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° 38/2010

Aux : Commissaires Internationaux

Novembre 2010

Troisième enquête de satisfaction sur les services de l'OMMS

Chers Collègues,

Trois enquêtes de satisfaction sur les services de l'OMMS ont été entreprises à ce jour, chacune avec un intervalle de 6 mois entre elles. La première enquête a été réalisée en septembre 2009, la seconde en février 2010 et la dernière octobre 2010. Vous pouvez trouver tous les résultats sur le site Internet du Scoutisme Mondial à l'adresse: http://scout.org/fr/about_scouting/facts_figures

Vous trouverez ci-joint le rapport de la **troisième enquête sur la satisfaction des Services de l'OMMS** qui montre une amélioration notable quant à la satisfaction globale avec les services de l'OMMS et au Score Net de Recommandation. Votre participation et vos commentaires ont été grandement appréciés et nous espérons que vous trouverez ces résultats intéressants pour votre Organisation scoute nationale.

Le Comité Mondial du Scoutisme et le Bureau Mondial du Scoutisme cherchent constamment à servir avec efficacité les OSN. Soyez assurés que vos réponses à ces enquêtes régulières nous permettent de savoir si nous allons dans la bonne direction.

Bien à vous,

Luc Panissod
Secrétaire Général

Annexe ment.

Résultats de la 3ème enquête de satisfaction sur les services de l'OMMS

I. Introduction

Avec un intervalle de 6 mois entre chacune d'elles, *trois enquêtes de satisfaction sur les services de l'OMMS* ont été entreprises à ce jour. La première a eu lieu en septembre 2009, la seconde en février 2010 et la dernière en octobre 2010. Tous les résultats ont été envoyés aux OSN et sont disponibles sur scout.org

Ces enquêtes ont été réalisées par le biais d'un questionnaire électronique envoyé à tous les contacts occupants une fonction officielle au niveau national des OSN et qui sont inscrits dans l'annuaire du Scoutisme Mondial de l'OMMS. Dans ces enquêtes, seules deux questions sont posées:

> **1. Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la globalité des services offerts par l'OMMS ?** *(1 signifie "très insatisfait" et 10 "très satisfait");*
>
> 2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité selon laquelle vous **recommanderiez les services de l'OMMS à un collègue ou un ami dans le Scoutisme ?** *(1 signifie "très improbable" et 10 signifie "très probable").*

Ces questions permettent la production des indicateurs suivants qui ont été choisis pour mesurer les améliorations dans le soutien fourni aux OSN :

1. Le niveau de satisfaction par rapport aux services fournis par l'OMMS[1]; et
2. L'intention de recommander ces services à d'autres dans le Scoutisme.

II. Résultats de l'enquête

Tableau 1 : Informations générales sur les enquêtes menées

	1ère enquête : septembre 2009	**2ème enquête : février 2010**	**3ème enquête : octobre 2010**
Combien de réponses avons-nous reçues ?	**20%** Des 938 contacts officiels d'Organisations Scoutes Nationales de l'annuaire official de l'OMMS, 194 personnes ont répondu au questionnaire électronique.	**19%** Des 957 contacts officiels d'Organisations Scoutes Nationales de l'annuaire officiel de l'OMMS, 186 personnes ont répondu au questionnaire électronique.	**15%** Veuillez noter que les contacts officiels des OSN dans l'annuaire de l'OMMS sont passés à 1084 et que 161 personnes ont répondu au questionnaire électronique.
Combien de répondants ont mentionné des suggestions ou des commentaires ?	Pratiquement la moitié des questionnaires incluaient des commentaires.	Plus d'un tiers des questionnaires incluaient des commentaires.	La moitié des questionnaires incluaient des commentaires.
Combien de personnes se sont identifiées (ce n'était pas obligatoire) afin de recevoir un suivi ?	Une personne sur quatre a fourni ses données personnelles.	4 personnes sur 10 ont fourni leurs données personnelles.	Un tiers des répondants ont fourni leurs données personnelles.
Dans quelles langues le questionnaire a-t-il été envoyé ?	En anglais et en français.	En arabe, en anglais, en français, en espagnol et en russe.	En arabe, en anglais, en français, en espagnol et en russe.

