



**Institut scientifique  
de service public**

Métrologie environnementale  
Recherche - Analyses  
Essais - Expertises

# Enquête de qualité de service ISSeP envoyée au SPW et à l'AWAC (2015)

⇒ Ecoute et réactivité sont les maîtres-mots pour améliorer la qualité de nos services, pour développer de nouvelles activités en rapport avec les besoins de nos mandants et pour assurer, ensemble, une bonne qualité de l'environnement dans lequel on vit.





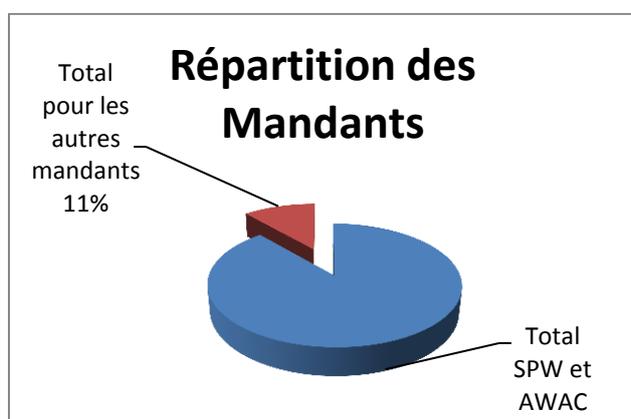
## Table des matières

1) Qui sont nos parties prenantes .....	3
2) Contexte.....	4
3) Objectifs.....	4
4) Méthodologie .....	5
5) Période de réalisation .....	5
6) Analyse des résultats.....	5
7) Conclusions .....	43

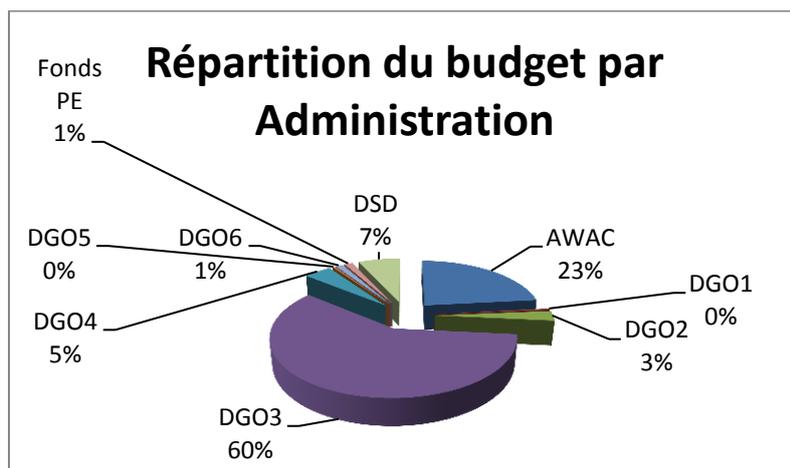
## 1) Qui sont nos parties prenantes

La clientèle de l'ISSeP est très diversifiée ; des opérateurs publics (intercommunales, administrations communales, institutions provinciales, administrations wallonnes, administrations fédérales, OIP ou sociétés de droit public) mais également les opérateurs privés comme les opérateurs téléphoniques, les industriels, les laboratoires agréés, les ASBL comme le CEBEDEAU, le CRM et le CARAH, et enfin, les particuliers.

Néanmoins, le SPW et l'AWAC représentent +/- 90 % en chiffres d'affaires de l'Institut. C'est donc de loin nos clients les plus importants.



Comme le montre la figure suivante, au sein de l'Administration, la Direction Générale Opérationnelle de l'Agriculture, des Ressources naturelles et de l'Environnement (DGO3), octroie un budget important à l'ISSeP, ceci découle du fait que les matières traitées par cette direction sont en lien direct avec les missions confiées à l'ISSeP.





## 2) Contexte

Première enquête de satisfaction effectuée par l'ISSeP sur l'ensemble des directions du SPW (Service Public de Wallonie) et de l'AWAC (Agence Wallonne de l'Air et du Climat), cette démarche amorce une pratique de mesure de la satisfaction de nos mandants que l'on souhaite régulière à l'avenir.

Cette enquête est évolutive dans un premier temps, elle est destinée à 70 personnes de l'Administration sélectionnées en fonction de leur contact direct avec l'ISSeP, l'enveloppe budgétaire consentie pour l'ensemble des prestations fournies à ces deux gros clients représente +/- 90 % de notre budget total, à savoir +/- 20.000.000 euros.

Les 10 % restants du budget sont à imputer à des activités de différentes natures comme l'amiante, les champs électromagnétiques, le labo feu, le laboratoire d'analyse souvent prestées pour des clients privés. Ceux-ci seront interrogés dans un deuxième temps car cela demande une autre organisation et un autre questionnaire. Il est envisagé de demander leur avis après une prestation effectuée, cette méthode sera plus longue.

Cette enquête s'inscrit dans un contexte budgétaire orienté économie, l'ISSeP a la volonté de toujours améliorer ses services en termes de satisfaction client et d'excellence opérationnelle.

La réalisation et l'exploitation des résultats de l'enquête de satisfaction endossent la responsabilité d'une remise en question, si nécessaire, de la gestion du système de management de la qualité<sup>1</sup>. Elle aide à mettre en évidence les attentes et les besoins des partenaires et permet de définir les priorités et les axes d'amélioration des prestations et des services rendus. L'enquête de satisfaction client est ainsi au cœur du principe de « l'écoute client ». Bien plus qu'un outil d'évaluation, c'est également un moyen de communication avec nos partenaires.

## 3) Objectifs

La mesure de la satisfaction des clients est au cœur de toute démarche qualité d'une entité. L'écoute active d'une demande et sa bonne compréhension restent garantes d'un bon suivi pour la mise en place et l'exécution d'un service. Les objectifs principaux sont :

- d'enrichir l'entreprise d'un système d'évaluation des clients ;
- d'instaurer le principe d'écoute de nos clients ;
- de connaître les motifs d'insatisfaction des clients, la qualité attendue et perçue des services demandés ;
- de mieux connaître les besoins présents et futurs de nos mandants et repérer nos points

---

<sup>1</sup> Exigences ISO/CEI 17025 (Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais)  
extrait :

4.7 Services au client ...

4.7.2 Le laboratoire doit s'efforcer d'obtenir des retours d'information, tant négatifs que positifs, de ses clients. Ces retours d'informations doivent être utilisés et analysés afin d'améliorer le système de management, les activités d'essais et d'étalonnages et le service au client



forts et nos points faibles pour améliorer la qualité de nos prestations et de notre image ;

- de prendre les décisions d'actions utiles afin de bâtir un plan d'actions de qualité tout en stimulant les acteurs et les collaborateurs (contrat d'administration) ;
- de mesurer, enfin, les effets des actions engagées afin de vérifier l'efficacité et la pertinence des actions mises en place grâce au renouvellement périodique de l'enquête et de suivre l'évolution de la perception des clients dans le temps.

#### 4) Méthodologie

- En juillet 2015, le lancement d'une enquête de qualité de service est envisagé. Les agents de l'Administration sont la cible car les prestations fournies pour ce tiers représentent plus de 90 % de notre budget. Ces circonstances proviennent du décret du 7 juin 1990 portant création d'un Institut de service public modifié e.a. par le décret du 9 avril 1998 qui définit les missions dévolues à l'ISSeP. Chaque mission donnée par l'Administration à l'ISSeP fait l'objet d'un arrêté de subvention annuel (AS), document régissant les modalités d'exécution de ladite mission.
- Le formulaire est alors élaboré, en tenant compte des différentes missions réalisées par l'ISSeP pour son Administration.
- Le questionnaire tient sur deux feuilles recto-verso. Il respecte les principes de rédaction habituels pour ce type d'enquêtes ; alternance de questions simples à réponses instantanées et questions plus longues, questions personnelles à la fin.
- Une plateforme web est choisie. Celle-ci permet de mettre en ligne le questionnaire afin de faciliter le contact avec le client (envoi de l'invitation et du rappel par mail), de rendre le questionnaire accessible au client et de lui permettre d'y revenir à tout moment, de réduire les démarches du client (simple au niveau de l'envoi des réponses), de pouvoir, par la suite, interpréter les réponses (petit logiciel de statistique limesurvey).  
LimeSurvey est un opensource, un logiciel d'enquête statistique, de sondage et autres types de formulaires en ligne. Il permet aux utilisateurs, enquêteurs et statisticiens, de publier des questionnaires, sur le Web ou les téléphones mobiles, pour en collecter les réponses.

#### 5) Période de réalisation

- Un courriel invitant les différents collaborateurs à remplir le questionnaire a été envoyé le 25 septembre 2015.
- Un courriel de rappel a été envoyé le 20 octobre 2015.
- Le sondage a été clôturé le 16 novembre 2015.

#### 6) Analyse des résultats

Septante invitations ont été envoyées et vingt-neuf personnes ont répondu. Quatre personnes ont envoyé un mail pour nous signaler qu'ils n'étaient pas les contacts les plus à même de pouvoir répondre, ces personnes étant des responsables de collaborateurs directs. Ceux-ci ont alors laissé le soin à leurs collaborateurs de répondre.



50 % des personnes sollicitées ont répondu à notre enquête. Ce pourcentage est très satisfaisant et permet de réaliser une bonne évaluation du ressenti de nos collaborateurs du SPW et de l'AWAC.

## Résultats sur base de 29 questionnaires

Provenance des répondants :

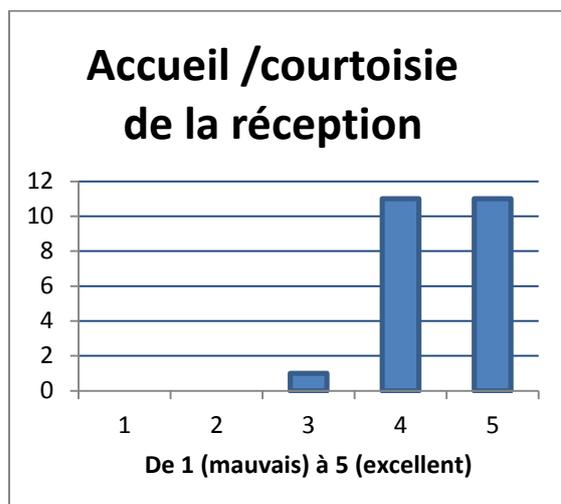
- AWAC
- CELINE
- DGO2
- DGO3 - DEE - Direction des Risques industriels, géologiques et miniers
- DGO3 - DEE - Direction des eaux de surface
- DGO3 - DEE - Direction de la Prévention des pollutions
- DGO3 - DEE - Direction des Eaux souterraines
- DGO3 - DEE - Direction des Outils financiers
- DGO3 - DEMNA- Direction de l'Etat Environnemental
- DGO3 - DPC - Namur, Luxembourg
- DGO3 - DPEAI-Direction de la Politique environnementale
- DGO3 - DRCE - Direction des Cours d'eaux non navigables
- DGO3 - DSD - Direction de la politique du déchet
- DGO3 - DSD - Direction de la protection des sols
- DGO4
- DGO5-CPES
- IPW-Centre des métiers du patrimoine

Seuls les membres de la DGO6, qui faisaient partie des personnes sondées, n'ont pas répondu. Pour les autres services, un ou plusieurs agents ont chaque fois répondu.

