

ENQUÊTE DE **SATISFACTION** | CSA |

The logo consists of the words 'ENQUÊTE DE' in smaller, multi-colored capital letters (E: red, N: green, Q: yellow, UÊ: red, T: blue, E: red) above the word 'SATISFACTION' in larger, multi-colored capital letters (S: green, A: red, T: yellow, I: red, S: blue, F: green, A: red, C: yellow, T: red, I: red, O: blue, N: red). To the right of 'SATISFACTION' is a blue speech bubble containing a white question mark. Above the speech bubble, the letters 'CSA' are written in red, flanked by vertical bars.

ANALYSE DES RÉSULTATS

Septembre 2015

Table des matières

| | |
|---|----|
| Introduction | 4 |
| Avant-propos | 5 |
| 1. Indicateurs généraux | 5 |
| 1.2. Modes de prise de connaissance | 5 |
| 2.2. Les difficultés éventuellement rencontrées | 6 |
| 2. Indicateurs sociologiques | 6 |
| 3. Satisfaction | 7 |
| 3.1. Indicateurs de qualité de la procédure | 8 |
| <i>La facilité d'utilisation du formulaire en ligne</i> | 9 |
| <i>La nécessité des informations requises dans le formulaire</i> | 9 |
| <i>Le formulaire pour porter plainte en ligne est adéquat</i> | 10 |
| 3.2. Indicateurs de qualité de la réponse reçue | 11 |
| <i>La réponse reçue est rapide</i> | 11 |
| <i>La réponse reçue est compréhensible</i> | 12 |
| <i>La réponse reçue est complète</i> | 12 |
| <i>La réponse reçue est satisfaisante</i> | 13 |
| Contact par email pour la réponse | 14 |
| 3.3. La satisfaction globale | 15 |
| 3.4. Matrice importance/satisfaction | 15 |
| 4. Suggestions d'amélioration | 16 |
| 5. Participation à l'enquête qualitative | 17 |
| Conclusion | 18 |
| Quelques chiffres | 18 |
| Et maintenant ? | 18 |
| Annexes | 20 |
| ANNEXE 1 : Répartition des réponses par critères pour chaque question | 20 |
| ANNEXE 2 : Représentation en parallèle des pourcentages de satisfaction pour chaque critère (en secteur) | 23 |
| ANNEXE 3 : Tableaux des répartitions des répondants pour chaque critère de satisfaction | 24 |
| ANNEXE 4 : Tableaux et graphique représentant les mesures de tendances (moyenne, médiane, mode, écart-type) | 24 |

| | |
|--|----|
| ANNEXE 5 : Tableau des moyennes et des coefficients de corrélation | 25 |
| ANNEXE 6 : Représentation graphique de l'importance des critères | 25 |
| ANNEXE 7 : Représentation graphique en secteur de la répartition géographique des répondants..... | 26 |

Introduction

Au sein du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), le Secrétariat d'instruction est l'organe chargé de recevoir et de traiter en toute indépendance les plaintes du public relatives au secteur de l'audiovisuel.

Pour exercer cette mission fondamentale au service du public, le Secrétariat d'instruction appuie son travail sur des **valeurs d'indépendance, d'orientation plaignant et de respect des procédures**. Ses objectifs sont :

- donner une suite utile, pertinente et claire au plaignant, dans des délais raisonnables
- chercher à faire respecter la législation audiovisuelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles par les éditeurs, distributeurs et opérateurs du secteur de l'audiovisuel régulés par le CSA.

Dans le cadre de son « orientation plaignant », le Secrétariat d'instruction veille particulièrement à assurer au citoyen une **procédure claire et facile de dépôt de plainte, à communiquer de manière compréhensible et motivée, à respecter des délais raisonnables** dans le traitement de sa plainte.

De manière à connaître l'avis du public relatif à la réalisation de ces missions et à l'efficacité des moyens développés pour les réaliser, le Secrétariat d'instruction a lancé une enquête auprès des plaignants. Il ne s'agit donc pas une enquête sociologique, mais bien une **enquête de satisfaction** mise en place pour la première fois en août 2015 dans ce cadre. Les objectifs de cette étude sont :

- dans un premier temps, de mesurer la perception des citoyens-plaignants du niveau de qualité des dispositifs et services disponibles pour porter plainte auprès du CSA ;
- dans un deuxième temps, de faire ressortir des éventuels éléments d'amélioration.

Cette enquête comporte 2 volets :

- un volet quantitatif sous forme d'un **questionnaire en ligne** envoyé aux plaignants. Par la suite, le questionnaire sera envoyé à tout plaignant à l'issue de la procédure de traitement de sa plainte, de manière à permettre une évaluation régulière de la satisfaction des plaignants. Une comparaison dans le temps permettra aussi de percevoir les éventuelles évolutions.
- Un volet qualitatif sous forme d'une « **rencontre citoyenne** ». Organisée le 28 novembre 2015 avec les répondants au questionnaire qui ont manifesté leur intérêt, cette enquête prendra la forme de « focus-groupes » pour faire émerger des idées d'amélioration des services et dispositifs existants.

Nous présenterons ici les résultats de la première enquête quantitative.

Avant-propos

Le questionnaire en ligne a été adressé sous forme de lien par mail aux citoyens ayant déposé plainte auprès du CSA entre janvier 2013 et juillet 2015, soit **319 personnes**. Il était également ouvert à tout autre plaignant via le site web du CSA, la newsletter et via Twitter. L'enquête comporte deux principaux volets de mesures de satisfaction : l'utilisation du formulaire en ligne de dépôt des plaintes, et la réponse reçue du CSA. Elle comporte 15 questions et nécessite en moyenne 4 minutes pour répondre.

L'enquête de satisfaction a récolté **81 réponses**¹ entre le 18 août et le 7 septembre 2015 ; soit **25,39%** de taux de réponses. Ce taux de réponses est plutôt satisfaisant étant donné que le taux moyen de réponses aux enquêtes de satisfaction est de 20%².

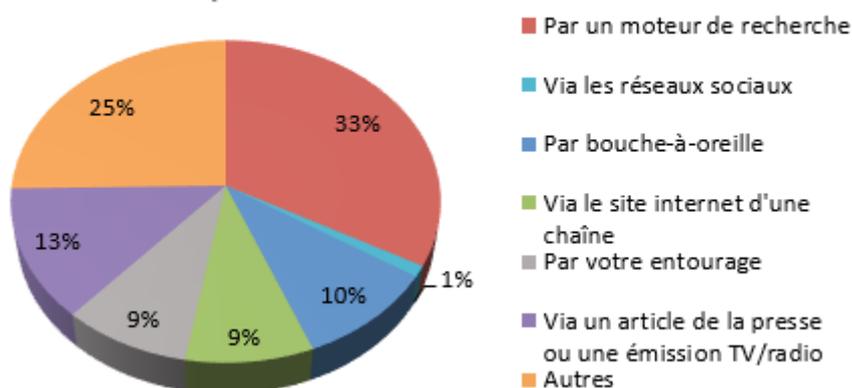
1. Indicateurs généraux

Deux informations d'ordre général ont été récoltées auprès des répondants. Il s'agit de la manière dont le plaignant a connu le CSA et des difficultés qu'il a éventuellement éprouvées en cours de la procédure.

1.2. Modes de prise de connaissance

La première question posée lors de l'enquête était « *Comment avez-vous connu le CSA ?* ». L'utilisation d'un **moteur de recherche via internet** apparaît comme le vecteur principal de prise de connaissance du CSA, pour 33% des répondants. Le « bouche-à-oreille », l'« entourage » et « le site internet d'une chaîne » se talonnent aux alentours des 9% de réponses chacune. La variable « Via un réseau social » ne comptabilise quant à elle qu'une seule et unique réponse.

Répartition des réponses par modes de prise de connaissance



¹ 81 réponses ont été comptabilisées mais un filtrage de la base de données a été effectué. Un répondant ayant rempli le formulaire deux fois de manière différente, celui-ci a été écarté de la base de données et des résultats finaux. Ce qui ramène la base de données à 79 réponses exploitables.

