

23 juin 2006 -17:00

Appartient à [Conseil des Ministres du 23 juin 2006](#)

Enquêtes de satisfaction

Chaque service public fédéral effectuera une enquête de satisfaction tous les deux ans

Chaque service public fédéral effectuera une enquête de satisfaction tous les deux ans

Sur proposition de M. Christian Dupont, Ministre de la Fonction publique, le Conseil des Ministres a approuvé un projet relatif aux enquêtes de satisfaction dans les services publics fédéraux. Désormais, chaque service public fédéral devra effectuer, tous les deux ans, au moins une enquête de satisfaction auprès des citoyens, des fonctionnaires ou des partenaires de l'administration. Les services publics doivent continuellement faire face aux changements de la société et aux nouveaux défis qu'ils entraînent. Pour pouvoir maintenir un service de qualité tant envers les citoyens qu'envers les entreprises, il est important d'évaluer de manière continue si ce service est bien adapté aux nouveaux besoins et aux nouvelles attentes des usagers des services publics. Pour être réellement efficace, cette évaluation ne peut se limiter à un seul point de vue. Elle doit au contraire mesurer le niveau de satisfaction de tous ceux qui contribuent de près ou de loin à faire évoluer les services publics : - les citoyens seront interrogés sur la qualité du service qui leur a été rendu, le premier contact, l'accueil, etc. ; - les collaborateurs peuvent, quant à eux, fournir des informations essentielles sur le contenu et l'environnement de travail, les possibilités de développement, la culture de l'organisation, la relation avec leur chef direct, etc. ; - enfin, la relation que l'administration entretient avec ses partenaires, ses groupes d'influence et ses fournisseurs est elle aussi importante pour étudier la culture et la méthode de travail de nos services publics. Par ailleurs, ces enquêtes de satisfaction ne pourront se limiter à un simple état des lieux : les mesures de satisfaction ne sont pas une fin en soi mais un outil. L'objectif d'un tel instrument de gestion est d'aboutir à des actions concrètes d'amélioration des services. Chaque enquête de satisfaction sera donc suivie d'un plan d'action, qui sera publié, par exemple sur le site Internet des services publics, et exécuté. Il sera ensuite évalué afin d'adapter éventuellement les améliorations mises en place. Tous les deux ans, un rapport sera transmis au Gouvernement pour faire le point sur les progrès réalisés suite aux enquêtes de satisfaction.

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe