

analyse de la relation et de la satisfaction client

rapport final d'une étude quantitative
sur base de 626 réponses aux questionnement quantitatif

208e réunion du Comité SIGI

21. 03. 2023

a.1) contexte du module d'étude

- Le **sondage quantitatif auprès des utilisateurs des solutions du Sigi** a été élaboré sur base des constats d'un module qualitatif préalable.
- Le questionnaire administré essaye de **quantifier les grands constats névralgiques** issus des 13 entrevues exploratoires.
- Il a été validé de commun accord avec le groupe de travail respectif.
- Nous avons opté pour la réalisation d'un sondage électronique selon **la méthode cawi (computer aided web interviews)**.
- La collecte des données du sondage quantitatif a eu lieu du **2 au 24 février 2023**.
- Les invitations aux sondages ont été envoyées à 1834 contacts au sein des administrations communales et syndicats.
- Au total, **626 questionnaires complets ont pu être récoltés**.
- Ceci représente un **taux de participation très positif de 34 %**.
- Les résultats ont été analysés de manière globale et sont **entièrement dissociés des répondants et des entités qu'ils représentent**.
- Aucune identification du répondant ou de la commune n'est possible.
- Ce rapport présente les résultats du sondage.
- Pour votre confort de lecture on n'affiche pas les décimales – le total des graphiques ne sera pas toujours 100 %.

Total répondants	626
typologie de client	
communes	602
syndicats	24
répondants des communes	
responsable département / service	279
collaborateur/trice d'un service	323
répondants des communes	
répondants communes 2 500 habitants et moins	78
répondants communes > 2 500 - 5000 habitants	133
répondants communes > 5 000 - 10 000 habitants	175
répondants communes > 10 000 - 20 000 habitants	96
répondants communes > 20 000 habitants	120

- Le sondage s’adressait à un **public très hétéroclite**.
 - Nous avons donc prévu pour la majorité absolue des questions une **option de réponse échappatoire**.
 - Cette façon permet au répondant de stipuler qu’il ne savait ou ne voulait pas juger la thématique en question.
 - Nos analyses se basent à chaque fois sur le nombre de réponses qualifiées.
 - L’échantillon des personnes ayant donné une réponse qualifiée est donc variable d’une question à l’autre et sera affiché de manière transparente.
-
- Pour les résultats globaux nous indiquons **les intervalles de confiance des résultats en question**.
 - Pour notre enquête, nous utiliserons un **niveau de confiance de 95%**.
 - Ceci veut dire que dans 95% des cas, la "vraie" valeur se situera dans la fourchette définie par les limites inférieures et supérieures de l'intervalle de confiance calculé.
-
- Pour les quotes-parts de répondants **aux échelles ordinales**, nous déterminons des **intervalles de confiance asymétriques** en utilisant **la méthode du score de Wilson** pour obtenir de meilleurs résultats et éviter les cas irréalistes.¹
 - Pour les moyennes, nous déterminons des intervalles de confiance symétriques en utilisant une marge d’erreur se basant sur la distribution normale asymptotique de la moyenne de l’échantillon².
 - Cette méthode utilisée pour les intervalles de confiance des moyennes est particulièrement bien adaptée aux échantillons de grande taille.

1. $(Lw, Uw) = \left(\frac{p_1 - p_2}{p_3}, \frac{p_1 + p_2}{p_3} \right)$

Where: $p_1 = p + \frac{z^2}{2n}$; $p_2 = z^2 \sqrt{\frac{1}{n} * (p(1-p) + \frac{1}{4n} * z^2)}$; $p_3 = 1 + \frac{z^2}{n}$

And: p = sample proportion, z = 97,5%th percentile of the standard z distribution; n = sample size

2. $(L, U) = \text{point estimate} \pm ME = \text{sample mean} \pm ME$

Where: $ME = t_{0,975,(n-1)} \frac{s}{\sqrt{n}}$

And: $t_{0,975,(n-1)}$ = 97,5%th percentile of the t distribution with $(n-1)$ degrees of freedom; s = standard deviation of the sample; n = sample size

a.2) rappel des constats issus du module qualitatif

- **au niveau de l'évaluation de l'existant**
 - b.1) une connaissance et une utilisation incomplète des solutions Sigi
 - b.2) une faible maturité ou performance de maints produits périphériques
 - b.3) une légère ambivalence de la satisfaction à l'égard des fonctions de support
 - b.4) Gescom: un outil fonctionnel et complexe qui a quelques déficiences systémiques
 - b.5) un défi fondamental d'optimisation : l'interopérabilité avec les systèmes extérieurs
 - b.6) un retard des optimisations Gescom - Siginova qui absorbe toutes les ressources

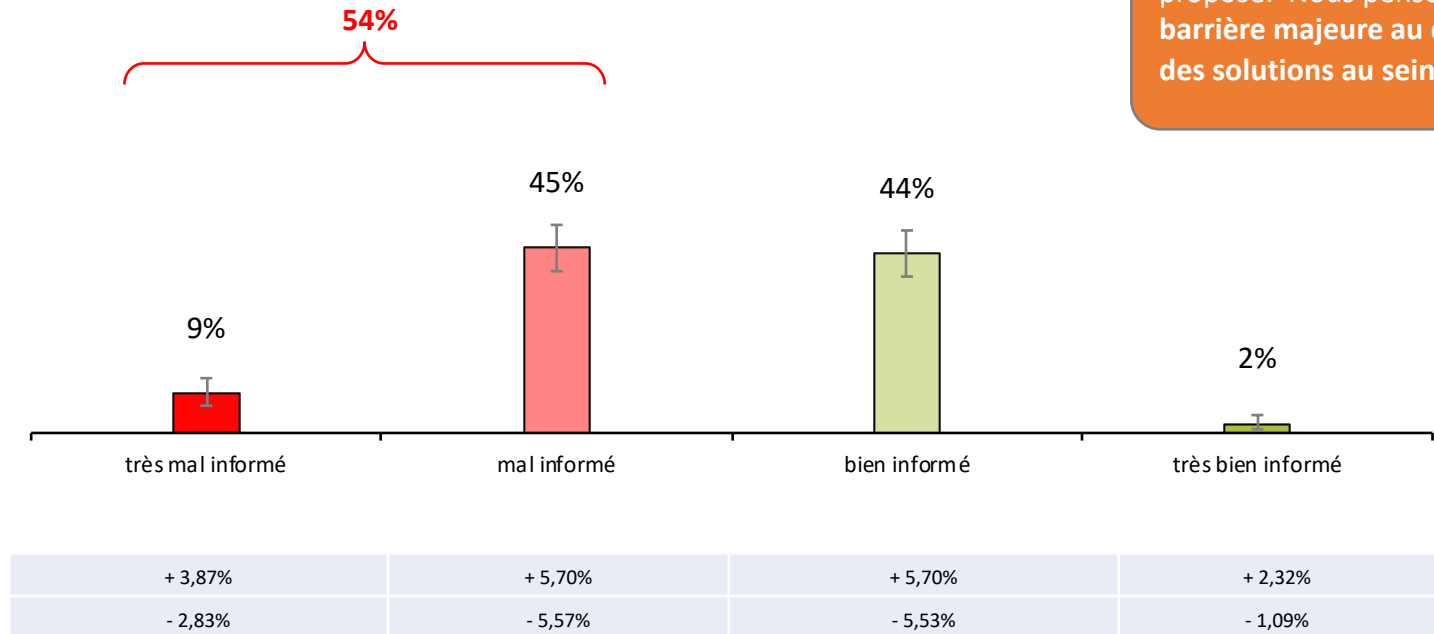
- **au niveau de votre produit phare Siginova**
 - c.1) Siginova : overpromised and underdelivered
 - c.2) pilotage à vue total à l'égard de l'introduction des fonctionnalités
 - c.3) défis de priorisation, introduction trop fragmentaire et lourdeurs induites par la co-existence de deux systèmes
 - c.4) une rupture au niveau du mode opératoire entre Gescom et Siginova

- **au niveau des approches**
 - d.1) une culture marketing totalement contreproductive
 - d.2) une approche de coproduction à revoir
 - d.3) une culture défensive pour absorber les suggestions, critiques et doléances
 - d.4) la connaissance des métiers de la commune à amplifier

- **au niveau des projections d'avenir**
 - e.1) un spectre de besoins futurs incroyablement large une culture marketing totalement contreproductive
 - e.2) une crédibilité défaillante par rapport à ces besoins d'avenir
 - e.3) une revendication de concentration sur le cœur de métier
 - e.4) de la nécessité d'un ré-équilibre de la relation et d'une toute nouvelle modestie
 - e.5) une véhémence qui ne peut pas être ignorée

b.) évaluation de l'existant

question réservée aux responsables de services

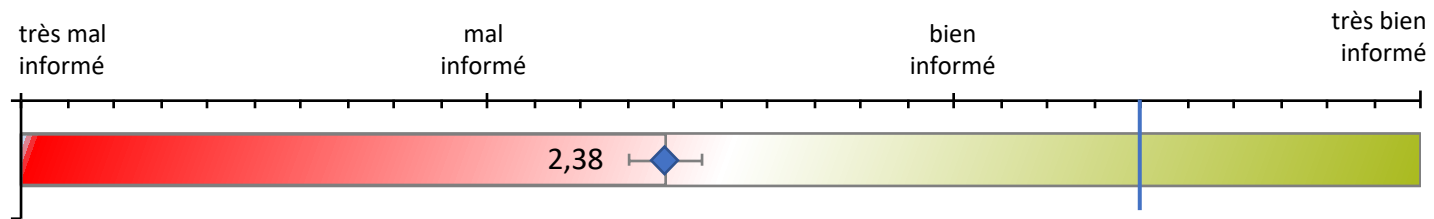


54 % des utilisateurs actuels se disent mal informés sur le spectre des solutions que Sigi propose. Nous pensons que ceci est une **barrière majeure au déploiement efficace des solutions au sein des entités clientes.**

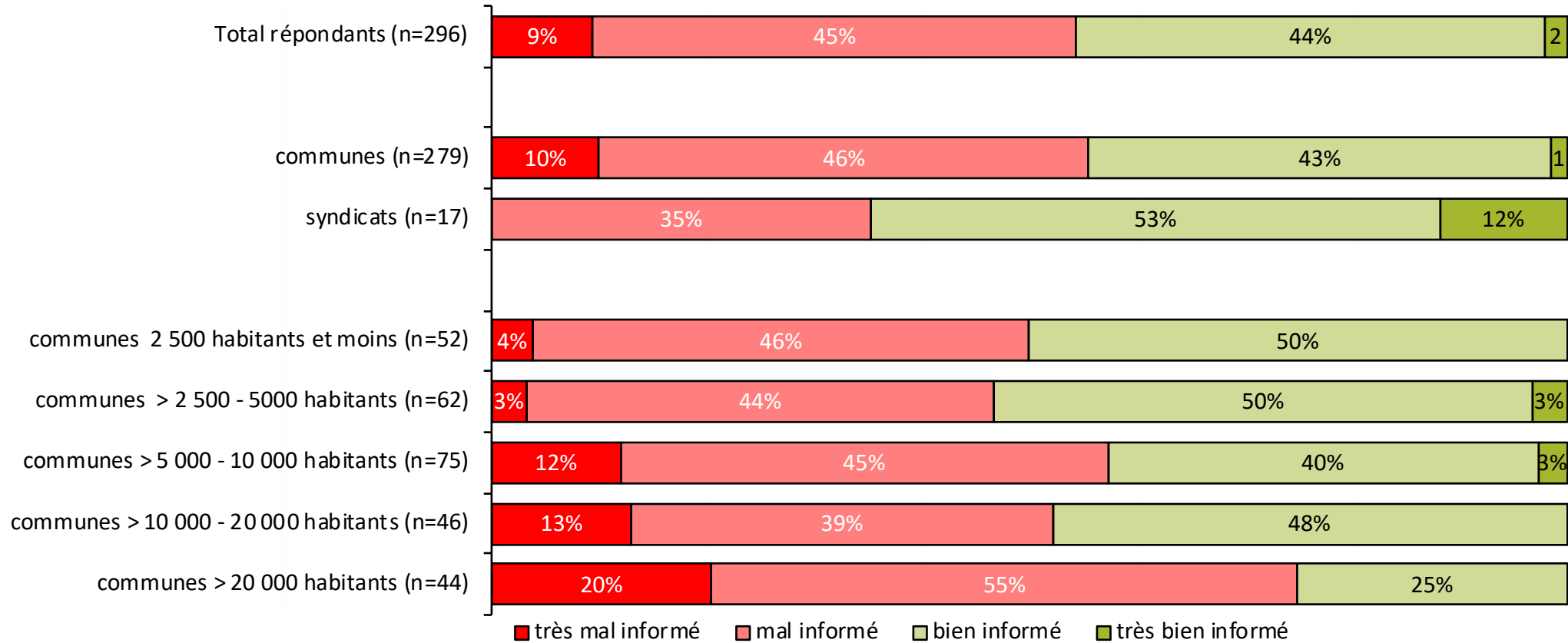
Q. 3. Comment vous sentez-vous informé(e) sur le spectre des solutions que SIGI propose aux communes et syndicats ? (n=296)

question réservée aux responsables de services

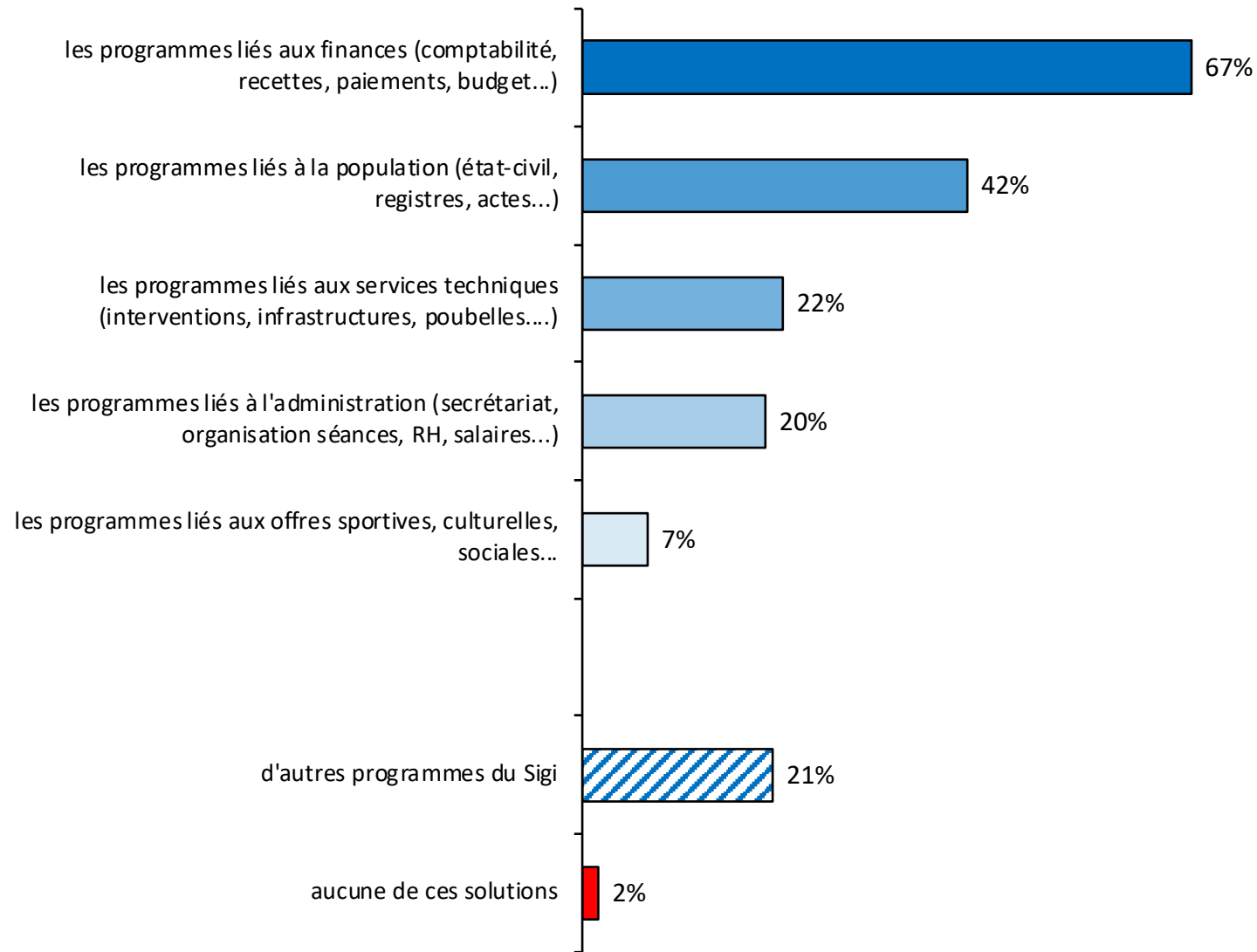
Le regard sur une **moyenne synthétique** montre un **écart énorme** entre l'information actuelle et le seuil d'excellence professionnelle.



Q. 3. Comment vous sentez-vous informé(e) sur le spectre des solutions que SIGI propose aux communes et syndicats ? (n=296)

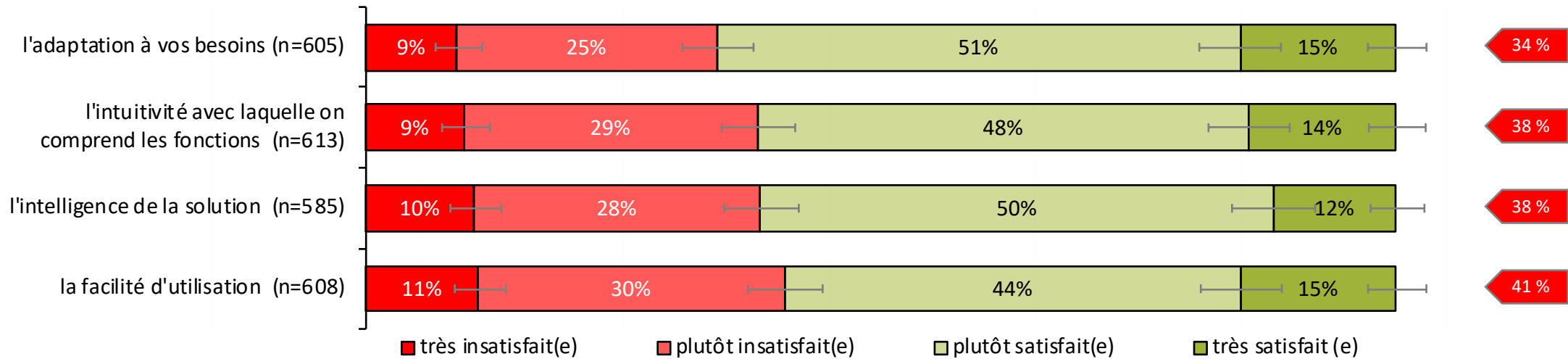


Q. 3. Comment vous sentez-vous informé(e) sur le spectre des solutions que SIGI propose aux communes et syndicats ?

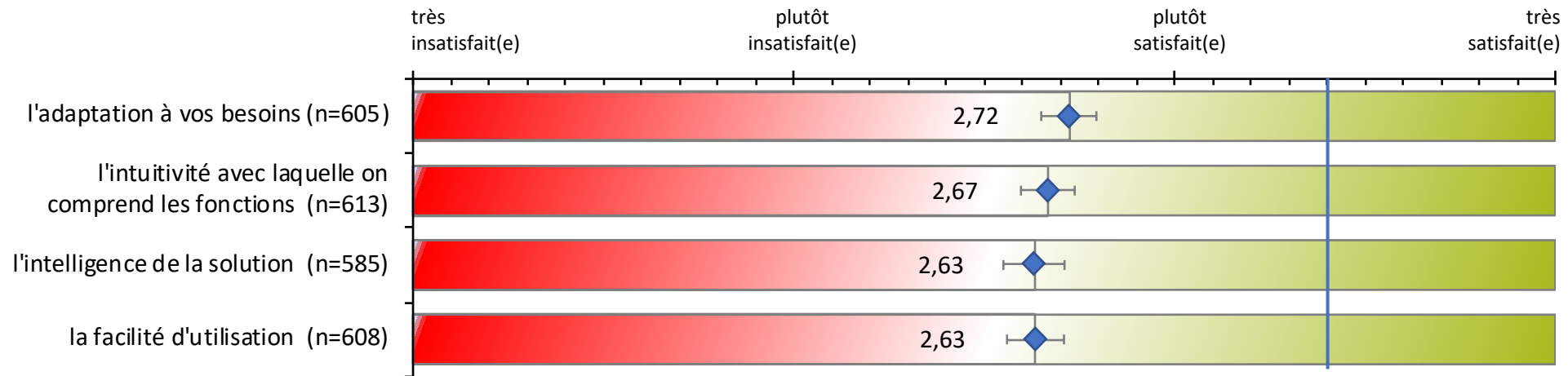


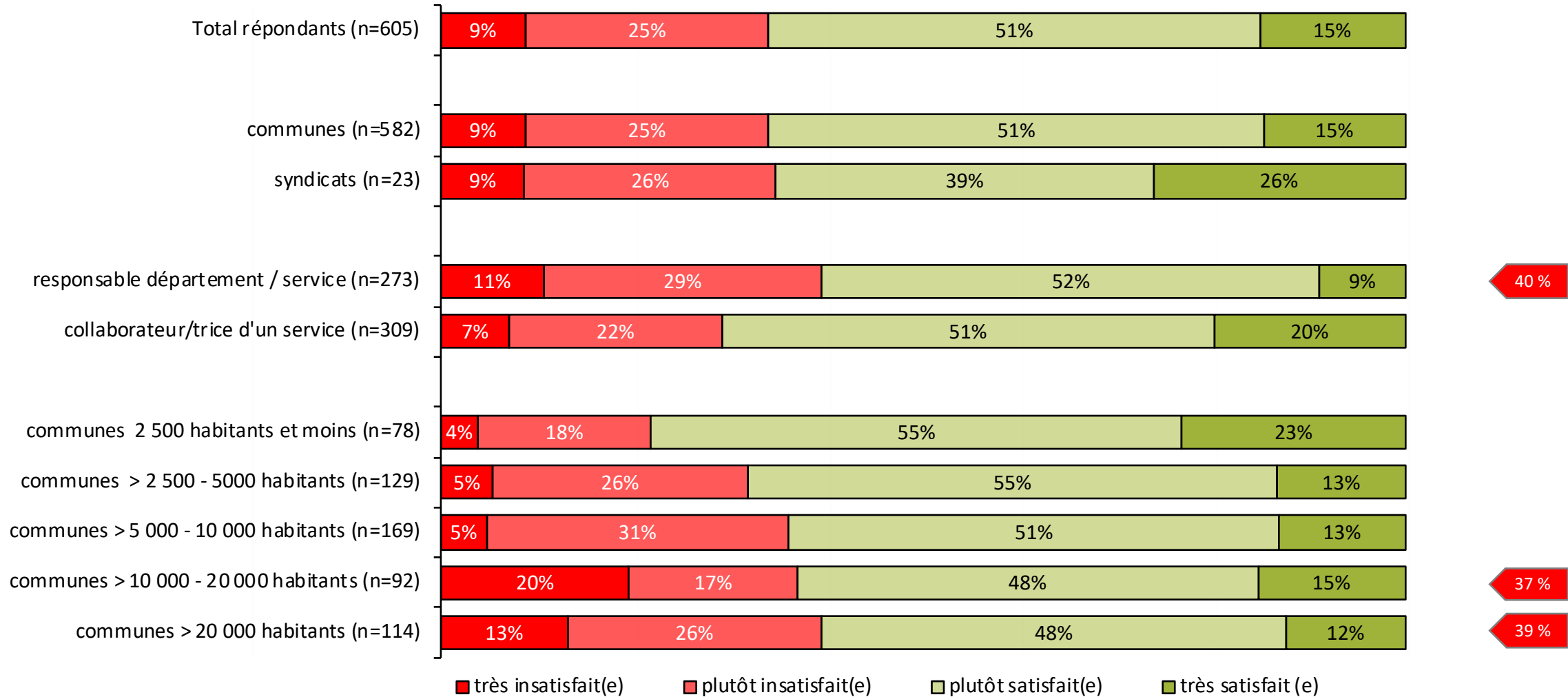
Q. 4. Quelles sont les solutions du Sigi que vous utilisez dans l'exercice de vos fonctions ? (plusieurs choix sont possibles)
(n=626)

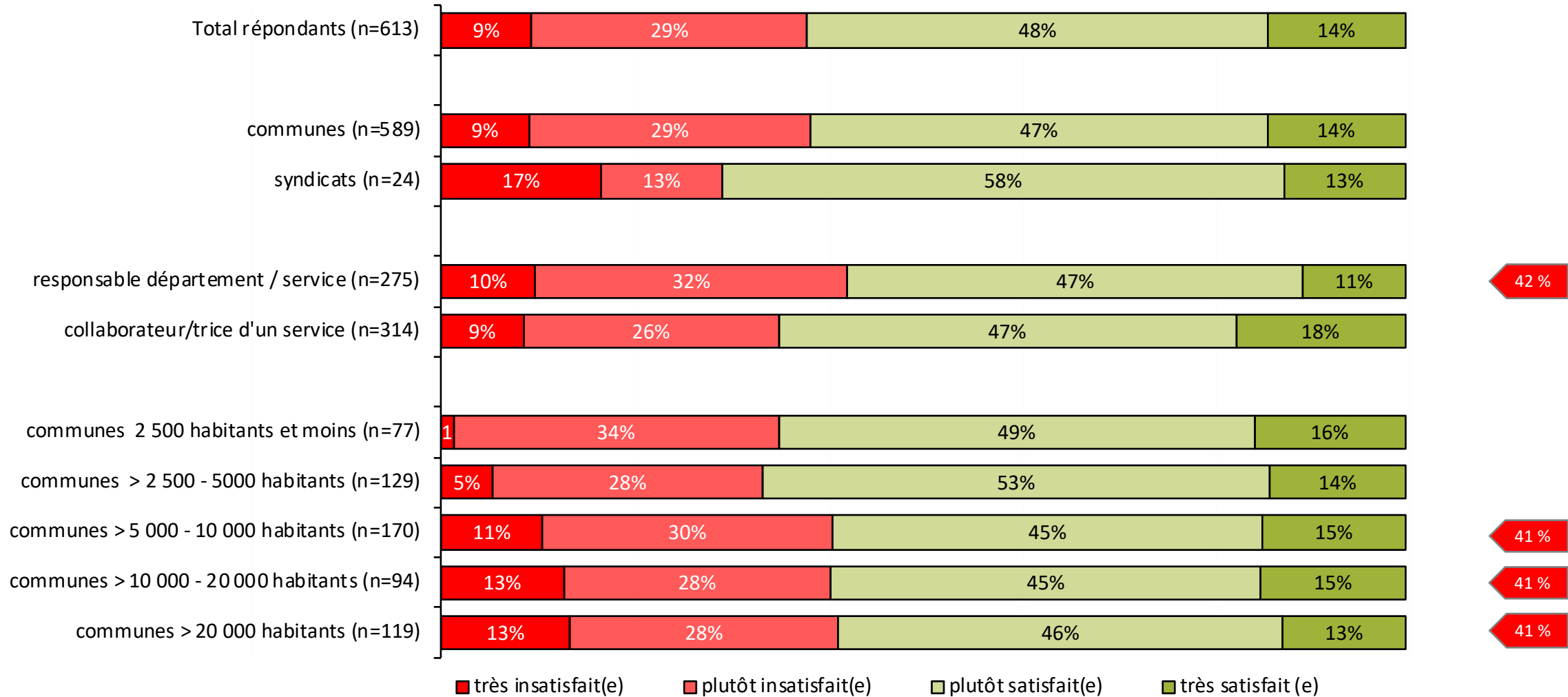
Les quotes-parts d'utilisateurs insatisfaits des solutions actuelles dépassent tous de loin les seuils de tolérance. La nécessité d'optimisation est largement confirmée.

