



SCOUTS[®]
Creating a Better World

World Organization of the Scout Movement
Organisation Mondiale du Mouvement Scout
Всемирная Организация Скаутского Движения
Organización Mundial del Movimiento Scout
المنظمة العالمية للحركة الكشفية

**World Scout Bureau, Central Office
Bureau Mondial du Scoutisme, Siège**

Rue du Pré-Jérôme 5
Case Postale 91
1211 Genève 4 Plainpalais
SUISSE

Phone (+41 22) 705 10 10
Fax (+41 22) 705 10 20
Email worldbureau@scout.org
Web scout.org

Circulaire N° 2/2010

Aux Commissaires Internationaux

Janvier 2010

Enquête OMMS "Service des usagers"

Chers collègues,

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 que j'ai pris et exprimé en tant que Secrétaire Général: "développer une attitude orientée vers le client afin de mieux servir les OSN."

Les résultats de cette toute première enquête de satisfaction sont présentés dans le rapport ci-joint. 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. La première enquête de "suivi" sera lancée en février. Jauger les tendances fait partie du processus pour améliorer les services que l'OMMS fournit dans son soutien aux OSN.

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.

Bien à vous,

Luc Panissod
Secrétaire Général



Enquête OMMS "Service des usagers" : Rapport aux OSN

I. Introduction

Une enquête "Service des usagers" a été réalisée en septembre 2009 pour déterminer le niveau général de satisfaction des Organisations scoutistes nationales (OSN) vis-à-vis des services apportés par les comités de l'OMMS et par le Bureau Mondial du Scoutisme (Siège et Bureaux régionaux). Cette initiative avait été prise par le Comité Mondial du Scoutisme (CMS) sous les conseils du Groupe de Coordination de la Stratégie (GCS).

Ce rapport est fondé sur les réponses à l'enquête envoyée sous la forme d'un questionnaire électronique à tous les 938 contacts occupant une position officielle au niveau national au sein des OSN et répertoriés dans l'annuaire officiel de l'OMMS.

II. Arrière-plan

a. Vue générale

Dans la perspective d'offrir "Un meilleur Scoutisme à un plus grand nombre de jeunes", le *Plan triennal Comité Mondial/Bureau Mondial du Scoutisme pour 2008-2011* propose une approche stratégique dans trois domaines prioritaires appelés "moteurs de changement" (MC). Cette enquête est une première étape dans la mise en œuvre du *moteur de changement N°2 - Améliorer le soutien apporté aux OSN pour promouvoir un meilleur Scoutisme*.

b. Raison d'être de l'enquête

Pour améliorer le soutien apporté aux OSN, il est essentiel de recevoir d'elles des évaluations régulières étant donné qu'elles sont les bénéficiaires immédiates des services que l'OMMS fournit. Mettre en place un système d'évaluation des services fournis par l'OMMS est donc la première étape dans le processus d'amélioration et d'adaptation des services déjà offerts ou de la création de nouveaux services afin de soutenir les OSN dans la proposition "d'un meilleur Scoutisme pour un plus grand nombre de jeunes". En recevant des évaluations à intervalles réguliers, on peut vérifier l'évolution dans le temps du niveau de satisfaction des OSN.

c. Le champ de l'enquête

Cette première enquête avait pour but de cerner la perception globale que les OSN se font des services apportés par les Comités de bénévoles et le Bureau Mondial du Scoutisme (Siège et Bureaux régionaux) et de vérifier dans quelle mesure elles sont prêtes à les recommander.

Il est important de noter que cette enquête concerne la perception générale des services de l'OMMS dans son ensemble, sans distinguer entre ceux qui sont apportés au niveau mondial et au niveau régional. Une recherche ultérieure sera nécessaire pour dégager une image plus détaillée des divers domaines.

III. Conception de l'enquête et processus de mise en œuvre

Avec le soutien du *Groupe de Coordination de la Stratégie*, le *Comité Mondial du Scoutisme (CMS)* a demandé que des indicateurs spécifiques de performance appelés "Indicateurs de tableaux de bord", soient identifiés pour suivre le progrès dans la mise en place des "moteurs de changement".

Les deux indicateurs de tableau de bord choisis comme base pour le suivi du "moteur de changement" N°2 (et qui ont été utilisés comme éléments de base pour concevoir cette enquête) sont :

1. Le degré de satisfaction vis-à-vis des services fournis par l'OMMS ; et
2. L'intention de recommander ces services à d'autres utilisateurs.

