



## Enquête par attribut SSGPI – Résultats enquête

### *Table des matières*

Enquête par attribut SSGPI – Résultats enquête.....	1
Table des matières.....	1
1. Introduction enquête .....	2
2. Résumé des résultats .....	2
2.1 Réponses reçues .....	2
2.2 Population .....	2
3. Réponses .....	3
3.1 Généralités .....	3
3.2 Réponses par fonction.....	3
3.3 Réponses par catégorie de zone .....	3
3.4 Réponses par régime linguistique .....	3
4. Attributs et sous-attributs .....	3
5. Réponses par attribut: résumé récapitulatif.....	4
5.1 Connectivité (site internet).....	4
5.2 Information correcte et adéquate .....	5
5.3 Canaux de communication.....	5
5.4 Traitement de dossier .....	6
5.5 Compétences/Expertises .....	6
5.6 Amabilité.....	7
5.7 Output livré .....	7
5.8 Accessibilité/Disponibilité .....	8
5.9 Flexibilité .....	8
6. Conclusion .....	9
7. Initiatives.....	10

## ***1. Introduction enquête***

Le but de cette enquête était de déterminer dans quelle mesure le SSGPI satisfaisait, à l'heure actuelle (octobre 2013), aux besoins de ses clients dans la réalisation de sa mission en tant que secrétariat social.

Milieu 2008, le SSGPI avait déjà effectué une enquête sur les attributs auprès des zones de police (ce qui a donné lieu à la réorganisation du SSGPI). 5 ans plus tard, nous souhaitons évaluer les scores obtenus et les comparer avec ceux de 2008.

Le SSGPI a défini sa mission d'après quelques attributs (= caractéristiques du produit)

- Connectivité
- Canaux de communication
- Diffusion des informations
- Traitement de dossier
- Livrer de l'expertise
- Livrer un output correct et ponctuel
- Amabilité du service
- Accessibilité optimale
- Degré de flexibilité

Chacun des ces attributs a été approfondi d'après un certain nombre d'indicateurs (sous-attributs) auxquels des scores ont été attribués.

On a demandé au Chef de corps, au Responsable du personnel et au Comptable spécial de chaque zone de police d'attribuer un score au SSGPI pour chacun de ces sous-attributs.

Plus loin dans ce résumé, vous pourrez retrouver les résultats de cette enquête effectuée par mail. Ces résultats sont reproduits sous forme de graphiques par attribut. Ce résumé est rédigé sur base de toutes les réponses reçues au 15/10/2013.

## ***2. Résumé des résultats***

### **2.1 Réponses reçues**

Les résultats de cette enquête sont basés sur 168 réponses que nous avons reçues de la part de 582 personnes interrogées (réponse: 28,69 % par rapport à 17,7% en 2008).

### **2.2 Population**

- **195 zones de police:**
  - 72 zones francophones
  - 117 zones néerlandophones
  - 6 zones bruxelloises

- **5 catégories de zones:**
  - 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
- **Personnes interrogées par zone:**
  - Chef de corps
  - Responsable du personnel
  - Comptable spécial