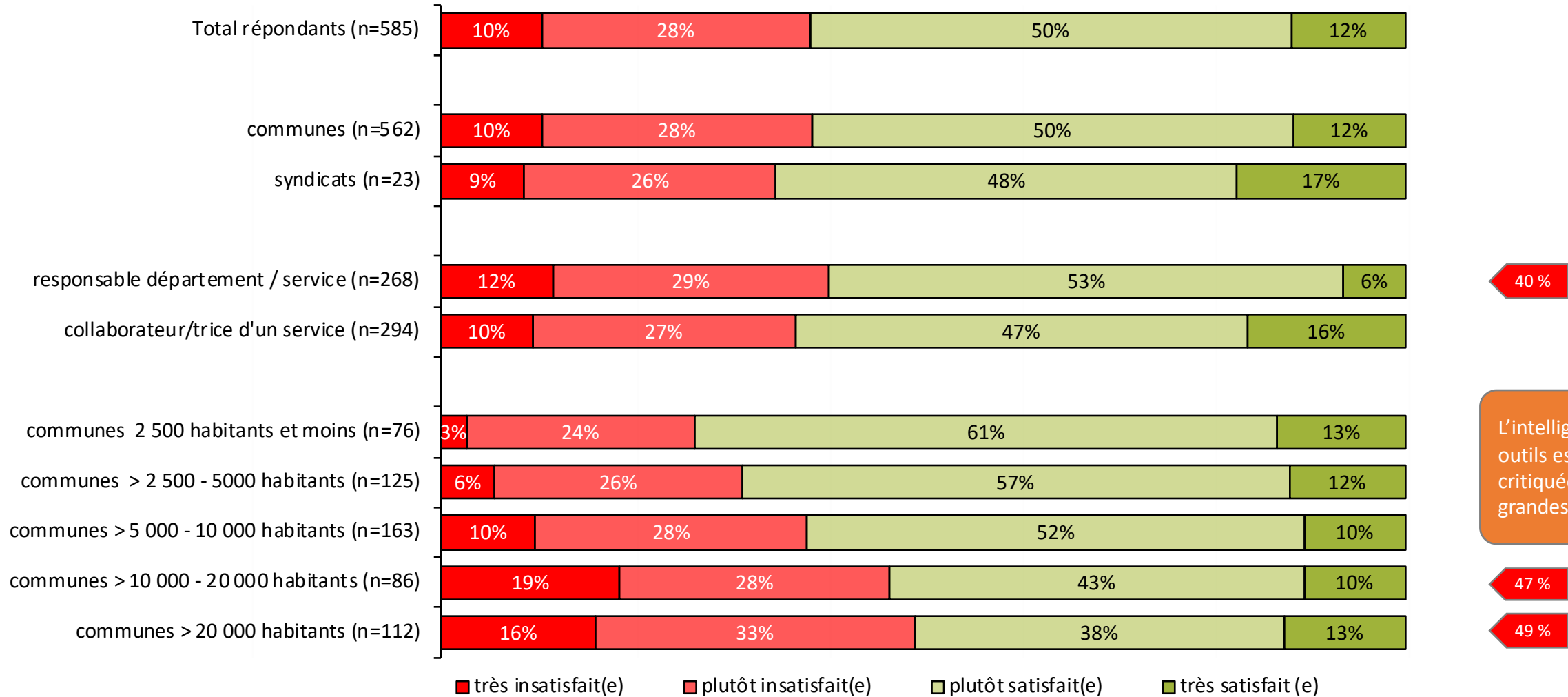


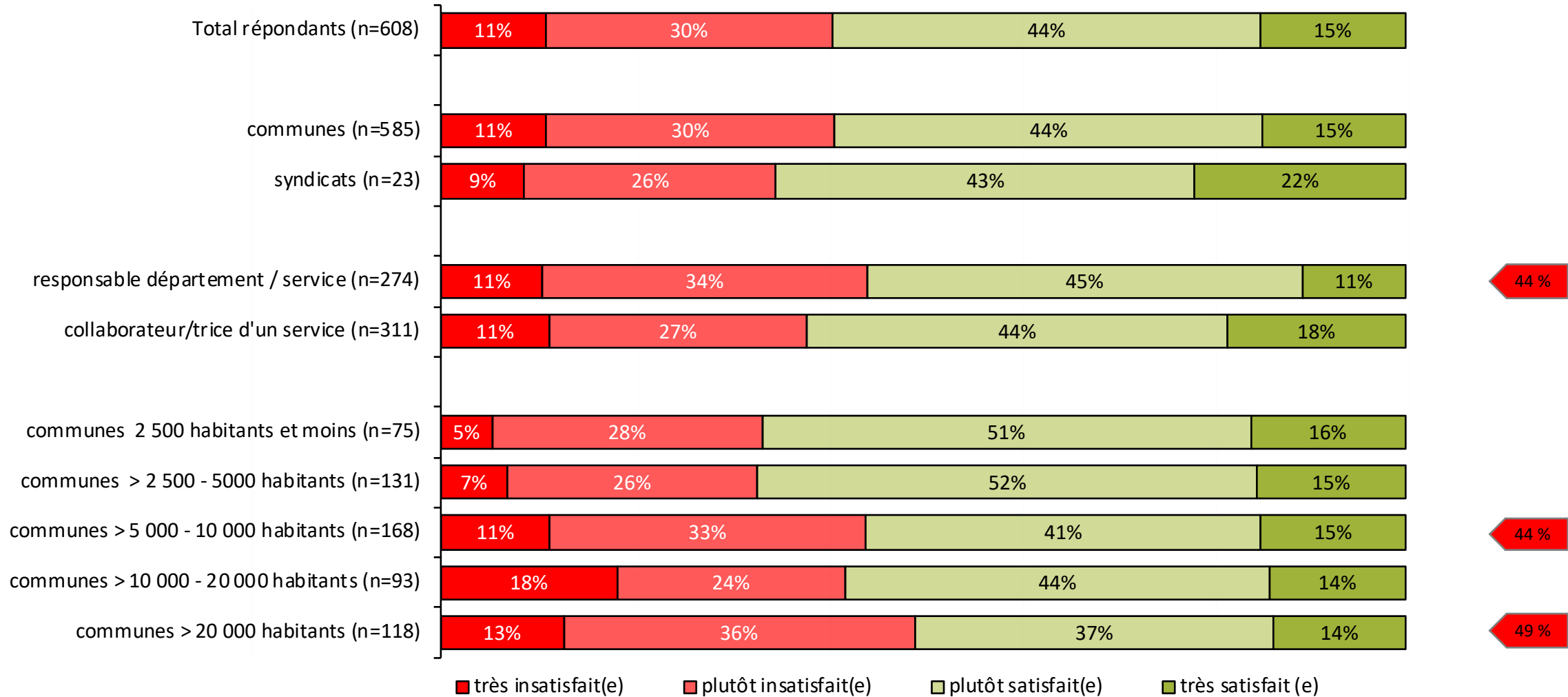
Les solutions actuelles opèrent très loin des seuils d'excellence professionnelle.











sélection de citations pouvant expliquer les déficiences

« les programmes sont lourds et il existe souvent déjà de meilleures solutions sur le marché privé »

« Oft hört man, dass Programme nicht mehr geändert oder verbessert werden da sie in Siginova neu geschrieben werden 'sollen' »

«L'application GESCOM pourrait être plus intuitive en mode utilisation, beaucoup de "clics" nécessaires pour faire une recherche/encodage, etc.»

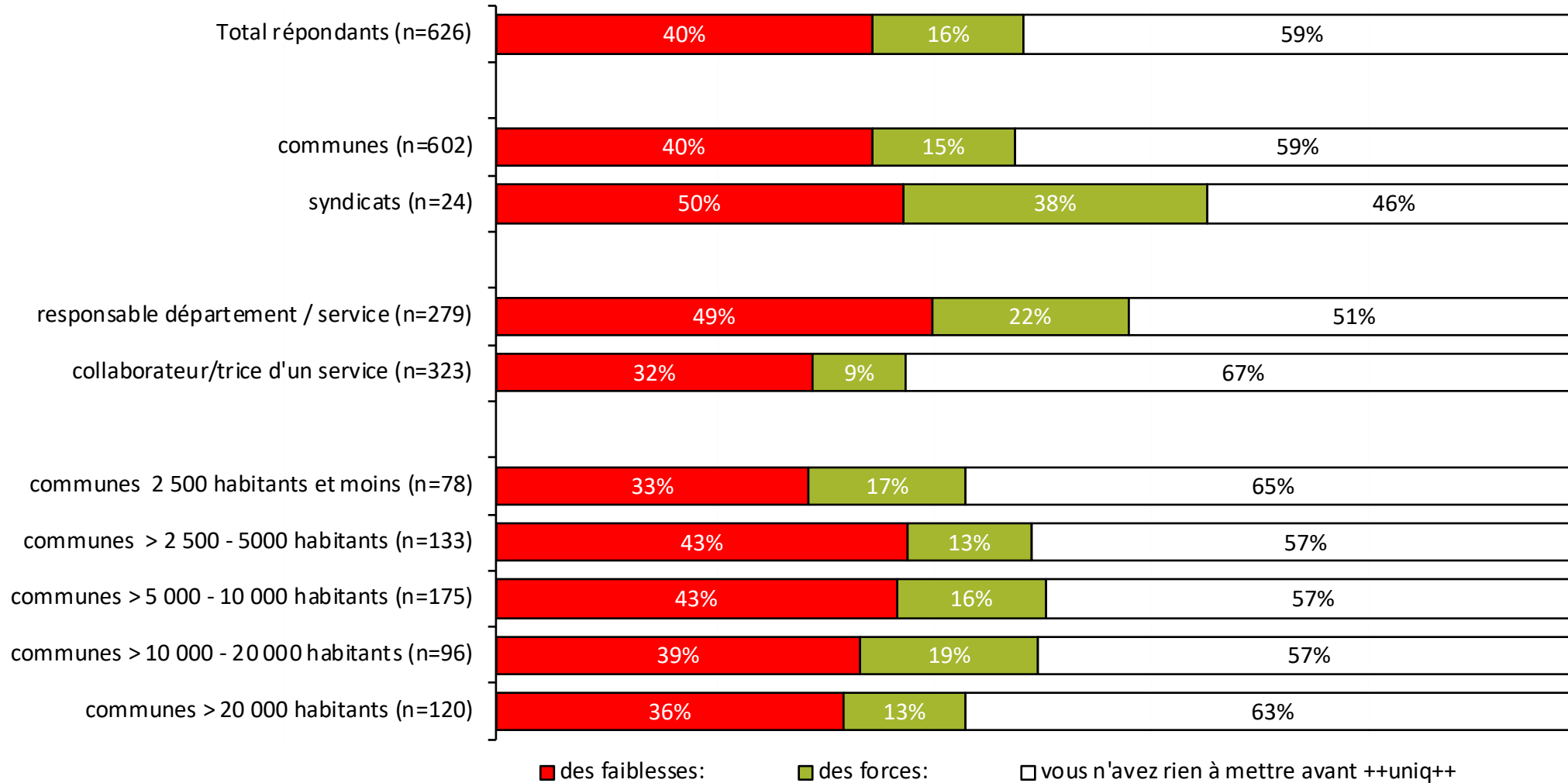
« Ich verwende nur Gescom. Das Programm ist umständlich, langsam und es gibt viele unnötige Schritte die eingespart werden könnten. »

« Keen Programm gött hier wat gebraucht gött bis ob Basisfunktioonen.»

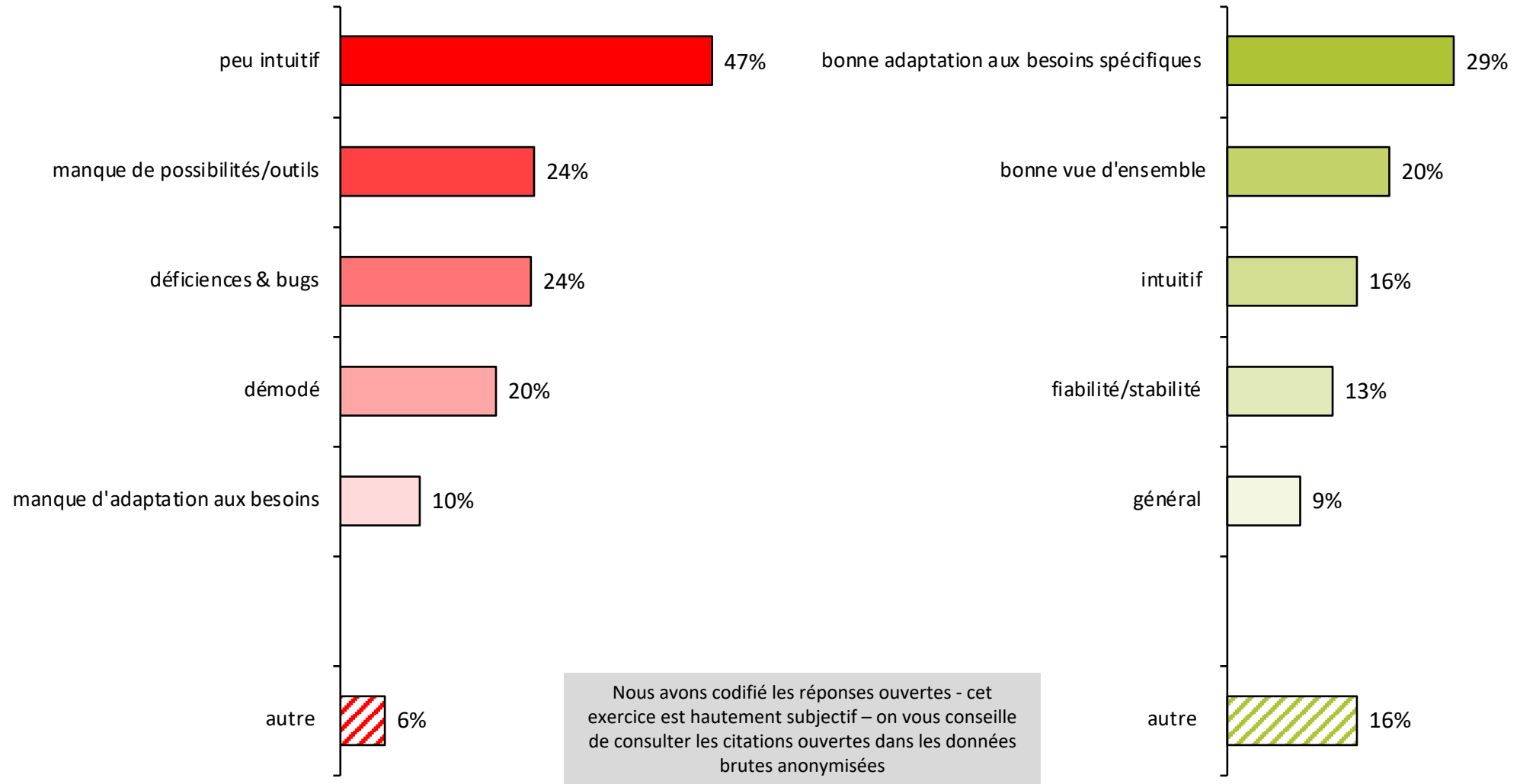
« bugs divers, recherche articles pas efficace, interface graphique , pas de possibilité d avoir la balance du budget,»

« le développement est réalisé sans consultations des utilisateurs, mais les recommandations sont refusées »

l'ensemble des citations ouvertes peut être consulté dans le fichier des données brutes anonymisées.



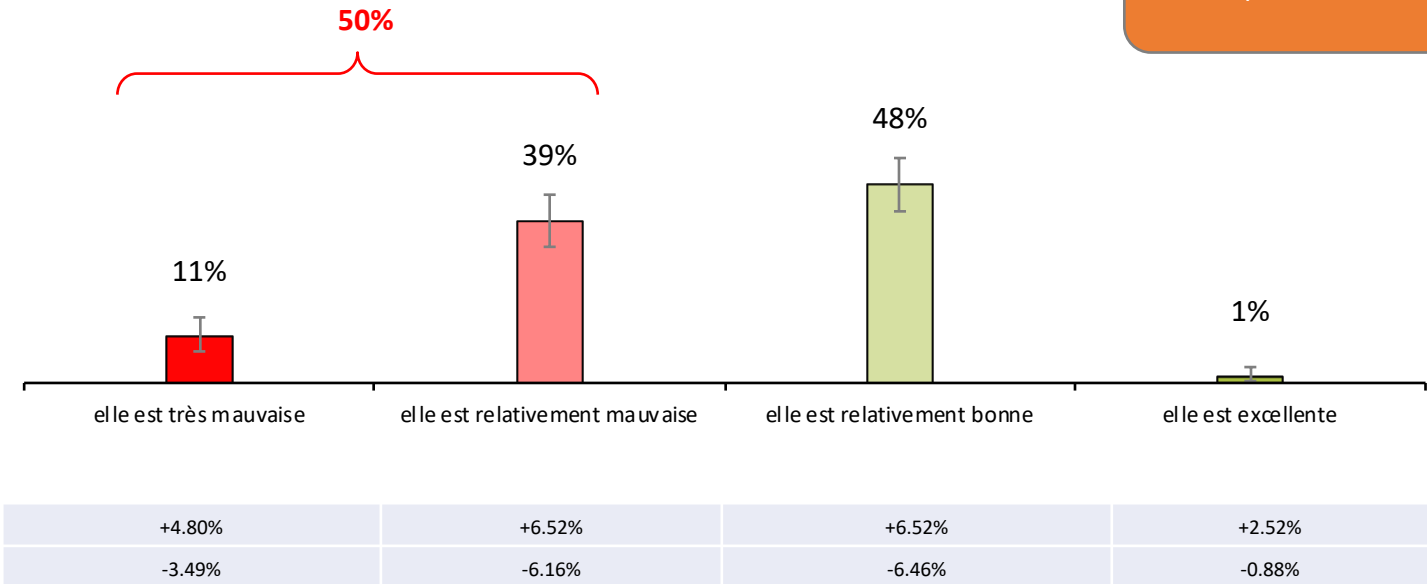
Q. 102.a Quelles sont d'éventuelles forces ou faiblesses des produits que vous voulez mettre en avant ?



Q. 102.a Faiblesses (n=250,) vs Forces (n=98,)

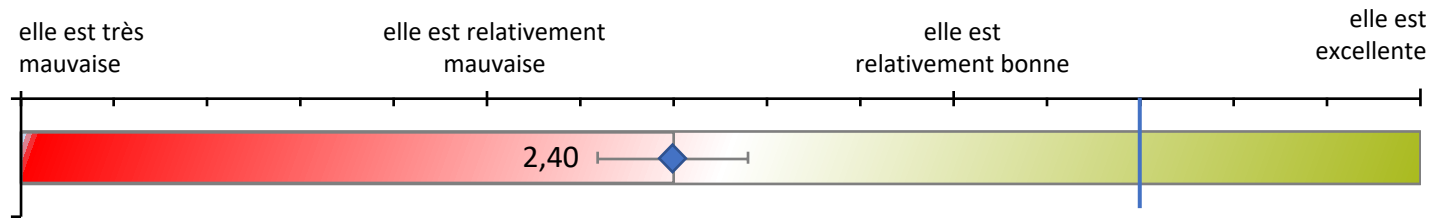
question réservée aux responsables de services

La connexion et l'interopérabilité des solutions du Sigi sont des déficiences majeures. Un répondant sur deux pense que l'interopérabilité est mauvaise.