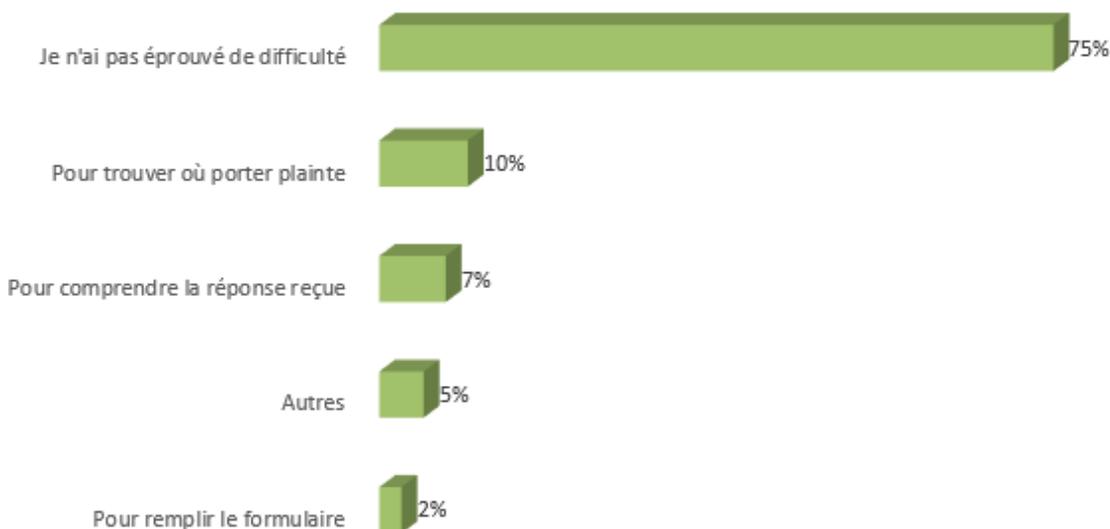
² Ce point a été soulevé par Guy Sauvage, responsable qualité à la STIB, lors de nos entretiens préalables à l'enquête. Ce taux de réponse est notamment confirmé dans DIDIER F. & MARQUIS N. (2010) « Les enquêtes par Internet en sciences sociales : un état des lieux. », dans *Population* n°2 (Vol. 65), p. 326.

Il est important de noter que 38% de réponses ne se retrouvaient pas dans les réponses présélectionnées, en particulier 14% des répondants ont eu connaissance du CSA par le biais **d'un article de la presse écrite ou par une émission (télévision et radio)**. Nous avons donc ajouté cette réponse au graphique.

2.2. Les difficultés éventuellement rencontrées

À la question « *avez-vous (éventuellement) rencontré des difficultés ?* », trois répondants sur quatre ont signalé n'avoir éprouvé aucune difficulté au cours de la procédure de plainte (**75% des répondants**). 8 personnes ont évoqué la difficulté à trouver où porter plainte, 6 ont eu du mal à comprendre la réponse reçue du CSA et 2 ont éprouvé des difficultés à remplir le formulaire en ligne de dépôt de plainte. Aucun autre éventuel problème n'a été cité.

Répartition des réponses selon les difficultés rencontrées

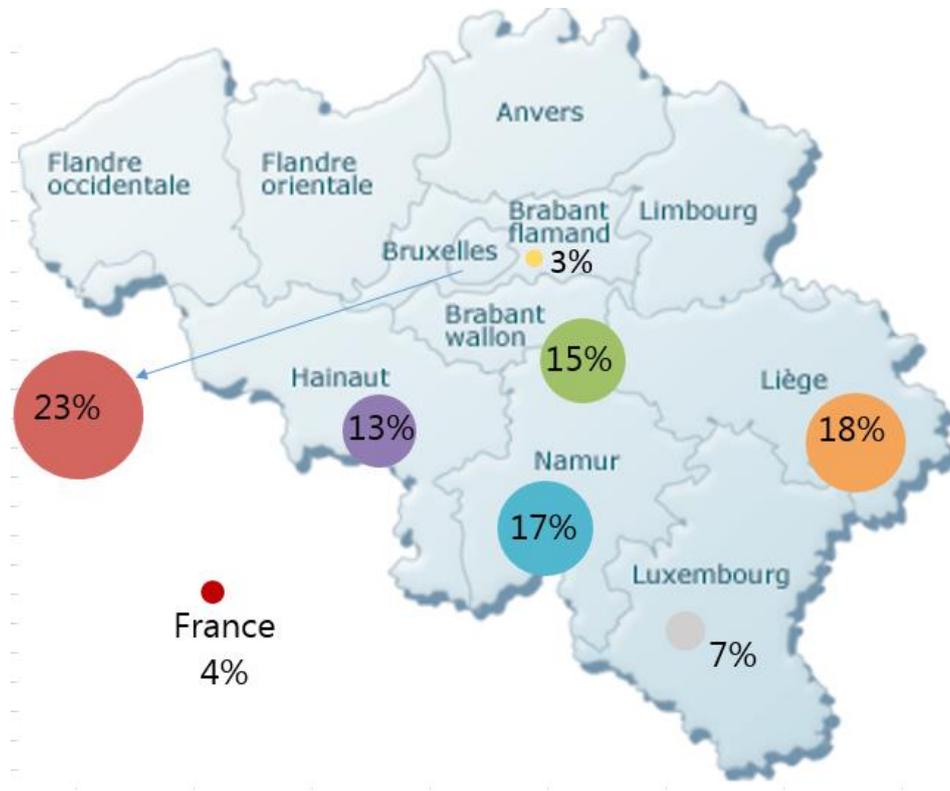


2. Indicateurs sociologiques

De manière à respecter le traitement anonyme des réponses reçues, nous n'avons posé qu'une question de type sociologique, à savoir le code postal. Regroupant ainsi les différents codes postaux selon les provinces, nous pouvons établir une répartition géographique des répondants (et plus généralement des plaignants en supposant que notre échantillon est représentatif).

On remarque que 23% des répondants viennent de Bruxelles, suivie de près par la province de Namur, de Liège et du Brabant Wallon. Le Hainaut ne comptabilise que neuf répondants, et le Luxembourg cinq. Trois répondants vivent en France et deux en Région flamande.

Répartition géographique des répondants



3. Satisfaction

La satisfaction des plaignants a été évaluée sur trois éléments :

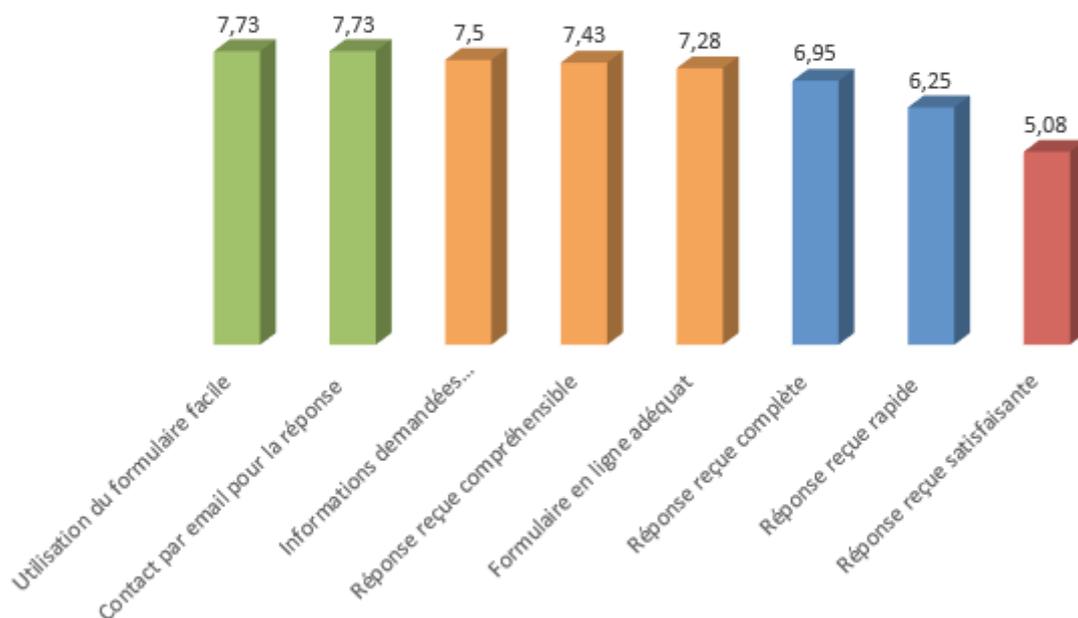
- quant au **formulaire en ligne** de dépôt de plainte via les questions suivantes, auxquelles seuls les plaignants ayant déposé plainte par cette voie étaient invités à répondre :
 - « Concernant l'utilisation de notre formulaire en ligne, jugez-vous...
que le formulaire est facile à remplir ?
que les informations requises sont nécessaires ?
qu'un formulaire en ligne est la meilleure solution ? »
- quant à la **réponse reçue** du CSA, via les questions suivantes :
 - « Concernant la réponse du CSA à votre plainte, jugez-vous...
qu'elle est rapide ?
qu'elle est compréhensible ?
qu'elle est complète ? (est-ce qu'elle contenait assez d'information ?)
qu'elle est satisfaisante ? (a-t-elle répondu à vos attentes ?)
qu'une réponse par e-mail est la meilleure solution ? »
- de manière **globale**, via la question suivante :
 - « Globalement, êtes-vous satisfait-e des services rendus par le CSA dans le cadre de votre plainte ? »

Ces questions portant sur la satisfaction étaient assorties d'une grille d'évaluation. Les répondants étaient amenés à noter les services et dispositifs pour porter plainte sur une échelle de 1 à 5. La réponse 1 correspond à « non pas du tout/pas du tout satisfait » et la réponse 5 à « oui absolument/absolument satisfait ». La réponse 3 est neutre. L'analyse a été faite en considérant que les répondants ayant attribué les notes 4 et 5 s'estimaient satisfaits et que les répondants ayant attribué les notes 1 et 2 s'estimaient insatisfaits. Un comparatif de note sur 10 pour chaque critère de satisfaction analysé a été effectué.

De manière générale, aucun des critères évalués ne se trouve en dessous de la barre d'insatisfaction (à savoir en dessous de 5). Le mode d'envoi par email des réponses et la facilité d'utilisation du formulaire en ligne pour porter plainte se trouvent parmi les services les plus satisfaisants avec une moyenne de **7,7/10**. Les répondants estiment que les informations requises dans le formulaire de dépôt de plainte sont nécessaires avec une note de **7,5/10**. Ils estiment également que la réponse reçue est compréhensible et trouvent que le formulaire en ligne est un moyen adéquat pour porter plainte, avec respectivement **7,4/10** et **7,2/10** de moyenne. La réponse obtenue de la part du CSA à la plainte est jugée relativement complète et rapide avec une moyenne de **6,9/10** et **6,2/10**. La note la moins satisfaisante revient au contenu de la réponse avec tout de même une note de **5/10**, à savoir la réponse neutre).

Les répondants s'estiment donc satisfaits à **7/10** des services proposés par le CSA.

Répartition des notes sur 10 des critères de satisfaction



3.1. Indicateurs de qualité de la procédure

Le site internet du CSA comprend un formulaire en ligne qui constitue le mode privilégié de dépôt des plaintes³. Les plaignants peuvent également envoyer un email ou un courrier. S'ils téléphonent au CSA, ils seront écoutés et renvoyés vers le formulaire en ligne ou toute autre forme écrite de dépôt.

Nous avons évalué la satisfaction des plaignants relative à la procédure de dépôt de plainte en ligne via ce formulaire. 58 répondants l'ont utilisé, soit deux tiers d'entre eux (73%). Trois critères sont

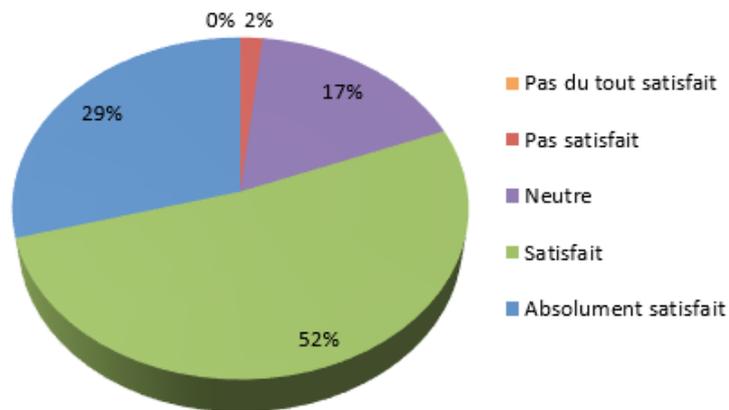
³ <http://www.csa.be/plainte>

évalués : la facilité d'utilisation du formulaire, le caractère nécessaire des informations requises, ainsi que l'adéquation d'un formulaire en ligne pour le dépôt de plainte.

La facilité d'utilisation du formulaire en ligne

Nous privilégions le recours au formulaire en ligne pour déposer plainte notamment parce que nous estimons que c'est le moyen le plus facile. Nous avons voulu vérifier cette hypothèse auprès des plaignants en leur posant la question « *jugez-vous que le formulaire est facile à remplir ?* ».

Répartition des répondants pour "Utilisation du formulaire facile"



Les répondants estiment que le formulaire est facile à remplir, pour **81%** d'entre eux (29% absolument satisfaits et 52% satisfaits).

En comparaison aux deux autres critères évalués pour le formulaire en ligne, la facilité d'utilisation est le critère qui remporte la meilleure cote de satisfaction. En comparaison avec l'entièreté des critères, il se place en première position avec une moyenne de 7,73/10. De plus, les répondants sont plutôt d'accord entre eux vu que ce critère affiche le plus bas écart-type avec 0,73 de dispersion autour de la moyenne à savoir 4,09⁴ (cf. annexe 4). Seulement 2% des répondants estiment que la procédure était difficile, c'est le plus petit pourcentage d'insatisfaction observé lors de cette enquête avec aucun répondant pas du tout satisfait.

Pendant les répondants semblent accorder peu d'importance à ce critère, avec un coefficient de corrélation de 0,394 (cf. annexe 6)⁵

La nécessité des informations requises dans le formulaire

Le formulaire de dépôt de plainte en ligne requiert certaines informations :

- le sujet de la plainte (texte libre)
- la date, l'heure, le nom de l'émission et celui de la chaîne concernés

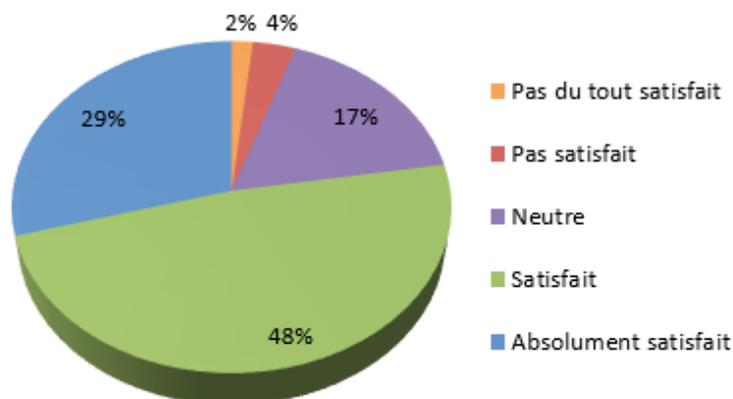
⁴ L'écart-type exprime la variation des données par rapport à la moyenne, c'est-à-dire que l'on va calculer si la plupart des réponses sont proches ou éloignées de la moyenne. En d'autres mots, dans une enquête de satisfaction, l'écart-type va permettre de déterminer si les répondants sont tous plutôt d'accord (la majorité ayant répondu par exemple 4 ou 3 et 5) ou s'ils ne le sont pas (la majorité ayant répondu 1 et 5 par exemple).

⁵ Le coefficient de corrélation analyse la relation entre deux variables. On va mesurer *l'écart à la moyenne*. En principe, si deux variables sont en relation, à toute valeur de l'une supérieure à sa moyenne correspondra une valeur de l'autre variable également supérieure à la moyenne. Concrètement, plus le coefficient entre notre critère de satisfaction et notre satisfaction globale est élevé, plus le critère en question pèse dans l'appréciation globale.

- les coordonnées du plaignant (qui peut demander à rester anonyme à l'égard de l'opérateur concerné par sa plainte)
- l'indication d'une autre instance auprès de qui la plainte a éventuellement été adressée complétement au CSA.

Nous avons voulu identifier la perception des plaignants de la nécessité de fournir ces informations.

Répartition des répondants pour "Informations requises nécessaires"



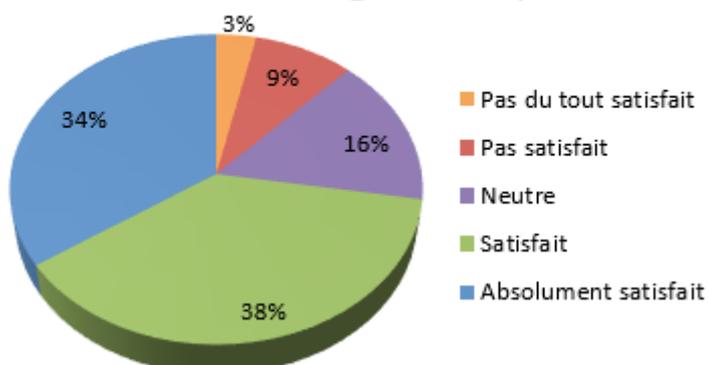
Globalement, les répondants estiment que les informations requises sont nécessaires, avec 29% d'absolument satisfaits et 48% de satisfaits. Ce critère obtient la deuxième place sur le podium de satisfaction (barre orange) de l'entièreté des critères avec une note de 7,5/10. Les répondants se dispersent à 0,88 (écart-type) de la moyenne de 4 sur 5. Les insatisfaits se comptabilisent au nombre de 5 répondants.

Les répondants accordent peu d'importance à ce critère avec un coefficient de corrélation de **0,374**.

Le formulaire pour porter plainte en ligne est adéquat.

La question «*jugez-vous que le formulaire en ligne est la meilleure solution ?*» a pour but d'analyser si le recours au formulaire en ligne convient à tout le monde ou si, au contraire, d'autres moyens seraient préférables (par exemple un guichet physique).

Répartition des répondants pour "Formulaire en ligne adéquat"



Les personnes s'estiment satisfaites du service en ligne à 72%. Le pourcentage des absolument satisfaits est le plus élevé par rapport aux deux autres critères sur le formulaire en ligne avec **34%**. Presque trois personnes sur quatre estiment que le formulaire en ligne est la meilleure solution pour porter plainte. Paradoxalement, le pourcentage des personnes insatisfaites est plus élevé que pour les deux autres critères avec **12%**. La disparité des réponses est confirmée par un écart type de 1,08.

Ce critère obtient la plus faible note d'importance auprès des répondants avec seulement 0,252 de coefficient de corrélation. Ce critère est donc très peu important pour eux.

3.2. Indicateurs de qualité de la réponse reçue

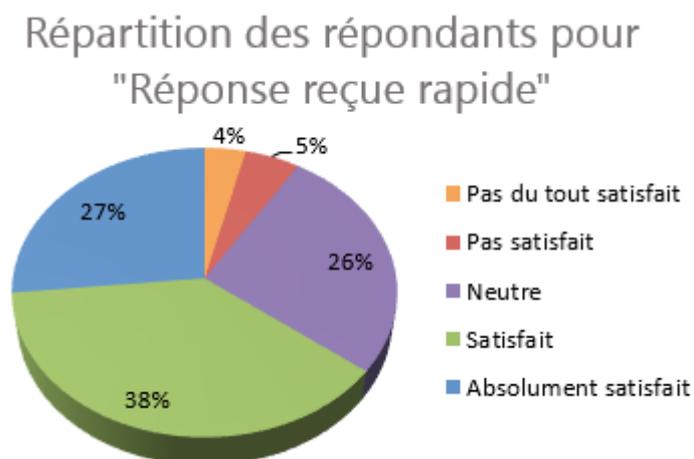
Lorsque le Secrétariat d'instruction du CSA reçoit une plainte, il l'analyse et en assure le traitement. Une plainte peut être jugée irrecevable notamment lorsqu'elle n'entre pas dans le champ de compétence matérielle ou territoriale du CSA, elle peut être classée sans suite si elle ne soulève manifestement pas un cas d'infraction à la législation audiovisuelle applicable, ou donner lieu à une instruction dans le cas contraire. Le suivi est expliqué au plaignant par mail à chaque étape de la procédure. Un plaignant reçoit donc une réponse sous forme d'un ou plusieurs mails, selon le type de suivi.

Le deuxième volet du questionnaire portait sur la qualité de la réponse adressée au plaignant. Nous avons analysé plusieurs critères : la rapidité de la réponse, son caractère compréhensible et complet, l'adéquation d'une communication par mail et la satisfaction au regard du contenu de la réponse.

On observe que la qualité de la **réponse tient plus à cœur des plaignants** que la qualité de la procédure pour porter plainte. En effet, la moyenne des coefficients de corrélation des critères de la procédure s'élève à 0,340 contre 0,500 pour les coefficients de corrélation des critères de la réponse reçue.

La réponse reçue est rapide

La première question était « *jugez-vous que la réponse reçue du CSA est rapide ?* ». Le critère ne figure pas parmi les plus satisfaisants mais se situe d'avantage à un niveau « correct » avec une note moyenne de 6,95/10 et **65% des répondants s'estiment satisfaits**.



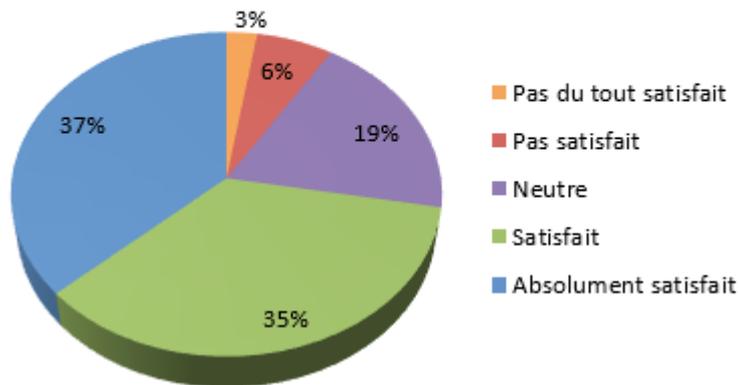
Cette question attire le plus grand pourcentage de réponses neutres (27%). Les réponses insatisfaisantes s'élèvent à 9%. L'écart-type est de 1,02 à la moyenne. Concrètement, la majorité des répondants ont répondu 3, 4 et 5. Le coefficient de corrélation est de 0,444 et indique que ce critère est relativement important aux yeux des répondants.

La réponse reçue est compréhensible

Que la plainte soit jugée irrecevable, qu'elle soit classée sans suite ou qu'elle donne lieu à une ouverture d'instruction, le Secrétariat d'instruction attache beaucoup d'importance à ce que le plaignant comprenne bien le suivi qui est donné à sa plainte et les motivations de la décision. Il s'efforce pour cela de communiquer avec le plaignant dans un langage suffisamment précis mais pas trop technique, de manière à se faire comprendre au mieux.

La question « *jugez-vous que la réponse reçue du CSA est compréhensible ?* » apporte une information cruciale puisqu'elle va permettre de saisir si les réponses fournies sont assez claires pour les plaignants.

Répartition des répondants pour "Réponse reçue compréhensible"



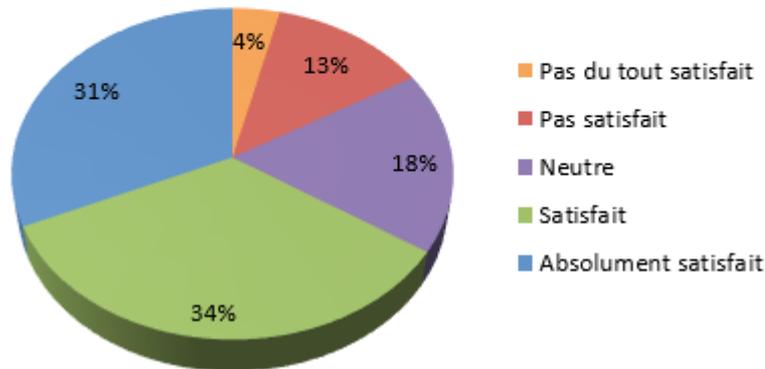
Deux tiers des répondants estiment que la réponse qu'ils ont reçue à leur plainte était compréhensible. Nous comptabilisons 35% de réponses « absolument satisfaites » pour 37% de réponses « satisfaites ». Cette question remporte également 9% de réponses négatives et 19% de réponses neutres avec un écart-type de 1,03. Ce critère se trouve donc dans les critères jugés satisfaisants du classement des critères (barre orange) avec une moyenne de 6,43/10. C'est un des deux seuls critères à avoir le maximum (à savoir 5) comme valeur la plus attribuée.