[1] Pour le seul but de ces enquêtes, l'OMMS a été défini comme ***"comprenant les travaux de comités de bénévoles et du Bureau Mondial du Scoutisme (siège et Bureaux Régionaux)"*** car il est nécessaire d'adopter et de présenter un concept défini à ceux qui sont invités à répondre. Ces enquêtes n'ont pas été conçues pour faire des inférences ou tirer des conclusions concernant les services au niveau régional.

Le tableau ci-dessous donne les détails du nombre de contacts par Région qui ont reçu l'invitation à participer aux enquêtes et le nombre de contacts qui y ont répondu :

Tableau 2 : Contacts invités à répondre par région et taux de réponse

Région	Date de l'enquête	Chiffres nets de contacts officiels d'OSN dans l'annuaire de l'OMMS	Chiffres nets de réponses	Taux de réponse Régional	Taux global de réponse
Région Afrique	Sept.09	171	26	15%	**13%**
	Fév.10	179	28	16%	**15%**
	Oct.10	**206**	**28**	**14%**	**17%**
Région Arabe	Sept.09	43	8	19%	**4%**
	Fév.10	40	12	30%	**6%**
	Oct.10	**41**	**7**	**17%**	**4%**
Région Asie-Pacifique	Sept.09	83	22	27%	**11%**
	Fév.10	83	12	15%	**6%**
	Oct.10	**103**	**13**	**13%**	**8%**
Région Eurasie	Sept.09	60	9	15%	**5%**
	Fév.10	59	18	31%	**10%**
	Oct.10	**59**	**16**	**27%**	**10%**
Région Europe	Sept.09	413	101	25%	**52%**
	Fév.10	423	72	17%	**39%**
	Oct.10	**473**	**66**	**14%**	**41%**
Région Inter-Amérique	Sept.09	168	28	17%	**14%**
	Fév.10	173	44	25%	**24%**
	Oct.10	**202**	**31**	**15%**	**19%**

Tableau 3 : Taux de réponse par rapport à la fonction première du répondant

Fonction principale au sein de l'OSN	Nombre net de réponses		
	Septembre 2009	**Février 2010**	**Octobre 2010**
Commissaire général(e) / Chef(fe) exécutif(ve) /Président(e)	61	55	50
Commissaire International(e)	35	34	32
Membre du conseil ou membre du comité	22	12	14
Soutien aux adultes dans le Scoutisme	22	19	19
Soutien au Programme des Jeunes	**21**	**30**	**16**
Profil du Scoutisme	10	15	15
Finances et / ou administration	14	11	10
Autre	9	10	5
Total des répondants par enquête	**194**	**186**	**161**

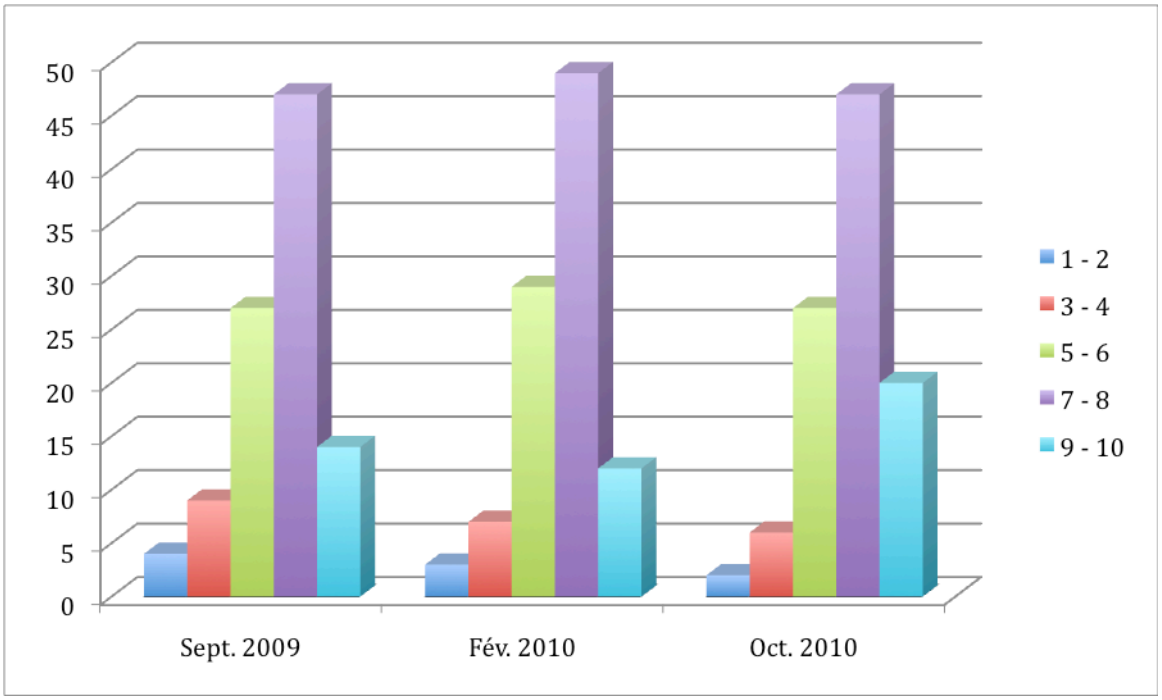
a. Résultats pour la question 1 – satisfaction par rapport aux services fournis par l'OMMS :

