



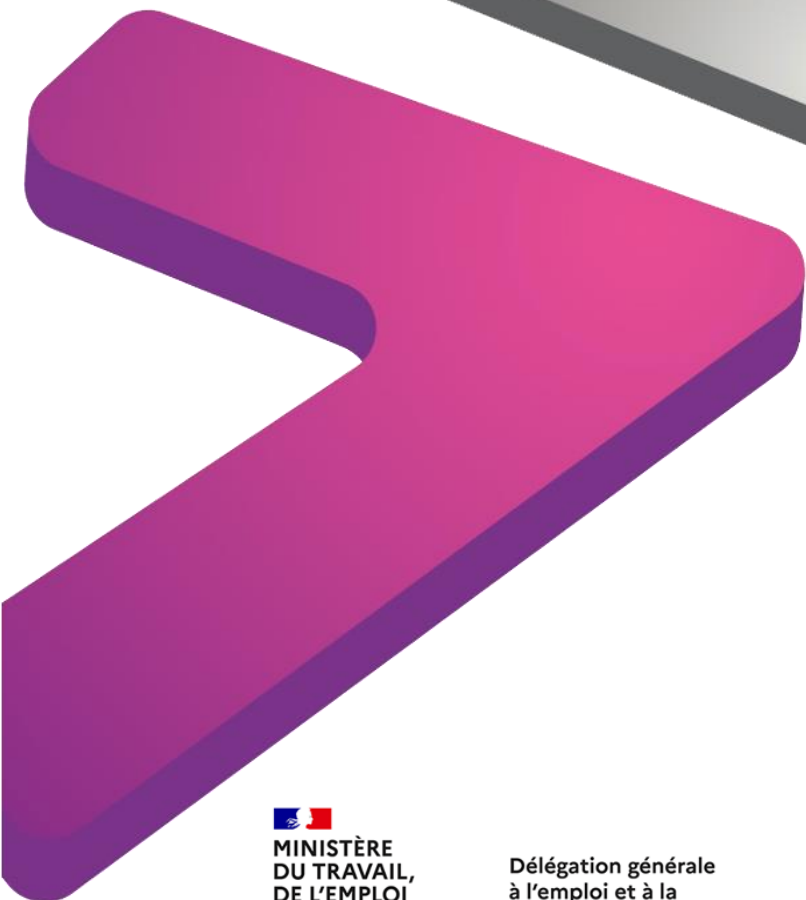
la fédération
des entreprises
d'insertion

Efficacité économique,
finalité sociale



Résultats de l'enquête de satisfaction Quali'OP

Décembre 2022



MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Délégation générale
à l'emploi et à la
formation professionnelle



Cofinancé par
l'Union Européenne

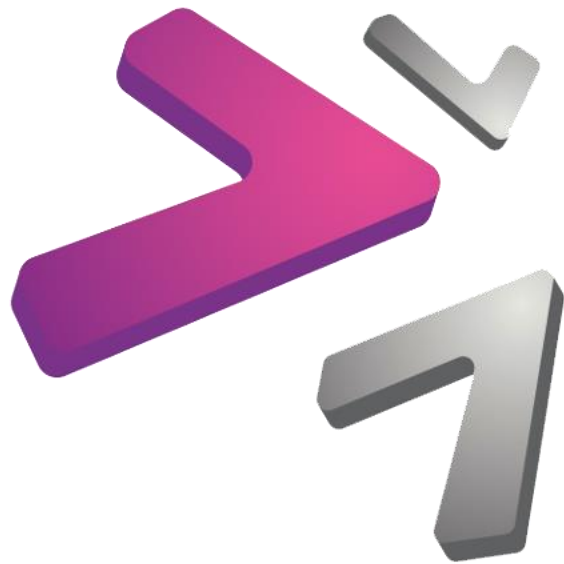
Ce projet est soutenu par le
Fonds social européen Plus
(FSE+)

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALI'OP
REF. 166

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org



Introduction

Quali'OP - Enquête de satisfaction auprès des adhérents sur les services de la fédération

La démarche de certification de services Quali'OP s'inscrit dans une logique d'amélioration continue du service rendu aux adhérents et demande la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction annuelle.

Cette enquête vise à faire le point sur la satisfaction des adhérents quant aux services rendus et au fonctionnement de la fédération de manière globale, c'est-à-dire tant au niveau national qu'au niveau régional.

Après une première enquête en 2021, nous avons lancé la deuxième enquête annuelle qui, tout en bénéficiant de quelques améliorations, a respecté la trame générale de la première afin d'avoir des éléments de comparaison et pouvoir jouer un rôle de baromètre annuel.

Rappel du cadre de l'enquête



Dirigeants
des entreprises
adhérentes



Enquête en ligne sous Forms Office 365
(lien via Info'flash)



Réalisation du 21 novembre au 06 décembre 2022

Traitement en décembre 2022

Résultats en janvier 2023



+ de 100 réponses
soit 1/5 des adhérents
(20%)



**ENQUETE
OBLIGATOIRE**

À réaliser chaque année
(référentiel Quali'OP)

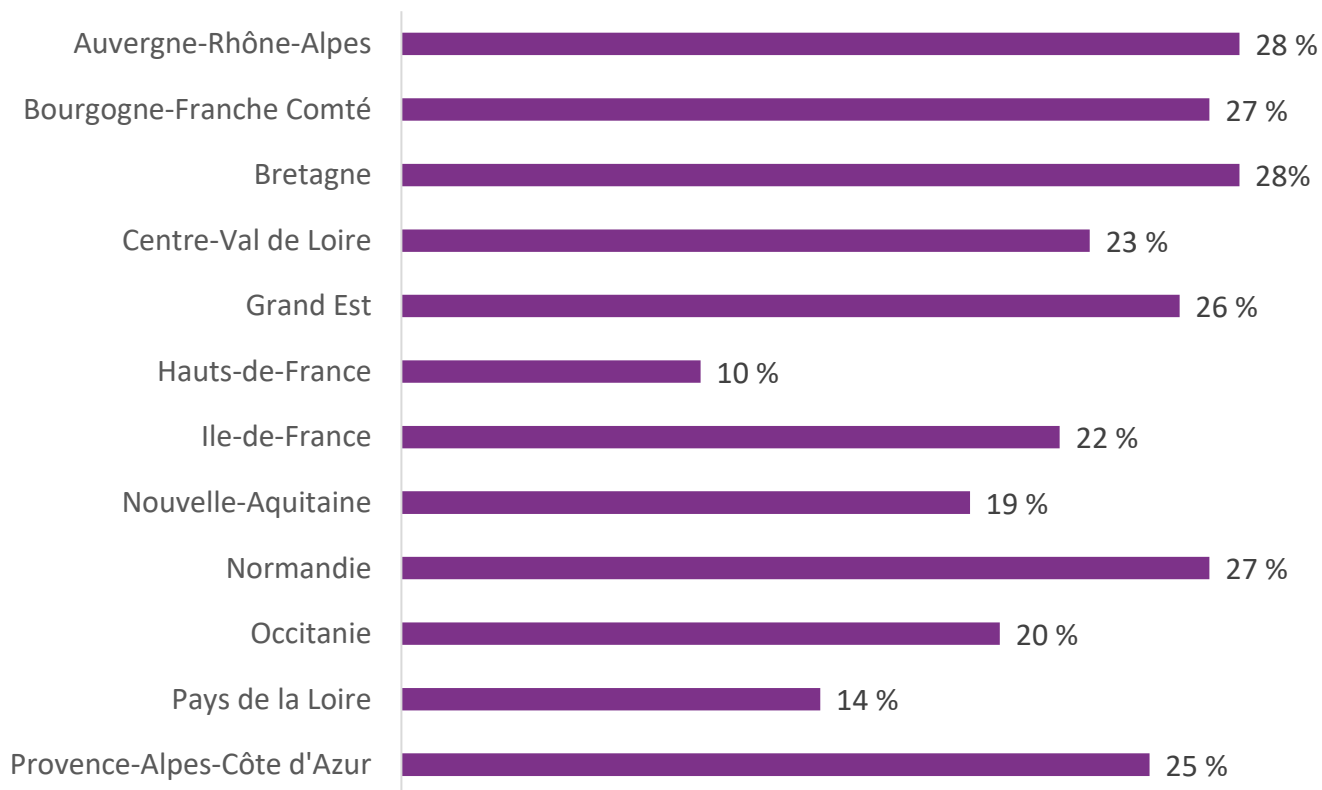
Thèmes à couvrir :