Avec un coefficient de corrélation de 0.502, les répondants accordent une importance relative au caractère compréhensible de la réponse qu'ils reçoivent du CSA.

La réponse reçue est complète

Dans sa communication avec le plaignant, le Secrétariat d'instruction s'efforce d'apporter une réponse complète en indiquant par exemple la nature du suivi apporté, les motivations de la décision, en transférant sa plainte vers l'instance compétente le cas échéant etc.

Répartition des répondants pour "Réponse reçue complète"

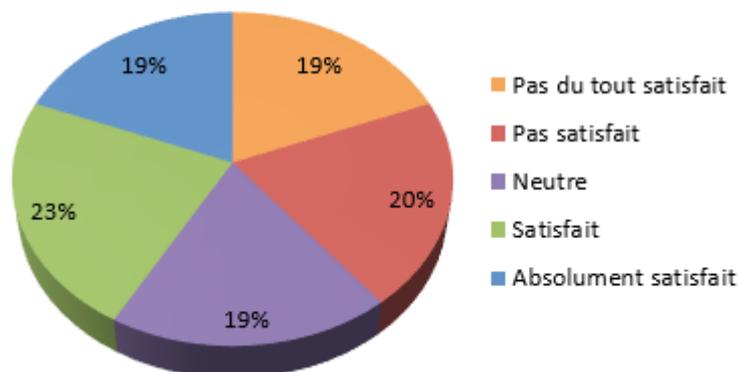


À la question « *jugez-vous que la réponse reçue du CSA est complète ?* », deux tiers des répondants ont répondu favorablement (**66% de notes positives**). 13 répondants auraient souhaité plus d'informations. On retrouve ce critère dans la moyenne des notes ; il se positionne à l'avant-dernière place mais obtient une moyenne de 6,93/10. Avec un coefficient de corrélation de **0,548**, ce critère se démarque comme étant le deuxième critère le plus important aux yeux des répondants.

La réponse reçue est satisfaisante

Le Secrétariat d'instruction ne peut pas agir au-delà de son mandat qui est de veiller à la bonne application de la législation audiovisuelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles par les régulés du CSA. De nombreuses plaintes sont ainsi amenées à être jugées irrecevables ou classées sans suite car elles ne visent pas une infraction à cette législation, et ce même si le motif de plainte peut être tout à fait légitime. La marge de manœuvre du Secrétariat d'instruction est donc assez faible pour ajuster le contenu de ses réponses. Il a toutefois estimé qu'il était indispensable de demander aux plaignants de répondre à la question « *jugez-vous que la réponse reçue du CSA est satisfaisante ?* », notamment pour ne pas biaiser la matrice importance/satisfaction. Les plaignants peuvent en effet se trouver insatisfaits globalement mais pourtant satisfaits de la procédure pour porter plainte ainsi que des autres critères relatifs à la réponse reçue.

Répartition des répondants pour "Réponse reçue satisfaisante"



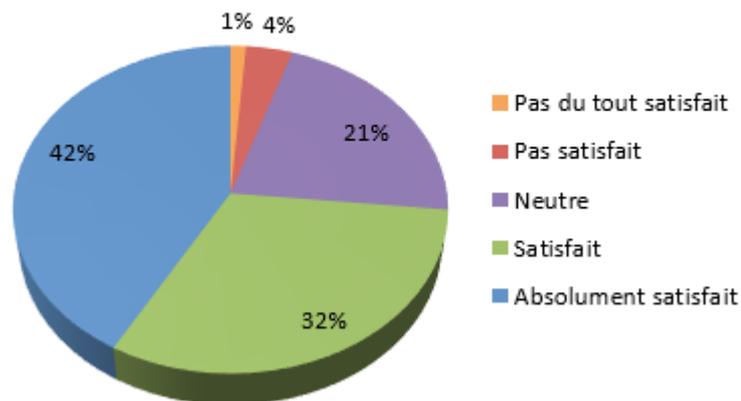
Les notes attribuées à ce critère sont bien plus dispersées. Avec **39% d'insatisfaction**, c'est un peu plus d'un tiers des personnes qui estiment que la réponse reçue n'était pas satisfaisante. Bien que ce critère occupe la dernière place du classement, il obtient tout de même une moyenne de 5/10. En effet, 42% des répondants s'estiment satisfaits et 19% sont restés neutre. Si l'on ne s'intéresse qu'aux extrêmes, on remarque qu'il semble y avoir un parfait équilibre (15 contre 15). Avec le plus fort écart-type (1,40), les répondants semblent plus que dispersés sur cette réponse.

De plus, il semblerait que ce critère occupe la plus importante place aux yeux des répondants avec un coefficient de **0,704**.

Contact par email pour la réponse

Le Secrétariat d'instruction communique essentiellement par mail avec les plaignants pour les informer de la suite donnée à leur plainte. La question « *jugez-vous que la réponse par email est la meilleure solution ?* » permet d'établir un niveau de satisfaction de ce mode de communication.

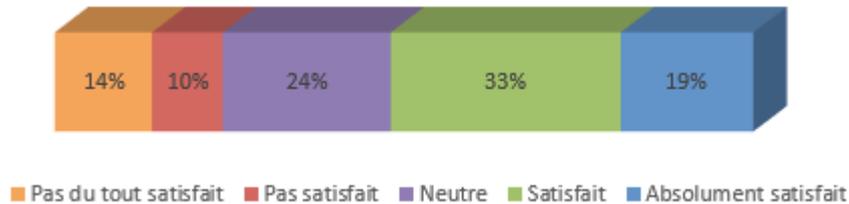
Répartition des répondants pour "Contact par email pour la réponse"



Ce critère obtient l'avis le plus satisfaisant avec une moyenne de 7,73/10. En effet, 74% des répondants sont satisfaits de la méthode de prise de contact. Ce critère obtient le plus haut taux d'absolument satisfaits avec 42%. C'est d'ailleurs le seul critère à avoir un critère d'absolument satisfaits plus fort que satisfaits. Avec un fort taux de neutre (22%), les personnes se jugeant insatisfaites de cette prise de contact ne sont que 5% des répondants. Avec un écart-type de 0,95, les répondants sont plutôt d'accord entre eux. Ce critère est le deuxième seul critère à avoir le maximum (à savoir 5) comme valeur la plus attribuée. Ceux-ci accordent une relativement faible importance à ce critère avec un coefficient de corrélation qui s'élève à 0,301.

3.3. La satisfaction globale

Répartition des répondants pour la satisfaction globale



Afin d'effectuer une matrice importance/satisfaction, nous avons interrogé les plaignants sur leur satisfaction globale. Un peu plus d'un répondant sur deux s'estiment globalement satisfaits du service rendu par le Secrétariat d'instruction (**52%**). Une personne sur quatre n'est au contraire pas satisfaite. Majoritairement, les répondants notaient « satisfaits », à savoir 4, pour leur satisfaction globale.

La moyenne est de **3,33** à savoir une note de 5,83/10. La moyenne de satisfaction globale est donc principalement neutre tendant vers le satisfaisant. Avec un écart-type de 1,29, les réponses sont largement dispersées autour de cette moyenne. Le minimum comme le maximum ont été attribués.

