%
Région flamande	184	45,66%
Région wallonne	192	47,64%
Total	403	100,00%

Différence notable par rapport aux années précédentes, la région flamande ne regroupe plus la majorité des répondants à l'enquête.



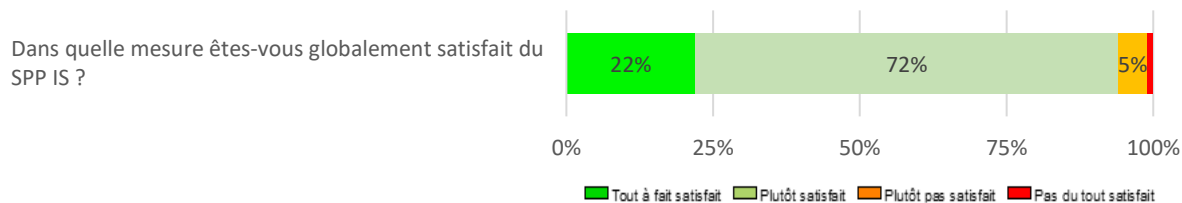
Enfin, il nous est possible de ventiler la participation des répondants 'CPAS' (218) en fonction de la taille de la commune. À ce niveau, depuis le changement de procédure en 2019, le nombre de répondants issus des grands CPAS est plus important que par le passé, entraînant une plus importante représentation des grands CPAS au sein de l'échantillon.

Nombre de répondants de CPAS selon la taille

	Nbre	%
<15.000 habitants	86	39,45%
Entre 15.000 et 50.000 hab.	90	41,28%
>50.000 habitants	42	19,27%
Total	218	100,00%

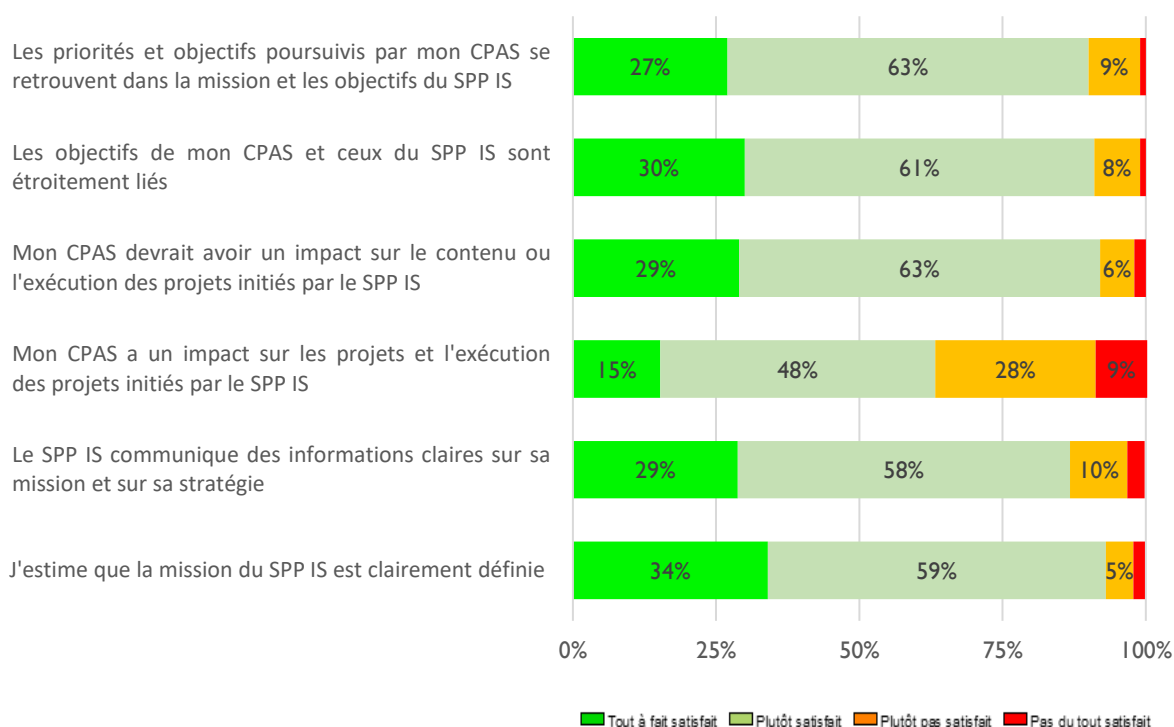
2. Résultats

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 encore, les résultats sont similaires. Le niveau de satisfaction atteint en effet les 93,8% (ce qui représente toutefois un tassement de 2% par rapport aux résultats de 2020).

