



# **Enquête de satisfaction 2011**

## **Fondation Pro Victimis**

### **Rapport synthétique**



Novembre 2011

v.2

## I. Méthodologie

Le présent rapport expose les principaux résultats d'une enquête de satisfaction auprès de 308 organisations partenaires effectuée entre mars 2011 et mai 2011 par la Fondation Pro Victimis.

L'objectif de l'étude est de dresser un tableau réaliste et sans concessions de l'opinion des organisations soutenues par la Fondation Pro Victimis.

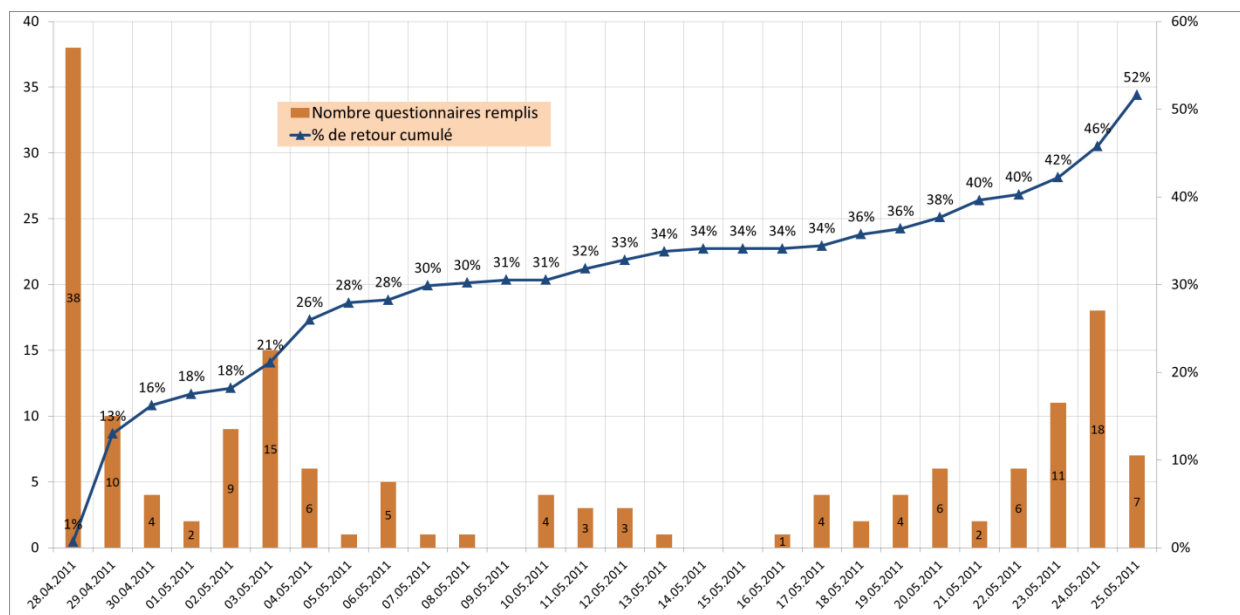
Le questionnaire de l'enquête a été développé par La Fondation Pro Victimis avec l'assistance de Satiscan. Il a été pré-testé en mars 2011 avec 5 partenaires de La Fondation Pro Victimis. Il comporte 10 pages, 19 questions et 72 variables (= possibilités de réponses).

L'enquête a été envoyée par voie électronique en avril 2011 à 308 partenaires de la FPV. L'envoi comprenait :

- Un mail de présentation qui comprenait
- Un lien (URL) vers un questionnaire web

Sur les 308 personnes contactées pour l'enquête, 159 d'entre elles, soit 52%, ont accepté de remplir le questionnaire web. La figure 1 ci-après détaille l'évolution des réponses par jour.

**Figure 1 Evolution du taux de réponse**



Un peu plus de la moitié des 308 organisations contactées ont rempli le questionnaire d'enquête. Ce taux de réponse peut être considéré comme excellent, surtout si l'on considère que presque un tiers de ces organisations n'ont soumis leur dernier projet qu'en 2007 ou antérieurement.

L'analyse détaillée du taux de réponse montre que les résultats de l'enquête sont plus représentatifs des partenaires qui ont soumis leur dernier projet récemment et de ceux qui n'ont essayé aucun refus.

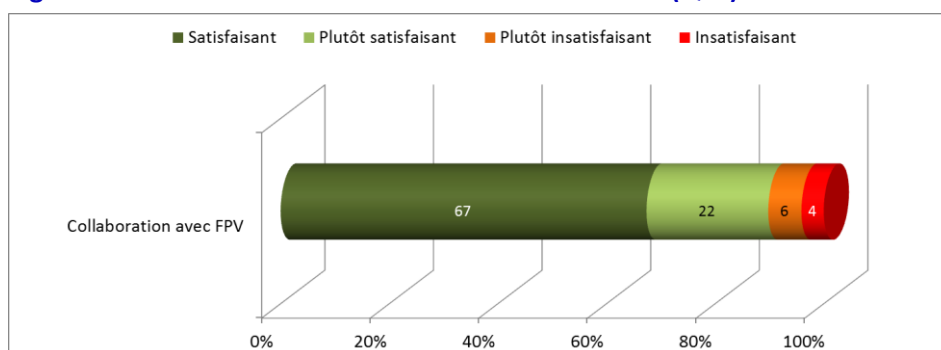
L'analyse des résultats a été entièrement effectuée par l'institut Satiscan à l'aide d'une méthodologie et de techniques statistiques éprouvées lors de nombreuses enquêtes de satisfaction.

