



Enquête de satisfaction externe 2022

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.

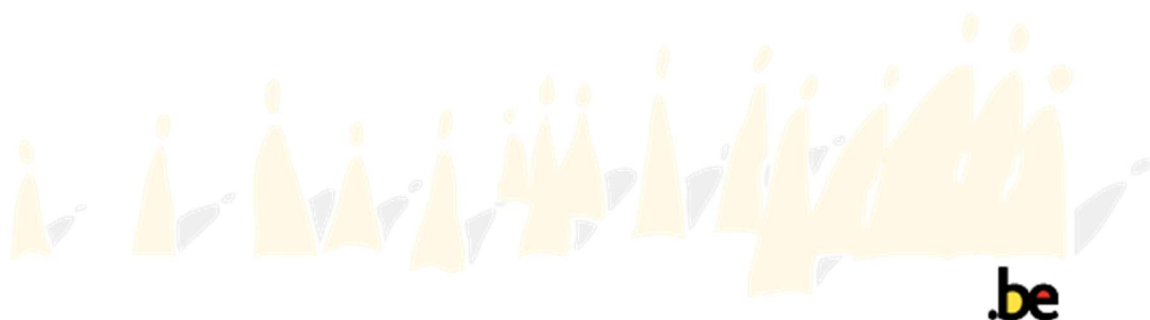
Exclusion de la responsabilité

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 Gestion de la communication	7
2.4.1 Le site web.....	7
2.5.2 Autres moyens de communication	8
2.9 FEAD	10
2.9.1 Produits, livraisons et charge administrative	10
2.9.2 E-Government	11
3. Conclusion	12



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

Depuis de nombreuses années, le SPP IS employait pour chaque enquête un questionnaire identique afin de permettre la comparaison des résultats dans le temps. Ce questionnaire avait connu de multiples ajouts successifs et était par conséquent devenu trop long (avec un impact négatif sur la participation des répondants potentiels). Un important travail de simplification a dès lors été opéré. Il ne sera donc pas possible cette année de fournir une analyse de l'évolution des résultats dans le temps pour toutes les questions, mais uniquement pour celles qui ont été conservées dans la nouvelle version de l'enquête.

Le questionnaire cible, désormais, les domaines suivants :

- Politique et stratégie du SPP IS
- Prestation de services
- Gestion de la communication et moyens de communication
- Simplification administrative
- FEAD

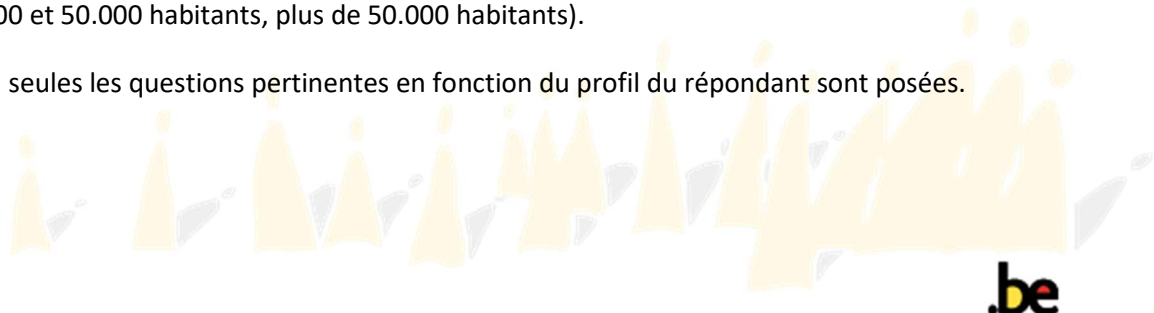
En plus des questions à choix multiples, des suggestions d'amélioration sont sollicitées pour chaque domaine par le biais d'une (ou plusieurs) question(s) ouverte(s).

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 lundi 19/09/2022 et s'est clôturée le 21/10/2022. Durant cette période, plusieurs invitations à répondre et rappels ont été envoyés, à la fois via l'E-cho et via l'E-cho FEAD.

Au total, 393 questionnaires complets ont été reçus. Si la participation des répondants 'CPAS' a évolué positivement (245 ; +27), le nombre de répondants 'FEAD' a, pour sa part, diminué (-25). Les deux tendances s'équilibrant, la participation globale est donc globalement stable par rapport à l'année dernière.