Ces deux critères sont fréquemment utilisés dans le secteur des entreprises comme éléments d'un programme d'évaluation pour mesurer et suivre l'évolution de la qualité des services, la satisfaction et la fidélité des clients.

En plus d'une analyse quantitative standard, une méthode spécifique a été choisie pour suivre dans quelle mesure les usagers avaient l'intention de recommander les services de

l'OMMS. Cette méthode est connue sous le nom de Net Promoter© Score (NPS). On trouvera sa description dans l'annexe 3.

Pour la réalisation de cette enquête initiale, l'OMMS a été définie comme **"comprenant le travail des comités de bénévoles ainsi que celui du Bureau Mondial du Scoutisme (Siège et Bureaux régionaux)"** car il était nécessaire d'adopter et de présenter un concept précisément défini à ceux qui étaient invités à répondre aux questions. Cette enquête n'était pas destinée à tirer des déductions ou des conclusions sur les services régionaux.

Les deux questions posées étaient les suivantes :

- 1. Sur une échelle de 1 à 10, comment situez-vous votre degré de satisfaction générale vis-à-vis des services apportés par l'OMMS ?** (1 signifie "Très insatisfait" et 10 signifie "Très satisfait");
- 2. Sur une échelle de 1 à 10, comment situez-vous la probabilité avec laquelle vous recommanderiez les services de l'OMMS à un collègue ou à un ami dans le Scoutisme ?** (1 signifie "Très improbablement" et 10 signifie "Très probablement").

Les réponses aux deux questions ont été classées en différentes catégories et analysées suivant la Région et la fonction principale de la personne interrogée. Un document conceptuel détaillé a été développé et si vous souhaitez des informations complémentaires sur la méthodologie, veuillez contacter le Bureau Mondial du Scoutisme.

IV. Résultats de l'enquête

a. Taux général de réponses par région et par fonction principale dans le Scoutisme

- Le taux général de réponses est de 20% (194 réponses sur 938 contacts répertoriés dans l'annuaire des OSN de l'OMMS).
- 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.
- L'enquête était seulement disponible en anglais et en français ; cette difficulté peut avoir eu une influence sur le niveau de réponse. Il a été décidé que la prochaine enquête serait faite dans les cinq principales langues de l'OMMS, ce qui, on peut l'espérer, améliorera le taux de réponses dans toutes les régions. (Voir Annexe 1).

b. Taux de réponses par fonction principale du répondant

- 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". (Voir Annexe 1).

c. Résultats à la question 1 – Degré de satisfaction générale vis-à-vis des services de l'OMMS

- Sur une échelle de 1 à 10, le score le plus fréquent a été 7.
- Le score va de 7 à 10 pour 61% de toutes les réponses.
- 4% de toutes les réponses se situent à l'extrémité inférieure de l'échelle, entre 1 et 2.
- 14% des réponses se situent dans la fourchette la plus élevée, de 9 à 10. (Voir Annexe 2).

d. Résultats à la question 2 – Intention de recommander les services de l'OMMS

- Le Net Promoter© Score (NPS) de l'OMMS a été construit à partir des réponses à la question 2.
- Il est calculé en soustrayant le pourcentage des scores les plus faibles au pourcentage des scores les plus élevés. Les scores moyens ne sont pas pris en compte. (Voir annexe 3 pour plus de détails).

- Le NPS estimé pour les services de l'OMMS a été : -4 . Le but devrait être de rendre cette mesure du côté positif (+) en augmentant le nombre des promoteurs des services de l'OMMS.

V. Prochaines étapes

Cette enquête a permis d'élaborer une ligne de base qui servira de référence aux enquêtes suivantes pour voir si les OSN sont plus ou moins satisfaites des services apportés par l'OMMS. L'enquête sera répétée tous les six mois en visant le même groupe cible. Comme mentionné précédemment, le nombre de langues dans lesquelles l'enquête sera diffusée sera porté de deux (anglais et français) à cinq (l'espagnol, l'arabe et le russe seront ajoutés).

Une recherche ultérieure, prenant en compte tous les commentaires reçus, est aussi envisagée. Elle pourrait viser à : obtenir plus d'information sur les attentes des OSN (la qualité perçue des services dépend de la gamme des soutiens que les OSN espèrent recevoir à partir des besoins spécifiques qu'elles ressentent) ; obtenir une évaluation du niveau de satisfaction vis-à-vis de services spécifiques (non définis pour l'instant).

