

L'enquête annuelle de satisfaction de l'ASF 2017 : continuité des très bons résultats

L'ASF est certifiée par l'AFNOR depuis plus de 10 ans. L'enquête de satisfaction¹, conduite chaque année, est l'occasion de faire un bilan² des actions menées et des efforts à déployer pour maintenir ou améliorer le service rendu par l'Association. Elle est aussi partie intégrante des engagements qualité pris par l'ASF.

Les très bons résultats obtenus chaque année par l'ASF s'appuient sur la qualité individuelle des permanents, mais aussi sur une méthode de travail, et des normes de fonctionnement (AFNOR, Quali'OP) qui garantissent que les collaborateurs ont les bons réflexes.

Le nombre de répondants est un peu inférieur à 2016 (avec 71 réponses contre 77 en 2016). Les questionnaires ont été envoyés par mail aux membres du Conseil, aux membres des Commissions et aux adhérents qui ont pu saisir leurs réponses en ligne ou par retour de mail (questionnaire en format pdf). **Près de 20% des adhérents ont répondu, ce qui est un bon taux de retour.** A noter que comme l'année passée, des relances ont été mises en œuvre auprès des membres du Conseil et des Commissions.

L'évolution de l'image de l'ASF Au cours de l'année écoulée, votre image de l'ASF a-t-elle évolué ?

	2016	2017
En mieux	10,4%	9,9%
En moins bien	1,3%	0%
Elle reste bonne	88,3%	90,1%
Elle reste « pas très bonne »	0%	0%

Le niveau de satisfaction global des adhérents s'est amélioré puisque cette année c'est 100% des répondants qui ont une image positive de l'ASF contre 98,7% en 2016.

(1) Selon les termes de l'engagement : "Une enquête de satisfaction est réalisée au moins 1 fois par an. Elle est effectuée soit auprès d'un échantillon représentatif d'adhérents, soit auprès de la totalité des adhérents. L'enquête est menée par le biais d'entretiens face à face, ou par téléphone, par l'utilisation d'un questionnaire auto administré.

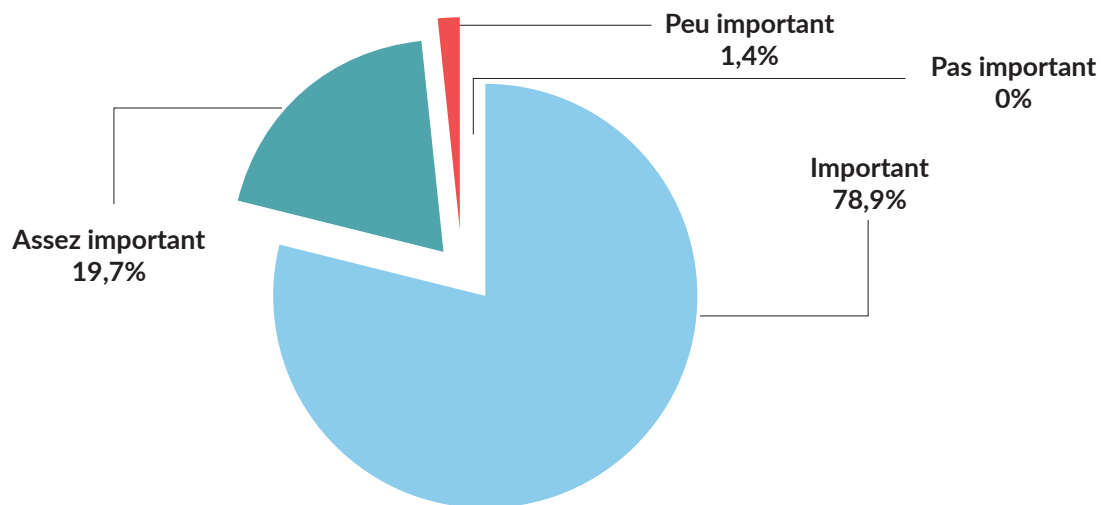
Le champ et la cible de l'enquête de satisfaction sont définis chaque année lors du bilan annuel.

L'exploitation des résultats donne lieu à une analyse des points forts et des points faibles.

L'Organisation Professionnelle définit un pourcentage de satisfaction, au moins pour chaque thème du questionnaire, en deçà duquel un plan d'amélioration est mis en œuvre et suivi."

(2) Etude établie sur la base d'éléments analysés par Calix.

