POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Enquête de satisfaction externe 2024

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

.be

Colophon

Rédaction

Service de Développement de l'Organisation

Editeur responsable

Helena Bex, présidente a.i. du 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 2
1. Introduction 4
1.1 Objet du rapport 4
1.2 Questionnaire 4
1.3 Méthodologie 4
1.4 Participation globale 5
1.5 Participation par segment d'échantillon 5
2. Résultats 6
2.1 La satisfaction générale 6
2.2 Politique et stratégie 6
2.3 Prestation de services 7
2.4 Gestion de la communication 8
2.4.1 Le site web 8
2.5.2 Autres moyens de communication 9
2.9 FEAD/FSE+ 11
2.9.1 Produits, livraisons et charge administrative 11
2.9.2 E-Government 12
3. Conclusion 13

1. Introduction

1.1 Objet du rapport

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

Le SPP IS réalise de façon régulière 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

Dans un objectif d'analyse de l'évolution des résultats dans le temps, le SPP IS a choisi de ne pas apporter de modification au questionnaire employé en 2022, date de la dernière enquête réalisée.

Ce questionnaire cible les domaines suivants :

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

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 16/09/2024 et s'est clôturée le 11/10/2024. 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, 519 questionnaires complets ont été reçus. Cela représente une hausse de participation significative en comparaison avec l'enquête de 2022 (+ 126 ; +32%). Cette hausse se traduit au niveau de la participation des répondants 'CPAS' (+ 34 ; +14%), mais surtout des répondants FEAD (+ 74 ; +56%). La catégorie 'Autre' a également vu sa participation augmenter (+ 18 ; +55%)

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 93,6 % des réponses collectées. Parmi les répondants 'Autres', nous retrouvons des collaborateurs de Banques alimentaires, d'asbl ou d'autres administrations publiques.

Nombre de répondants par type de partie prenante

	Nbre	%
CPAS	279	53,76%
FEAD	207	39,88%
Autres	33	6,36%
Total	519	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	47	9,06%
Région flamande	264	50,87%
Région wallonne	208	40,08%
Total	519	100,00%

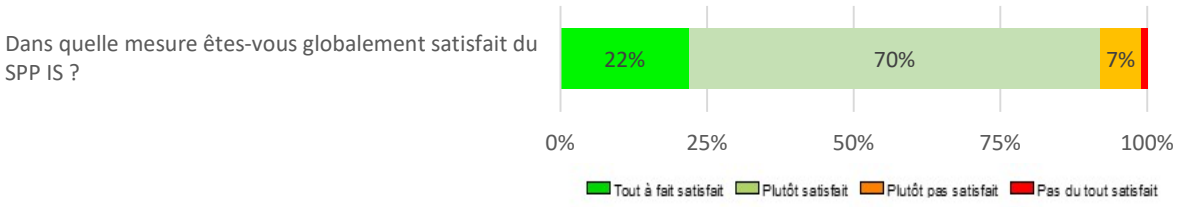
Enfin, il nous est possible de ventiler la participation des répondants 'CPAS' (279) en fonction de la taille de la commune :

Nombre de répondants de CPAS selon la taille

	Nbre	%
<15.000 habitants	109	39,07%
Entre 15.000 et 50.000 hab.	121	43,37%
>50.000 habitants	49	17,56%
Total	279	100,00%

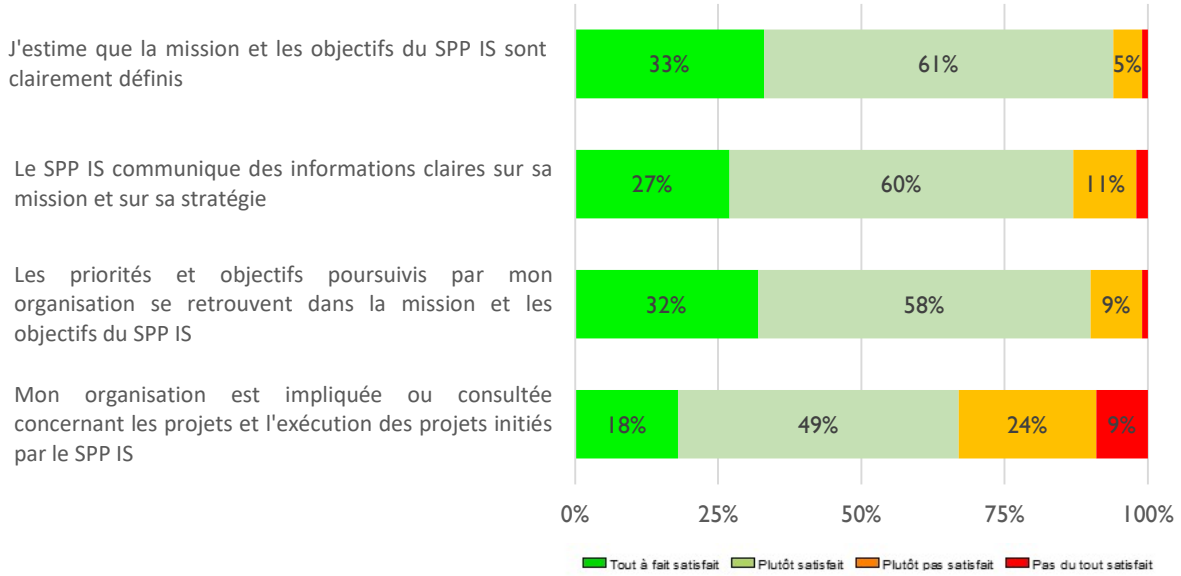
2. Résultats

2.1 La satisfaction générale



Depuis de nombreuses années, la satisfaction globale vis-à-vis du SPP IS oscille entre 90% et 96% de répondants se déclarant 'tout à fait satisfait' ou 'plutôt satisfait'. Cette année encore, les résultats se situent dans la même fourchette. Le niveau de satisfaction atteint en effet les 91,7%. Nous notons toutefois une légère baisse (-1,7) par rapport aux résultats enregistrés en 2022.