## Question 1 : Taux de satisfaction des contacts avec l'ISSeP

### 1.1 Courtoisie de la réception

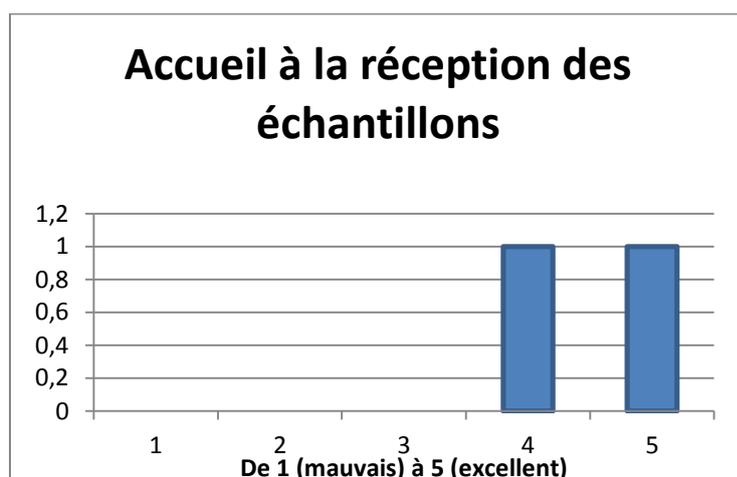
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	1	4.3%
Très bien	11	47.8%
Excellent	11	47.8%



⇒ La majorité trouve l'accueil presque excellent à excellent.

#### 1.2 Réception des échantillons :

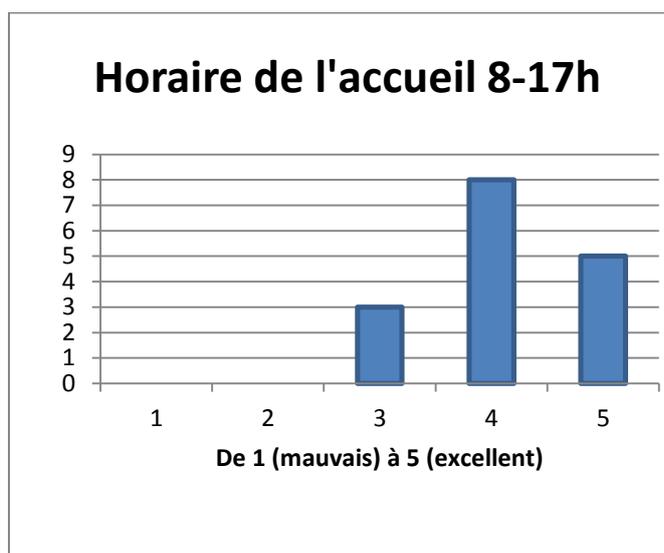
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	0	0%
Très bien	1	50%
Excellent	1	50%



⇒ La majorité ne semble pas concernée par la question. Les deux répondants sont très satisfaits.

### 1.3 Horaire :

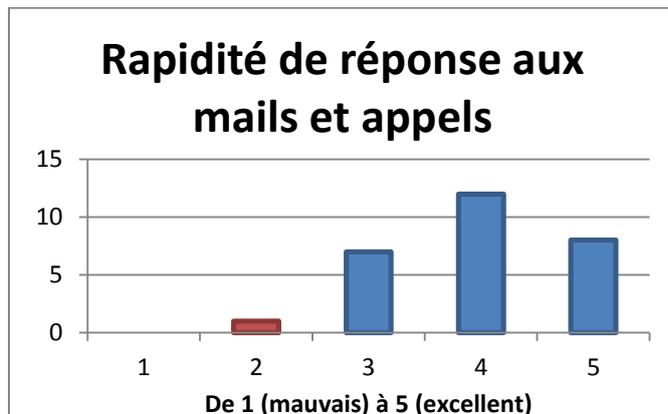
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	3	18.8%
Très bien	8	50%
Excellent	5	31.2%



⇒ La majorité trouve l'horaire de l'accueil presque excellent à excellent.

### 1.4 Rapidité de réponse par téléphone et par mail :

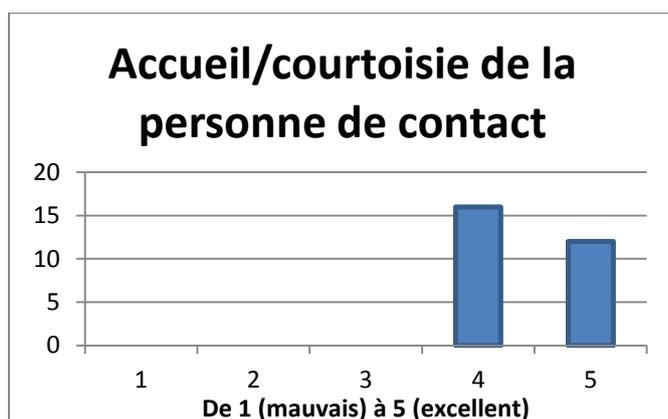
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3.6%
Bien	7	25.0%
Très bien	12	42.9%
Excellent	8	28.6%



⇒ La majorité est satisfaite de la rapidité des réponses apportées.

#### 1.5 Accueil/courtoisie de la personne de contact :

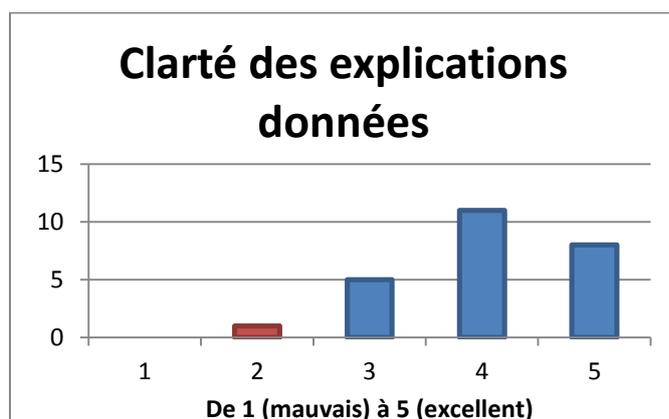
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	0	0%
Très bien	16	57.1%
Excellent	12	42.9%



⇒ La majorité considère l'accueil/courtoisie de la personne de contact presque excellent à excellent.

### 1.6 Clarté des explications données :

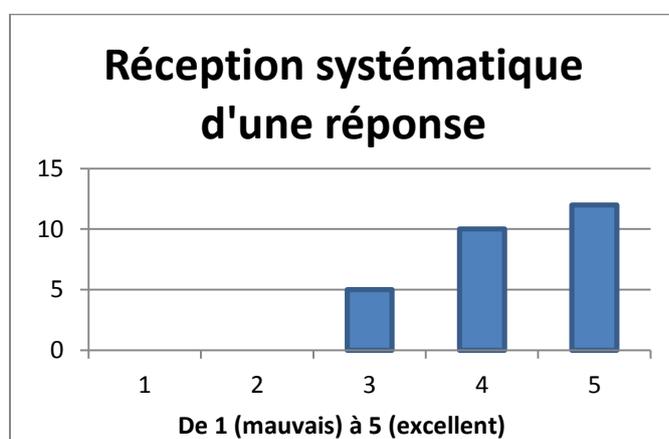
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	4%
Bien	5	20%
Très bien	11	44%
Excellent	8	32%



⇒ La majorité trouve les explications claires.

### 1.7 Réception systématique d'une réponse :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	5	18.5%
Très bien	10	37%
Excellent	12	44.5%

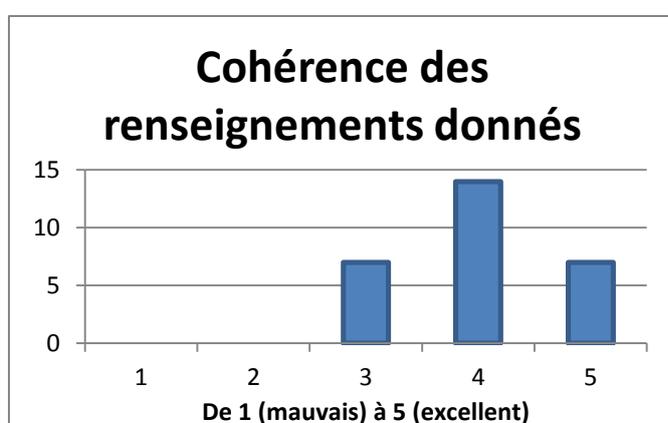




⇒ La majorité reçoit bien une réponse de la part de l'ISSeP.

### 1.8 Cohérence des renseignements donnés :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	7	25%
Très bien	14	50%
Excellent	7	25%



⇒ La majorité considère les renseignements appropriés à sa demande.

De manière générale, les différents partenaires semblent satisfaits voire très satisfaits de leurs échanges avec l'Institut. Les contacts sont cordiaux et donnent satisfaction. Les renseignements donnés ou l'aide apportée sont appropriés et satisfont le client. Le capital sympathie de l'ISSeP semble être au beau fixe.

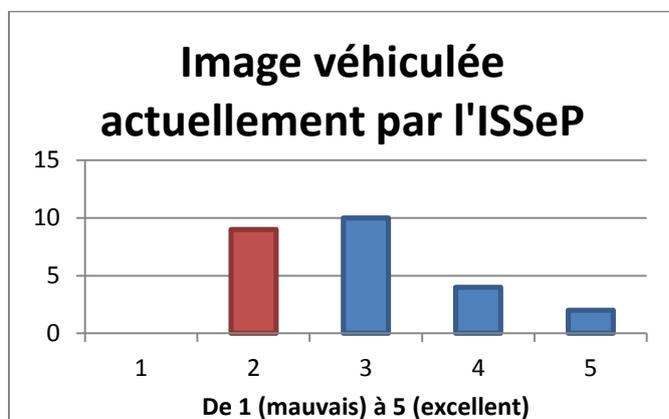
Une personne du sondage met une cotation à peine suffisante sur la clarté des explications données et rapidité de réponse aux mails et aux appels.

Il n'y pas d'évaluation négative pour cette rubrique.