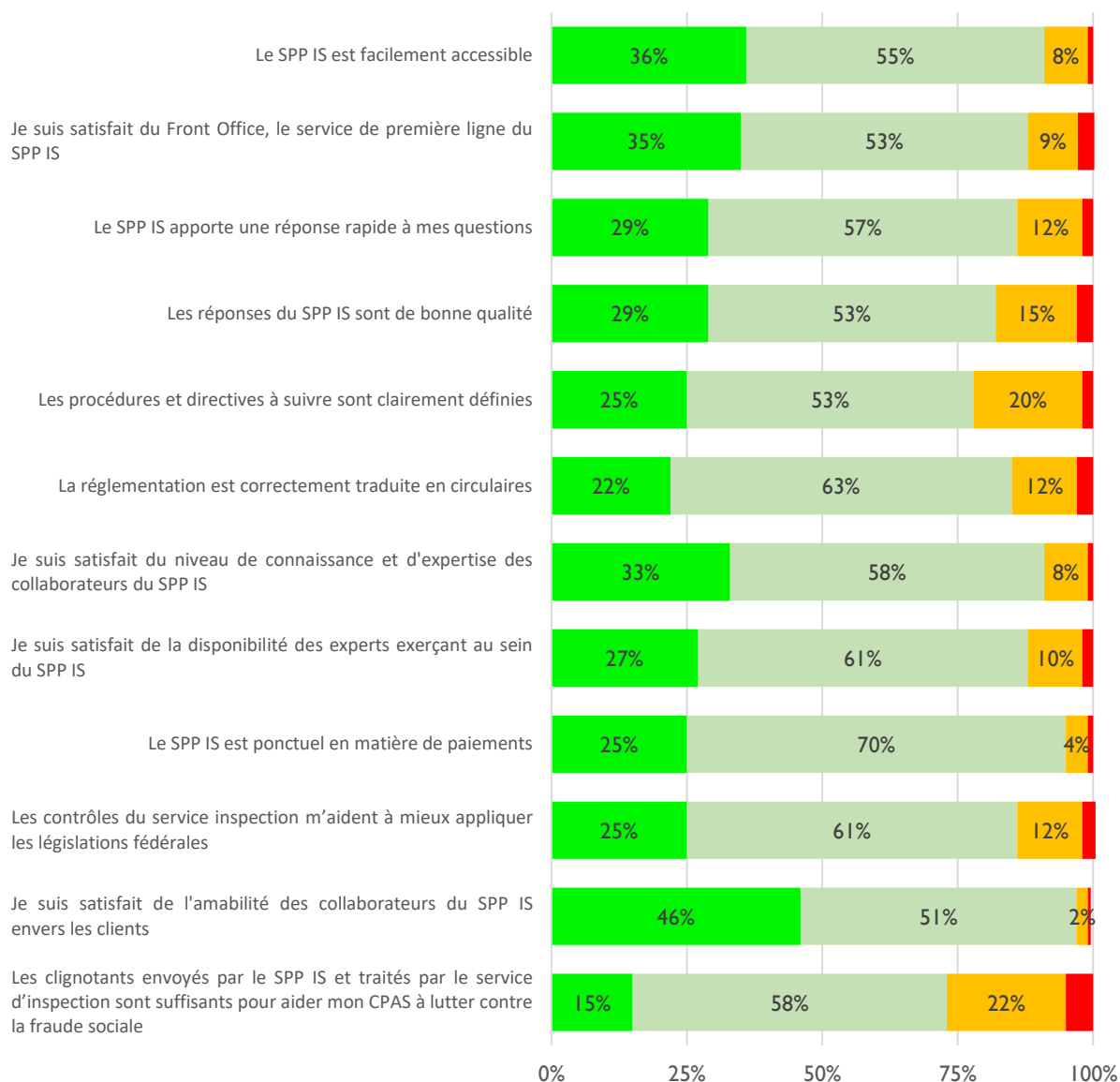
2.2 Politique et stratégie



Sur les plans de la politique et de la stratégie, la satisfaction est globalement bonne, avec des taux de satisfaction relativement élevés. Historiquement, l’item concernant la co-création avec les parties prenantes a toujours affiché un taux de satisfaction sensiblement plus faible que pour les autres items de cette partie. Toutefois, il est important de mentionner une amélioration de la situation à ce niveau, avec une augmentation de la satisfaction de 4,4% par rapport à 2020.

Par contre, une baisse de la satisfaction concernant la clarté de la communication autour de la mission et de la stratégie du SPP IS est à noter (-4,6%).

2.3 Prestation de services



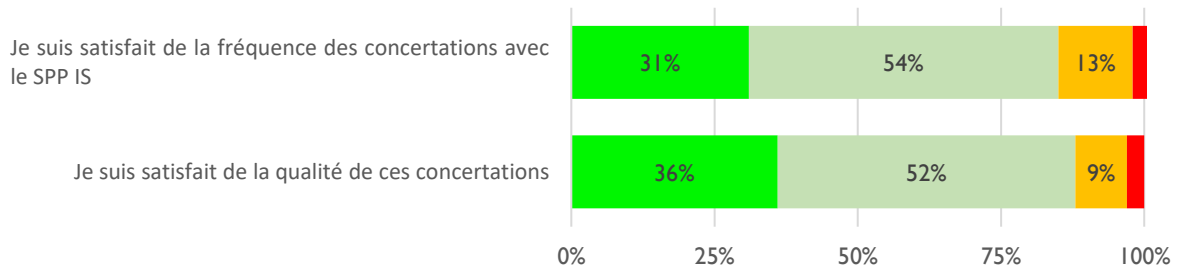
Historiquement, le SPP IS enregistre certains de ses meilleurs résultats dans le domaine de la prestation de service. Les résultats sont, cette année encore, du même accabit : amabilité des collaborateurs (97,5%), ponctualité des paiements (95%), connaissance et expertise des collaborateurs (91%) ou encore accessibilité (91%).

Par contre, cette année, des baisse de satisfaction marquées sont à noter concernant trois items : la clarté des procédures à suivre (-4,8%), la traduction de la réglementation en circulaires (-5,3%) et l'aide apportée par les clignotants (-6,8%).

Les principaux reproches ressortant des réponses à la question ouverte relative à ce domaines concernent l'insuffisance des réponses aux questions quand elles consistent uniquement en un renvoi vers les textes légaux ou les circulaires.

Vis-à-vis des clignotants, c'est leur arrivée trop tardive qui est pointée du doigt par les répondants.

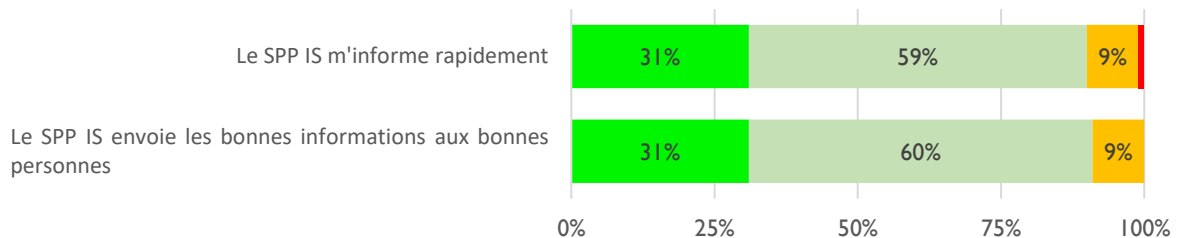
2.4 Partenariats



Concernant les partenariats, si les résultats demeurent stables concernant la fréquence des concertations avec le SPP IS, la satisfaction diminue quant à la qualité de ces concertations (-4,6%).

De manière globale, les répondants demandent un plus grande proximité avec les acteurs de terrain, une meilleure écoute par le biais de consultations et/ou de concertations qualitatives.

2.5 Gestion de la communication et moyens de communication

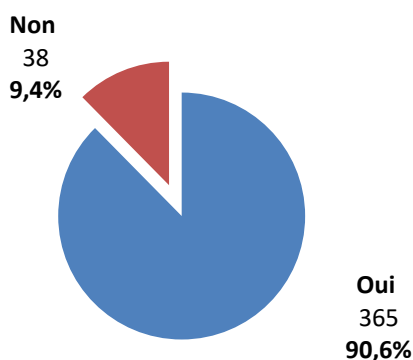


Sur le plan de la gestion de la communication, la satisfaction est demeurée globalement inchangée par rapport à 2020, avec de très hauts taux de satisfaction de l'ordre de 90%.