• Sur une échelle de 1 à 10, 7 et 8 ont été les scores qui ont été données à la plus haute fréquence, représentant 23 % chacun (similaire par rapport à l'enquête précédente)
• Les scores "entre 7 et 10" ont donné 61 % de toutes les réponses (inchangé par rapport à l'enquête précédente)
• 1 % de toutes les réponses se situaient dans l'extrême limite inférieure de l'échelle, c'est-à-dire entre 1 et 2 (3 % lors de l'enquête précédente)
• 20 % des réponses se situaient dans la tranche la plus élevée, entre 9 et 10 (a augmenté de 12 % par rapport aux enquêtes précédentes)

Tableau 4 : Résultats pour la question 1 – Satisfaction générale des services de l'OMMS

Evaluation	1ère enquête : septembre 2009	2ème enquête : février 2010	3ème enquête : octobre 2010
Le score le plus fréquent a été :	7 (26 %)	7 (25 %)	**8 (24 %)**
Le deuxième score le plus fréquent a été :	8 (20 %)	8 (25 %)	**7 (23 %)**
Scores entre "1 et 2"	4 %	3 %	**1 %**
Scores entre "7 et 10"	61 %	61 %	**65 %**
Scores entre "9 et 10"	14 %	12 %	**20 %**

Graphique N°1 : Niveau de satisfaction des services de l'OMMS (% de réponses par catégorie de score)



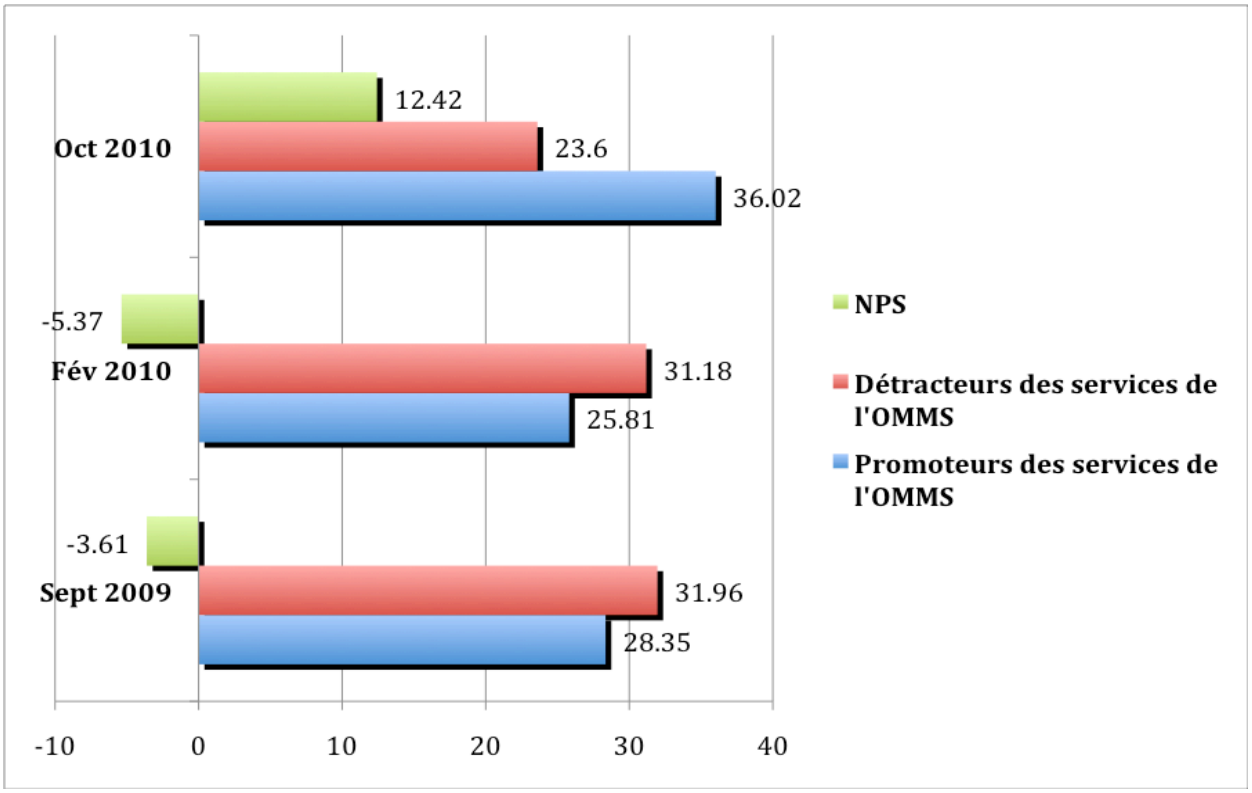
b. Résultats pour la question 2 – Intention de recommander les services de l'OMMS :