- ✓ Actions d'influence
- ✓ Communication
- ✓ Veille/expertise
- ✓ Qualité des réunions
- ✓ Réponses aux adhérents
- ✓ Accueil

156 réponses ont été reçues, soit un taux de réponse de 23 % correspondant à l'objectif fixé.

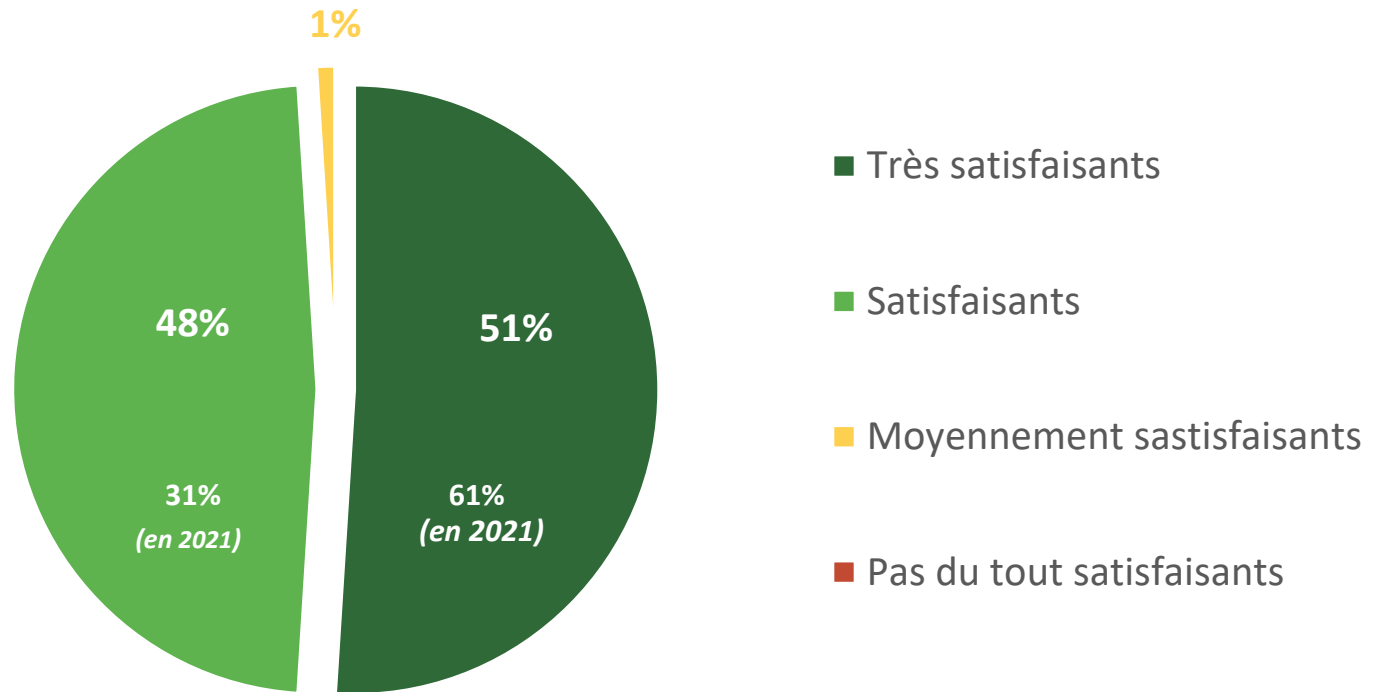
Taux de réponses par région



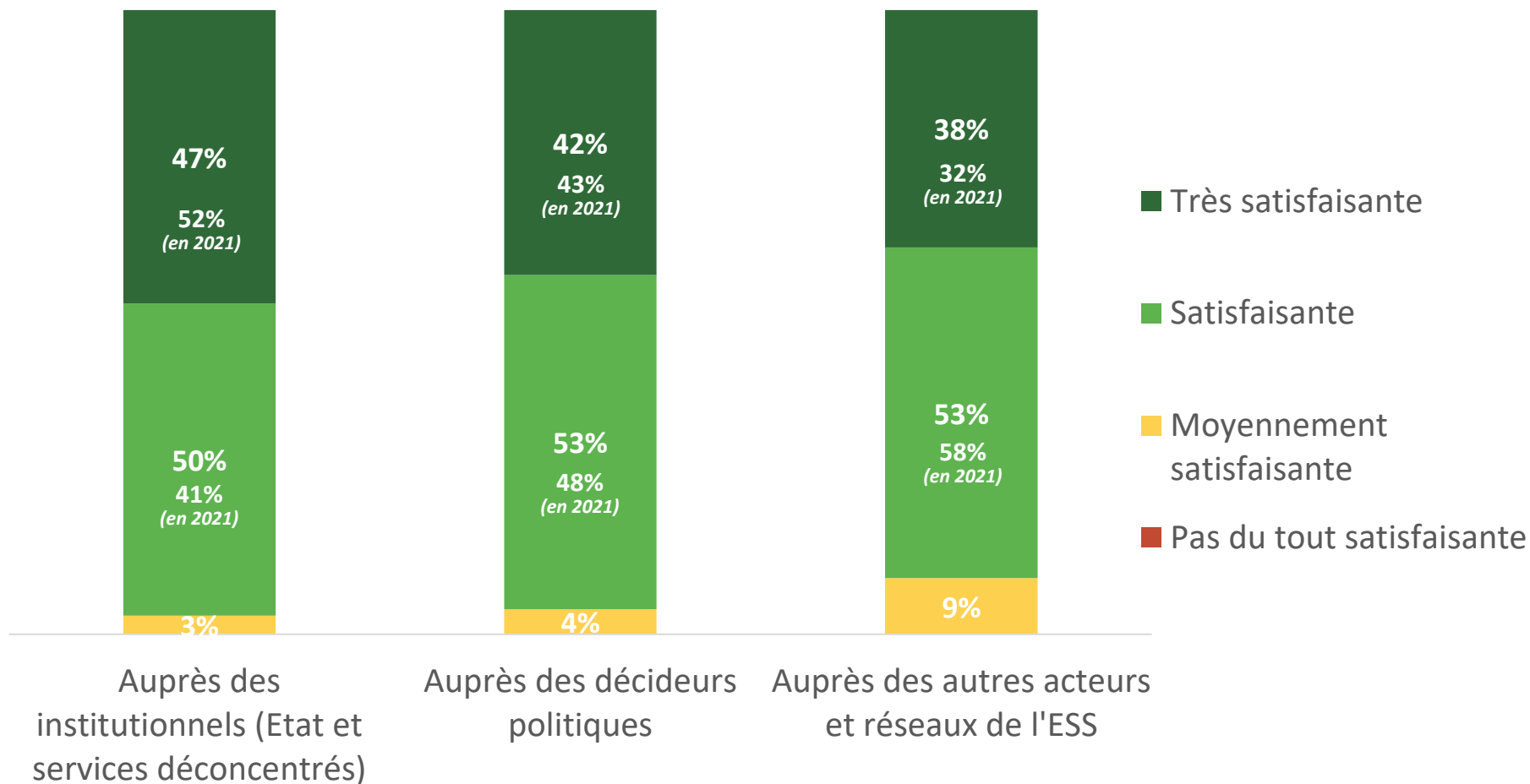


Actions d'influence/plaidoyer

Question 1 : Comment évaluez-vous les résultats des actions menées par la fédération pour représenter et défendre les entreprises d'insertion ?



Question 2 : Votre opinion sur la représentation de la fédération



Analyse :

99 % d'adhérents jugent « très satisfaisants » ou « satisfaisants » les actions menées par la fédération pour les représenter et les défendre.

C'est un excellent résultat que l'on retrouve dans les verbatims sur les points forts de la fédération. La mission de plaidoyer de la fédération est ainsi reconnue et jugée efficace par la quasi-totalité des adhérents.

