

# Enquête de satisfaction clients 2008 DG Centre de Crise

Résultats et analyse statistique

Rapport pour le management du Centre de Crise

12 janvier 2009

## Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>3</b>
Objet du rapport	3
<b>2. Participation</b>	<b>4</b>
Participation globale	4
Progrès	5
Participants	6
<b>3. Score global de satisfaction et scores par domaine</b>	<b>8</b>
<b>4. Analyse de l'impact</b>	<b>9</b>
<b>5. Perception satisfaction globale et image</b>	<b>11</b>
Perception de la satisfaction globale	11
Image	12
<b>6. Analyse détaillée par sous-domaine</b>	<b>13</b>
Les missions transversales: information et coordination	13
Planification d'urgence phase fédérale	14
Planification d'urgence provinciale et communale	15
Exercices	15
Situations d'urgence	16
Événements à risque	16
Protection	17
Menace terroriste	17
Infrastructure technique	18
Accessibilité	19
Bâtiment	19
Site web	20
Publications	21
Plaintes	21
<b>7. Suggestions d'amélioration</b>	<b>22</b>
<b>8. Évaluation du questionnaire</b>	<b>23</b>

# 1. Introduction

## ***Objet du rapport***

Ce rapport propose une synthèse des résultats de l'évaluation de la satisfaction lors d'une enquête menée auprès des clients du Centre de Crise [SPF Intérieur].

Cette enquête visait à évaluer la satisfaction dans les 8 principaux domaines de travail du Centre de Crise, à savoir :

1. Planification d'urgence phase fédérale
2. Planification d'urgence provinciale et communale
3. Exercices
4. Coordination et gestion des situations d'urgence
5. Organisation, coordination et suivi des événements
6. Protection des personnes, biens et institutions
7. Suivi menace terroriste
8. Infrastructure technique

La mission du Centre de Crise y a été systématiquement évaluée. "information" et "coordination, soutien et suivi".

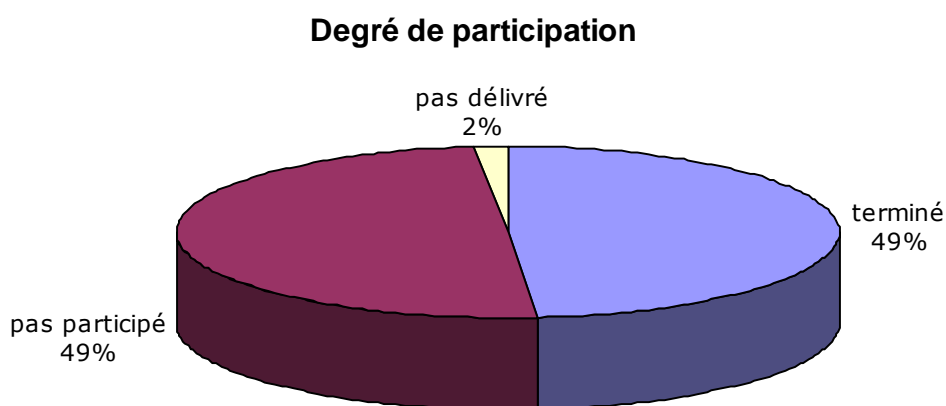
Ces domaines et missions déterminent principalement la structure de ce rapport

Ce rapport fera apparaître les piliers et les priorités qui aideront le management du Centre de Crise à identifier les projets et à sélectionner les actions d'amélioration spécifiques pour accroître la satisfaction des clients.

## 2. Participation

### ***Participation globale***

366 clients ou 49% des 739 personnes interrogées (répondants potentiels) ont participé à cette enquête.



### **Commentaire**

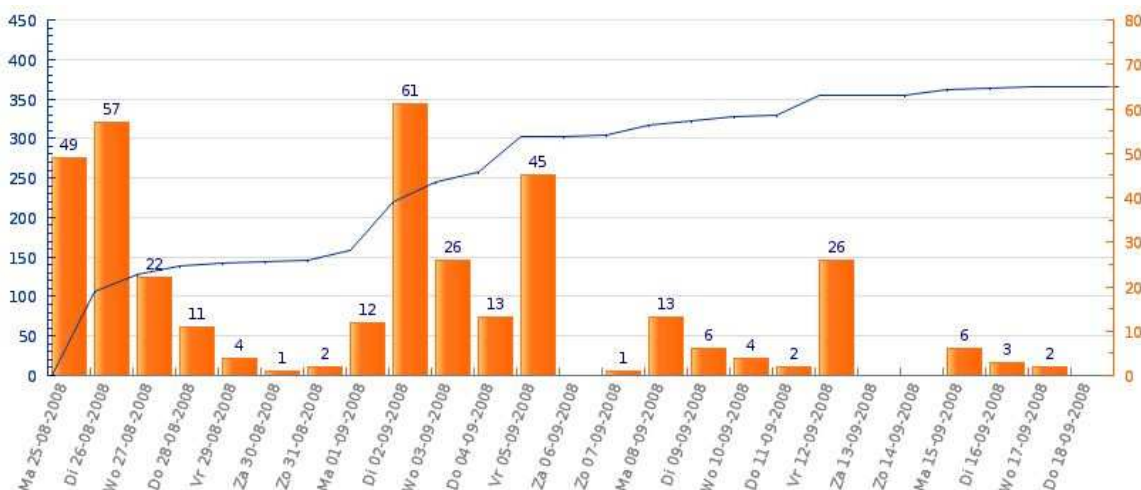
Pour une population de 739 répondants potentiels et en se basant sur un niveau de fiabilité de 95%, il faut qu'un minimum de 253 enquêtes soit effectivement complétées pour obtenir une marge d'erreur de maximum 5%. Avec 366 personnes interrogées, ce seuil est largement dépassé rendant justifiée l'extrapolation des résultats de l'enquête à l'ensemble de la population statistiquement et la marge d'erreur réduite à 3,64%.

## Progrès

Mails envoyés	759 <sup>1</sup>	
Softbounces :	8	1% des mails envoyés
Hardbounces :	24	3% des mails envoyés
Reçus :	727	96% des mails envoyés
Lus :	536	74% des mails reçus
Visités :	458	63% des reçus, 85% des lus
Terminé :	366	50% des reçus, 68% des lus, 80% des visités
Durée moyenne pour compléter :	12 :27 Minutes	

L'enquête a été exclusivement organisée en ligne.