2.5.1 Le site web

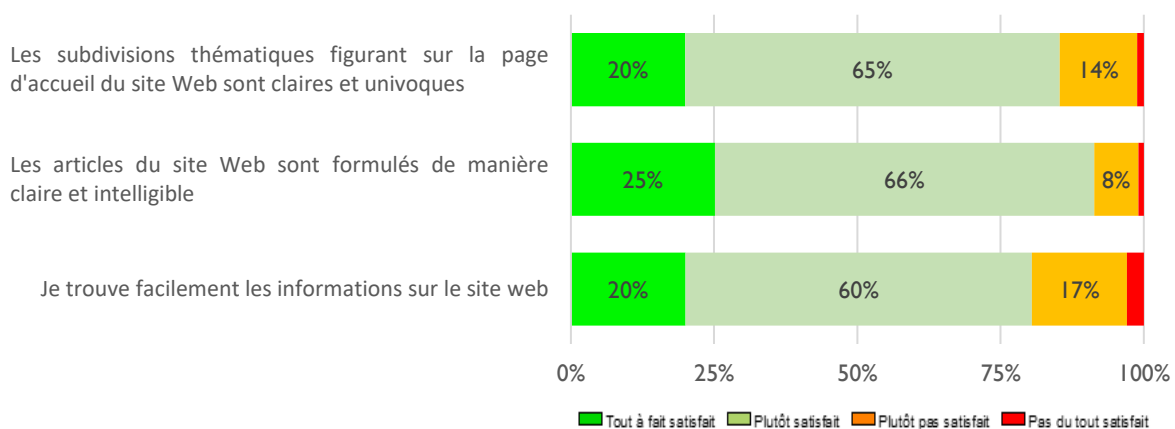
Je consulte le site Web du SPP IS (www.mi-is.be)



90,6% des répondants déclarent consulter le site web du SPP IS. Il s'agit d'une augmentation de 2,4% par rapport à 2020.

Sur les 365 répondants déclarant consulter le site web du SPP IS :

- 38% d'entre eux visitent le site de façon hebdomadaire et 33% mensuellement. Cette fréquence de consultation est désormais stable, après avoir connu une forte augmentation en 2020.

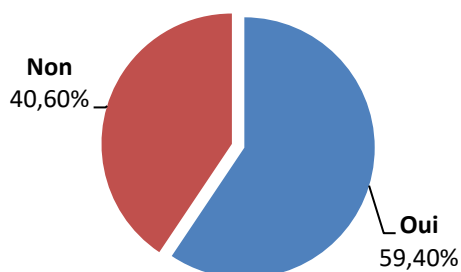


Pour le reste, deux évolutions marquantes sont à noter. A la baisse, tout d'abord, avec une forte diminution de la satisfaction concernant la clarté des subdivisions thématiques du site (-7%). A la hausse, ensuite, avec une importante augmentation de la satisfaction concernant la clarté des textes figurant sur le site (+10,7%).

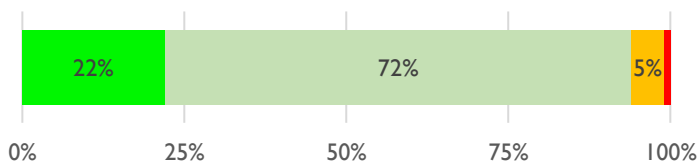
Le contenu du site et plus particulièrement les FAQ's sont très appréciés par les répondants. C'est plutôt l'amélioration des chemins d'accessibilité aux informations qu'il contient (arborescence thématique, fonction de recherche) qui est demandée par les répondants.



Je consulte Primabook, l'espace documentaire du SPP IS



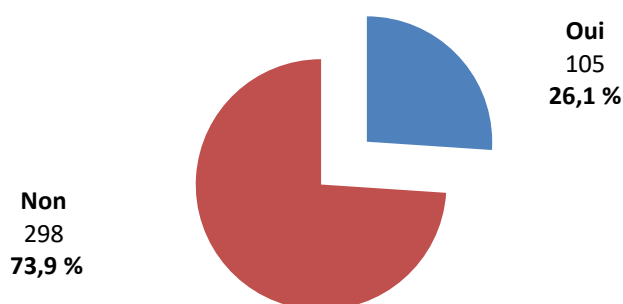
Primabook répond à mes besoins



Concernant Primabook, 59% des visiteurs du site web du SPP IS déclarent également consulter Primabook. Il s'agit là d'une hausse de 4,2% par rapport à 2020. La satisfaction concernant cet outil est, quant à elle, élevée (94%) et stable.

2.5.2 Les médias sociaux

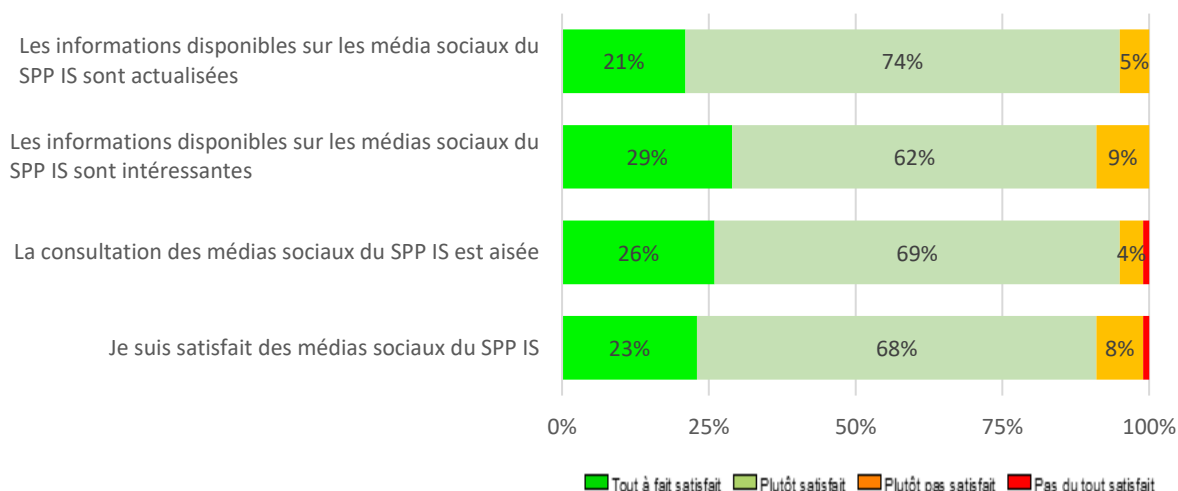
Je consulte les médias sociaux du SPP IS (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram) dans le cadre de mon travail



26,1% des répondants déclarent consulter les médias sociaux du SPP IS, ce qui représente une augmentation de 1,7% par rapport à 2020. Seuls 43% des répondants déclarent cependant avoir accès aux médias sociaux sur leur lieu de travail.



