



INSTITUT POUR L'ETUDE DES MARCHES ET LES SONDAGES D'OPINION – INSTITUT FÜR MARKT- UND MEINUNGSFORSCHUNG
M.I.S. TREND SA – Pont Bessières 3 – CH 1005 Lausanne – Tél. +41 21 320 95 03 – Fax + 41 21 312 88 46 e-mail : info@mistrend.ch

Enquête de satisfaction auprès des partenaires de l'EVAM

Merci d'entrer votre mot de passe : _____

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan stratégique, la Direction de l'EVAM nous a mandaté pour connaître l'opinion de ses partenaires.

Plus vous serez nombreux à prendre part à cette enquête, plus les résultats seront représentatifs de l'ensemble des partenaires, c'est pourquoi **votre participation est extrêmement importante**.

Nous attirons votre attention sur le fait que M.I.S. TREND, en tant qu'institut d'études, est soumis à des règles strictes sur la confidentialité des réponses et la protection des personnes.

Deux précisions importantes :

- Ce questionnaire est relativement court (15 minutes) et nous vous prions de le compléter dès maintenant ou **au plus tard pour le 29 janvier 2010**. Vous avez la possibilité de sortir de l'enquête à tout moment et d'y revenir plus tard pour la terminer.
- Si vous craignez que les questions posées à la fin de l'enquête permettent de vous identifier par recoupements, sachez que les résultats nous seront uniquement présentés sous forme de tableaux statistiques agglomérés.

Nous vous invitons à répondre en toute liberté en fonction de ce que vous ressentez ou de votre vision de l'EVAM. La transmission des données sur le serveur de M.I.S. TREND est naturellement sécurisée et vos réponses seront traitées de manière **strictement confidentielle et anonyme**.

Si vous éprouvez la moindre difficulté en remplissant le questionnaire, n'hésitez pas à nous contacter à l'institut **M.I.S. TREND** au +41 **21.320.95.03** ou par courriel à info@mistrend.ch.

1. Selon votre perception, l'EVAM est ...

Sélectionner la réponse « oui » ou « non » pour chaque proposition

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Une entreprise privée | oui / non |
| Une œuvre d'entraide | oui / non |
| Une fondation | oui / non |
| Un établissement de droit public | oui / non |
| Une ONG | oui / non |
| Un groupe de pression | oui / non |

2. En qualité de partenaire de l'EVAM, quel est votre niveau de satisfaction lors de votre collaboration avec l'EVAM ?

Une seule réponse possible

- Tout à fait satisfait → Q.4
- Assez satisfait → Q.4
- Pas vraiment satisfait → Q.3
- Pas du tout satisfait → Q.3

3. Pour quelles raisons n'êtes-vous pas entièrement satisfait, voire insatisfait, de votre collaboration avec l'EVAM ?



4. En moyenne, à quelle fréquence êtes-vous en contact avec l'EVAM ?

Une seule réponse possible

- Au moins une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Environ une fois par mois
- Tous les deux ou trois mois
- Moins souvent

5. A quelle fréquence contactez-vous l'EVAM à l'aide des moyens suivants ?

Une réponse par ligne

| | Souvent | De tps en tps | Rarement | Jamais |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Par téléphone | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Par email | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| En face-à-face (rencontre, séance) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Par fax | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Par courrier | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Autre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Avec quel service êtes-vous régulièrement en contact ?

Sélectionner la réponse « oui » ou « non » pour chaque service

Le siège administratif (qui regroupe les services centraux et les Etats majors des unités ainsi que les guichets pour l'aide d'urgence)

oui / non

Les antennes administratives (Renens, Yverdon, Clarens) destinées aux commandes d'assistance financière et aux rendez-vous sociaux des personnes en phase séjour

oui / non

Les sites des prestations intégration et développement (orientation, formation, programme occupation, recherche emploi)

oui / non

Les foyers d'hébergement collectif

oui / non

Autre : noter

oui / non

7. Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services et prestations que vous avez pu expérimenter avec ce(s) service(s) en particulier ?

Une seule réponse possible

- Tout à fait satisfaisant → Q.9
- Assez satisfaisant → Q.9
- Pas vraiment satisfaisant → Q.8
- Pas du tout satisfaisant → Q.8

8. Pour quelles raisons n'êtes-vous pas entièrement satisfait, voire insatisfait, de ce(s) service(s) de l'EVAM ?



9. Votre perception de l'EVAM est globalement meilleure, identique ou moins bonne que celle de l'ex-FAREAS ?

- Meilleure → Q.9b
- Identique → Q.10
- Moins bonne → Q.9b
- Sans opinion / ne sait pas → Q.10

9b. Pourquoi ?



10. Par rapport à ce que vous avez pu expérimenter comme services et prestations de l'EVAM, merci d'indiquer pour chacun des points suivants si vous le trouvez très satisfaisant, assez, pas vraiment ou pas du tout satisfaisant.