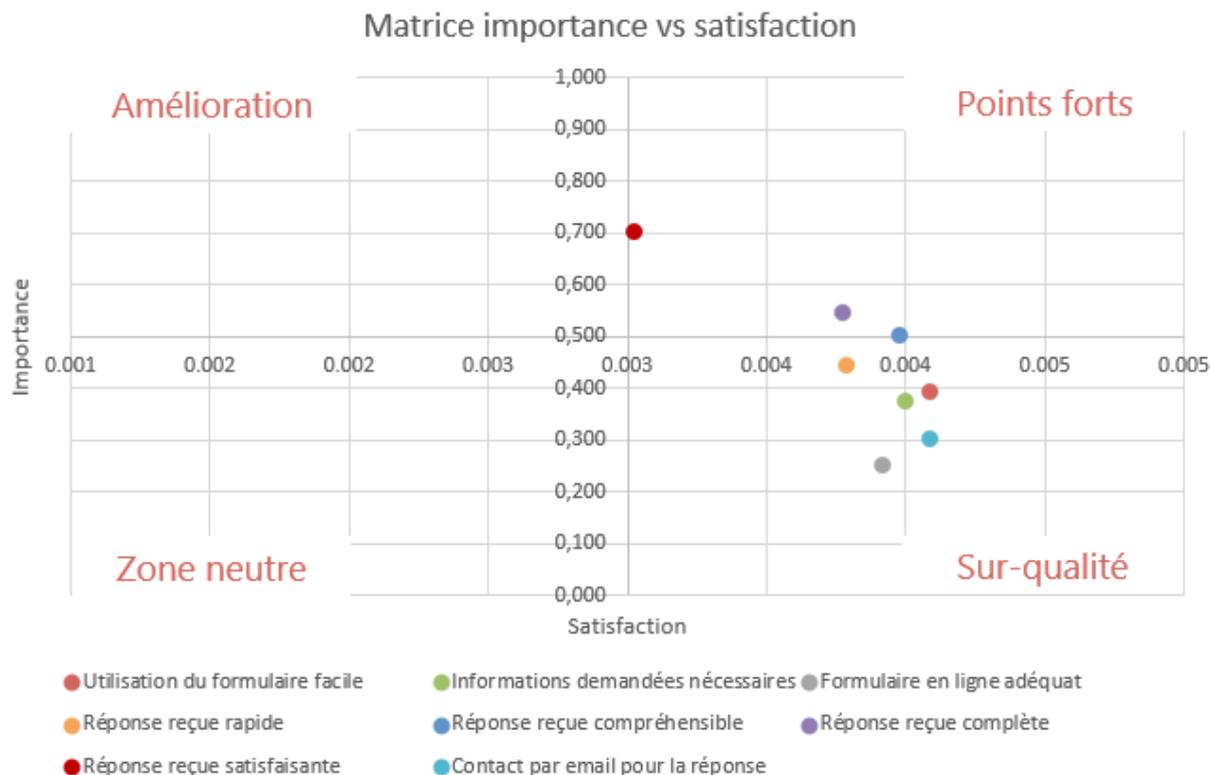
3.4. Matrice importance/satisfaction

Lorsque l'on interroge la satisfaction des plaignants sur les services offerts par le Secrétariat d'instruction, il est intéressant de savoir si ces critères sont importants ou pas à leurs yeux. En effet, s'ils se disent insatisfaits de deux critères sur un service, mais qu'un de ces critères n'a aucune importance alors que l'autre pèse énormément dans la satisfaction globale du plaignant, alors il est plus intéressant d'investir dans l'amélioration de ce dernier. Pour pouvoir établir une échelle d'importance, nous avons calculé les coefficients de corrélation.

Grâce à ces données, nous pouvons effectuer une matrice de satisfaction vs importance. Ainsi, chaque critère sera placé verticalement et horizontalement dans la matrice. Les moyennes (indiquant la satisfaction) correspondent à l'axe horizontal et les coefficients de corrélation (indiquant l'importance) correspondent à l'axe vertical. Par exemple, notre critère « réponse reçue rapide » se place à 3,76 sur l'axe horizontal (sa moyenne) et à 0,444 sur l'axe vertical (coefficient de corrélation).

La matrice permet d'identifier quatre zones.

- En haut à droite se trouvent les points forts. Ce sont les critères à valoriser dont les répondants sont satisfaits et qui ont une importance à leurs yeux.
- En bas à droite se trouvent les critères en sur-qualité. En d'autres mots, ces critères ont « trop » de qualité vu qu'ils ont une moindre importance. Bien que les répondants s'estiment satisfaits de ces critères, une amélioration est toujours envisageable bien que moins importante que pour les critères « points forts » ou à améliorer.
- En bas à gauche, on retrouve la zone neutre. Les critères dont les répondants sont moins satisfaits mais qui leur importent moins. Ces critères sont à améliorer en dernier.
- En haut à gauche, se trouvent les critères à améliorer. C'est ce qui nous intéresse le plus lors d'une enquête de satisfaction dans le but d'améliorer le service. Ce sont donc les critères jugés importants mais dont les répondants sont peu satisfaits. En d'autres mots, ce sont les critères à absolument améliorer.



Comme dit précédemment, nous observons que tous les critères se trouvent à droite de l'axe vertical. Ainsi, aucun critère ne se classe dans la zone d'insatisfaction. Le seul et unique critère qui se trouve sur la limite de la satisfaction est la « *réponse reçue satisfaisante* ». Le caractère complet et des réponses reçues sont les deux principaux points forts du service offert aux citoyens par le CSA pour porter plainte. Comme démontré précédemment, la qualité de la réponse reçue importe plus aux yeux des plaignants que la procédure pour porter plainte.

4. Suggestions d'amélioration

Une question ouverte pour les suggestions était disponible sur le formulaire d'enquête, assortie de quelques exemples. L'exemple de pouvoir suivre son dossier en ligne a été bien accueilli : « *J'aimerais pouvoir suivre l'évolution du dossier introduit* » ou « *suivre l'évolution du dossier via internet serait une bonne idée* ». Quelques répondants ont exprimé d'autres idées ou envies :

- « *une application Android pour contacter plus rapidement les services du CSA* »
- « *un débat ouvert, avec les plaignant/e/s, dans une vraie émission de médiation* ».
- « *le CSA n'est pas assez connu: pourquoi pas un clip TV ou un passage à "On n'est pas des pigeons?" de la RTBF* »

Quelques plaignants ont souligné que la prise de contact par internet, ainsi que l'envoi des réponses par mail étaient parfois difficiles :

- « *Tout le monde n'a malheureusement pas encore accès à l'internet à la maison. J'avais d'ailleurs déposé la plainte au nom de ma sœur... il serait donc en effet utile d'avoir un*

numéro de téléphone à disposition et la possibilité de recevoir une réponse par courrier ou par téléphone également. »

- *« J'aurais effectivement aimé être contacté par téléphone pour moins "ressembler à un numéro"! »*
- *« Un échange d'individu à individu est évidemment toujours préférable ».*

Beaucoup de répondants ont utilisé cette zone de suggestion comme espace de remarque libre. Ainsi, certains exprimaient la qualité du service du CSA : *« je pense que le CSA a bien suivi ma plainte », « les réponses se font dans un délai raisonnable et sont compréhensibles et détaillées »* ou encore *«C'était impeccable. Je l'avais d'ailleurs fait savoir dans ma réponse à l'époque. Merci »*. D'autres exprimaient quant à eux leur ressenti négatif à l'égard du CSA : *« j'ai l'impression que cela ne sert pas à grand-chose de faire un rapport »*.

5. Participation à l'enquête qualitative

Après le volet quantitatif de l'enquête, un volet qualitatif sera réalisé sous forme d'une « rencontre citoyenne » le 28 novembre 2015. Dans le questionnaire, nous avons demandé aux répondants s'ils souhaitaient participer à l'enquête qualitative. 25 personnes ont répondu positivement, soit 32%.

Conclusion

Quelques chiffres

En conclusion, les répondants s'estiment satisfaits des services offerts par le Secrétariat d'instruction du CSA pour porter plainte avec 52% de satisfaction globale. La facilité d'utilisation de la procédure obtient un des meilleurs scores. Le fait de déposer plainte via un formulaire en ligne et d'obtenir la réponse par mail satisfait les répondants, avec le plus haut taux de satisfaction pour la réponse par mail. De manière générale, le formulaire en ligne et la réponse reçue obtiennent une moyenne de 6,31/10. Le seul critère dont les répondants semblent effectivement douter est la satisfaction par rapport à la réponse reçue.

Dans l'ensemble donc, tous les critères se trouvent dans un bon niveau de satisfaction. La qualité de la réponse reçue est plus importante aux yeux des plaignants que la démarche à effectuer pour porter plainte.

Nous remarquons aussi que les répondants viennent majoritairement de Bruxelles et que certaines provinces semblent sous-représentées (Hainaut, Luxembourg). Une majorité des personnes ont pris connaissance du CSA via un moteur de recherche. La quasi-totalité n'a éprouvé aucune difficulté dans le processus de plainte.