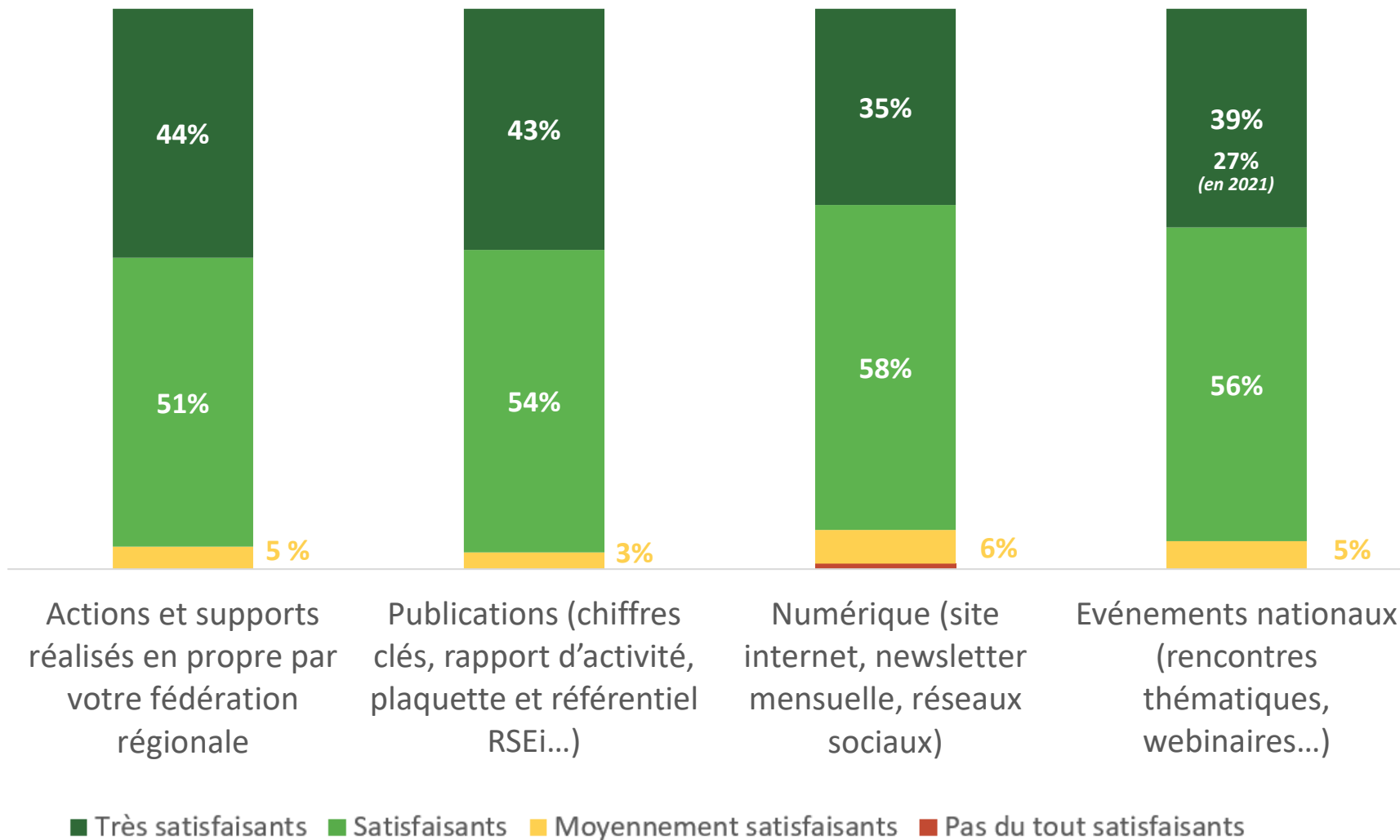
A noter cependant que par rapport à 2021, le taux de « très satisfaisants » est passé de 61 % à 51 %, ce qui conforte l'idée d'une année 2021 « exceptionnelle » au regard du lobbying intensif réalisé par la fédération durant la crise sanitaire liée au Covid-19 qui avait été particulièrement apprécié par les adhérents.

En lien avec cette « exception 2021 », le taux de « très satisfaisant » sur la représentation de la fédération auprès des institutionnels baisse également pour passer de 52 % à 47 % alors que le taux de « très satisfaisant » auprès des décideurs politiques reste quasi identique (43 % en 2021 versus 42 % en 2022). Enfin, le taux de « très satisfaisant » pour la représentation auprès des autres acteurs et réseaux de l'ESS qui était une piste d'amélioration identifiée en 2021, progresse et passe ainsi de 32 % à 38 % en 2022.