Les réponses à cette question sont utilisées pour construire le Net Promoter© Score de l'OMMS (NPS, score net de recommandation). Le NPS est calculé en soustrayant le pourcentage des scores les plus faibles au pourcentage des scores les plus élevés; en d'autres termes en soustrayant le pourcentage des "détracteurs" des services de l'OMMS du pourcentage de ceux qui sont "promoteurs" de tels services (à noter que les scores de niveau intermédiaire ne sont pas pris en compte dans ce calcul). Le but est de maintenir cet indice, le NPS, dans le côté positif (+), ce qui signifie qu'il y a plus de promoteurs de nos services que de détracteurs.

La première enquête réalisée en septembre 2009 a rapporté un score NPS de **-3.61** pour les services de l'OMMS et dans la seconde enquête en février 2010, un NPS de **-5.38.** 18 mois après le première enquête, et après les efforts démontrés aux niveaux mondial et régional à suivre les recommandations des OSN, le NPS de l'OMMS s'est amélioré à **12.42** (*voir la* ***barre verte*** *du graphique ci-dessous*).

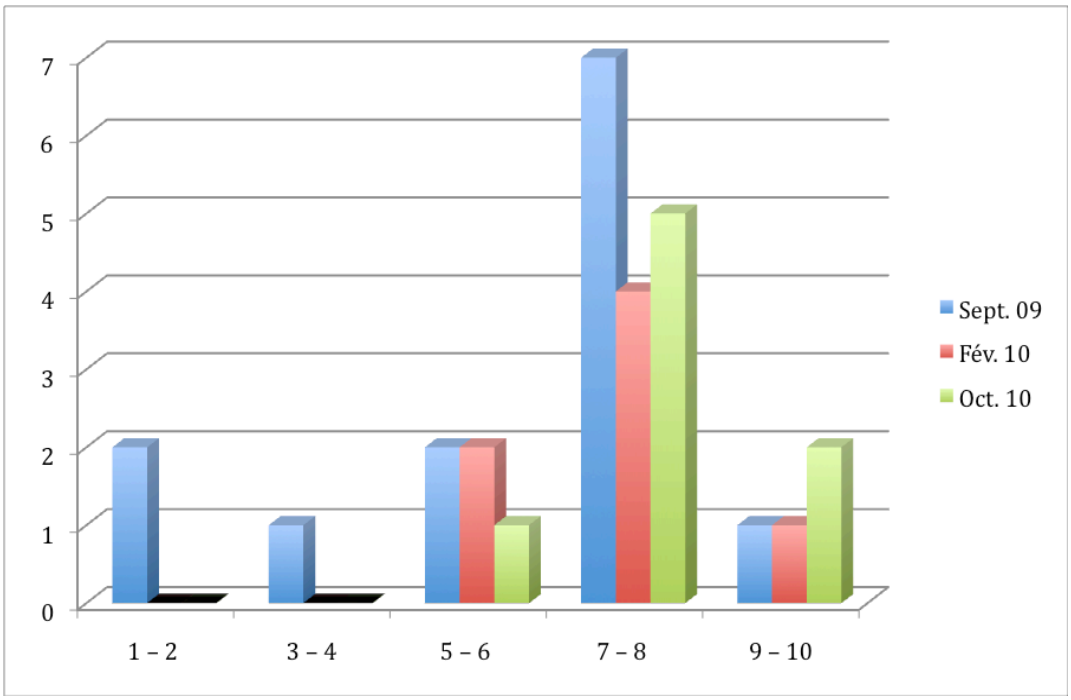
Cette tendance est encourageante parce que nous commençons à voir une augmentation de la proportion de personnes qui recommandent fortement les services de l'OMMS à d'autres collègues ou amis dans le Scoutisme (**barre bleue**).