## Question 2 : l'image

### 2.1 Image véhiculée actuellement par l'ISSeP

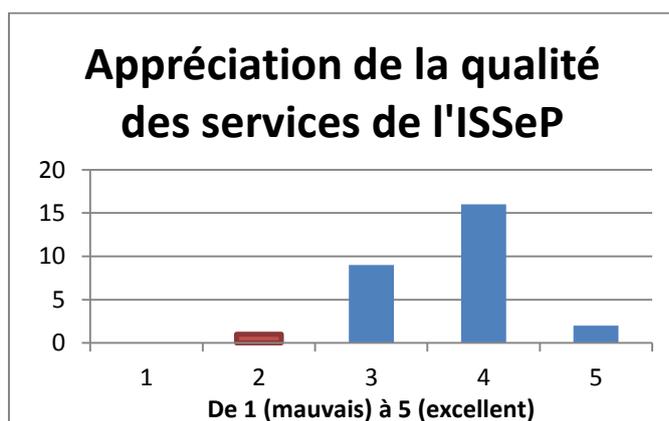
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	9	36%
Bien	10	40%
Très bien	4	16%
Excellent	2	8%



⇒ L'image véhiculée par l'ISSeP actuellement est plutôt bonne mais 36 % des répondants la trouve toutefois médiocre.

## 2.2 Appréciation de la qualité des services de l'ISSeP :

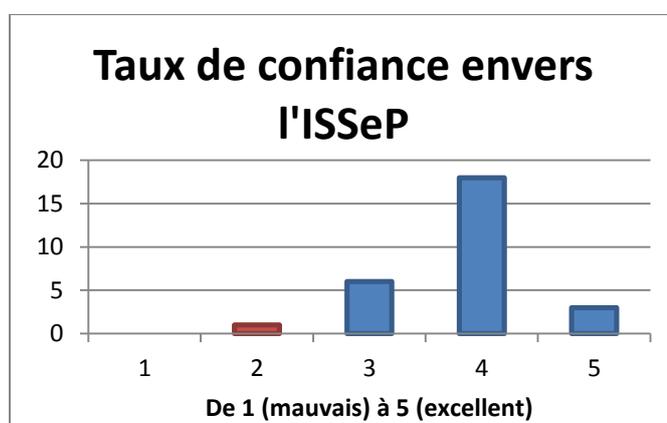
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3,6%
Bien	9	32.1%
Très bien	16	57.1%
Excellent	2	7.1%



⇒ Une majorité apprécie la qualité des services.  
Une petite part apprécie « moyennement » la qualité des services.

### 2.3 Taux de confiance envers l'ISSeP :

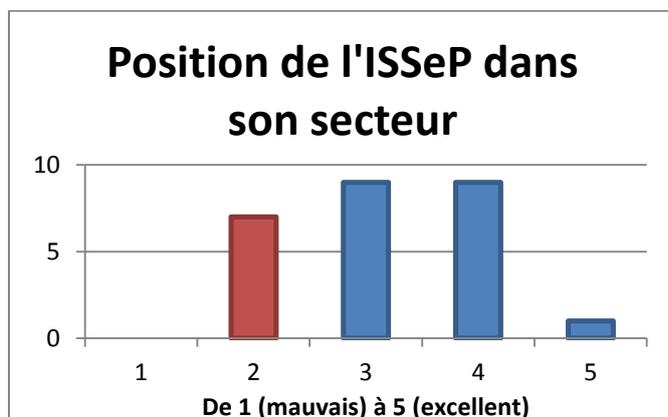
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3,6%
Bien	6	21.4%
Très bien	18	64.3%
Excellent	3	10.7%



⇒ Une grosse majorité a confiance envers l'ISSeP.

### 2.4 Position de l'ISSeP dans son secteur :

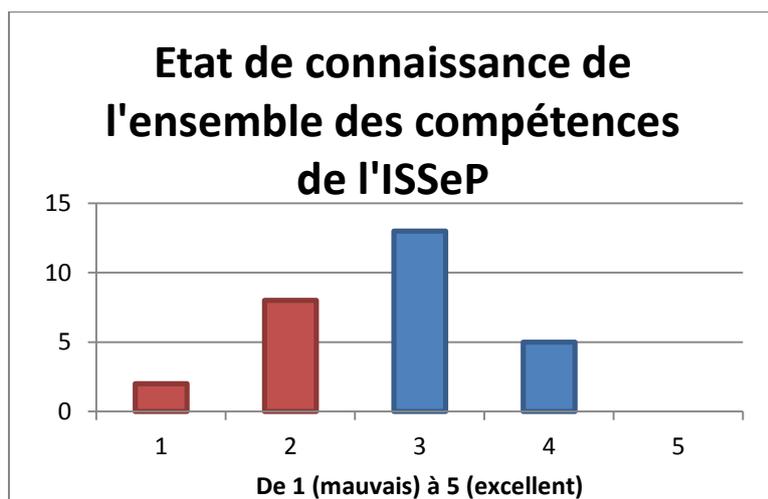
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	7	26.9%
Bien	9	34.6%
Très bien	9	34.6%
Excellent	1	3.9%



⇒ La majorité répond moyen à presque excellent.  
1/3 considère la position de l'ISSeP dans son secteur comme plutôt médiocre.

## 2.5 Connaissance de l'ensemble des compétences de l'ISSeP :

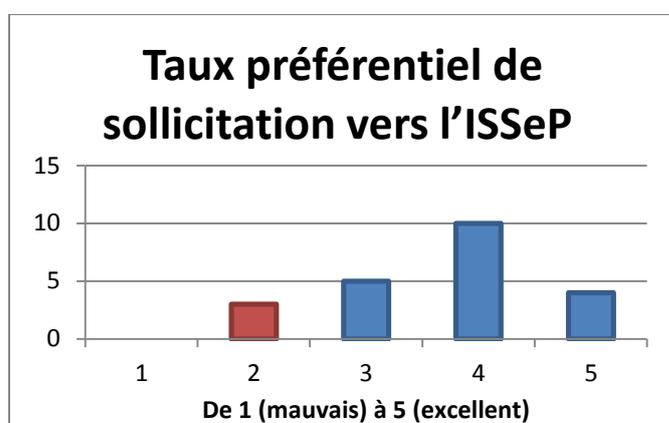
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	2	7.1%
Suffisant	8	28.6%
Bien	13	46.4%
Très bien	5	17.9%
Excellent	0	0%



⇒ La majorité connaît moyennement l'ensemble des compétences de l'ISSeP ;  
1/3 ne les connaît pas ou peu.

## 2.6 Taux préférentiel de sollicitation de l'ISSeP :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	3	13.6%
Bien	5	22.7%
Très bien	10	45.5%
Excellent	4	18.2%



⇒ 64 % font préférentiellement ou presque préférentiellement appel à l'ISSeP.

36 % font peu ou moyennement appel préférentiellement à l'ISSeP.

Les résultats concernant l'image de l'ISSeP sont très disparates. Quelques participants n'ont pas hésité à qualifier de médiocre certains sujets. Néanmoins, pour cette rubrique les résultats restent majoritairement bons. Par exemple, le taux de confiance de nos clients est excellent mais le taux marque très nettement le souhait que nos compétences soient mieux connues et que notre positionnement dans notre secteur soit plus prononcé.

Pour répondre à cette demande, il y a, d'une part, un rôle de communication externe par la diffusion de communiqués de presse, l'ouverture aux réseaux sociaux, la mise en avant des activités et des succès de l'Institut et, d'autre part, une valorisation de nos travaux scientifiques par la publication d'articles, de présentations de nos travaux à des colloques et conférences et représenter la Wallonie dans des groupes scientifiques internationaux.

Il faut continuer également à développer des partenariats forts avec le monde scientifique (Universités, Hautes écoles, Centres de recherches, Groupements d'Intérêts Scientifiques, Pôles d'excellence, réseaux d'expert ...) à proximité et à l'international.

### Question 3 : le site internet

#### 3.1 Adresse du site :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	23	100%
Non	0	0%

⇒ 23 répondants ont trouvé facilement l'adresse du site, 6 n'ont pas répondu.

#### 3.2 Facilité de navigation :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	10	100%
Non	0	0%

⇒ Les répondants trouvent la navigation aisée.

#### 3.3 Obtention des informations recherchées :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	11	91.7%
Non	1	8.3%

⇒ La majorité des répondants ont obtenu l'information recherchée.

#### 3.4 Mise à jour régulière du site web :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	2	50%
Non	2	50%

⇒ Les répondants ne semblent pas être en mesure de répondre à cette question ou ne se sentent pas concernés.



### 3.5 Qualité des articles :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	10	100%
Non	0	0%

⇒ Chaque répondant a évalué les articles publiés de bonne qualité.

**Bilan du site web :** les personnes ayant répondu aux questions trouvent le site très accessible, la navigation y est aisée, les informations recherchées sont accessibles et de bonne qualité. Cette enquête révèle une très bonne évaluation de notre site internet.

## Question 4 : LinkedIn

### 4.1 Mise à jour de la page :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	0	0%
Non	0	0%

⇒ Vu le taux faible de réponses, il semble que la majorité n'a pas connaissance si la page LinkedIn est régulièrement mise à jour.

### 4.2 Qualité des articles :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	0	0%
Non	0	0%

⇒ Vu le taux faible de réponses, il semble que la majorité n'a pas connaissance si les articles sont de bonne qualité.

### 4.3 Utilité de la page :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	1	33.3%
Non	2	66.7%



#### 4.4 Nombre d'inscrits :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	0	0%
Non	6	100%

Bilan de la page LinkedIn: vu le faible taux de réponses, la page LinkedIn ne semble pas connue par les répondants ou ils ne sont pas intéressés par ce moyen de communication.

Un mailing d'invitation à suivre la page LinkedIn de l'ISSeP pourrait-être envoyé afin d'en augmenter l'audience. Néanmoins, comme pour tout réseau social, si le public invité n'est pas familier avec ce réseau social, l'invitation n'aura que très peu d'impact sur leur comportement. Il se pourrait également que les agents de l'Administration ne soient pas en mesure d'accéder à LinkedIn sur leur lieu de travail.

L'étoffement des contacts via le réseau LinkedIn se fait généralement de manière naturelle par le réseau lui-même. Il reste important d'y publier des articles intéressants susceptibles d'être partagés afin de pouvoir exploiter le réseau dans sa fonction.

NB : Une phrase écrite au début du questionnaire invitait les répondants à consulter le site internet, la page LinkedIn et le rapport annuel : «*Vous allez avoir des questions sur notre site internet, sur notre page LinkedIn et notre rapport annuel. Pour votre facilité, veuillez les consulter avant de commencer le questionnaire* ». Le but était d'augmenter également nos contacts via ces moyens de communication.

Ce moyen de communication n'est pas utilisé par nos répondants et ils ne semblent pas intéressés de s'y inscrire. L'invitation lancée lors de l'enquête n'a eu aucun impact (0 inscrit).

### Question 5 : Rapport annuel

#### 5.1 Lecture agréable :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	7	100%
Non	0	0%

⇒ Tous les répondants trouvent que le rapport annuel (RA) est facile à lire.