→ **582 enquêtes au total**

### ***3. Réponses***

#### **3.1 Généralités**

- Nombre de réponses reçues: 168

#### **3.2 Réponses par fonction**

- Chef de corps 6
- Responsable du personnel 131
- Comptable spécial 31

#### **3.3 Réponses par catégorie de zone**

- 1: 29
- 2: 88
- 3: 28
- 4: 12
- 5: 10

#### **3.4 Réponses par régime linguistique**

- Néerlandophone: 107
- Francophone: 60

### ***4. Attributs et sous-attributs***

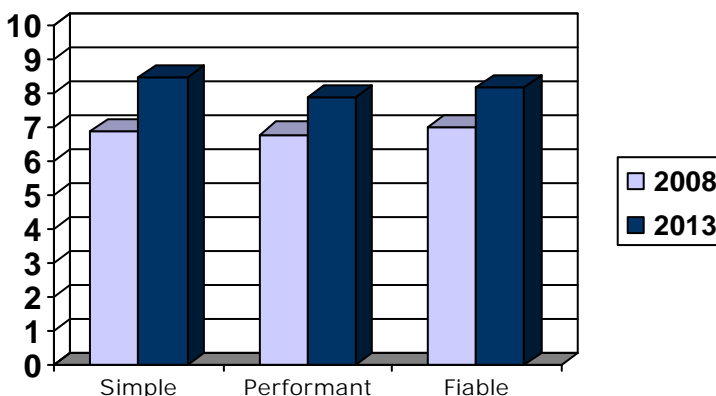
- **Connectivité (site internet)**
  - Accès simple
  - Performant
  - Disponible et fiable

- **Information correcte et adéquate**
  - Information complète
  - Information claire
  - Information cohérente
  - Information facile à retrouver
- **Canaux de communication**
  - Les canaux disponibles sont appropriés au type d'information et parviennent à la bonne personne
- **Traitement de dossier**
  - Traitement rapide
  - Traitement correct
  - Traitement professionnel
  - Traitement uniforme
  - Processus transparent
- **Compétences/Expertises**
  - Collaborateurs disposent du domaine d'expertise recherché
  - Collaborateurs avec la bonne expertise sont joignables
- **Amabilité**
  - Professionnel
  - Amical
  - Sur mesure
  - Qualitatif
- **Output livré**
  - Lisible
  - Clair
  - Correct
  - A temps
- **Accessibilité/Disponibilité**
  - Contact center est accessible
  - Collaborateurs sont accessibles par téléphone
  - Collaborateurs et services sont physiquement joignables/accessibles
- **Flexibilité**
  - En matière de procédure
  - Prestations de service sur mesure
  - Priorité

## 5. Réponses par attribut: résumé récapitulatif

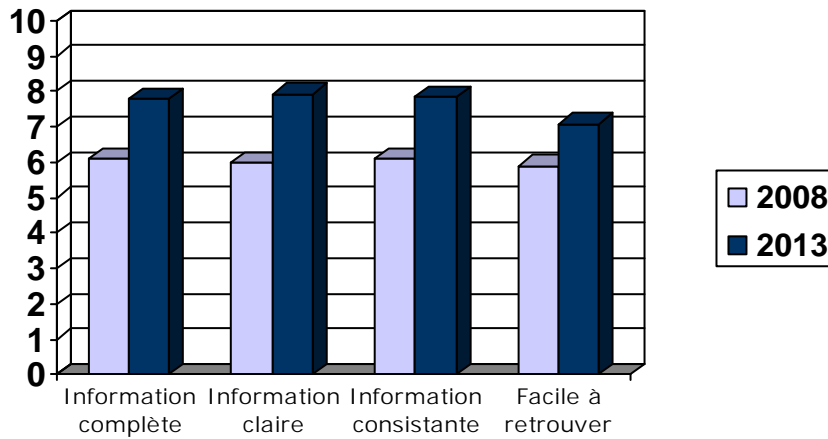
### 5.1 Connectivité (site internet)

- Connectivité = positif (le site internet est toujours accessible)
- Plusieurs accès par ZP à VERA (actuel "FINDOC") seraient souhaitables
- Design site internet: plus moderne