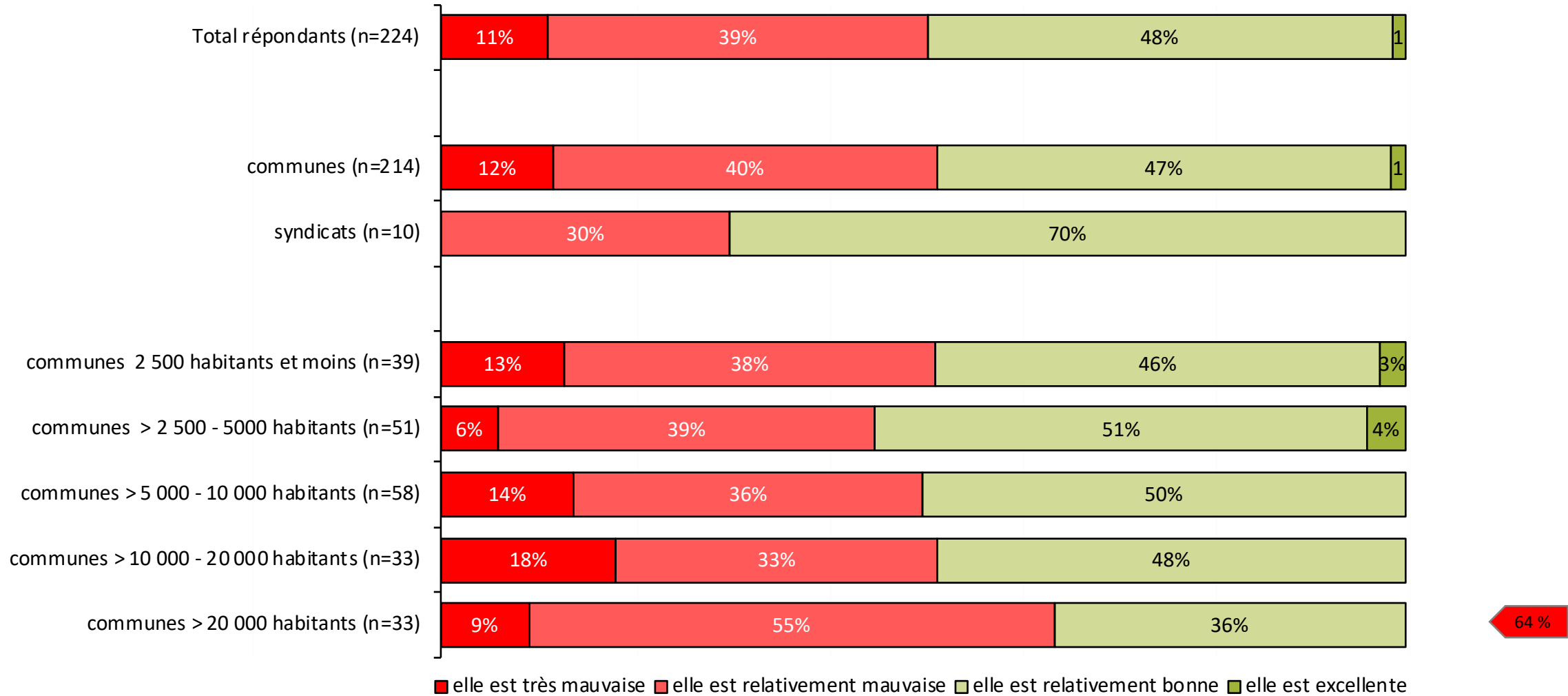


Q. 103. Comment évaluez-vous la façon dont les différentes solutions du Sigi sont reliées et opèrent entre elles afin de permettre un flux de travail optimal ? (n=224)

Le regard sur une moyenne synthétique montre une situation très alarmante. La demande de systèmes intégrés était très prononcée en exploration qualitative avec des responsables de services.



Q. 103. Comment évaluez-vous la façon dont les différentes solutions du Sigi sont reliées et opèrent entre elles afin de permettre un flux de travail optimal ? (n=224)

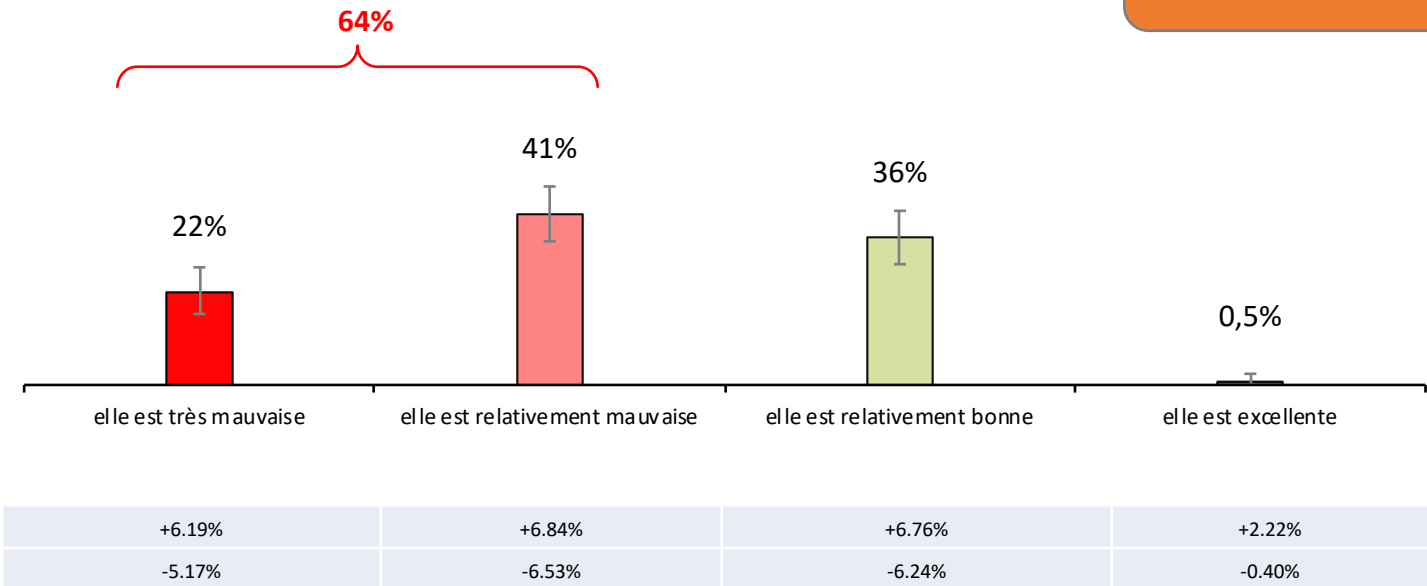


64 %

Q. 103. Comment évaluez-vous la façon dont les différentes solutions du Sigi sont reliées et opèrent entre elles afin de permettre un flux de travail optimal ?

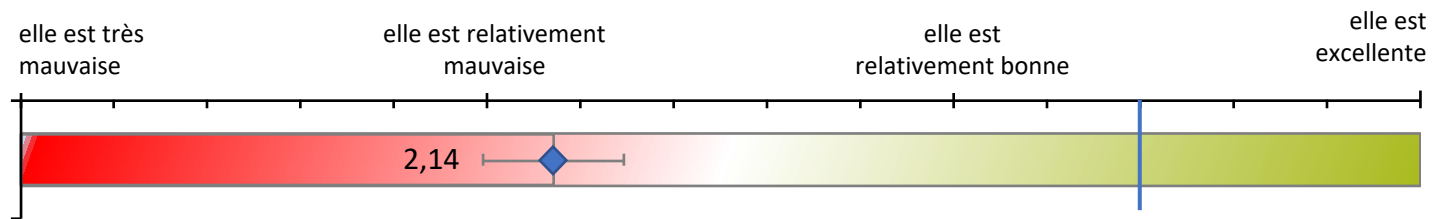
question réservée aux responsables de services

La déficience d'interopérabilité des solutions du Sigi avec les systèmes d'autres acteurs de l'écosystème est alarmante !

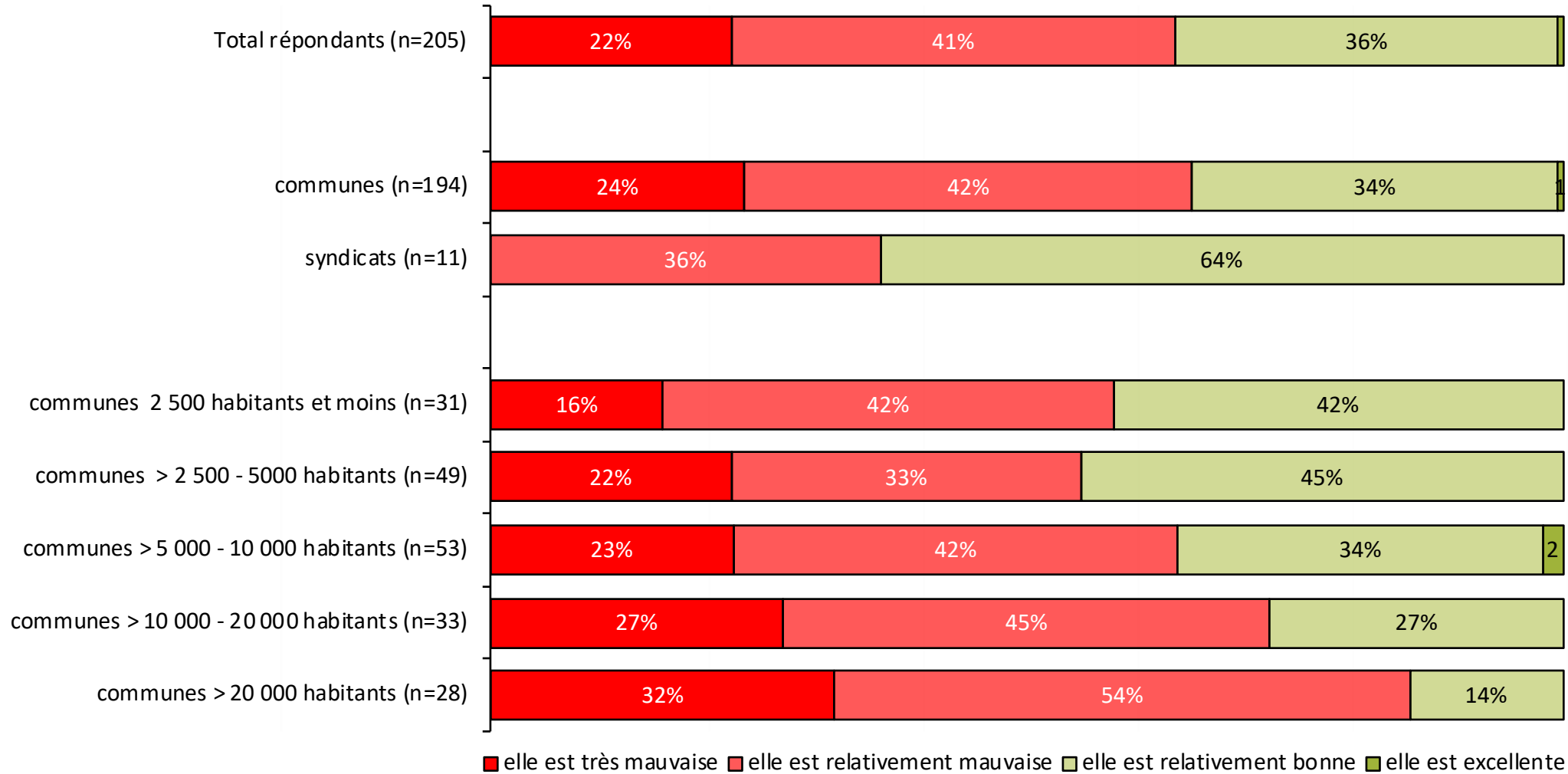


Q. 104. Comment évaluez-vous la façon dont les solutions du Sigi sont reliées et opèrent avec les systèmes informatiques d'autres acteurs (ministères, administrations, fournisseurs) ? (n=205)

Le regard sur la moyenne synthétique montre un écart gigantesque par rapport à un score d'excellence professionnelle. L'interopérabilité des systèmes était une demande cardinale en exploration ouverte.



Q. 104. Comment évaluez-vous la façon dont les solutions du Sigi sont reliées et opèrent avec les systèmes informatiques d'autres acteurs (ministères, administrations, fournisseurs) ? (n=205)

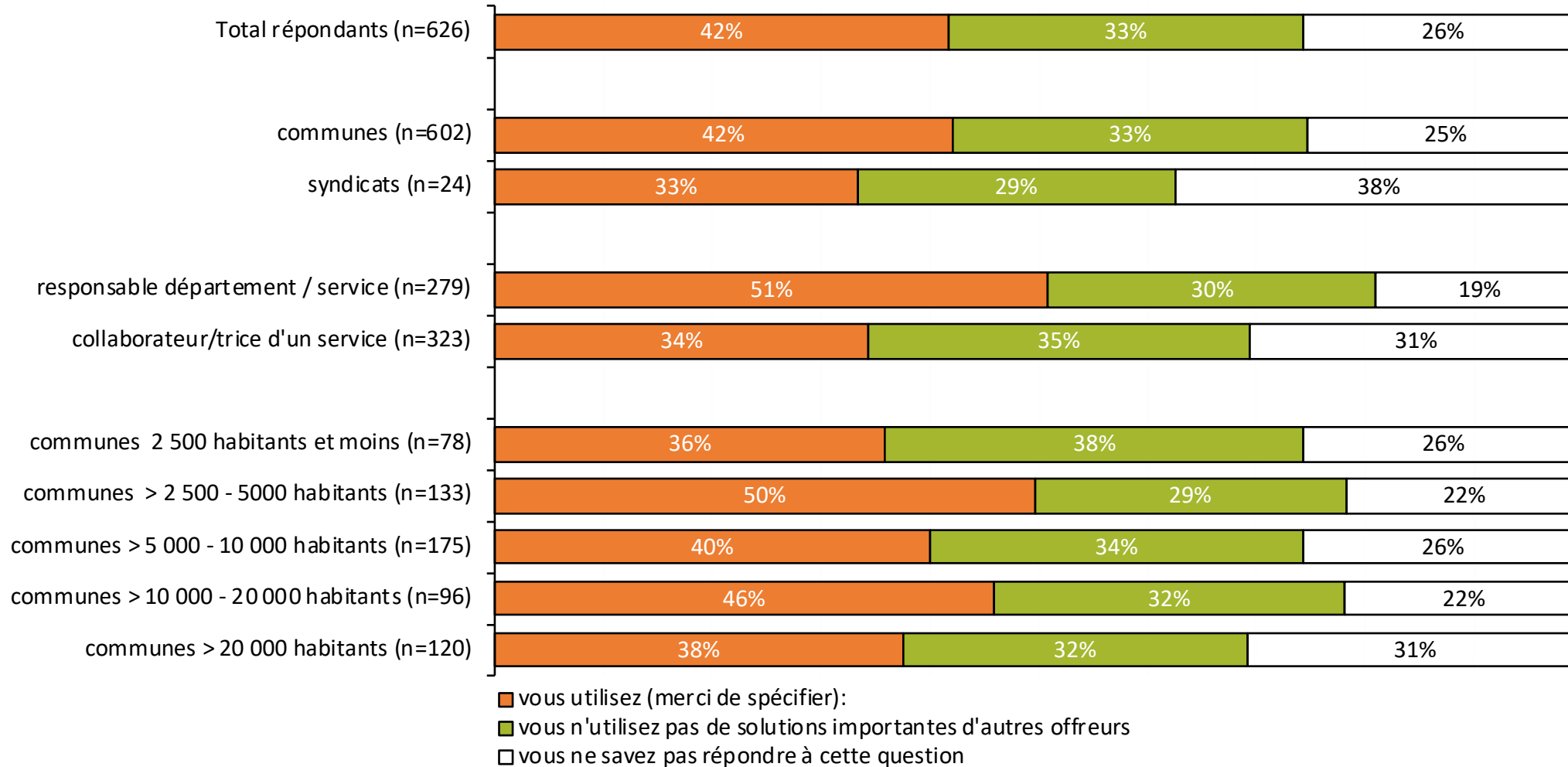


La situation semble hautement critique au sein des grandes communes.

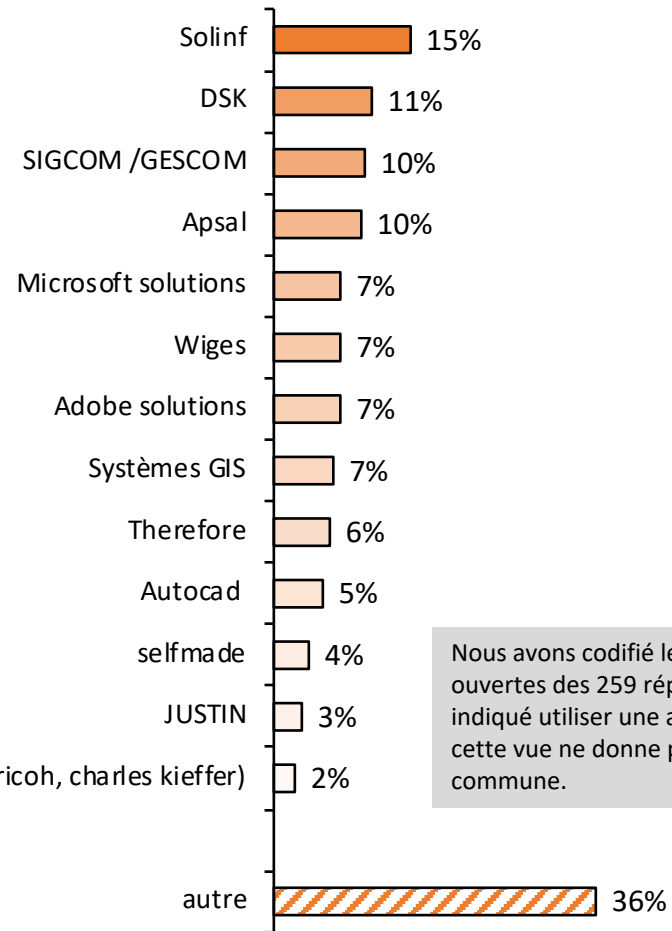
73 %

86 %

Q. 104. Comment évaluez-vous la façon dont les solutions du Sigi sont reliées et opèrent avec les systèmes informatiques d'autres acteurs (ministères, administrations, fournisseurs) ?



Q. 105. Abstraction faite des solutions bureautiques courantes (Word, Excel, Powerpoint...) quelles sont d'éventuelles solutions informatiques spécialisées d'autres offreurs que vous utilisez dans l'exercice de vos fonctions ?



Nous avons codifié les réponses ouvertes des 259 répondants qui ont indiqué utiliser une autre solution – cette vue ne donne pas de regard par commune.

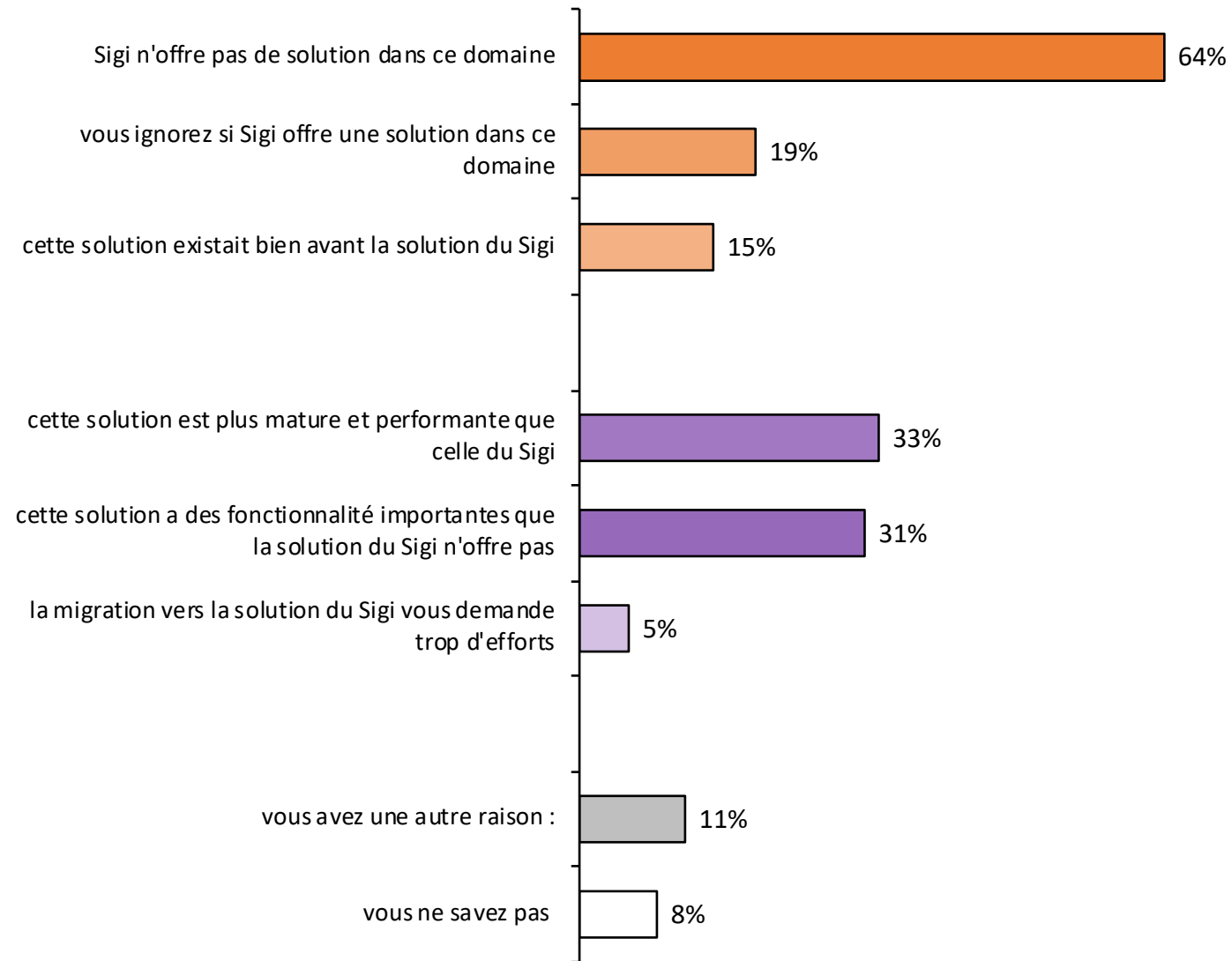
Exemple des répondants d'une commune de plus de 20 000 habitants

répondant 1	acrobat pro9, photoshop
répondant 2	ALMA (Bibliothekssoftware)
répondant 3	ArcGIS, Qgis, Fugroviewer, Illustrator, Photoshop,
répondant 4	Cheque Service
répondant 5	DSK
répondant 6	DSK, PlanPers, systèmes webcloud
répondant 7	Eigenentwicklungen zur Synchronisation von Daten; Erstellung von Organigrammen
répondant 8	Illustrator, Indesign, Photoshop, Access
répondant 9	Logiciels de notre service informatique; Méthodes de scan Canon très performant
répondant 10	mafis de eccos pro
répondant 11	solutions développés en interne
répondant 12	Solutions Inhouse propres à la commune

Exemple des répondants d'une commune de plus de moins de 2 500 habitants

répondant 1	Solinf, Dinclock, divers outils CTIE
-------------	--------------------------------------

Un relevé exhaustif n'est pas possible en sondant le point de vue des fonctionnaires communaux.
 Pour une quote-part élevée de communes nous n'avons pas d'indications pertinentes.
Le Sigi est seul à pouvoir dresser le tableau de pénétration de ses solutions.



Q. 106. Quelles sont les raisons principales pour lesquels vous utilisez les solutions d'autres offreurs ? (n=261)

sélection de citations pouvant expliquer les déficiences

« lenteur d'adaptation, pas de proximité avec le développeur, manque de résultat concret »

« les solutions n'aboutissent jamais à une solution finale - pas de suivi et de continuité dans le lancement de solutions »

« on reste plus flexible et on ne dépend pas d'un syndicat sur lequel on a moins d'influence que sur une entreprise externe »

« pas de confiance au support SIGI respectivement la continuité de développement »

« trop lents, trop compliqués, peu efficace »

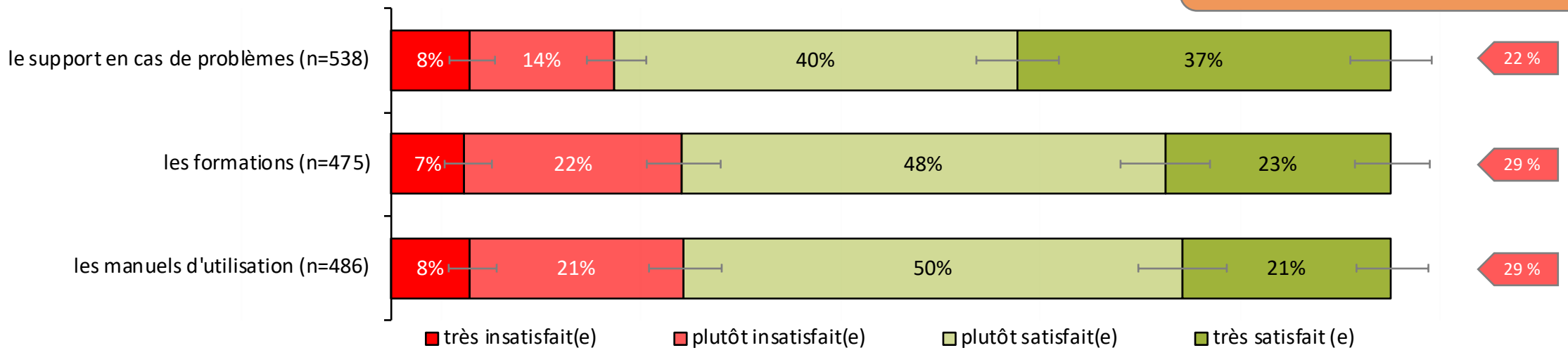
« programme pas assez développé aux besoins spécifiques »

« Sigi a offert le programme autorisation un an plus tard, dommage que Sigi ne travaille pas ensemble avec Solinf »

l'ensemble des citations ouvertes peut être consulté dans le fichier des données brutes anonymisées.

c.) les approches de travail

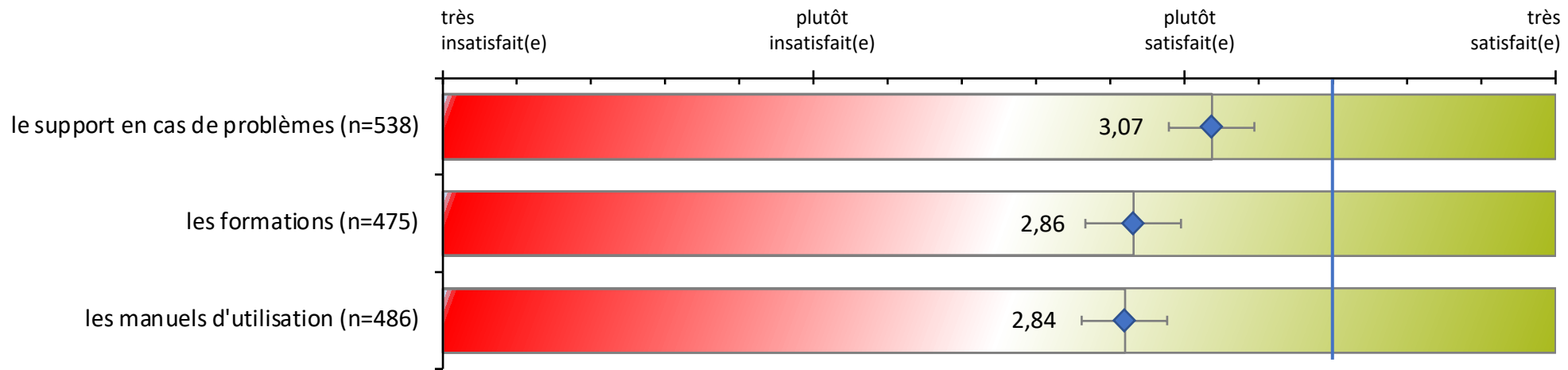
Les fonctions de support sont évaluées de manière beaucoup moins critique. Les scores se trouvent en zone critique où des optimisations ponctuelles produiront les améliorations nécessaires.