Concernant les médias sociaux, les résultats sont bons, avec des niveaux de satisfaction compris entre 91 et 95%. Ces chiffres sont stables par rapport à 2019 et progressent même concernant l'actualisation des informations diffusées sur les médias sociaux (+6,6%).



2.5.3 Autres moyens de communication

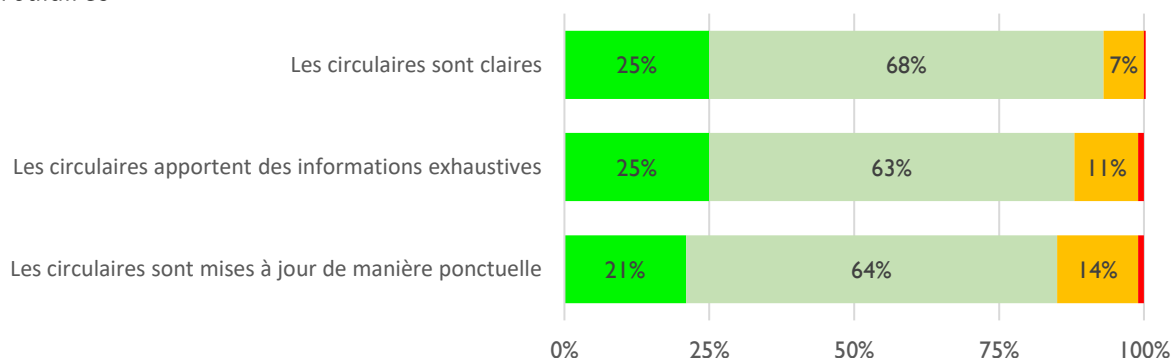
De manière générale, les moyens de communication du SPP IS sont connus par une majorité de répondants :

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

circulaires	91,8%
brochures, dépliants, publications...	78,8%
bulletin d'information (E-cho)	96,3%
Journées d'information et rencontres organisées par le SPP IS (Journées de rencontre provinciales, séminaires...)	77,2%

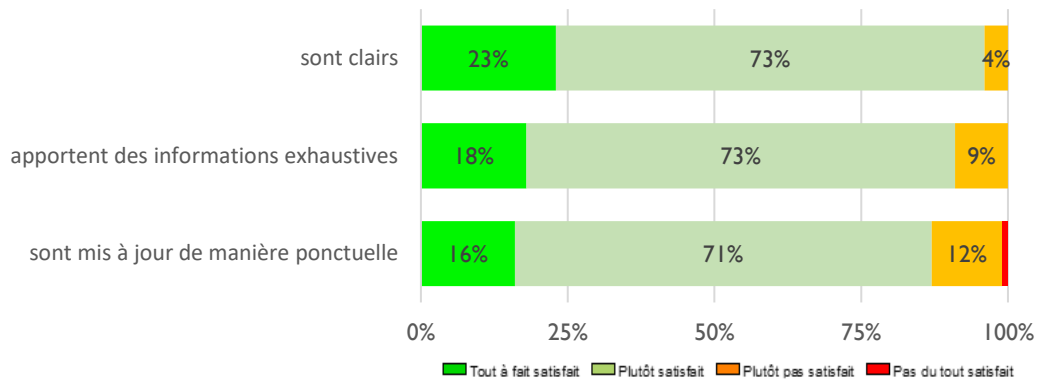
Les répondants ayant déclaré connaître un moyen de communication spécifique du SPP IS répondaient ensuite à une série de questions plus détaillées à ce sujet. Les graphiques qui suivent portent dès lors sur le nombre de répondants ayant indiqué connaître le moyen de communication concerné.

Circulaires



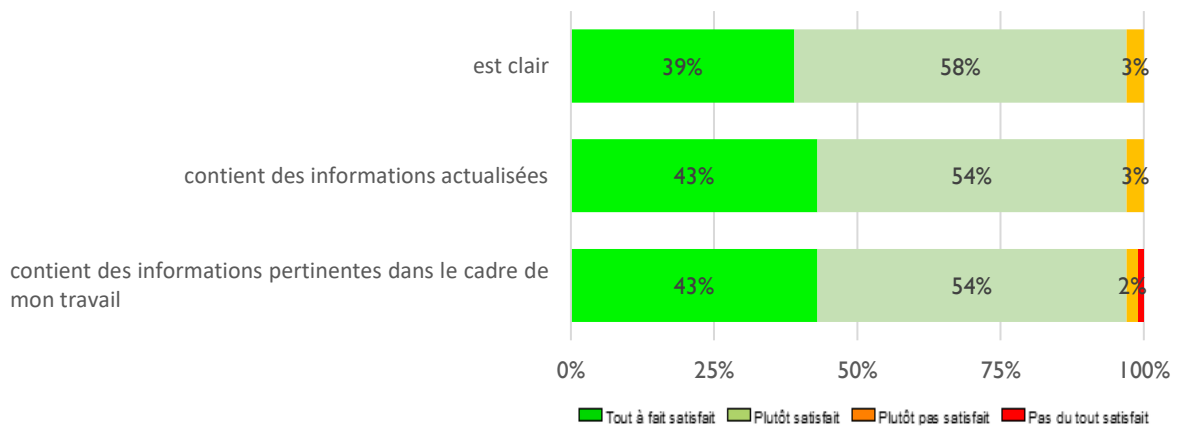
Concernant les circulaires, les résultats sont bons en chiffres absolus (entre 85 et 93% de satisfaction), mais sont tous en baisse de 3 à 4% par rapport aux résultats de 2020.

