



# Étude de satisfaction des participants au congrès national des Sem 2003 à Nantes

Synthèse quantitative

Novembre 2003

■	Contexte, objectifs et méthodologie	p.4
■	Synthèse des résultats	p.5
■	Description de l'échantillon	p.10
■	Modalités de participation	p.14
■	Principaux résultats	p.17
➤	<b>Satisfaction globale du congrès</b>	<b>p.18</b>
➤	<b>Satisfaction de l'organisation</b>	<b>p.22</b>
◆	planning des activités	p.23
◆	déjeuner	p.24
◆	préparation du congrès	p.25

➤ <b>Satisfaction des temps de travail</b>	<b>p.26</b>
◆ satisfaction des différentes interventions	p.27
- satisfaction globale du programme	p.28
- détail des interventions et conférences	p.29
- documentation remise	p.35
◆ salon du développement local	p.36
➤ <b>Visites professionnelles</b>	<b>p.38</b>
➤ <b>Moments de détente et animation</b>	<b>p.41</b>
◆ Satisfaction de la soirée de prestige	p.42
◆ Soirée d'accueil	p.43
➤ <b>Suggestions pour l'année à venir</b>	<b>p.44</b>
■ <b>Annexes : Lexique, note de lecture, verbatims</b>	<b>p.46</b>

# Contexte, objectifs et méthodologie

- Le congrès 2003 des Sem a eu lieu les 7, 8 et 9 octobre derniers à Nantes.  
Afin de mesurer la satisfaction des participants à ce congrès, la fédération des Sem a souhaité s'aider d'une étude.
- L'objectif de cette étude était de mesurer la satisfaction des participants par rapport aux différents contenus proposés lors de ces 3 journées mais aussi par rapport à l'organisation et aux animations.



**Il s'agissait concrètement, grâce à ce bilan, de retenir les meilleures orientations pour la prochaine édition du congrès en 2004 à Bordeaux.**

- Nous avons interrogé 130 congressistes (à partir du fichier des participants au congrès fourni par vos soins), dont :
  - ◆ 49 congressistes ne faisant pas partie d'une Sem
  - ◆ 81 congressistes faisant partie d'une Sem
- L'enquête a été menée par téléphone du 24 octobre au 5 novembre dernier.
- Pour chaque prestation, nous avons analysé les résultats selon :
  - L'âge
  - Le sexe
  - Le "statut" (Sem, Non Sem)

# 1 - Synthèse des résultats

## ■ Un congrès très satisfaisant

- Avec 94,6% de satisfaction globale, le congrès national des Sem 2003 à Nantes ressort comme étant un très bon cru. Il confirme ainsi l'évolution positive déjà engagée depuis deux ans.

## ■ Les points forts du 37<sup>ème</sup> congrès national des Sem à Nantes :

Cette **perception très positive** vient à la fois saluer une réussite sur le **fond** (le choix et contenu des ateliers) et la **forme** (l'atmosphère, l'ambiance générale).

- L'objectif de convivialité du congrès est complètement atteint avec 97,7% de satisfaits dont 39,7% de très satisfaits. Ce succès est d'autant plus important que la principale motivation à la participation réside dans le contact et les échanges permis par ce congrès.

➔ **Les temps de travail :**

- ◆ **La qualité des travaux** (carrefours, ateliers, conférences,..) était logiquement très attendue, elle est effectivement apparue comme la deuxième raison de participation au congrès. Elle était bien au rendez-vous cette année puisque les activités sont les temps forts retenus par presque 2/3 des participants (61% d'entre eux).
  - ◆ **Les activités** les plus fréquemment citées par les congressistes sont : la rencontre annuelle des directeurs des Sem, la rencontre avec le directeur général de l'urbanisme, le carrefour renouvellement urbain, l'assemblée générale et le carrefour Sem et développement économique. Un seul bémol sur ce dernier carrefour, il est très peu restitué, à posteriori, comme un temps fort de ce congrès.
  - ◆ Le **Salon du développement local** constitue une manifestation très appréciée dans sa dimension relationnelle. **80,7%** des congressistes plébiscitent la source de contacts qu'il représente.
  - ◆ Un **choix de visites professionnelles de qualité**. Il est jugé satisfaisant pour 97,3% des participants et très satisfaisant pour 31,5% d'entre eux.
- ➔ **Côté détente, la soirée de prestige** recueille 83,1% de satisfaction ; on y a apprécié la qualité du repas comme celle du spectacle. La soirée libre, qui correspond à un souhait exprimé l'an dernier par 58% des congressistes, est logiquement bien accueillie : 93,9% des participants au congrès de Nantes ont apprécié cette initiative.

## ■ Motivation et modalités de la participation au congrès :

- **L'échange entre participants** a été la principale motivation à la participation au congrès de Nantes (pour 48,5% des congressistes interrogés). On est venu pour les *"rencontres et échanges entre les différentes SEM de France"*, pour les *"contacts professionnels"*.
- Une large majorité des congressistes est venue pour **2 jours au moins** (86,9% d'entre eux), le point culminant de la fréquentation étant le mercredi.  
Notons, toutefois, que la présence sur les 3 journées ne concerne que 40% des participants contre 49% l'an dernier.
- Quelques suggestions d'amélioration vont d'ailleurs dans le sens de **la réduction de la durée** du congrès (pour plus de 6% des participants) : *"trois jours de congrès, c'est relativement long"*, *"faire le congrès sur 2 jours"*.
- Les congressistes ayant participé à la totalité du congrès sont plutôt les collaborateurs Sem, les participants "non Sem" étant plutôt présents sur 2 jours.

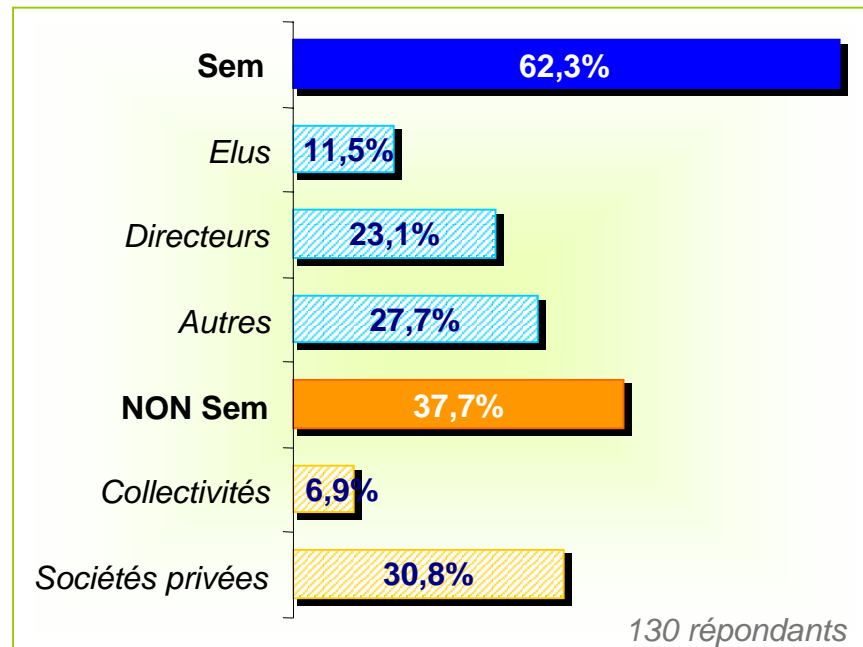
## ■ Les leviers d'amélioration pour le 38<sup>ème</sup> congrès :

- Bien qu'en progression par rapport à l'an dernier (les taux d'insatisfaits était de 35% à 37% contre 20,6% cette année), **les déjeuners obtiennent les moins bons scores** de l'enquête. L'effort doit se porter sur leur **confort** : une suggestion évoquée spontanément par 11,5% des participants. *"Le déjeuner doit être assis", "mettre des chaises et des tables pour le repas"* : une suggestion simple à mettre en œuvre dans la mesure où le lieu le permet...
- Le planning est satisfaisant pour 80% des participants. Il pourrait néanmoins être optimisé au travers d'une meilleure répartition des activités : *"Il faut faire en sorte que les ateliers les plus porteurs ne soient pas réalisés en même temps", "les ateliers étaient trop concentrés sur la journée du mercredi."*
- Ce point avait déjà été évoqué l'année dernière. Les organisateurs devront donc pour la prochaine session s'efforcer de répondre à cette attente principale ; cela passe notamment par une réflexion sur les cibles concernées par chaque atelier.