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	245	62,34%
FEAD	133	33,84%
Autres	15	3,82%
Total	393	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	32	8,14%
Région flamande	186	47,33%
Région wallonne	175	44,53%
Total	393	100,00%

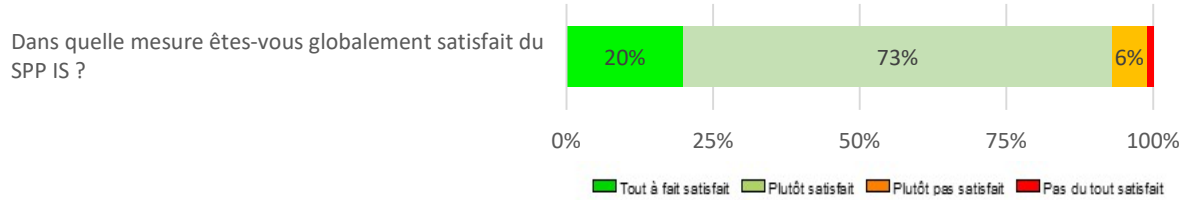
Enfin, il nous est possible de ventiler la participation des répondants 'CPAS' (245) en fonction de la taille de la commune :

Nombre de répondants de CPAS selon la taille

	Nbre	%
<15.000 habitants	94	38,37%
Entre 15.000 et 50.000 hab.	108	44,08%
>50.000 habitants	43	17,55%
Total	245	100,00%

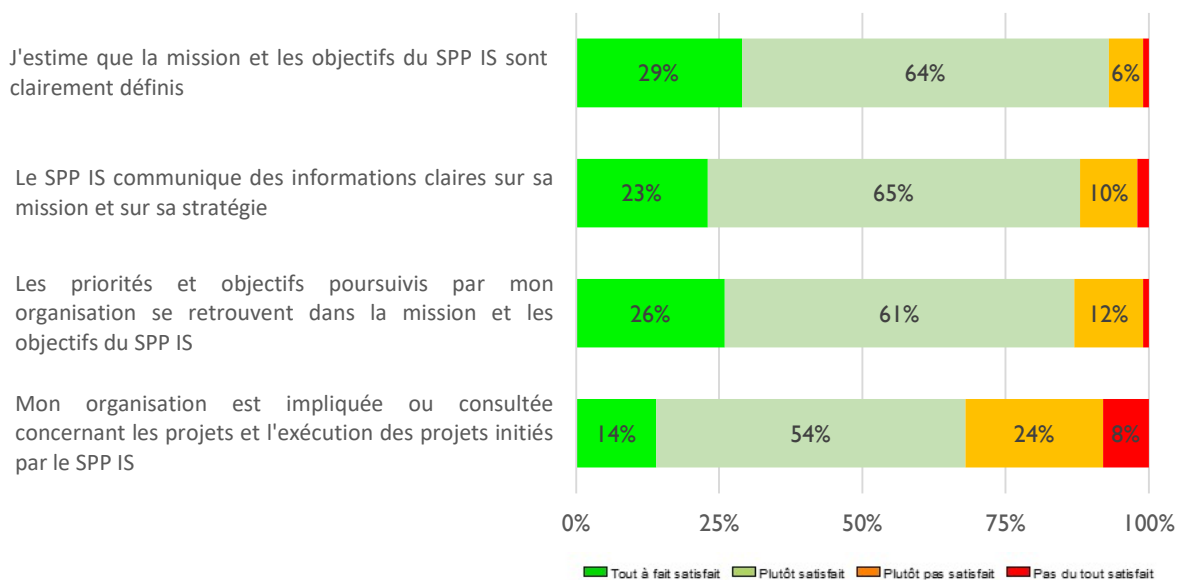
2. Résultats

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 93,4%, dans la droite ligne des résultats de l'année dernière (-0,4).

2.2 Politique et stratégie

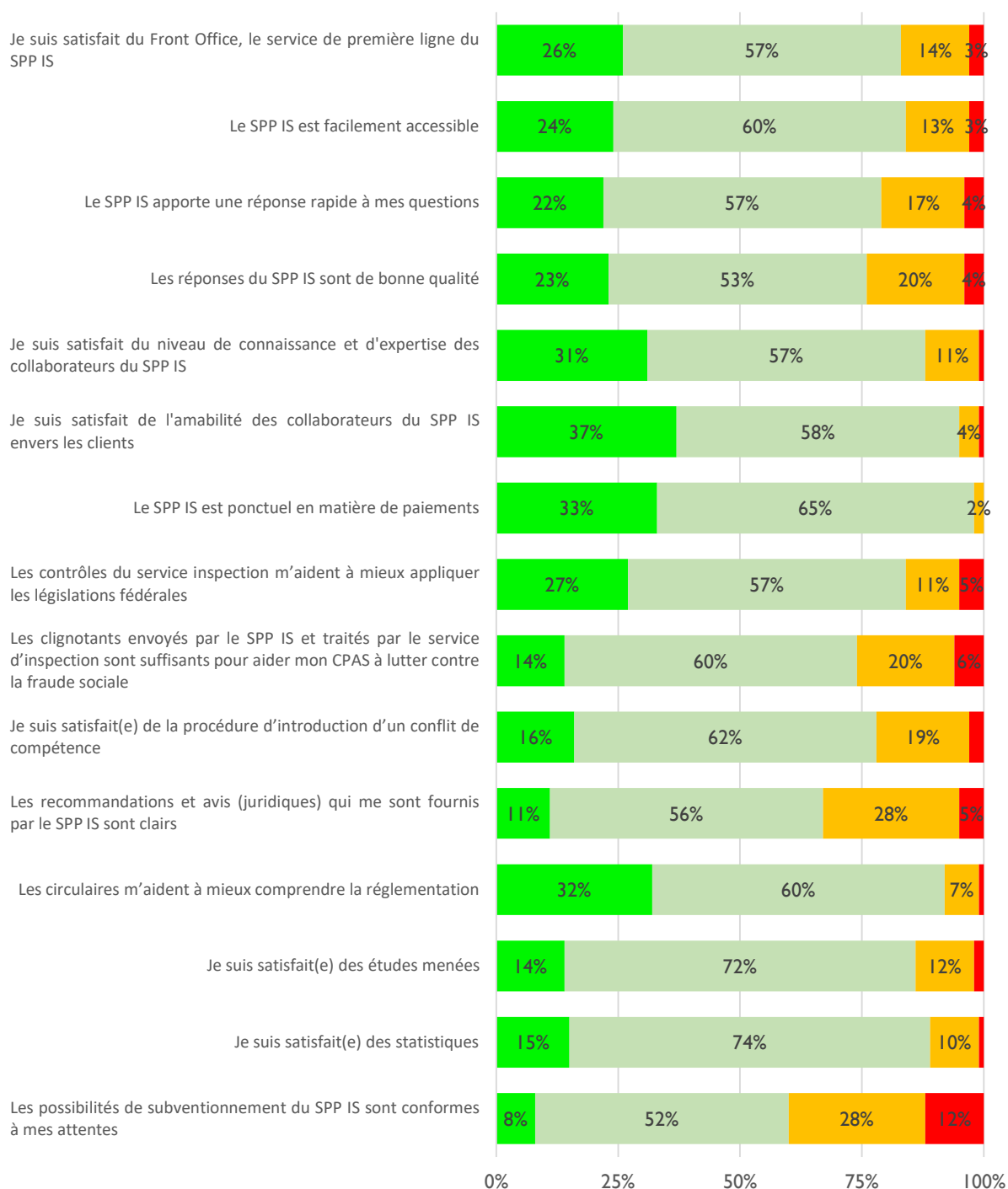


Sur les plans de la politique et de la stratégie, la satisfaction est globalement bonne, avec des taux de satisfaction relativement élevés et stables.

L'item concernant l'implication ou la consultation de nos stakeholders dans nos projets est, pour sa part, une nouvelle question. La satisfaction à cet égard est plus faible que pour les autres items de cette thématique, mais atteint toutefois les 67,7%.



2.3 Prestation de services



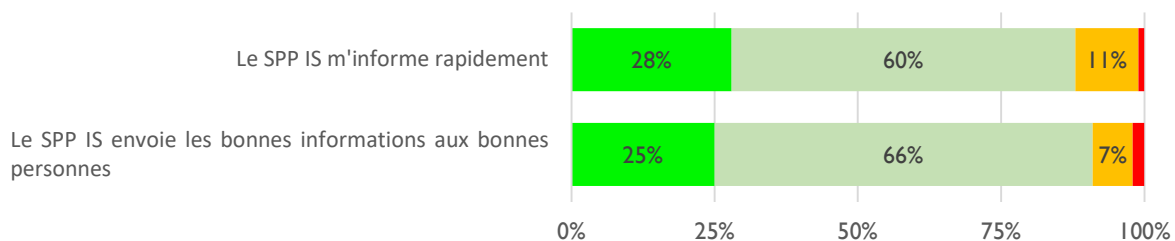
Historiquement, le SPP IS enregistre certains de ses meilleurs résultats dans le domaine de la prestation de services. C'est encore le cas cette année concernant la ponctualité des paiements (97,4%) et l'amabilité des collaborateurs (94,2%). Toutefois, une tendance négative significative s'est dessinée cette année concernant l'orientation client du SPP IS : satisfaction à l'égard du FrontOffice (-4,6), accessibilité du SPP IS (-7,1), réponse rapide aux questions (-6,4), réponses de qualité (-7). Si pour ces questions les niveaux de satisfaction demeurent élevés (entre 75 et 85%), il s'agit toutefois là d'un signal à prendre en considération.

A cet égard, les réponses à la question ouverte nous fournissent des informations pour comprendre ce mécontentement naissant. Sont plus spécifiquement visés : le délai de réponse à certaines questions, le caractère très général de certaines réponses ou encore le fait que, techniquement, la question de départ n'apparaît désormais plus dans le mail de réponse.

Parallèlement, trois nouvelles questions ont fait leur apparition au sein de la thématique 'Prestations de services'. On peut y noter l'importante satisfaction à l'égard des circulaires (91,7%) et la satisfaction plus relative concernant les avis juridiques (66,8%) et la procédure d'introduction des conflits de compétence (78,3%).

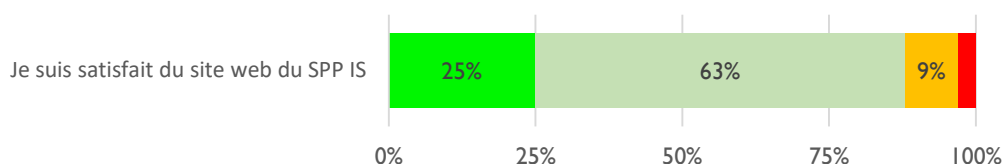
Enfin, pour les autres items de cette section, les taux de satisfaction sont stables, avec des variations limitées à la hausse ou à la baisse. Plus spécifiquement à la satisfaction des stakeholders au regard des possibilités de subventionnement, l'un des points d'attention ressortant de l'enquête réalisée l'année dernière, la situation s'améliore très légèrement (+1,8), mais les remarques fondamentales formulées en réponse à la question ouverte demeurent identiques, à savoir que la complexité des procédures et la multiplication des subsides occasionnent une charge de travail importante pour nos partenaires.

2.4 Gestion de la communication



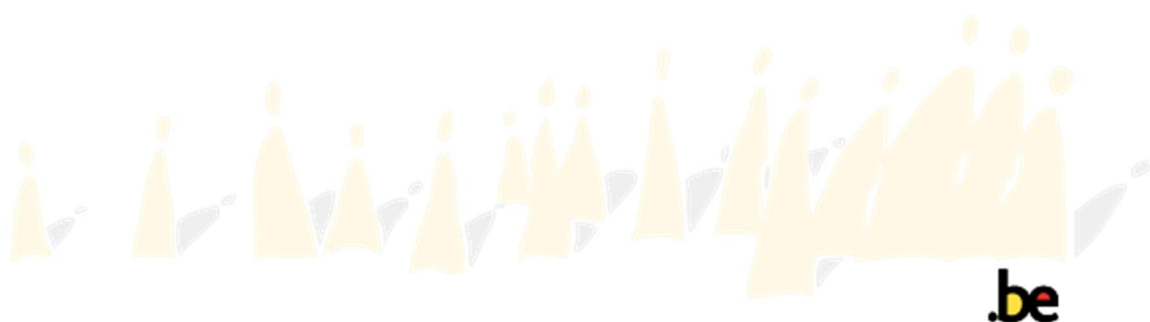
Sur le plan de la gestion de la communication, la satisfaction est demeurée globalement inchangée par rapport à 2021, avec de hauts taux de satisfaction s'élevant autour des 90%.

2.4.1 Le site web

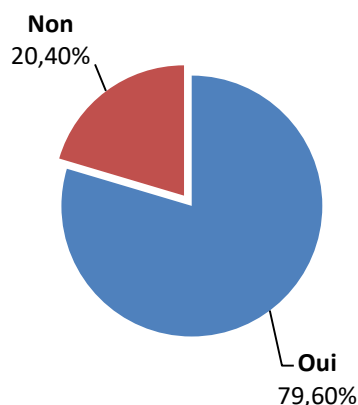


88,6% des répondants se déclarent satisfaits du site web du SPP IS. Le principal reproche émanant des 11,4% restant concerne la fonction de recherche sur le site, jugée trop peu performante ; la classification thématique, jugée peu claire ; et, enfin, le manque de mise en avant des nouveautés et actualités.

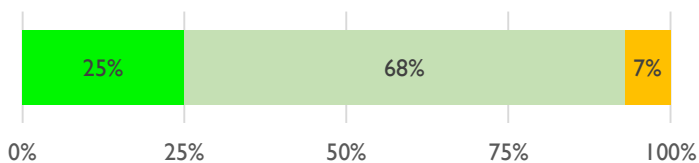
Par ailleurs, 79,6% des répondants déclarent également consulter Primabook, l'espace documentaire du SPP IS. Parmi ceux-ci, 92,8% se déclarent 'tout à fait' ou 'plutôt satisfait', une satisfaction globalement stable par rapport à 2021.