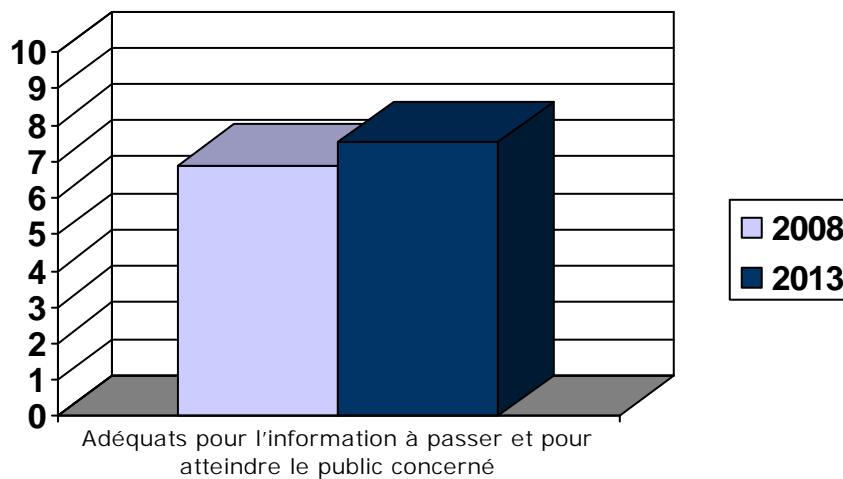
## 5.2 Information correcte et adéquate

- Il faut régulièrement chercher dans des informations anciennes sur le site internet afin de retrouver des informations pertinentes.
- Certaines notes apparaissent trop tôt et d'autres sont effacées sans notification préalable



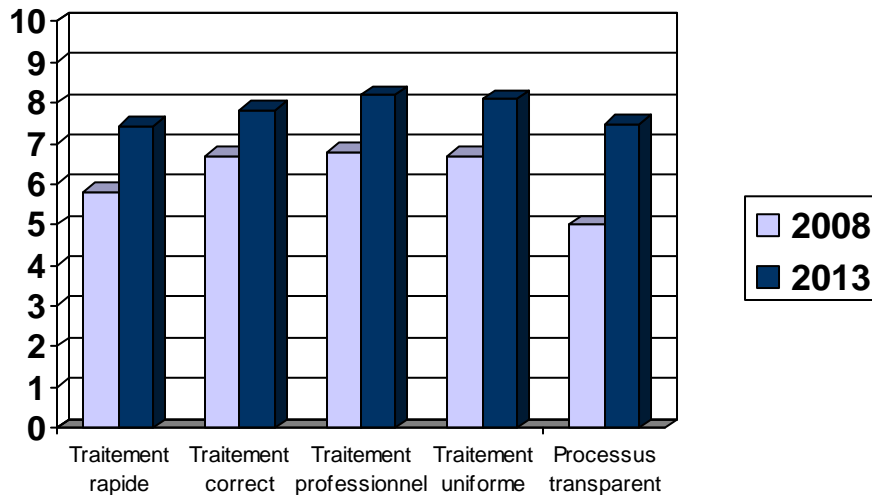
## 5.3 Canaux de communication

- Accusé de réception par mail est recommandé
- Prévoir plus de 2 accès par zone à VERA (actuel "FINDOC")



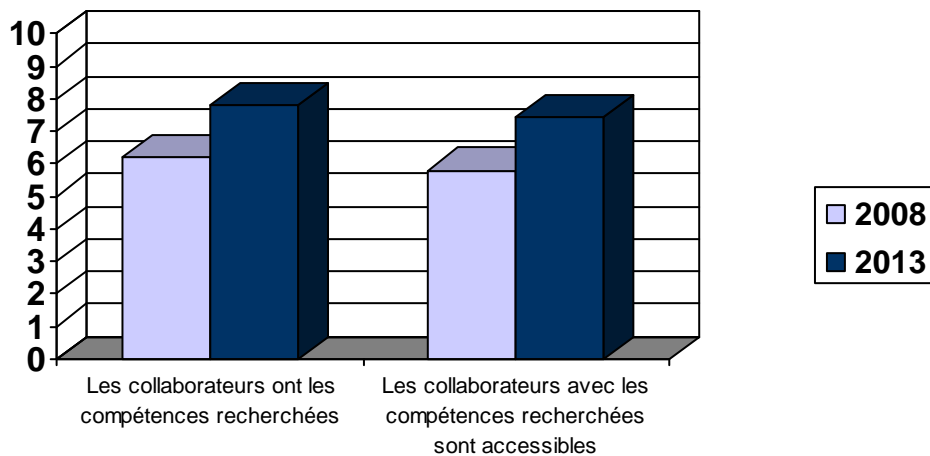
## 5.4 Traitement de dossier

- Dossiers en suspens ou 'difficiles' ne sont pas suivis ou résolus assez rapidement
- Plus de réponses par écrit (mail)
- Parfois différentes réponses lorsqu'on pose la même question
- Traitement de dossier varie fort d'après le gestionnaire de dossier. Un responsable fixe pour les dossiers serait un avantage.