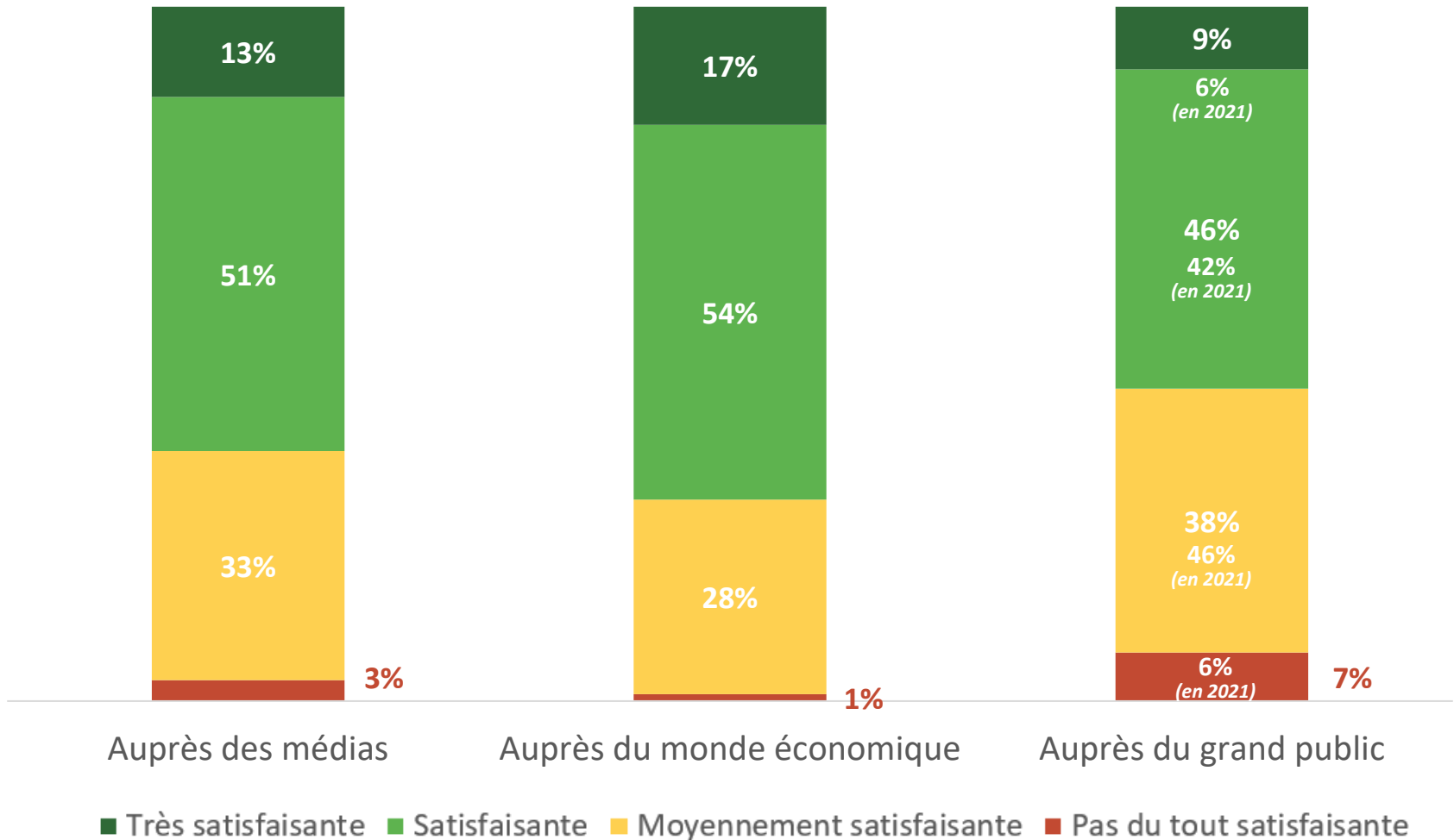


Communication

Question 3 : Comment évaluez-vous les actions et supports de communication de la fédération ?



Question 4 : Votre opinion sur la promotion des entreprises d'insertion menée par la fédération



Analyse :

Le taux de satisfaction concernant les actions et supports réalisés par les fédérations régionales et les publications nationales reste stable par rapport à 2021 :

44 % de « très satisfaisant » pour les actions et supports réalisés par les fédérations régionales (45 % en 2021) et 43 % de « très satisfaisant » pour les publications nationales (42 % l'année dernière).

Par contre, le numérique qui a fait l'objet d'un gros travail de mise à jour et d'investissement en 2022 (notamment renforcement de la présence sur les réseaux sociaux et suppression de l'intranet au profit d'une nouvelle application), voit le taux de « très satisfaisant » remonter et passer ainsi de 30 % en 2021 à 35 % en 2022.

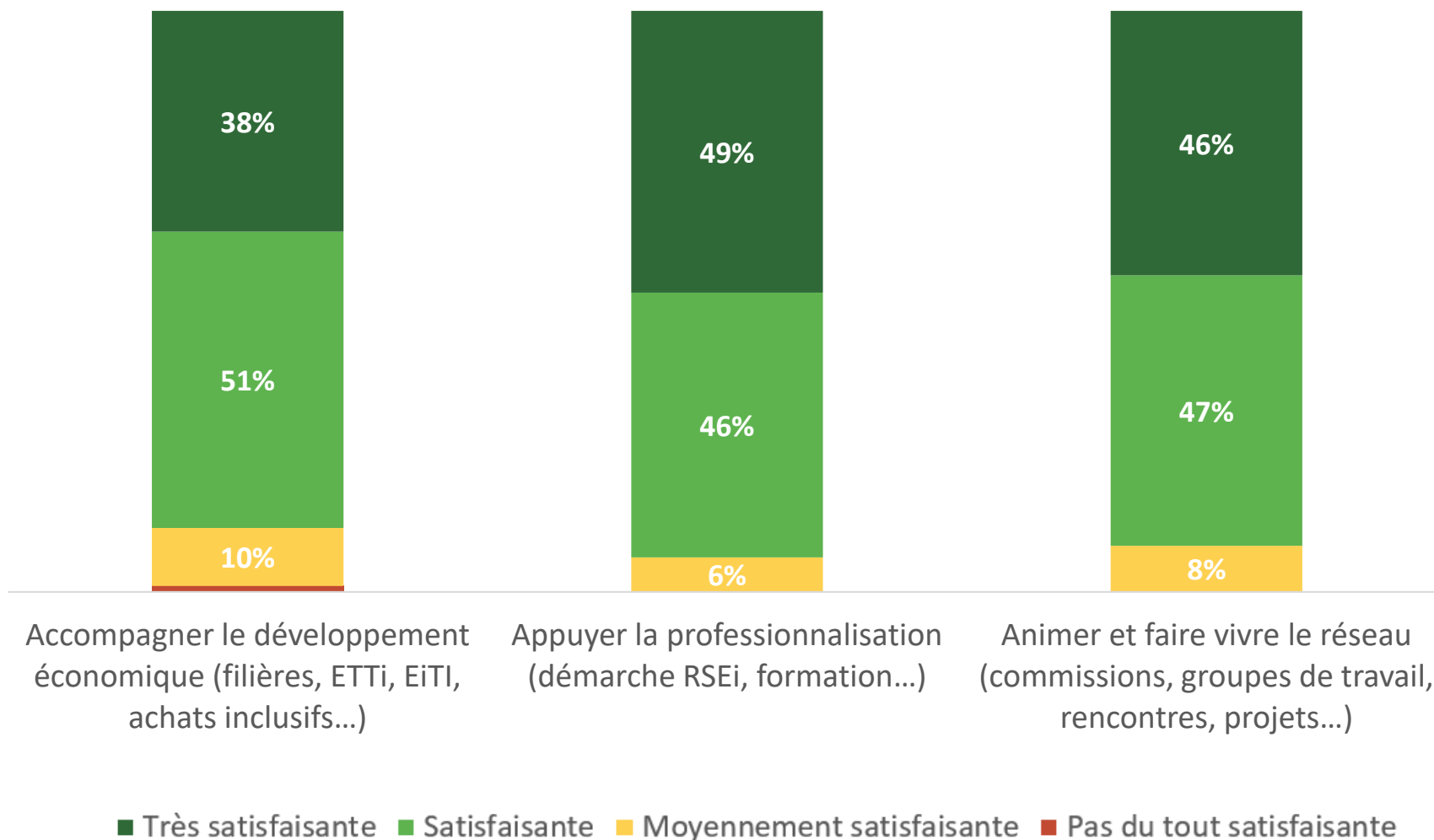
De la même manière, les événements nationaux qui n'avaient pas pu avoir lieu en 2021 suite à la crise sanitaire, et qui ont pu être organisés en 2022 (congrès de la fédération, Printemps de l'inclusion, journée ETTi, rencontres filières...) permettent au taux de « très satisfaisant » de passer de 27 % en 2021 à 39 % en 2022, un très bon résultat.