## II. Principaux résultats

### II.1. La satisfaction des partenaires

La FPV est très appréciée de ses partenaires : Près de 90% des répondants se disent satisfaits ou plutôt satisfaits de collaborer avec la FPV (Figure 2 ci-dessous). Plus des deux tiers en sont satisfaits.

Figure 2 La satisfaction de la collaboration avec la FPV (Q13)

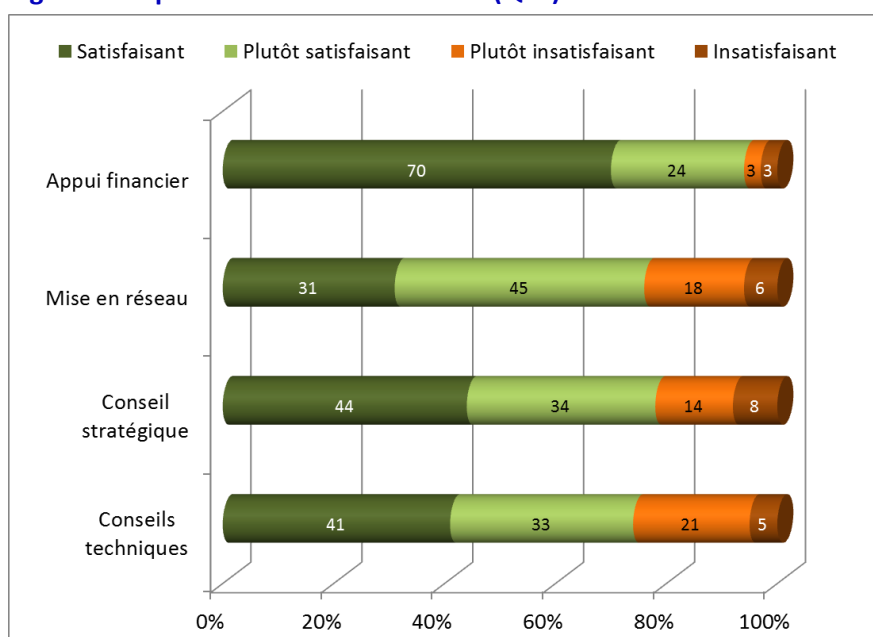


Ces proportions ne varient qu'en fonction du nombre de projets refusés : 76% de ceux qui n'ont essayé aucun refus se disent satisfaits de leur collaboration alors que ce n'est le cas que pour 52% de ceux qui ont eu un refus et 47% pour ceux qui en ont eu plusieurs. (sig.\*\*\*)

Comme on le voit dans la Figure 3, c'est le soutien financier qui est, logiquement, le plus apprécié des partenaires de la FPV : Plus de 70% d'entre eux s'en disent satisfaits et 94% plutôt satisfaits.

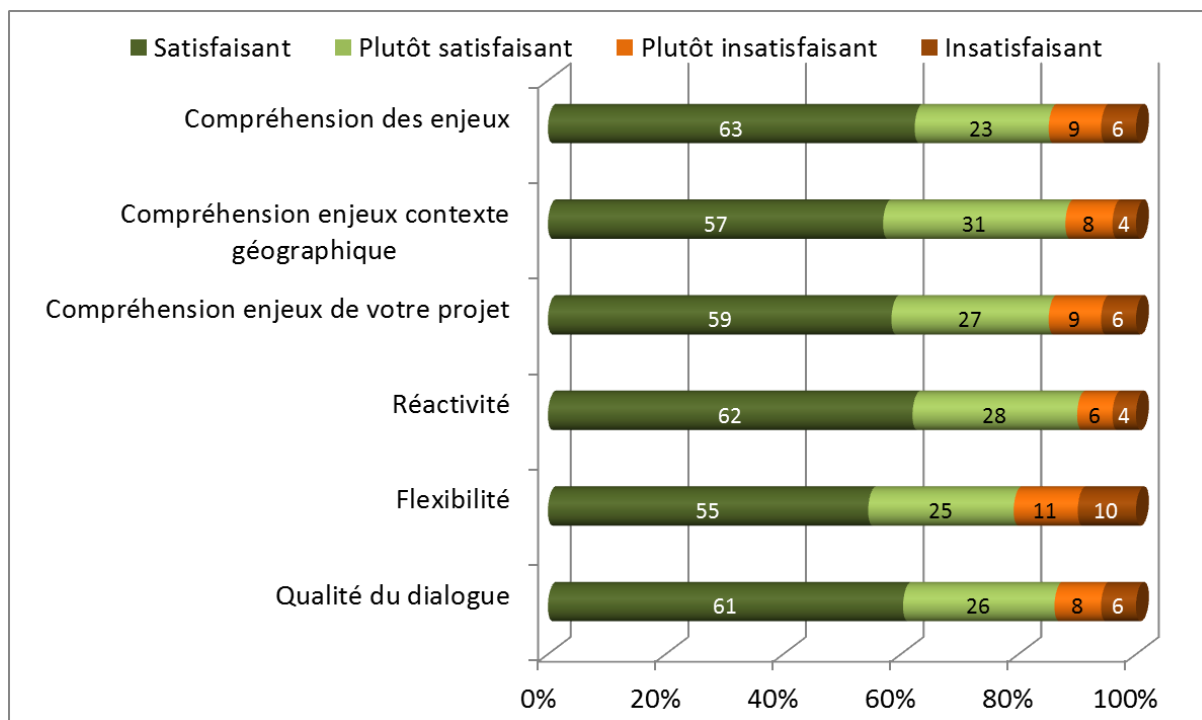
Un peu plus de quatre répondants sur dix sont satisfaits du conseil stratégique et des conseils techniques et moins d'un sur trois de la mise en réseau. Bien que le niveau de satisfaction soit ici bien plus bas, il convient quand même de préciser que les trois quarts des répondants sont au moins plutôt satisfaits sur chacun de ces aspects.