L'importance de L'ASF à vos yeux

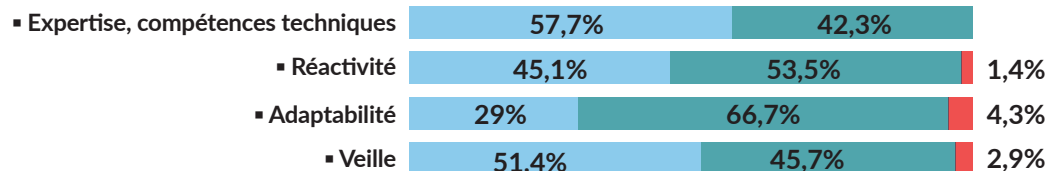


Malgré une légère diminution du niveau d'importance de l'ASF aux yeux des adhérents (- 5,5%) et 1,4% d'entre eux qui considèrent le rôle de l'ASF comme « peu important » (0% en 2016), plus de 98% des adhérents confirment que l'ASF joue un rôle nécessaire à la profession.

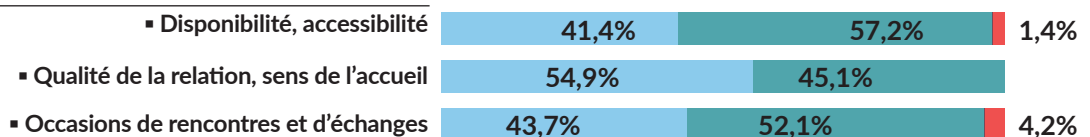
Leur niveau de satisfaction reste d'ailleurs stable avec 97% d'appréciation positive (98% en 2016).

Les plus fortes qualités et les points sensibles

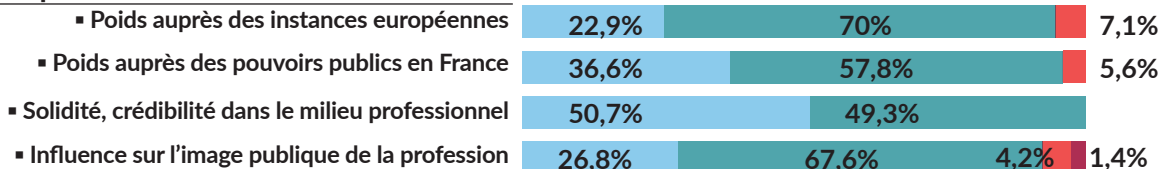
Professionnalisme



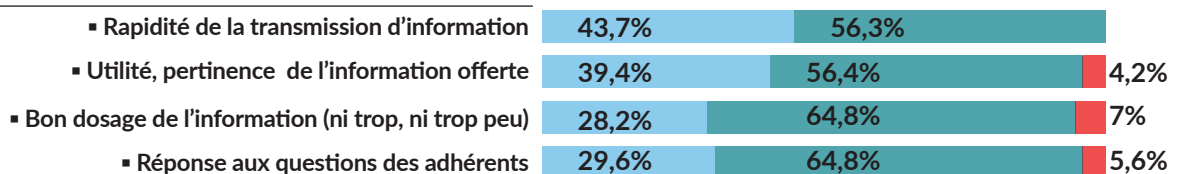
Accueil



Défense de la profession



Information des adhérents



Les réactions des adhérents à l'égard de l'ASF sont largement positives. Les réponses « très positives » et « positives » dominent sur tous les points évoqués dans le questionnaire. Il n'y a **qu'une seule réponse « très négative »** (en rouge) formulée et qui concerne « **l'influence sur l'image publique de la profession** ».

De façon générale, la satisfaction des adhérents reste stable et positive sur l'ensemble des thèmes évalués.

Parmi les points forts, « **l'expertise et les compétences techniques** », « **le sens de l'accueil** », « **la rapidité de la transmission des informations** » et « **la solidité, crédibilité dans le milieu professionnel et institutionnel** » de l'ASF sont largement reconnus puisque 100% des adhérents sont satisfaits.

Il est à noter également une progression de la satisfaction des adhérents concernant « **la réactivité** » avec 98,6% (+3,8 points) ainsi qu'une stabilité du thème de « **l'accueil** » à un très bon niveau avec **98% de satisfaction**.

