

ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION GÉNÉRALE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

3.2

Méthodologie de mesure de la satisfaction relative aux prestations offertes par la Région

ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

جمعية جهات المغرب
ⵜⴰⵎⴰⵡⴰⵙⵜ ⵏ ⵜⵉⵎⴷⵓⵖⴰⵍⵉⵏ ⵏ ⵍⵎⵖⵔⵉⴱ
ASSOCIATION DES RÉGIONS DU MAROC

تشارك
TASHAROC
for Open Regions

British Embassy
Rabat

2022

Sommaire

Introduction 5

1 - Conseil de la Région : compétences, politiques publiques régionales et population ciblée par la mesure de la satisfaction 7

2 - Mesure de la satisfaction directe 10

3 - Calcul du degré de satisfaction directe 11

4 - Mesure générale de la satisfaction 13

5 - Les indicateurs qualitatifs de mesure de la satisfaction de la population cible à l'égard des différents services de la Région 14

6 - Conception de questionnaires de mesure de la satisfaction 16

7 - Questionnaire de mesure de la satisfaction comme moyen de collecte des données 18

8 - Comment les résultats du questionnaire de mesure de la satisfaction sont-ils utilisés? 18

9 - Importance de la mesure de la satisfaction et sa relation avec la qualité des services dans le cadre des stratégies de l'amélioration continue de la performance 19

10 - Outils techniques pour le développement de questionnaires de mesure de la satisfaction 21

Méthodologie de mesure de la satisfaction relative aux prestations offertes par le Conseil de la Région

Introduction

La mesure de la satisfaction des usagers des services publics est au cœur de l'action publique. Elle est centrée sur les citoyennes et les citoyens et constitue un élément essentiel de la gestion de la qualité dans le cadre des stratégies de performance visant l'amélioration continue des services publics. Après avoir été limitée aux clients dans le secteur privé, la mesure de la satisfaction est désormais utilisée dans le secteur public, en particulier dans les pays démocratiques et émergents, compte tenu du rôle que jouent les institutions publiques dans la conception et la mise en place des politiques publiques, en fonction des besoins et des attentes des citoyennes et des citoyens et de la société civile, et du fait de l'évolution qu'a connue leur statut juridique qui leur permet, désormais, de participer à l'élaboration de ces politiques publiques et à la prise de décision.

C'est dans ce contexte, que le Maroc s'est inscrit dans cette orientation, en optant à travers la Constitution de 2011, pour la démocratie citoyenne et participative comme étant un des fondements du régime constitutionnel du Royaume tel que stipulé par l'alinéa 2 de l'Article premier de la Constitution : « Le régime constitutionnel du Royaume est fondé sur la séparation, l'équilibre et la collaboration des pouvoirs, ainsi que sur la démocratie citoyenne et participative ... ».

Si la démocratie participative est considérée comme étant un mécanisme complémentaire de la démocratie représentative, qui se traduit généralement par l'élection des membres au sein d'institutions à vocation représentative, ce qui leur donne le droit de contribuer ainsi à la prise de décision, celle-ci (la démocratie participative) ne peut en aucun cas prendre la place de l'autre (la démocratie représentative).

L'approche participative est donc considérée comme l'une des manifestations les plus importantes de cette nouvelle démocratie fondée sur la participation de toutes les composantes de la société à la prise de décision et un des principaux mécanismes pour l'élaboration, le suivi et l'évaluation des politiques publiques, notamment au niveau territorial, car elle s'appuie sur des outils interactifs, ayant démontré leur succès, et visant à donner du dynamisme au territoire en faisant participer activement les citoyennes et citoyens aux programmes de développement.

Dans ce cadre et conformément aux dispositions du premier alinéa de l'article 139 de la Constitution, les lois organiques relatives aux Collectivités Territoriales, ont dédié un chapitre aux mécanismes participatifs de dialogue et de concertation dans le but de favoriser l'implication des citoyennes et citoyens et des associations dans l'élaboration et le suivi des programmes de développement. C'est ainsi que la loi organique n° 111.14 relative aux régions, dans son article 117 fait référence à la création de trois instances consultatives auprès du conseil de la région chargées successivement de la mise en œuvre des principes de l'équité, de l'égalité des chances et de l'approche genre, des questions relatives aux centres d'intérêt des jeunes et de l'étude des affaires régionales à caractère économique, sans oublier le droit désormais reconnu aux citoyennes et citoyens et aux associations de présenter des pétitions au conseil de la région ainsi que la démarche d'élaboration du plan de développement régional (PDR) qui doit se faire désormais sur la base d'une démarche participative.