Brochures et dépliants



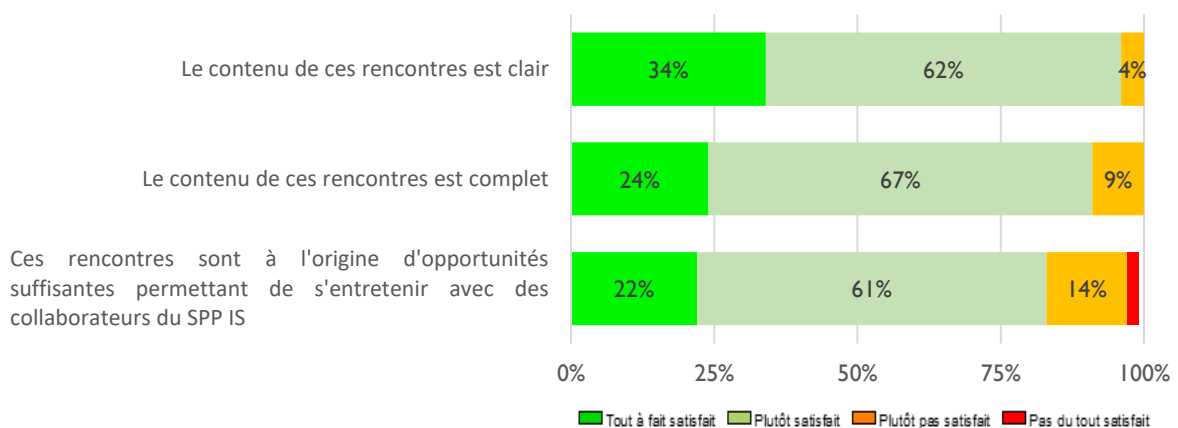
Les résultats enregistrés concernant les brochures et les dépliants sont très bons (satisfaction comprise entre 87 et 95%) et stables.

Bulletin d'information électronique E-cho



Les excellents résultats enregistrés en 2020 concernant l'E-cho se renouvellent en 2021 et continuent même d'augmenter concernant la pertinence des informations qui y sont reprises (+3,1%).

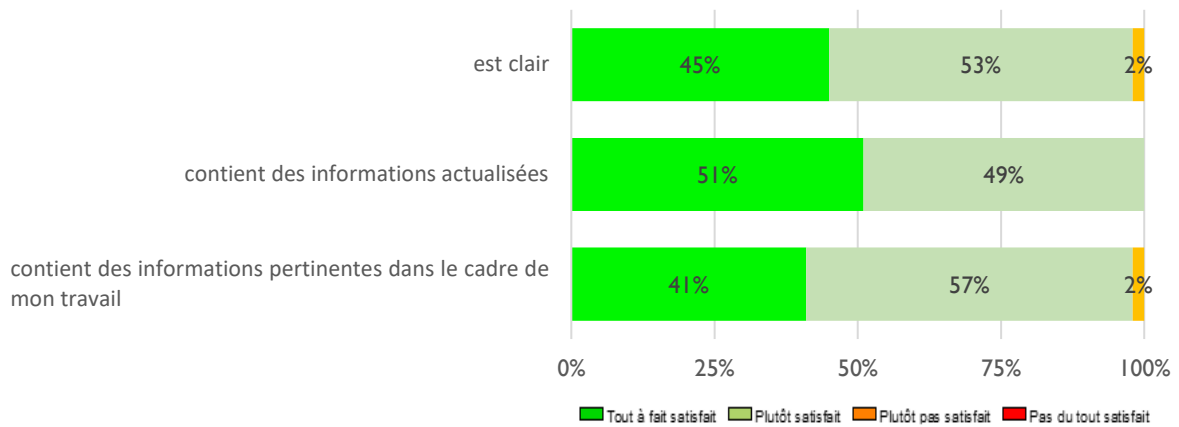
Les journées d'informations et rencontres organisées par le SPP IS



Les résultats sont bons dans ce domaine, avec des taux de satisfaction variant entre 83 et 96%. Une hausse de satisfaction est même à souligner concernant les opportunités suffisantes permettant de s'entretenir avec des collaborateurs du SPP IS (+4,9%). Si la mise en place de webinaires est jugée très

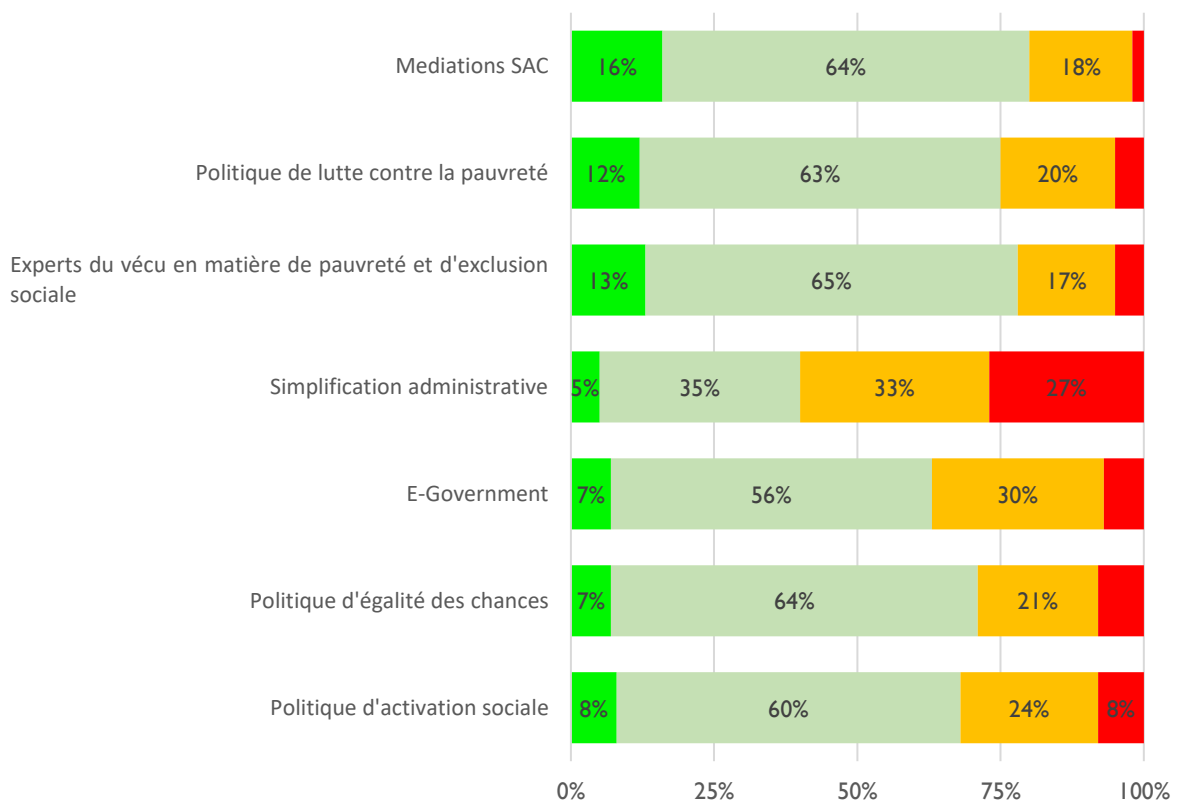
positivement, les répondants appellent toutefois à ce que ceux-ci ne prennent pas la place des moments de rencontre physique qui ont également toute leur importance.