## 5.2 Reflet des activités de l'institut :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	8	100%
Non	0	0%

⇒ Tous les répondants trouvent que le RA reflète bien les activités de l'ISSeP.

## 5.3 Obtention des informations recherchées :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	4	100%
Non	0	0%

⇒ Tous les répondants trouvent leur information.

**Bilan du rapport annuel : certains ne semblent pas utiliser le rapport annuel vu le faible taux de réponse. Ceux qui ont pu le parcourir ou le lire plus intensivement semblent satisfaits de sa présentation et de son contenu. Il est à noter que le rapport annuel est plutôt distribué à des personnes qui ne connaissent pas l'Institut et ces personnes ne font pas partie des sondés.**

## Question 6 : publications scientifiques

### 6.1 Pertinence de la publication de la part de l'ISSeP :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	26	100%
Non	0	0%

⇒ Chaque répondant trouve pertinent que l'ISSeP publie des articles scientifiques.



## 6.2 Nécessité d'une reconnaissance internationale de l'ISSeP :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	24	96%
Non	1	4%

⇒ La grosse majorité considère que l'ISSeP doit être reconnu internationalement. Un seul répondant sur 25 ne trouve pas cette reconnaissance nécessaire.

## 6.3 Valorisation de l'ISSeP en Wallonie par ces articles :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	23	100%
Non	0	0%

⇒ Tous les répondants considèrent que les articles scientifiques publiés valorisent l'ISSeP et la Wallonie.

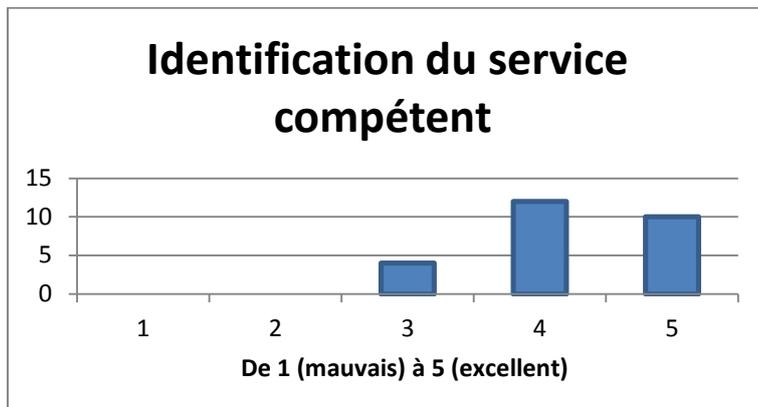
**Bilan des publications scientifiques : le sujet a intéressé les mandants. Leurs réponses nous encouragent à conforter notre position en tant que référence et experts dans les matières environnementales par le biais de publications scientifiques, organisation et participation à des colloques et des conférences, et des partenariats dans le cadre de projets de recherche.**

**L'Institut est déjà reconnu comme un outil de référence au niveau de la Wallonie dans le domaine de la métrologie environnementale. À travers l'ISSeP, le panel interrogé souhaite très nettement accroître la reconnaissance internationale de la Wallonie, notamment dans le domaine de la recherche et de la veille scientifique internationale dans le domaine environnemental.**

## Question 7 : Satisfaction lors de la mise en œuvre d'une mission

### 7.1 Identification du service compétent :

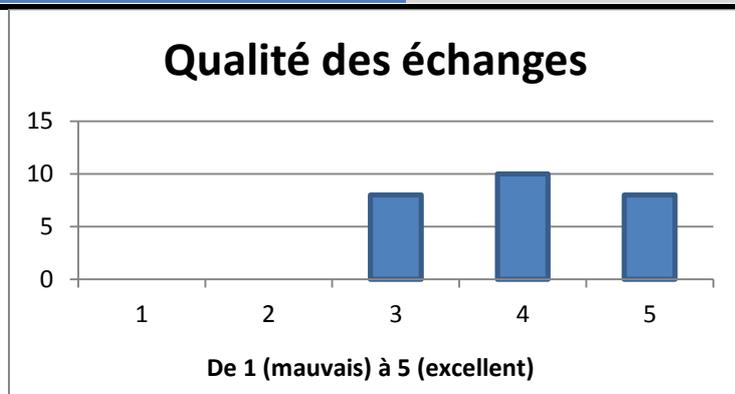
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	4	15.4%
Très bien	12	46.2%
Excellent	10	38.4%



⇒ La majorité identifie facilement le service compétent de l'ISSEP.

## 7.2 Qualité des échanges :

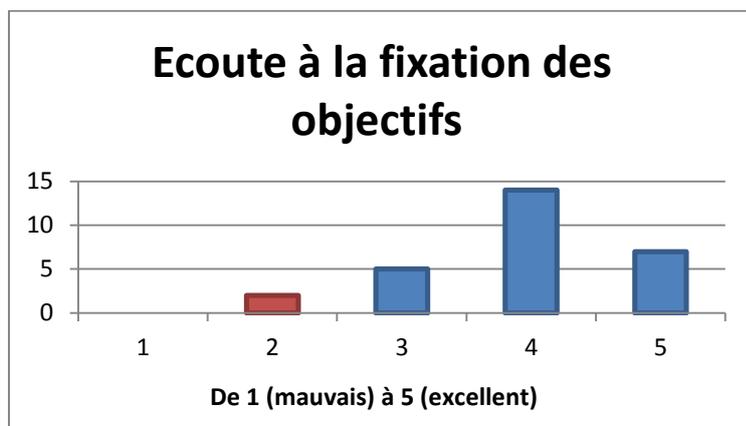
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	8	30.8%
Très bien	10	38.4%
Excellent	8	30.8%



⇒ La majorité considère les échanges de qualité presque'excellente à excellente. 32 % trouvent ces échanges de qualité moyenne.

## 7.3 Ecoute à la fixation des objectifs :

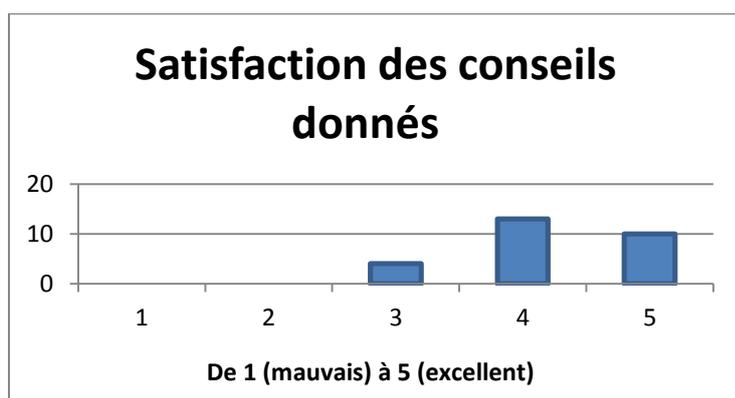
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	2	7.1%
Bien	5	17.9%
Très bien	14	50%
Excellent	7	25%



⇒ La majorité est satisfaite de l'écoute et de la prise en considération des besoins lors de la fixation des objectifs. Une petite part ne semble que moyennement satisfaite.

#### 7.4 Satisfaction des conseils donnés :

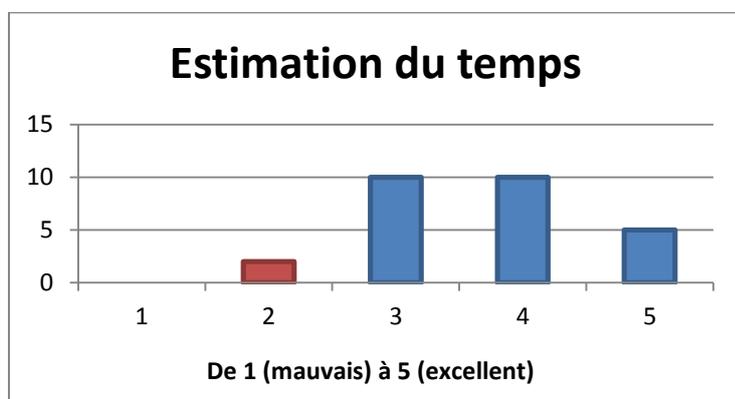
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	4	14.8%
Très bien	13	48.2%
Excellent	10	37.0%



⇒ La majorité est satisfaite des conseils donnés.

### 7.5 Estimation du temps dédié à la réalisation du projet:

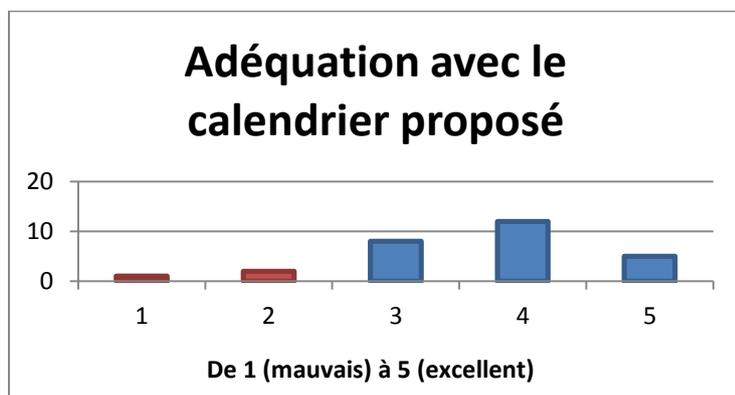
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	2	7.4%
Bien	10	37.0%
Très bien	10	37.0%
Excellent	5	18.5%



⇒ La majorité se dit satisfaite de l'estimation du temps. Une petite part trouve ce critère à peine satisfaisant.

### 7.6 Adéquation avec le calendrier proposé :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	1	3.6%
Suffisant	2	7.1%
Bien	8	28.6%
Très bien	12	42.9%
Excellent	5	17.8%

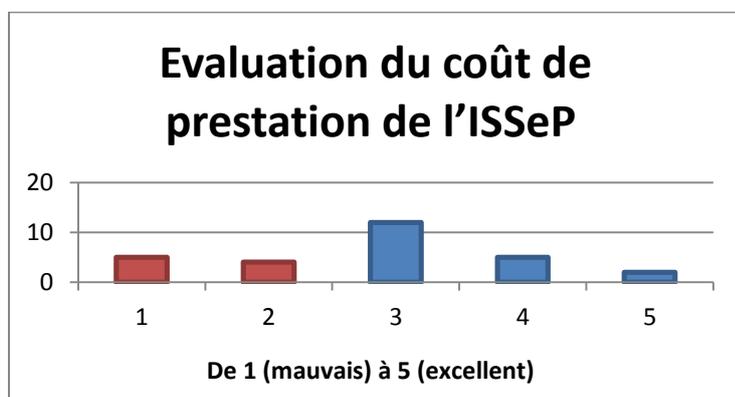




⇒ Cette question récolte une mauvaise cotation et deux suffisantes, à la vue des bonnes cotes reçues aux questions précédentes, ce point devrait être amélioré dans le futur. Le résultat de cette question montre bien que certains répondants sont mécontents.