Partant de là, le processus de mesure de la satisfaction est une partie intégrante de l'approche participative, stipulée par la constitution et les lois organiques relatives aux collectivités territoriales et se recoupe de manière significative avec la philosophie et l'esprit même de la démocratie citoyenne et participative, telle qu'elle a été constitutionnalisée par l'article premier de la constitution. Car, en effet, on ne peut pas invoquer les citoyennes et citoyens à s'impliquer dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi des politiques publiques sans connaître leur opinion et leur satisfaction à l'égard des modalités de préparation et de mise en œuvre de ces politiques publiques sur le terrain et à l'égard également des prestations offertes par les services publics.

Sur la base de ce qui précède, on peut dire que la mesure de satisfaction, aide les décideurs ainsi que les personnes en charge de la gestion des affaires publiques à connaître la réalité de la performance ainsi que la perception de celle-ci par l'usager. C'est également un outil qui permet de comprendre la structure sociale dont on fait face, ce qui permettra de moduler l'offre des prestations en fonction des besoins des aspirations et des attentes des secteurs économiques et sociaux (entreprises, institutions sociales ...) et de types de population (jeunes / personnes âgées, hommes / femmes, personnes en situation d'handicap, de vulnérabilité ou de précarité ...etc.).

La mesure de la satisfaction permet également, de déterminer les écarts ou gaps entre les prévisions qui se manifestent souvent en termes d'attentes et la perception par les citoyennes et citoyens de la performance réelle, sur la base de la prestation offerte, ce qui permet d'identifier la nature du travail à effectuer pour améliorer la qualité du service de la prestation et la développer pour réduire l'écart entre l'attente et la perception.

1 / Conseil de la Région : compétences, politiques publiques régionales et population ciblée par la mesure de la satisfaction

La région est chargée, à l'intérieur de son ressort territorial, des missions de promotion du développement intégré et durable à travers son organisation, sa coordination et son suivi. Elle exerce des compétences propres dans le domaine du développement régional. Elle est chargée également de l'élaboration et du suivi de l'exécution du programme de développement régional et du schéma régional de l'aménagement du territoire.

L'exercice de ces compétences s'effectue alors à travers un ensemble de mécanismes, dont le Programme de Développement Régional (PDR), qui s'étend sur une durée de six années avec un objectif de développement durable. Son élaboration doit être menée selon une approche participative, et à partir d'un diagnostic des besoins et du potentiel de la région, de l'identification de ses priorités et d'une évaluation de ses ressources et dépenses prévisionnelles pour les trois premières années, en tenant compte de l'approche genre.

Sur la base des compétences propres de la région et des politiques publiques régionales y afférentes, il est possible de déterminer la population qui peut faire l'objet de mesure de la satisfaction dans des domaines spécifiques, en fonction de la classification suivante :

Compétence	Politiques publiques régionales	Population ciblée pour la mesure de la satisfaction
Développement économique	• Soutien aux entreprises • Installation et organisation de zones pour activités économiques dans la région • Aménagement de routes et circuits touristiques dans le monde rural • Promotion des marchés de gros régionaux • Création de zones pour les activités traditionnelles et artisanales • Attractivité des investissements • Promotion de l'économie sociale et des produits régionaux.	• Le secteur privé • Le secteur coopératif • La société civile • Les citoyennes et citoyens
Formation Professionnelle, Formation Continue et Emploi	• Création de centres régionaux de formation et de centres régionaux pour l'emploi, pour le renforcement des capacités et pour assurer l'intégration au marché du travail • Supervision de la formation continue des membres des conseils et des fonctionnaires des collectivités territoriales.	• Le secteur privé • Le secteur coopératif • La société civile • Les membres des conseils • Les fonctionnaires des collectivités territoriales
Développement rural	• Relance des activités non agricoles en milieu rural • Construction, amélioration et entretien de routes non classées.	Les habitants du milieu rural de la région
Transport	• Elaboration du schéma régional du transport dans le cercle territorial de la région • Organisation de services de transport routier non urbain pour les personnes entre les collectivités territoriales au sein de la région.	Les usagers du transport

Culture	• Contribution à la préservation et à la promotion des sites archéologiques • Organisation de festivals culturels et de divertissement.	• Les visiteurs de sites archéologiques • Les acteurs économiques à proximité des sites archéologiques • Les visiteurs de festivals culturels et de divertissement • Les participants aux festivals culturels et de divertissement (artistes, hommes d'affaires, assistants, associations participantes ...)
Environnement	• Création et gestion de parcs régionaux	• Les visiteurs des parcs régionaux • Les acteurs économiques à proximité des parcs régionaux
	• Élaboration d'une stratégie régionale pour l'économie de l'énergie et de l'eau	• Le secteur privé • Les citoyennes et citoyens
	• Redynamiser les initiatives liées aux énergies renouvelables.	• Les bénéficiaires des énergies renouvelables
Coopération internationale	• Conclusion d'accords avec des acteurs étrangers dans le cadre de la coopération internationale ; • Obtention de financements dans le même cadre.	• Le secteur privé • La société civile

Habituellement, ce que souhaitent ceux qui sont ciblés par les prestations offertes par les régions c'est que l'interaction avec les politiques publiques régionales se déroule de manière fluide. Cependant, dans la plupart des cas, ces mêmes personnes rapportent plus de mauvaises que de bonnes expériences. Il est donc devenu nécessaire de trouver des outils pour évaluer et mesurer la satisfaction de ceux-ci à l'égard des prestations offertes par les régions.

Quelles sont les enquêtes de la satisfaction des personnes cibles vis-à-vis des prestations offertes par les régions ?

2 / Mesure de la satisfaction directe

Etes-vous satisfaits des prestations offertes par la région dans le domaine de .... (Préciser le domaine de la prestation) ?

Absolument insatisfait		Peu insatisfait		Pas d'avis		Peu satisfait		Très satisfait	
Oui	☐	Oui	☐	Oui	☐	Oui	☐	Oui	☐
Non	☐	Non	☐	Non	☐	Non	☐	Non	☐

Ce type de questionnaire est utilisé pour mesurer le degré de satisfaction générale des personnes ciblées par les prestations offertes directement par la région, et peut être utilisé pour mesurer la satisfaction vis-à-vis d'une prestation spécifique telle que :

- L'accueil dans la région
- l'offre d'informations
- Concordance du temps consacré avec la nature de la prestation rendue par les départements de la région...

Grâce à sa simplicité et à sa rapidité, la « mesure de satisfaction directe » présente de nombreux avantages dont les plus importants sont :

La fiabilité :

La courte durée requise pour le questionnaire ainsi que la simplicité de la question évitent que celle-ci soit ignorée. Il en résulte un grand nombre de

réponses engendrant une adhésion positive du public cible, ce qui permet à cet indicateur d'être représentatif et donc, hautement fiable.

L'exhaustivité :

La question est sans ambiguïté, brève, claire et compréhensible. La région n'aura pas forcément besoin de diviser la base ou l'univers des bénéficiaires de ses services, pour avoir leur avis et mesurer leur satisfaction. Elle peut présenter son questionnaire à tous les utilisateurs de ses services, qui font l'objet de la mesure de la satisfaction, au cours d'une période déterminée (par exemple, une semaine ou un mois entier).

La polyvalence :

La « mesure de la satisfaction directe » peut être utilisée pour mesurer divers aspects du fonctionnement.

L'instantanéité :

Les éléments de satisfaction recueillis permettent d'obtenir des données en temps réel, déterminant de façon immédiate la satisfaction ou bien l'insatisfaction et permettant dans ce cas à la région d'évaluer et améliorer la qualité.

Ces quatre atouts font de la « mesure de la satisfaction directe » un indicateur essentiel pour mesurer l'expérience personnelle des citoyennes et citoyens ou de tout autre usager, qu'il s'agisse d'une entreprise ou d'une association (ou de tout autre acteur) avec la région concernant un service spécifique.