Les détails relatifs aux avancées de l'enquête, mise en ligne le 25 septembre 2008, figurent dans le graphique susmentionné. Comme vous pouvez le voir dans ce graphique, 3 "mails de rappel" ont été envoyés pendant la durée de l'enquête, à savoir le 2 septembre, le 5 septembre et pour finir le 12 septembre. La communication adressée aux personnes interrogées stipulait que l'enquête s'achevait le 12 septembre. Le graphique montre toutefois encore quelques participations après le 12 septembre ; en effet, l'enquête s'est effectivement terminée le 18 septembre.



<sup>1</sup> En réalité, 739 répondant potentiels ont été invités par mail à participer à l'enquête. Par une gestion « bounced » des mails, 20 adresses ont été corrigées au cours de l'enquête, ce qui porte le nombre de mails envoyés à 759.

## Participants

Pour donner une image du profil des personnes interrogées, vous trouverez dans le tableau ci-dessous le nombre de participants par profil, sur la base de la réponse à la question :

V801 –Données sur le profil – A quel groupe appartenez-vous ?

Réponse	Nombre	%	Relatif% <sup>2</sup>
Police locale	10	2,7%	32%
Service incendie	18	4,9%	360%
Commune	221	60,3%	43%
Institution ou agence régionale	5	1,4%	166%
Police fédérale ou service de renseignements	54	14,8%	64%
Service public fédéral ou Ministère	27	7,4%	45%
Institution ou agence fédérale	4	1,1%	57%
Institution internationale ou diplomatique	12	3,3%	34%
Autorité judiciaire	4	1,1%	57%
Institution privée ou entreprise publique	11	3,0%	100%
Total	366		

Les 366 participants devaient indiquer, au début de l'enquête, dans le cadre de quel domaine ils avaient des contacts avec le Centre de Crise. Chaque personne interrogée pouvait désigner plusieurs domaines.

Q202 – Pour quelle(s) matière(s) avez-vous des contacts avec le Centre de Crise ?

Réponse	Nombre	%
Planification d'urgence phase fédérale	50	13,7%
Planification d'urgence provinciale et communale	222	60,5%
Exercices	69	18,9%
Coordination et gestion des situations d'urgence	55	15,1%
Organisation, coordination et suivi des événements à risque	68	18,6%
Protection des personnes, biens et institutions	54	14,8%
Suivi menace terroriste	44	12,1%
Infrastructure technique	29	7,9%
Autres	74	20,3%
Total	665	

Le tableau ci-dessus révèle que dans cette enquête, les personnes interrogées ont d'abord évalué le service du Centre de Crise en ce qui concerne la planification d'urgence phase provinciale et communale.

Le nombre de personnes interrogées qui s'expriment sur d'autres domaines est certes plus limité mais reste suffisant pour formuler des conclusions valables. Il n'y a que pour la menace terroriste et en particulier l'infrastructure technique, que le nombre de personnes interrogées nous force à tirer des conclusions prudentes.

Il existe évidemment un lien entre le groupe cible auquel appartient la personne interrogée et les domaines sur lesquels il peut/veut s'exprimer. Vous trouverez les chiffres dans le tableau suivant.

<sup>2</sup> Le pourcentage relatif donne, parmi les 739 personnes interrogées, le pourcentage de répondants par rapport au nombre total de répondants qui appartiennent à ce groupe cible. Les pourcentages supérieurs à 100 sont liés au fait que les répondants se sont placés par erreur dans un autre groupe cible. 18 répondants ont par exemple désigné le service incendie comme groupe cible alors que seulement 5 services d'incendie étaient repris dans l'enquête.

Dans ce tableau, vous trouverez, par groupe cible, le nombre de répondants [en chiffres absolus] qui ont répondu aux diverses listes de sous-questions [dans les bandes marquées de gris].

Dans rangée figurant immédiatement en dessous, ce nombre est transposé en pourcentage. Quel pourcentage du groupe cible [titre rangée] a répondu à la liste de sous-questions [titre colonne]. Le total de la rangée est de 100%. Les pourcentages les plus élevés de la rangée en question ont été indiqués en **orange**.

Dans la rangée encore en dessous, le nombre absolu est transposé en pourcentage par rapport au nombre de personnes ayant répondu pour la liste de sous-questions concernée. Quelle est la part de chaque groupe cible [titre de rangée] qui a répondu à la liste de sous-questions [titre colonne]. Le total de la colonne est de 100%. Les pourcentages les plus élevés de la colonne en question ont été indiqués en **bleu**.