Une réponse par ligne. Si nécessaire, vous pouvez aussi cocher la case « pas concerné ».

| Sur la qualité des services et prestations de l'EVAM | <i>Très satisfaisant</i> | <i>Assez satisfaisant</i> | <i>Pas vraiment satisfaisant</i> | <i>Pas du tout satisfaisant</i> | <i>Ne sait pas/ pas concerné</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| La qualité en général des services et prestations offerts aux migrants par l'EVAM | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité en général des relations de l'EVAM avec les partenaires actifs dans le domaine social | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité en général des relations de l'EVAM avec les communes (écoles, police, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité en général des relations de l'EVAM avec les institutions actives dans le domaine de la santé (CSI, PMU, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité en général des relations de l'EVAM avec les groupements de bénévoles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité du soutien et de l'encadrement proposé aux migrants par les assistants sociaux de l'EVAM | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des logements privés proposés pour héberger les requérants d'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des foyers collectifs proposés pour héberger les requérants d'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité de l'aide à la recherche d'un emploi proposée aux requérants d'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des formations en français proposées aux requérants d'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des programmes d'occupation pour aider les requérants d'asile à s'intégrer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité de la délivrance de l'assistance financière aux requérants d'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sur les aspects relationnels | <i>Très satisfaisant</i> | <i>Assez satisfaisant</i> | <i>Pas vraiment satisfaisant</i> | <i>Pas du tout satisfaisant</i> | <i>Ne sait pas/ pas concerné</i> |
| La qualité de vos relations avec les collaborateurs de l'EVAM pris dans leur globalité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité de l'accueil téléphonique à l'EVAM | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La facilité de savoir à qui s'adresser à l'EVAM lorsqu'on cherche une information particulière | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'accessibilité et la disponibilité de votre/ de vos interlocuteur(s) à l'EVAM | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des contacts de votre institution / entreprise avec la Direction et les cadres de l'EVAM | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des contacts de votre institution / entreprise avec le personnel administratif de l'EVAM (gestion, finance, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des contacts de votre institution / entreprise avec le personnel de terrain de l'EVAM (assistants sociaux, surveillants, intendants foyers, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Sur la communication de l'EVAM | <i>Très satisfaisant</i> | <i>Assez satisfaisant</i> | <i>Pas vraiment satisfaisant</i> | <i>Pas du tout satisfaisant</i> | <i>Ne sait pas/pas concerné</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| La capacité de l'EVAM d'informer ses partenaires des décisions importantes liées à l'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La capacité de l'EVAM de prendre en considération l'avis de ses partenaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La visibilité des actions de communication et de sensibilisation de l'EVAM ayant pour thème l'intégration | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La visibilité des actions associées aux programmes d'occupation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. Connaissez-vous le site Internet de l'EVAM ?

- Oui → Q.12
 Non → Q.14

12. A quelle fréquence vous rendez-vous sur le site Internet de l'EVAM ?

- Souvent → Q.13
 De temps en temps → Q.13
 Rarement → Q.14
 Jamais → Q.14

13. En qualité de partenaire de l'EVAM, quel est votre niveau de satisfaction du site Internet de l'EVAM ?


- Tout à fait satisfait
 Assez satisfait
 Pas vraiment satisfait
 Pas du tout satisfait

14. Etes-vous en accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes ?


Une réponse par ligne.

| Sur votre perception de l'EVAM | Tout à fait d'accord | Assez d'accord | Pas vraiment d'accord | Pas du tout d'accord | Ne sait pas/ pas d'opinion |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| L'EVAM est bien organisé et structuré | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM est un établissement public responsable | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM est un établissement public qui fait preuve d'ouverture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM a toute autorité pour assister les migrants dans le respect de la loi et sur la base de l'égalité de traitement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM est une organisation de référence en Suisse pour l'accueil et l'intégration des migrants | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM est proactif et sait anticiper les changements inhérents au domaine de l'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM est proche de ses bénéficiaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM lutte contre les préjugés concernant les demandeurs d'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM vise l'autonomie des bénéficiaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM est transparent (dit ce qu'il fait et fait ce qu'il dit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM respecte les délais et les engagements | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM doit améliorer les mesures d'intégration des requérants d'asile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM devrait étendre ses prestations d'aide à l'intégration aux réfugiés statutaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'EVAM devrait développer davantage les actions d'occupation d'utilité publique | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

15. Selon vous, dans quels domaines l'EVAM devrait-il s'investir pour améliorer l'intégration des requérants d'asile ?

 _____

16. Dans quels domaines l'EVAM pourrait-il développer ses programmes d'occupation?

 _____

17. Enfin, selon vous, comment l'EVAM pourrait-il améliorer sa collaboration avec vous (votre service, établissement, entreprise, etc.) ?



Les indications personnelles

Je suis :

- Un homme
- Une femme

Je suis dans la tranche d'âge :

- Moins de 40 ans
- 40 ans et plus

Je suis personnellement en relation avec l'EVAM depuis :

- Moins de 2 ans
- 2 à 5 ans
- 6 à 10 ans
- Plus de 10 ans

Je travaille dans le domaine suivant :

- Politique (Conseil d'Etat, Grand Conseil)
- Autorités locales (communes, municipalités)
- Services de l'Etat (DINT, SPOP, OTG, ORP, etc)
- Economique (banques, assurances, etc)
- Immobilier
- Santé (CSI, PMU, etc)
- Police, sécurité
- Institutionnel
- Associatif et/ou du bénévolat
- Presse, médias
- Autre

Dans mes activités professionnelles :

- Je dirige une équipe de plusieurs personnes
- Je n'ai pas de responsabilités hiérarchiques

MERCI BEAUCOUP D'AVOIR REPONDU A CETTE ENQUETE