3 / Calcul du degré de satisfaction directe

Le degré de satisfaction directe est calculé en pourcentage, le résultat est compris entre 0% et 100%. Pour obtenir un taux représentatif, il est important de collecter le plus grand nombre possible de réponses des personnes cibles avant de commencer le calcul.

La notation se fait de la manière suivante :

Absolument insatisfait	Peu insatisfait	Pas d'avis	Peu satisfait	Très satisfait
☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

Le taux de satisfaction est calculé comme suit :

Taux de satisfaction :
(nombre de réponses positives / nombre total de réponses) x 100.
Par exemple, une réponse est considérée comme positive si elle entre dans les deux catégories **« peu satisfait »** et **« très satisfait » (4/5 et 5/5).**

Par exemple, si sur 1.000 répondants, 150 ont répondu **« très satisfait »** et 350 **« satisfaits »,** alors le pourcentage de satisfaction est de 50% (150 + 350 /1.000 x 100).

A partir de 80%, le résultat est considéré comme très satisfaisant. Au contraire, un taux inférieur à 50% reflète la réalité d'un service médiocre, alors il faut travailler pour y remédier.

Afin de fournir les données qui ont rendu l'usager insatisfait du service et améliorer rapidement la prestation objet de la mesure, une question peut être ajoutée à chacune des cases ci-dessus, pour préciser les atouts à renforcer, ou les faiblesses à surmonter.

L'administration de la région peut s'appuyer sur la mesure de la satisfaction directe pour évaluer certains éléments de la performance de ses fonctionnaires. Par exemple : la mesure de la satisfaction vis-à-vis du service d'accueil en cas de **«complètement insatisfait»** ou **«légèrement insatisfait».**

Insatisfaction du service d'accueil	• Absence de salutation	☐
	• Absence de temps consacré	☐
	• Absence d'écoute	☐
	• Absence de réponse aux questions	☐
	• Absence d'orientation vers le service compétent	☐
	• Absence des accessibilités	☐
	• Tenue non professionnelle	☐

4 / Mesure générale de la satisfaction

Quant à la mesure générale de la satisfaction, et pour être utile à la région, la question générale peut être suivie de questions générales relatives à un secteur spécifique, puis à un sous-secteur en utilisant les cinq mêmes questions ci-dessus et en utilisant « L'Arbre de Spécialité ».

Êtes-vous satisfait des prestations offertes par la région (en général)?

Absolument insatisfait	Peu insatisfait	Pas d'avis	Peu satisfait	Très satisfait
☐	☐	☐	☐	☐

Quel est le domaine de compétence de la région que vous avez sollicité ?

Liste des secteurs :

• Le Secteur Social	☐
• Le Secteur Economique	☐
• Le Secteur Environnemental	☐
• Le Secteur Culturel	☐
• L'Économie Sociale et Solidaire	☐
• Autres Secteurs	☐

Liste des services du secteur (des services peuvent être ajoutés au besoin) :

• Service 1	☐
• Service 2	☐
• Service 3	☐
• Service 4	☐
• Service 5	☐
• Service 6	☐
• Service 7	☐

5 / Les indicateurs qualitatifs de mesure de la satisfaction de la population cible à l'égard des différentes prestations de la Région

Il existe plusieurs types d'enquêtes qui permettent d'évaluer l'expérience des personnes cibles vis-à-vis des prestations de la région et de connaitre leur position par rapport à celles-ci. Toutefois, chaque type d'enquête produit des informations spécifiques. Il est donc impératif pour la région d'avoir une bonne compréhension à la fois des principaux indicateurs et de l'analyse qui en résulte.

Parmi les indicateurs qui expliquent la satisfaction de la population cible vis-à-vis des prestations de la région, dans le cas de « peu satisfait » et « très satisfait », nous pouvons citer les éléments suivants :

Revenir à la région pour d'autres prestations sans réfléchir :
Cet indicateur mesure le degré réel de satisfaction, car le retour est la principale mesure de satisfaction à l'égard des prestations fournies à l'usager. Celui-ci peut être interrogé, en répondant sur une échelle de 1 à 10, s'il aura recours aux prestations rendues par la région automatiquement et sans réfléchir (sans réfléchir car la région peut être la seule à fournir cette prestation).