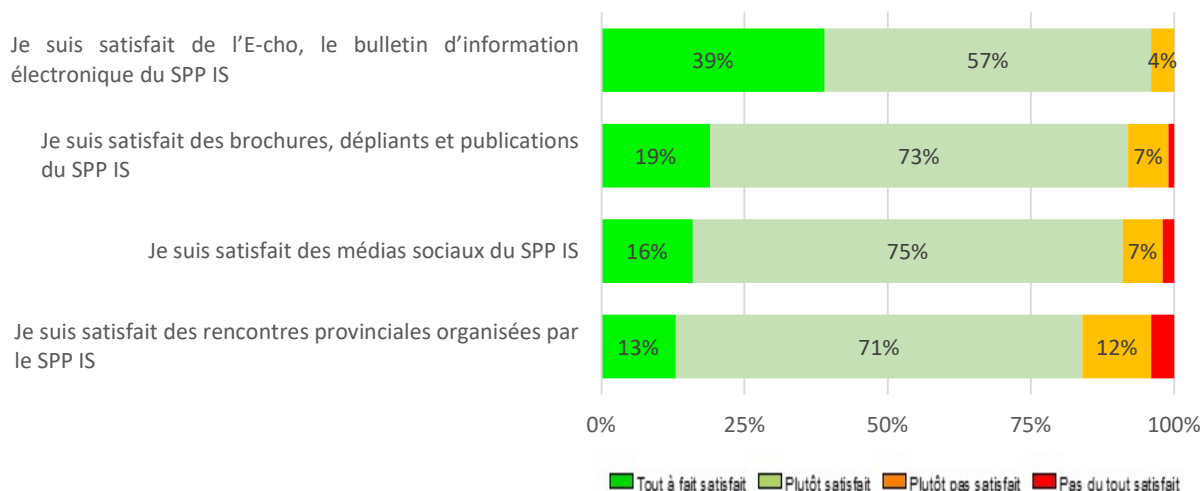
Je consulte Primabook, l'espace documentaire du SPP IS



Primabook répond à mes besoins



2.5.2 Autres moyens de communication



Concernant les autres moyens de communication du SPP IS, le taux de satisfaction est également très bon. L'E-cho obtient un taux de satisfaction de 96,3% ; les brochures et publications, 91,6% ; les médias sociaux, 90,1% et les rencontres provinciales 84,6%.

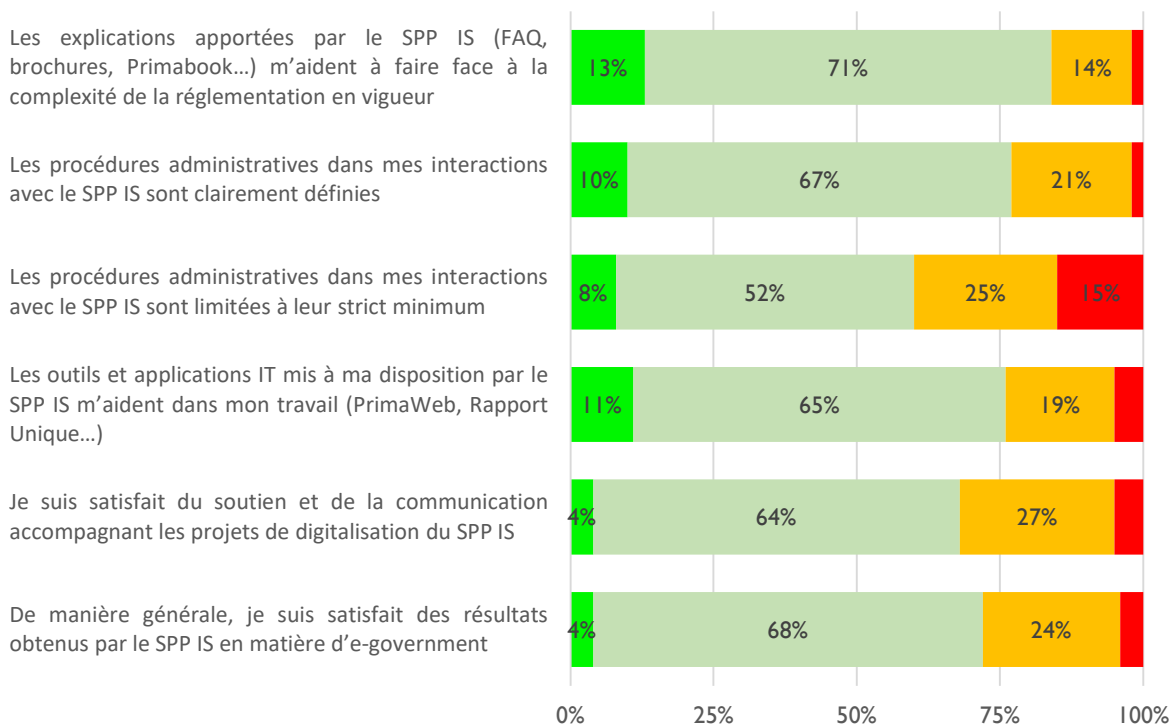
Plus spécifiquement aux rencontres provinciales, après plusieurs rencontres organisées exclusivement en ligne, il nous semblait opportun d'ajouter une question afin de connaître les préférences de nos stakeholders quant aux modalités d'organisation de ces rencontres.