2.2 Politique et stratégie

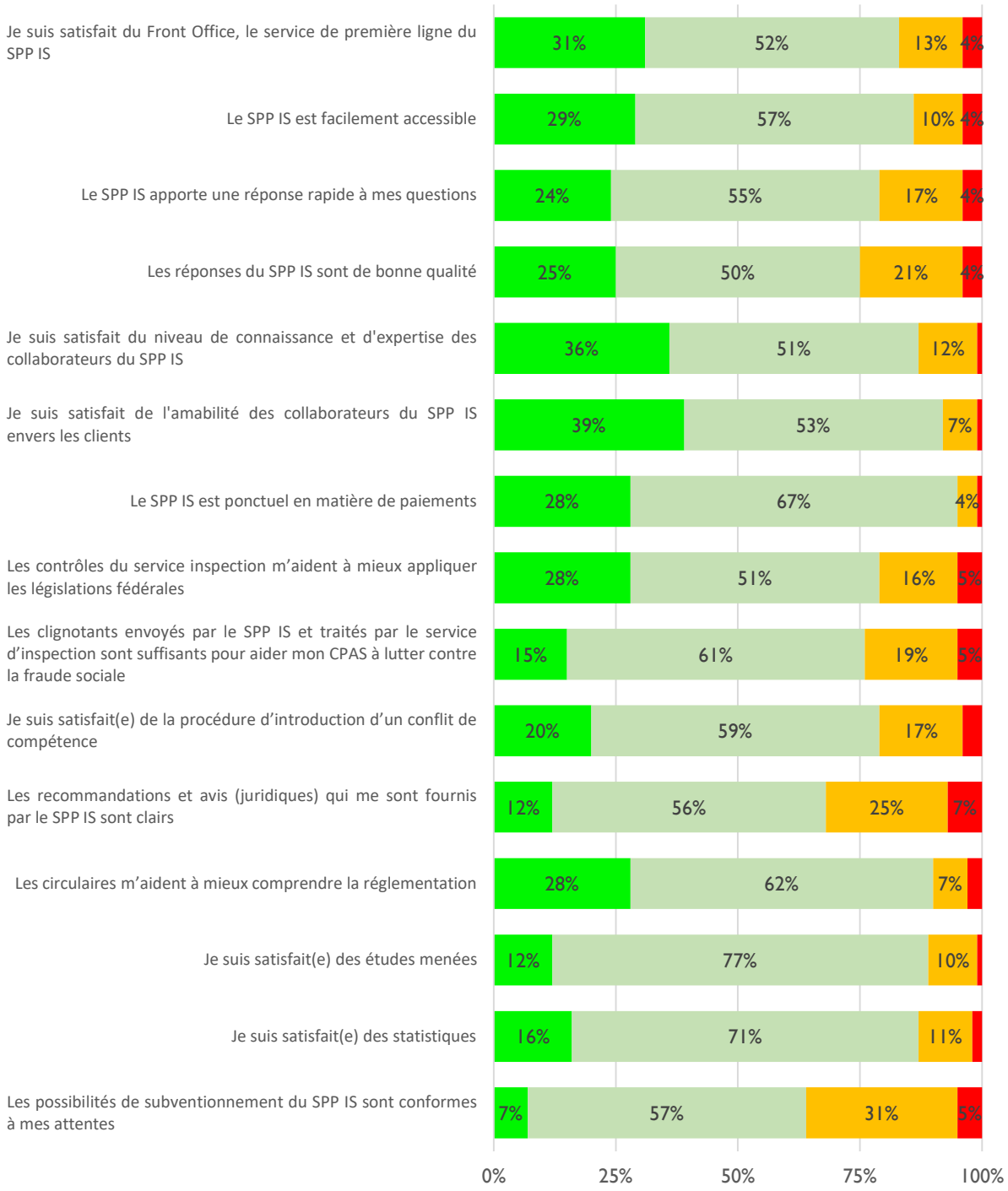


Sur les plans de la politique et de la stratégie, la satisfaction est globalement bonne, avec des taux de satisfaction relativement stables.

L'item concernant l'implication ou la consultation de nos stakeholders dans nos projets enregistre, pour sa part, une satisfaction plus faible que pour les autres items de cette thématique (66,5%). Celle-ci est d'ailleurs en légère baisse par rapport à 2022 (-1,3).

A l'inverse, la clarté de la mission et des objectifs du SPP IS est appréciée par 93,4% des répondants (+0,6). La satisfaction concernant la compatibilité de ces objectifs avec les priorités et les objectifs de nos stakeholders est quant à elle en hausse (89,5% ; +2,8).

2.3 Prestation de services



Après avoir connu en 2022 une forte baisse de satisfaction concernant plusieurs aspects de son orientation client (accessibilité, rapidité de réponse et qualité des réponses), le SPP IS voit la situation se stabiliser et même s'améliorer sur le plan de l'accessibilité (86,1% ; +2,2).

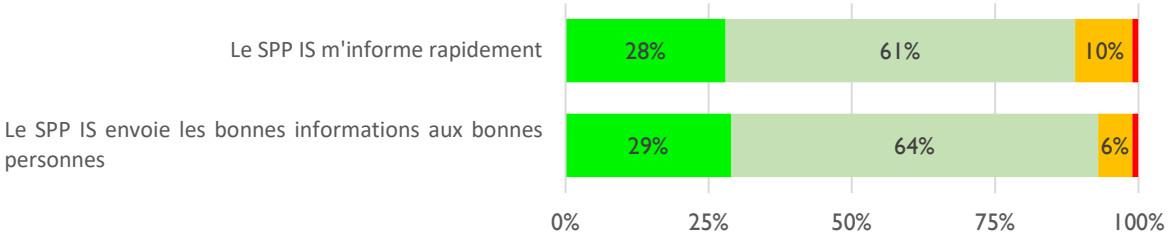
Concernant les autres items de ce chapitre, des hausses de satisfaction sont enregistrées concernant les études menées (89% ; +3,2) et les clignotants envoyés par le SPP IS (76,3% ; +3,1). A l'inverse, une baisse de satisfaction est à noter concernant l'aide apportée par les contrôle du service inspection pour mieux appliquer les législations fédérales (78,9% ; -4,7).

Enfin, les plus faibles taux de satisfaction concernent les recommandations juridiques (67,7%) et les possibilités de subventionnement (64,1%), mais il est important de noter que la situation s'améliore pour ces deux items avec des hausses de respectivement 0,9 et 3,7 points.

Le principal reproche concernant les recommandations juridiques qui ressort des réponses à la question ouverte a trait au fait que les réponses reçues sont parfois de simples renvois à la législation en vigueur. Une amélioration à cet égard est cependant soulignée par plusieurs répondants qui apprécient les exemples concrets figurant dans les circulaires et le fait que les réponses soient davantage basées sur la situation initialement décrite.

