



Enquête OMMS "Service des usagers"

Auteur: Brian Okello

Enregistré depuis: www.scout.org



En septembre 2009, un total de 938 représentants officiels des Organisations scouts nationales (OSN) inscrits dans le répertoire de l'OMMS ont été invités à participer à une enquête électronique pour déterminer le niveau de satisfaction des Organisations scouts nationales vis-à-vis des services fournis par l'OMMS. Uniquement pour cette enquête, ?les services de l'OMMS? se réfèrent et comprennent ?le travail des comités bénévoles ainsi que le Siège et les Bureaux régionaux du Bureau Mondial du Scoutisme.? Cette initiative avait été prise par le Comité Mondial du Scoutisme (CMS) sous les conseils du Groupe de Coordination de la Stratégie (GCS). Elle répond directement au premier engagement exprimé par le Secrétaire Général: ?développer une attitude orientée vers le client afin de mieux servir les OSN.?

Avec un taux de réponses de 20% (194 réponses sur les 938 invitations envoyées), ceci constitue uniquement une base par rapport à laquelle les prochaines enquêtes pourront être mesurées. L'enquête était seulement disponible en anglais et en français ; cette difficulté peut

avoir eu une influence sur le niveau de réponse. La première enquête de ?suivi? a été lancée en février dans les cinq principales langues de l'OMMS: anglais, arabe, espagnol, français et russe. Jauger les tendances de satisfaction fait partie du processus pour améliorer les services que l'OMMS fournit dans son soutien aux OSN.

A peu près la moitié des 194 questionnaires remplis comportent des suggestions ou des commentaires. Un quart des personnes ayant répondu à l'enquête ont donné une adresse de courriel et/ou un numéro de téléphone pour le suivi. 61% de tous les répondants occupent une fonction liée à la gouvernance : Chef Scout, Commissaire Général, Commissaire Exécutif ou Président, Commissaire International et membre du Conseil National. Dans le reste des répondants, 32% occupent un rôle de soutien dans le domaine des Adultes dans le Scoutisme et 22% dans celui du Programme des Jeunes; on peut citer ensuite les fonctions Finances/Administration, profil du Scoutisme ou "autres".

Nous apprécions énormément le retour de ceux qui ont répondu et encourageons vivement une participation accrue lors des prochaines enquêtes. Nous aimerions et nous avons besoin de connaître votre avis. Votre opinion est importante et hautement appréciée.

Nous vous serions reconnaissants d'étudier le rapport et ses résultats ci-joints. Si vous avez des commentaires supplémentaires ou des suggestions, n'hésitez pas à contacter le Bureau Mondial du Scoutisme.

Les rapports peuvent aussi être téléchargés ci-dessous :

Re?sultats de la 1ère enque?te de satisfaction sur les services de l'OMMS
Re?sultats de la 2e?me enque?te de satisfaction sur les services de l'OMMS
Résultats de la 3ème enquête de satisfaction sur les services de l'OMMS