Bulletin d'information électronique E-cho FEAD

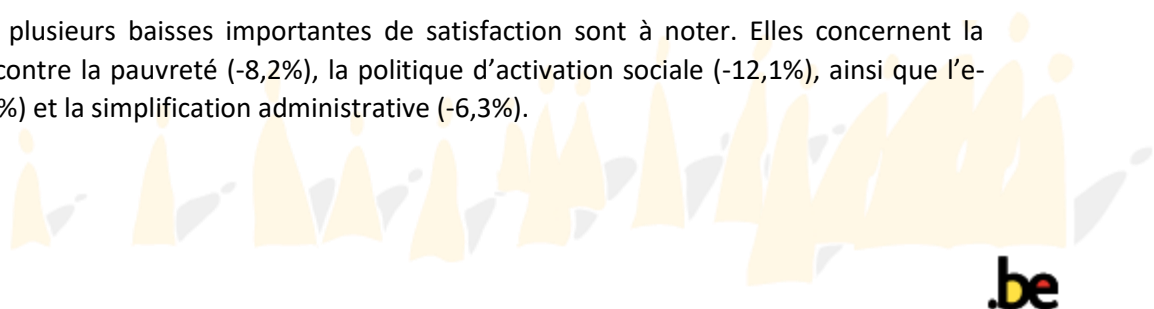


Les résultats concernant la newsletter FEAD sont excellents. Celle-ci est très appréciée des répondants (de 98 à 100% de satisfaction selon les items), avec une très nette augmentation de la satisfaction concernant la clarté (+3%) et la pertinence des informations qui y sont reprises (+6%).

2.6 Résultats

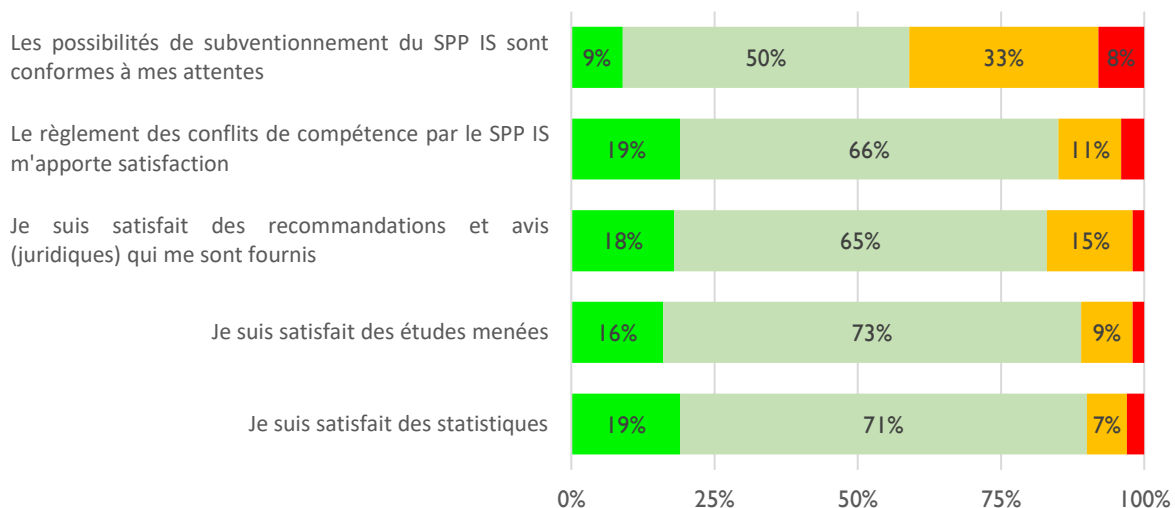


Dans ce domaine, plusieurs baisses importantes de satisfaction sont à noter. Elles concernent la politique de lutte contre la pauvreté (-8,2%), la politique d'activation sociale (-12,1%), ainsi que l'e-government (-11,3%) et la simplification administrative (-6,3%).



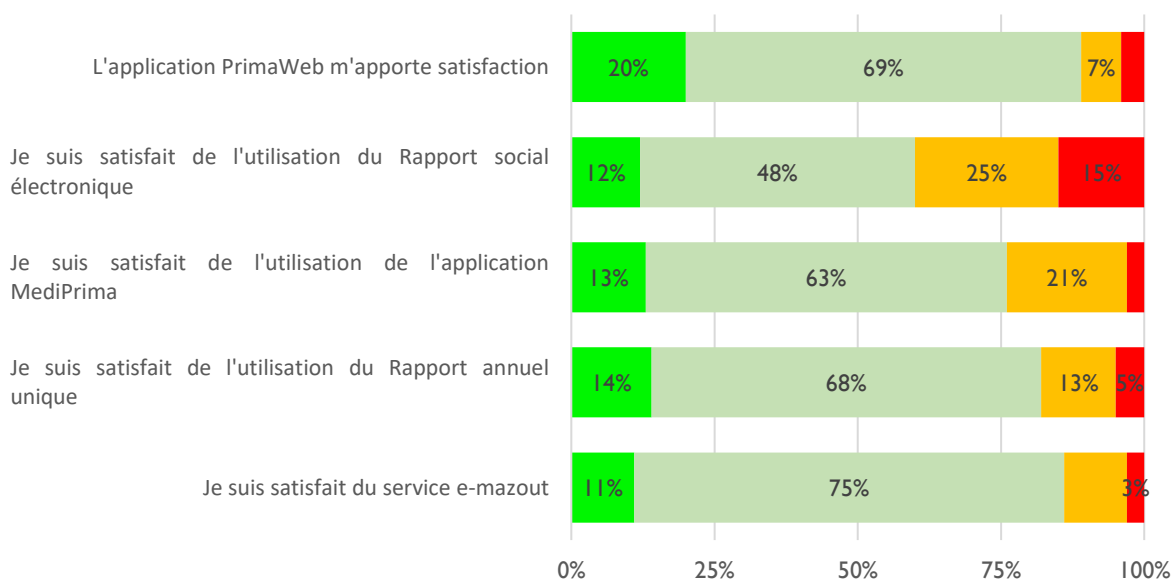
Les réponses à la question ouverte apportent, malheureusement, peu d'explications à ces chiffres. Beaucoup de répondants demandent davantage de simplification administrative, mais sans préciser leurs attentes à cet égard. D'autres regrettent la charge de travail administratif importante qu'ils connaissent. Ceci concerne notamment la multiplicité de fonds et de subsides à gérer par les CPAS (situation renforcée par les subsides spécifiques supplémentaires octroyés durant la crise covid). Une approche davantage structurelle est demandée à cet égard. Enfin, il ressort également des réponses une crainte vis-à-vis des processus de digitalisation actuellement en cours de développement et de nombreux questionnements sur leur impact potentiel sur les travailleurs sociaux et les bénéficiaires.