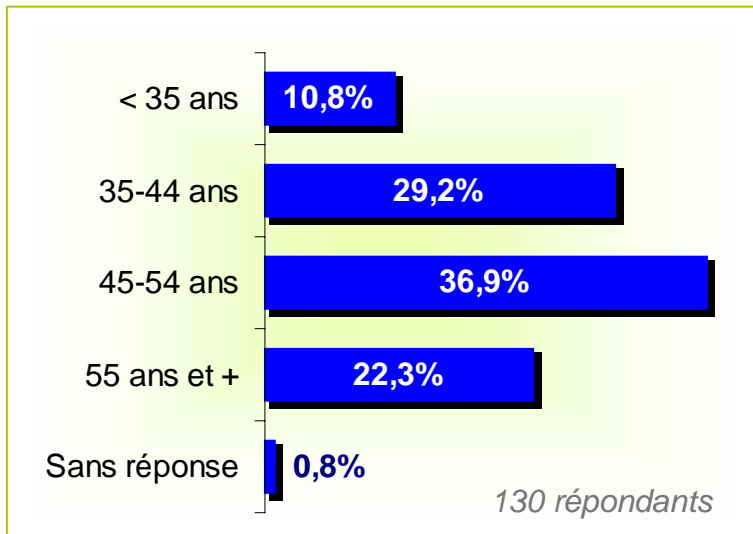
## 2 - Description de l'échantillon

# Appartenance à une Sem\*

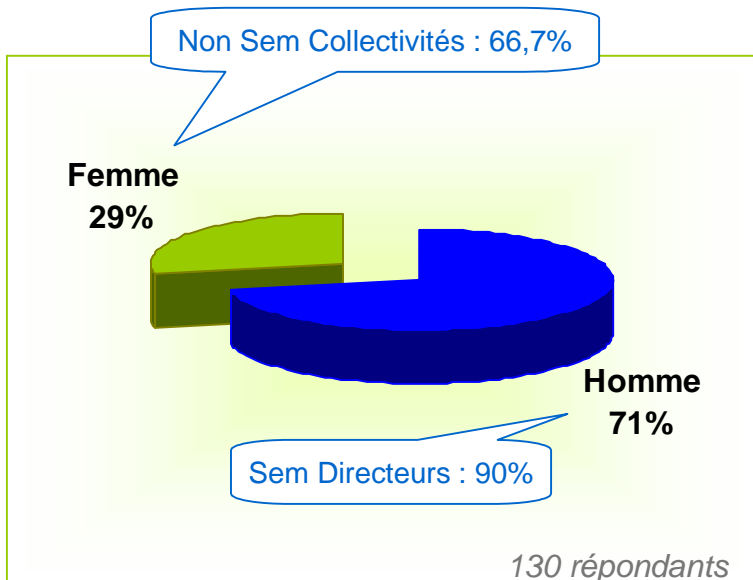


**2/3 des personnes interrogées font partie d'une Sem (quota imposé)**

# Age et sexe



**Une population dont presque les 2/3 a plus de 45 ans**  
 ↪ **Une population expérimentée**

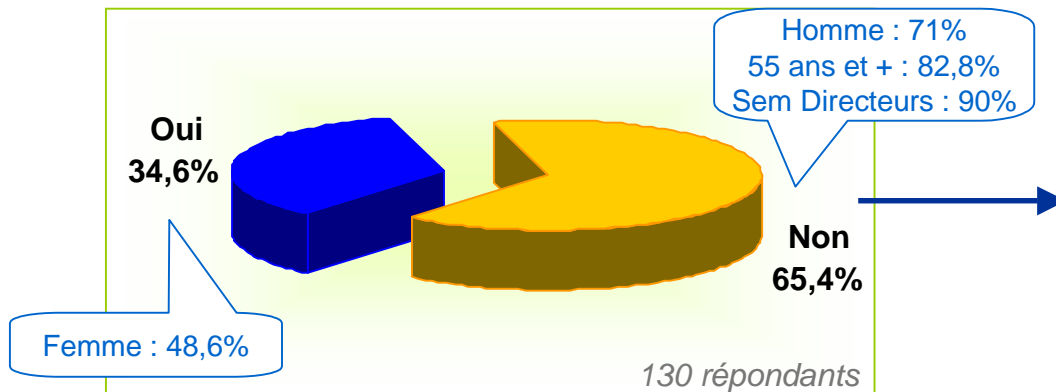


**Un congrès fréquenté par une large majorité d'hommes**

# Antériorité de la participation

*Pour commencer, est-ce la première fois que vous participez personnellement au congrès des Sem ?*

*Etiez-vous notamment présent ?*



Congrès de Marseille	77,6%
Congrès de Grenoble	56,5%
Congrès de Reims	47,1%

85 répondants

La participation au congrès des Sem est habituelle pour de nombreux congressistes. Seulement 1/3 d'entre eux (et plus particulièrement des femmes) découvraient le congrès cette année :

Une **fidélité donc confirmée et accrue** à ce rendez-vous important de l'actualité des Sem :

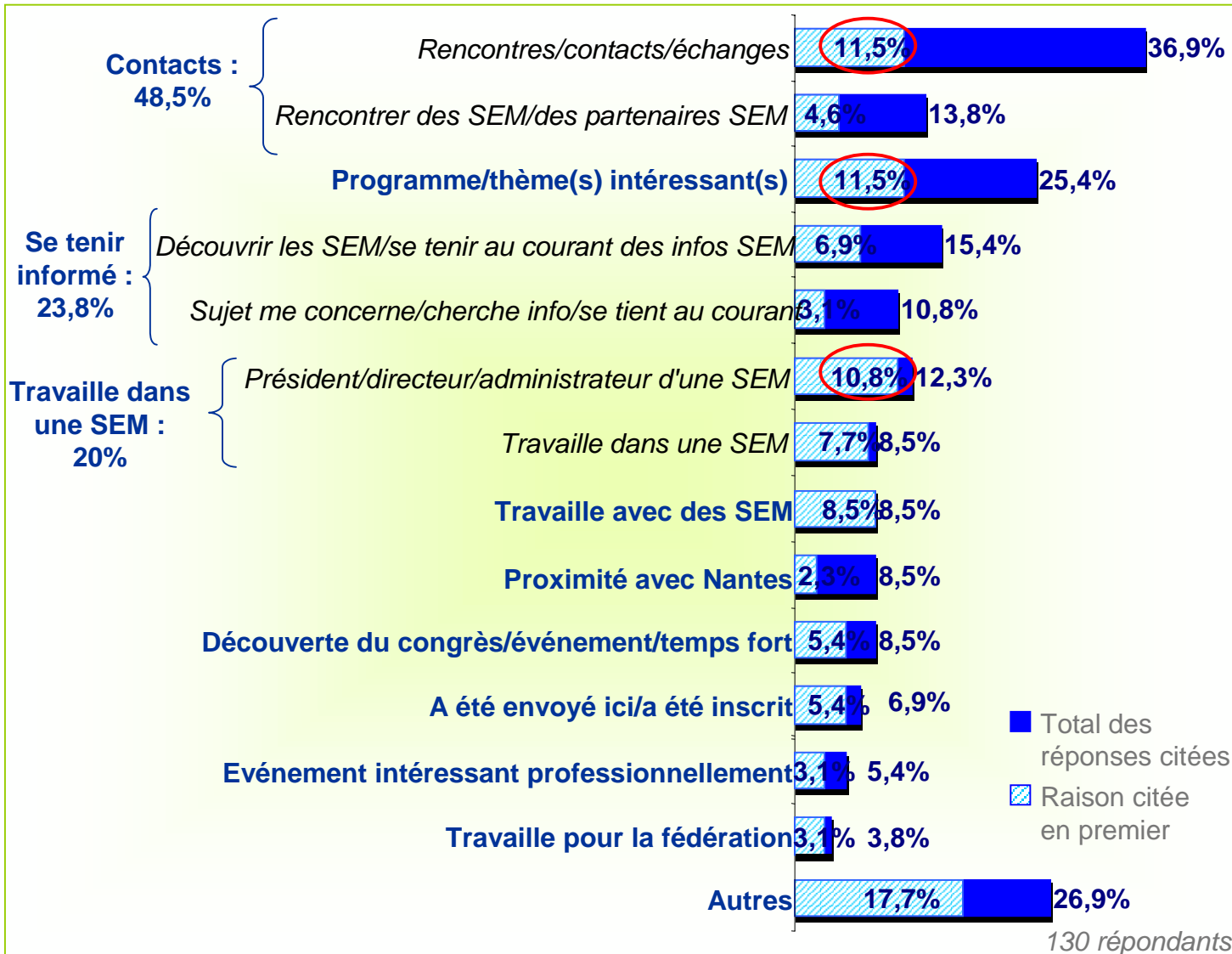
A noter des phénomènes "naturels" de rotation des participants à l'intérieur d'une même structure, ou bien de turnover important, qui expliquent le taux de participation de ces mêmes individus aux Congrès d'il y a deux ou trois ans.