### 7.7 Evaluation du coût de prestation de l'ISSeP :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	5	17.9%
Suffisant	4	14.2%
Bien	12	42.9%
Très bien	5	17.9%
Excellent	2	7.1%



⇒ Attention, première insatisfaction flagrante des répondants. Les coûts pratiqués à l'ISSeP sont estimés trop onéreux par les répondants.

**Bilan de la mise en œuvre d'une mission: les répondants trouvent facilement le service compétent capable de les aider pour leur mission. La qualité des échanges est jugée comme bonne voire très bonne, les objectifs demandés sont bien compris et les conseils fournis par nos agents sont adéquats.**

**Par contre, les répondants sont beaucoup moins élogieux lorsqu'ils abordent, d'une part, le timing et la planification de la mission et, d'autre part, le coût de la mission. Ce dernier critère est même très lourdement sanctionné.**

**Un problème ici aussi de communication apparaît sans doute marqué par un manque de transparence lors de différentes étapes clés d'une mission. Par exemple, les agents devraient s'entretenir plus volontiers avec les mandants lorsqu'ils sont confrontés à un problème. La mise en route d'une mission est souvent confrontée à des problèmes imprévisibles qui peuvent perturber considérablement sa bonne exécution. Les réunions comités de suivi et comités techniques sont des endroits où ce genre d'échange doit pouvoir se faire.**

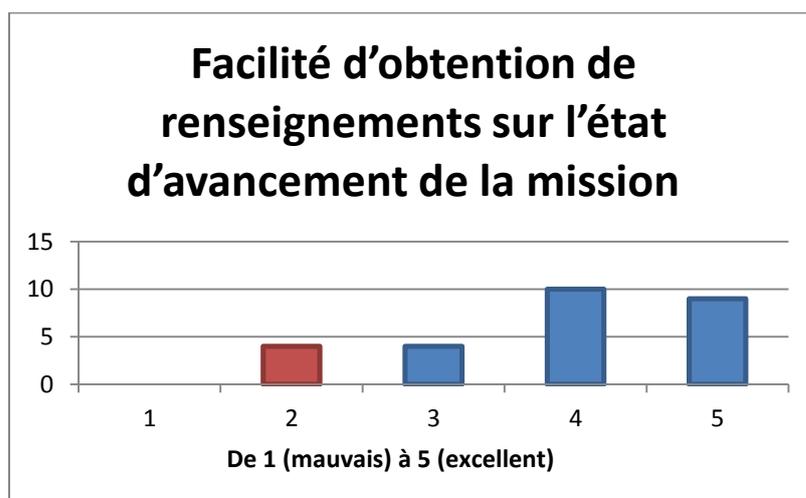
**Au niveau des coûts pratiqués à l'ISSeP, l'ensemble de l'Institut doit faire l'objet d'une réorganisation prévue à moyen terme, celle-ci sera salutaire pour ce critère.**

## Question 8 : Exécution d'une mission

**NB:** Un répondant de l'enquête (toujours le même) a systématiquement montré son mécontentement dans cette partie de chapitre, ses réponses sont intégrées dans les tableaux et graphiques mais les commentaires individuels n'en tiennent pas compte, la conclusion du chapitre prendra en considération ce problème.

### 8.1 Facilité d'obtention de renseignements sur l'état d'avancement de la mission :

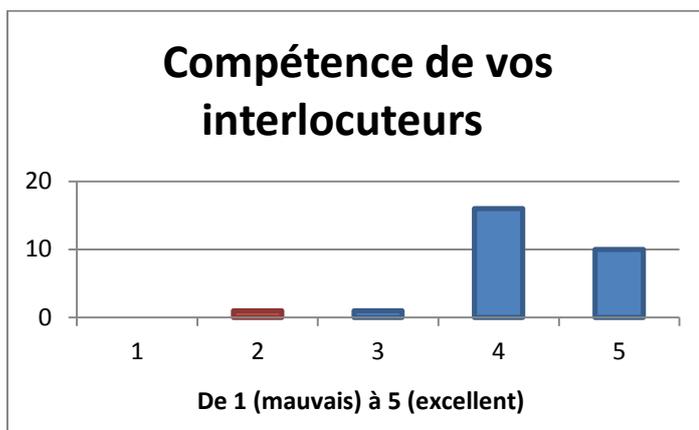
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	4	14.8%
Bien	4	14.8%
Très bien	10	37.1%
Excellent	9	33.3%



⇒ La majorité est satisfaite de la facilité à obtenir des renseignements sur l'état d'avancement de la mission. Une petite part semble à peine satisfaite.

### 8.2 Compétence de vos interlocuteurs :

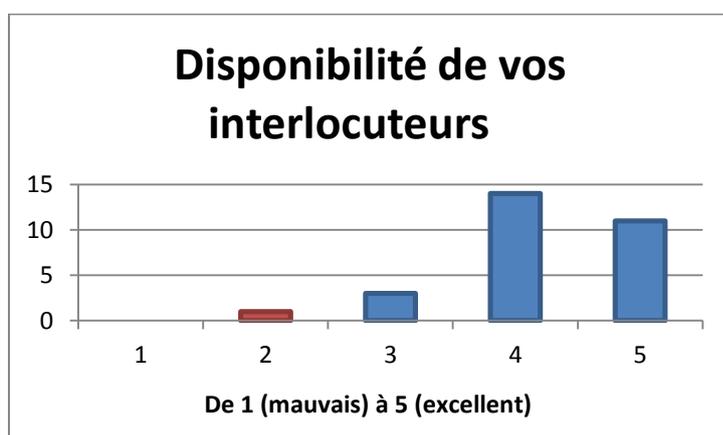
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3.6%
Bien	1	3.6%
Très bien	16	57.1%
Excellent	10	35.7%



⇒ La majorité est satisfaite des compétences des interlocuteurs.

### 8.3 Disponibilité de vos interlocuteurs :

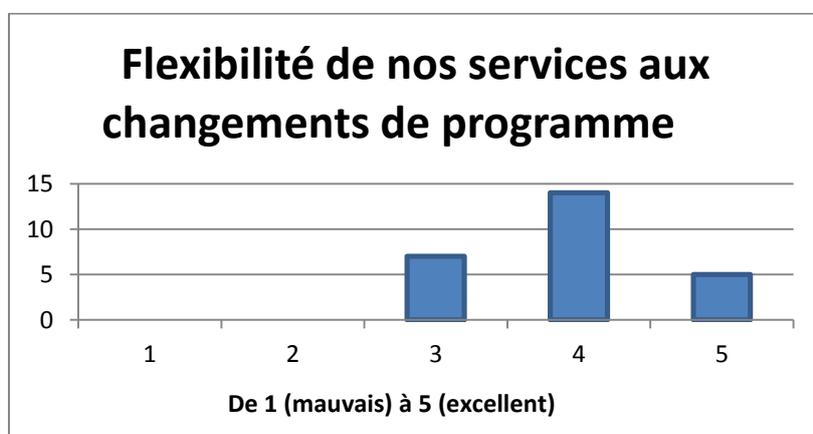
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3.5%
Bien	3	10.3%
Très bien	14	48.3%
Excellent	11	37.9%



⇒ La majorité considère que les interlocuteurs de l'ISSEP sont disponibles.

#### 8.4 Flexibilité de nos services aux changements de programme :

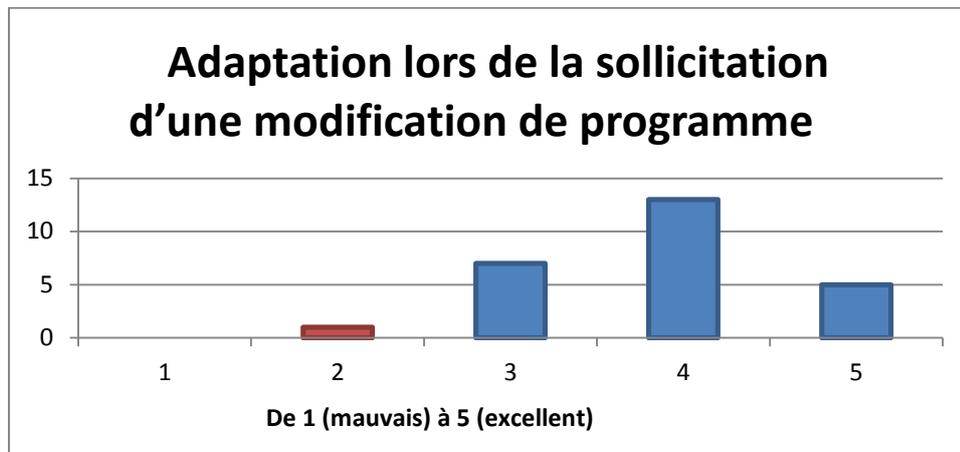
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	7	26.9%
Très bien	14	53.9%
Excellent	5	19.2%



⇒ Tous les répondants reconnaissent la flexibilité des agents de l'ISSEP lorsque qu'il y a un changement dans le programme de la mission.

#### 8.5 Adaptation lors de la sollicitation d'une modification de programme :

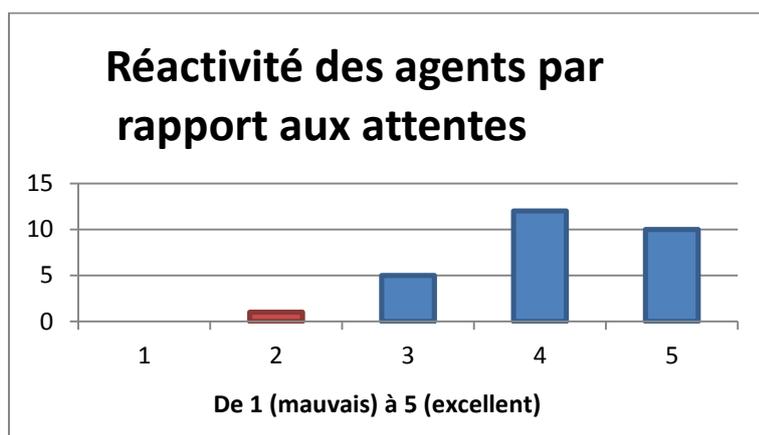
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3.9%
Bien	7	26.9%
Très bien	13	50.0%
Excellent	5	19.2%



⇒ Une grande majorité des répondants estime que l'ISSEP s'adapte bien lors de la sollicitation d'une modification de programme.