Graphique N°2 : Net Promoters© Score de l'OMMS au cours des trois enquêtes

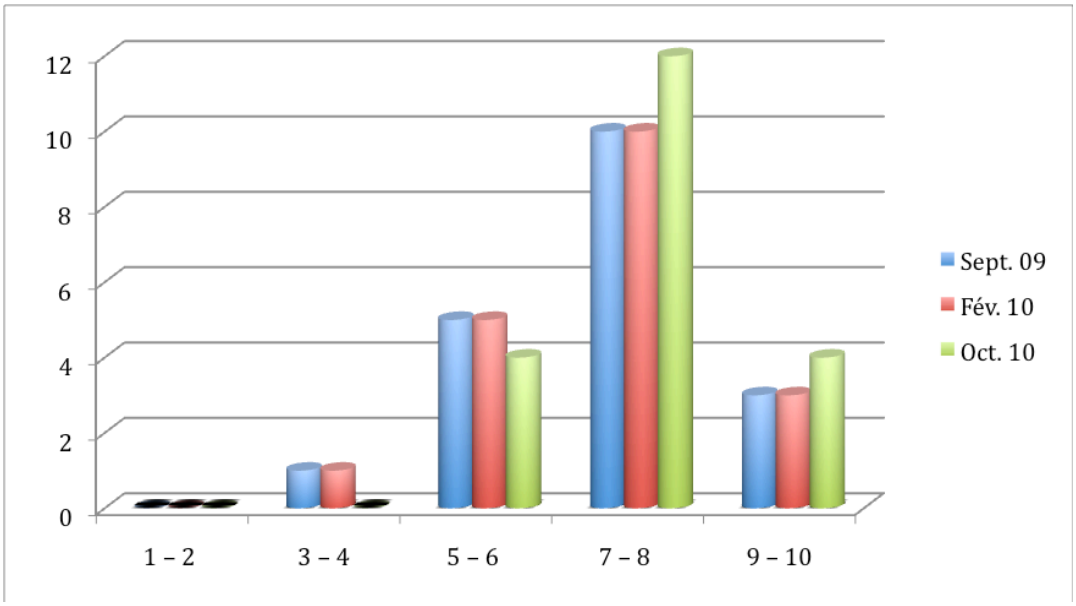


Annexe : Niveau de satisfaction avec les services de l'OMMS par rapport à la fonction principale des répondants.

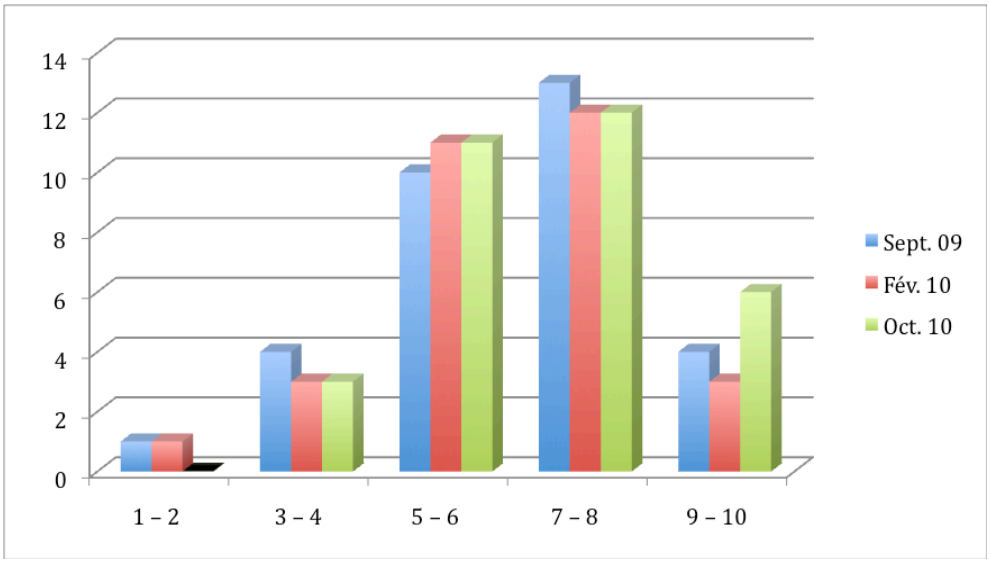
Niveau de satisfaction des membres du conseil / comité avec les services de l'OMMS
En % du taux global de réponse