Reviendrez-vous à l'administration de la région automatiquement et sans réfléchir ?	1	☐
	2	☐
	3	☐
	4	☐
	5	☐
	6	☐
	7	☐

Recommander les prestations de la région à d'autres usagers :

Cet indicateur mesure une autre dimension réelle de la satisfaction, car la recommandation des prestations de la région à d'autres usagers constitue une mesure de la satisfaction à l'égard des prestations reçues par l'usager.

Celui-ci peut être invité à répondre, sur une échelle de 1 à 10, s'il recommandera les services de la région à d'autres usagers :

Êtes-vous prêt à recommander les prestations de la région à d'autres usagers ?	1	☐
	2	☐
	3	☐
	4	☐
	5	☐
	6	☐
	7	☐
	8	☐
	9	☐
	10	☐

Facilité d'accès à la prestation :

Cet indicateur mesure la facilité avec laquelle l'usager a pu atteindre l'objectif qui l'a conduit à l'administration de la région. Le bénéficiaire peut être invité à répondre, sur une échelle de 1 à 10.

Avez-vous facilement atteint l'objectif qui vous a conduit à l'administration de la région ?	1	☐
	2	☐
	3	☐
	4	☐
	5	☐
	6	☐
	7	☐
	8	☐
	9	☐
	10	☐

6 / Conception de questionnaires de mesure de la satisfaction

Le questionnaire de mesure de la satisfaction de la région permet d'obtenir les données pertinentes nécessaires pour mettre en œuvre des stratégies et des plans d'action d'une grande qualité et d'améliorer l'expérience des usagers vis-à-vis des prestations offertes par la région, en fonction de ses compétences telles que réglementées par la loi. Ci-dessous quelques orientations, à titre indicatif, pour concevoir un questionnaire de mesure de la satisfaction.

Étudier tout ce qui a été fait par la région dans le cadre de la mise en œuvre de la régionalisation avancée :

Il est recommandé de commencer par obtenir des données générales auprès des différents services de la région sur les politiques publiques régionales, afin de les comparer avec d'autres régions, bénéficier de leurs expériences et faire des comparaisons internes.

Identifier de façon précise la prestation pour laquelle la satisfaction doit être mesurée :

Il faut que la prestation, qui va faire objet de mesure de la satisfaction, fasse partie des compétences de la région. Il est préférable de commencer par mesurer la satisfaction à l'égard d'une prestation directe faisant partie des compétences propres de la région. Après avoir accumulé de l'expérience, la mesure de satisfaction peut cibler d'autres prestations ou politiques publiques pilotées par la région, même si avec la contribution d'autres intervenants.

Poser des questions fermées avec des options limitées :

Dans le principe de la conception des questionnaires de mesure de satisfaction, il existe des questions fermées qui nécessitent de choisir entre deux réponses « oui » ou « non », ou de choisir parmi trois réponses au plus « oui », « non », « je ne sais pas » / « je n'ai pas d'avis ».

Ajouter une seule question ouverte :

Malgré le fait qu'il est préférable d'utiliser des questions fermées en matière de mesure de la satisfaction, une question ouverte peut néanmoins être ajoutée, afin de permettre aux répondants de fournir des explications par rapport à la notation qu'ils ont donnée, ou de présenter des raisons ou de faire des suggestions. Dans le cas où des raisons ou des suggestions sont demandées, leur nombre doit être limité, par exemple : Veuillez énumérer trois raisons derrière... / ou trois suggestions pour ..., et les classer par ordre d'importance.

La question ouverte aide l'équipe de recherche à comprendre les résultats de l'enquête et fournit des preuves sur les méthodes ayant contribué à la satisfaction du public ciblé ou, au contraire, à son insatisfaction.

Limiter les destinataires du questionnaire aux résidents de la région et ses usagers :

Il n'est pas possible de lancer un questionnaire pour le grand public lorsqu'il s'agit de mesurer la satisfaction à l'égard des prestations de la région. Toute participation extérieure à la population résidente ou aux usagers de la région conduira à biaiser les résultats.