Sans changement par rapport à 2021, la promotion des entreprises d'insertion reste un sujet à travailler, les adhérents ayant plutôt une opinion « satisfaisante » voir « moyennement satisfaisante » à ce sujet. La promotion auprès du monde économique augmente un peu son taux de « très satisfaisant » qui passe de 12 % à 17 % mais le taux de satisfaction de la promotion auprès des médias ou du grand public n'évolue pas beaucoup avec 13 % de « très satisfaisant » pour les médias (14 % en 2021) et 9 % de « très satisfaisant » auprès du grand public (6 % en 2021).



Services de la fédération

Question 5 : Comment évaluez-vous globalement les services de la fédération pour :

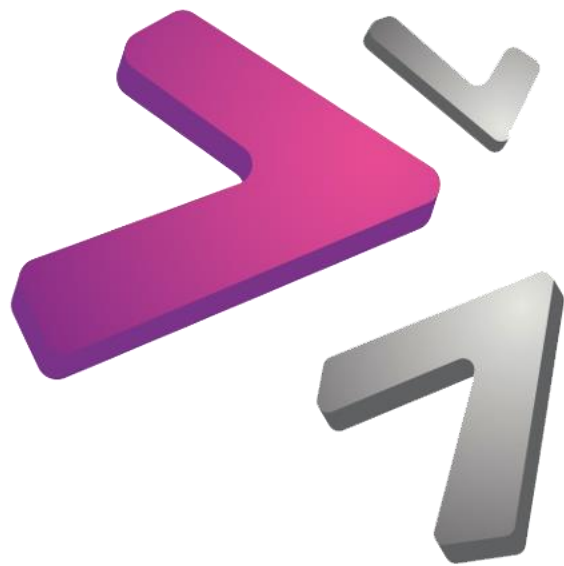


Analyse :

Concernant les trois principaux services rendus aux adhérents, peu d'évolution par rapport à 2021 :

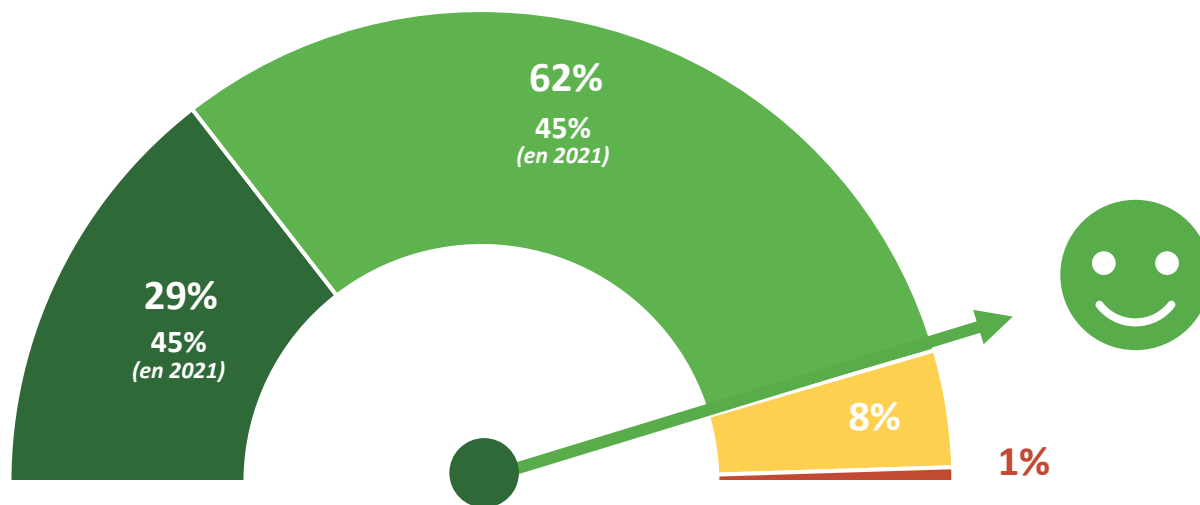
L'appui à la professionnalisation (démarche RSEi et formation) arrive toujours en tête avec un taux de 49 % de « très satisfaisant » (50 % en 2021), secondé par l'animation du réseau avec 46 % de « très satisfaisant » (même taux que l'année dernière) puis le développement économique avec 38 % de « très satisfaisant », en progression puisque cet item était à 34 % en 2021.

Globalement ces trois services sont donc reconnus par les adhérents et remportent un taux de satisfaction très élevé. Le sujet du développement économique prend sa place petit à petit et sera sans doute amené à encore progresser au cours des prochaines années.