En revanche les sujets suivants, s'ils sont toujours à un très haut niveau de satisfaction, connaissent une légère baisse par rapport à 2016 :

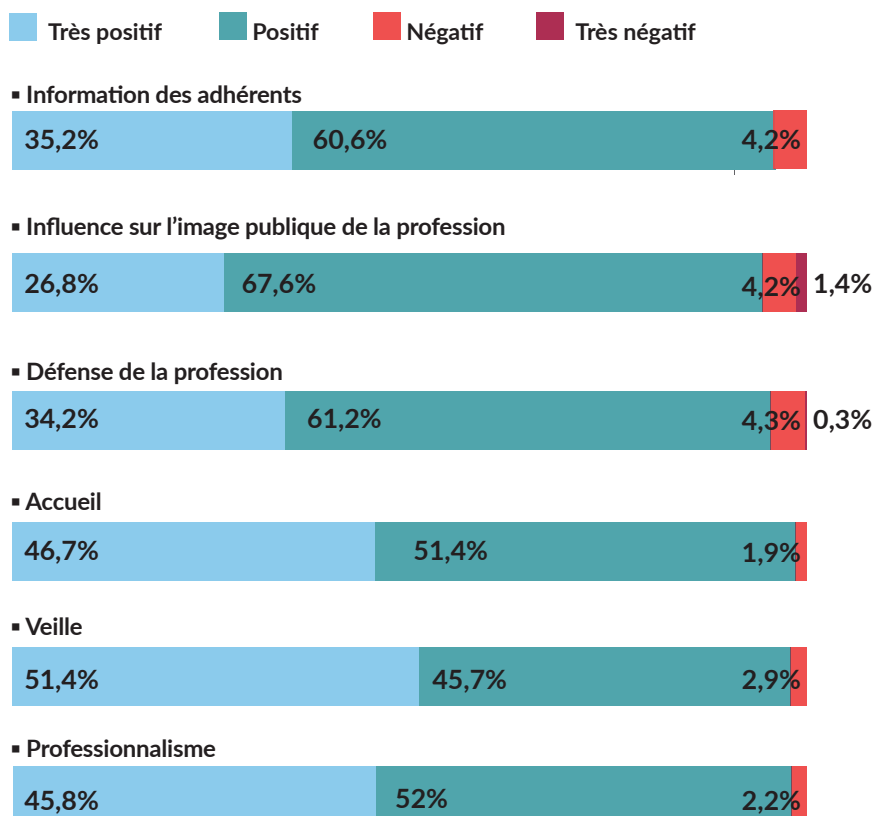
- **La veille** qui satisfait **97%** des adhérents (- 3 points)
- **L'influence sur l'image publique de la profession** reconnue par **94,4%** (- 5,6 points)
- **L'utilité, la pertinence de l'information offerte** avec près de **96%** des adhérents satisfaits (- 4,2 points)
- **La réponse aux questions des adhérents** avec 94,4% de satisfaction (- 4,3 points)

Si le thème de « **défense de la profession** » avec **95,4 %** baisse légèrement également (-1,6%), **il rejoint pour la troisième année consécutive le niveau de satisfaction de l'ensemble des autres thèmes (>95%)**. C'est l'un des thèmes sur lequel le rôle de l'ASF est particulièrement attendu par ses adhérents. La continuité des actions de l'ASF depuis 2014 avec un environnement réglementaire toujours aussi chargé a permis **d'augmenter de façon importante** ce taux de satisfaction et **de le maintenir à plus de 95%**.

La légère diminution de ce taux est essentiellement due à la baisse de la satisfaction des adhérents concernant « **l'influence sur l'image publique** » avec 94,4% de satisfaction soit -5,6 points par rapport à 2016 dont 1% de satisfaction « très négative ». Les autres items « **poids auprès des instances européennes** » et « **poids auprès des pouvoirs publics en France** » baissent très légèrement avec un taux respectivement de 92,9% (-1,8 points) et 94,4% (-1,6 point). Rappelons toutefois que « **la solidité, crédibilité dans le milieu professionnel et institutionnel** » de l'ASF est largement reconnue puisque **100%** des adhérents sont satisfaits (98,7% en 2016).



Avis des adhérents sur les engagements QUALI'OP



La satisfaction des adhérents est homogène sur l'ensemble des engagements de qualité de l'ASF avec un très bon niveau de satisfaction, en légère baisse.

Les thèmes « **Accueil** » et « **Professionnalisme** » sont restés stables à un très haut niveau de satisfaction avec près de 98% de satisfaction globale.