## 3 - Modalités de participation

# Raisons d'inscription

Pour quelles raisons principales vous êtes-vous inscrit cette année ?



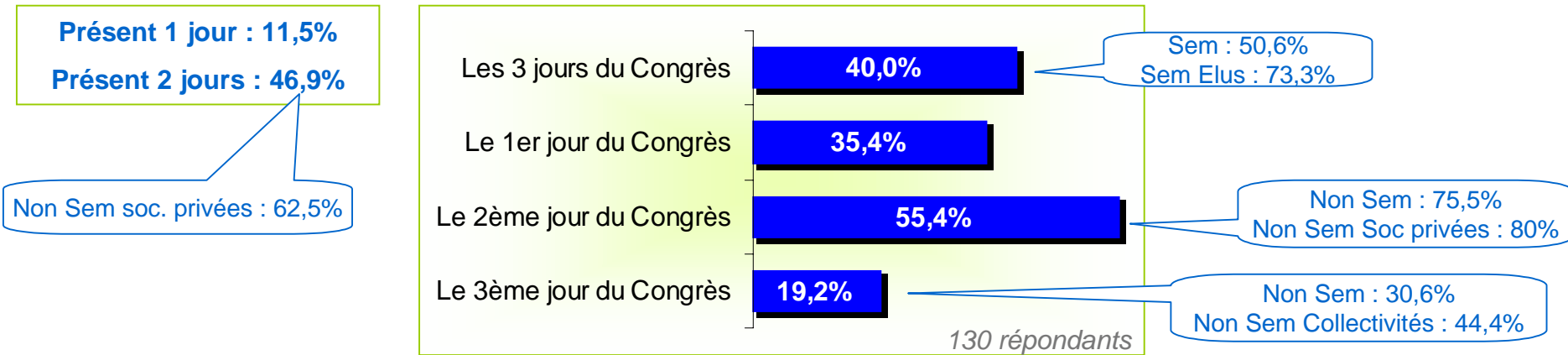
Une visite motivée en premier lieu par la recherche de contacts professionnels, mais également par une intervention, un débat en particulier



Une attention toute particulière à porter aux moments de convivialité et d'échanges.

# Jours de présence

*Etiez-vous présent les 3 jours de Congrès ou seulement une partie ?*



**Une majorité de congressistes qui viennent au moins pour 2 jours .**  
**Un pic de fréquentation en milieu de congrès (le mercredi) où 95% de nos interviewés étaient présents**



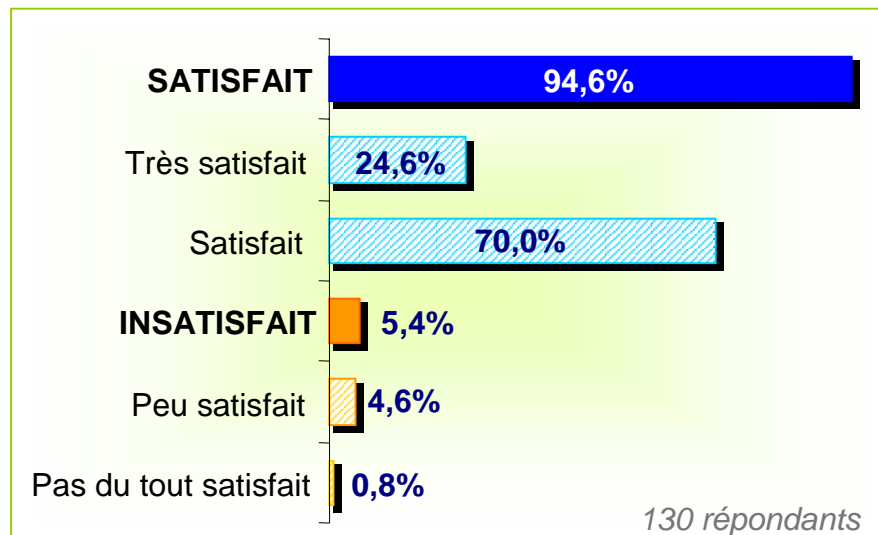
## 4- Principaux résultats



# A - Satisfaction globale du congrès

# Satisfaction globale du congrès

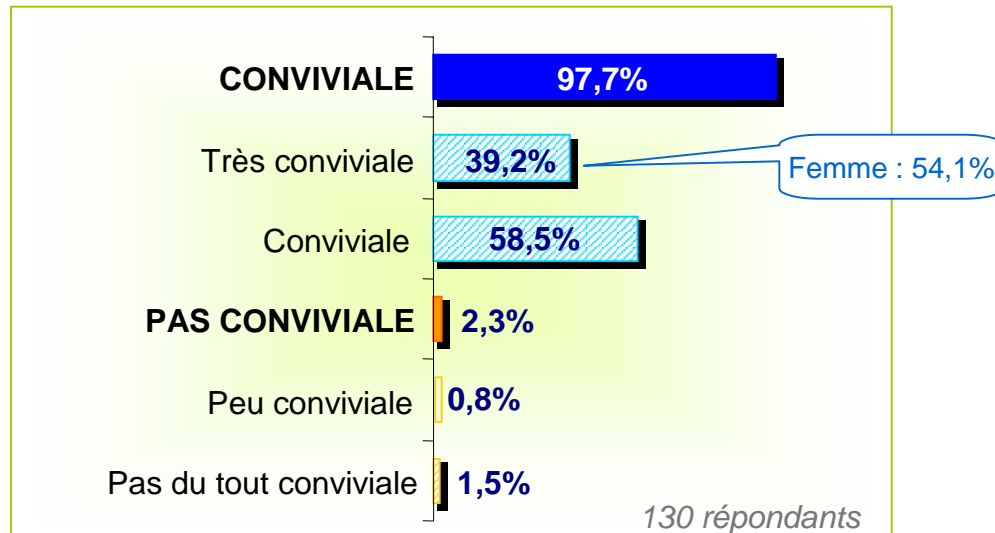
*Finally, regarding this 37th edition of the congress, how do you feel about it?*



**Un congrès qui donne entière satisfaction à ses participants et ce quelle que soit l'origine des congressistes. Quelques optimisations restent cependant possibles afin d'atteindre un taux d'excellence (% de très satisfaisant) plus important.**

# Convivialité du congrès

Concernant l'ambiance générale du congrès, vous l'avez trouvée... ?