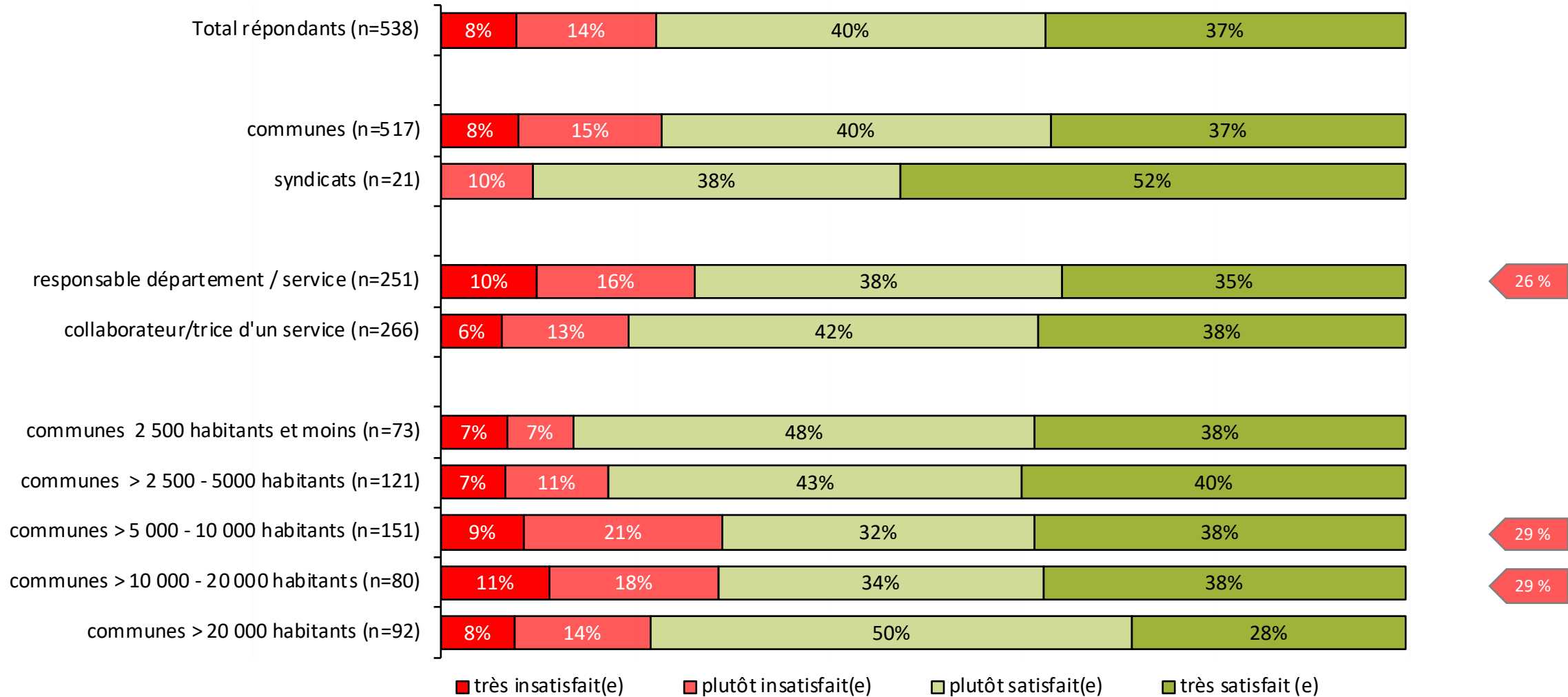
Q. 201. Veuillez s.v.p. indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) des outils suivants.

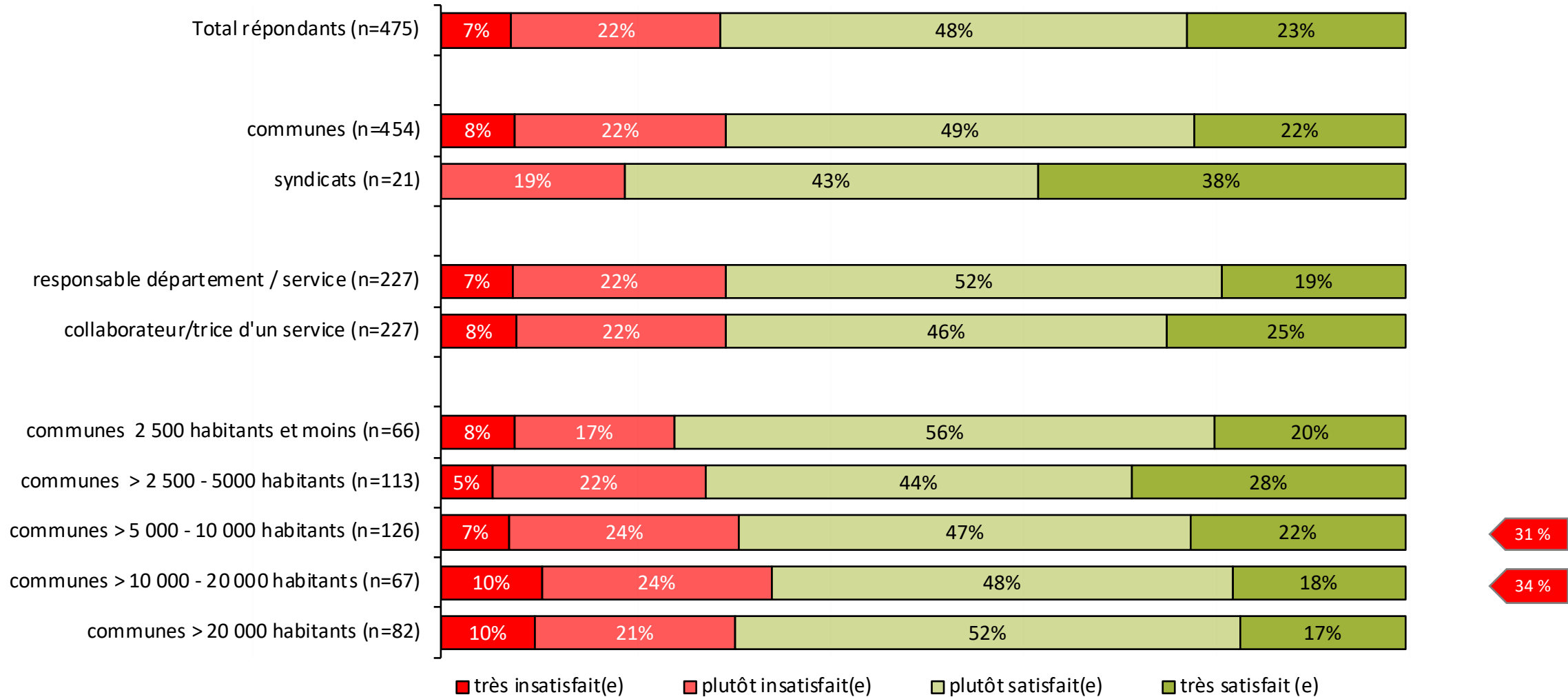
Les moyennes synthétiques montrent que l'un ou l'autre score d'excellence professionnelle peut être atteint.

Le support délivré en cas de problèmes affiche le meilleur score de l'étude.



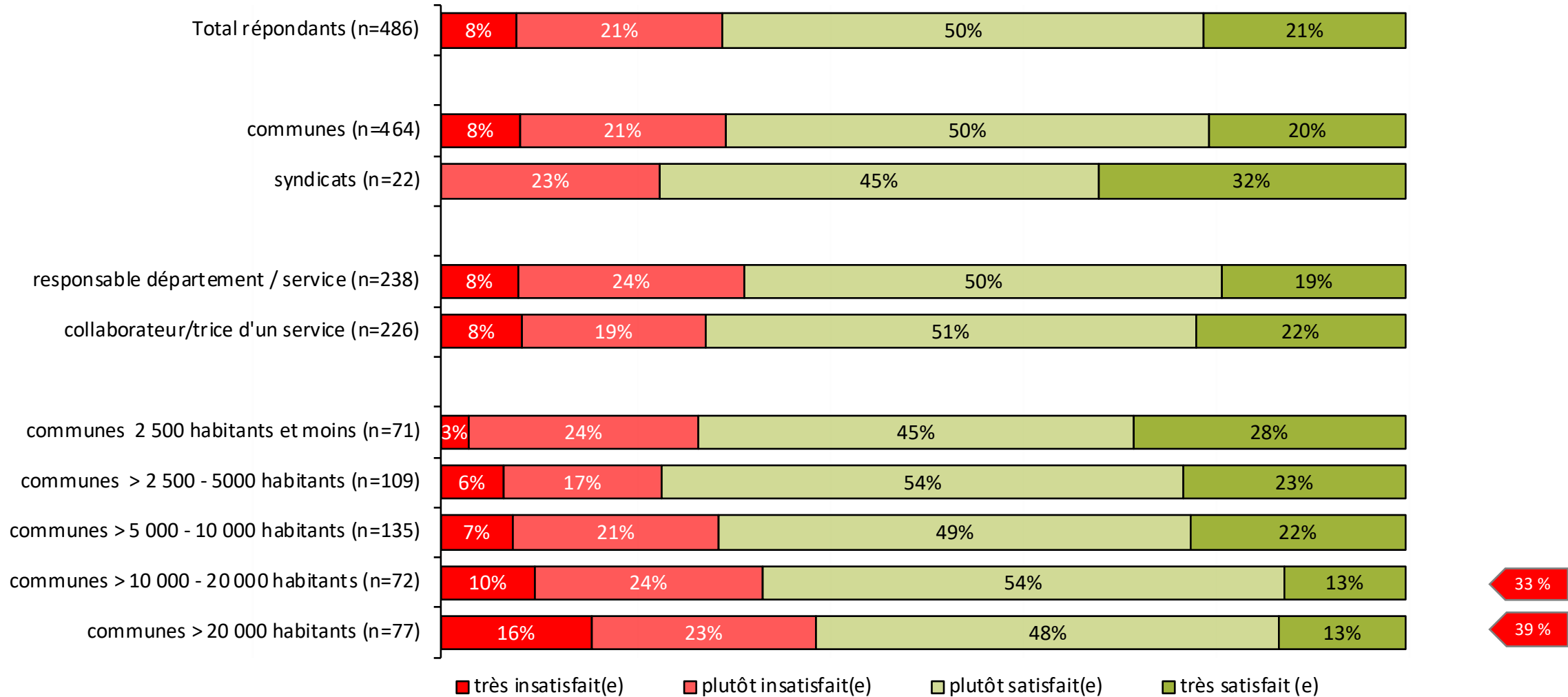
Q. 201. Veuillez s.v.p. indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) des outils suivants.





31 %

34 %



sélection de citations pouvant expliquer les déficiences

« Wechselnde Ansprechpartner; geringes Angebot an Schulungen; mangelhafte Dokumentation bei Drittanbietern (Telindus-APSAL) »

« Les manuels ne sont pas à jour, pas de communications d'éventuelles actualités/changements, beaucoup de va-et-vient dans le support, pas assez de connaissances et parfois vexé en critiquant qqch »

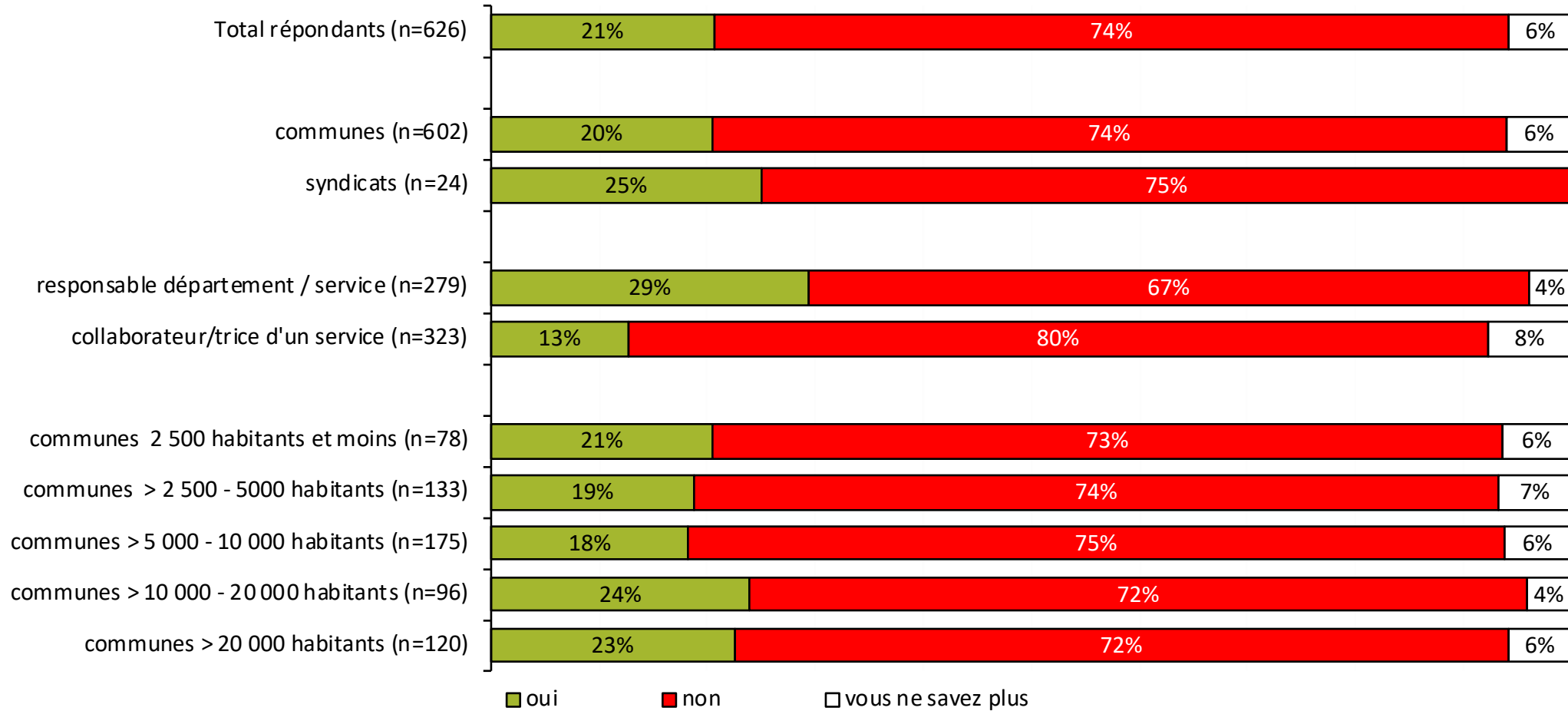
«Pendant longtemps il n' a eu personne pour le programme Apsal, redérigé vers Telindus»

« Formations données par des informaticiens à un public de non-techniciens. Ex. Formation Sharepoint »

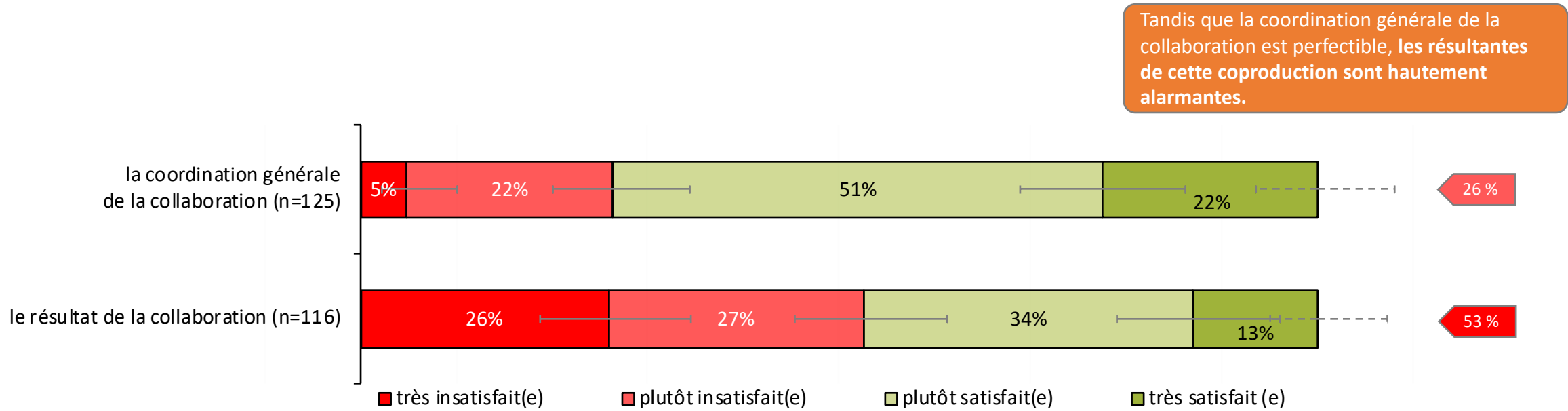
« communication souvent très difficile avec certaines collaboratrices du support »

« Die Benutzerhandbücher sind meistens recht gut, nur manchmal nicht. Der Support ist recht gut: die Lösung ist manchmal zeitaufwendig (was mir persönlich nicht so zusagt, aber ...). Die Helfer sind immer freundlich. »

l'ensemble des citations ouvertes peut être consulté dans le fichier des données brutes anonymisées.

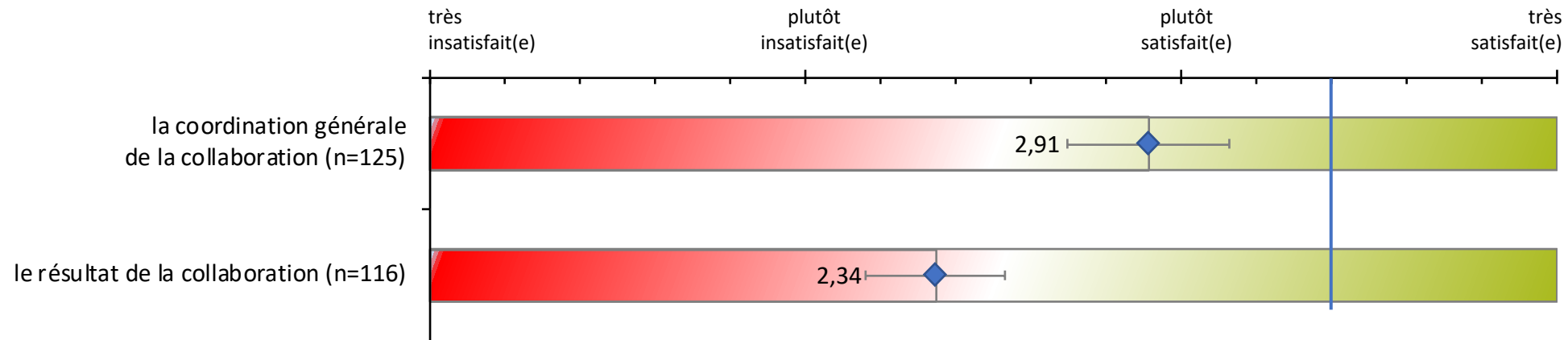


Q. 401. Afin de développer ses nouvelles solutions, Sigi organise des interviews, des ateliers de travail, des groupes de projets et des conseils techniques avec les collaborateurs des communes et des syndicats. Au cours des dernières années, avez-vous pu participer à ce genre d'initiatives ?

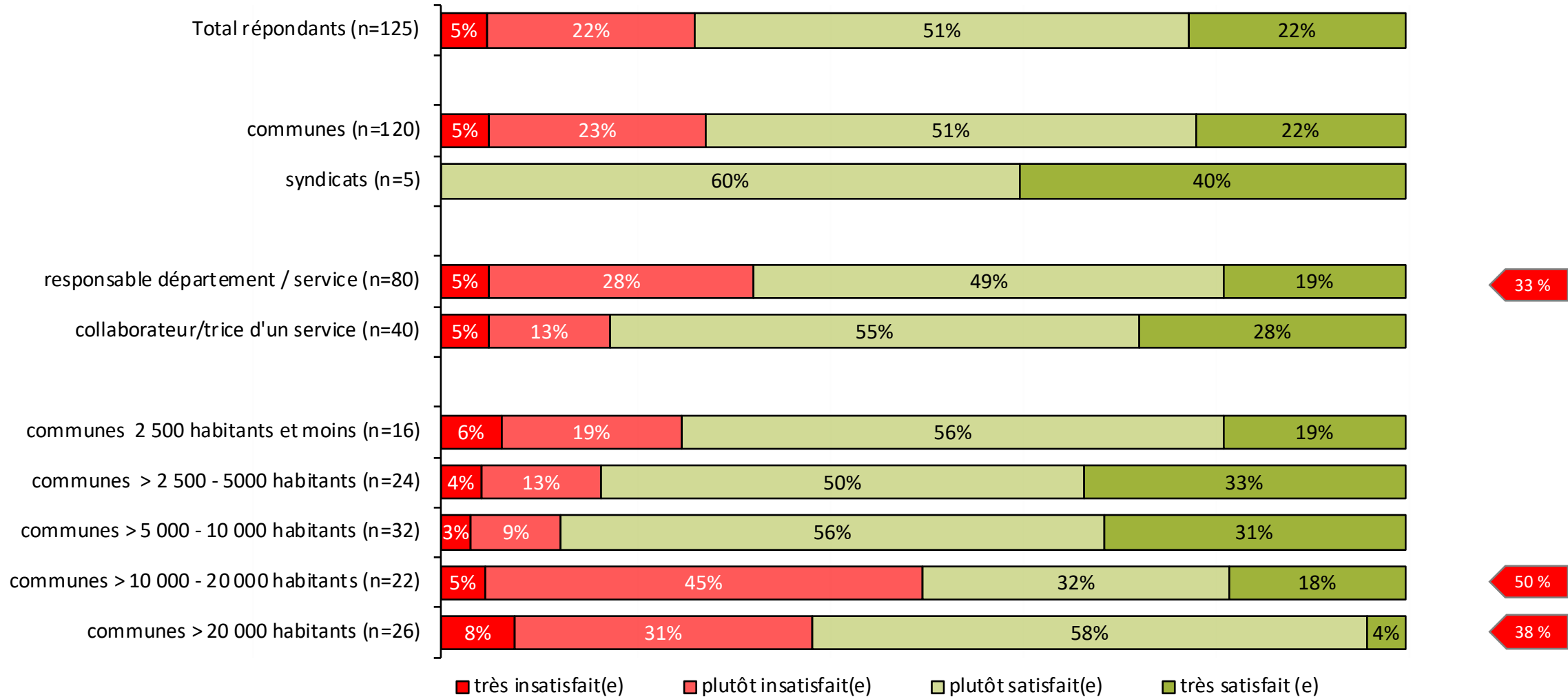


Q. 402. Vous avez participé à des interviews, des ateliers de travail, des groupes de projets et des conseils techniques. Comment évaluez-vous les différentes facettes suivantes de cette collaboration ?