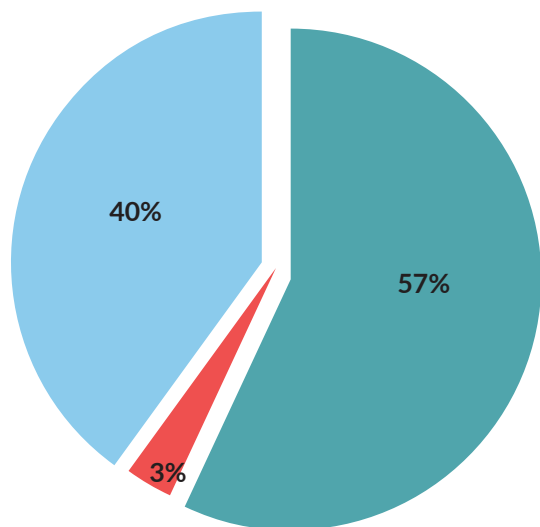
Le fait le plus marquant est la **baisse des thèmes « Influence sur l'image publique de la profession »** qui perd 5,6 points et « **Veille** » qui s'érode de 2,9 points. A noter que ces deux thèmes étaient en 2016 à 100% de satisfaction et restent cette année encore à un niveau élevé avec respectivement 94,4% et 97,1% de satisfaction.

Les méthodes de travail sur lesquelles s'appuie l'ASF associées aux quelques normes de fonctionnement ont fait leurs preuves avec toutefois la **nécessité de hiérarchiser en permanence les priorités pour les mettre en rapport avec les moyens mis en œuvre.**

Le tableau de la **satisfaction globale** est largement positif pour **97%** des répondants, soit seulement 1 point de moins par rapport à 2016. Il est important de relever qu'aucun adhérent n'a exprimé d'opinion très négative. Comme à l'accoutumée, l'ASF s'attachera à rechercher les raisons qui poussent certains adhérents à avoir une opinion plutôt négative - en rouge sur le schéma ci-dessous - (3%).

Satisfaction globale

■ Très positive ■ Positive ■ Négative ■ Très négative

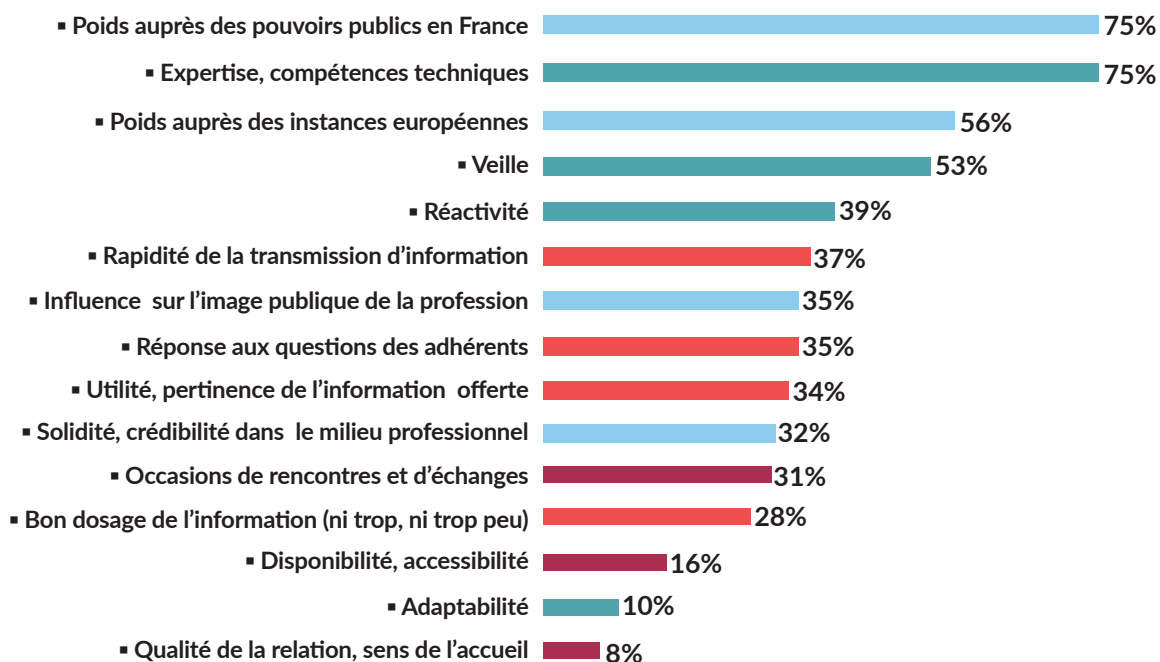


La hiérarchie des préoccupations des adhérents

Interrogés sur les points qu'ils jugeaient les plus importants, les adhérents ont fourni les réponses représentées sur ce graphique :

■ Le rôle de défense de la profession ■ Le professionnalisme ■ L'information des adhérents ■ L'accueil

Importance de chaque item pour les adhérents (2017)



De façon générale, les niveaux d'importance sont restés stables à un haut niveau par rapport à 2016 avec dans l'ordre :

- **le professionnalisme (en vert)** avec 3 items sur 6 en tête des critères d'importance et une baisse globale du niveau d'importance de ce thème de 6 points par rapport à 2016 (50% en 2016 contre 44% en 2017). Notons que ce niveau d'importance reste encore très élevé ; avant 2016 il était entre 30 et 38%.
- **le rôle de défense de la profession (en bleu)** avec 2 items sur 6 en tête des critères d'importance et une légère augmentation de ce thème de 2 points par rapport à 2016 (47% en 2016 contre 49% en 2017).