Titres des colonnes : Pour quelle(s) matière(s) avez-vous des contacts avec le Centre de Crise ?										
Titres des rangées : données relatives au profil A quel groupe cible appartenez-vous ?										
	Planification d'urgence phase fédérale	Planification d'urgence provinciale et communale	Exercices	Coordination et gestion des situations d'urgence	Organisation, coordination et suivi des événements à risque	Protection des personnes, biens et institutions	Suivi menace terroriste	Infrastructure technique	Autres	Total
Police locale	1	5	2	3	7	4	3			25
	4,00%	20,00%	8,00%	12,00%	<b>28,00%</b>	16,00%	12,00%			100%
	2,00%	2,30%	2,90%	5,50%	10,30%	7,40%	6,80%			3,80%
Service incendie	2	13	3	2	2			2	3	27
	7,40%	<b>48,10%</b>	11,10%	7,40%	7,40%			7,40%	11,10%	100%
	4,00%	5,90%	4,30%	3,60%	2,90%			6,90%	4,10%	4,10%
Commune	12	175	24	11	7	2		7	42	280
	4,30%	62,50%	8,60%	3,90%	2,50%	0,70%		2,50%	15,00%	100%
	<b>24,00%</b>	<b>78,80%</b>	<b>34,80%</b>	<b>20,00%</b>	10,30%	3,70%		<b>24,10%</b>	<b>56,80%</b>	42,10%
Institution ou agence régionale	1	4	3	2	1			3	2	16
	6,30%	25,00%	18,80%	12,50%	6,30%			18,80%	12,50%	100%
	2,00%	1,80%	4,30%	3,60%	1,50%			10,30%	2,70%	2,40%
Police fédérale ou service de renseignements	11	12	13	15	23	31	21	4	14	144
	7,60%	8,30%	9,00%	10,40%	<b>16,00%</b>	<b>21,50%</b>	<b>14,60%</b>	2,80%	9,70%	100%
	<b>22,00%</b>	5,40%	<b>18,80%</b>	<b>27,30%</b>	<b>33,80%</b>	<b>57,40%</b>	<b>47,70%</b>	13,80%	<b>18,90%</b>	21,70%
Service public fédéral ou Ministère	13	10	17	13	8	3	8	7	10	89
	14,60%	11,20%	19,10%	14,60%	9,00%	3,40%	9,00%	7,90%	11,20%	100%
	<b>26,00%</b>	4,50%	<b>24,60%</b>	<b>23,60%</b>	11,80%	5,60%	18,20%	<b>24,10%</b>	<b>13,50%</b>	13,40%
Institution ou agence fédérale	4	1	4	3	2	2	3	1	1	21
	19,00%	4,80%	19,00%	14,30%	9,50%	9,50%	14,30%	4,80%	4,80%	100%
	8,00%	0,50%	5,80%	5,50%	2,90%	3,70%	6,80%	3,40%	1,40%	3,20%
Institution internationale ou diplomatique	1	1		3	9	9	5	1	1	30
	3,30%	3,30%		10,00%	<b>30,00%</b>	<b>30,00%</b>	16,70%	3,30%	3,30%	100%
	2,00%	0,50%		5,50%	13,20%	16,70%	11,40%	3,40%	1,40%	4,50%
Autorité judiciaire	2		1	1	2	2	2		1	11
	18,20%		9,10%	9,10%	18,20%	18,20%	18,20%		9,10%	100%
	4,00%		1,40%	1,80%	2,90%	3,70%	4,50%		1,40%	1,70%
Institution privée ou entreprise publique	3	1	2	2	7	1	2	4		22
	13,60%	4,50%	9,10%	9,10%	<b>31,80%</b>	4,50%	9,10%	18,20%		100%
	6,00%	0,50%	2,90%	3,60%	10,30%	1,90%	4,50%	13,80%		3,30%
Total	50	222	69	55	68	54	44	29	74	665
	7,50%	33,40%	10,40%	8,30%	10,20%	8,10%	6,60%	4,40%	11,10%	100%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### 3. Score global de satisfaction et scores par domaine

L'index de satisfaction global accordé par les clients du Centre de Crise au service fourni est 6,7 [sur une échelle de 10].

Ce score global ou index de satisfaction est la moyenne des scores de satisfaction des domaines dans le tableau suivant [dans l'ordre décroissant]

	score	déviati on standard	# répond.
Bâtiment	7,9	1,6	137
Publications	7,9	1,6	225
Suivi menace terroriste	7,6	1,6	43
Organisation, coordination et suivi des événements à risque	7,2	1,7	66
Protection des personnes, biens et institutions	7,1	1,6	53
Infrastructure technique du Centre de Crise	7,1	1,5	27
Site web	7,1	1,4	151
Planification d'urgence phase fédérale	6,8	1,4	49
Coordination et gestion des situations d'urgence	6,6	2,1	54
Planification d'urgence provinciale et communale	6,5	1,8	220
Accessibilité	6,1	3	319
Exercices	6	2,4	67
Plaintes	.	.	0

#### Commentaire

Une première constatation est l'absence de score en matière de plaintes. Aucune des personnes interrogées n'a répondu aux questions dans cette rubrique [voir plus loin « plaintes »].

Lorsqu'on regarde les domaines avec respectivement la plus haute et la plus basse satisfaction, on constate que la majorité des domaines se situent au-dessus de la satisfaction globale.

En particulier, le bâtiment et les publications du Centre de Crise font bonne impression. En ce qui concerne les domaines de travail réel du Centre de Crise, la satisfaction est la plus élevée au niveau du suivi de la menace terroriste.

Les clients du Centre de Crise sont [relativement] moins satisfaits de l'accessibilité [dans le sens non physique] et de ce qui concerne le domaine des exercices.

Enfin, on constate outre les différences au niveau de la satisfaction, également des différences dans la déviation standard. La déviation standard est un indicateur de la dispersion<sup>3</sup> des réponses individuelles et indique donc la mesure du consensus en ce qui concerne le score de satisfaction estimé [=moyenne].

La satisfaction des personnes interrogées varie le plus en ce qui concerne l'aspect accessibilité et les domaines des exercices et des situations d'urgence. On constate que cette variation se situe surtout dans les domaines avec la satisfaction la plus faible.

<sup>3</sup> Vous trouverez plus de détails sur la diversification des réponses au niveau de la question dans l'annexe avec les itemscores.



## 4. Analyse de l'impact

Les scores de satisfaction par domaine donnent une idée des domaines pour lesquels les clients sont les moins satisfaits. Ceci ne signifie toutefois pas que ces domaines doivent être abordés en priorité lorsqu'il s'agit d'actions visant à améliorer le service.

En effet, tous les domaines ne contribuent pas d'une seule manière à la satisfaction globale. L'analyse des corrélations permet de distinguer clairement les différences, en terme d'impact du domaine sur la satisfaction du client.

La corrélation indique la force du lien entre les deux variables [ce qui n'indique pas nécessairement un lien causal.] Une corrélation supérieure ou égale à 0,40 peut être qualifiée de lien puissant. Lorsque la valeur est plus petite que cette valeur seuil, mais supérieure à 0,25, il s'agit d'un lien moyen entre les deux variables.

Dans le tableau ci-dessous, on trouve les corrélations [dans l'ordre décroissant] des domaines qui ont fait l'objet de l'enquête.

Vous êtes satisfait du fonctionnement du Centre de Crise			
	Corrélation	score	#
Événements à risque	0,757	7,2	66
Protection	0,714	7,1	53
Accessibilité	0,636	6,1	270
Plan d'urgence prov. & comm.	0,526	6,5	170
Situations d'urgence	0,506	6,6	51
Exercice	0,464	6	65
Menace terroriste	0,462	7,6	43
Plan d'urgence fédéral	0,441	6,8	49
Infrastructures techniques	0,425	7,1	26
Site Web	0,408	7,1	142
Bâtiment	0,381	7,9	126
Publications	0,233	7,9	187

### Commentaire

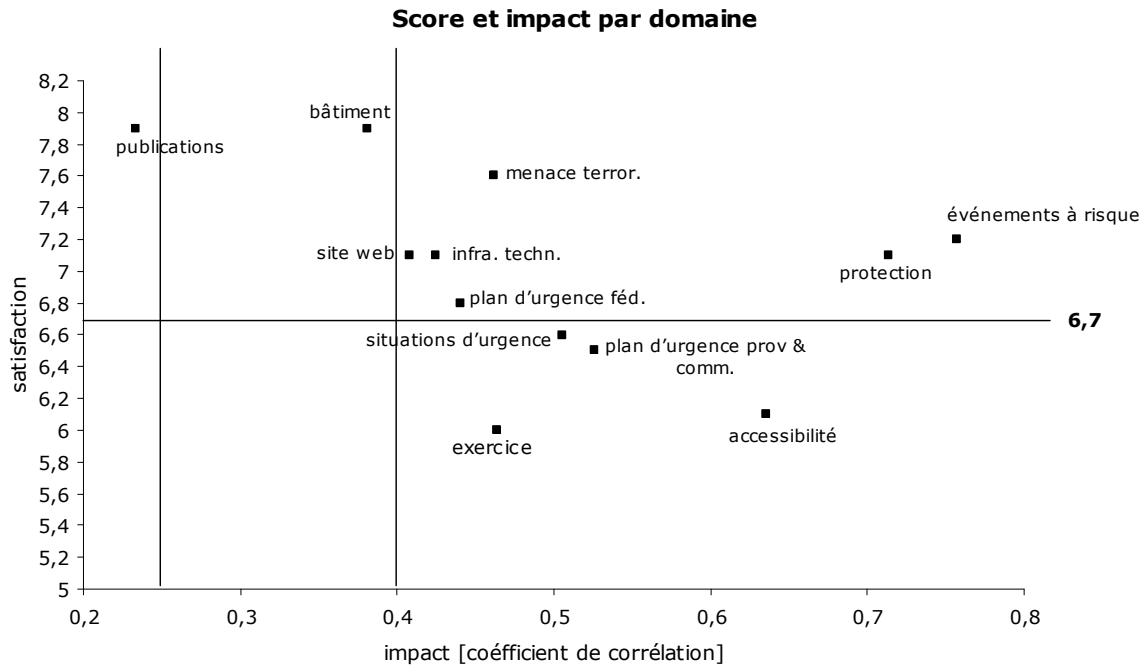
Une première constatation est que toutes les corrélations, à l'exception du bâtiment et des publications, atteignent une valeur supérieure à 0,40.

L'analyse des corrélations nuance encore davantage l'image donnée par les scores de satisfaction globaux.

- Bien que le bâtiment et les publications du Centre de Crise fassent, comme mentionné ci-dessus, « bonne impression », leur importance au sein de la satisfaction globale des clients est plutôt limitée.
- L'accessibilité, pour lesquels les personnes sondées étaient moins satisfaites, a inversement un impact élevé sur la satisfaction globale.
- Dans cette analyse, il est évident que les domaines de travail spécifiques du Centre de Crise [événements à risques, protection, planification d'urgence,...] apparaissent comme des facteurs déterminants en ce qui concerne la satisfaction globale des clients.
- La corrélation de l'infrastructure technique démontre que cette fonction du Centre de Crise n'est pas la plus éminente lorsqu'il s'agit de la satisfaction du fonctionnement du Centre de Crise. La satisfaction est plutôt déterminée par les domaines portant purement sur le contenu.

Dans le diagramme suivant, les domaines sont situés sur deux axes, à savoir la corrélation avec la satisfaction globale [axe X] et le score de satisfaction du domaine [axe Y].

Le «diagramme de l'impact » permet de déduire les domaines d'action prioritaires.



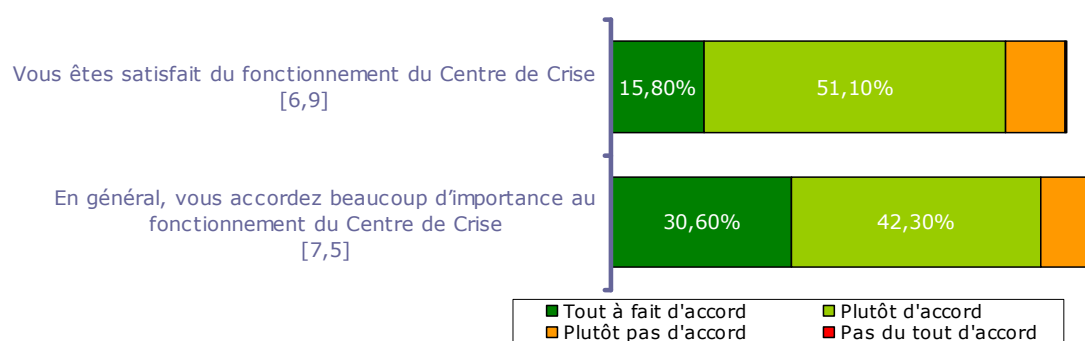
## Commentaire

- Le domaine d'action prioritaire ressortant du diagramme susmentionné est clairement l'accessibilité. Avec un score de satisfaction juste en dessous de la moyenne, la variation la plus élevée en ce qui concerne les réponses des personnes interrogées [déviations standard], associée à un impact élevé sur la satisfaction, indique la nécessité d'actions d'amélioration pour accroître l'accessibilité.
- Un deuxième groupe qui permet d'apporter des améliorations, est composé des domaines planification d'urgence phase provinciale et communale, situations d'urgence et exercice. Avec leur impact relativement élevé et une satisfaction en dessous de l'index de satisfaction global, il s'agit des domaines d'amélioration de deuxième ligne
- De l'autre côté, on trouve un groupe de domaines protection et événements à risque, qui constituent clairement la base de la satisfaction du service du Centre de Crise. Compte tenu de leur impact élevé, en combinaison avec le niveau élevé de satisfaction, aucune action d'amélioration prioritaire n'est nécessaire. Il est néanmoins important de continuer y à accorder une attention permanente afin de maintenir le même niveau de satisfaction.
- En ce qui concerne le bâtiment et les publications, on note aujourd'hui les scores de satisfaction les plus élevés, mais en même temps l'impact le plus bas : aspects dont il faut continuer à tenir compte pour maintenir le niveau de satisfaction actuel, des actions spécifiques d'amélioration ne sont pas nécessaires.
- Le dernier groupe concerne les domaines menace terroriste, planification d'urgence fédérale, infrastructure technique et le site web. Même si l'impact est plus élevé et la satisfaction moins élevée que dans le groupe susmentionné [bâtiment et publications], la conclusion est identique : continuer à en tenir compte sans être prioritaire. D'éventuelles actions ponctuelles pour augmenter la satisfaction dans ces domaines se retrouvent dans l'analyse détaillée de ces domaines [voir plus loin].