2.7 Produits



Dans l'ensemble, les résultats sont bons avec des niveaux de satisfaction compris entre 80 et 90%. Une exception est toutefois à noter : les possibilités de subventionnement ne recueillent que 58,6% de satisfaction, soit une baisse de 13% par rapport à 2020. Ces chiffres font écho au point précédent : l'augmentation des subsides durant la période covid a été majoritairement jugée nécessaire par les répondants, mais ils soulignent qu'ils ont occasionné une augmentation très importante de leur charge de travail. A ce niveau, ils regrettent un manque de simplicité dans leur processus d'octroi et de suivi.

2.8 E-Government

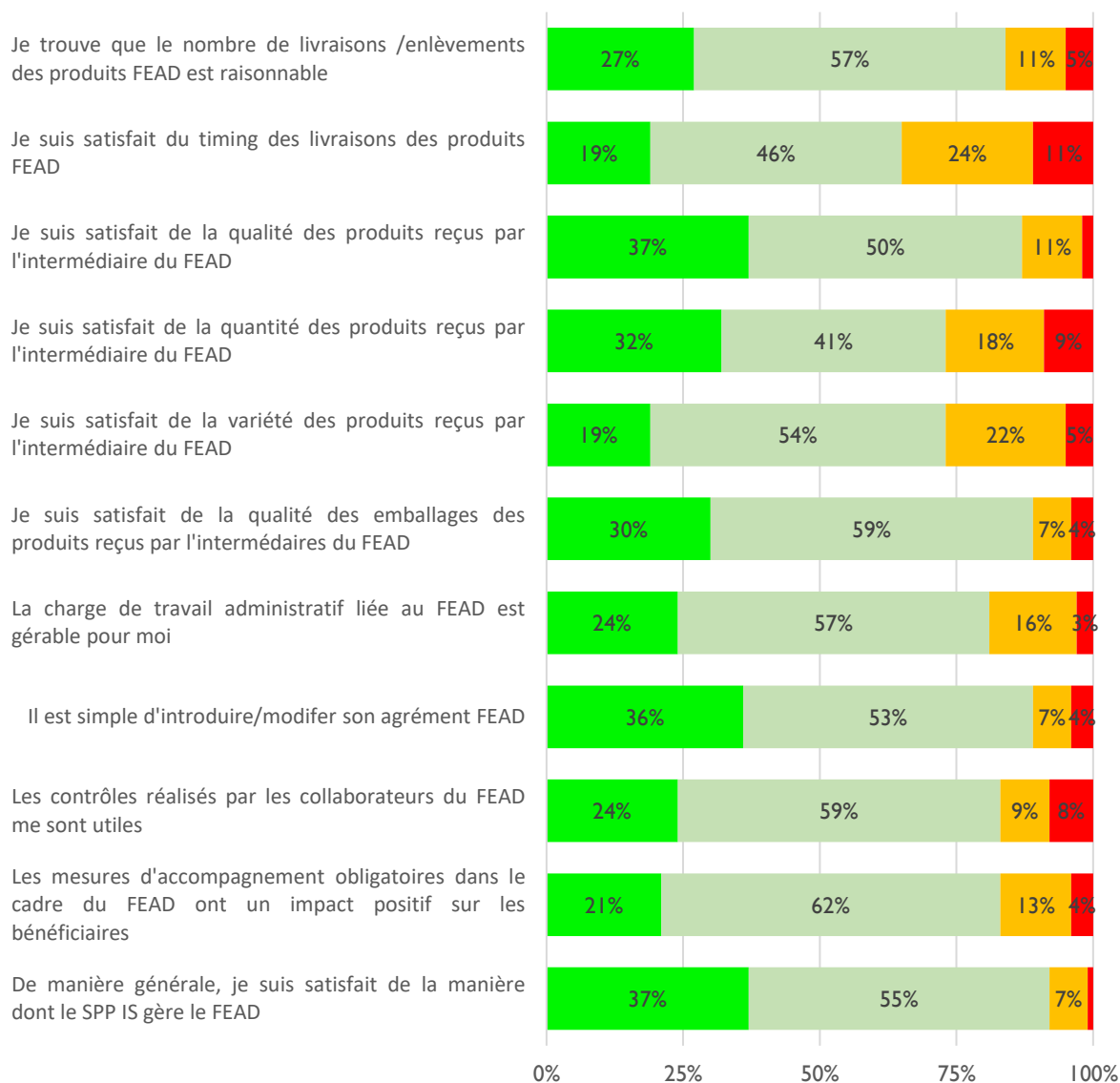


Concernant l'e-government, les résultats sont contrastés :

- Une hausse de la satisfaction de 4,6% quant au Rapport annuel unique (même si de nombreux répondants demandent un accès plus long à l'application pour compléter les données) :
- Des baisses importantes de satisfaction concernant PrimaWeb (-6,9%), Mediprima (-9,2%) et le service e-mazout (-7,1%), mais avec des niveaux de satisfaction élevés de respectivement 88,4%, 75,8% et 86,2%. Difficulté dans l'interprétation de ces résultats : aucune explication n'est fournie par les répondants dans la question ouverte au sujet de ces trois items.
- Une baisse plus faible de la satisfaction vis-à-vis du Rapport social électronique (-3,8%), mais avec un niveau de satisfaction de seulement 59,4%.