Annexe 1: Résultats généraux de l'enquête

Fig. 1 - Nombre de réponses à l'enquête utilisateurs de l'OMMS

Distribution de l'ensemble des 194 réponses par région

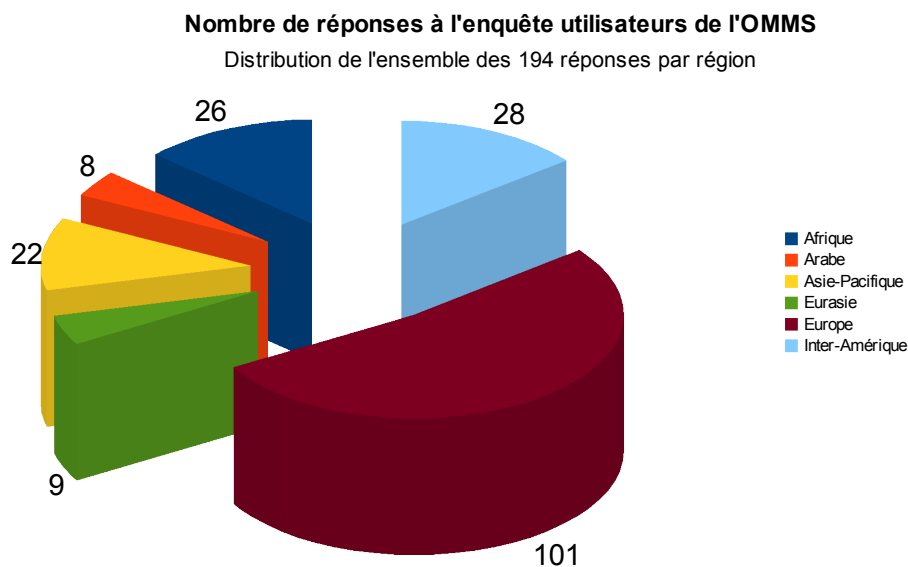


Fig. 2 Réponses par rôle principal dans le Scoutisme

| Rôle Principal au sein de l'OSN | Nombre de réponses | % | % Cumulatif |
|---|--------------------|------------|-------------|
| Chef Scout, Commissaire Général, Commissaire Exécutif, Président | 61 | 31.44 | 61% |
| Commissaire International | 35 | 18.04 | |
| Membre du Conseil ou du Comité | 22 | 11.34 | |
| Soutenant les adultes dans le Scoutisme | 22 | 11.34 | 22% |
| Soutenant les programmes de jeunes | 21 | 10.82 | |
| Profil du Scoutisme | 10 | 5.15 | 17% |
| Finances et/ou administration | 14 | 7.22 | |
| Autre | 9 | 4.64 | |
| Total des réponses | 194 | 100 | |

Annexe 2 Question 1: niveau de satisfaction vis-à-vis des services de l'OMMS

Niveau général de satisfaction

La réponse à la question: "Sur une échelle de 1 à 10, comment situez-vous votre degré de satisfaction générale à propos des services apportés par l'OMMS ? (1 signifie "Très insatisfait" et 10 signifie "Très satisfait)", le tableau ci-dessous (Fig. 3a) montre la fréquence et le pourcentage des réponses pour chacune des notes dans l'échelle. Le graphique suivant propose une illustration de la distribution des résultats.

Fig. 3a – Résultats de la satisfaction générale par nombre et pourcentage de réponses (tableau)

| Echelle | Nombre de réponses | % |
|---------------------------|--------------------|------------|
| 1 - Hautement insatisfait | 2 | 1.03 |
| 2 | 5 | 2.58 |
| 3 | 5 | 2.58 |
| 4 | 11 | 5.67 |
| 5 | 23 | 11.86 |
| 6 | 29 | 14.95 |
| 7 | 50 | 25.77 |
| 8 | 41 | 21.13 |
| 9 | 16 | 8.25 |
| 10 -Hautement satisfait | 12 | 6.19 |
| Total des réponses | 194 | 100 |

Quand on regroupe les réponses de niveau de satisfaction par fourchette :

- Le **nombre le plus élevé de réponses (46.9%)** se situe dans la fourchette **7 à 8** ;
- Le **nombre le plus élevé suivant (26.8%)** se situe dans la fourchette **5 à 6** ;
- **39%** de tous les répondants situent leur niveau de satisfaction entre **1 et 6**.
- **61%** de tous les répondants situent leur niveau de satisfaction entre **7 et 10**.