Préparer et réaliser des questionnaires permettant des réponses rapides :

Grâce au développement des nouvelles technologies, de nombreuses personnes renseignent des questionnaires sur leur Smartphones et tablettes. Il est donc impératif d'assurer la compatibilité des questionnaires avec ces outils modernes, afin de collecter le plus grand nombre de réponses possibles.

Utiliser un vocabulaire spécifique et compréhensible :

Il est nécessaire d'utiliser un vocabulaire spécifique et compréhensible par un large public pour qu'il soit facile pour tout le monde d'apporter des réponses. Si, par contre, le répondant a du mal à comprendre la question, il peut ne pas terminer sa participation au questionnaire.

Faire des exercices pour un certain nombre d'individus :

Ces exercices doivent être menés avant de lancer le questionnaire, afin de s'assurer que tous les éléments énumérés ci-dessus sont disponibles.

7 / Questionnaire de mesure de la satisfaction comme moyen de collecte des données

La région peut utiliser les questionnaires de mesure de la satisfaction afin de renseigner sa propre base de données relative à ses usagers, dans le strict respect de la protection des données personnelles.
Dans ce contexte, il est nécessaire de s'assurer du consentement du répondant pour participer au questionnaire, et d'avoir son accord pour lui demander les informations suivantes :

- Âge
- Genre
- Niveau d'éducation
- Catégorie Socioprofessionnelle
- Revenu familial
- État civil
- Nombre d'enfants
- Adresse postale et adresse électronique
- Autres informations que la personne interrogée souhaite fournir.

8 / Comment les résultats du questionnaire de mesure de la satisfaction sont-ils utilisés ?

Mesurer la satisfaction de l'usager de la région est l'un des enjeux très importants pour le fonctionnement de celle-ci, et ce du fait de son impact sur la performance. Par conséquent, l'explication des questionnaires, pour extraire les informations, est une affaire essentielle, et doit être lancée en peu de temps après la réalisation du questionnaire, sachant que certains questionnaires de mesure de la satisfaction directe donnent des résultats dès qu'ils sont renseignés.
Par ailleurs, s'il y a un retour des résultats de la participation des usagers aux questionnaires de mesure de satisfaction, cela renforcera leur confiance dans la région et la régionalisation avancée et contribuera au renforcement des relations de la région avec les citoyennes et citoyens, notamment dans les domaines suivants :

Amélioration des services de proximité :

L'interaction rapide de la région en cas de réactions négatives est un moyen de maintenir la confiance des usagers. Par exemple, si les usagers interrogés estiment que l'obtention d'une prestation spécifique nécessite un temps plus long que prévu, l'administration du conseil de la région est tenue d'étudier le temps normal pour réaliser la même prestation, et s'il apparaît que le temps d'attente réel est plus long que le temps requis, les causes doivent être cherchées et le problème résolu.

Analyse des tendances :

La région doit identifier les aspects ayant provoqué l'insatisfaction et quels sont les inputs pouvant être utilisés pour surmonter les lacunes. Elle est tenue aussi d'identifier les aspects positifs afin de les renforcer et d'en capitaliser comme par exemple profiter pour saluer l'effort ou le travail de la division ou du service ou du fonctionnaire qui était derrière la satisfaction positive des usagers ;

Partage des résultats au sein de la région :

Les résultats positifs de la mesure de la satisfaction doivent être partagés au sein de l'administration de la région, pour inciter toutes les composantes de la région (départements, services, fonctionnaires ... etc.) à déployer plus d'efforts pour assurer la satisfaction des usagers.

9 / Importance de la mesure de la satisfaction et sa relation avec la qualité des prestations dans le cadre de la stratégie de l'amélioration continue de la performance

La mesure de la satisfaction est considérée comme un outil pour améliorer la qualité de la performance de toute institution qui en fait recours y compris les régions. L'enjeu ne se limite pas à l'amélioration de la performance, mais au-delà s'étend à la sensibilisation de l'usager et sa prise de conscience que les prestations fassent objet d'amélioration continue afin d'augmenter sa confiance.

Trois cas de performance peuvent être recensés, le cas où la mesure de la satisfaction n'est pas utilisée, le cas où la mesure de la satisfaction est utilisée et le cas d'institutionnalisation de l'utilisation de la mesure de la satisfaction.