#### 8.6 Réactivité des agents par rapport aux attentes :

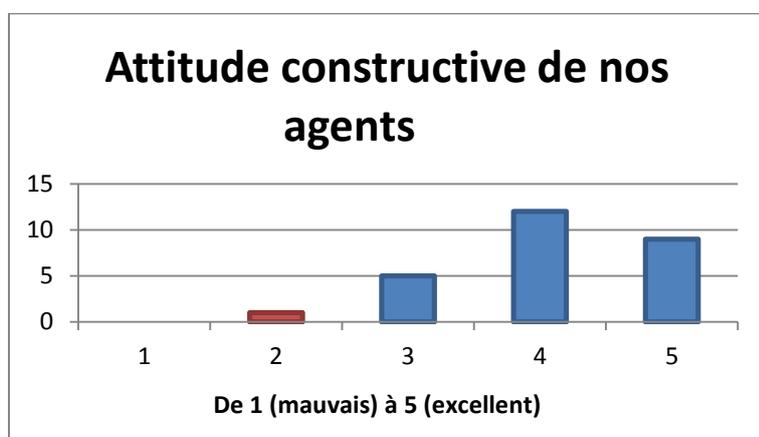
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3.6%
Bien	5	17.9%
Très bien	12	42.8%
Excellent	10	35.7%



⇒ La majorité se dit satisfaite de la réactivité des agents par rapport aux attentes.

### 8.7 Attitude constructive de nos agents :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3.7%
Bien	5	18.6%
Très bien	12	44.4%
Excellent	9	33.3%

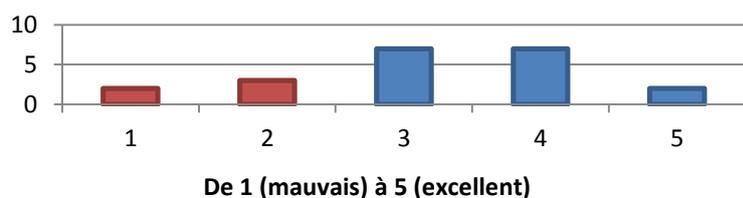


⇒ La majorité se dit satisfaite de l'attitude constructive des agents.

### 8.8 Synergie entre les directions de l'ISSEP impliquées dans la mission :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	2	9.5%
Suffisant	3	14.4%
Bien	7	33.3%
Très bien	7	33.3%
Excellent	2	9.5%

### Synergie entre les directions de l'ISSeP impliquées dans la mission

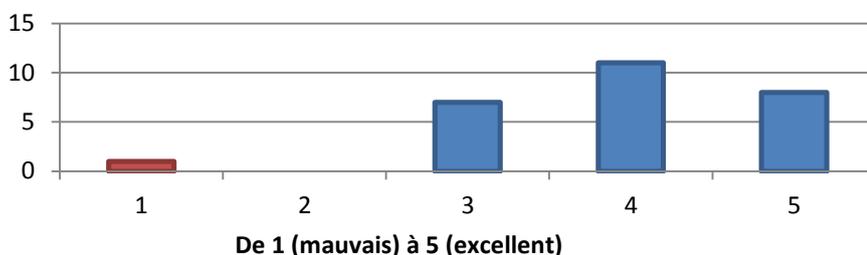


⇒ Il apparaît ici une insatisfaction de certains répondants même si la majorité est satisfaite de la synergie entre les directions de l'ISSeP impliquées dans la mission.

#### 8.9 Respect du calendrier concernant les réunions du comité technique et du comité de suivi :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	1	3.7%
Suffisant	0	0%
Bien	7	25.9%
Très bien	11	40.7%
Excellent	8	29.7%

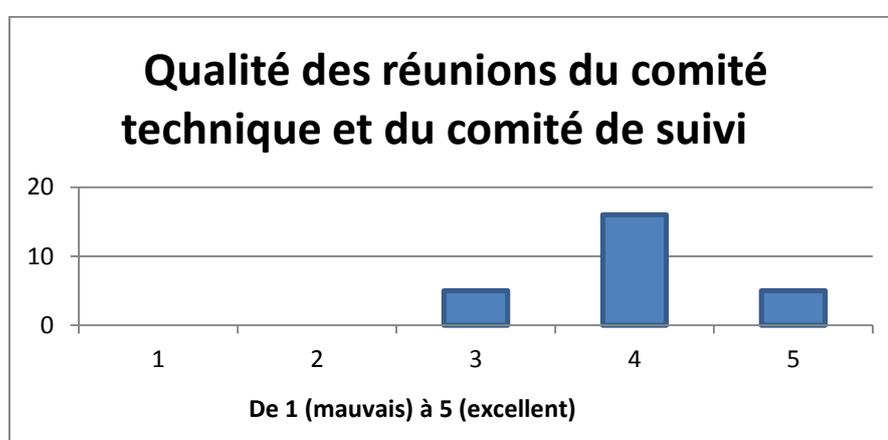
### Respect du calendrier concernant les réunions du comité technique et du comité de suivi



⇒ La majorité est satisfaite du respect du calendrier concernant les réunions du comité technique et du comité de suivi.

### 8.10 Qualité des réunions du comité technique et du comité de suivi :

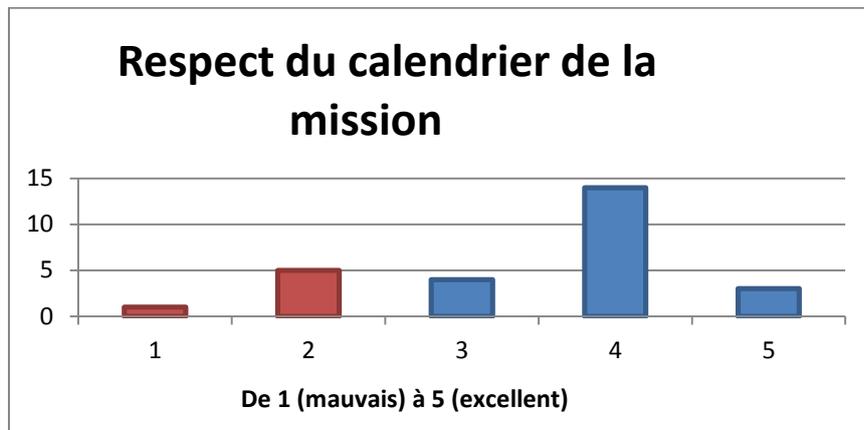
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	5	19.2%
Très bien	16	61.6%
Excellent	5	19.2%



⇒ Tous les répondants sont satisfaits de la qualité des réunions du comité technique et du comité de suivi.

### 8.11 Respect du calendrier de la mission :

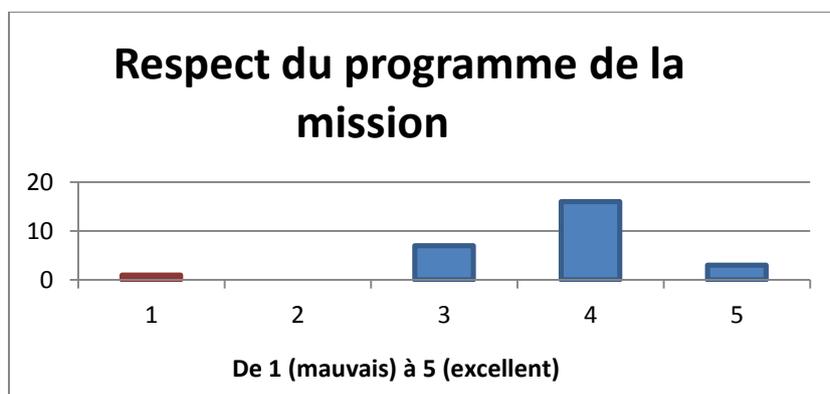
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	1	3.7%
Suffisant	5	18.5%
Bien	4	14.8%
Très bien	14	51.9%
Excellent	3	11.1%



⇒ Deuxième critère de ce chapitre où il apparait une insatisfaction de certains répondants même si la majorité considère que le calendrier de la mission est respecté.

#### 8.12 Respect du programme de la mission :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	1	3.7%
Suffisant	0	0%
Bien	7	25.9%
Très bien	16	59.3%
Excellent	3	11.1%



⇒ La majorité considère que le programme de la mission est respecté.

### 8.13 Atteinte des objectifs de la mission :

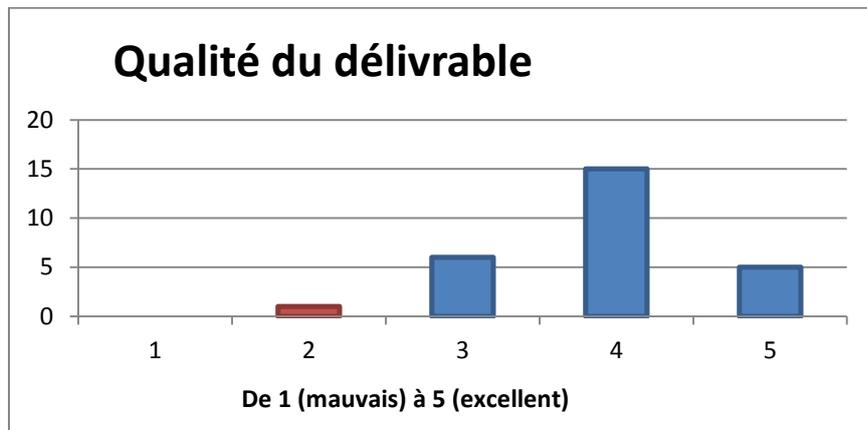
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	1	4.0%
Suffisant	0	0%
Bien	8	32.0%
Très bien	12	48.0%
Excellent	4	16.0%



⇒ La majorité considère que les objectifs de la mission sont atteints.

### 8.14 Qualité du livrable :

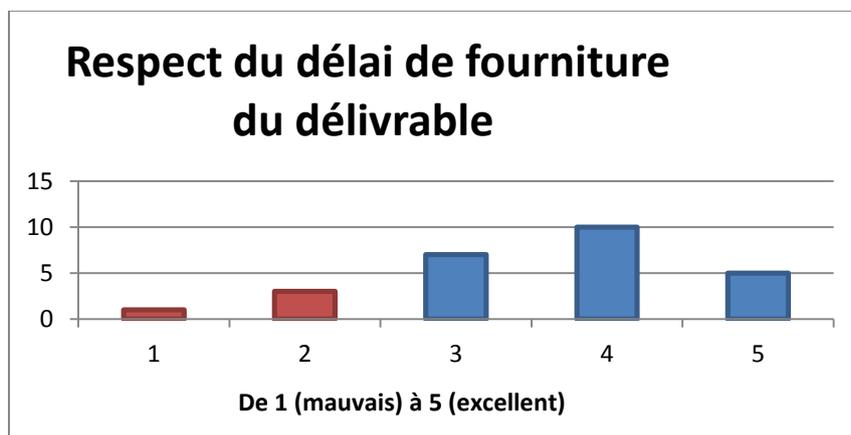
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	3.7%
Bien	6	22.2%
Très bien	15	55.6%
Excellent	5	18.5%



⇒ Les répondants considèrent que les délivrables sont de qualité.