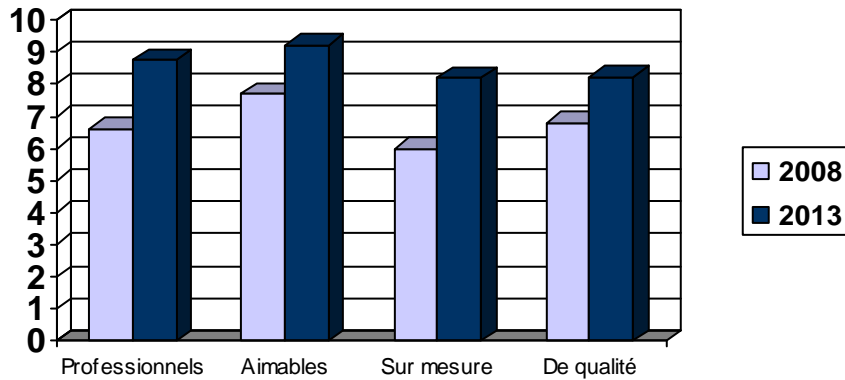
## 5.5 Compétences/Expertises

- Grand changement de personnel: les nouveaux collaborateurs doivent d'abord acquérir l'expérience nécessaire
- Conseils contradictoires entre SSGPI et DSJ
- Qui est responsable pour quel domaine ?
- Renvoi régulier vers le service juridique



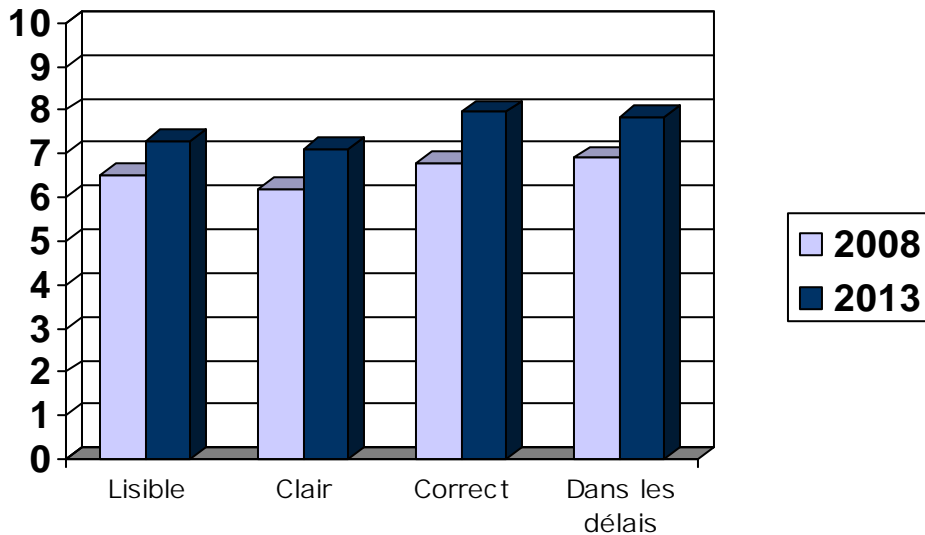
## 5.6 Amabilité

- Les personnes interrogées sont en général (très) satisfaites de l'amabilité du SSGPI.
- Beaucoup de changement de personnel
- Une personne de référence pour certains domaines serait utile (par exemple CALog, contractuels,...)