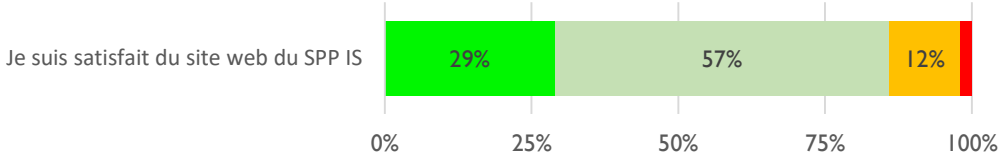
Concernant les possibilités de subventionnement, ce sont principalement leur multiplicité (« saupoudrage ») et la lourdeur des procédures de contrôle associées qui sont pointées du doigt par les répondants.

2.4 Gestion de la communication



Sur le plan de la gestion de la communication, la satisfaction demeure élevée et même en légère hausse par rapport à 2022, tant concernant la rapidité d'information (88,6% ; +0,4) que l'envoi des bonnes informations aux bonnes personnes (93% ; +1,6).

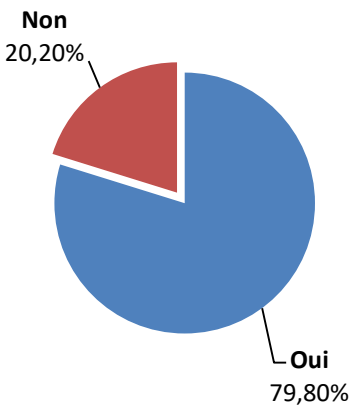
2.4.1 Le site web

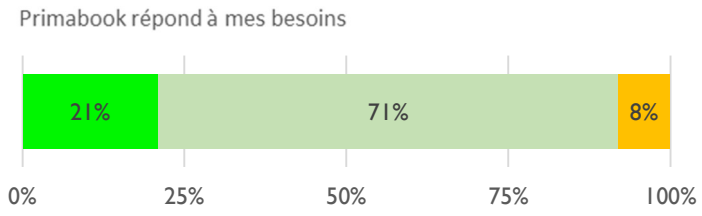


85,9% des répondants se déclarent satisfaits du site web du SPP IS. Le principal reproche émanant des 14,1% restant concerne la fonction de recherche sur le site, jugée trop peu performante et le manque de clarté et d'intuitivité du site.

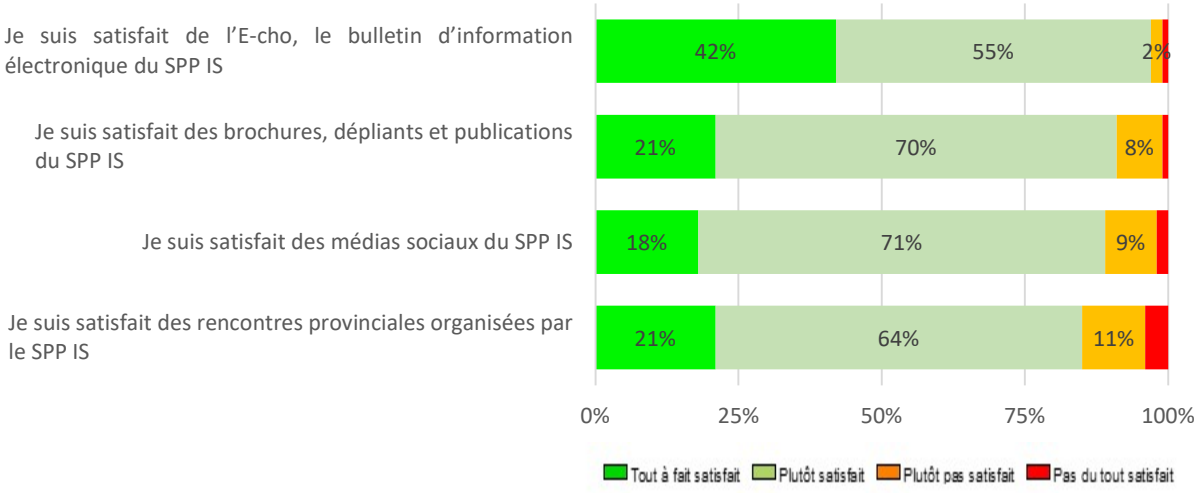
Par ailleurs, 79,8% des répondants déclarent également consulter Primabook, l'espace documentaire du SPP IS. Parmi ceux-ci, 91,6% se déclarent 'tout à fait' ou 'plutôt satisfait', une satisfaction globalement stable par rapport à 2022.

Je consulte Primabook, l'espace documentaire du SPP IS





2.5.2 Autres moyens de communication

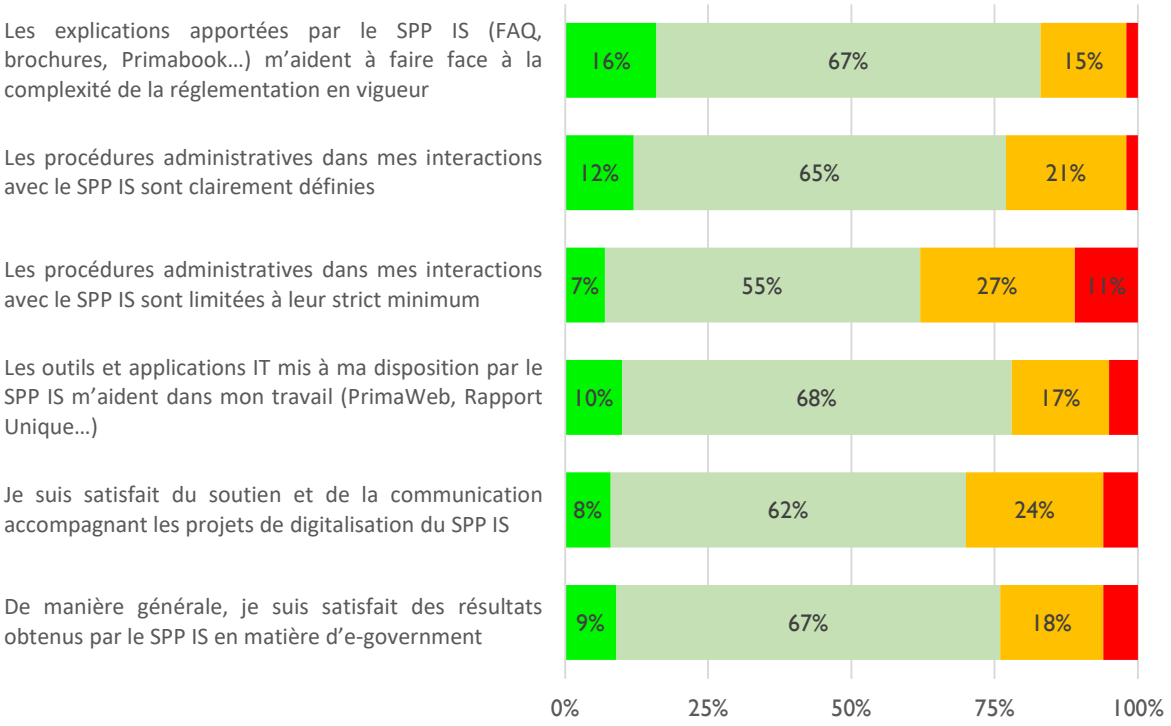


Concernant les autres moyens de communication du SPP IS, le taux de satisfaction est également très bon. L'E-cho obtient un taux de satisfaction de 97,3% (+1,0) ; les brochures et publications, 91,1% (- 0,4) ; les médias sociaux, 89,3% (-0,8) et les rencontres provinciales 84,7% (+0,1).

Malgré ces excellents scores, quelques points d'amélioration potentiels ressortent de la question ouverte : intégrer également des exemples concrets sur Primabook, communiquer plus rapidement certaines informations (comme les circulaires) ou encore rendre davantage interactives les rencontres provinciales.

2.6 Simplification administrative

Cette rubrique avait été intégrée au questionnaire en 2022 afin de mieux cerner l'(in)satisfaction de nos stakeholders autour de la thématique de la simplification administrative.