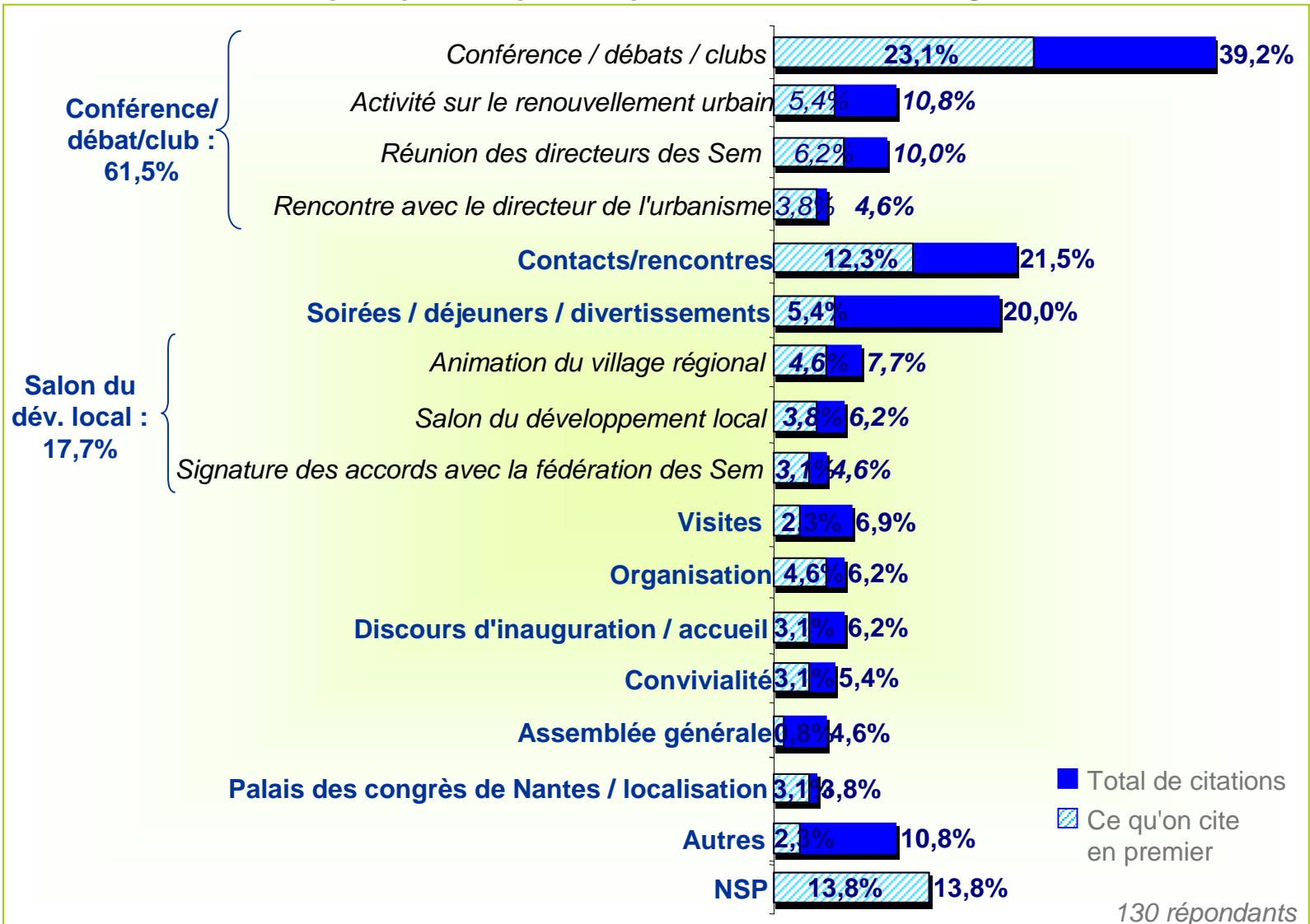


**L'objectif de convivialité est largement atteint, en particulier pour les femmes !**

**Rappelons que les échanges et contacts professionnels étaient ressortis comme étant la première motivation de la participation.**

# Ce qu'on retient du congrès...

Quels furent les trois principaux temps forts que vous retenir de ce congrès ?

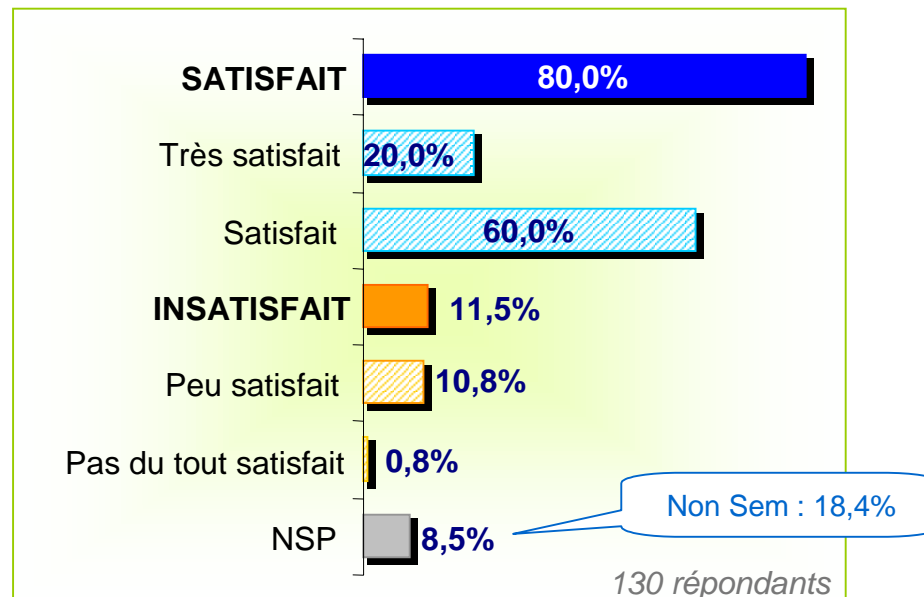




# B - Satisfaction de l'organisation

# Planning des activités

Concernant le planning des activités, vous en avez été ?

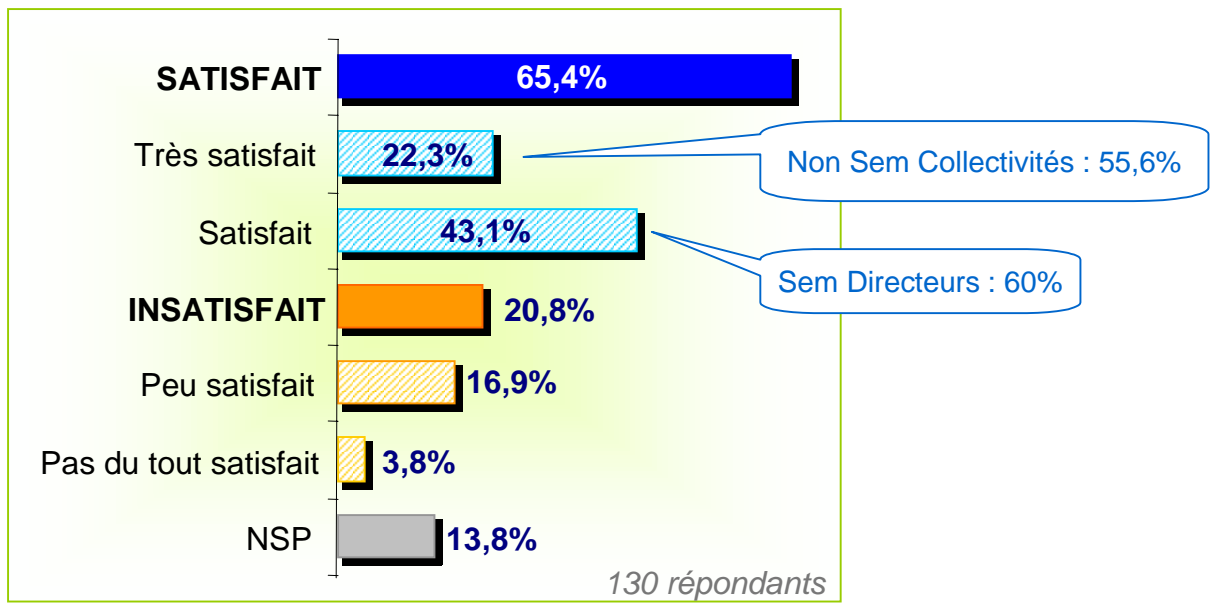


**Un planning satisfaisant mais perfectible notamment en terme d'organisation des activités sur place.**

**Les insatisfactions relèvent en particulier des problèmes de simultanéité ou chevauchement pour des ateliers importants du congrès ou ciblés sur les mêmes publics.**

# Déjeuner

Concernant les déjeuners, vous en avez été ?

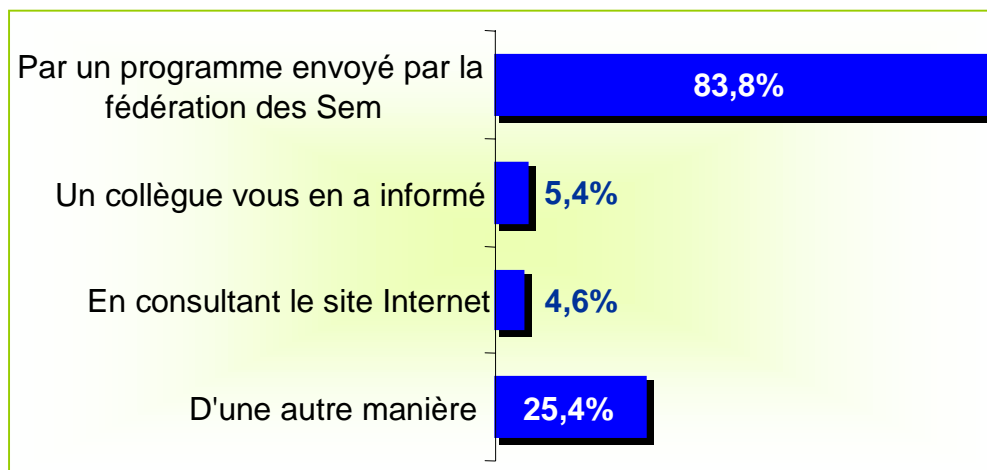


**Des déjeuners non satisfaisants pour une personne sur 5.**

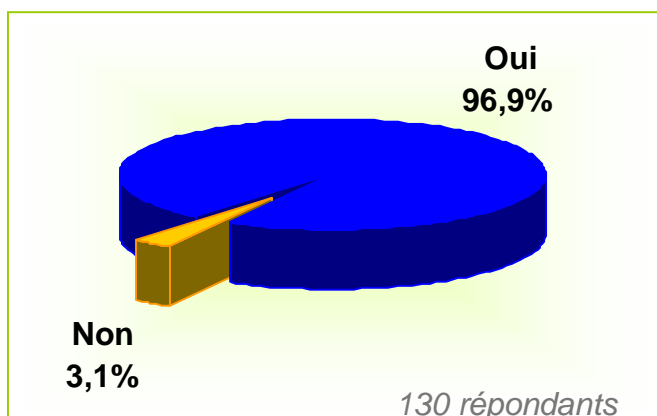
**Le confort est la principale raison de cette insatisfaction : il faudrait "tout simplement" prévoir des tables et des chaises, ce qui contribuerait encore une fois à favoriser la convivialité de ce moment d'échanges.**

# Préparation du congrès

Comment avez-vous eu connaissance de ce congrès ?