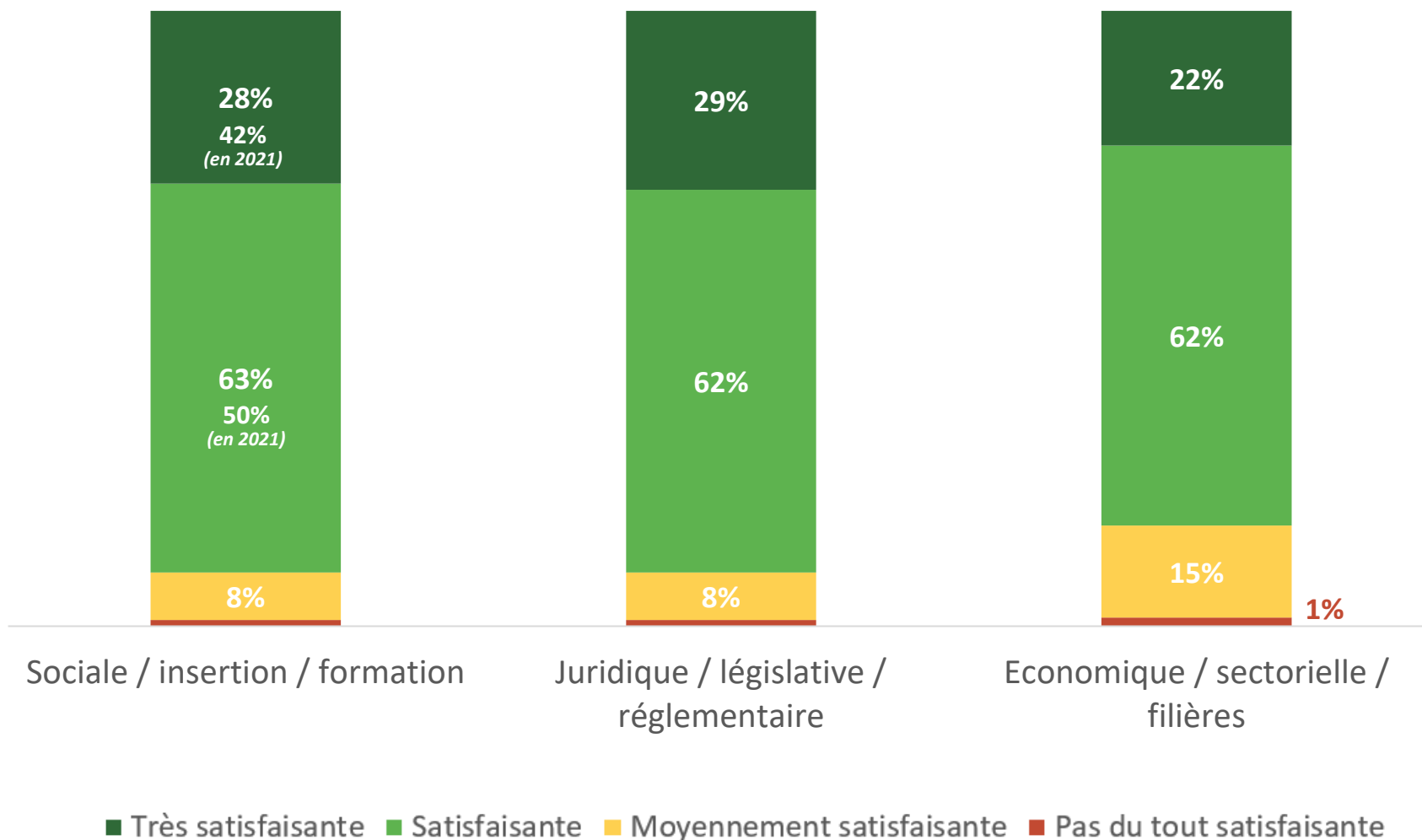
Veille

Question 6 : Votre opinion sur la qualité de la veille (régularité, réactivité, clarté...) dispensée par la fédération



■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Pas du tout satisfaisante

Question 7 : Comment jugez-vous la qualité de l'information diffusée ?



Analyse :

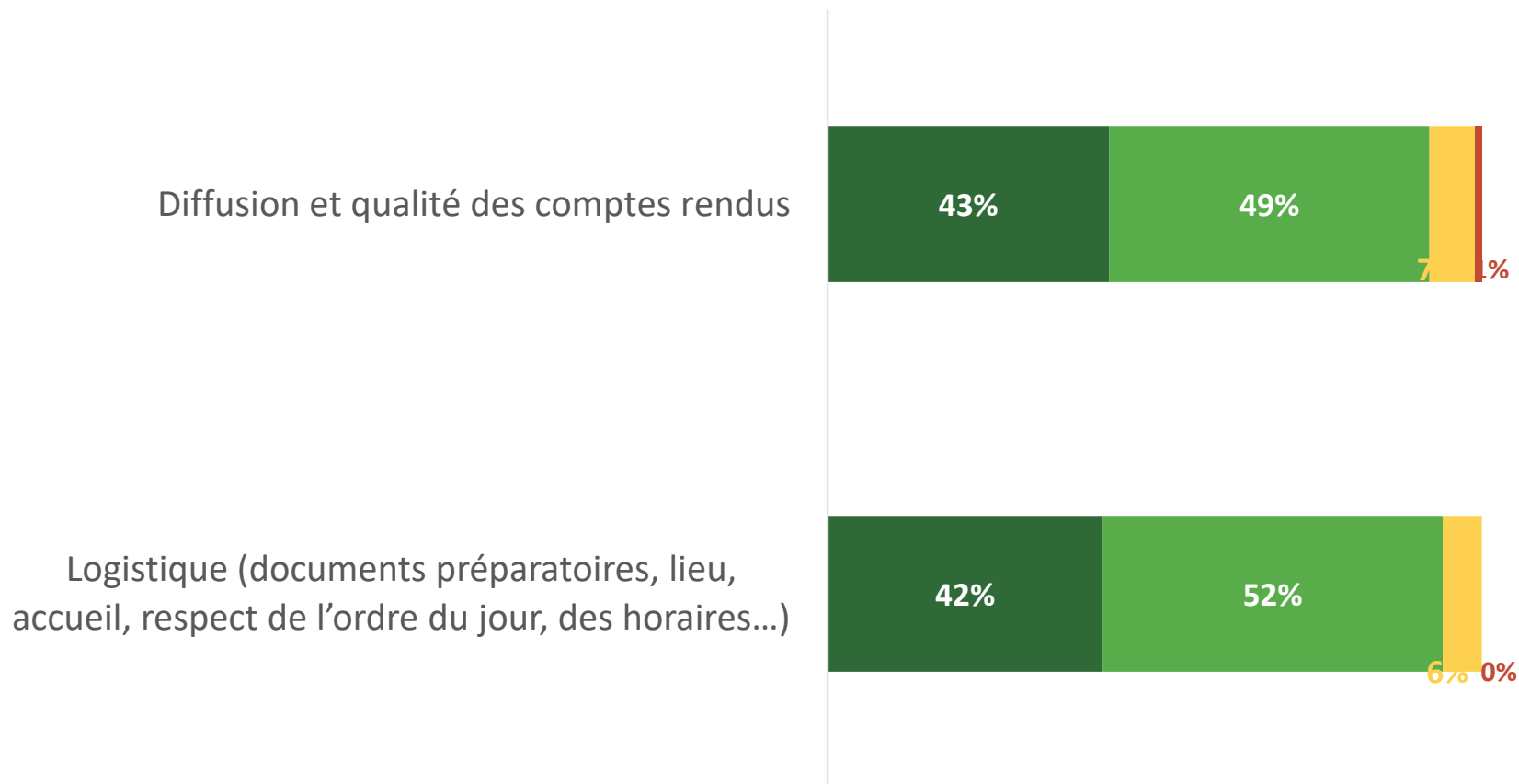
La qualité de la veille menée par la fédération est jugée « très satisfaisante » à 29 % (versus 46 % en 2021) et « satisfaisante » à 62 % (versus 45 % en 2021). Si le résultat reste très bon, il semble que l'effort de veille réalisé lors de la crise sanitaire a été particulièrement mis en valeur par les adhérents en 2021 et que consécutivement, la veille réalisée en période « normale » leur semble plutôt « satisfaisante » que « très satisfaisante ». Ce point de comparaison peut sans doute être une piste de réflexion pour améliorer la veille (supports de diffusion, fréquence de diffusion etc.)