Le résultat de la collaboration doit être optimisé. Le score synthétique confirme largement les constats qualitatifs. Sans résultantes concrètes, le recrutement de volontaires aux initiatives de coproduction va devenir de plus en plus compliqué.



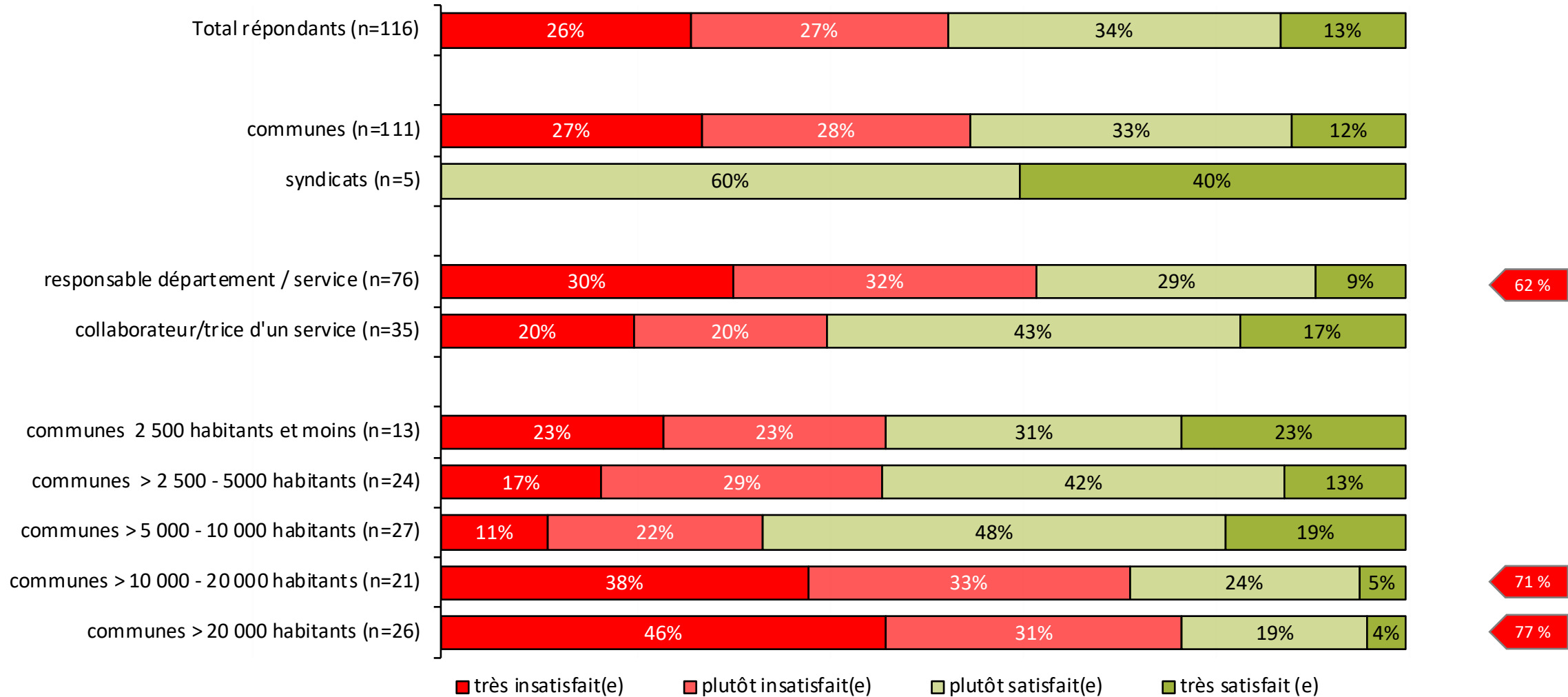
Q. 402. Vous avez participé à des interviews, des ateliers de travail, des groupes de projets et des conseils techniques. Comment évaluez-vous les différentes facettes suivantes de cette collaboration ?



33 %

50 %

38 %



sélection de citations pouvant expliquer les déficiences

« on devait jouer le rôle de commune-pilote pour la mise au point d'une solution transversale liée à la gestion des projets communaux / résultat médiocre, quasi nul »

« trop de changements au niveau du personnel au SIGI, manque de suivi, le projet est entamé, pas tout à fait prêt et puis abandonné »

« différentes modifications n'ont pu être réalisées à cause d'une décision de principe à un niveau supérieur »

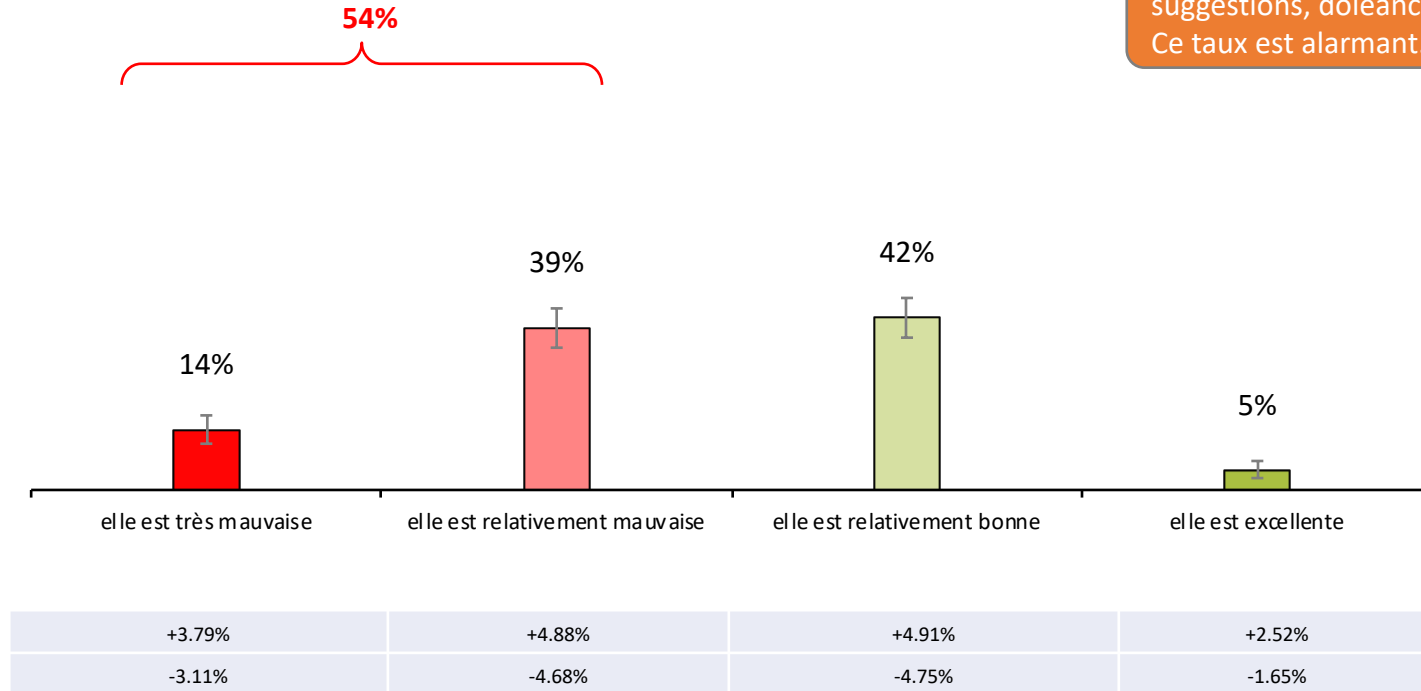
« plus de communication du groupe de travail AER depuis 6 mois »

« Rapport de commission altéré par rapport au contenu réel de la réunion »

« le problème est que les collaborateurs du SIGI n'ont aucune idée comment fonctionne une Commune »

« Antrag auf Probeverison während der Beratung diskutiert, jedoch nie bekommen »

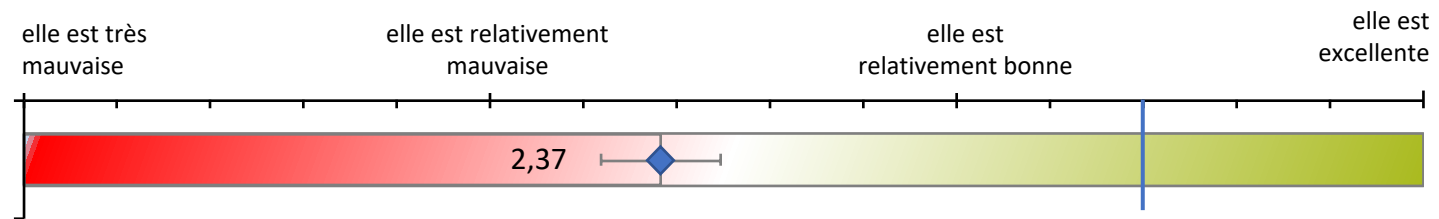
l'ensemble des citations ouvertes peut être consulté dans le fichier des données brutes anonymisées.



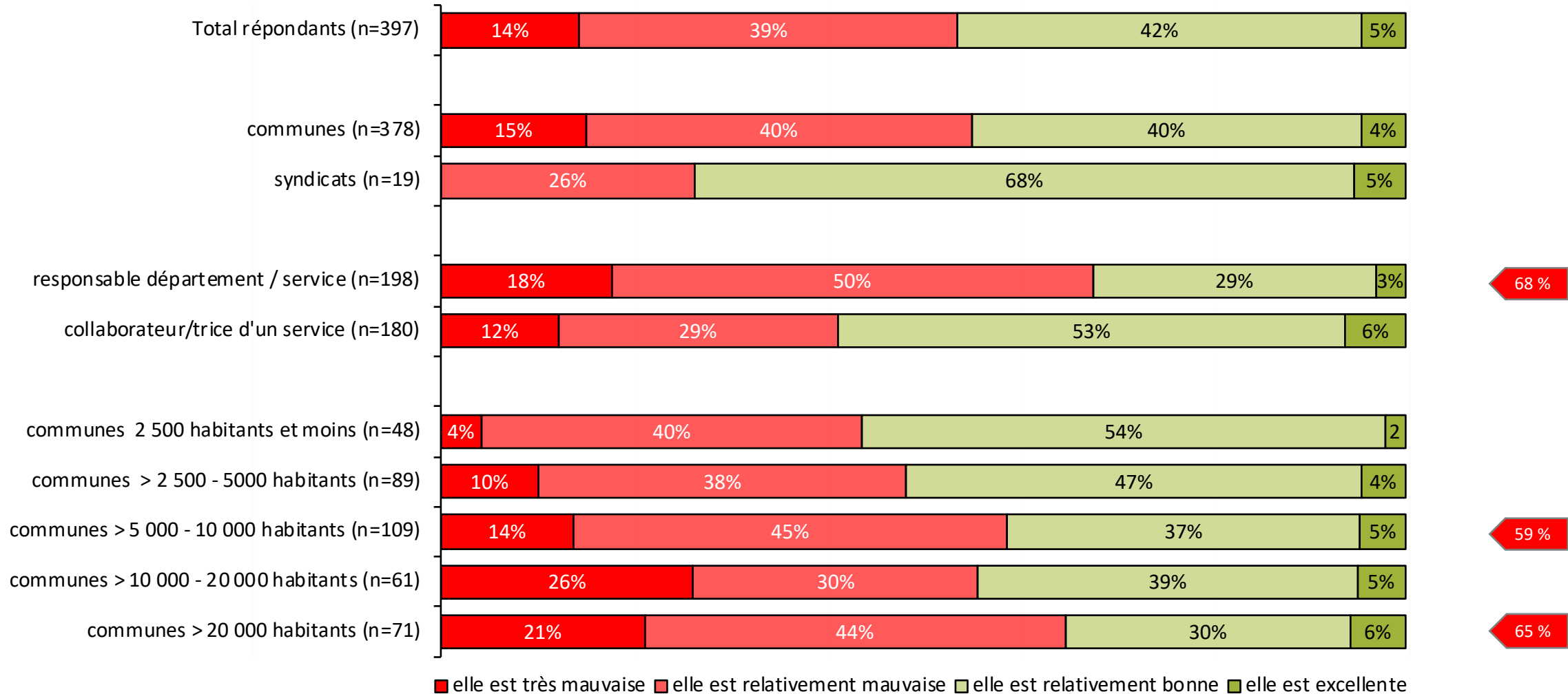
Un répondant sur deux n'est pas satisfait avec l'ouverture du Sigi par rapport aux suggestions, doléances et réclamations. Ce taux est alarmant.

Q. 501. Comment évalueriez-vous l'ouverture du Sigi à tenir compte des suggestions, doléances, réclamations ou propositions des collaborateurs des communes ou syndicats ? (n=397)

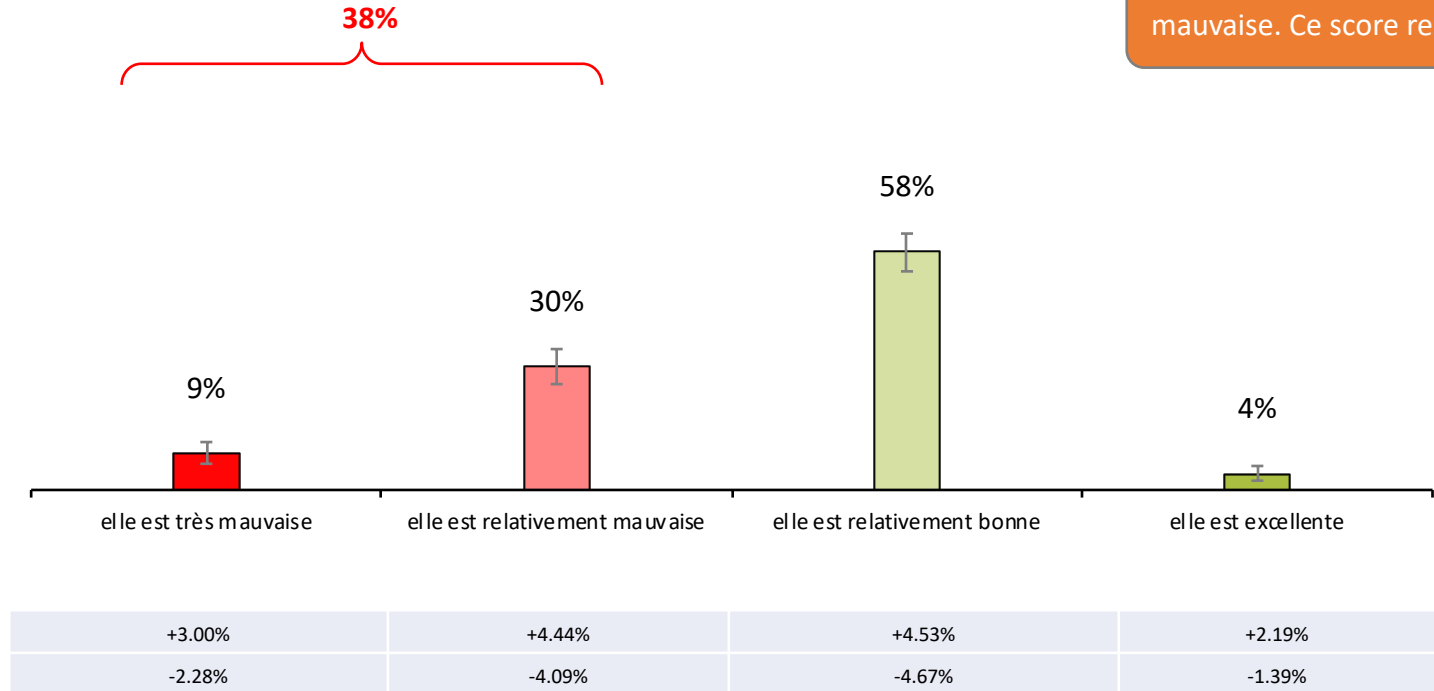
L'écart par rapport au seuil d'excellence professionnelle est substantiel.



Q. 501. Comment évalueriez-vous l'ouverture du Sigi à tenir compte des suggestions, doléances, réclamations ou propositions des collaborateurs des communes ou syndicats ? (n=397)

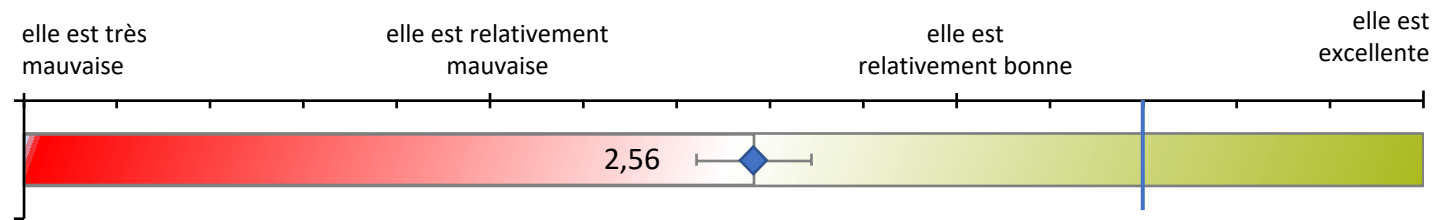


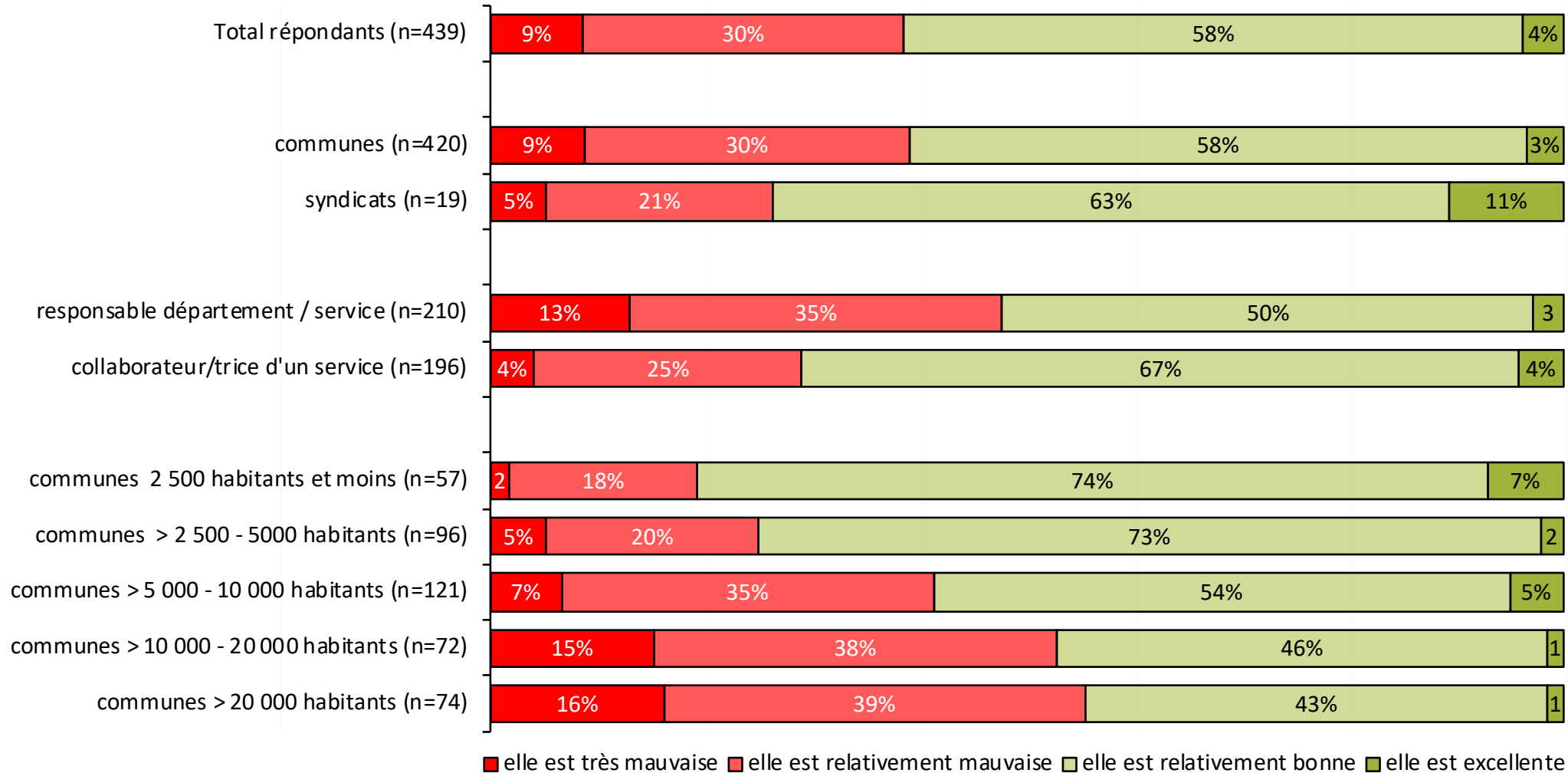
Q. 501. Comment évalueriez-vous l'ouverture du Sigi à tenir compte des suggestions, doléances, réclamations ou propositions des collaborateurs des communes ou syndicats ?



Plus d'un répondant sur trois pense que la connaissance des métiers des usagers est mauvaise. Ce score reste très critique.

Les constats de l'étude qualitative sont confirmés. L'écart par rapport au seuil d'excellence professionnelle est substantiel.





48 %

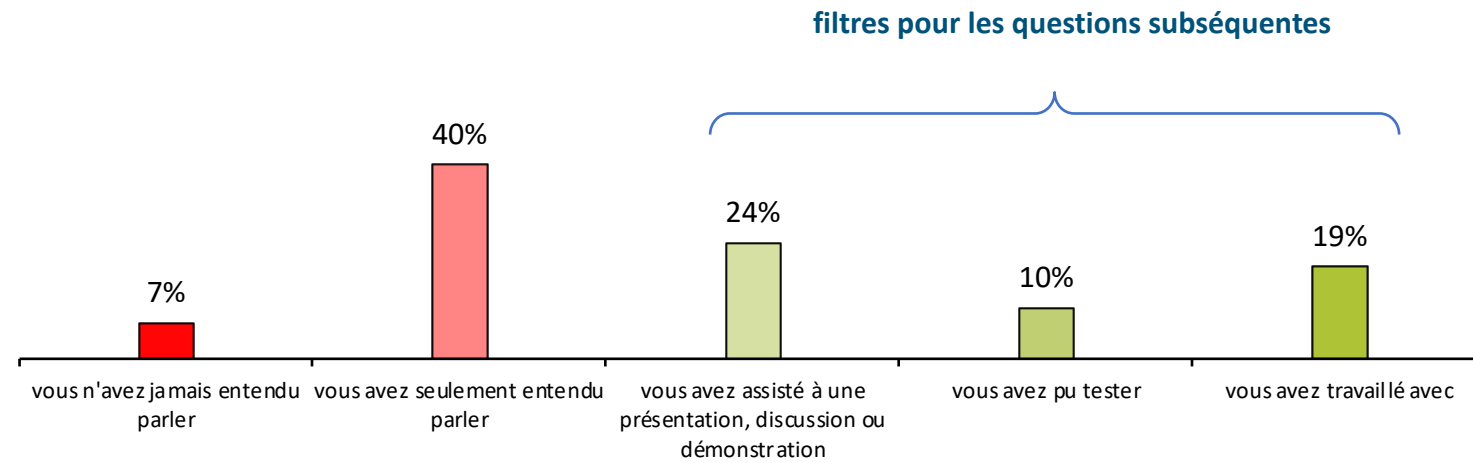
L'évaluation des grandes communes est sensiblement plus critique.

53 %

55 %

Q. 500. Comment évalueriez-vous la connaissance qu'a Sigi de vos métiers et de vos processus de travail ?

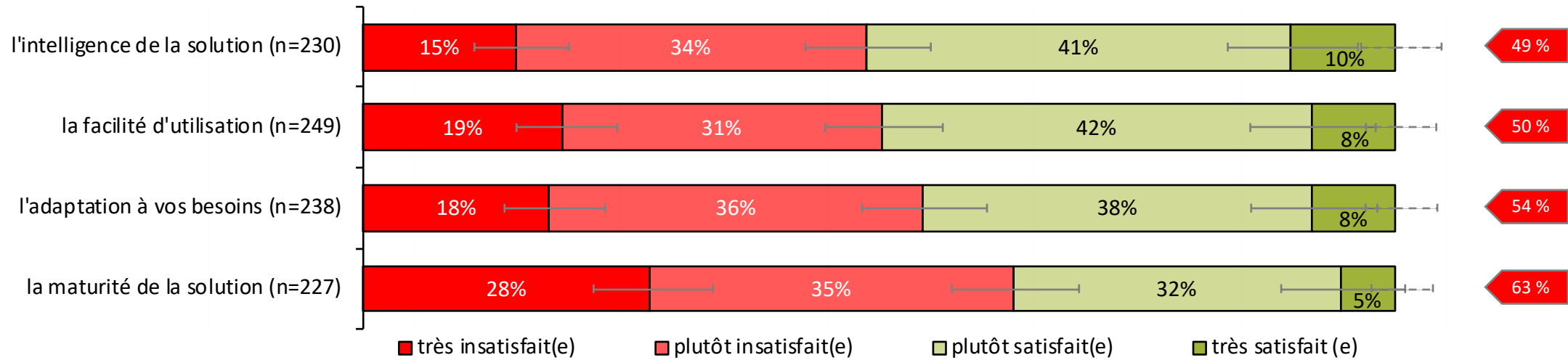
d.) les constats Signova



Q. 300. Quelle est votre niveau de connaissance de Siginova ? (n=626)

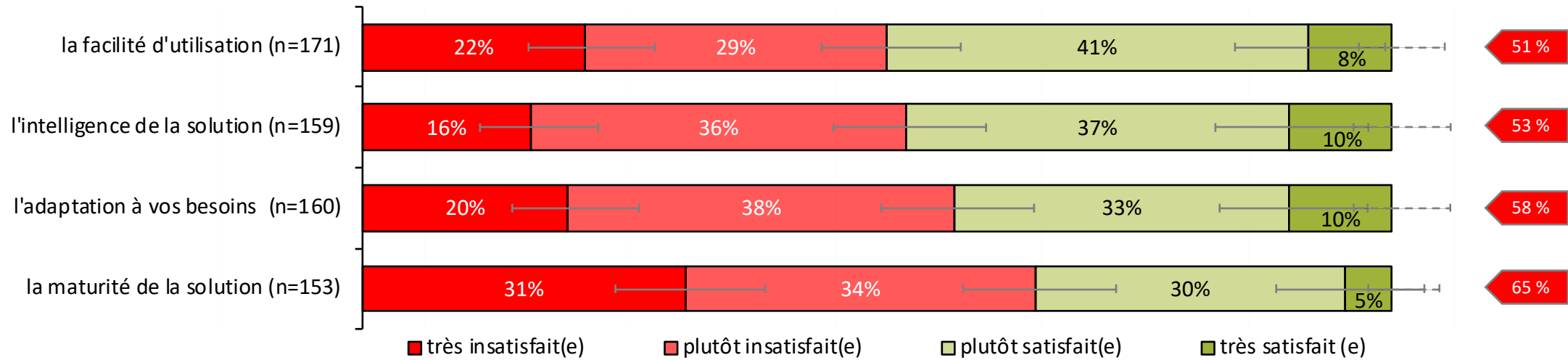
question réservée
aux répondants
ayant assisté à
une présentation,
testé ou travaillé
avec

Sigi est malheureusement dans la situation où la solution du futur est critiquée par une quote-part étonnement élevée de fonctionnaires. Sigi doit impérativement gérer activement cette perception critique.



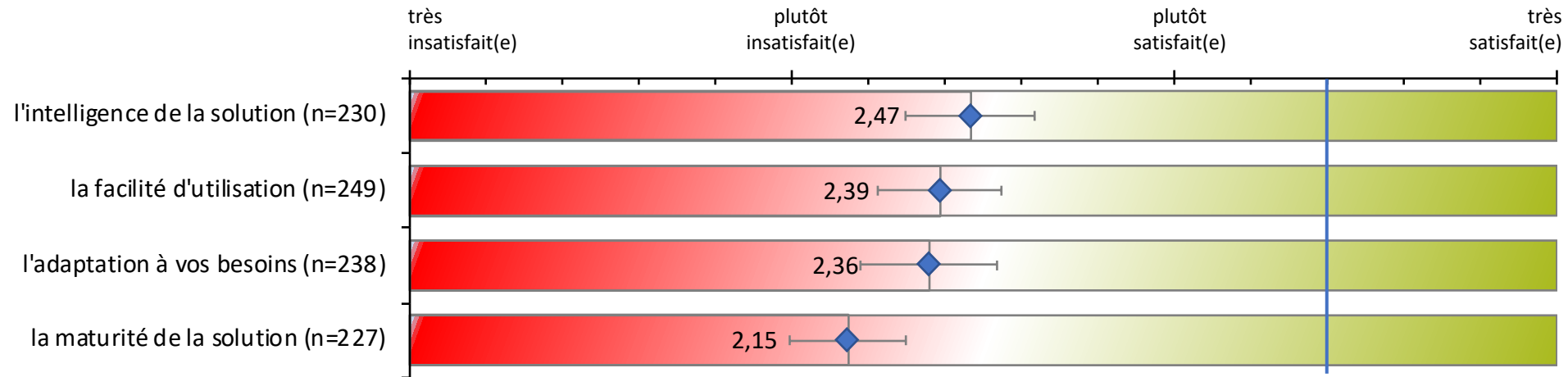
répondants ayant testé ou travaillé avec

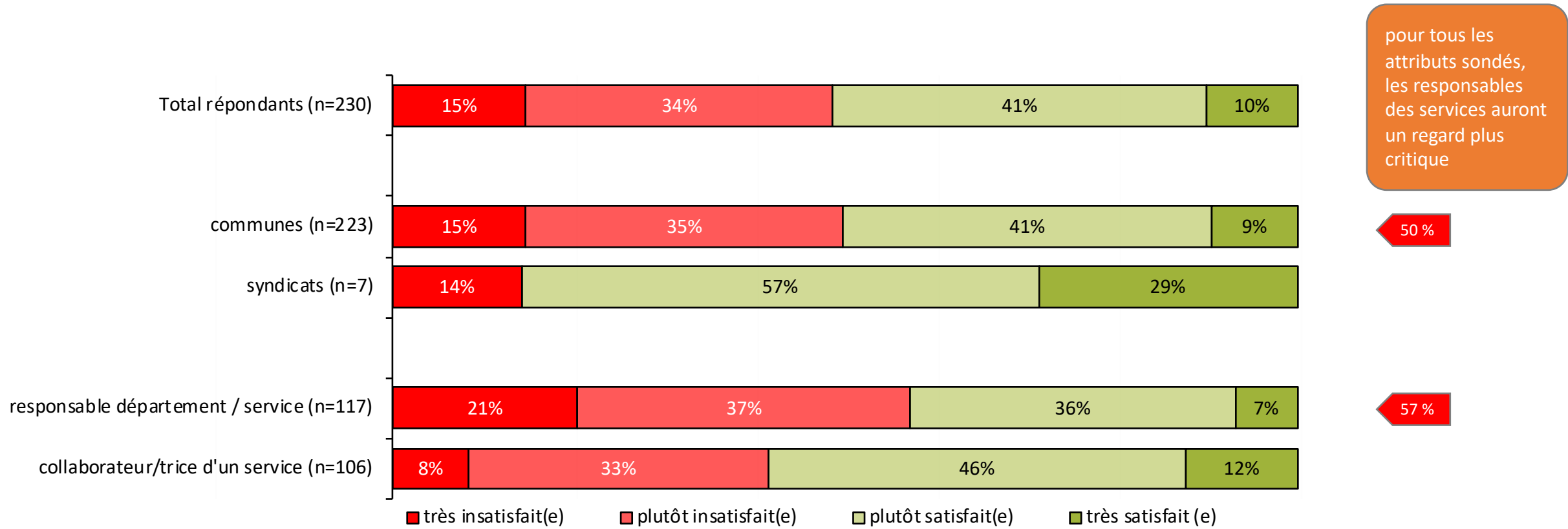
Les scores s'atrophient même davantage si on concentra l'échantillon sur ceux qui ont testé ou travaillé avec Signova.



question réservée
aux répondants
ayant assisté à
une présentation,
testé ou travaillé
avec

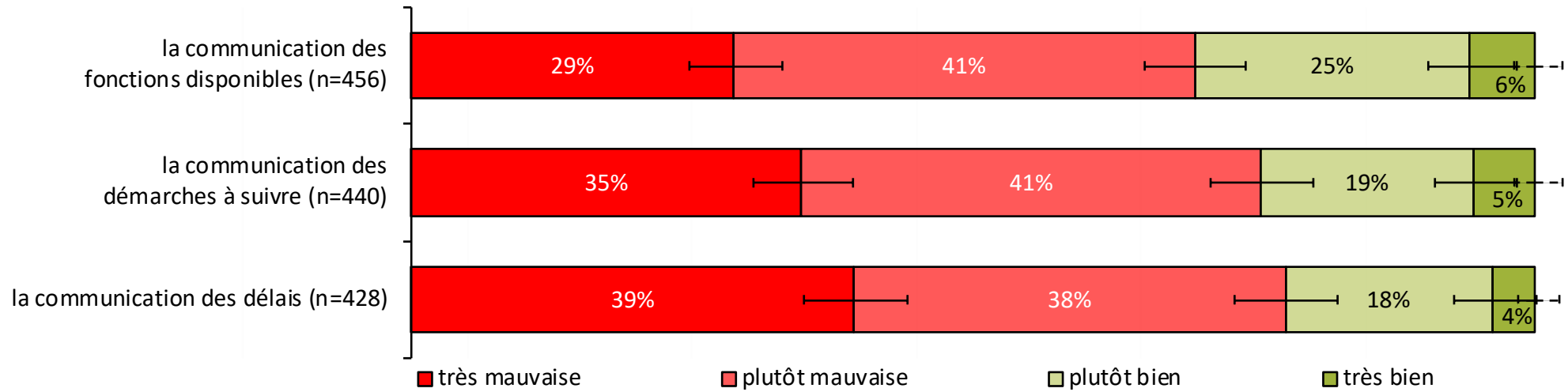
On doit soulever la question comment le Sigi envisage de **réduire cet énorme écart de perception par rapport à un seuil d'excellence.**





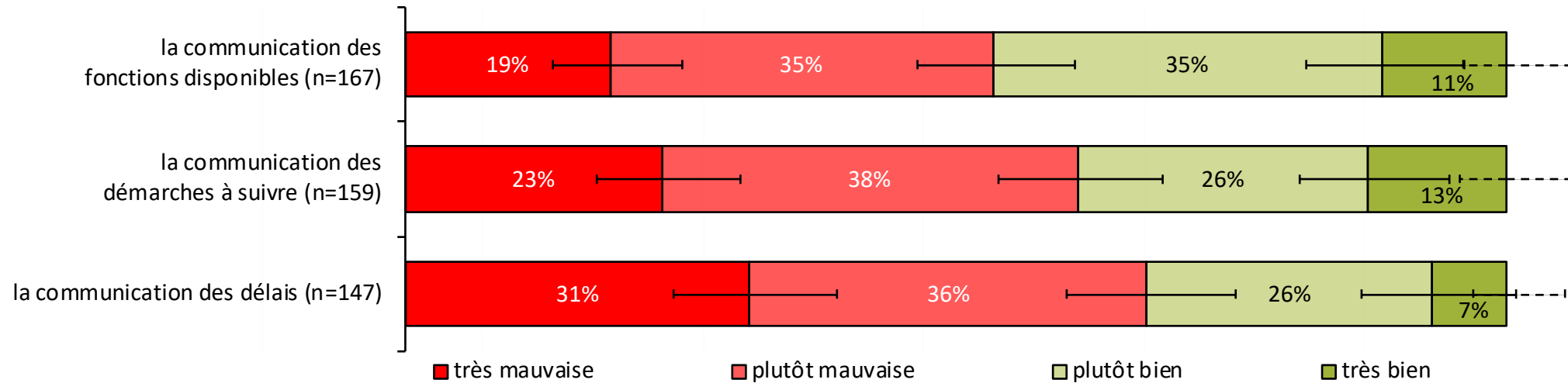
question réservée
aux répondants
ayant déjà
entendu parler de
Siginova

On a sondé un énorme déficit de visibilité des différentes facettes d'introduction de Siginova.

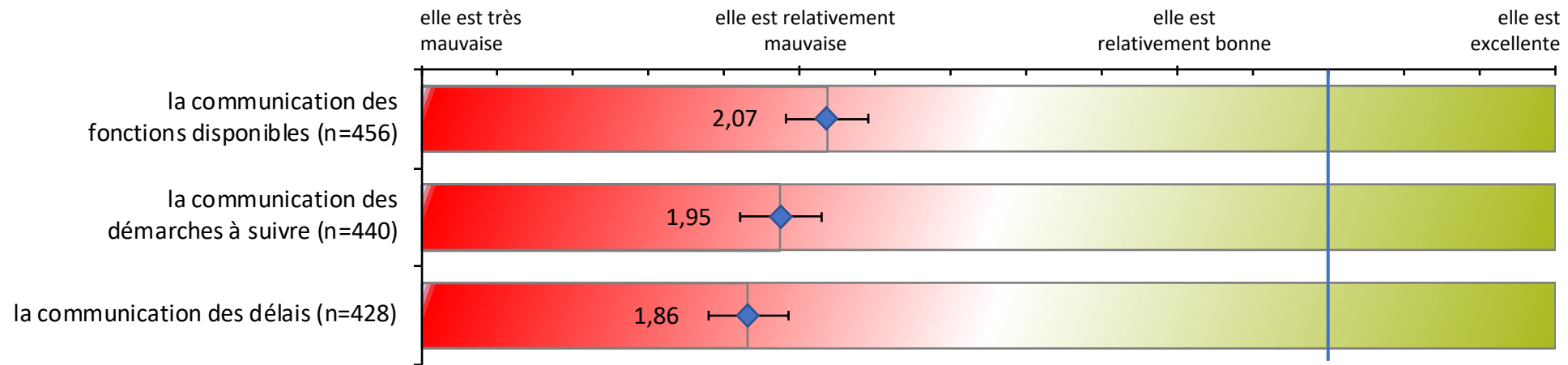


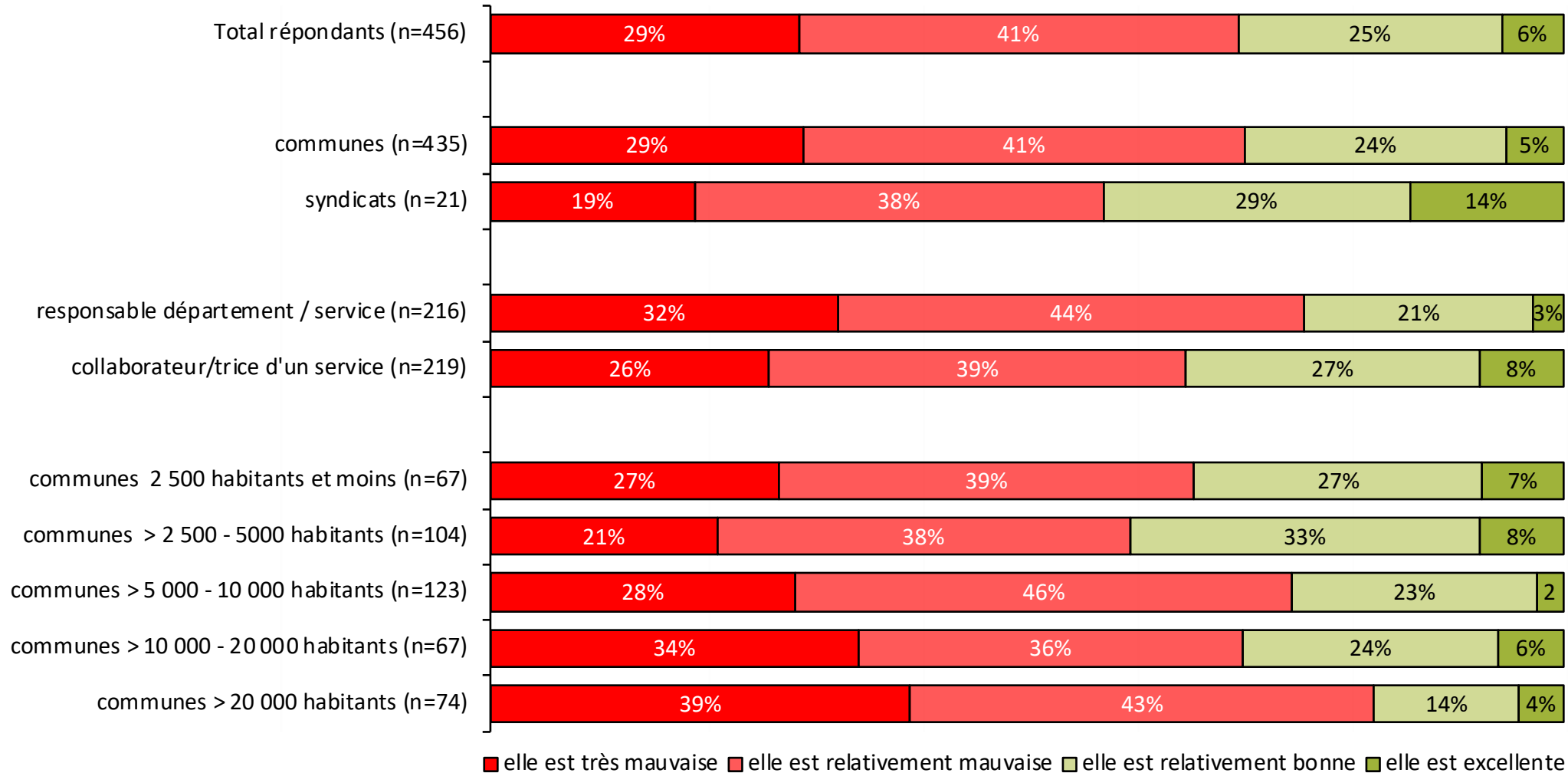
répondants ayant
testé ou travaillé
avec

Les scores s'améliorent légèrement tout en restant hautement critiques si on réduit l'échantillon à ceux qui ont testé ou travaillé avec.



Sigi doit impérativement améliorer la visibilité des communes les fonctions disponibles, les échéances et les démarches à suivre.





pour tous les attributs sondés, les responsables des services et les très grandes communes auront un regard plus critique.

76 %

82 %

sélection de citations pouvant expliquer les déficiences

« J'ai participé à l'élaboration du logiciel patrimoine que nous avons arrêté vu que les délais annoncés et les demandes ne pouvaient être garanties (réalisées) »

« Ich war auf einer Präsentation über SIGINOVA im Rahmen des SIGI-Day. Seitdem habe ich nichts konkretes mehr gehört.»

«dans le cadre d'une discussion sur le développement d'une base de données il y a eu l'affirmation de l'arrivée de Siginova sans pour autant expliquer les modalités....»

« man bekommt 0 Information! »

« au lieu de continuer à améliorer GESCOM, les ressources des communes sont détournées pour créer un nouveau langage machine. »

« Pas de réaction à nos demandes »

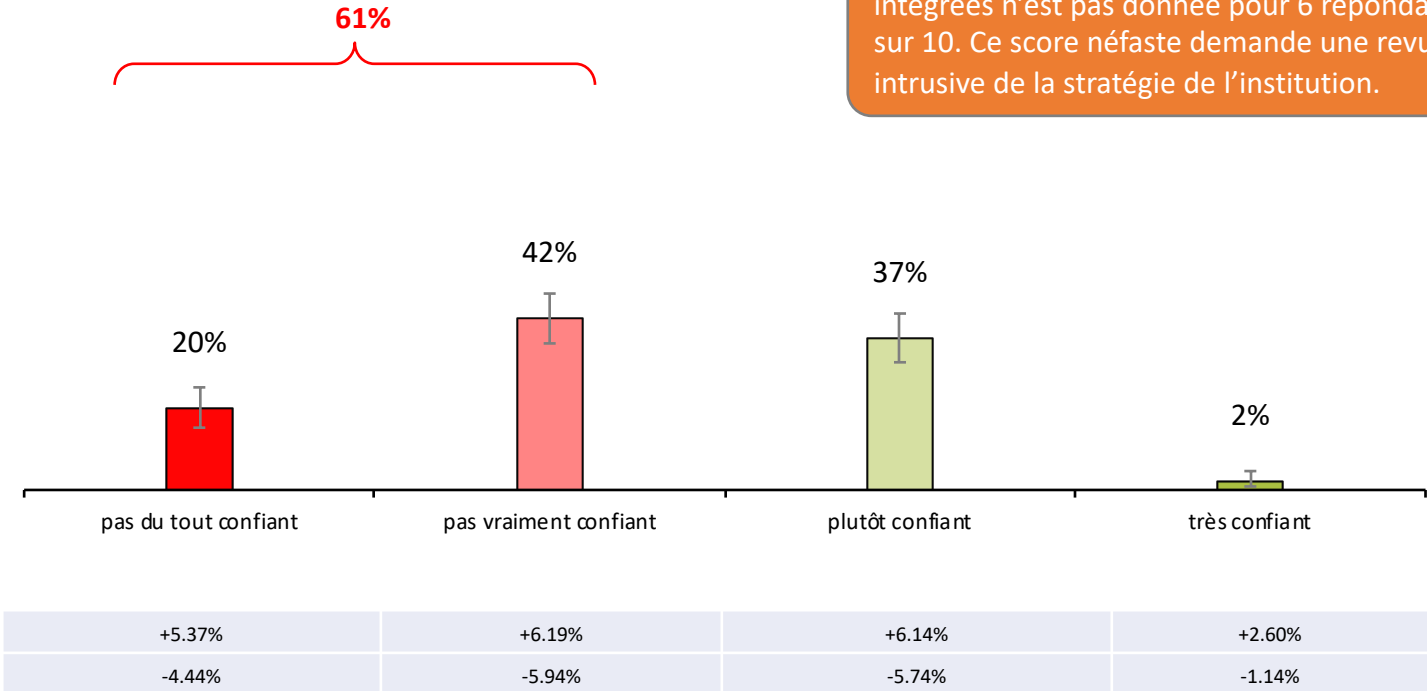
« Ausser der Formatioun iwert andeelen vun der Ekipp op déi einzel Deeler ass nach näischt komm.»

l'ensemble des citations ouvertes peut être consulté dans le fichier des données brutes anonymisées.

e.) la confiance à l'égard du Sigi pour répondre aux besoins actuels et futurs

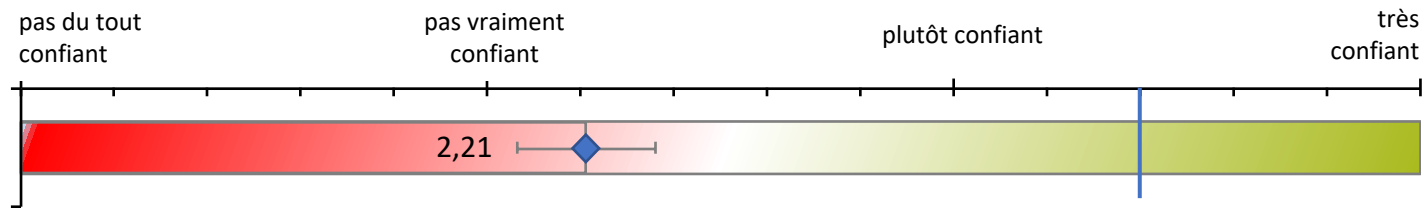
question réservée aux responsables de service

La confiance à l'égard du Sigi pour le développement de solutions globales et intégrées n'est pas donnée pour 6 répondants sur 10. Ce score néfaste demande une revue intrusive de la stratégie de l'institution.

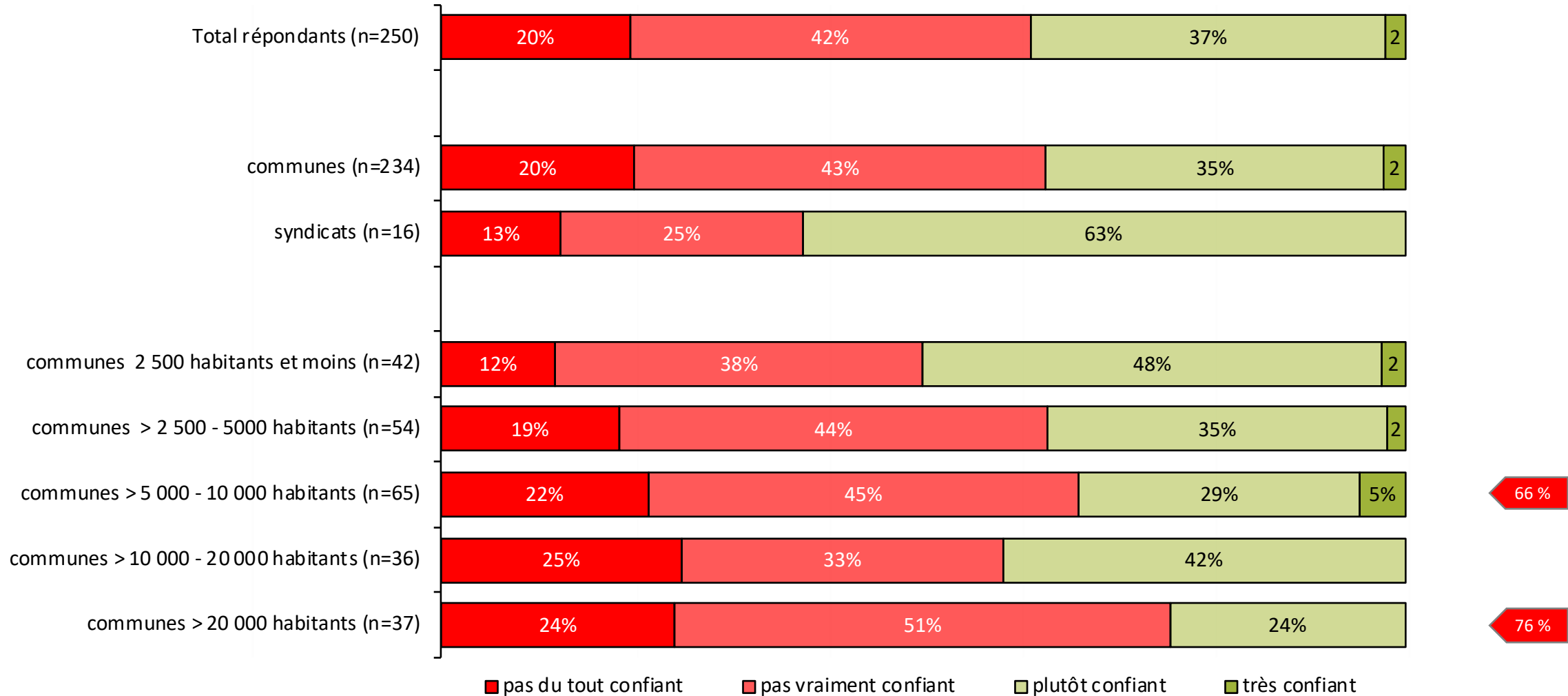


Q. 601. Les communes et syndicats semblent être demandeur de solutions informatiques globales et intégrées. A quel degré êtes-vous confiant dans la capacité du Sigi à développer des solutions globales et intégrées ? (n=250)

L'écart de la moyenne synthétique de confiance par rapport au seuil d'excellence professionnelle est énorme.

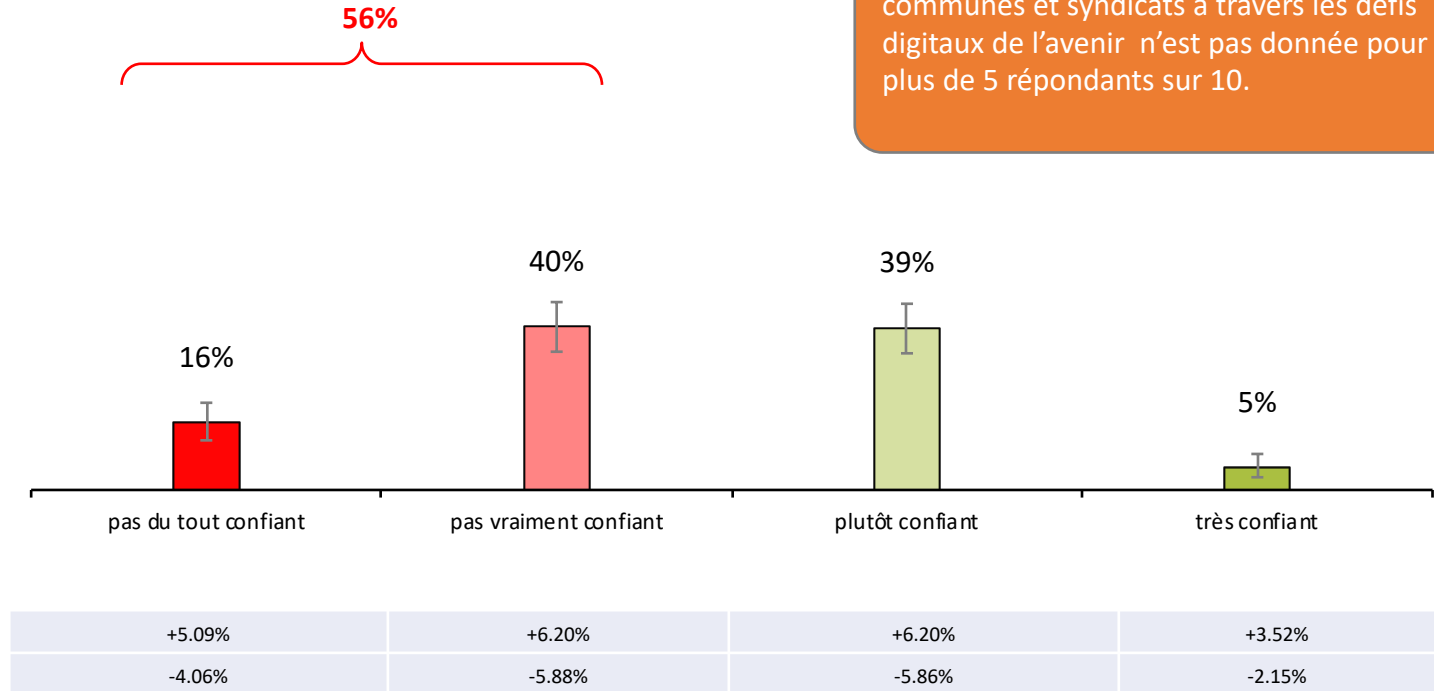


Q. 601. Les communes et syndicats semblent être demandeur de solutions informatiques globales et intégrées. A quel degré êtes-vous confiant dans la capacité du Sigi à développer des solutions globales et intégrées ? (n=250)



Q. 601. Les communes et syndicats semblent être demandeur de solutions informatiques globales et intégrées. A quel degré êtes-vous confiant dans la capacité du Sigi à développer des solutions globales et intégrées ?

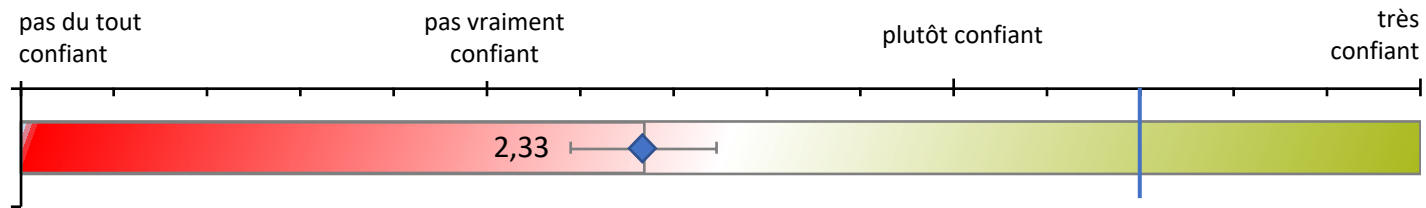
question réservée aux responsables de service



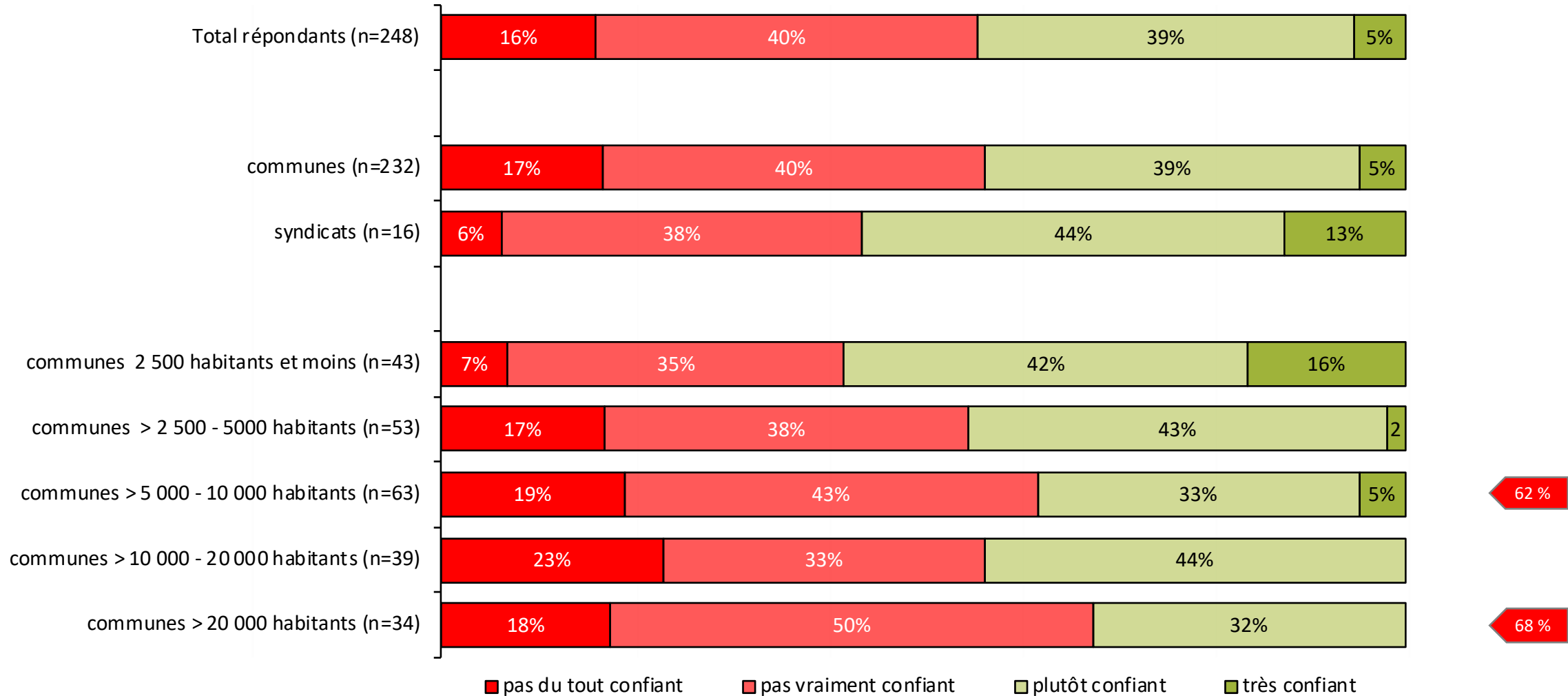
La confiance à l'égard du Sigi pour guider les communes et syndicats à travers les défis digitaux de l'avenir n'est pas donnée pour plus de 5 répondants sur 10.

Q. 602. Les communes et syndicats semblent s'attendre à des défis digitaux conséquents. A quel degré êtes-vous confiant que Sigi soit le partenaire idéal pour guider les communes et syndicats à travers ces défis digitaux de l'avenir ? (n=248)

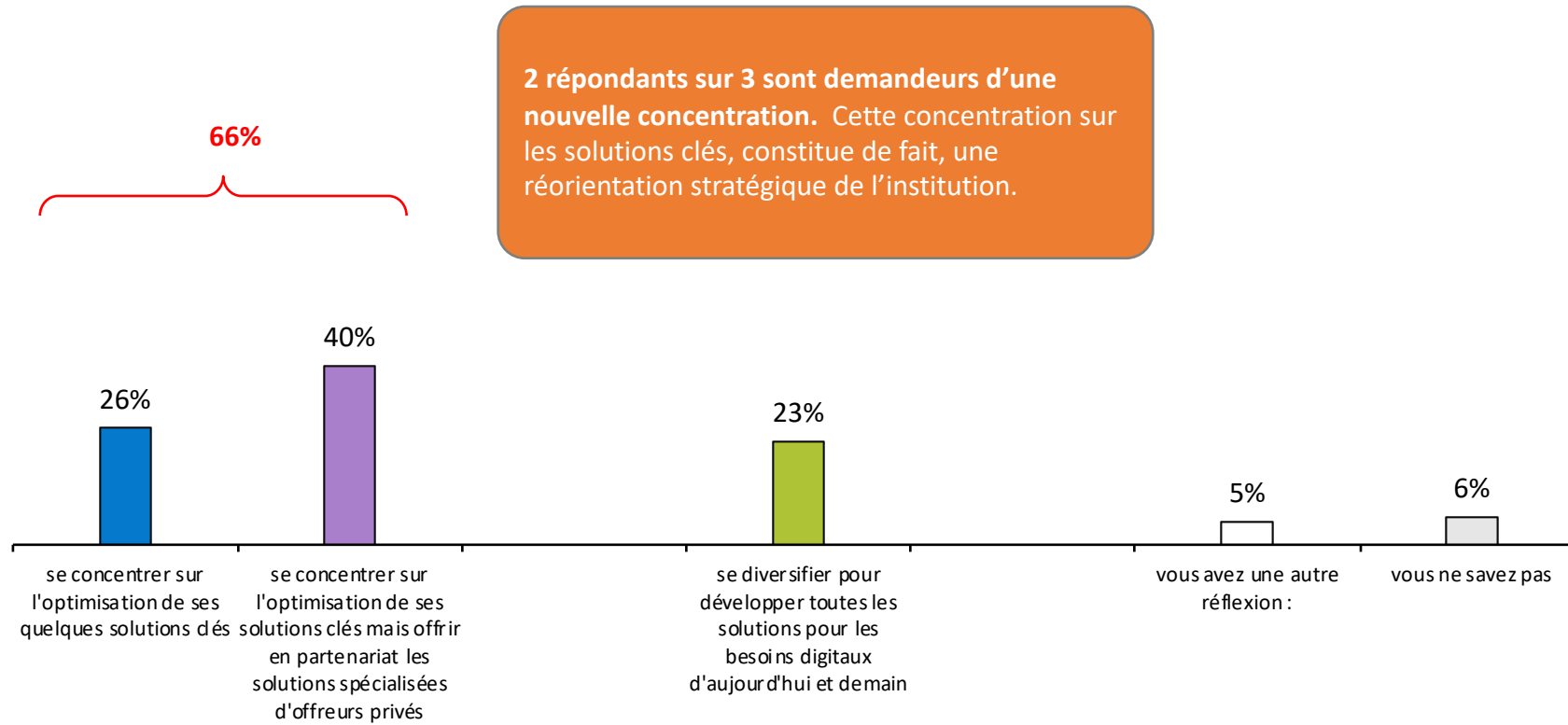
L'écart de la moyenne synthétique de confiance par rapport au seuil d'excellence professionnelle est énorme.



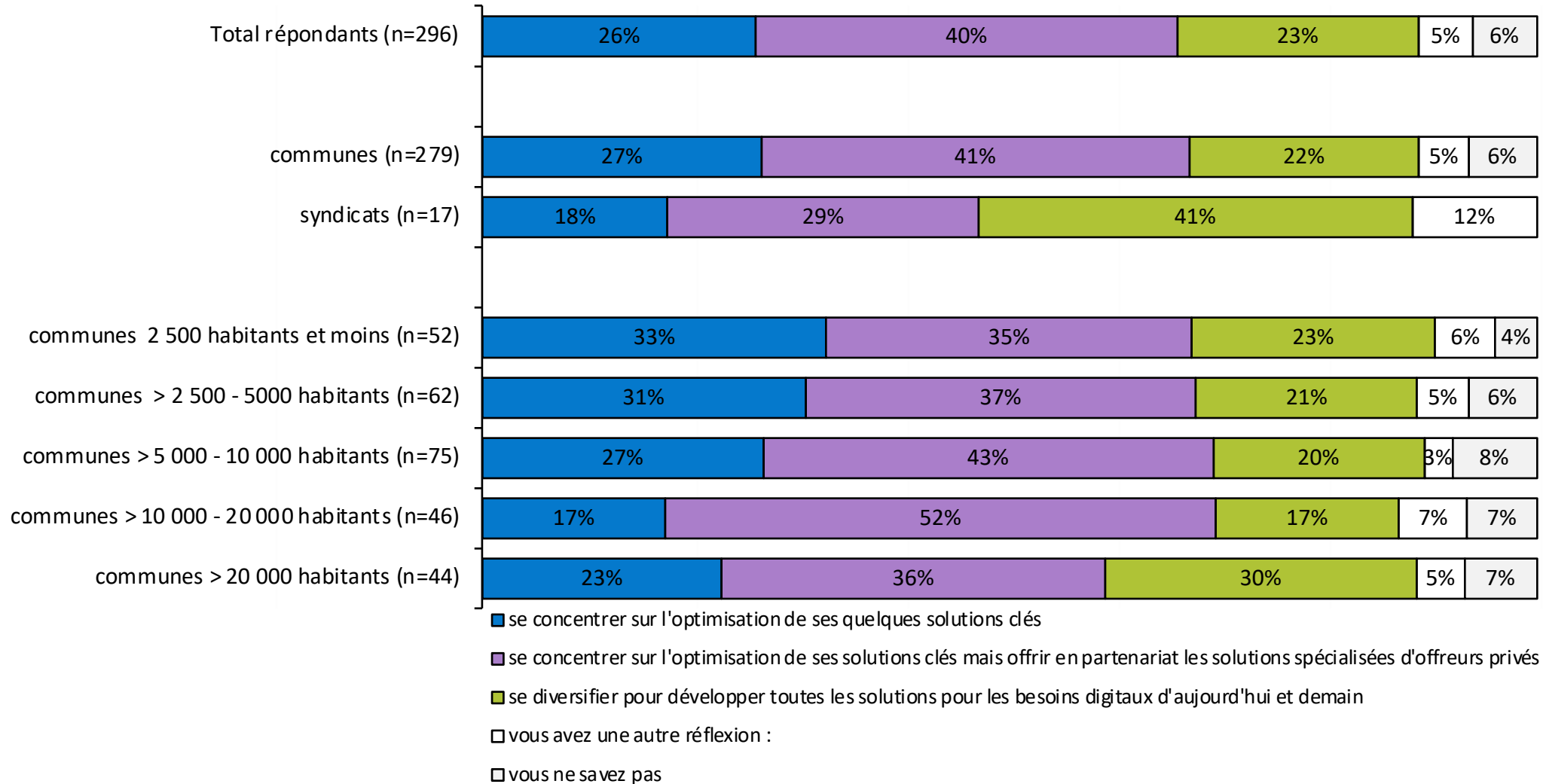
Q. 602. Les communes et syndicats semblent s'attendre à des défis digitaux conséquents. A quel degré êtes-vous confiant que Sigi soit le partenaire idéal pour guider les communes et syndicats à travers ces défis digitaux de l'avenir ? (n=248)



Q. 602. Les communes et syndicats semblent s'attendre à des défis digitaux conséquents. A quel degré êtes-vous confiant que Sigi soit le partenaire idéal pour guider les communes et syndicats à travers ces défis digitaux de l'avenir ?



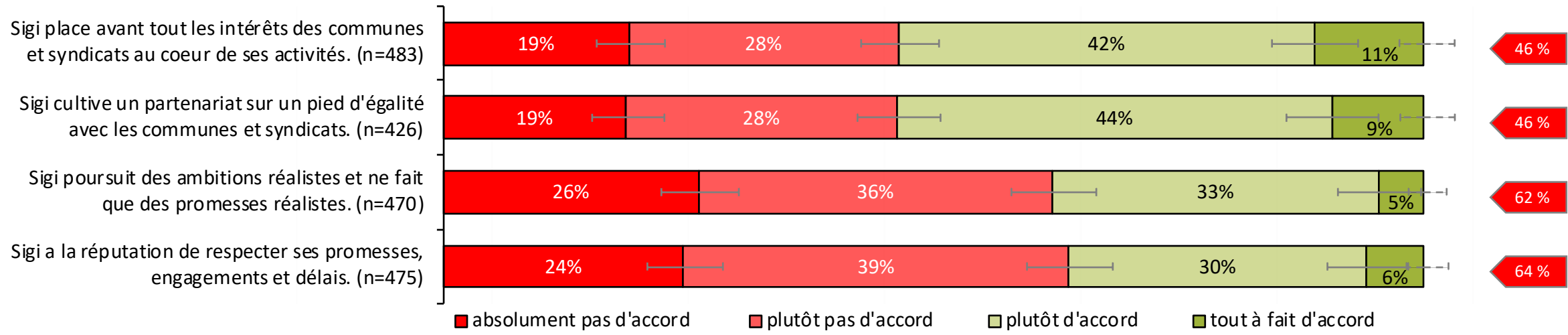
Q. 603. Selon vous, quelle est l'orientation que Sigi doit prendre au futur ? (n=296)



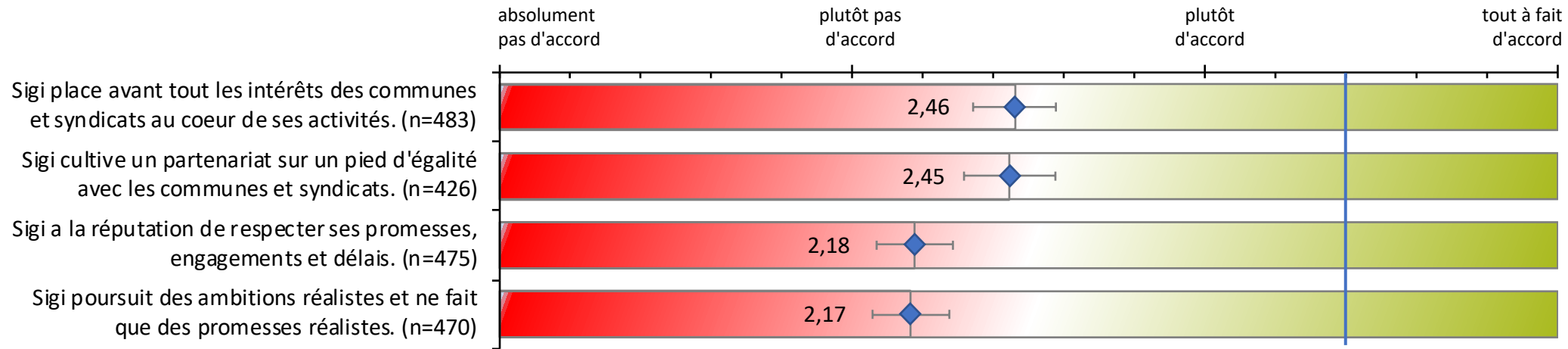
Q. 603. Selon vous, quelle est l'orientation que Sigi doit prendre au futur ?