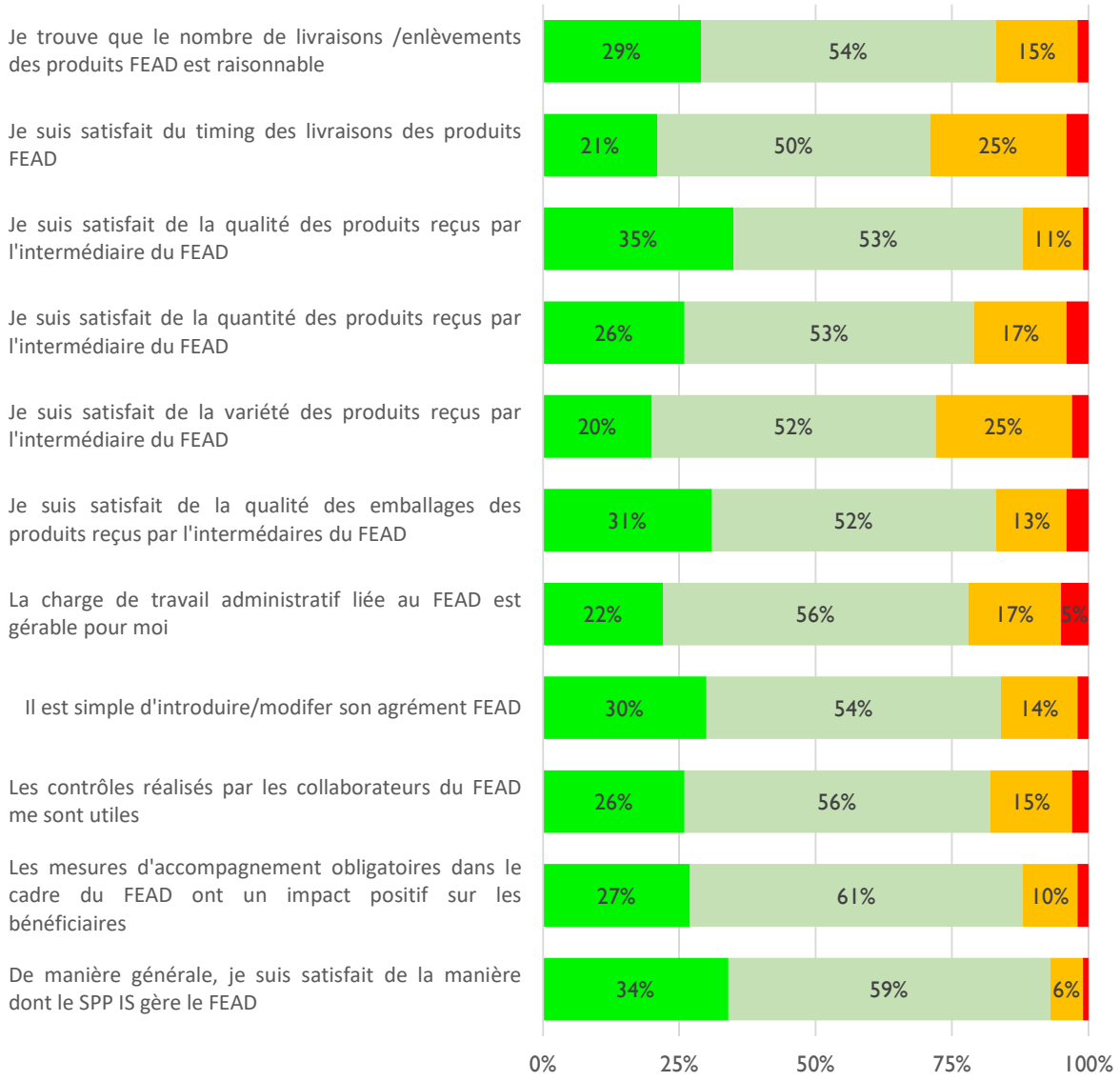


Par rapport à 2022, la satisfaction générale concernant les résultats obtenus par le SPP IS en matière d'e-government s'améliore (76,1% ; +4,1). Un point d'attention demeure concernant la charge de travail administrative engendrée par les procédures du SPP IS, mais la situation s'améliore en comparaison à l'enquête précédente (62,6% ; +2,7).

Dans nos matières, ce sont principalement le PIIS (Projet Individualisé d'Intégration Sociale), l'AMU (Aide Médicale Urgente) et certaines parties du calcul des ressources, qui sont régulièrement cités comme complexifiant le plus le travail quotidien des CPAS. En parallèle, les répondants soulignent également la complexité engendrée par la multiplicité des niveaux de pouvoir intervenant dans leurs matières.