Résultats de satisfaction générale

l'ensemble des 194 réponses à l'enquête

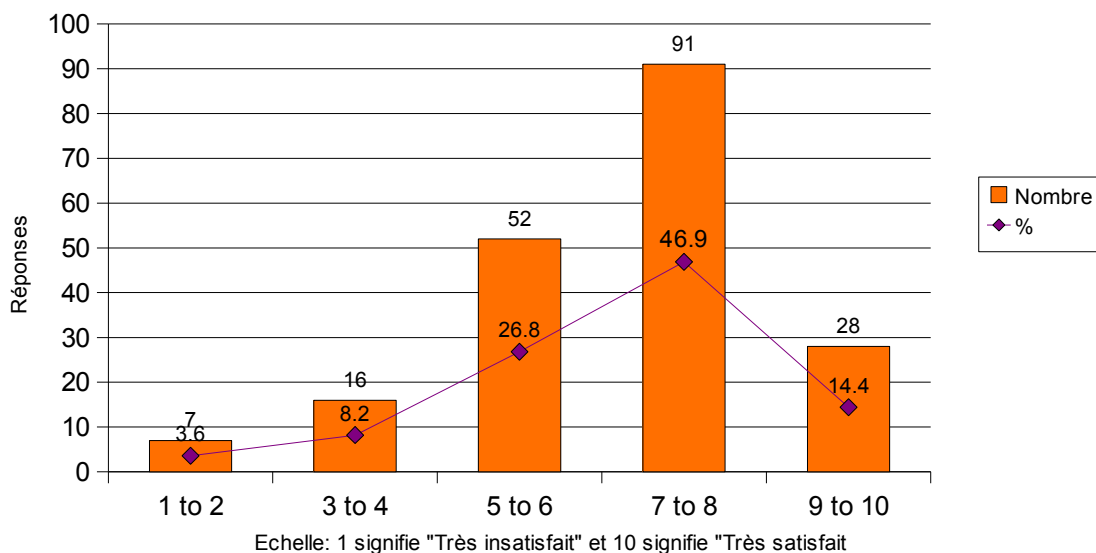
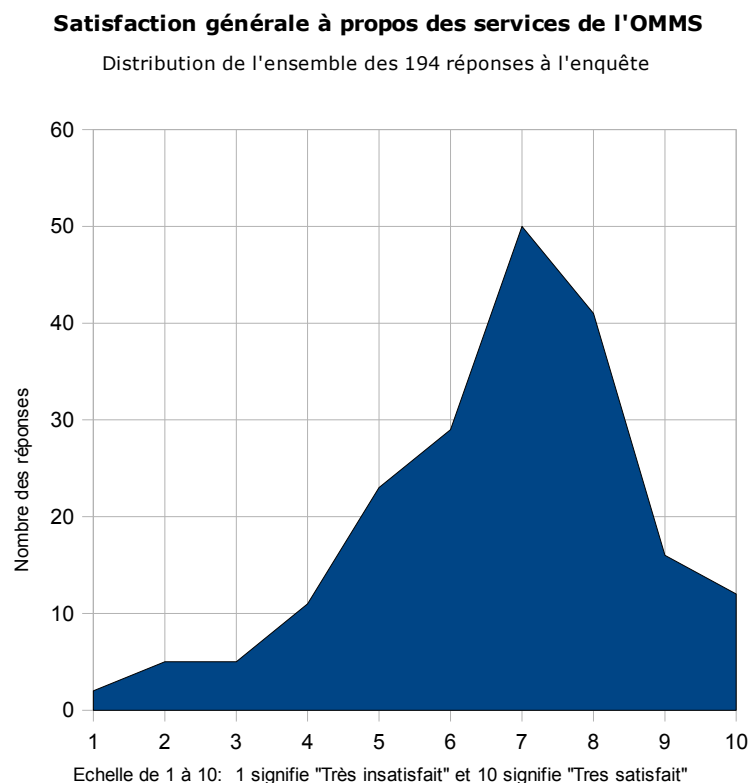


Fig. 3b – Satisfaction générale à propos des services de l'OMMS : distribution de l'ensemble des 194 réponses à l'enquête