Avez-vous été informé suffisamment tôt pour vous inscrire ?



**Les délais d'information sur la tenue du congrès sont tout à fait adéquats et la réception du programme a bien joué son rôle.**



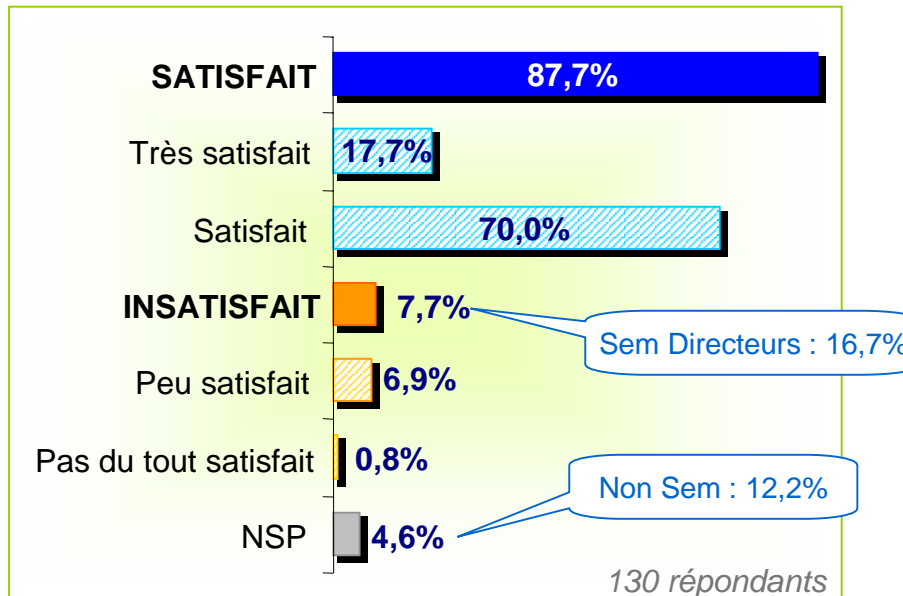
# C - Satisfaction des moments de travail



# Satisfaction des différentes interventions

# Satisfaction du programme

Concernant le programme en général, vous en avez été ?



**Un programme globalement satisfaisant, mais semble-t-il, moins ciblé sur la population des directeurs Sem.**

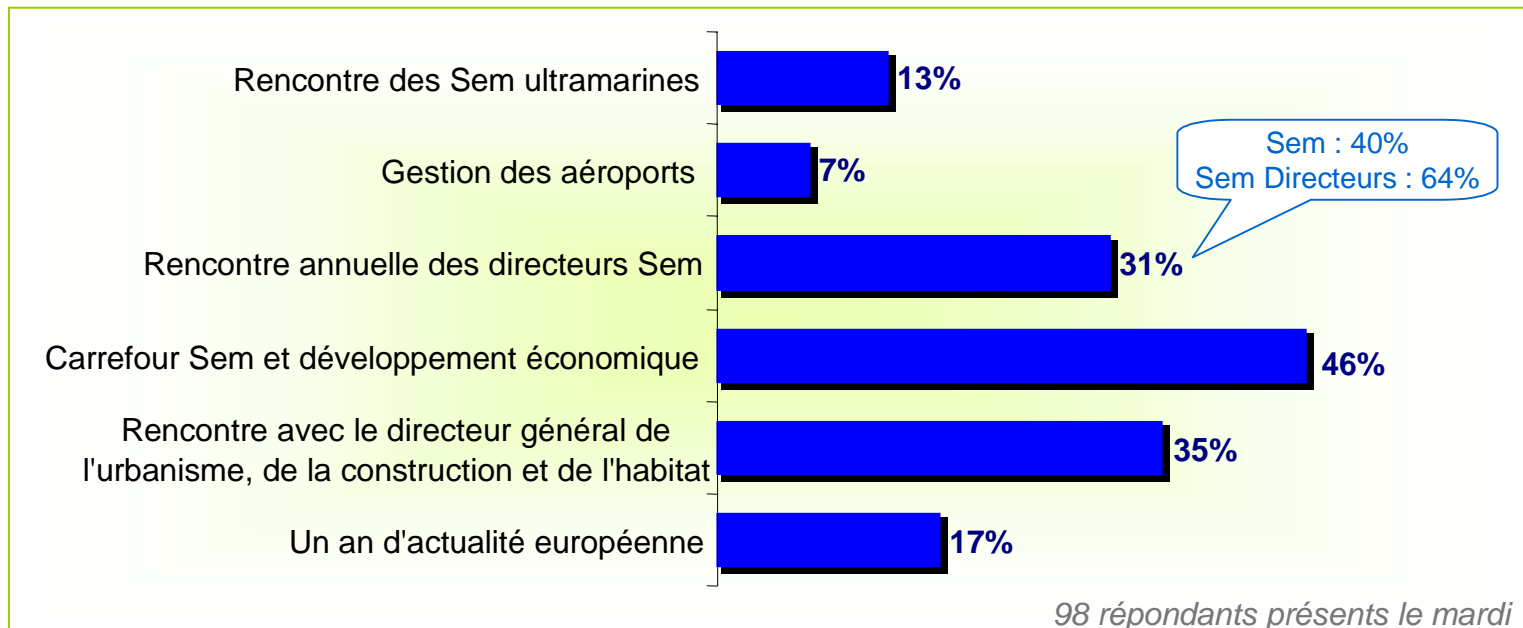
# Détail des interventions et conférences

**Journée du mardi 7 octobre**

## *Présence aux conférences*

*77,6% des personnes présentes à au moins une des 6 interventions*

*86,8% de personnes satisfaites par au moins une des 6 interventions*



**La totalité des congressistes présents lors d'une journée ne participe pas forcément aux activités : le seul fait d'être présent et de rencontrer d'autres congressistes peut être une motivation primordiale !**

# Détail des interventions et conférences

## Journée du mardi 7 octobre

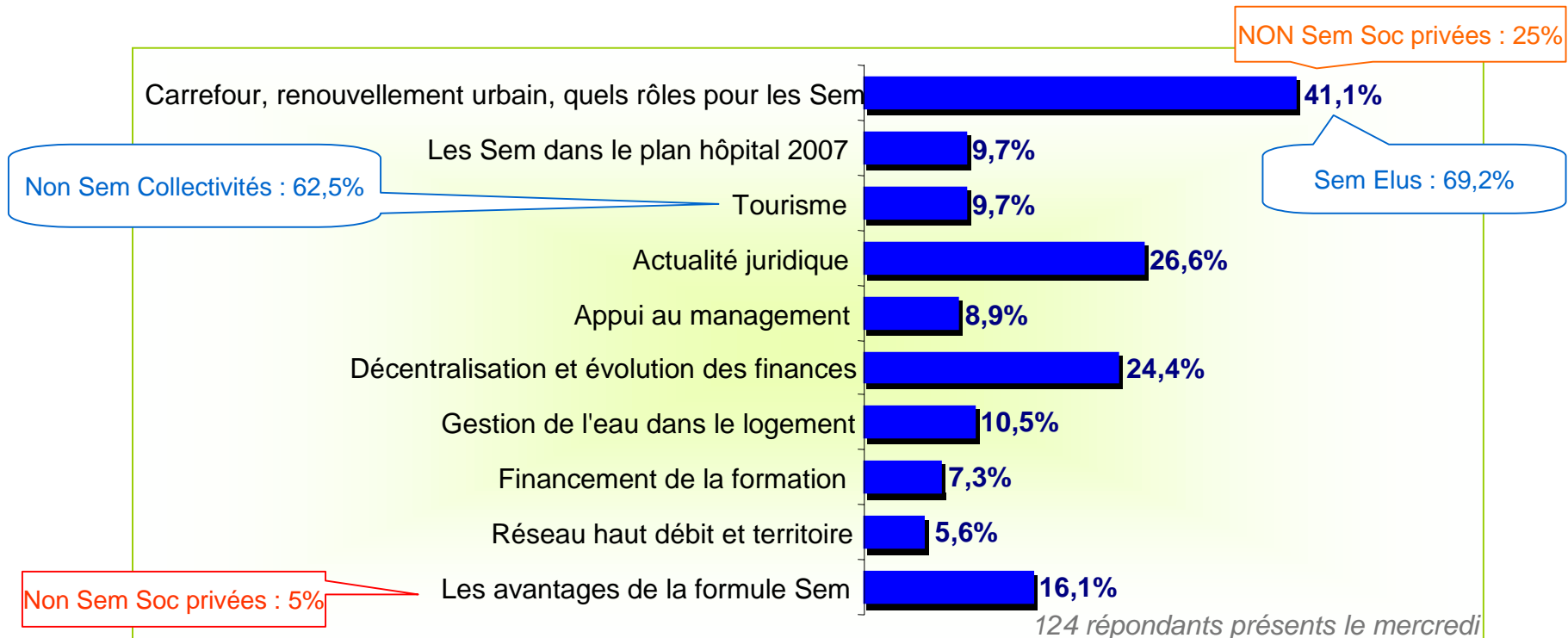
	Nombre de personnes concernées	Satisfait + très satisfait	Dont... très satisfait	Insatisfait	Ne sait pas
Rencontre des Sem Ultramarines	13	11	1	1	1
Gestion des aéroports	7	7	2	-	-
Rencontre annuelle des directeurs Sem	30	23	4	6	1
Carrefour Sem et développement économique	45	39	9	6	-
Rencontre avec le directeur général de l'urbanisme	34	24	7	9	1
Un an d'actualité européenne	17	16	7	1	-