2.9 FEAD/FSE+

2.9.1 Produits, livraisons et charge administrative

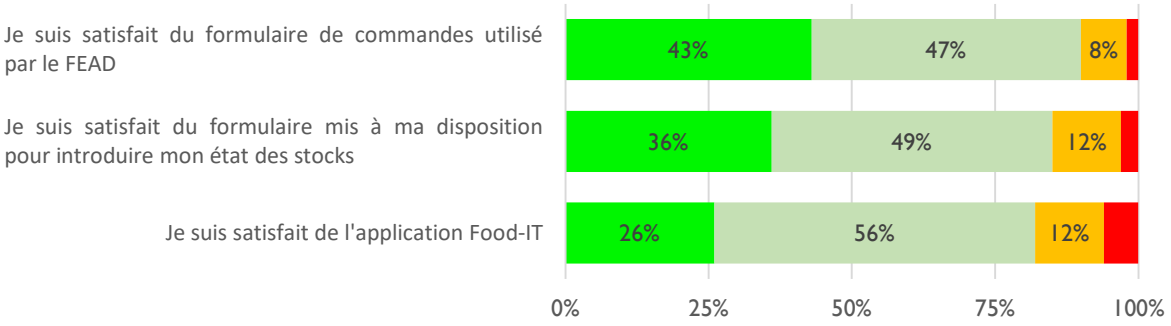


La satisfaction générale concernant la gestion du FEAD/FSE+ est stable et s'élève à 92,6%.

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

- D'importantes hausses de satisfaction peuvent être constatées concernant le nombre de livraisons de produits (83,3% ; +4,7), le timing de ces livraisons (70,6% ; +7,4), ainsi que la charge de travail administrative (77,7% ; +8,5).
- Des baisses de satisfaction sont, par contre, identifiées concernant la qualité (87,9% ; -3,9) et la variété des produits reçus (71,4% ; -8,3).

2.9.2 E-Government



L'e-government du FEAD/FSE+ est globalement bien apprécié par les répondants, avec des taux de satisfaction compris entre 90 et 82% selon les items.

Une baisse de la satisfaction concernant Food-IT est toutefois à relever (82% ; -8,0), alors que 25% des répondants déclarent utiliser cette application pour la gestion de leurs stocks (+2,5%). A cet égard, beaucoup de répondants sont demandeurs de formations à l'utilisation de cette application.

3. Conclusion

L'enquête de satisfaction de cette année se situe 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 92,6%).

Top 5 - Satisfaction	
Je suis satisfait de l'E-cho, le bulletin d'information électronique du SPP IS	97,3%
Le SPP IS est ponctuel en matière de paiements	94,4%
J'estime que la mission et les objectifs du SPP IS sont clairement définis	93,4%
Le SPP IS envoie les bonnes informations aux bonnes personnes	93,0%
De manière générale, je suis satisfait de la manière dont le SPP IS gère le FEAD	92,6%

Trois baisses de satisfaction plus marquées doivent cependant être notées, à savoir :

Je suis satisfait(e) de la variété des produits reçus par l'intermédiaire du FEAD	71,4%	**-8,3**
Je suis satisfait(e) de l'application Food-IT	82,0%	**-8,0**
Les contrôles du service inspection m'aident à mieux appliquer les législations fédérales	78,9%	**- 4,1**

De plus, trois items connaissent toujours des taux de satisfaction plus faibles. Une légère tendance à la hausse est toutefois à souligner.

Les procédures administratives dans mes interactions avec le SPP IS sont limitées à leur strict minimum	62,6%	**+ 2,7**
Les possibilités de subventionnement du SPP IS sont conformes à mes attentes	64,1%	**+ 3,7**
Les recommandations et avis (juridiques) qui me sont fournis par le SPP IS sont clairs	67,7%	**+ 0,9**

Enfin, les principales remarques issues des questions ouvertes concernent les réponses aux questions qui se limitent à des renvois vers la législation applicable qui, bien souvent, a déjà été consultée par le demandeur. Plusieurs répondants soulignent toutefois une amélioration à cet égard, grâce à l'utilisation d'exemples concrets. De nombreux répondants encouragent à poursuivre, voire à étendre, cette pratique.