2.9 FEAD

2.9.1 Produits, livraisons et charge administrative



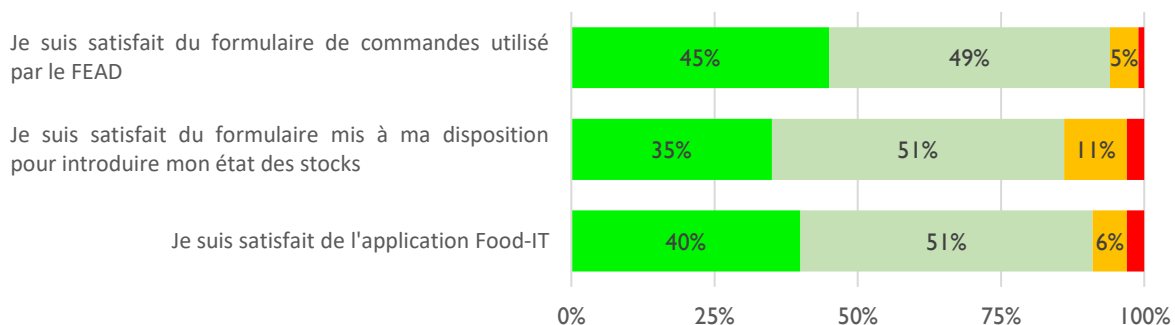
La satisfaction générale concernant la gestion du FEAD est stable et s'élève à 92,3% (+0,5%).

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

- Les points les plus appréciés concernent : la qualité des produits reçus, la qualité de leur emballage, ainsi que la simplicité de la procédure pour obtenir ou modifier son agrément.
- Les points qui, par le passé, apportaient le plus d'insatisfaction ont connu de fortes améliorations, à savoir le timing des livraisons (64,9%, +9,4) ainsi que la charge de travail administratif (81,0%, +11,7). A ce niveau, la situation s'améliore donc nettement.
- A l'inverse, une baisse de satisfaction est à relever concernant l'impact positif apporté par les mesures d'accompagnement obligatoires (-4,6).

Concernant les demandes exposées dans la question ouverte, celles-ci ont principalement trait à la variété des produits proposés. A ce niveau, beaucoup jugent très positifs l'ouverture vers les produits d'hygiène et de première nécessité et encouragent à poursuivre dans cette voie (voire même d'enrichir la liste des produits proposés). D'autres suggèrent la possibilité de recevoir des produits bio. Enfin, certains demandent d'avoir la possibilité de faire remonter vers l'autorité de gestion un listing des produits appréciés par les bénéficiaires et ceux qu'ils ne prennent guère. Ceci rejoint les demandes d'une meilleure écoute du terrain présentées plus haut.

2.9.2 E-Government



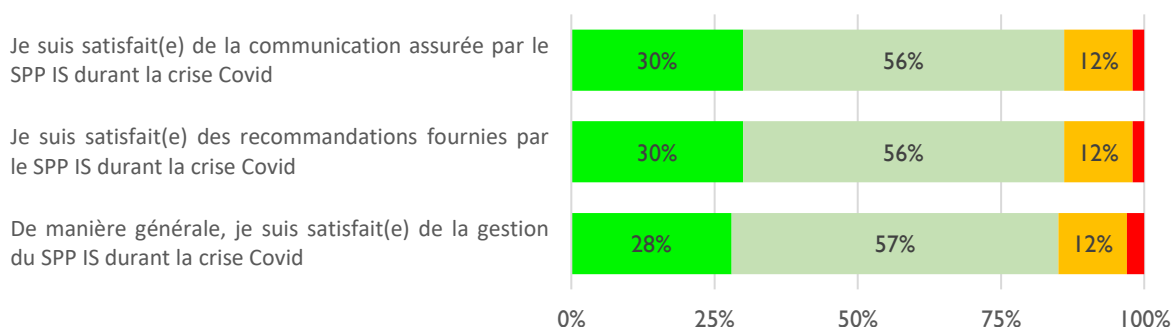
L'e-gouvernement du FEAD est globalement bien apprécié par les répondants.

Si l'application Food-IT dispose d'un très bon taux de satisfaction (91,4%), celui-ci est toutefois en baisse par rapport à l'année dernière (-6%). De plus, seul 22% des répondants déclarent utiliser cette application pour la gestion de leurs stocks.

Concernant les autres items, la satisfaction est demeurée stable ou en très légère hausse par rapport à l'année dernière.

2.10 Gestion de la crise Covid

Comme l'année dernière, le SPP IS a profité de cette enquête pour également recueillir l'avis de ses *stakeholders* concernant sa gestion durant la crise sanitaire.



Les résultats montrent une satisfaction globale élevée par rapport aux actions prises par le SPP IS durant la crise (autour de 85% pour tous les items). Toutefois, ces résultats témoignent d'une érosion de la satisfaction de l'ordre de 5% par rapport à 2020. A ce niveau, c'est principalement la charge de travail supplémentaire occasionnée par les subsides spécifiques mis en place durant la crise sanitaire qui est pointée du doigt, avec notamment l'impression d'une multiplication (et parfois d'un éparpillement) de ceux-ci.

3. Conclusion

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

Top satisfaction	
Le bulletin d'information e-cho FEAD	98,8%
Je suis satisfait de l'amabilité des collaborateurs du SPP IS envers les clients	97,5%
Le bulletin d'informations électronique (E-cho)	97,0%
Les brochures, dépliants et publications sont clairs	96,3%
Le contenu des différents évènements est clair	95,7%
Les informations disponibles sur les média sociaux du SPP IS sont actuelles	95,1%
Le SPP IS est ponctuel en matière de paiements	94,8%

Les plus grands progrès en termes de satisfaction concernent le FEAD et le site web :

Top évolution satisfaction		
Il est simple d'introduire/modifier son agrément FEAD	89,1%	+12,4%
La charge de travail administratif liée au FEAD est gérable pour moi	81,0%	+11,7%
Les articles du site Web sont formulés de manière claire et univoques	91,2%	+10,7%
Je suis satisfait(e) du timing des livraisons des produits FEAD	64,9%	+9,4%

Enfin, concernant l'insatisfaction, plusieurs éléments ressortent :

	Taux d'insatisfaction	
Simplification administrative	59,9%	+6,3%
Les possibilités de subventionnement du SPP IS sont conformes à mes attentes	41,4%	+13,2%
E-government	37,6%	+11,3%

La communication et l'orientation client du SPP IS sont clairement des forces pour lesquelles l'organisation est reconnue par ses partenaires. Par contre, la simplification administrative (et l'e-government qui y est étroitement lié) est un défi important qui attend le SPP IS dans les prochaines années. En parallèle, les résultats de cette année témoignent également de l'impact important qu'a eu la crise sur la charge de travail des travailleurs sociaux.