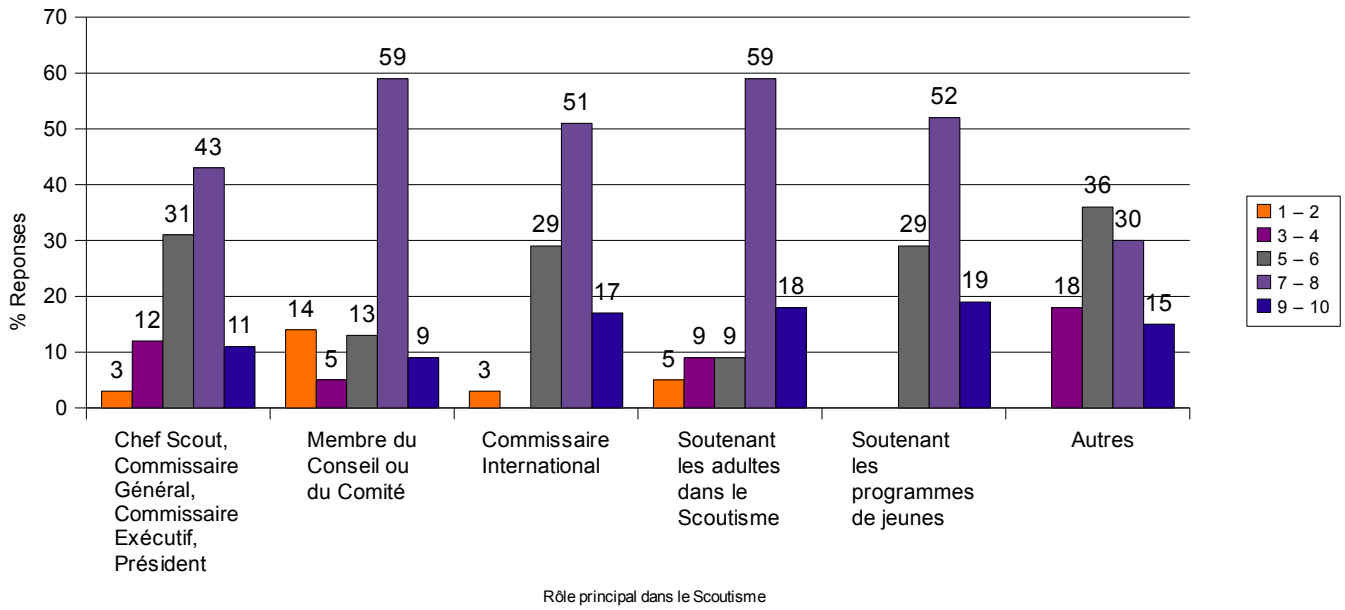
Satisfaction générale par "rôle principal" dans le Scoutisme

Quand on examine les réponses suivant le rôle principal que les répondants à l'enquête ont dans le Scoutisme, on peut observer que leurs réponses ne diffèrent pas des réponses de l'ensemble des répondants. Le **pourcentage le plus élevé de réponses** se situe dans la fourchette **7 à 8 (quel que soit le rôle)** suivi par le pourcentage des réponses dans la fourchette 5 à 6 (Fig. 4a).