Et maintenant ?

Le Secrétariat d'instruction se réjouit du bon niveau de satisfaction des plaignants. Mais cette enquête n'en restera pas là. Elle a pour but d'éclairer le Secrétariat d'instruction sur ses propres pratiques, de manière à en assurer une amélioration continue, en phase avec la satisfaction et les attentes des citoyens au service desquels il travaille.

Sur base des résultats de l'enquête quantitative, le Secrétariat d'instruction retient quelques pistes d'amélioration :

- La qualité de la réponse reçue est clairement le critère de satisfaction le plus important aux yeux des plaignants. Bien qu'ayant généré des notes satisfaisantes, le Secrétariat d'instruction estime que des efforts peuvent être faits pour améliorer le caractère complet et compréhensibles des réponses qu'il adresse aux plaignants.
- La teneur de la réponse reçue déçoit souvent les plaignants. La marge de manœuvre du Secrétariat d'instruction est malheureusement faible par rapport à ce critère pourtant le plus important pour les plaignants. En effet, il ne peut agir autrement qu'en appliquant la législation audiovisuelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Une piste d'amélioration pourrait toutefois être creusée en cherchant à intégrer les voix citoyennes dans certains processus de décisions au CSA.
- Même si la procédure pour déposer plainte obtient les meilleurs scores de satisfaction, certaines pistes nous paraissent intéressantes pour nous améliorer. Il s'agit en particulier d'offrir la possibilité d'un contact direct, qu'il soit physique ou téléphonique, dans le cadre du suivi des plaintes, et de la mise en place d'un suivi en ligne de l'évolution du dossier par le plaignant.
- Enfin, nous nous demandons si le CSA et la possibilité pour chacun de déposer plainte auprès de l'institution sont suffisamment connus auprès du grand public, et ce de manière harmonieuse sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Une campagne

de communication pourrait être envisagée pour renforcer la visibilité du CSA auprès des citoyens au service desquels il travaille.

Ces différentes hypothèses seront soumises aux personnes qui participeront à la « rencontre citoyenne » en novembre prochain. D'autres pistes pourront évidemment aussi émerger des « focus-groupes ». L'objectif du volet qualitatif à venir de l'enquête est de lancer, très concrètement, quelques projets d'amélioration des services aux plaignants début 2016.

Une prochaine étude de satisfaction permettra d'évaluer les nouveaux dispositifs et de poursuivre les efforts, dans un objectif d'amélioration continue de nos services aux citoyens.

Annexes

ANNEXE 1 : Répartition des réponses par critères pour chaque question

| <i>Comment avez-vous connu le CSA?</i> | Nombre de réponses | % |
|--|---------------------------|-------------|
| Par un moteur de recherche | 30 | 33% |
| Via les réseaux sociaux | 1 | 1% |
| Par bouche-à-oreille | 9 | 10% |
| Via le site internet d'une chaîne | 8 | 9% |
| Par votre entourage | 8 | 9% |
| Via un article de la presse ou une émission TV/radio | 12 | 13% |
| Autres | 23 | 25% |
| Total | 91 | 100% |

| <i>Avez-vous (éventuellement) rencontré des difficultés?</i> | Nombre de réponses | % |
|--|---------------------------|-------------|
| Pour trouver où porter plainte | 8 | 10% |
| Pour remplir le formulaire | 2 | 2% |
| Pour comprendre la réponse reçue | 6 | 7% |
| Je n'ai pas éprouvé de difficulté | 61 | 75% |
| Autres | 4 | 5% |
| Total | 81 | 100% |

| <i>Répartition géographique par province</i> | Nombre de réponses | % |
|--|---------------------------|-------------|
| Bruxelles-Capital | 16 | 23% |
| Brabant Wallon | 11 | 15% |
| Liège | 13 | 18% |
| Namur | 12 | 17% |
| Luxembourg | 5 | 7% |
| Hainaut | 9 | 13% |
| Brabant Flamand | 2 | 3% |
| Anvers | 0 | 0% |
| Limbourg | 0 | 0% |
| Flandre-Occidentale | 0 | 0% |
| Flandre-Orientale | 0 | 0% |
| France | 3 | 4% |
| Total | 71 | 100% |

| <i>Jugez-vous que le formulaire est facile à remplir ?</i> | Nombre de réponses | % |
|--|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 0 | 0% |
| Pas satisfait | 1 | 2% |
| Neutre | 10 | 17% |
| Satisfait | 30 | 52% |
| Absolument satisfait | 17 | 29% |
| Total | 58 | 100% |

| <i>Jugez-vous que les informations requises sont nécessaires ?</i> | Nombre de réponses | % |
|--|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 1 | 2% |
| Pas satisfait | 2 | 3% |
| Neutre | 10 | 17% |
| Satisfait | 28 | 48% |
| Absolument satisfait | 17 | 29% |
| Total | 58 | 100% |

| <i>Jugez-vous qu'un formulaire en ligne est la meilleure solution ?</i> | Nombre de réponses | % |
|---|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 2 | 3% |
| Pas satisfait | 5 | 9% |
| Neutre | 9 | 16% |
| Satisfait | 22 | 38% |
| Absolument satisfait | 20 | 34% |
| Total | 58 | 100% |

| <i>Jugez-vous la réponse du CSA rapide?</i> | Nombre de réponses | % |
|---|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 3 | 4% |
| Pas satisfait | 4 | 5% |
| Neutre | 21 | 27% |
| Satisfait | 30 | 38% |
| Absolument satisfait | 21 | 27% |
| Total | 79 | 100% |

| <i>Jugez-vous la réponse du CSA compréhensible?</i> | Nombre de réponses | % |
|---|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 2 | 3% |
| Pas satisfait | 5 | 6% |
| Neutre | 15 | 19% |
| Satisfait | 28 | 35% |
| Absolument satisfait | 29 | 37% |
| Total | 79 | 100% |

| <i>Jugez-vous la réponse du CSA complète?</i> | Nombre de réponses | % |
|---|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 3 | 4% |
| Pas satisfait | 10 | 13% |
| Neutre | 14 | 18% |
| Satisfait | 27 | 34% |
| Absolument satisfait | 25 | 32% |
| Total | 79 | 100% |