## 5. Perception satisfaction globale et image

### *Perception de la satisfaction globale*

L'enquête comprend deux questions<sup>4</sup> donnant une estimation globale de la satisfaction des clients en ce qui concerne le service du Centre de Crise.



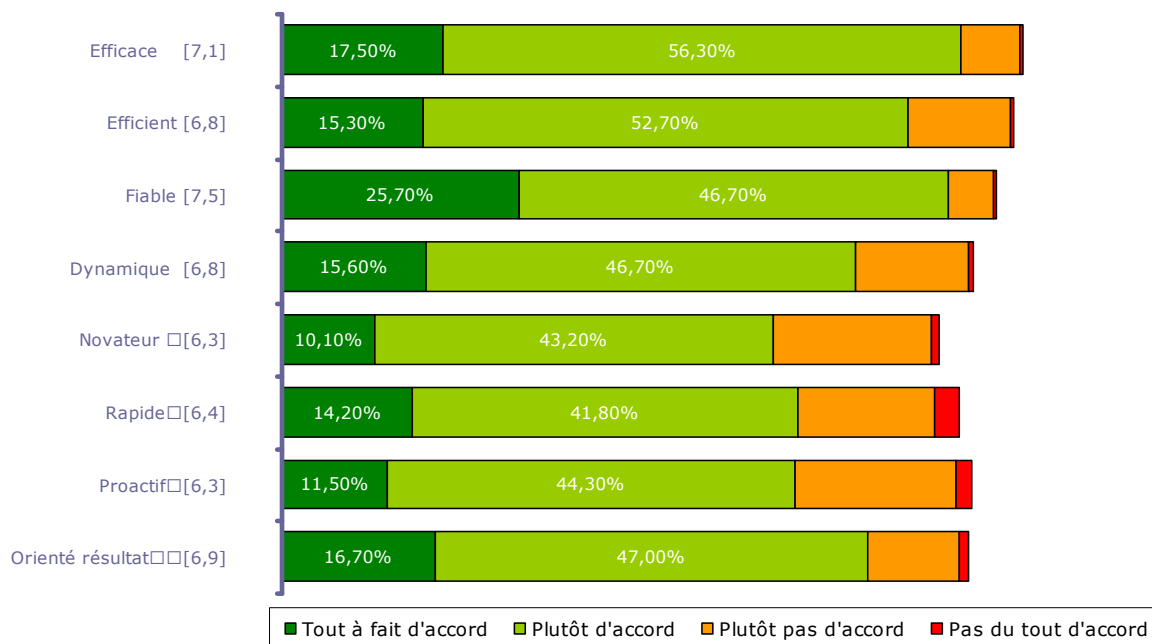
Dans ce cas, 66,90% déclarent être contents du fonctionnement, c-à-d du service du Centre de Crise, ce qui donne une perception de la satisfaction globale de 6,9.

La petite différence au niveau de la satisfaction entre le questionnement direct de la satisfaction et la méthode de calcul se basant sur l'index de satisfaction global [sur base du modèle conceptuel sous-jacent] est assez surprenante. Dans la pratique et en comparaison avec les autres enquêtes [à la fois en ce qui concerne la satisfaction du personnel et la satisfaction des clients], cette différence est plus grande et la perception de la satisfaction globale est plus élevée.

La deuxième question, qui évalue l'importance accordée par le client à une bonne prestation de service par le Centre de Crise, donne une indication du niveau de satisfaction que l'on veut atteindre. En d'autres mots, l'écart entre les deux scores, 0,6 points désignent la mesure d'insatisfaction ou la marge d'amélioration pour le service.

<sup>4</sup> Ces questions font partie du questionnaire en vue d'une analyse statistique, il s'agit de variables dites « latentes » utiles lors du calcul du coefficient de corrélation.

## Image



### Commentaire

Il est d'abord important de souligner que des scores élevés ont été obtenus pour toutes les questions relatives à l'image. Le Centre de Crise ne souffre donc pas d'un problème d'image.

- Aujourd'hui, le Centre de Crise a surtout l'image d'un service fiable et effectif pour ses clients. En tant que « soutien et refuge en temps de crise » il me semble qu'il s'agit de deux aspects cruciaux de l'image qui remportent un bon score.
- Les clients du Centre de Crise le considèrent moins innovant [c'est l'aspect où le plus petit nombre de personnes interrogées se déclarent tout à fait d'accord]. Ceci peut être lié à l'image d'une institution fiable.
- Le Centre de Crise a également une image moins proactive. Ceci peut être amélioré et il est possible de travailler davantage à la perception par le client.

## 6. Analyse détaillée par sous-domaine

Au fil des pages suivantes, les résultats globaux de chaque domaine sont analysés plus en détails au niveau de la demande. Cette analyse donne immédiatement une première impulsion pour améliorer concrètement certains points et/ou désigner pour quels aspects une étude approfondie serait opportune.

Un aspect qui n'a pas encore été abordé jusqu'à présent explicitement dans l'évaluation des deux missions assurées par le Centre de Crise par delà tous les domaines [transversalement] dans le service à ses clients, à savoir :

- l'octroi d'information;
- la coordination, le soutien et le suivi.

### ***Les missions transversales: information et coordination***

Les scores dans le tableau suivant sont calculés sur la base de l'appréciation, respectivement, des missions d'information et de coordination du Centre de Crise dans les 8 domaines spécifiques dans lesquels le service se situe [voir annexe 1 pour plus d'information].

Missions transversales:			
	Moyenne	Déviaton standard	Réponses
information	6,5	2,1	297
coordination	7	1,7	292

#### **Commentaire**

- Les deux missions ont obtenu un score de satisfaction suffisamment élevé : la mission d'information juste en dessous de l'index de satisfaction global, la mission de coordination juste au dessus.
- L'amélioration du service devrait en priorité se concentrer sur la fonction d'information plutôt que sur la coordination, le soutien et le suivi.
- Cette tendance est précisément inversée pour certains des domaines traités ci-dessous, ce qui dépend évidemment du domaine en question.