Figure 3 La qualité du soutien de la FPV (Q10)



Dans la question 11, différentes qualités de la FPV devaient être évaluées. On voit, avec la Figure 3, que les répondants l'ont fait de manière très positive : Toutes les qualités proposées sont jugées satisfaisantes ou plutôt satisfaisantes par plus de 85% des répondants à l'exception de la flexibilité où ce n'est le cas que de 80%.

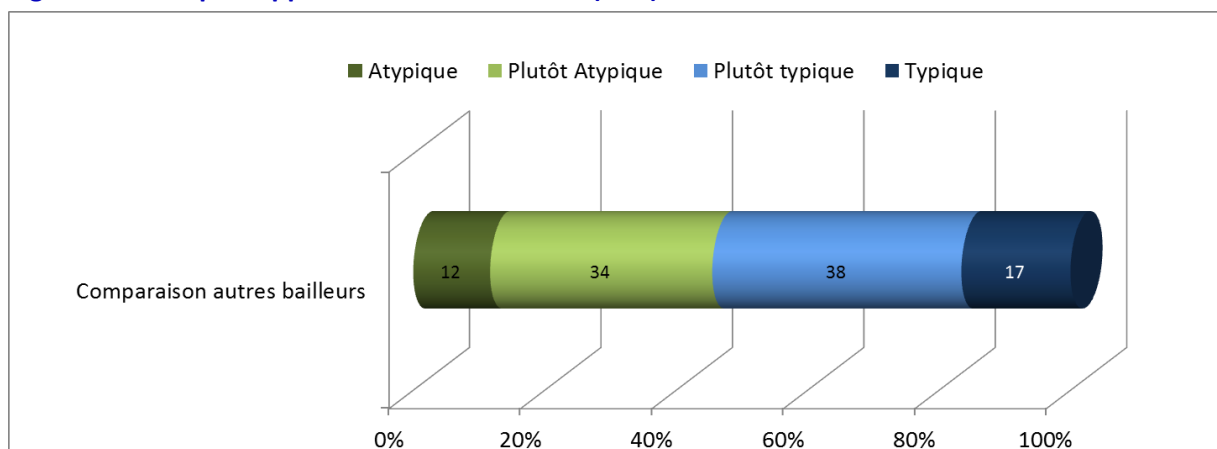
Figure 4 Les qualités de la FPV (Q11)



## II.2. Comparaison avec les autres bailleurs de fonds

Comme on peut le voir dans la figure 13, ci-dessous, les répondants sont partagés sur la question de savoir si la FPV est un bailleur typique ou atypique : 55% pensent qu'elle est plutôt typique et 45% qu'elle est plutôt atypique.

Figure 5 La FPV par rapport aux autres bailleurs (Q12)



Pour chacune des étapes du processus d'étude, d'exécution et de suivi, nous avons demandé aux répondants d'évaluer, dans certaines questions, la FPV en comparaison avec d'autres bailleurs. Ces questions figurent toutes dans le tableau ci-dessous. Les réponses ont été recodées selon l'évaluation qui est faite de la FPV par rapport aux autres bailleurs avec qui travaille le répondant, plutôt positive (FPV+) ou plutôt négative (FPV-) :

Etape	Question	FPV +	FPV -	N
C.2. L'exécution et le suivi de projets – rapports narratifs et financiers	Q09g : L'analyse FPV des rapports narratifs et financiers est <u>plus pointilleuse</u>	48%	52%	123
B.2. Le processus de soumission et d'étude de projets – étude du projet	Q06f : Pour la phase d'étude de projets, FPV est <u>plus exigeante</u>	54%	46%	144
C.1. L'exécution et le suivi de projets – accord de partenariat	Q08f : Le calendrier des rapports proposé par FPV est <u>mieux adapté aux contraintes</u> du projet et de votre organisation	85%	15%	119
C.1. L'exécution et le suivi de projets – accord de partenariat	Q08g : L'échéancier des paiements proposé par FPV est <u>mieux adapté aux contraintes</u> du projet et de votre organisation	85%	15%	120
B. Le processus de soumission et d'étude de projets - en général	Q04d : Le délai de traitement et d'étude de projets a été <u>suffisamment rapide</u>	88%	12%	145
B.1. Le processus de soumission et d'étude de projets – lettre d'introduction / pré-projet	Q05c : Les exigences de FPV pour la soumission d'un pré-projet <u>sont raisonnables</u>	89%	11%	147
C. L'exécution et le suivi de projets – en général	Q07e : La quantité de travail demandée pour cette phase par FPV est raisonnable	92%	8%	130

Les deux questions des deux premières lignes du tableau sont formulées de manière négative : La FPV est « plus pointilleuse » et « plus exigeante » que les autres bailleurs. Les réponses de celles et ceux qui étaient d'accord ou plutôt d'accord avec ces affirmations ont donc été considérées comme négatives (FPV -). Au contraire, les réponses de celles et ceux qui n'étaient pas ou plutôt pas d'accord ont été considérées comme positives (FPV+)

Les cinq autres questions sont formulées de manière positive : Le calendrier ou l'échéancier est mieux adapté, le délai de traitement est suffisamment rapide, les exigences ou la quantité de travail sont raisonnables. Ici l'inverse a été effectué : Les « d'accord » et « plutôt d'accord » ont été considérées comme positifs (FPV+) ; les « pas d'accord » et « plutôt pas d'accord » comme négatifs (FPV-).