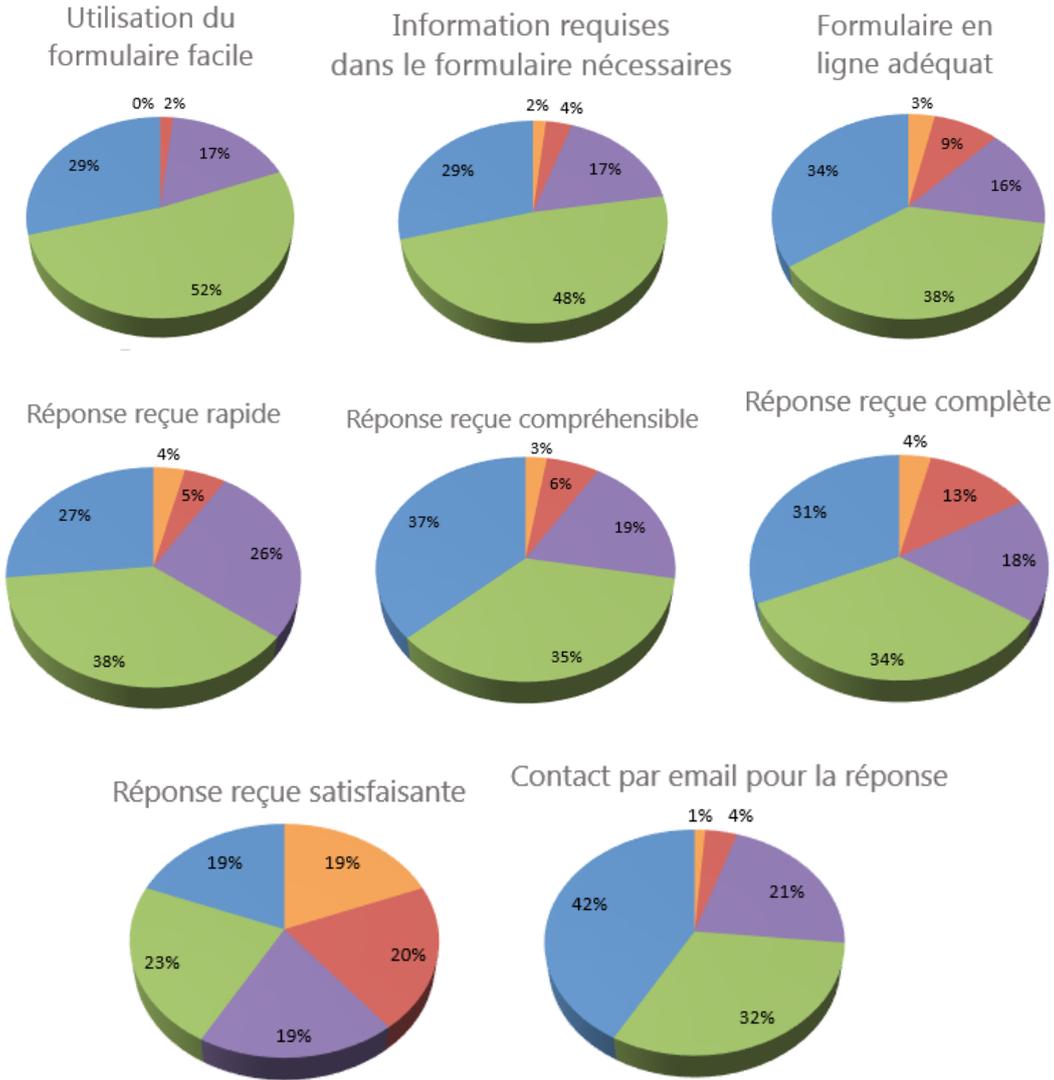
| <i>Jugez-vous la réponse du CSA satisfaisante?</i> | Nombre de réponses | % |
|--|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 15 | 19% |
| Pas satisfait | 16 | 20% |
| Neutre | 15 | 19% |
| Satisfait | 18 | 23% |
| Absolument satisfait | 15 | 19% |
| Total | 79 | 100% |

| <i>Jugez-vous qu'une réponse par e-mail est la meilleure solution?</i> | Nombre de réponses | % |
|--|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 1 | 1% |
| Pas satisfait | 3 | 4% |
| Neutre | 17 | 22% |
| Satisfait | 25 | 32% |
| Absolument satisfait | 33 | 42% |
| Total | 79 | 100% |

| <i>Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par le CSA dans le cadre de votre plainte?</i> | Nombre de réponses | % |
|--|--------------------|-------------|
| Pas du tout satisfait | 11 | 14% |
| Pas satisfait | 8 | 10% |
| Neutre | 19 | 24% |
| Satisfait | 26 | 33% |
| Absolument satisfait | 15 | 19% |
| Total | 79 | 100% |

ANNEXE 2 : Représentation en parallèle des pourcentages de satisfaction pour chaque critère (en secteur)

■ Pas du tout satisfait
 ■ Pas satisfait
 ■ Neutre
 ■ Satisfait
 ■ Absolument satisfait



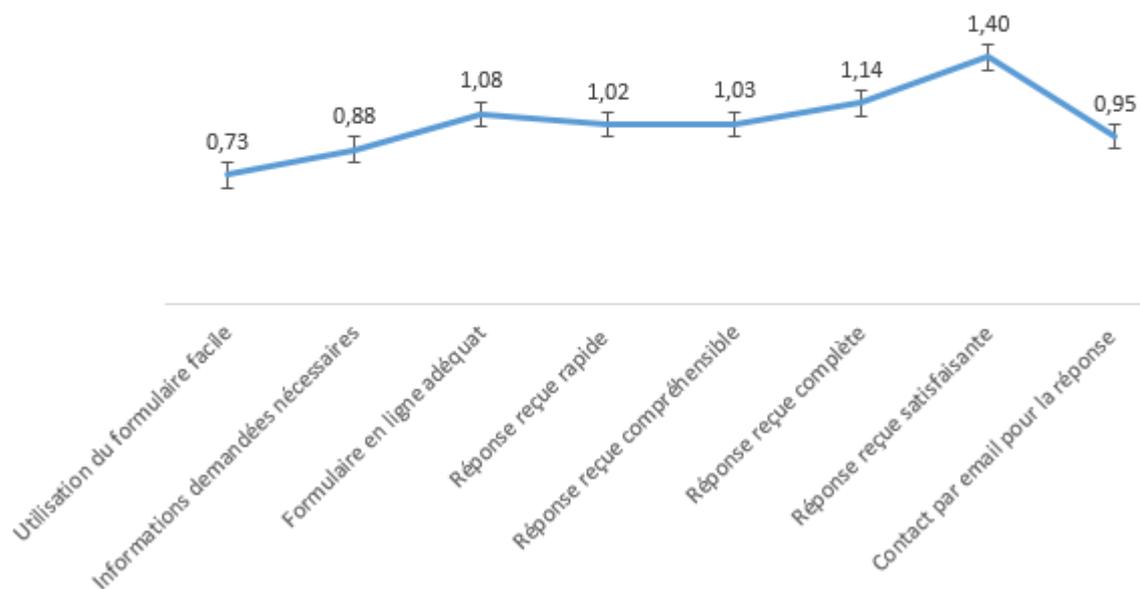
ANNEXE 3 : Tableaux des répartitions des répondants pour chaque critère de satisfaction

| VARIABLE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Coefficient | Ecart type |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|
| Facilité d'utilisation du formulaire | 0% | 2% | 17% | 81% | 29% | 0,394 | 0,73 |
| Nécessité des informations demandées | 2% | 3% | 17% | 77% | 29% | 0,374 | 0,88 |
| Disponibilité en ligne du formulaire | 3% | 9% | 16% | 72% | 34% | 0,252 | 1,08 |
| Rapidité de la réponse | 4% | 5% | 27% | 65% | 27% | 0,444 | 1,02 |
| Compréhensibilité de la réponse | 3% | 6% | 19% | 72% | 37% | 0,502 | 1,03 |
| Complétude de la réponse | 4% | 13% | 18% | 66% | 32% | 0,548 | 1,14 |
| Satisfaction de la réponse | 19% | 20% | 19% | 42% | 19% | 0,704 | 1,40 |
| Mode de contact par mail pour la réponse | 1% | 13% | 5% | 22% | 42% | 0,301 | 0,95 |

ANNEXE 4 : Tableaux et graphique représentant les mesures de tendances (moyenne, médiane, mode, écart-type)

| VARIABLE | MOYENNE | MEDIANE | MODE | MAXIMUM | MINIMUM | ETENDUE | ECART-TYPE |
|--|---------|---------|------|---------|---------|---------|------------|
| SATISFACTION GLOBALE | 3,33 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1,29 |
| Facilité d'utilisation du formulaire | 4,09 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 0,73 |
| Nécessité des informations demandées | 4,00 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 0,88 |
| Disponibilité en ligne du formulaire | 3,91 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1,08 |
| Rapidité de la réponse | 3,78 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1,02 |
| Compréhensibilité de la réponse | 3,97 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1,03 |
| Complétude de la réponse | 3,77 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1,14 |
| Suffisance de la réponse | 3,03 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1,40 |
| Mode de contact par mail pour la réponse | 4,09 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 0,95 |

Représentation graphique des écart-types des critères de satisfaction



ANNEXE 5 : Tableau des moyennes et des coefficients de corrélation

| VARIABLES | MOYENNE (satisfaction) | COEFFICIENT DE CORRELATION (importance) |
|---|---------------------------|---|
| <i>Utilisation du formulaire facile</i> | 4,086 | 0,394 |
| <i>Informations demandées nécessaires</i> | 4,000 | 0,374 |
| <i>Formulaire en ligne adéquat</i> | 3,914 | 0,252 |
| Réponse reçue rapide | 3,785 | 0,444 |
| Réponse reçue compréhensible | 3,975 | 0,502 |
| Réponse reçue complète | 3,772 | 0,548 |
| Réponse reçue satisfaisante | 3,025 | 0,704 |
| Contact par email pour la réponse | 4,089 | 0,301 |

ANNEXE 6 : Représentation graphique de l'importance des critères



ANNEXE 7 : Représentation graphique en secteur de la répartition géographique des répondants