Cette année, le taux de satisfaction pour les sujets « juridique, législatif et réglementaire » rejoint celui sur les sujets « social, insertion, formation » (respectivement 28 et 29 % de « très satisfaisant »). Viennent ensuite avec 22 % de « très satisfaisant », les sujets « économique, sectoriels, filières », peut-être moins visibles pour les adhérents parce que moins attendus au regard de la veille déjà réalisée, et sans doute de manière plus exhaustive, par les branches professionnelles.



Organisation des réunions, accueil
et réponses aux questions

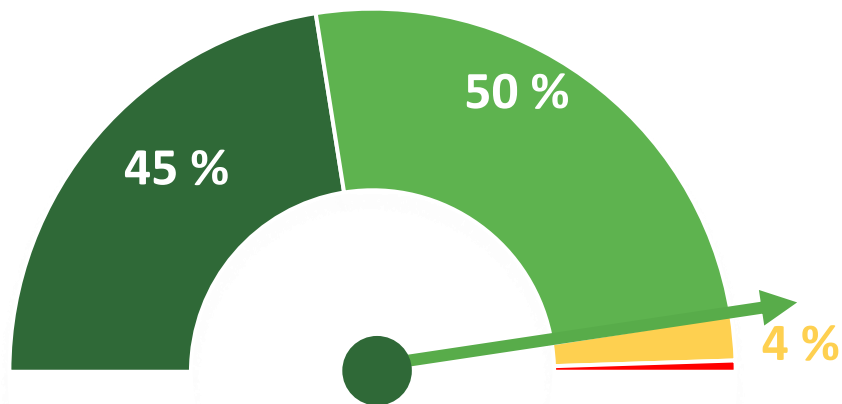
Question 8 : Votre opinion sur les réunions organisées par la fédération (Assemblée générale, Conseils fédéraux, Commissions, Groupes de travail...)



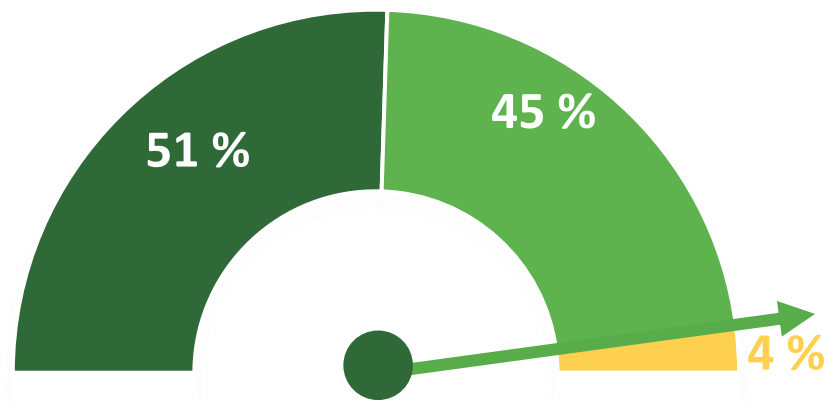
■ Très satisfaisantes ■ Satisfaisantes ■ Moyennement satisfaisantes ■ Pas du tout satisfaisantes

Question 9 : quelle est votre appréciation sur la qualité de :

L'accueil physique dans les locaux de la fédération
(locaux, signalétique, amabilité...)



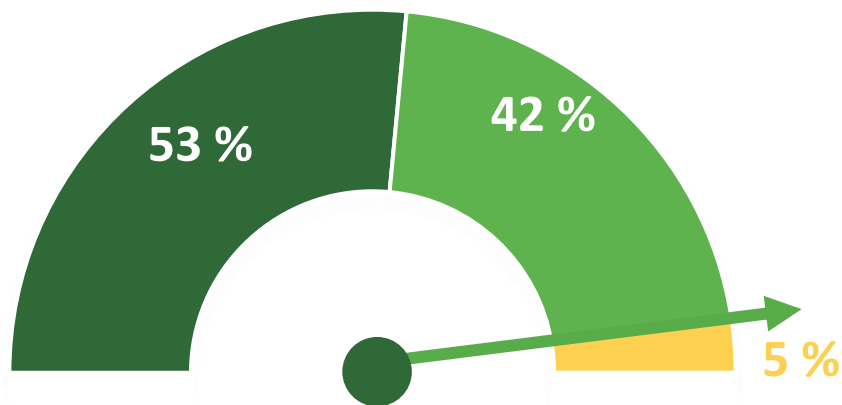
L'accueil téléphonique de la fédération
(délai d'attente, orientation, amabilité...)



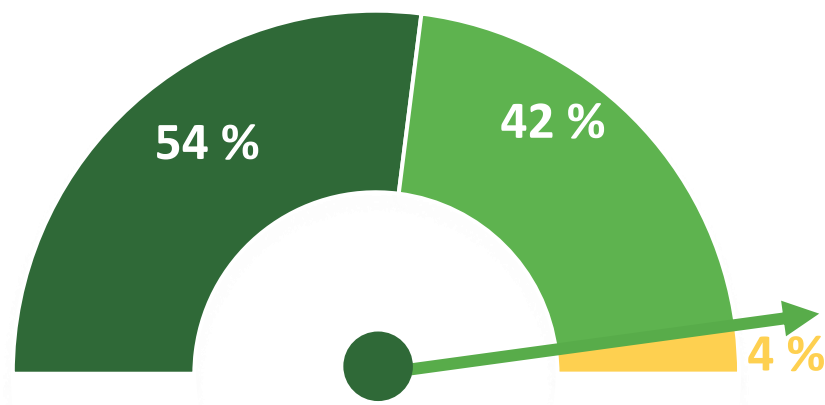
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Pas du tout satisfaisante

Question 10 : Quelle est votre appréciation sur les réponses que la fédération apporte à vos questions individuelles (mail, téléphone...) sur les critères suivants ?