Dans ce tableau, il apparaît d'abord que le seul point sur lequel une faible majorité des répondants considère la FPV de manière négative concerne l'analyse des rapports narratifs et financiers ; pour 52% des répondants, elle serait plus pointilleuse que celle des autres bailleurs.

La situation est presque aussi contrastée en ce qui concerne les exigences pour la phase d'étude de projets : 46% des répondants estiment qu'elles sont plus importantes que celle des autres bailleurs.

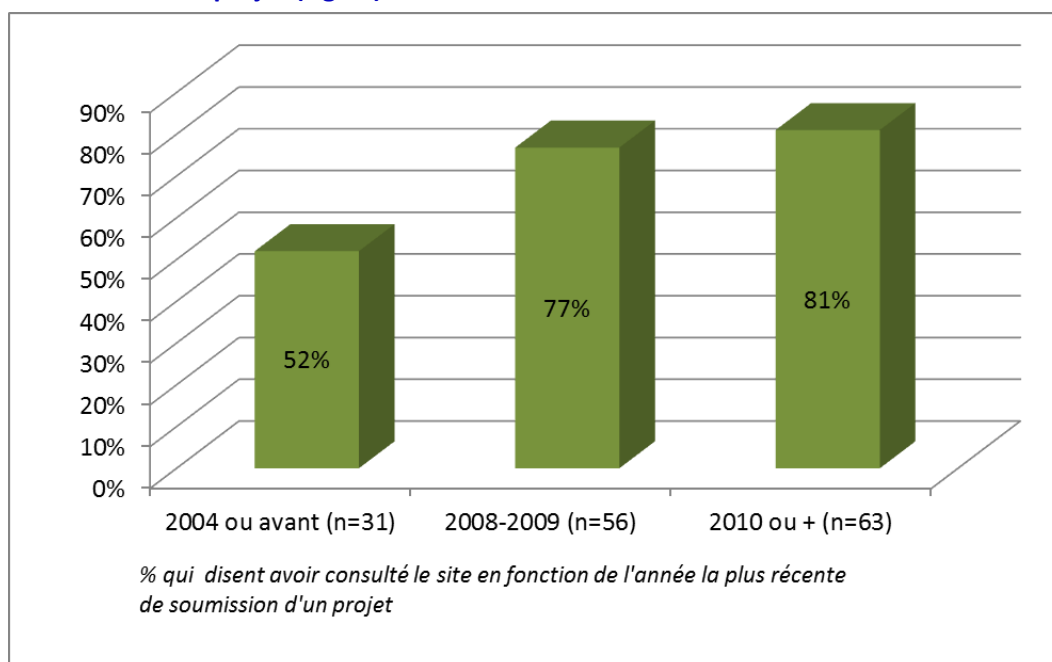
Sur tous les autres critères, plus de 85% des répondants jugent la FPV de manière positive.

### II.3. Le site web de la fondation

73% des 159 répondants, soit 111 personnes ont déjà eu l'occasion de se référer au site web [www.provictimis.org](http://www.provictimis.org).

Comme on peut le voir dans la figure 3 ci-dessous, le site est davantage utilisé depuis 2008 : Seuls 52% des répondants qui ont soumis leur projet le plus récent en 2004 ou avant cela ont consulté le site alors que cette proportion se monte à 81% parmi ceux qui ont soumis leur projet le plus récent en 2010 ou 2011. Ce résultat montre que le nouveau site web de l'organisation, inauguré en 2007, est bien apprécié.

**Figure 6 Accès au site web [www.provictimis.org](http://www.provictimis.org) (Q01) en fonction de l'année la plus récente de soumission d'un projet (sig.\*\*)**

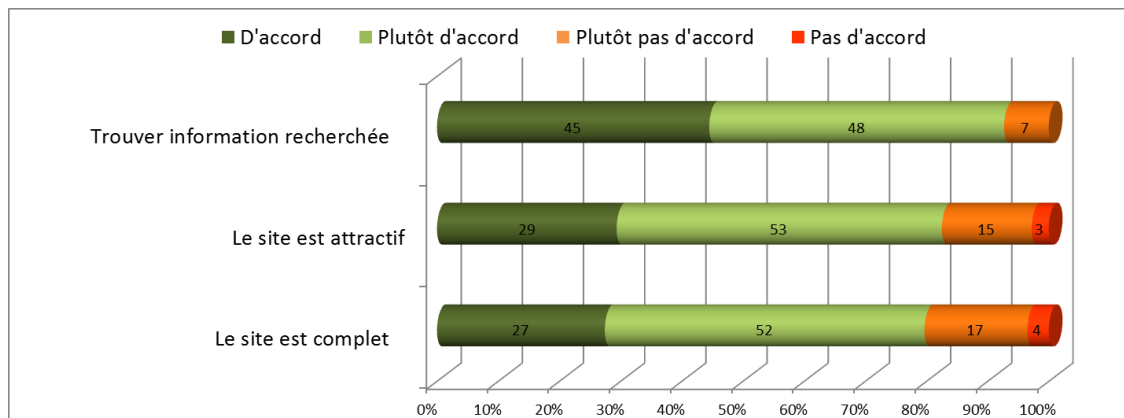


Les organisations dont aucun projet n'a été refusé sont 64% à déclarer avoir utilisé le site alors que cette proportion avoisine les 90% pour ceux qui ont essuyé 1 refus (92%, n=37) ou 2 refus et davantage (88%, n=16). Ce résultat pourrait néanmoins indiquer que le site est davantage utilisé pour comprendre les raisons d'un refus que pour soumettre un projet...