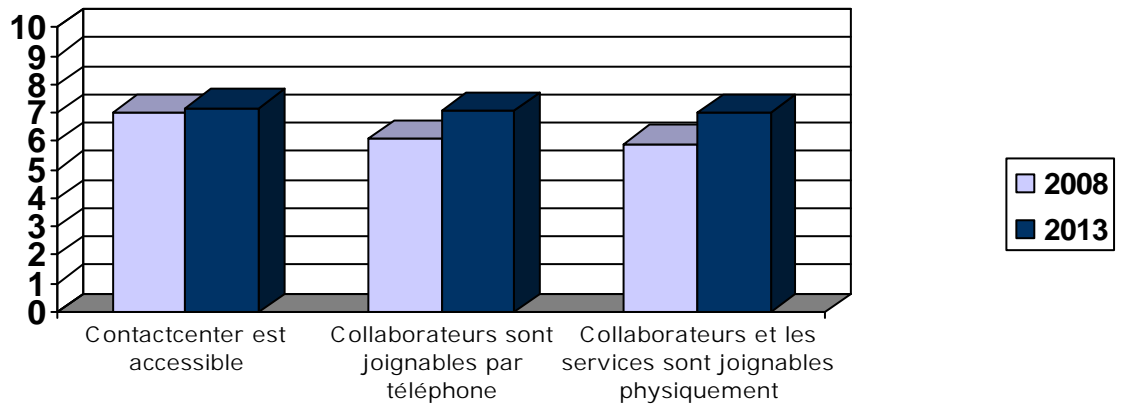
## 5.7 Output livré

- Les fichiers de paiement peuvent être plus simples et ordonnés
- Trop d'information est utilisée dans les fichiers de paiement
- Trop de fichiers lors de run définitif
- Trop de colonnes présentes dans les fichiers (de paiement)
- Les mentions sur les fiches de traitement concernant les retenues ne sont pas toujours claires



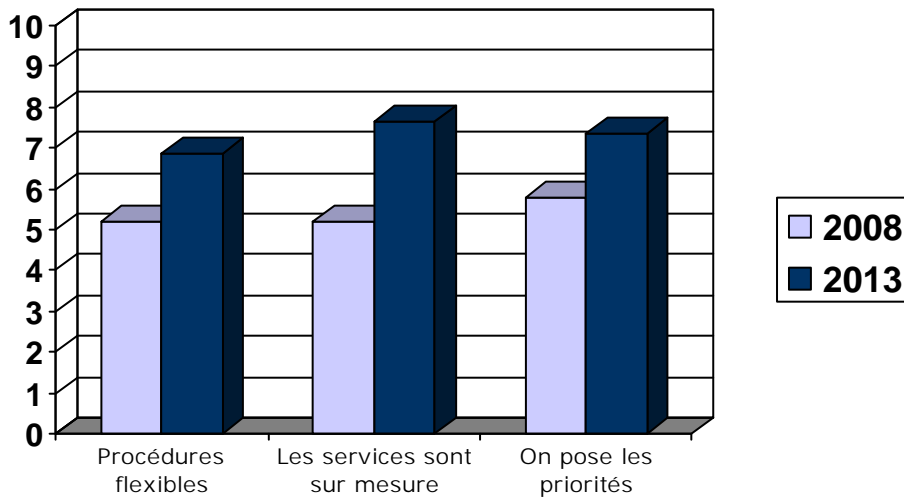
## 5.8 Accessibilité/Disponibilité

- Les heures d'ouverture sont trop restreintes, ce qui a pour conséquence de longues durées d'attente
- Pas d'accusé de réception lors d'envoi de mails
- Perturbations régulières en ce qui concerne les boîtes mail
- Il faut à chaque reprise parcourir toutes les possibilités avant d'être mis en communication avec le satellite. Une ligne directe serait plus rapide et plus pratique.
- Pas de numéro direct pour les Directeurs du personnel ou les Chefs de corps pour les affaires urgentes



## 5.9 Flexibilité

- La réglementation est appliquée d'une façon plutôt rigide
- Des mesures rectificatives ne sont pas assez mises en place





## ***6. Conclusion***

Le SSGPI a évolué positivement dans tous les domaines par rapport aux résultats de l'enquête de 2008.

Les efforts fournis doivent cependant être poursuivis pour, de cette manière, encore pouvoir augmenter la satisfaction de nos clients.

Nous avons pris note des remarques, suggestions et points d'amélioration que les zones de police ont exprimés. Ci-dessous, vous pouvez retrouver, suite à ces remarques/propositions, les initiatives qui seront prises à court et moyen terme afin de continuer à améliorer la qualité de notre service et de parvenir à une adaptation maximale aux besoins des zones.