Rapidité/délai de réponse



Qualité des informations et renseignements fournis



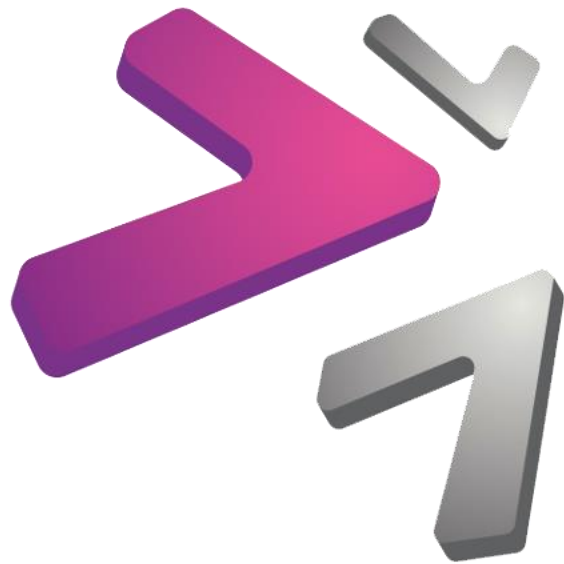
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Pas du tout satisfaisante

Analyse :

La satisfaction concernant l'organisation des réunions est en hausse cette année : 42 % de « très satisfaisant » pour la logistique (37 % en 2021) et 43 % de « très satisfaisant » pour la diffusion et la qualité des CR (contre 37 % en 2021), ce qui pourrait être mis en lien avec le respect des délais de diffusion des ODJ et CR via les exigences du référentiel Quali'OP.

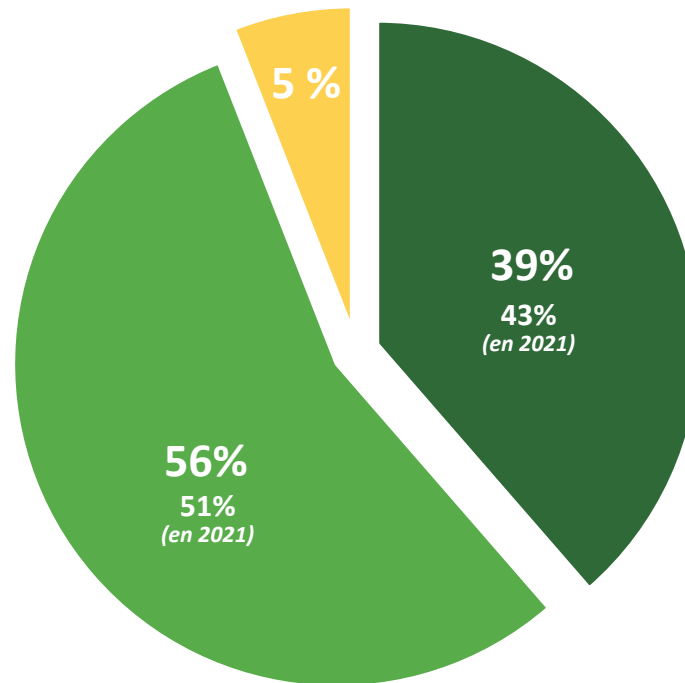
L'accueil physique (nouvelle question en 2022) remporte 45 % de « très satisfaisant » et 50 % de « satisfaisant », quand l'accueil téléphonique est à 51 % de « très satisfaisant » et 45 % de « satisfaisant », ce qui est un résultat en baisse par rapport à 2021 (57 % de « très satisfaisant ») peut-être parce l'année 2021 a été l'occasion de contacts plus nombreux entre les adhérents et leur fédération. L'évolution de ce chiffre sera à observer l'année prochaine.

De la même manière, le taux de « très satisfaisant » baisse un peu sur l'appréciation des réponses aux questions individuelles : 53 % de « très satisfaisant » contre 66 % sur la rapidité et le délai de réponse, et 54 % de « très satisfaisant » (59 % en 2021) sur la qualité des informations fournies. Idem, ces chiffres seront à observer l'année prochaine pour étudier leur évolution.



En conclusion

Question 11 : Pour vous, la fédération est...



■ Très efficace ■ Efficace ■ Moyennement efficace ■ Pas du tout efficace

Analyse :

Le taux de satisfaction sur l'efficacité globale de la fédération baisse un peu en 2022 et passe de 43 % de « très satisfaisant » à 39 %.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette légère baisse :

- la fin de « l'année COVID » qui avait été marquée par une efficacité et réactivité particulière de la fédération sur les sujets de plaidoyer, de veille, de communication interne et de réponses aux questions des adhérents afin qu'ils puissent surmonter au mieux cette période de crise sanitaire et de confinement,
- la réorganisation interne de la fédération avec le sujet « nouvelle fédération » a demandé beaucoup de temps de discussion et d'appropriation, peut-être au détriment de sujets plus opérationnels pour les entreprises au quotidien,
- La fin d'un budget de croissance pour l'IAE qui marque la fin d'une période exceptionnelle de développement pour les entreprises et le retour à un budget constant, plus restreint, qui ne permettra pas une croissance des postes en insertion.

Quels sont, à votre avis, les points forts des services de la fédération ?

La proximité

En lien avec le sujet « nouvelle fédération », l'importance de la proximité du réseau avec les adhérents et la connaissance des territoires, sont mis en avant comme étant incontournables.

Sont également mis en avant les capacités d'écoute, de réactivité, d'expertise, de professionnalisme et de disponibilité des équipes au service des adhérents.

La réactivité et l'expertise

La représentation

Enfin, l'importance du travail de représentation et de plaidoyer, la capacité à peser sur les décisions nationales et à représenter le secteur continuent à être reconnus comme un point fort de la fédération.

Quelles seraient, selon vous, les principales pistes d'amélioration sur les services de la fédération ?

Pour les pistes d'amélioration, plusieurs sujets sont proposés :

Vigilance à conserver un maillage et un ancrage local et territorial fort

Plus de visibilité : continuer à moderniser les outils numériques et à accentuer la visibilité sur les réseaux sociaux

La formation

Développer les coopérations inter-réseaux

Développer des actions de complémentarités sur le **recrutement** avec les acteurs économiques locaux

Plus de transversalité avec le monde économique et développement vers des réseaux d'entreprises

Aider sur la réponse à AO

Simplifier l'offre de services de la fédération et les accompagnements possibles

Développer les achats inclusifs et les liens avec les acheteurs

Avez-vous des observations complémentaires à nous faire remonter ?

Beaucoup d'encouragements et encore quelques points de vigilance et des pistes de progrès :

Une très grande satisfaction dans les relations avec les interlocuteurs de la Fédération qui apportent une réactivité et une compétence indispensables au développement de nos entreprises.

Merci beaucoup pour votre conviction, implication et compétence. Merci d'être ainsi à nos côtés et de défendre nos intérêts.

Merci pour les efforts de modernisation et d'accompagnement de la Fédération pour représenter notre mouvement et nos entreprises.

Bonne continuation dans votre travail de qualité !

Attention à garder une gouvernance adaptée et partagée régionale, nationale

Risque de démobilisation des adhérents et des élus de la fédération au regard des fortes tensions sur le projet de fusion

Plus communiquer en amont sur les évènements

Organiser d'avantage de rencontres physiques (le tout distanciel est difficile à suivre)



la fédération
des entreprises
d'insertion

Efficacité économique,
finalité sociale

**Merci à tous
pour avoir répondu à cette enquête !**

Et RDV dans un an...



MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION

Liberté
Égalité
Fraternité

Délégation générale
à l'emploi et à la
formation professionnelle



Cofinancé par
l'Union Européenne

Ce projet est soutenu par le
Fonds social européen Plus
(FSE+)