#### 8.15 Respect du délai de fourniture du délivrable :

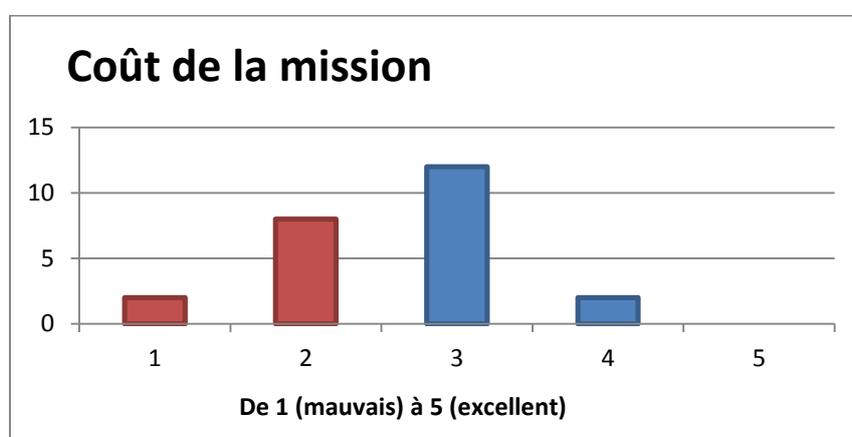
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	1	3.8%
Suffisant	3	11.5%
Bien	7	26.9%
Très bien	10	38.5%
Excellent	5	19.3%



⇒ Une bonne moitié considère que le délai de fourniture a été respecté. Un tiers trouve qu'il n'a été que moyennement respecté. Il y a 1 réponse négative sur 22.

### 8.16 Coût de la mission :

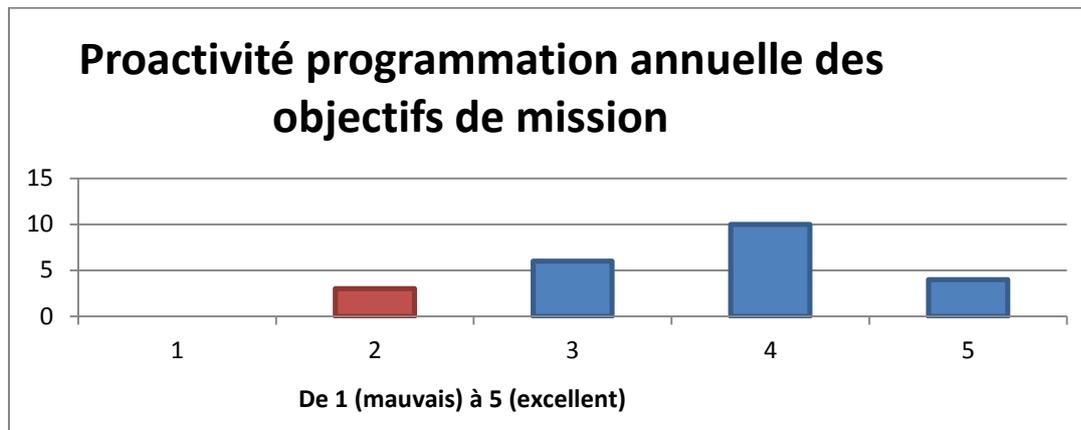
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	2	8.3%
Suffisant	8	33.3%
Bien	12	50.0%
Très bien	2	8.3%
Excellent	0	0%



⇒ Attention, ce critère est sanctionné par les mandants, 60 % des répondants considèrent que les coûts sont moyennement adaptés. Plus de 40 % des répondants estiment que les coûts ne sont pas adaptés.

### 8.17 Proactivité de la programmation annuelle des objectifs de mission :

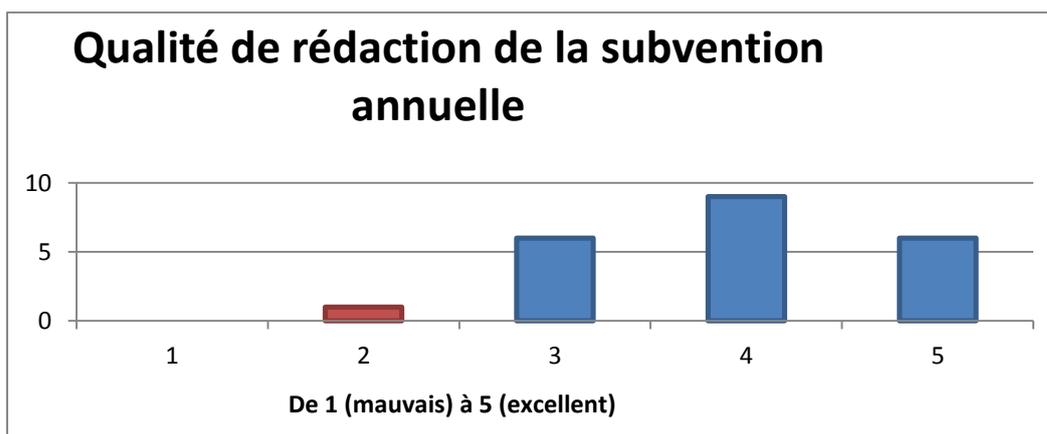
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	3	13.0%
Bien	6	26.1%
Très bien	10	43.5%
Excellent	4	17.4%



⇒ La majorité reconnaît positivement la proactivité dans la programmation annuelle des objectifs de mission.

#### 8.18 Qualité de rédaction de la subvention annuelle :

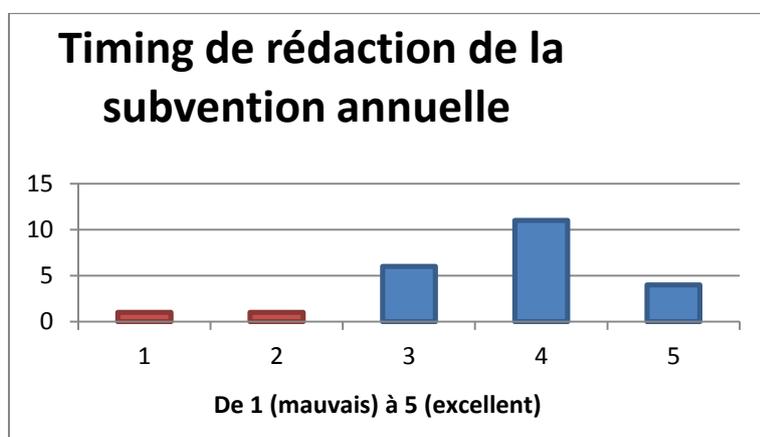
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	1	4.6%
Bien	6	27.3%
Très bien	9	40.8%
Excellent	6	27.3%



⇒ La majorité est satisfaite de la qualité de rédaction de la subvention annuelle.

### 8.19 Timing de rédaction de la subvention annuelle :

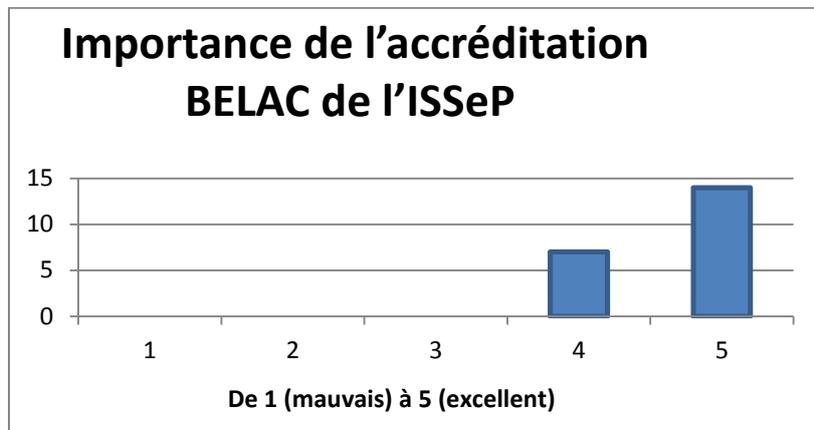
Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	1	4.4%
Suffisant	1	4.4%
Bien	6	26.1%
Très bien	11	47.8%
Excellent	4	17.3%



⇒ La majorité est satisfaite de la qualité de rédaction de la subvention annuelle.

### 8.20 Importance de l'accréditation BELAC de l'ISSEP :

Degré de satisfaction	Nombre de réponses	Pourcentage
Mauvais	0	0%
Suffisant	0	0%
Bien	0	0%
Très bien	7	33.3%
Excellent	14	66.7%



⇒ Chaque répondant trouve important le fait que l'ISSeP soit accrédité BELAC.

**Bilan de l'exécution d'une mission :** Nos agents sont qualifiés de compétents, disponibles, réactifs et ont une attitude constructive, les questions portant sur nos agents obtiennent des résultats entre bien et excellent.

Pour ce qui est de nos services, ils sont flexibles, ils s'adaptent aux besoins des clients, la qualité de nos réunions est reconnue, le programme de la mission est respecté, les objectifs sont atteints et la qualité du livrable est bonne.

Par contre, les répondants sont beaucoup moins élogieux lorsqu'ils abordent, d'une part, le respect du calendrier et le délai de fourniture du livrable et, d'autre part, la synergie entre les directions. Enfin, le coût de la mission est lourdement sanctionné.

Comme indiqué en préambule, un agent du SPW collaborant avec l'ISSeP est globalement très mécontent et a attribué une cotation « mauvaise » à presque toutes les questions qui lui ont été posées. Ce cas isolé a déjà fait l'objet d'une réaction de l'ISSeP, les parties concernées se sont déjà rencontrées et les différends sont aplanis. Cette mission est surveillée de plus près et supervisée par la direction générale.