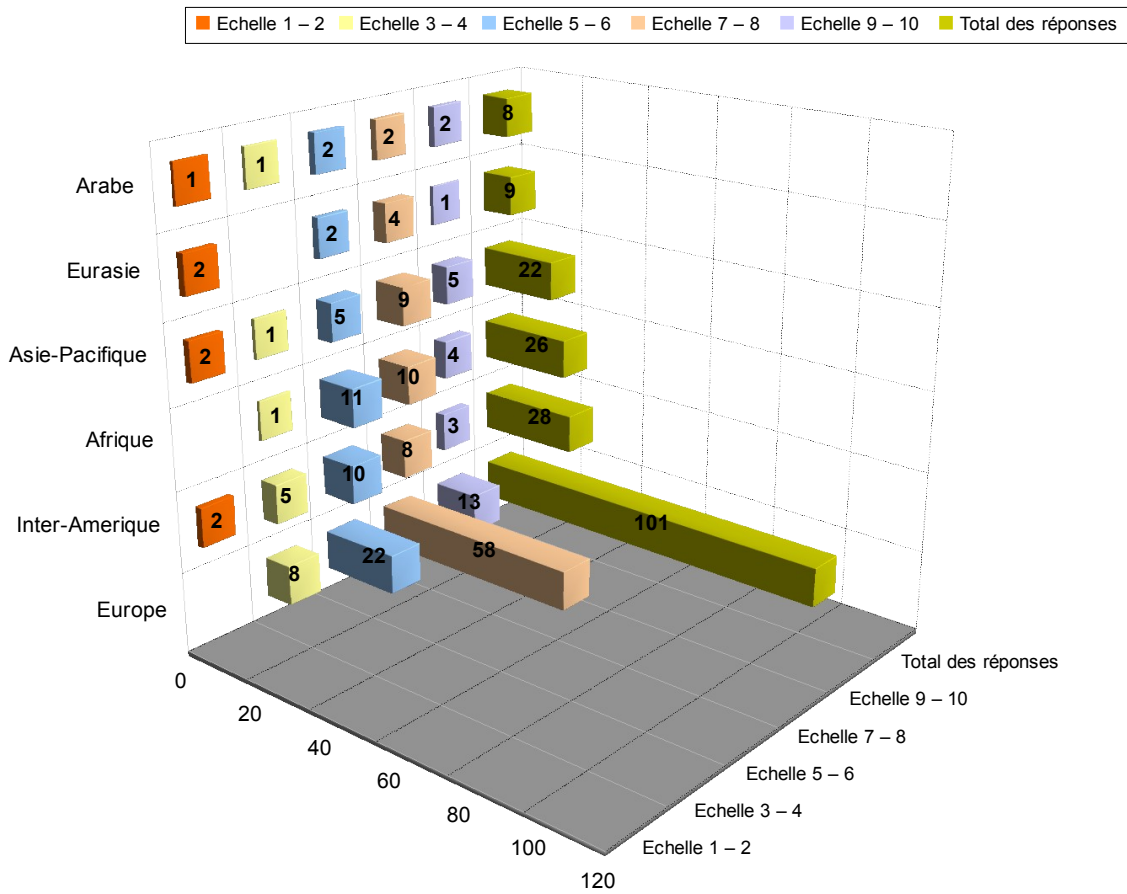
Fig. 4a Niveau de satisfaction et taux de réponses par rôle principal dans le Scoutisme (tableau)

| Echelle des notes | Chef Scout/ Commissaire Exécutif / Président | Membre Conseil / Comité | Commissaire International | Soutien pour adultes | Soutien pour jeunes | Autres rôles |
|-------------------------|--|-------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| 1-2 | 3 | 14 | 3 | 5 | 0 | 0 |
| 3-4 | 12 | 5 | 0 | 9 | 0 | 18 |
| 5-6 | 31 | 13 | 29 | 9 | 29 | 36 |
| 7-8 | 43 | 59 | 51 | 59 | 52 | 30 |
| 9-10 | 11 | 9 | 17 | 18 | 19 | 15 |
| % des répondants | 61% des répondants dans ces rôles | | | 22% répondants dans ces rôles | | 17% dans d'autres rôles |