# Détail des interventions et conférences

**Journée du mercredi 8 octobre**

## Présence aux conférences

73,4% de personnes présentes à au moins une des 10 interventions  
86,8% de personnes satisfaites par au moins une des 10 interventions



**La journée la plus fréquentée avec une intervention "phare" : le renouvellement urbain.**

## Journée du mercredi 8 octobre

	Nombre de personnes concernées	Satisfait + Très satisfait	Dont... très satisfait	Insatisfait	Ne sait pas
Carrefour du renouvellement urbain	51	40	10	11	-
Les Sem dans le plan hôpital 2007	12	9	7	2	1
Tourisme	12	10	5	-	2
Actualité juridique	33	31	15	1	1
Appui au management	11	10	2	-	1
Décentralisation et évolution des finances	30	27	7	3	-
Gestion de l'eau dans le logement	13	10	4	3	-
Financement de la formation	9	6	3	3	-
Réseau haut débit et territoire	7	7	4	-	-
Les avantages de la formule Sem	20	16	5	3	1

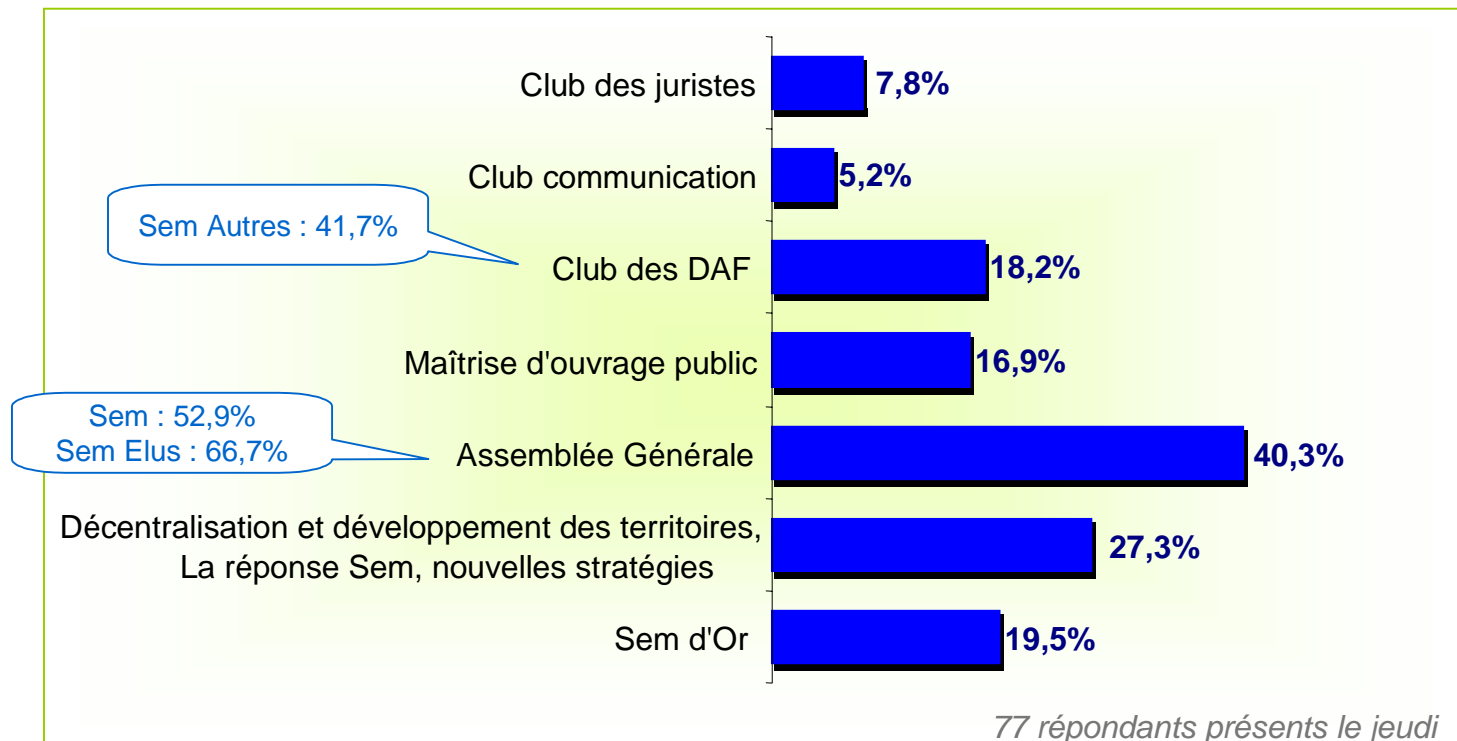
# Détail des interventions et conférences

Journée du jeudi 9 octobre

## Présence aux conférences

68,8% présentes à au moins une des 7 interventions

92,5% de personnes satisfaites par au moins une des 7 interventions



**La journée la moins fréquentée mais dont les moments ont été le plus appréciés des participants.**

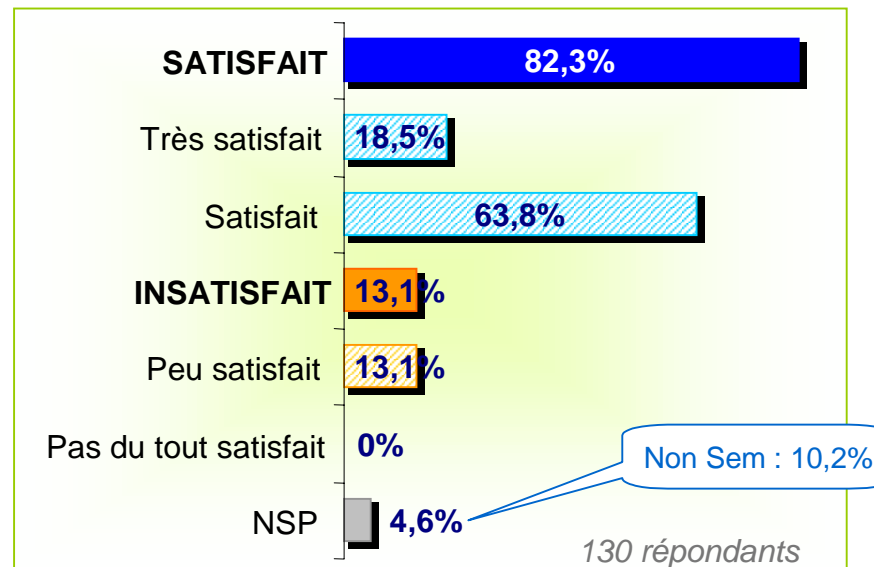
# Détail des interventions et conférences

## Journée du jeudi 9 octobre

	Nombre de personnes concernées	Satisfait + très satisfait	Dont... très satisfait	Insatisfait	Ne sait pas
Club des juristes	6	6	1	-	-
Club Communication	4	3	1	1	-
Club des DAF	14	10	2	4	-
Maîtrise d'ouvrage public	13	13	6	-	-
Assemblée générale	31	26	4	3	1
Décentralisation et développement des territoires.	21	15	4	6	-
Sem d'Or	15	10	1	3	2

# Documentation remise

*S'agissant de l'ensemble de la documentation qui a pu vous être remise, vous en avez été ?*