## Planification d'urgence phase fédérale

planification d'urgence phase fédérale	Moyenne	Déviati on standard	Réponses
Le Centre de Crise met suffisamment d'information relative à la planification d'urgence phase fédérale à disposition	6,5	1,9	49
Le Centre de Crise met suffisamment d'information sur le développement futur ou l'installation d'une cellule de crise départementale à disposition	5,4	2,4	38
Les journées d'étude et les sessions d'informations relatives à la planification d'urgence phase fédérale organisée par le Centre de Crise sont utiles.	7,3	2,3	38
Le nombre de journées d'étude et de sessions d'information relatives à la planification d'urgence phase fédérale est suffisant.	4,8	3	38
Il est indispensable que le Centre de Crise coordonne lors de la réalisation des plans d'urgence fédérale.	9,1	1,6	48

### Commentaire

- Les clients du Centre de Crise accordent beaucoup d'importance au rôle de coordination joué par le Centre de Crise lors de la réalisation des plans d'urgence fédéraux, d'ailleurs c'est le score le plus élevé de toute l'enquête de satisfaction.
- Bien que la satisfaction de ce domaine se situe juste au-dessus de l'index de satisfaction global, les scores par objet de ce domaine sont assez divers.
- Le nombre de journées d'étude et de sessions d'information sur cette matière est considéré comme trop limité. La question sur ce sujet était l'un des scores les plus bas de cette enquête.  
Les personnes interrogées sont convaincues de l'utilité de ces journées d'étude et des sessions d'information, mais considèrent l'offre trop limitée ou éventuellement pas équilibrée.  
Ceci constitue déjà un point d'action concret.
- Les personnes interrogées apprécient également moins le soutien/information qu'offre le Centre de Crise pour le développement ou l'installation d'une cellule de crise départementale.

## Planification d'urgence provinciale et communale

Planification d'urgence phase provinciale et communale			
	Moyenne	Déviati on standard	Réponses
Le Centre de Crise met l'information nécessaire à disposition afin d'exécuter l'Arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention.	6,4	2,7	209
Les journées d'étude et les sessions d'information relatives à la planification d'urgence phase provinciale et communale organisées par le Centre de Crise sont utiles.	7,7	2,2	198
Le nombre de journées d'étude et de sessions d'information relatives à la planification d'urgence phase provinciale et communale est suffisant.	5,2	2,9	205
Le soutien du Centre de Crise lors de la rédaction des plans d'urgence provinciaux et communaux est nécessaire.	8,8	2	219
Le Centre de Crise offre suffisamment de soutien lors de la rédaction des plans d'urgence provinciaux et communaux.	4,4	2,9	205

### Commentaire

- En ce qui concerne le service relatif à la planification d'urgence phase provinciale et communale, les personnes interrogées sont moins satisfaites [par rapport à l'index de satisfaction global]. La cause principale est l'insatisfaction au niveau du soutien réel accordé à la réalisation des plans d'urgence provinciaux et communaux. En accordant le score le plus faible dans cette enquête, les personnes interrogées abordent un point de travail précis.
- Ici aussi, comme dans la phase fédérale de planification d'urgence, le nombre de journées d'étude et de sessions d'information constitue une source d'insatisfaction, néanmoins dans une moindre mesure. Un point d'action qui nécessite un examen plus approfondi, compte tenu de la valeur accordée par les clients à ces journées d'étude et ces sessions.
- Les clients du Centre de Crise accordent aussi dans ce domaine une grande importance au soutien offert.

## Exercices

Exercices			
	Moyenne	Dev.standar d	réponses
Le Centre de Crise vous fournit à temps les informations que vous avez besoin dans le cadre des exercices.	6,3	2,7	64
Le Centre de Crise organise suffisamment d'exercices de plan d'urgence par an.	5,1	2,9	58
Les exercices de plan d'urgence ont donné lieu à des améliorations concrètes.	6,1	2,5	51

### Commentaire

- Le domaine "exercices" a été identifié ci-dessus comme le domaine avec la satisfaction la plus basse, ce qui apparaît manifestement dans tous les aspects partiels de ce domaine.
- En particulier, les personnes interrogées ne sont pas très satisfaites du nombre d'exercices de plan d'urgence organisés chaque année. L'offre de tels exercices doit être développée et constitue un point d'action prioritaire.

## Situations d'urgence

coordination et gestion des situations d'urgence			
	Moyenne	Dev. standard	réponses
Lors de situations d'urgence, le Centre de Crise vous donne à temps les informations dont vous avez besoin.	6,5	2,4	47
L'information que vous recevez du Centre de Crise est suffisante.	6,3	2,6	52
L'information que vous recevez du Centre de Crise est pertinente.	6,7	2,4	51
Vous êtes satisfait de la forme sous laquelle vous recevez cette information.	6,2	2,8	52
Vous êtes satisfait du canal de communication utilisé.	6,5	2,7	53
Le Centre de Crise suit bien la situation	6,9	2,6	51
Il est indispensable que le Centre de Crise assure la coordination lors de situations d'urgence.	7,2	3	47

### Commentaire

- La satisfaction relative à la coordination et la gestion des situations d'urgence se situe au niveau de l'index de satisfaction global. Cette constatation vaut également pour les divers aspects partiels. Aucun point d'action spécifique ne ressort de cette analyse détaillée.
- Les clients semblent également accorder moins d'importance à ce rôle du Centre de Crise, en tous cas en comparaison avec les domaines mentionnés plus haut.

## Événements à risque

organisation, coordination et suivi des événements à risque			
	Moyenne	Dev. standard	réponses
Lors d'événements à risque, le Centre de Crise vous donne à temps les informations dont vous avez besoin.	6,8	2,3	64
L'information que vous recevez du Centre de Crise est suffisante.	6,8	2,3	64
L'information que vous recevez du Centre de Crise est pertinente.	6,8	2,1	64
Les mesures demandées par le Centre de Crise lors d'événements à risque sont indispensables	7,8	1,9	62
Les mesures demandées par le Centre de Crise répondent réellement au risque	7,4	2,1	61
Les mesures demandées par le Centre de Crise sont suffisamment décrites pour réaliser une bonne transposition opérationnelle.	7,1	2,4	58
Le Centre de Crise suit bien les événements à risque	7,7	2	60
Il est indispensable que le Centre de Crise assure la coordination lors d'événements à risque.	7,4	2,7	63
La coordination par le Centre de Crise en cas d'événements à risque est suffisante.	7,2	2	59

### Commentaire

- La coordination et la gestion des événements à risque ont déjà été identifiés ci-dessus comme un des domaines de base de la satisfaction des clients du Centre de Crise. Ceci s'exprime sur toute la ligne, au niveau de la question, par des scores de satisfaction supérieurs à l'index de satisfaction global.