Il en ressort clairement qu'une organisation de ces rencontres de manière 100% virtuelle n'obtient pas la préférence des répondants puisque seuls 23,9% des répondants s'y déclarent favorables. A l'inverse, 43,6% des répondants déclarent préférer des rencontres provinciales en présentiel et 32,5% une organisation en alternance présentiel/virtuel.

Au niveau de la réponse à la question ouverte, une tendance identique ressort : de nombreux répondants sont demandeurs de pouvoir à nouveau rencontrer les collaborateurs du SPP IS. Toutefois, plusieurs répondants rappellent qu'il n'est pas toujours possible pour les personnes intéressées de se libérer (CPAS très décentralisé, une seule date proposée qui ne convient pas toujours...). Ils apprécieraient donc qu'une retransmission en ligne de ces événements soit organisée.

2.6 Simplification administrative

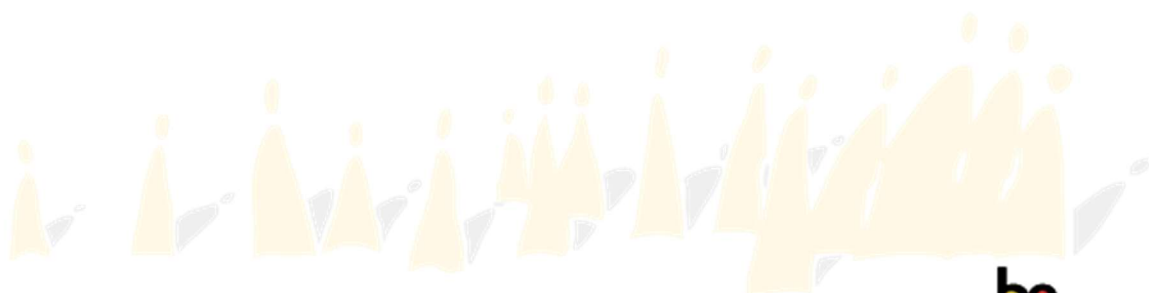
Cette année, une nouvelle rubrique a été intégrée au questionnaire afin de mieux cerner la satisfaction de nos stakeholders autour de la thématique de la simplification administrative. En effet, il s'agissait là d'un point important ressortant des enquêtes réalisées les années précédentes, mais qui y était insuffisamment développé. Cela nous empêchait donc de cerner correctement les besoins et attentes de nos partenaires à ce sujet.



C'est clairement la charge de travail administrative qui ressort comme point de préoccupation principal à ce sujet, tant au regard des chiffres que des réponses aux questions ouvertes : les lourdeurs administratives et la complexité des procédures à suivre sont régulièrement pointées du doigt par les répondants. De même, seuls 59,9% des répondants estiment que les procédures administratives sont réduites à leur minimum dans leurs interactions avec le SPP IS.