Niveau de satisfaction et taux de réponses par rôle principal dans le Scoutisme



Satisfaction générale: nombre de réponses par région



Annexe 3 Question 2: Intention de recommander les services de l'OMMS

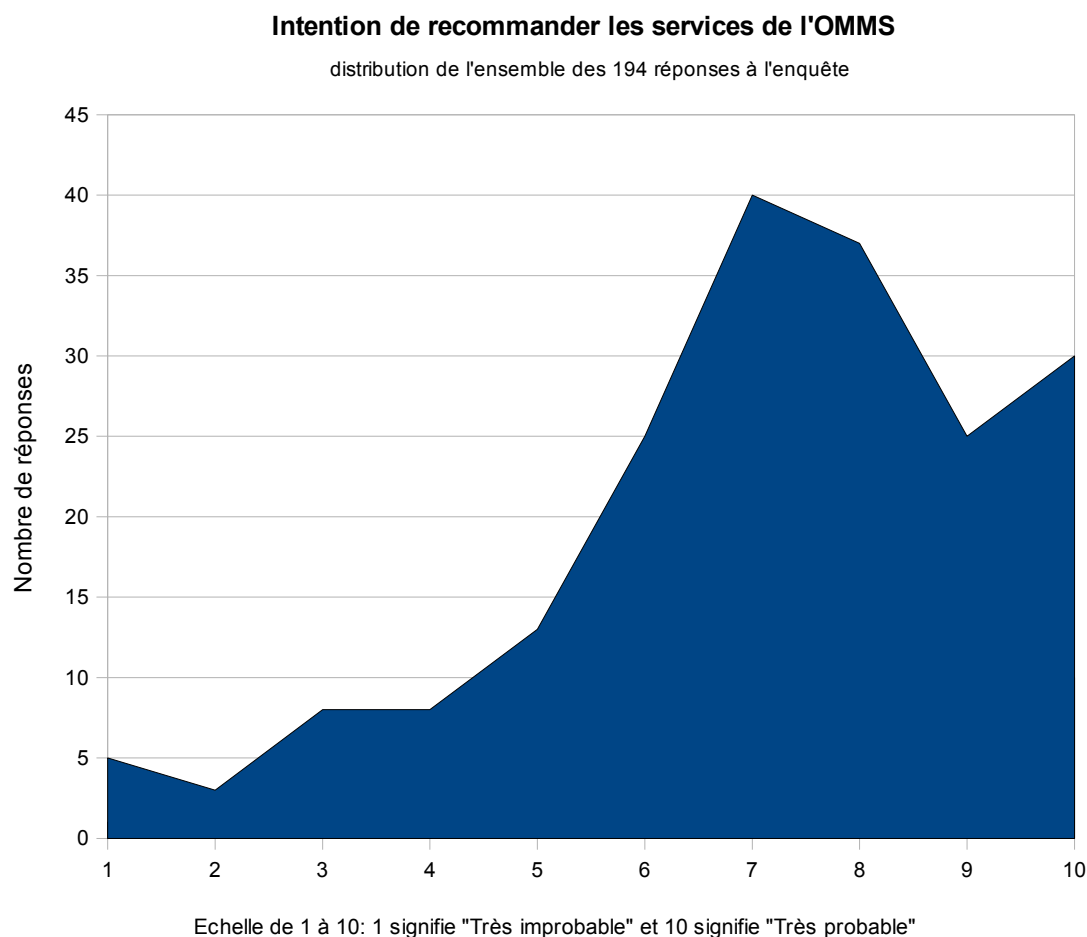
Niveau général d'intention de recommander les services de l'OMMS

La réponse à la seconde question: "Sur une échelle de 1 à 10, comment situez-vous la probabilité que vous recommandiez les services de l'OMMS à un collègue ou à un ami dans le Scoutisme ? (1 signifie "Très improbable" et 10 signifie "Très probable")":

- le **nombre le plus élevé de réponses (mode)** se situe au niveau **7**.
- le **score médian** est aussi **7**. En d'autres mots, un nombre égal de répondants donnent une note inférieure et supérieure à ce niveau, 7 se situe donc au milieu.
- la **moyenne** est également égale à **7**.

Les résultats sont donc très similaires aux résultats obtenus à la question "satisfaction générale".

Fig. 5 - Intention de recommander les services de l'OMMS : distribution de l'ensemble des 194 réponses à l'enquête



Analyse Net Promoter® Score (NPS) de l'intention de recommander les services de l'OMMS

Le Net Promoter® Score prend en compte le pourcentage de réponses aux deux extrémités de l'échelle (c'est-à-dire le pourcentage des résultats élevés et faibles). Les résultats faibles sont groupés dans la catégorie "détracteurs", c'est-à-dire en termes de l'OMMS, ceux qui sont moins enclins à recommander les services de l'OMMS. Les résultats élevés sont regroupés dans la catégorie "Promoteurs", c'est-à-dire ceux qui sont les plus enclins à parler chaleureusement des services de l'OMMS.

Dans le calcul, le pourcentage de "détracteurs" est soustrait du pourcentage de "promoteurs". Le résultat est le score net promoteur (Net Promoter® Score). Il est important de mettre l'accent sur le fait que ce score ne prend pas en compte les réponses neutres, c'est-à-dire le niveau "raisonnablement enclins à recommander".

Bien que la réponse donnée par le plus grand nombre de répondants se situe au niveau 7, quand on applique l'indicateur NPS (Fig. 6) pour prendre en compte le pourcentage relatif de réponses au-dessus et en-dessous du niveau neutre (ou raisonnablement enclin à recommander), on constate un pourcentage plus grand de "détracteurs" (ceux qui sont moins enclins à recommander les services de l'OMMS - **32%**) que de "promoteurs" (ceux qui sont plus enclins à les recommander - **28%**).

Fig. 6 – Intention de recommander les services de l'OMMS : NPS