Dans la figure 4 ci-après, on voit que plus de 90% des répondants pensent que le site permet de trouver l'information recherchée et donc qu'il est fonctionnel ; plus de 80% pensent qu'il est attractif et complet.

La plus grande marge d'amélioration se trouve dans l'exhaustivité du site web : presque un quart des répondants ne sont pas d'accord ou plutôt pas d'accord qu'il est complet.

Figure 7 Evaluation du site web (Q02)

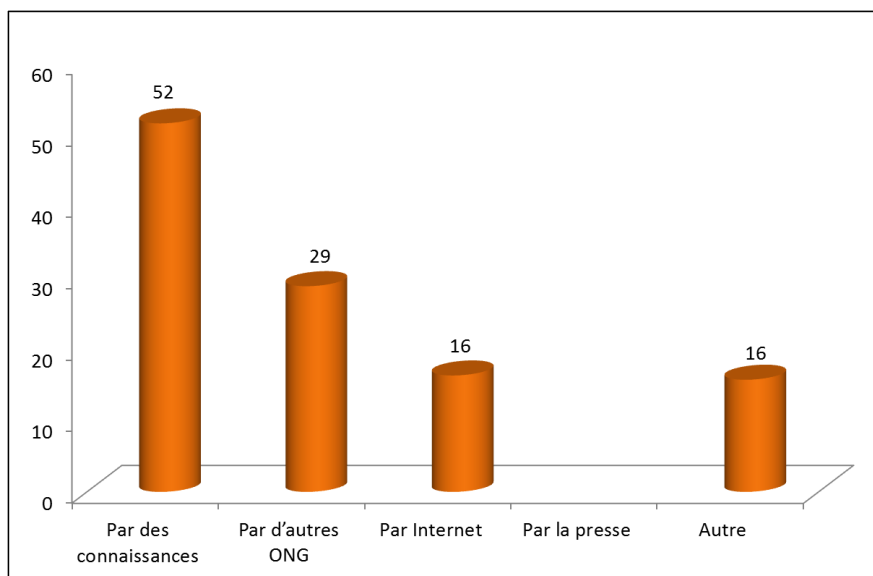


En conclusion, il semble donc que le site de la fondation est bien apprécié de ses partenaires. Des marges d’amélioration restent cependant possibles, en particulier au niveau de la convivialité et de l’attractivité du site en Français et de l’exhaustivité du site en Espagnol et en Anglais.

### II.4. La visibilité de la fondation

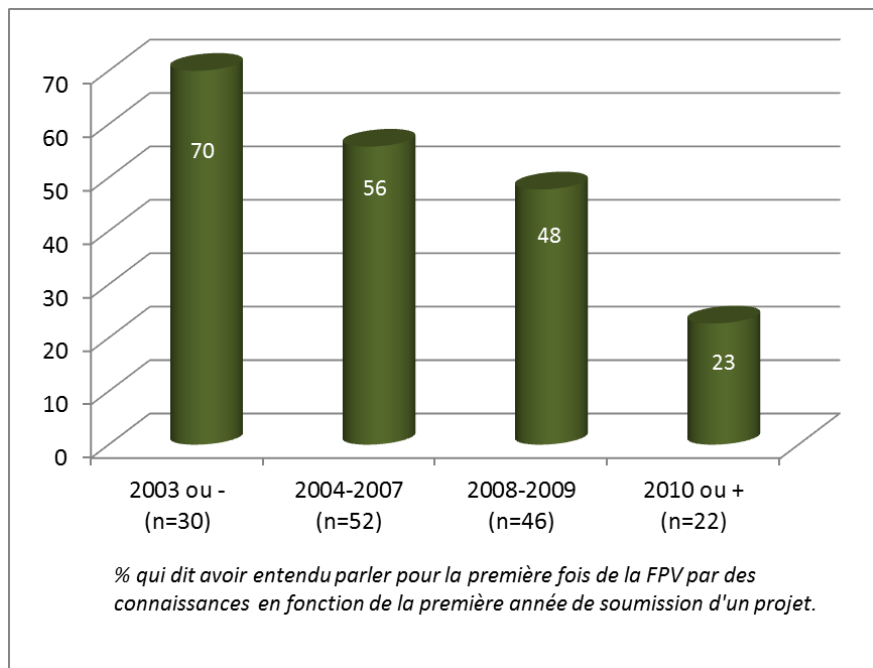
C’est avant tout auprès de connaissances que les répondants ont entendu parler de la FPV puisque plus de la moitié d’entre eux sélectionnent cette source (figure 5). Un peu moins d’un tiers des répondants ont entendu parler de la FPV par s’autres ONG tandis que c’est le cas d’un sixième pour Internet et d’un sixième par d’autres sources.