## 7. Initiatives

Attribut	Point d'amélioration	Point d'action SSGPI	Timing
Accessibilité	Pas de numéro direct pour les cas urgents	Le numéro de GSM du Chef de service est communiqué aux ZP pour les cas urgents.	Déjà d'application
	Accessibilité téléphonique uniquement dans la matinée est trop limitée	Les heures d'ouverture du Contact center sont maintenues. SI un suivi/traitement rapide d'une question est nécessaire après 12h30 : envoyer un mail sur la boîte mail fonctionnelle du satellite avec la mention « urgent » dans le sujet. Pour une question urgente après 12h30 et qu'un traitement immédiat est requis, vous pouvez téléphoner sur le GSM de service du Chef de service du satellite.	
Site internet	Design du site internet plus moderne et contenu à rafraîchir	On a développé un tout nouveau site internet avec un design plus moderne et plus frais. L'information pourra être retrouvée plus rapidement car il y aura division par groupe-cible: l'employeur et les membres du personnel. Le site internet sera régulièrement mis à jour et l'information qui n'est plus d'application sera retirée.	Deuxième moitié 2014
FINDOC	Prévoir plus de 2 accès par zone de police pour FINDOC	Un troisième accès via FINDOC pour transmettre les documents électroniques au SSGPI a été prévu par ZP et communiqué aux Chef de corps. Pour plus d'information: voir note "ssgpi-43-14 – 3 <sup>e</sup> accès à l'application sécurisée VERA" du 30-01-2014.	Déjà d'application
Output	Trop de fichiers	Offrir un package de fichiers de base à l'employeur et offrir les autres fichiers outputs uniquement sur demande.	Dans le courant de la 2 <sup>e</sup> moitié de 2014
	Fichiers désordonnés avec trop d'information		

		<p>Organisation de formations à l'intention des CS et de leurs collaborateurs (au niveau provincial).</p> <p>Communication claire concernant la date de début et de fin du cycle de traitement : par la communication de satellite mensuelle et la signature électronique dans les mails.</p> <p>Détermination des timings/procédures pour la création et la réinitialisation de (nouveaux) mots de passe (FINDOC, Themis).</p> <p>Envoi d'une note aux ZP avec une mise à jour avec les accès actuels (qui a accès à quoi).</p>	<p>Déjà d'application</p> <p>Déjà d'application</p> <p>Dans le courant de la 2<sup>e</sup> moitié de 2014</p> <p>Dans le courant de la 2<sup>e</sup> moitié de 2014</p>
Traitement de dossier	Trop peu de feedback	<p>Communication ponctuelle concernant les modifications dans le statut ou dans le moteur salarial et les conséquences de celles-ci sur le calcul du traitement via le site internet SSGPI et plus détaillé dans la communication mensuelle des satellites.</p> <p>Les gestionnaires de dossiers sont invités à donner du feedback aux clients d'une façon structurée concernant l'état des dossiers traités.</p> <p>Lors de la réception d'un mail, envoi d'office d'un accusé de réception afin d'informer le client que le mail a bien été réceptionné. Si le traitement ne peut plus être fait dans le cycle en cours, ceci est mentionné de façon explicite.</p> <p>Communication claire concernant la date de début et de fin du cycle de traitement via la communication mensuelle des satellites.</p> <p>Liste d'aperçu relatif aux allocations/indemnités et au recrutement afin d'uniformiser le fonctionnement des responsables des zones et d'être transparent en collaboration avec les zones de police.</p>	<p>Déjà d'application</p> <p>Déjà d'application</p> <p>Déjà d'application</p> <p>Déjà d'application</p> <p>Dans le courant de la 2<sup>e</sup> moitié de 2014</p>

Expertise	Réponses contradictoires	<p>En janvier 2014, les satellites du SSGPI ont commencé a rédiger des check-lists thématiques avec comme but d'uniformiser la connaissance et les workflows entre les satellites afin d'éviter des réponses contradictoires/fautives</p> <p>Organisation de formations internes thématiques.</p>	<p>En cours</p> <p>Déjà d'application</p>
-----------	--------------------------	---	---