Le thème sur lequel le rôle de l'ASF est toujours très attendu est celui du **poids auprès des pouvoirs publics en France**. Si le niveau d'importance a **baissé de 5 points par rapport à 2016**, il reste à un niveau d'attente important ; **75%** des répondants le jugent déterminant. Le contexte politique actuel ainsi que la complexité des sujets maintiennent les préoccupations des adhérents en ce domaine.

En deuxième position se trouve le sujet de « **l'expertise et des compétences techniques** » avec **75%** (77% en 2016). Malgré la forte satisfaction des adhérents sur ce thème (100%) depuis quelques années, ces derniers le considèrent toujours comme primordial dans la réalisation de la mission de l'ASF.

Le troisième thème est celui du « **poids auprès des instances européennes** », **56% des adhérents** considèrent ce point comme important ; si **c'est 3 points** de moins que l'année passée, c'est un sujet qui reste majeur (3^{ème} sujet le plus important aux yeux des adhérents), compte tenu des enjeux européens et du rôle de plus en plus grand des pouvoirs publics européens dans la production du cadre réglementaire.

Déjà considéré comme très important l'année passée par 59% des adhérents, ce sujet « Poids auprès des instances européennes » est un des axes retenus dans le plan stratégique de l'ASF depuis 3 ans.

A noter que la « **veille** » avec **53%** (73% en 2016) descend de 20 points mais retrouve son niveau d'importance de 2015.

Dans un second temps, les adhérents considèrent également comme important la thématique générale « information des adhérents » (en rouge) avec 3 items sur 4 à hauteur d'environ 35% :

- **Rapidité de la transmission de l'information avec 37%** (+5 points)
- **Réponses aux questions des adhérents avec 35%** (+2 points)
- **Utilité, pertinence de l'information offerte avec 34%** (-4 points),

Pour compléter l'importance des sujets liés à la défense de la profession, près de 30% des adhérents, considèrent comme important les deux autres thèmes de défense que sont « **la solidité et la crédibilité dans le milieu professionnel** » avec 32% (+2 points), et « **l'influence sur l'image publique de la profession** » avec 35% (+19 points).

Pour ce dernier item, la baisse de la satisfaction (-5,6 points) et l'augmentation (+19 points) de l'importance pour les adhérents montre qu'il s'agit d'un sujet sur lequel l'ASF doit porter toute son attention. Le recrutement fin 2017 d'une Responsable de la communication et des relations institutionnelles devrait y contribuer.

Sujet nécessaire à la bonne diffusion de l'information et permettant les échanges, l'item « **occasions de rencontres et d'échanges** » est important pour 31% des adhérents (36% en 2016). C'est un indicateur de convivialité entre professionnels et la satisfaction des adhérents reste stable à près de 96%.

Plusieurs sujets sont restés quant à eux sous le seuil des 30% :

- **le bon dosage de l'information à 28%** (22% en 2016) ;
- **la disponibilité et l'accessibilité avec 16%** (19% en 2016).

L'**adaptabilité** et l'**accueil** restent relayés au second plan avec moins de 10%. Ils sont sans doute considérés d'autant moins importants qu'ils donnent entière satisfaction. Ce sont des points qui néanmoins relèvent d'une vigilance naturelle de l'ASF.

Les remarques et suggestions

Les adhérents étaient invités, s'ils le souhaitaient, à s'exprimer en toute liberté pour compléter les réponses qu'ils avaient données aux questions posées.

En 2017, parmi les pistes d'améliorations « ponctuelles » proposées, on trouve des demandes formelles de modernisation du site web et de digitalisation des publications et des supports de communication.

On trouve également dans les commentaires le souhait de valoriser davantage les actions de lobbying de l'ASF, d'approfondir l'impact des textes réglementaires européens et de prioriser et structurer les thèmes de veille.

L'ensemble de ces points seront examinés par le Conseil de l'Association, ainsi que lors du séminaire stratégique qui devrait réunir à l'automne les membres du Conseil et les Présidents des Commissions métiers de l'ASF.