## Protection

Protection des personnes, biens et institutions			
	Moyenne	Dev. standard	réponses
Le Centre de Crise vous fournit à temps les informations que vous avez besoin dans le cadre des missions de protection.	6,8	2,4	53
L'information que vous recevez du Centre de Crise est suffisante.	6,7	2	53
L'information que vous recevez du Centre de Crise est pertinente.	7,3	2,1	53
Les mesures demandées par le Centre de Crise à l'occasion des missions de protection sont indispensables	7,7	2,2	51
Les mesures demandées par le Centre de Crise répondent réellement à la menace	7	2	51
Les mesures demandées par le Centre de Crise sont suffisamment décrites pour réaliser une bonne transposition opérationnelle.	6,7	2,4	48
Le Centre de Crise suit bien les missions de protection	6,9	2,3	52
Il est indispensable que le Centre de Crise assure la coordination lors de l'organisation et le suivi des missions de protection.	8,1	2,6	51
La coordination par le Centre de Crise en cas de missions de protection est suffisante.	7,3	2	51

### Commentaire

- idem que commentaire événements à risque [voir ci-dessus]. Dans ce domaine, il ne faut certainement pas chercher des actions d'amélioration prioritaires.

## Menace terroriste

suite menace terroriste			
	Moyenne	Dev. standard	réponses
Les mesures prises par le Centre de Crise dans le cadre de la menace terroriste sont indispensables.	8,8	1,8	43
Les mesures prises par le Centre de Crise dans le cadre de la menace terroriste offrent une réponse réelle à la menace.	7,5	2,1	41
Les mesures prises par le Centre de Crise sont suffisamment décrites pour réaliser une bonne transposition opérationnelle.	6,6	2,1	39

### Commentaire

- Globalement, un domaine de travail avec suffisamment de satisfaction de la part des clients.
- Les personnes interrogées sont convaincues de l'importance et de la nécessité des mesures prises par le Centre de Crise dans ce cadre. Les mesures prises offrent une réponse réelle à la menace.
- S'il faut trouver dans ce domaine un point à améliorer, il s'agit du soutien pour opérationnaliser les mesures prises. Les actions menées à ce niveau ne peuvent qu'accroître la satisfaction existant déjà dans ce domaine.

## Infrastructure technique

Au niveau de l'infrastructure technique, seul 29 personnes interrogées ont effectivement des contacts en la matière avec le Centre de Crise.

Indiquez pour quelle infrastructure technique vous avez déjà eu contact avec le Centre de Crise			
Réponse	Nombre	Pourcentage	
Réseau de télécommunication du Gouvernement (Regetel)	14	3,8%	■
Système d'Information Géographique (GIS)	17	4,6%	■
Vidéoconférence	13	3,6%	■
Autres	9	2,5%	■

Les 9 « autres » réponses notées sont Astrid, Certipost, communication de crise via Belga, le système de communication de crise, divers systèmes de santé publique, le propre réseau de téléphonie, Glimmer, info sur les réseaux de canalisations et sirènes, astrid, téléphonie

Infrastructure technique du Centre de Crise			
	Moyenne	Dev.standar d	réponses
L'infrastructure technique du Centre de Crise est adaptée à vos besoins.	7,4	1,7	24
Le Centre de Crise offre suffisamment d'infrastructure technique	6,8	1,8	24
Le Centre de Crise offre suffisamment de soutien lors de l'utilisation de l'infrastructure technique.	5,9	2,7	22
La mise à disposition de l'infrastructure technique par le Centre de Crise est indispensable	8,6	1,7	24

### Commentaire

- Bien que le domaine "infrastructure technique" enregistre une satisfaction suffisamment élevée, ceci est d'abord lié à la valeur accordée par les clients à la mise à disposition de cette infrastructure par le Centre de Crise.
- La satisfaction est moins élevée en ce qui concerne le soutien offert par le Centre de Crise lors de l'utilisation de cette infrastructure, une opportunité d'amélioration est ainsi identifiée dans ce domaine.

## Accessibilité

accessibilité	Moyenne	Dev. standard	réponses
Vous savez à qui vous pouvez adresser vos questions	5,9	3,3	317
Vous êtes satisfait de l'accessibilité de votre personne de contact	6,7	2,8	272
Vous obtenez une réponse à vos questions dans un délai de 15 jours ou vous recevez un accusé de réception dans ce délai	7,3	2,6	211
La réponse à vos questions générales est suffisante	7,2	2,2	223
La réponse à vos questions générales est pertinente	7,4	2,1	223

### Commentaire

- L'accessibilité, l'avant-dernier domaine au niveau des résultats de cette enquête, a déjà été identifiée comme un domaine à améliorer en priorité, surtout en raison de son impact élevé sur la satisfaction globale.
- Le point sensible le plus clair à ce niveau est le manque de précision ressenti par les personnes interrogées quant à la personne à qui il peut s'adresser pour poser des questions. Il s'agit éventuellement de questions spécifiques qui nécessitent un interlocuteur spécifique car la satisfaction relative au traitement des questions générales est clairement suffisamment élevée. L'accessibilité des personnes de contact se situe aussi au niveau de la satisfaction globale

## Bâtiment

bâtiment	Moyenne	Dev. standard	réponses
L'accueil des visiteurs au Centre de Crise est bien organisé.	8,1	2	137
Les salles de réunion du Centre de Crise sont aménagées de manière confortable.	8	1,9	137
Les salles de réunion du Centre de Crise sont adaptées aux longues réunions.	7,5	2,1	127

### Commentaire

- Les clients du Centre de Crise sont clairement satisfaits de la manière dont ils sont accueillis et apprécient le confort des salles de réunion. Ce domaine a obtenu le score de satisfaction le plus élevé dans le cadre de cette enquête.

## Site web

Sur 366 personnes interrogées 183 [juste 50%] indiquent qu'elles connaissent le site web [www.crisiscentrum.be](http://www.crisiscentrum.be). Que connaître ne signifie pas toujours utiliser ressort de la réponse à la question de savoir si on a déjà consulté le site web : 153 personnes interrogées [41 % des 366 d'origine], l'ont confirmé.