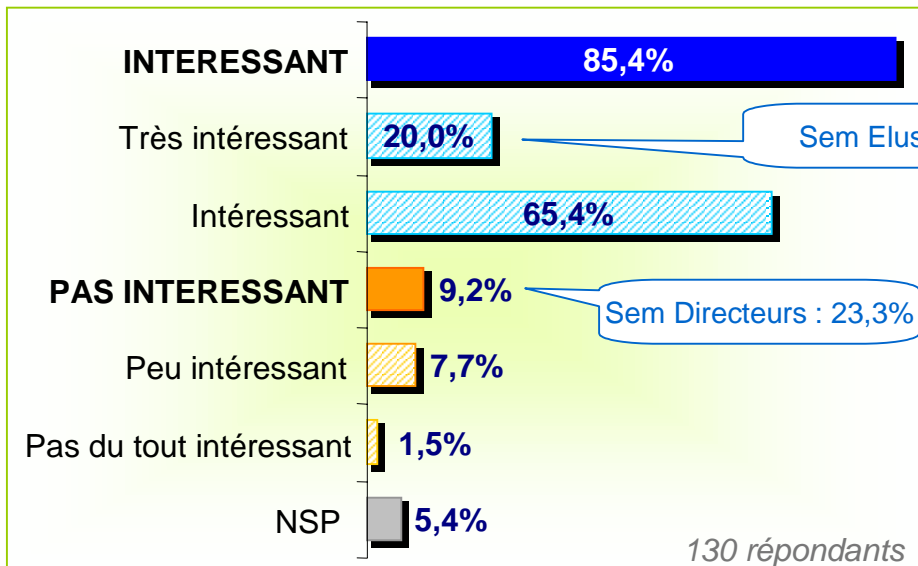
**La documentation remise lors du congrès est relativement satisfaisante mais pourrait être améliorée en terme de quantité distribuée et d'accès.**



# Salon du développement local

# Intérêt pour le salon

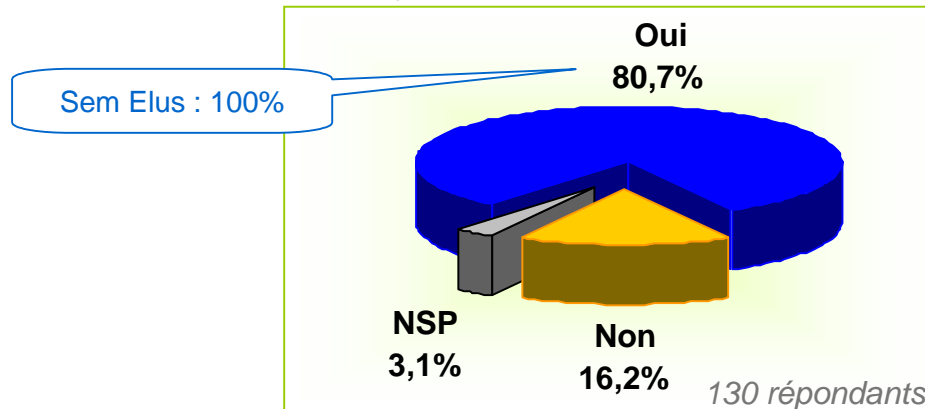
S'agissant du salon du développement local, l'avez-vous trouvé ?



**Un salon intéressant pour une large majorité de visiteurs.**

**Un lieu idéal de contacts tout particulièrement pour les élus SEM**

Lors de ce salon, avez-vous eu des contacts intéressants ?

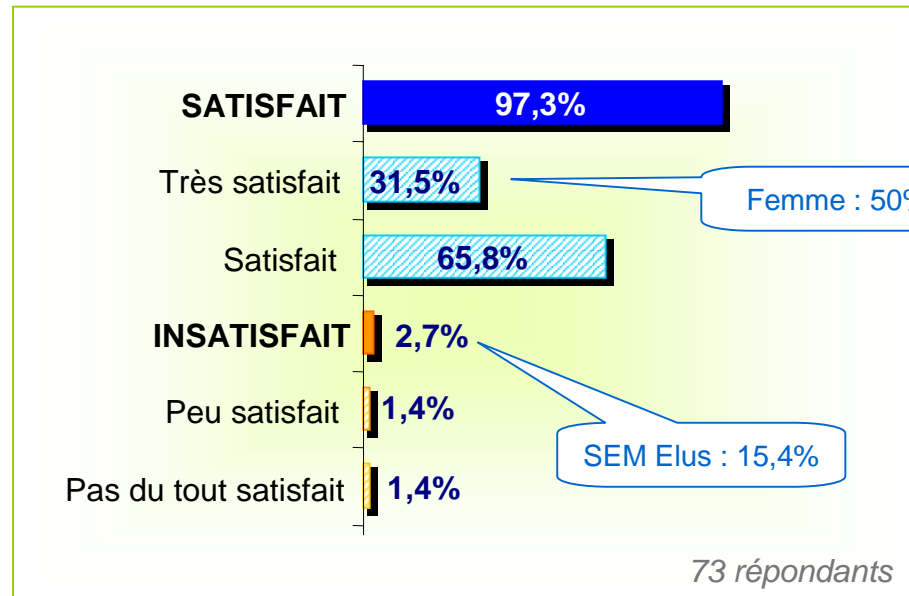




# Visites professionnelles

# Satisfaction du choix des visites

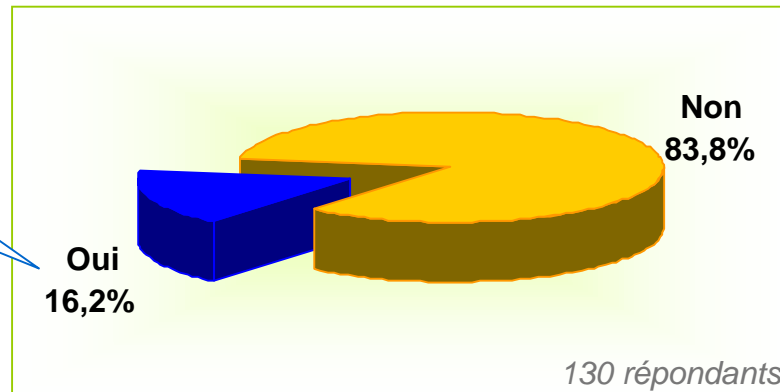
Concernant le choix des visites professionnelles proposées, vous en avez été ?



**Un choix manifestement très pertinent !**

# Participation aux visites

*Avez-vous personnellement participé à une ou plusieurs visites ?*



Sem Elus : 46,7%  
Non Sem Collectivités : 44,4%

<i>Escal ' Atlantique Saint Nazaire</i>	<i>13 personnes</i>
<i>Île de Nantes et le MIN</i>	<i>9 personnes</i>
<i>Le Tramway Nantais</i>	<i>2 personnes</i>
	<i>21 répondants</i>



**Peu de participants aux visites professionnelles malgré un choix très pertinent.**

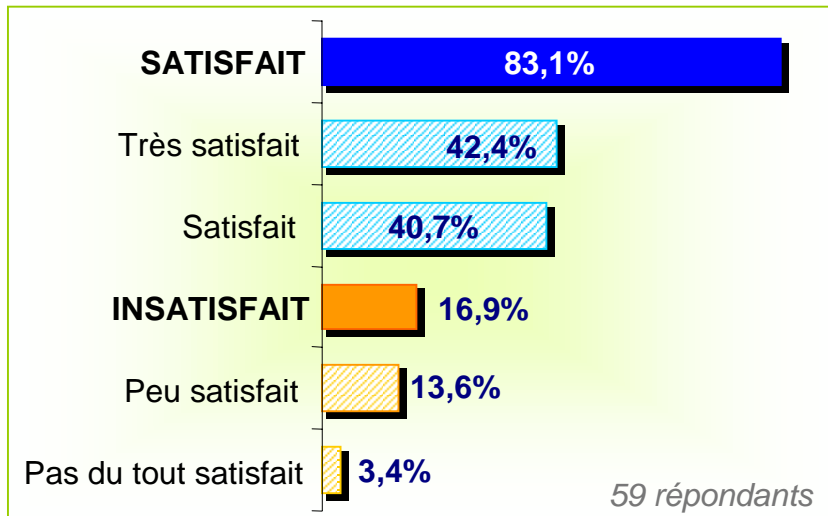
**Une effet logique compte tenu de la multiplicité des activités proposées, les visites ne représentant qu'une petite partie de l'éventail de choix possibles !**