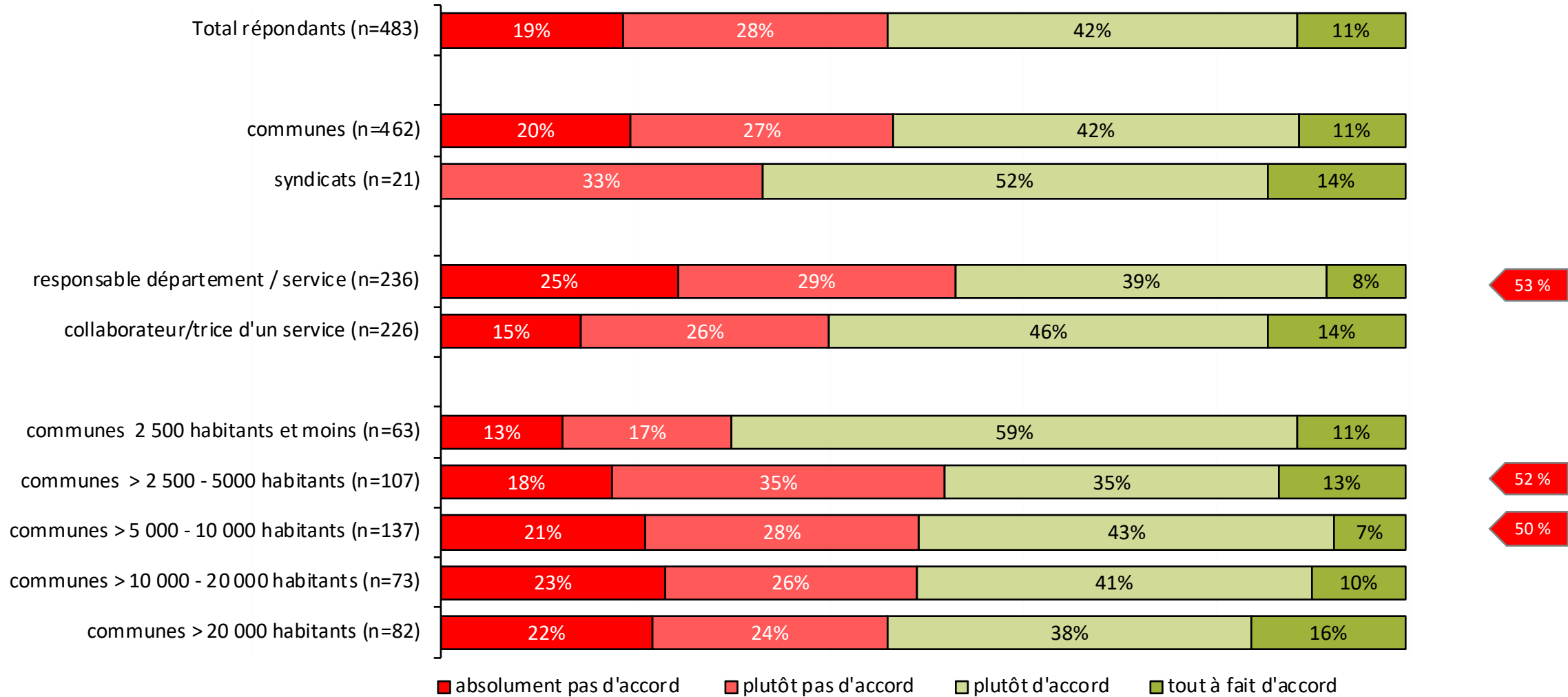
f.) les éléments relationnels et de perception

Les scores relationnels et de perception sont néfastes. Sigi doit de manière incontournable **reconstruire sa relation avec les fonctionnaires communaux.**

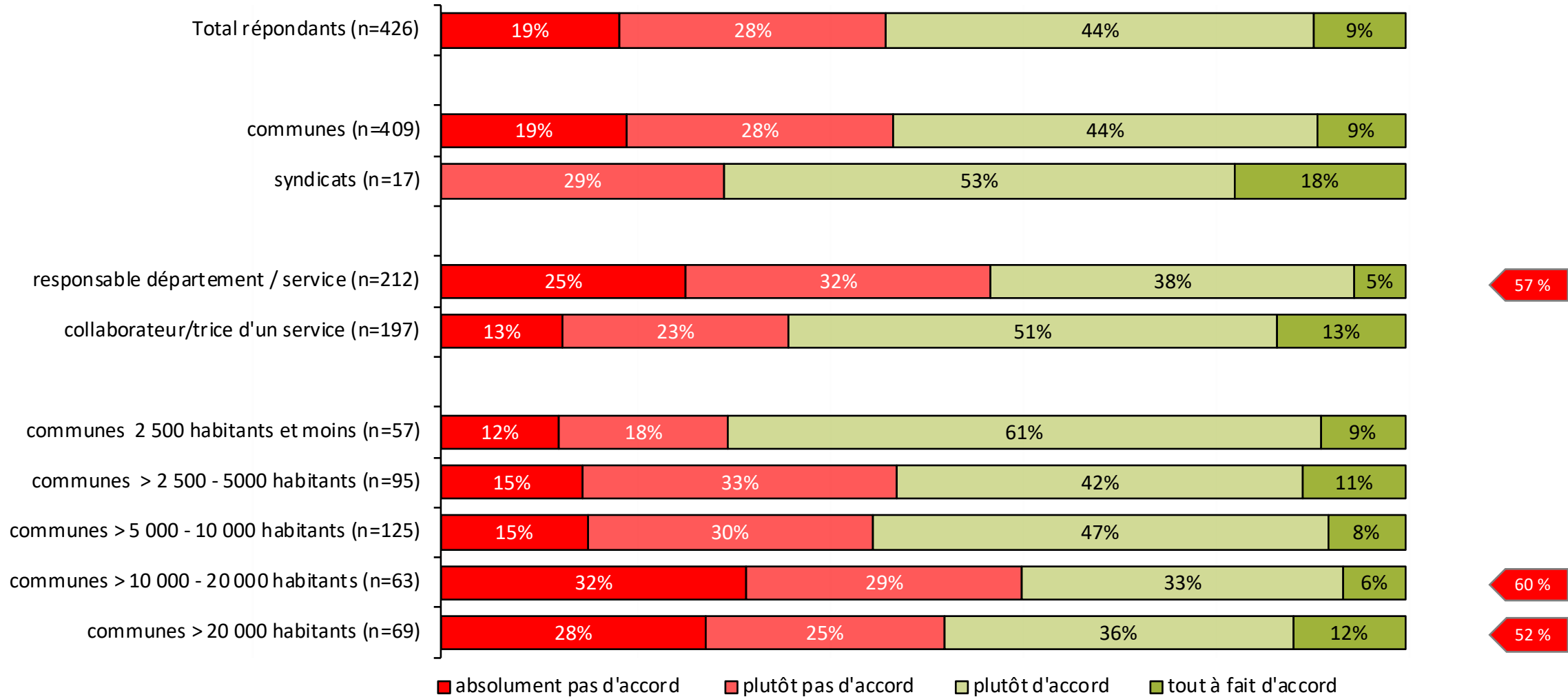


Les écarts par rapport à un seuil d'excellence consolident très largement les constats critiques de l'étude qualitative.

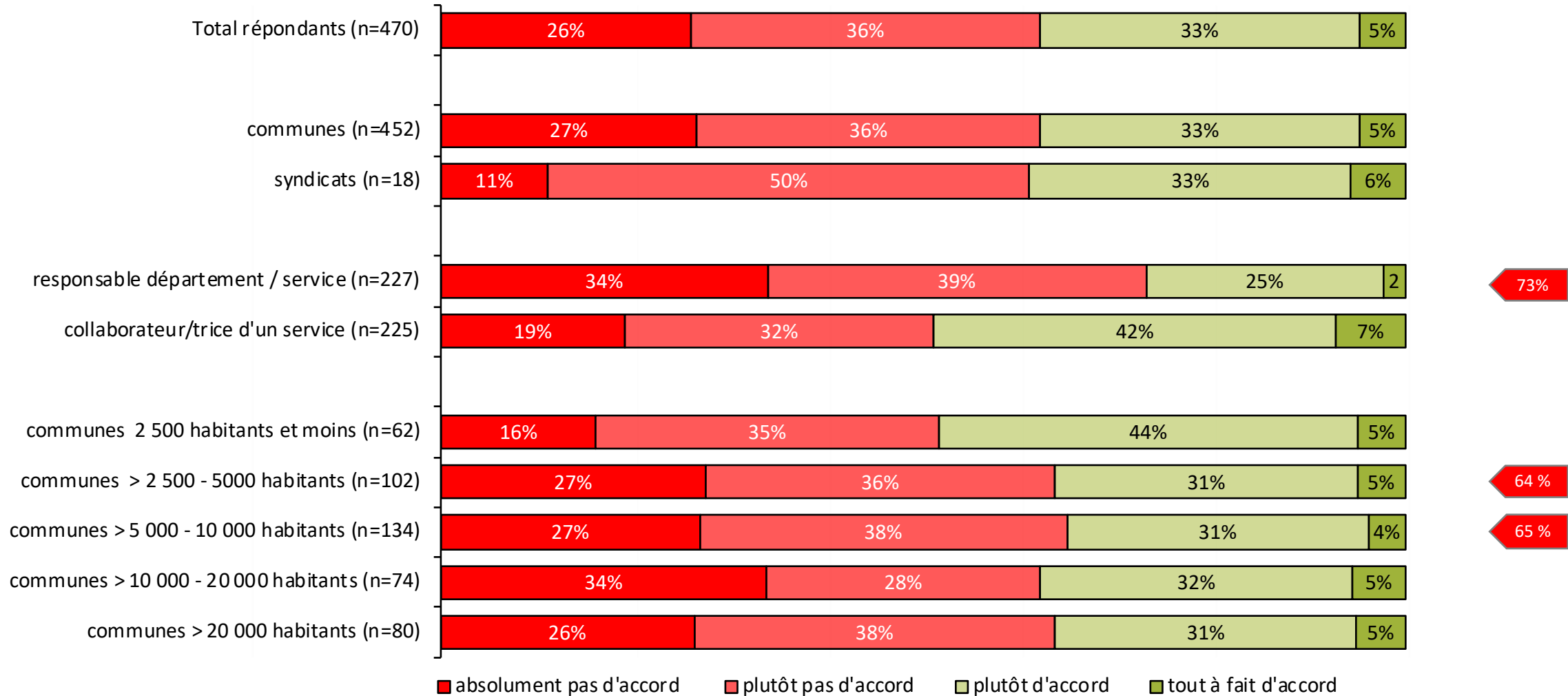




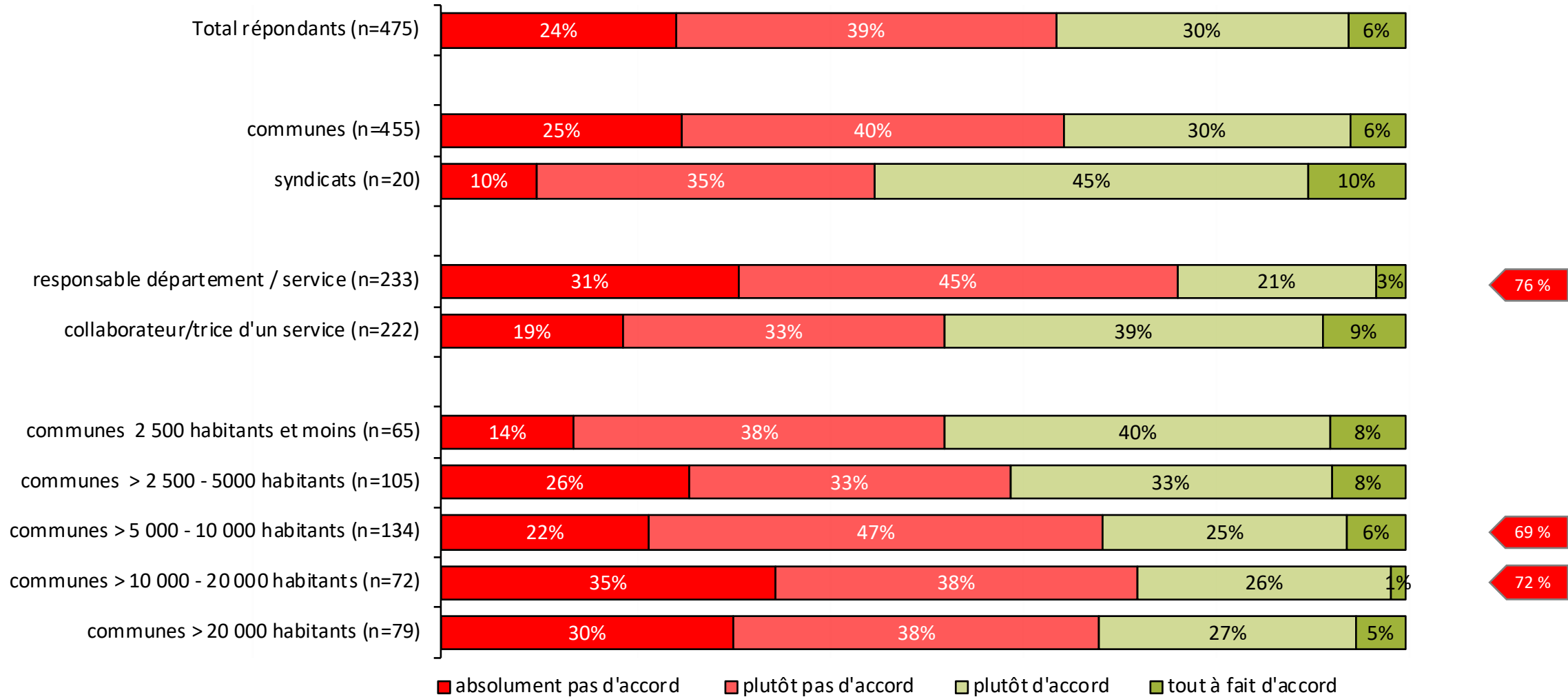
Q. 701. **Sigi place avant tout les intérêts des communes et syndicats au cœur de ses activités.**



Q. 701. **Sigi cultive un partenariat sur un pied d'égalité avec les communes et syndicats.**



Q. 701. **Sigi poursuit des ambitions réalistes et ne fait que des promesses réalistes.**

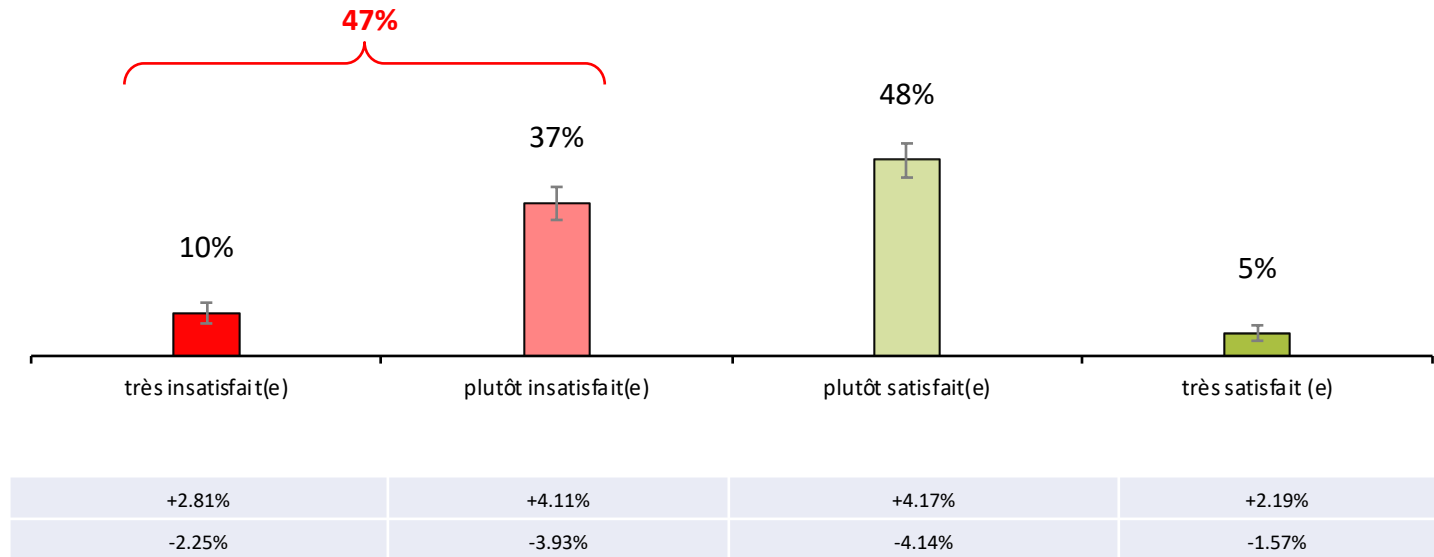


Q. 701. Sigi a la réputation de respecter ses promesses, engagements et délais.

g.) la satisfaction globale

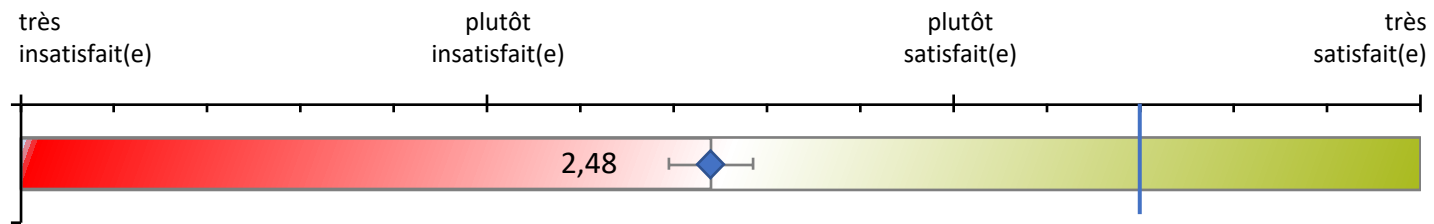
Le Sigi a aujourd'hui **bien plus de 4 utilisateurs insatisfaits sur 10**.
 Ce constat place l'institution dans une situation alarmante et nécessite une prise en charge urgente.

A notre avis l'institution ne peut pas se limiter à des optimisations ponctuelles. Avec un **taux d'insatisfaction de 47%**, le pilotage de Sigi doit être remis en question au niveau opérationnel et stratégique.

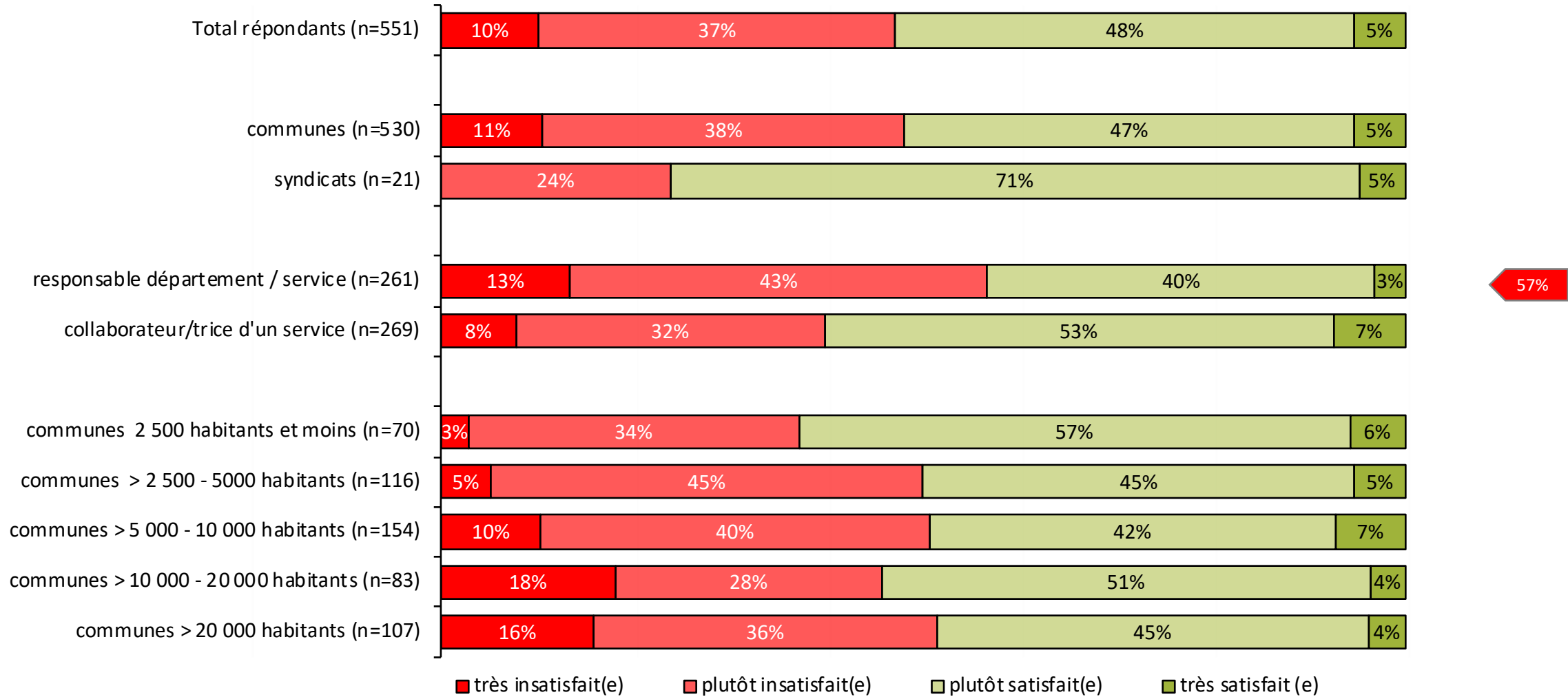


Q. 801. En tenant compte de toutes les facettes discutées, quelle est votre satisfaction à l'égard des approches de travail et des solutions du Sigi ? Vous êtes : (n=551)

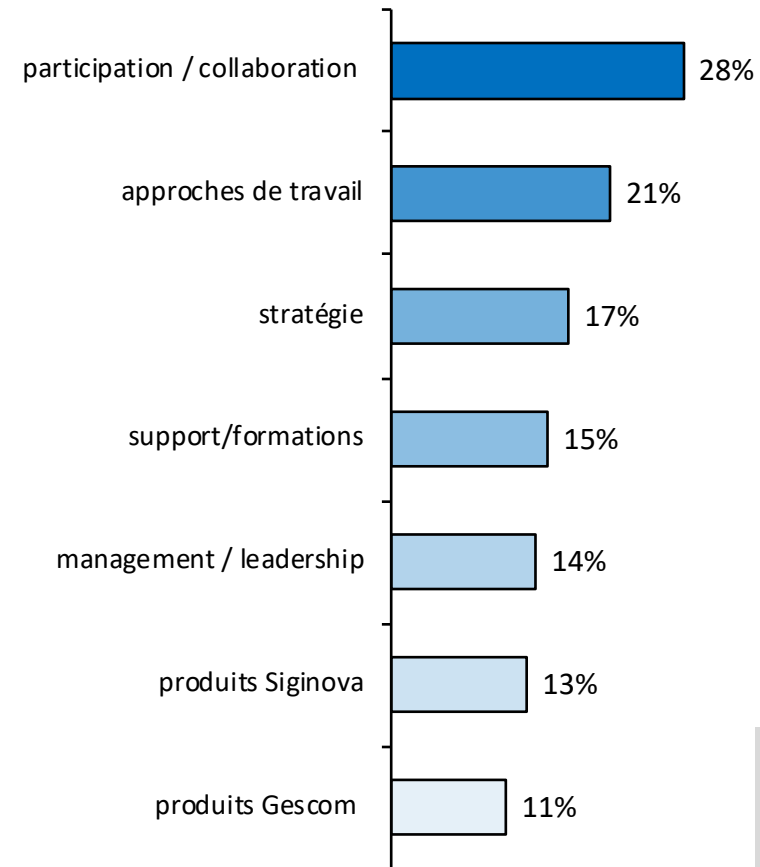
L'indicateur synthétique de la moyenne montre que Sigi est très éloigné d'une zone d'excellence qui devrait être l'objectif de chaque institution.



Q. 801. En tenant compte de toutes les facettes discutées, quelle est votre satisfaction à l'égard des approches de travail et des solutions du Sigi ? Vous êtes : (n=551)



Q. 801. En tenant compte de toutes les facettes discutées, quelle est votre satisfaction à l'égard des approches de travail et des solutions du Sigi ? Vous êtes :



Nous avons codifié les réponses ouvertes - cet exercice est hautement subjectif – on vous conseille de consulter les citations ouvertes dans les données brutes anonymisées

h.) conclusion du sondage de satisfaction

- Le sondage quantitatif confirme largement les **constats critiques du module qualitatif**.
- L'ampleur de **l'insatisfaction est incroyablement élevée**.

- Les **meilleurs scores sont ceux en relation avec les fonctions de support et de coordination de la coproduction** où nous avons sondé des quotes-parts de clients critiques entre 20 et 30 %.
- Nous n'avons sondé aucun score qui se rapproche d'un standard d'excellence professionnelle.

- **Tous les autres scores sont hautement alarmants** avec des **quotes-parts d'utilisateurs critiques dépassent souvent de loin le seuil de tolérance de 30 %**.
- Ceci est particulièrement vrai :
 - au niveau de la satisfaction générale
 - au niveau de la confiance envers le Sigi pour guider les communes et syndicats à travers les défis digitaux de l'avenir
 - au niveau de la confiance envers le Sigi pour développer des solutions globales et intégrées
 - au niveau des dimensions de relation et de partenariat
 - au niveau du respect des engagements et des délais
 - au niveau de l'ouverture envers les suggestions des utilisateurs
 - au niveau des résultats de la coproduction
 - au niveau du premier vécu avec Siginova
 - au niveau de la visibilité sur les dimensions de l'introduction de Siginova
 - au niveau des attributs des solutions actuelles

- Nous n'avons pu sonder aucun score vraiment satisfaisant et **le Sigi est confronté aujourd'hui à une insatisfaction systémique**.
- A notre avis le redressement ne peut pas se limiter à des améliorations isolées.
- Avec un taux d'insatisfaction aussi élevé, **la gouvernance du Sigi doit être remise en question au niveau opérationnel et stratégique**.