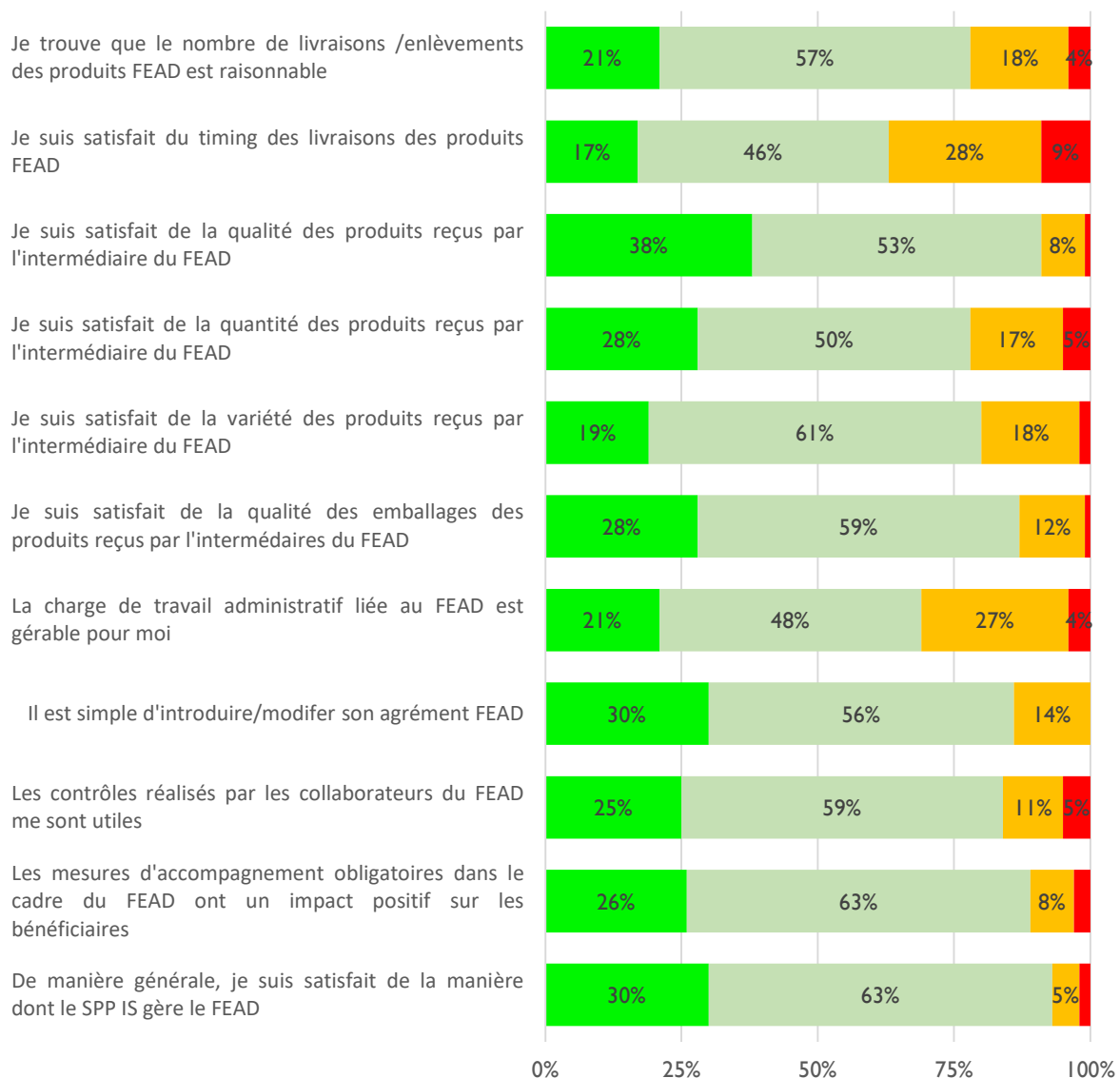
Autre point d'attention pour le futur : la nécessité de demeurer attentif quant au soutien et à la communication accompagnant nos projets de digitalisation ; 31,8% des répondants se déclarant actuellement insuffisamment satisfaits à cet égard.

Enfin, il est important de noter que, de manière générale, 72% des répondants se déclarent satisfaits des résultats obtenus par le SPP IS en matière d'e-government. Les résultats obtenus dans les autres items de ce thème en témoignent, avec des niveaux de satisfaction compris entre 75 et 85%.



2.9 FEAD

2.9.1 Produits, livraisons et charge administrative

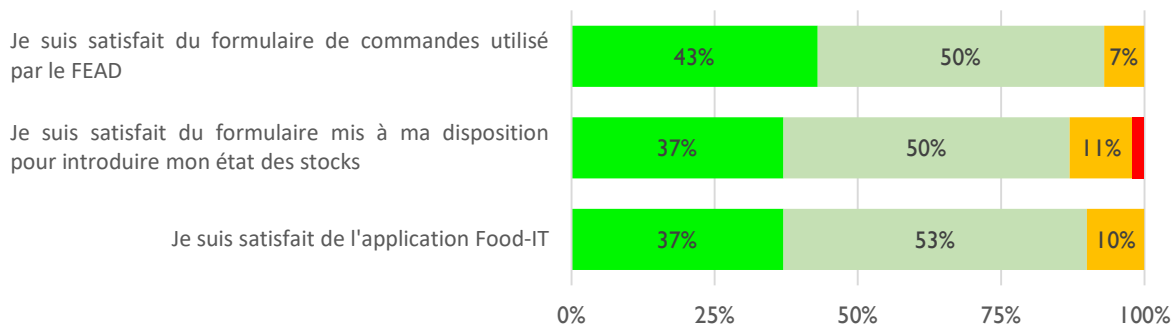


La satisfaction générale concernant la gestion du FEAD est en légère hausse et s'élève à 93,1% (+0,8).