Figure 8 Où on a entendu parler de FPV (Q03)



Dans la figure 6, on observe que l’importance des connaissances pour la visibilité de la fondation diminue au fil du temps : Si 70% des répondants qui ont soumis leur premier projet en 2003 ou antérieurement disent avoir connu la FPV par des connaissances, ce n’est le cas que plus de 22% de ceux qui ont soumis leur premier projet en 2010 ou 2011.

**Figure 9 Visibilité de la FPV en fonction de l'année de soumission du premier projet (sig.\*\*)**

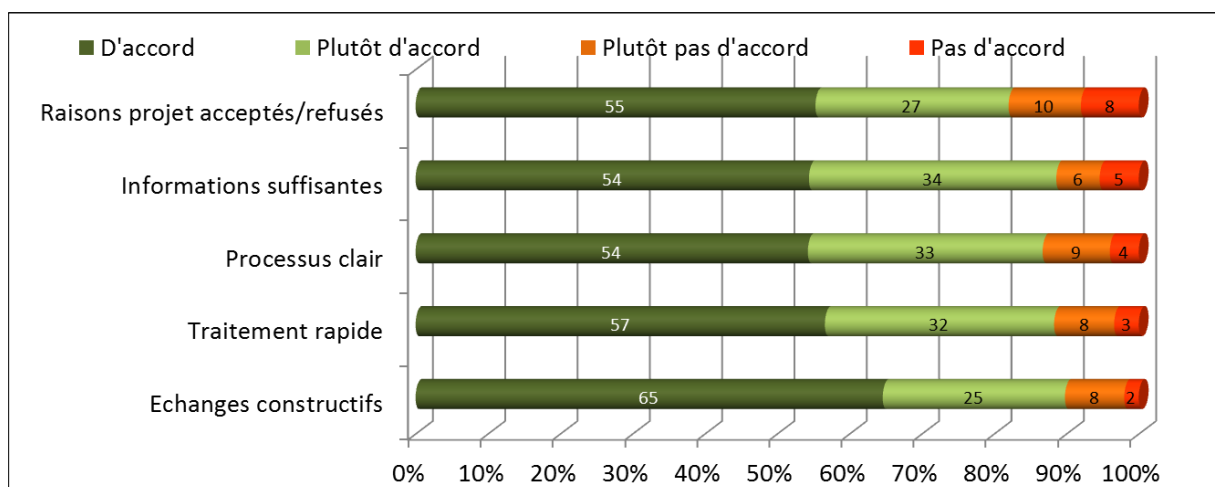


Ces résultats montrent comment la FPV est devenue de plus en plus visible : Les partenaires satisfaits (les autres ONG) ont pris de plus en plus d'importance par rapport aux connaissances et, dès 2007, le site web y a sérieusement contribué.

### II.5. La phase de soumission et d'étude des projets

Dans la question 4, les répondants devaient évaluer le processus de soumission et d'étude et des projets en général. On observe dans la figure 7 ci-dessous que plus de la moitié des répondants se disent d'accord sur une évaluation positive des différents aspects mesurés et plus de 80% sont d'accord ou plutôt d'accord.

**Figure 10 Soumission et étude des projets: en général (Q04)**





Dans le détail, on voit que les échanges sont jugés positifs par près des deux tiers des répondants et que seuls 10% d'entre eux pensent que les échanges n'ont pas été très constructifs. C'est là l'aspect le mieux jugé de cette phase de soumission et d'étude de projets. Les échanges sont jugés d'autant plus constructifs que le dernier contact du partenaire est récent : Ceci pourrait indiquer soit que l'équipe de la FPV est de plus en plus performante soit que les répondants se souviennent de moins en moins de la richesse de leurs échanges.

La satisfaction avec la rapidité du traitement, la clarté du processus et la quantité d'informations disponibles est presque aussi élevée. Elle diminue cependant fortement avec le nombre de projets refusés.

C'est au niveau de l'explication des raisons d'acceptation ou de refus que la marge d'amélioration est la plus grande puisque 10% des répondants pensent que ces raisons leur ont été plutôt mal expliquées et 8% qu'elles ont été mal expliquées. Cette proportion de répondants insatisfaits de l'explication des motifs est bien évidemment plus forte chez ceux qui se sont vu refuser un ou plusieurs projets (environ 70% de plutôt insatisfaits ou insatisfaits (sig.\*\*\*)).

Il apparaît aussi que ces raisons semblent avoir été mieux expliquées au fil du temps : 22% (n=9) des organisations qui ont soumis leur projet le plus récent en 2003 ou précédemment ne sont plutôt pas d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation ; c'est le cas de 17% (n=30) en 2004-2007, 11% (n=44) en 2008-2009 et 3% en 2010-2011 (n=37).

Au final, il apparaît donc que les partenaires de la FPV sont en général très satisfaits du processus de soumission et d'études des projets. De manière tout à fait logique, cette satisfaction ne semble véritablement diminuer qu'avec les projets que refuse la FPV.

Dans les questions 5 et 6, les deux composantes principales de cette première phase de soumission et d'étude de projet ont été évaluées :

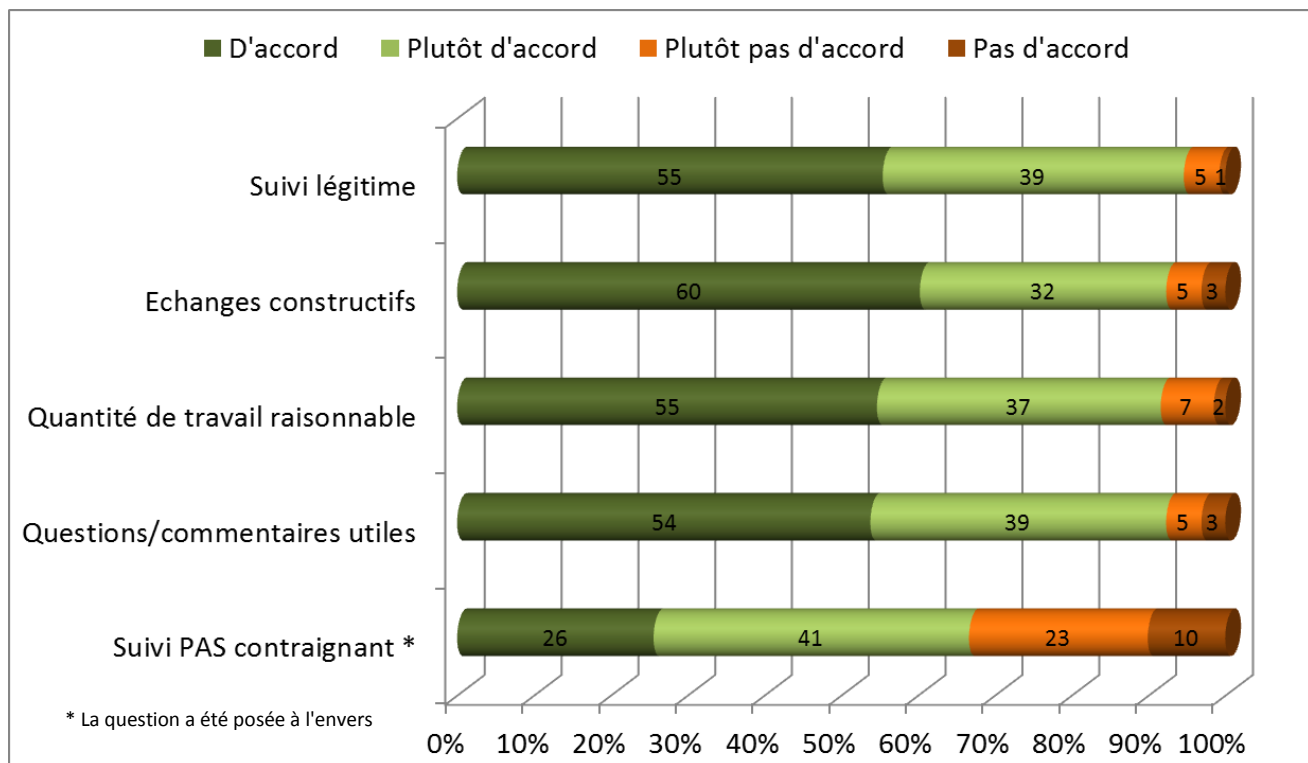
- La lettre d'introduction ou pré-projet : Plus de 95% des répondants estiment que les directives pour cette étape sont compréhensibles, près de 90% estiment les exigences de la FPV raisonnables mais que 31% estiment que cette phase du processus est lourde et superflue. C'est sur ce dernier point qu'apparaît la plus grande marge d'amélioration.
- L'étude du projet : L'analyse de la satisfaction avec ce processus montre de plus grandes marges d'amélioration que pour la phase de pré-projet :
  - Plus de la moitié des anglophones (61%) et des hispanophones (55%) pensent que les directives pour cette étape sont très claires mais ce n'est le cas que pour 36% des francophones (sig\*). Peut-être que les directives en Français pour cette étape pourraient être affinées...
  - Les questions et commentaires de la FPV sont jugés utiles par 86% des répondants (cette proportion diminue chez ceux qui se sont vu refuser un projet).
  - Le fait que la FPV ne propose pas de formulaire standard pour la soumission des projets facilite la vie de près de 80% des répondants.
  - L'importance accordée par la FPV aux indicateurs a permis à 78% des répondants d'affiner au moins un peu leurs outils de monitoring. L'importance accordée par la FPV aux indicateurs ne semble pas exagérée pour 70% des répondants ; ce qui laisse 30% qui pensent le contraire... Il semble que les partenaires comprennent mieux l'importance accordée aux indicateurs dès le deuxième projet.

- Finalement, 46% des répondants estiment que la FPV est plus exigeante que les autres bailleurs de fonds.

## II.6. La phase d'exécution et de suivi des projets

Le processus d'exécution et de suivi des projets était évalué en général dans la question 7. La figure 10 ci-dessous montre que les répondants jugent cette étape de manière positive.

Figure 11 L'exécution et le suivi des projets: en général (Q07)



Plus de la moitié des répondants estiment que le suivi exercé par FPV est légitime et que les échanges ont été constructifs durant cette phase. Ce haut niveau de satisfaction ne varie de manière significative selon aucun de nos facteurs explicatifs.

S'il y a aussi plus de la moitié des répondants qui estiment que la quantité de travail demandée par la FPV est plutôt raisonnable, cette proportion varie selon le nombre de projets refusés (seuls 26% de ceux qui ont eu un projet refusé la jugent raisonnable), la langue du répondant et la région du projet (les ONG hispanophones ou qui travaillent en Amérique Latine sont prêtes à davantage de travail pour le suivi des projets).