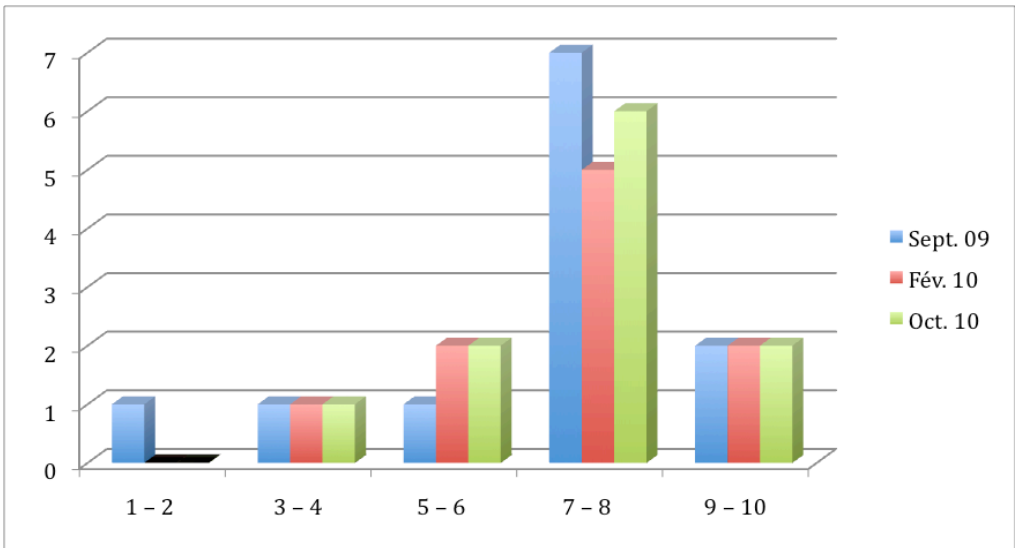
Niveau de satisfaction des Commissaires Internationaux aves les services de l'OMMS
En % du taux global de réponse



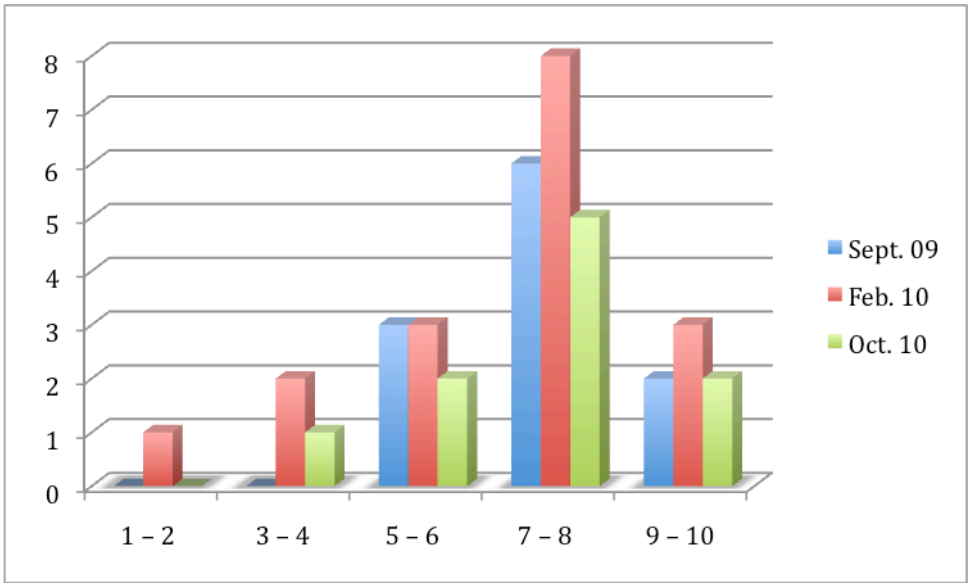
Niveau de satisfaction des Commissaires généraux / Chef(fe)s Exécutifs(ves) /Président(e) avec les services de l'OMMS
En % du taux global de réponse



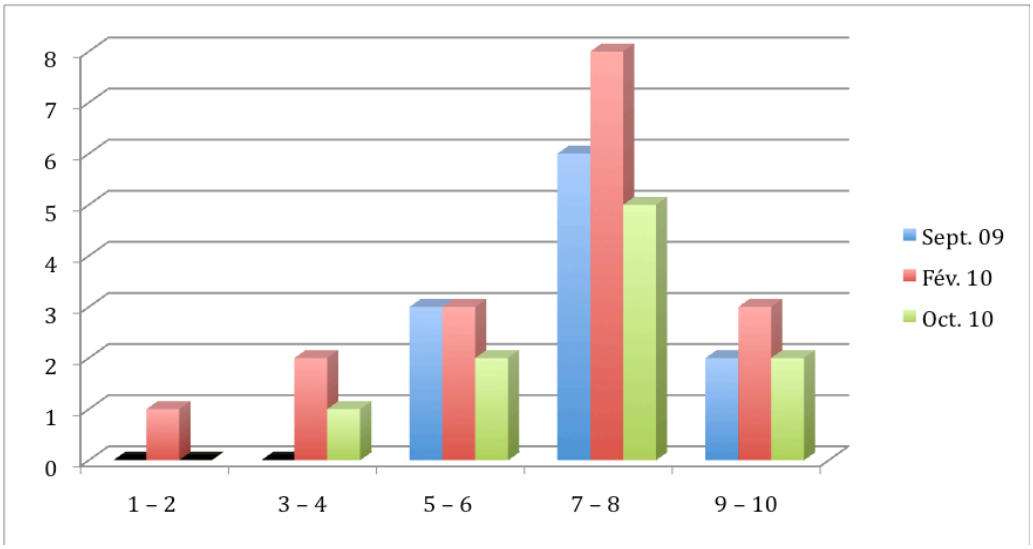
Niveau de satisfaction de ceux qui soutiennent les Adultes dans le Scoutisme avec les services de l'OMMS
En % du taux global de réponse

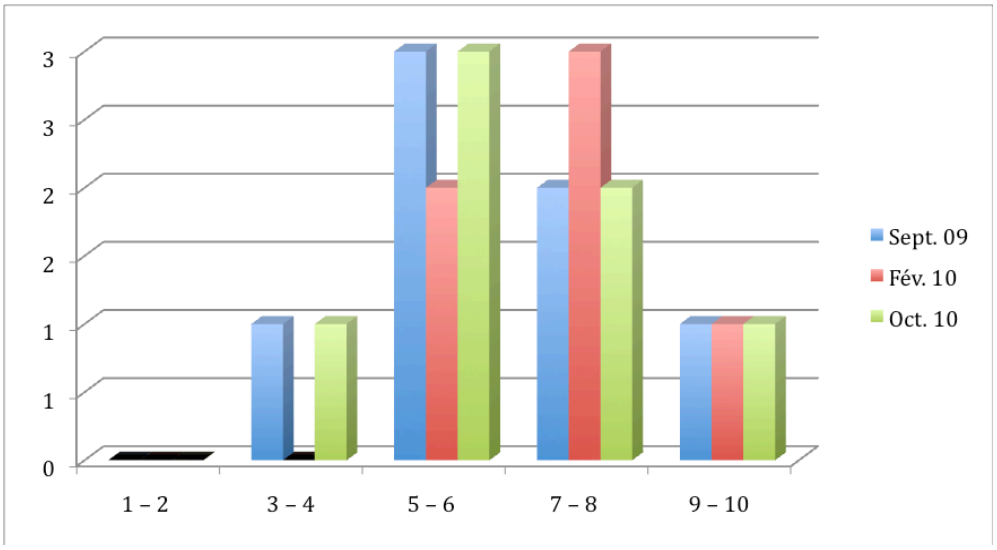


Niveau de satisfaction de ceux qui soutiennent les Jeunes dans le Scoutisme aves les services de l'OMMS
En % du taux global de réponse



Niveau de satisfaction avec celles et ceux du Profil du Scoutisme avec les services de l'OMMS
En % du taux global de réponse



Niveau de satisfaction avec les personnes ayant une fonction dans les finances ou l'administration avec les services de l'OMMS

En % du taux global de réponse