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

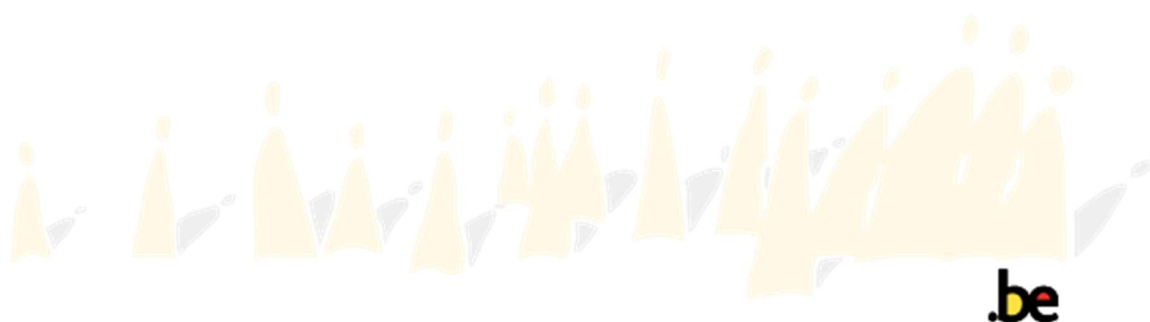
- Une importante hausse de la satisfaction concernant la qualité (+4,5), la quantité (+4,8) et la variété (+6,5) des produits reçus ;
- Une importante baisse de la satisfaction concernant le nombre de livraisons (-5,2) et la charge de travail administratif (-11,8) ;
- Les taux d'insatisfaction les plus élevés sont d'ailleurs obtenus en matière de charge de travail administratif (30,8%) et concernant le timing des livraisons des produits (36,8%).

2.9.2 E-Government



L'e-gouvernement du FEAD est globalement bien apprécié par les répondants. Les taux de satisfaction sont par ailleurs stables par rapport à ceux de l'année dernière.

Si l'application Food-IT dispose d'un très bon taux de satisfaction (90,0%), seuls 22,6% des répondants déclarent utiliser cette application pour la gestion de leurs stocks.



3. Conclusion

L'enquête de satisfaction de cette année se situe globalement dans la continuité des résultats obtenus les années précédentes. Plusieurs points forts du SPP IS se voient confirmés, notamment concernant la communication (thématique dans laquelle le SPP IS obtient des scores égaux ou supérieurs à 85% pour tous les items) ou le FEAD (satisfaction globale de 93,1%).

Top 5 - Satisfaction

Le SPP IS est ponctuel en matière de paiements	97,4%
Je suis satisfait de l'E-cho, le bulletin d'information électronique du SPP IS	96,3%
Je suis satisfait de l'amabilité des collaborateurs du SPP IS envers les clients	94,2%
De manière générale, je suis satisfait de la manière dont le SPP IS gère le FEAD	93,1%
Je suis satisfait(e) du formulaire de commandes utilisé par le FEAD	93,1%

A l'inverse, d'autres tendances se dessinent. La première concerne l'érosion de la satisfaction concernant l'orientation client du SPP IS.

Satisfaction – Orientation client

Je suis satisfait du Front Office, le service de première ligne du SPP IS	83,1%	- 4,6
Le SPP IS est facilement accessible	84,0%	- 7,1
Le SPP IS apporte une réponse rapide à mes questions	79,5%	- 6,4
Les réponses du SPP IS sont de bonne qualité	75,2%	- 7,0

La deuxième concerne la simplification administrative et, plus spécifiquement, la charge de travail administratif, jugée trop élevée, qu'occasionnent les procédures administratives dans les interactions entre le SPP IS et ses partenaires.

Satisfaction – Charge de travail administratif

Les procédures administratives dans mes interactions avec le SPP IS sont limitées à leur strict minimum	59,9%
La charge de travail administratif liée au FEAD est gérable pour moi	69,2%

Enfin, des attentes concernant la clarté des recommandations et avis juridiques (S=66,8%), les possibilités de subventionnement (S=60,4%), un meilleur timing des livraisons de produits FEAD (S=63,2%), ou encore un meilleur accompagnement autour des projets de digitalisation (S=68,2%) ont également été exprimées.