## Question 9 : 3 qualificatifs de l'ISSeP

### Qualificatifs positifs

Proche	1	Contacts faciles-relations cordiales
Proactif	1	Les pers. des laboratoires réalisent des études intéressantes qu'ils nous présentent, ils n'hésitent pas à intégrer des groupes de travail européens
Réactif-Flexible	1	S'adapter dans un monde qui bouge de plus en plus vite
Constructif	1	L'appui technique de l'ensemble des agents de l'ISSeP a toujours donné entière satisfaction à la Direction des outils financiers. La collaboration a toujours été très fructueuse et constructive.
Compétence Expertise Bonne technicité	11	La rigueur et le sérieux de certains agents sont reconnus dans le monde académique
		Excellente compétence de la cellule écotoxicologie et du laboratoire de référence
		Personnel globalement compétent
		Les agents maîtrisent le sujet
		Grandes compétences et expérience des agents
		Bonne personne à la bonne place, équipe compétente
		Très bon niveau d'expertise
Disponible	3	Les interlocuteurs sont disponibles
		Dans les moments d'urgence, les agents répondent présents
		Disponibilité de l'équipe Ecotox (dans le cadre de subventions relatives à la taxation des eaux usées industrielles) et cela a contribué au succès de notre mission
Interactif	1	Plus qu'une mission, un projet construit en commun
Scientifique Qualité des analyses Référence	5	Obligation de maintenir une rigueur, de développer, valoriser des résultats de recherche
		Au niveau du laboratoire réseau, tout est mis en œuvre pour que la qualité de l'analyse soit maximale en comparaison de laboratoires privés
		Recherche d'une confiance dans les résultats, ce qui n'est pas tjrs le cas avec d'autres laboratoires
		Qualité des services doit être irréprochable + rôle d'exemplarité vis-à-vis des autres laboratoires
		Bon niveau scientifique
Efficacité	2	Le travail demandé est réalisé en temps et en heure
Fiable	1	Sens des responsabilités et du service public – Objectif mission intégrée



### Qualificatifs négatifs

Cloisonnement	2	Difficulté de créer des synergies et rassembler toutes les compétences internes existantes au profit d'un projet
		Manque de transversalité entre certaines structures (ex. entre 2 labos)
Peu proactif	1	Peu de proactivité pour répondre à des problèmes (de personnel, budgétaire,...) ou à des nouvelles législations
Coûteux	5	Faisceau de causes - historique
		Le coût des analyses trop élevé, d'une part, celui des 'frais généraux', dont personne ne peut expliquer précisément le mode de calcul, d'autre part.
		Coût unitaire des analyses trop élevé
		Trop cher par rapport à des bureaux privés
		Compte tenu des frais généraux, les tarifs pratiqués sont plus élevés que leurs concurrents
Opportuniste	1	Tendance à chercher des financements pour des projets qui ne sont pas nécessairement prioritaires pour la région
Mauvais gestionnaire	1	Retard dans les budgets, retard dans les livrables
Manque de transparence	2	Sur le coût des services rendus
		/
Statut de référencement non consolidé	1	Le statut d'institut de référence devrait être politiquement consolidé et entériné par un financement approprié
Manque de vision claire dans l'expertise qu'elle développe	1	Manque de réactivité/souplesse par rapport à leurs concurrents
Lourdeur	1	Nécessité d'objectiver les choix

### Question 10 : Classement des éléments par ordre d'importance

Tendance des réponses par ordre d'importance (en numéro 1 = le plus important):

1. Disposer d'appui technique et scientifique de qualité (25/29) ;
2. Recevoir des explications claires ;
3. Savoir où en est la mission ;
4. Etre servi rapidement ;
5. Identifier le service qui peut vous aider ;
6. Etre traité avec courtoisie ;
7. Etre toujours avec la même personne ;
8. Pouvoir nous contacter en dehors des heures habituelles de travail.

⇒ 25 personnes positionnent l'élément « disposer d'appui technique et scientifique de qualité » comme le plus important sur 29 répondants.



## Question 11 : Quelle suggestion feriez-vous à l'ISSeP pour améliorer ses services ?

### Recommandations et attentes de nos partenaires

Classement par catégorie selon interprétation des résultats de suggestions :

- **Plus de financement :**
  - Négocier avec le gouvernement un mode de financement approprié pour ne pas grever le coût des subventions spécifiques.
- **Partenariats/collaborations :**
  - Internes et externes pour apporter des réponses complètes couvrant tous les aspects des problématiques ou mission abordées ;
  - Développer des synergies entre les deux labos eaux, fixer à chacun les objectifs à atteindre ;
  - Décloisonner certaines activités afin d'améliorer le niveau d'efficience
  - Travailler davantage par projets transversaux ;
  - Participer davantage à des projets européens/internationaux ;
  - Aider à la prise de décision quant à la fermeture ou non d'une zone de baignade (dans le cas de la problématique des cyanobactéries par exemple) ;
  - Poursuivre les synergies entre labos eaux.
- **Coûts :**
  - Repenser la structure des coûts pour rendre l'ISSeP davantage concurrentiel (l'expertise scientifique est souvent là !) ;
  - Etre plus impliqué dans l'économie circulaire, rationalisation des coûts, meilleure gestion des factures ;
  - Les coûts devraient être plus concurrentiels par rapport aux laboratoires privés
  - Améliorer sa transparence sur les prix pratiqués ;
  - Impliquer la hiérarchie des agents en charge des subventions, lors de l'élaboration du budget annuel. Trop souvent, ce sont les agents traitants seuls qui dialoguent sur les besoins et les priorités ;
  - Plus de clarté sur les coûts et recherche d'une réduction de ceux-ci. Favoriser l'orientation « client » des services et définir une meilleure prise en compte des objectifs poursuivis et des contraintes de l'Administration par rapport à l'obtention des données (très variables selon les personnes) ;
  - Avoir une meilleure idée de la répartition des coûts et avec plus de précision ;
  - Tenter de développer une vision à plus long terme. Ne plus effectuer les calculs de prévision de budget investissement en soustrayant simplement le budget demandé de ceux prévus en personnel et en frais, sans aucune vision à plus long terme des modifications structurelles potentiellement nécessaires ;



- **Information :**

- S'assurer que les stagiaires (préleveurs) soient correctement informés des nouvelles attentes, lors des périodes de congé notamment (juillet-août) ;
- Le service comptable doit transmettre chaque année le rapport budgétaire de la mission (cela n'a jamais été fait pour ce qui concerne la mission du cadastre des antennes). Ce document est indispensable à la Direction de la Prévention des pollutions pour défendre le budget de la subvention ministérielle et assurer ainsi à l'ISSEP une juste rétribution pour la réalisation de la mission qui lui a été confiée (d'où la cote de 3/5 pour les deux questions relatives au coût de la mission).

- **Flexibilité :**

- Offrir davantage de flexibilité lors des prélèvements (ex : prélèvement inopiné).

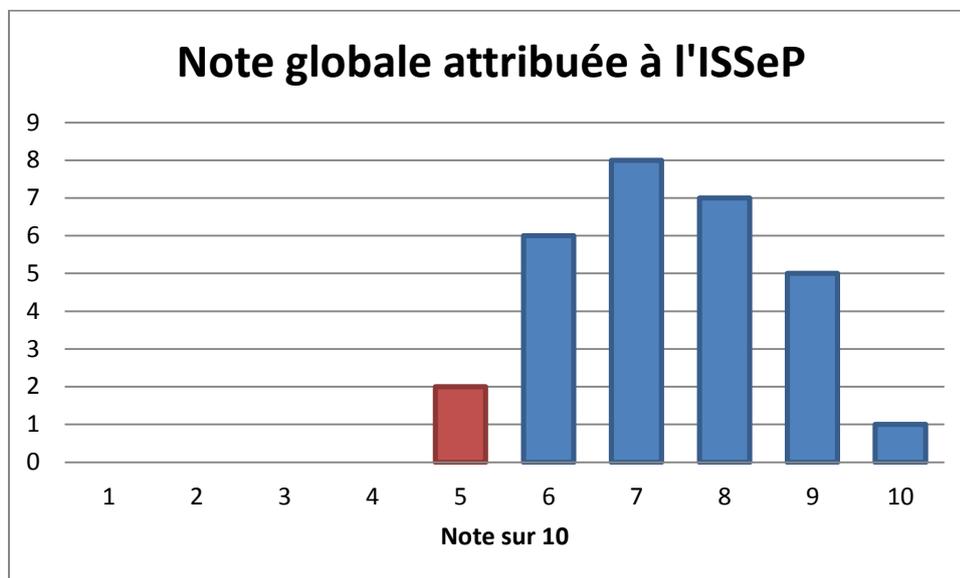
- **Motivation :**

- Motiver le personnel technique.

- **Cohérence**

- Identifier les secteurs où la DGO3 manque d'expertise et la développer en visant l'excellence. Il ne sert à rien d'entrer en concurrence avec des services ou des universités ayant déjà développé une expertise dans un domaine ou l'autre. Mais les secteurs orphelins devraient être une priorité de l'ISSEP ;
- Forte variabilité de qualité selon les services et les personnes : objectifs propres interagissant avec ceux du demandeur et favoriser la construction des missions entre l'ISSEP et service demandeur pour intégrer correctement les objectifs du demandeur
- Contrat de confiance à établir pour les résultats des missions et les données fournies : flou parfois pas très sain avec certains services ;
- Proposer des sujets de recherche réellement adaptés aux besoins et attentes de l'Administration, aux enjeux politiques et aux obligations réglementaires plutôt que de solliciter des financements pour des projets qui ne sont pas dans les priorités définies par la DPR et les contrats d'objectifs.

## Question 12 : Niveau de satisfaction global



Moyenne : 7.3/10

### 7) Conclusions

D'une manière générale, les résultats de l'enquête font apparaître que les clients sont satisfaits voire très satisfaits au niveau des différents aspects évoqués dans le questionnaire tant au niveau du contact, de l'image (site internet, linkedin, rapport annuel, publications scientifiques), que lors du démarrage-suivi-exécution d'une mission.

L'image de l'ISSeP doit néanmoins être un point d'attention particulier. Il y a un effort à faire au niveau de la promotion d'une image de marque. La communication externe a un rôle à jouer dans la mise en avant des activités et des succès de l'Institut par la mise en place de relations avec la presse, l'organisation de colloques et de conférences, les représentations professionnelles dans des groupes scientifiques internationaux et encore l'établissement de partenariats (les mandants souhaitent notre présence au niveau régional, national et international).

Des efforts de communications doivent aussi être réalisés, notamment entre les différents partenaires d'une mission. Les échanges entre les différentes étapes ainsi qu'au sujet des éventuels obstacles doivent être fluides et transparents.

Les qualités d'accueil et d'écoute de la part des agents de l'ISSeP sont très appréciées par les mandants. Les compétences et l'expertise du personnel le sont également.

Les prestations fournies par l'ISSeP sont de grande qualité même si on relève quelques remarques et quelques pistes d'améliorations.



On relève principalement trois points à améliorer :

- 1) Le respect du calendrier et du délai de fournitures du livrable ;
- 2) La synergie entre les directions (manque de collaboration entre directions) ;
- 3) Le coût trop élevé de nos prestations.

Les pistes d'amélioration suggérées par les mandants cfr question 11 sont à prendre en considération pour entamer une réflexion globale sur la future structure fonctionnelle de l'ISSeP. Les trois points à améliorer sont dépendants de cette nouvelle organisation.

Les résultats apparaissant au niveau des critères comme « Insuffisant » et « Très insuffisant » proviennent du même client. Le problème était connu par le service concerné. Le client identifié a été entendu, le problème est sous contrôle actuellement et fera l'objet d'une surveillance particulière.

Notons, que cette enquête nous a permis également de faire ressortir des commentaires très positifs (Cf. question 09).

Rappelons pour terminer que le taux de satisfaction global des usagers est bon puisque nous obtenons une moyenne de 7.3/10.