Les questions et commentaires de la FPV pour cette phase sont aussi jugés utiles par plus de la moitié des répondants. Cette proportion diminue avec le temps : si 77% (n=26) de ceux qui ont soumis leur premier projet en 2003 ou avant sont d'accord avec l'affirmation, cette proportion diminue à 51% (n=47) pour ceux qui l'ont fait entre 2004 et 2007, 45% (n=42) pour 2008-2009 puis 42% (n=12) pour 2010-2011 (sig.\*). Il y a probablement là une marge d'amélioration... Le nombre de projets refusés influence négativement l'évaluation (61% de ceux qui n'ont aucun projet refusé sont d'accord que les commentaires sont utiles tandis que ce n'est le cas que pour 37% (n=27) de ceux qui en ont un et 36% (n=11) de ceux qui en ont plusieurs. sig.\*)

Finalement, environ un tiers des répondants estiment que le suivi exercé par la FPV est trop contraignant. Ici encore, on peut penser qu'il existe une marge d'amélioration. Les hispanophones sont nettement plus nombreux (28%) à estimer que le suivi de projet est contraignant (10% des anglophones et 3% des francophones sont de cet avis. sig.\*\*)

Dans les questions 8 et 9, l'accord de partenariat et les rapports ont été évalués :

- L'accord de partenariat est l'un des aspects les plus appréciés de l'ensemble du processus :
  - Près des trois quarts des répondants jugent qu'il définit les obligations du partenaire et de la FPV de manière claire.
  - Une proportion presque aussi importante (70%) juge que les attentes de la FPV en matière de reporting narratif et financier sont claires.
  - Presque deux répondants sur trois pensent que le calendrier des rapports à fournir à la FPV coïncide bien avec l'avancement du projet (cette proportion est plus élevée -80%- chez les anglophones).
  - Quant à l'échéancier des paiements, 60% des répondants estiment qu'il correspond à leurs besoins. Là encore, il semble que l'échéancier convienne mieux aux anglophones.
  - 60% des répondants estiment que le contrat de partenariat a bien facilité les relations entre leur organisation et la FPV.
  - 85% des répondants pensent que le calendrier de reporting et l'échéancier des paiements de la FPV est mieux adapté que celui des autres bailleurs de fonds.
- Les rapports narratifs et financiers sont aussi jugés positivement :
  - Les attentes de la FPV quant au contenu des rapports tant narratifs que financiers sont perçues comme claires par plus de la moitié des répondants.
  - Ces attentes sont aussi perçues comme légitimes par environ 7 répondants sur 10 pour les deux types de rapport. Les partenaires qui ont un ou plusieurs projets importants (plus de CHF 100'000) avec la FPV sont nettement plus souvent d'accord que les attentes de la FPV pour les rapports tant narratifs que financiers sont légitimes. Les partenaires les plus expérimentés de la FPV (qui travaillent sur des projets importants) ont une plus grande habitude des exigences élevées en matière de reporting.
  - L'absence de format standard simplifie la vie de 80% des répondants mais il reste 20% qui souhaiteraient plutôt qu'on leur donne un guide.
  - La rapidité du délai entre la soumission des rapports et le paiement de la tranche correspondante satisfait grandement plus de la moitié des répondants.
  - Finalement, plus de la moitié (52%) des répondants estiment que l'analyse de la FPV est plutôt plus pointilleuse que celle des autres bailleurs.

### III. Conclusion

Le site web de la fondation est bien apprécié de ses partenaires. Des marges d'amélioration restent cependant possibles, en particulier au niveau de la convivialité et de l'attractivité du site en Français et de l'exhaustivité du site en Espagnol et en Anglais (section II.1).

C'est avant tout auprès de connaissances que les répondants ont entendu parler de la FPV puisque plus de la moitié d'entre eux sélectionnent cette source. Un peu moins d'un tiers des répondants ont entendu parler de la FPV par s'autres ONG tandis que c'est le cas d'un sixième pour Internet et d'un sixième par d'autres sources. Dans l'analyse, nous avons montré que la visibilité de la FPV sur la base de son site web et des autres ONG augmente avec le temps (section II.2).

Dans la section III, il apparaît donc que les partenaires de la FPV sont en général très satisfaits du processus de soumission et d'études des projets. De manière tout à fait logique, cette satisfaction ne semble véritablement diminuer qu'avec les projets que refuse la FPV.

Dans l'ensemble du processus, la phase qui semble montrer la plus grande marge d'amélioration est sans doute celle d'étude de projet : Bien que les directives soient jugées claires par neufs répondants sur dix, cette vérité varie fortement en fonction de la langue.

La relation avec la FPV est jugée très positivement par ses partenaires, en particulier en ce qui concerne le soutien financier (section V.1). Les partenaires jugent aussi de manière très positive les qualités de la fondation (section V.2). Bien que ses partenaires soient partagés lorsqu'il s'agit de savoir si la FPV est plutôt typique ou atypique, on voit que la FPV est très appréciée par rapport aux autres bailleurs, bien qu'elle soit perçue comme exigeante par certains (section V.3).

Au final, près des deux tiers des répondants se disent satisfaits de la collaboration avec la FPV. Cette proportion impressionnante, ajoutée au fait que 90% des répondants se disent au moins « plutôt satisfait » par la collaboration montre l'excellence de la Fondation Pro Victimis.