9 - a

Cas de la non-utilisation de la mesure de la satisfaction

La prestation

Le / la citoyen(ne) perçoit la prestation telle qu'il l'imagine de la recevoir

Le niveau de la qualité / satisfaction ne fait pas l'objet de mesure

Satisfaction ou insatisfaction / la région ne connaît pas la vérité et ne prend pas d'initiatives pour améliorer la satisfaction

Fin

9 - b

Cas d'utilisation de la mesure de la satisfaction



La prestation

Le / la citoyen(ne) perçoit la prestation telle qu'il/elle l'imagine de la recevoir

La région mesure le niveau de satisfaction / qualité des prestations objets de la mesure

La région a un retour quant à la satisfaction ou l'insatisfaction de l'usager et prend des initiatives pour améliorer la satisfaction

Le / la citoyen(ne) perçoit la qualité des prestations

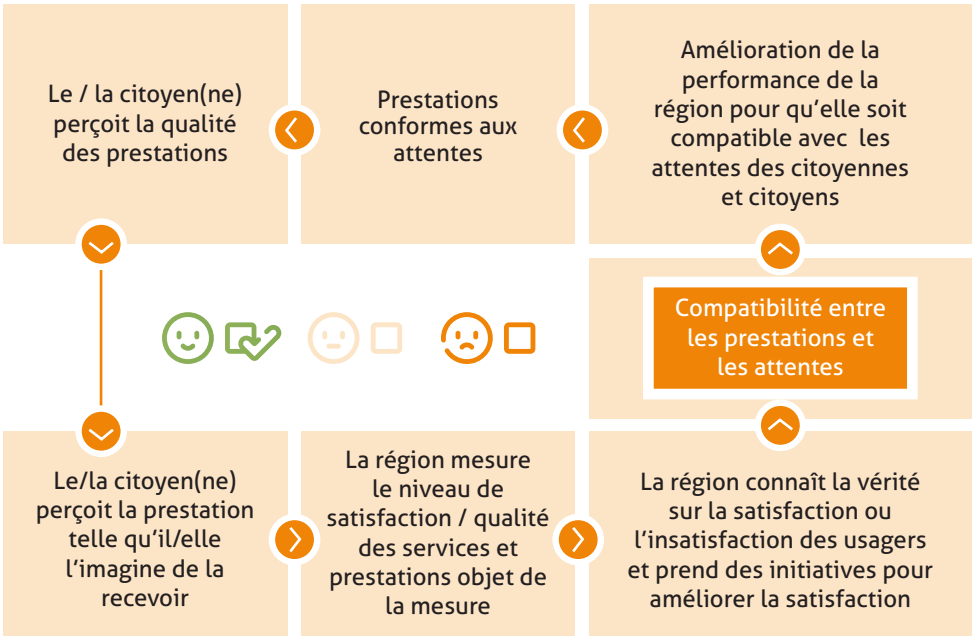
Prestations comme un nouveau départ La région connaît la vérité sur la satisfaction ou l'insatisfaction des usagers et prend des initiatives pour améliorer la satisfaction

Nouveau départ

Amélioration de la performance de la région pour répondre aux attentes des citoyennes et citoyens

9 - c

Cas d'institutionnalisation de l'utilisation de la mesure de la satisfaction



10 / Outils techniques pour le développement de questionnaires de mesure de la satisfaction

Il existe de nombreux outils dans le domaine des technologies modernes qui peuvent être utilisés pour mesurer la satisfaction, dont « Excel » qui permet de mesurer directement la satisfaction des fonctionnaires, par exemple à la sortie des usagers de l'administration de la région. Et il existe des applications qui permettent de préparer des enquêtes de satisfaction, certaines sont entièrement gratuites, d'autres proposent une version payante et une version gratuite.

Parmi les applications qui sont classées premières figurent les suivantes :

- GoogleDocs
- Feedier
- SurveyGizmo
- SurveyLegend
- LimeSurvey*
- QualtricsResearchCore
- SurveyMonkey
- Typeform*
- SoGoSurvey
- Survey Anyplace
- Zoho Survey