Un premier point d'action possible dans ce domaine, est de faire connaître de manière active le site web. L'une des pistes est d'y placer du contenu qui ne peut être obtenu que via cette voie [cfr. Infra].

site web	Moyenne	Dev.standard	réponses
La forme graphique du site web est attrayante.	6,9	1,5	151
Le site web est clair et la navigation est facile.	7,2	1,7	151
Vous avez trouvez les informations que vous cherchiez.	6,8	2,2	146
La lisibilité des textes sur le site web est bonne	7,4	1,7	151

### Commentaire

- Les personnes interrogées qui consultaient le site web, sont satisfaites du site web dans ses divers aspects, en particulier de la lisibilité des textes.
- Le score le plus bas dans ce domaine concerne la recherche de l'information. Avec le score de 6,8, ceci se situe toutefois au dessus de l'index de satisfaction global.
- Les personnes interrogées ont indiqué quelles informations supplémentaires elles souhaiteraient trouver sur le site web, en insistant sur la possibilité de télécharger les plans d'urgences finalisés et les documents de travail sur le site web [voir lien susmentionné].

Quelles autres informations souhaiteriez-vous sur le site web, éventuellement via un accès sécurisé ?			
Réponse	Nombre	Pourcentage	
plans d'urgence finalisés	153	41,8%	
documents de travail	116	31,7%	
rapports des réunions	89	24,3%	
mesures prises	89	24,3%	
Cartographie (GIS)	125	34,2%	
Autres	24	6,6%	

Les 24 réponses notées dans la catégorie autres, sont reprises dans l'annexe 4.

## Publications

Des 366 personnes interrogées [=61,7%] 226 personnes interrogées affirment connaître une ou plusieurs publications du Centre de Crise.



publications	Moyenne	Dev. standard	réponses
Les publications du Centre de Crise sont utiles	8,1	1,9	224
Le contenu des publications est structuré	7,9	1,8	223
L'information dans les publications est claire	7,7	1,8	224

### Commentaire

- Les personnes interrogées considèrent les publications du Centre de Crise utiles, structurées et précises, ce qui entraîne un score de satisfaction élevé pour ce domaine.
- Compte tenu du faible impact de ce domaine et le fait que plus de 60% connaissent les publications, des actions spécifiques dans ce domaine ne sont pas directement nécessaires.

## Plaintes

Des 366 personnes qui ont effectivement participé à cette enquête, 46 déclarent savoir où il faut introduire une éventuelle plainte sur le fonctionnement du Centre de Crise.

Vous savez où vous pouvez introduire une plainte en ce qui concerne le fonctionnement du Centre de Crise			
Réponse	Nombre	Pourcentage	
Oui	46	12,6%	
Non	320	87,4%	

Des 46 personnes interrogées, aucune d'entre elles n'a porté plainte par le passé, par conséquent les questions relatives au traitement des plaintes sont restées sans réponse.

### Commentaire

Malgré l'absence de chiffres de satisfaction, il est évident que des opportunités d'amélioration existent.

- Les clients ne connaissent pas assez la procédure des plaintes. Une communication active et intensive relative à la gestion des plaintes est de mise.
- Le fait que personne [des 366 personnes interrogées] n'ait jamais porté plainte est tout aussi étonnant. Il semble opportun d'approfondir davantage la procédure des plaintes et d'évaluer les actions correctrices qui s'imposent éventuellement [à quel propos peut-on introduire une plainte, comment doit-on porter plainte,...]

## **7. Suggestions d'amélioration**

A la fin de la liste de questions de l'enquête, on a demandé via une question ouverte quelles étaient les éventuelles suggestions pour améliorer le fonctionnement du Centre de Crise

Parmi les 366 personnes interrogées, on a noté 62 réactions [16,9%].

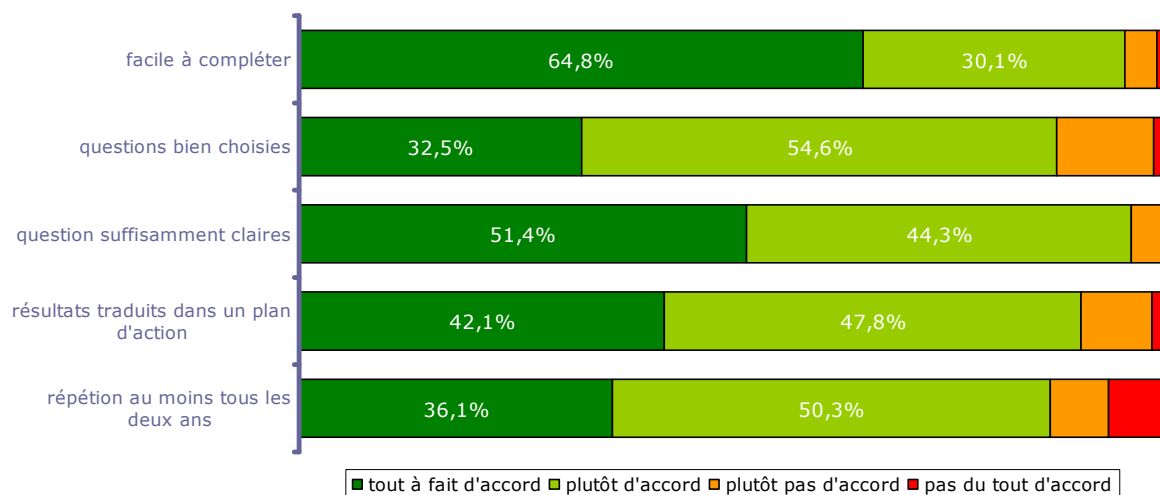
Les suggestions fournies par les clients sont relativement techniques et ne peuvent pas être résumées en quelques lignes.

Pour utiliser ces suggestions aussi bien que possible, elles ont toutes été reprises dans l'annexe 5.

Evidemment aucun lien n'a été fait avec les données du client ou du profil, afin de garantir l'anonymat. Néanmoins, le traitement confidentiel de ces données reste impératif.

## 8. Evaluation du questionnaire

A la fin de l'enquête, on a posé 5 questions pour évaluer la qualité du questionnaire et la confiance qu'ont les personnes interrogées en de telles enquêtes.



### Commentaire

- Les personnes interrogées trouvent que le questionnaire est facile à compléter et apprécient la clarté des questions.
- La confiance dans le fait que les résultats de l'enquête seront effectivement traduits dans le plan d'action règne parmi une large majorité [89,9%].
- L'implémentation des actions d'amélioration concrètes constitue sans aucun doute un facteur critique lors de l'éventuelle répétition de l'enquête, pour laquelle 85% est en faveur.