# D- Moments de détente et animation

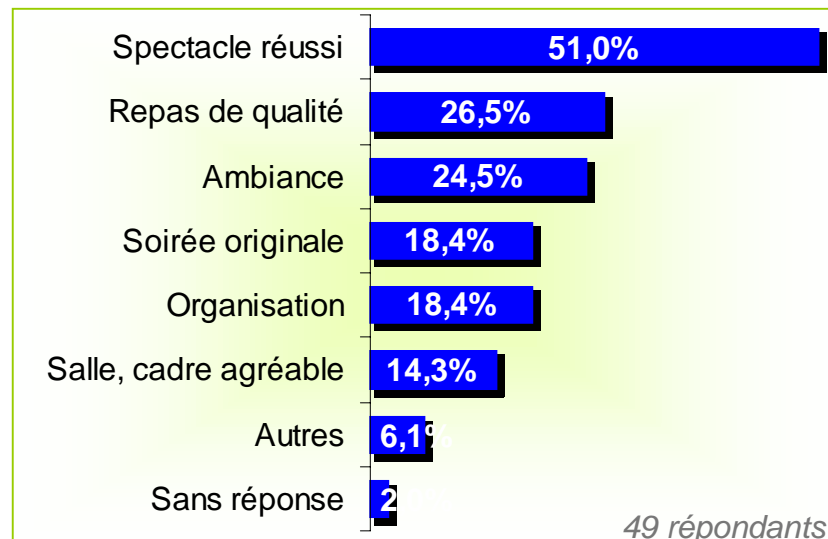
# Satisfaction de la soirée prestige

S'agissant de la soirée prestige "Le théâtre inversé" à la cité des congrès, vous en avez été ?



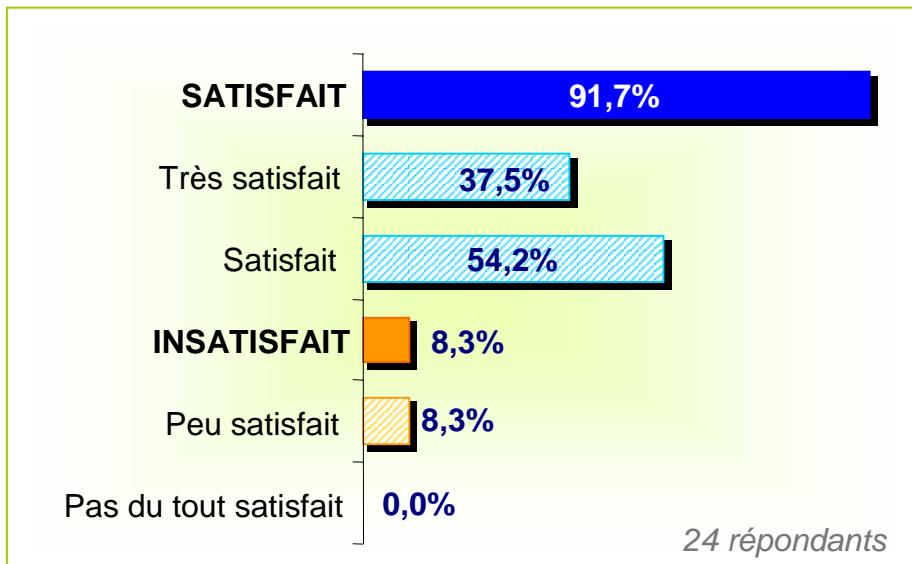
**Une soirée réussie notamment grâce au spectacle très apprécié et à un repas de qualité**

## Raisons de satisfaction



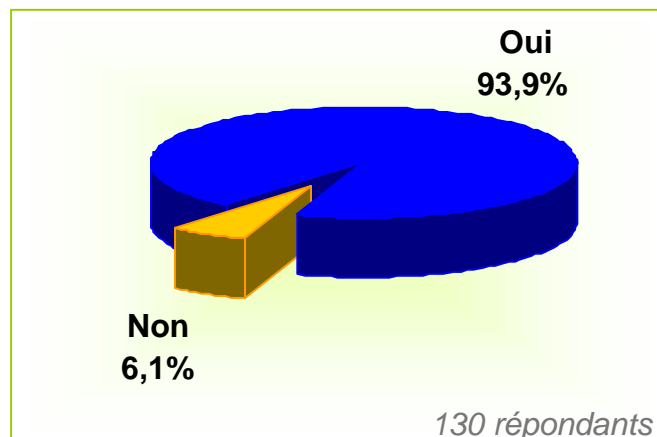
# La soirée du mardi : cocktail et soirée libre

*S'agissant du cocktail au musée des Beaux Arts de Nantes, vous en avez été ?*



**Un moment de détente particulièrement apprécié et la continuité sur une soirée libre très bien accueillie**

*Avez-vous apprécié le fait d'avoir une soirée libre ?*

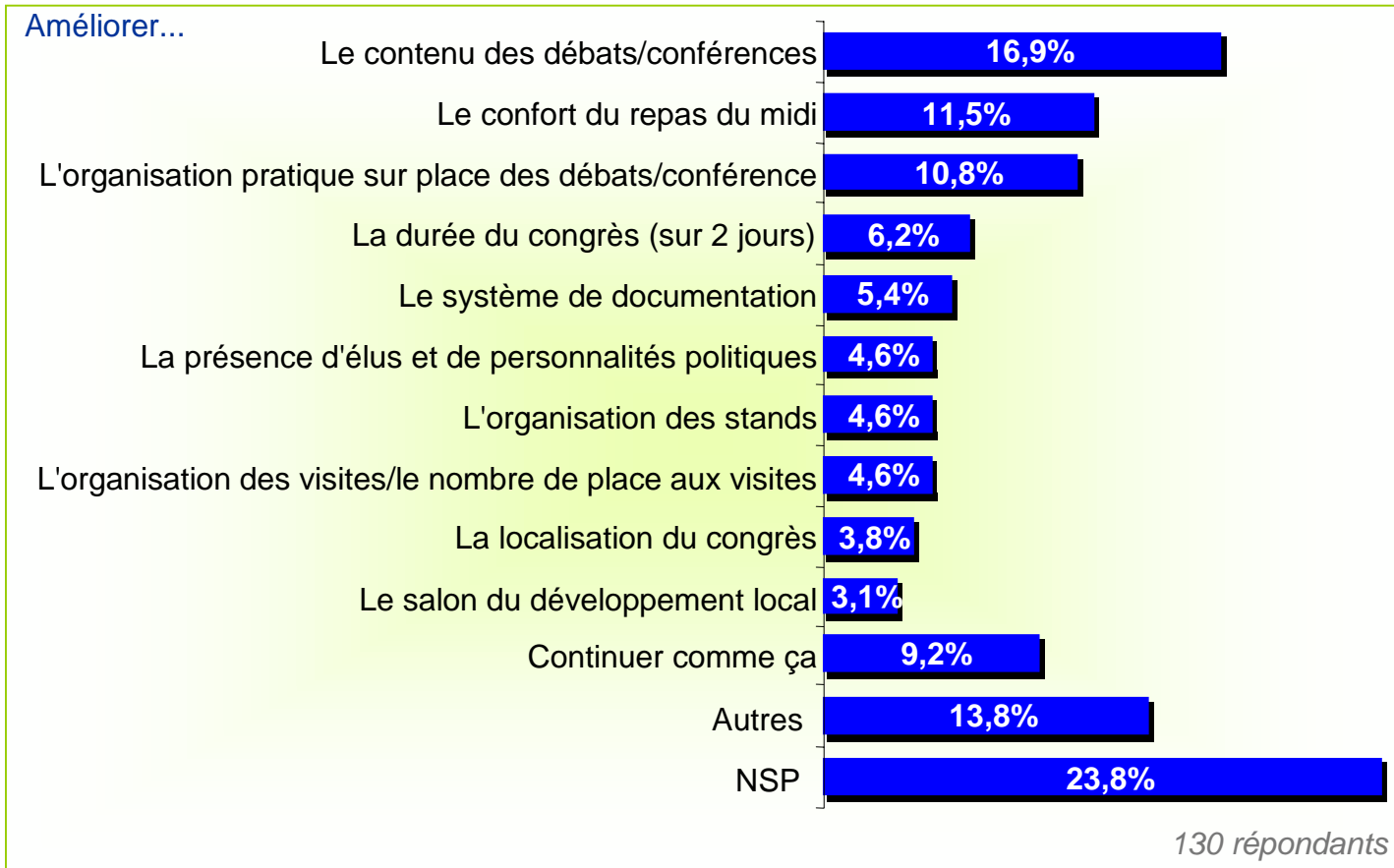




# E - Suggestions pour l'année à venir

# Pistes d'améliorations exprimées

*Si vous deviez faire une ou deux suggestions à retenir pour le prochain congrès à Bordeaux, lesquelles seraient-elles ?*

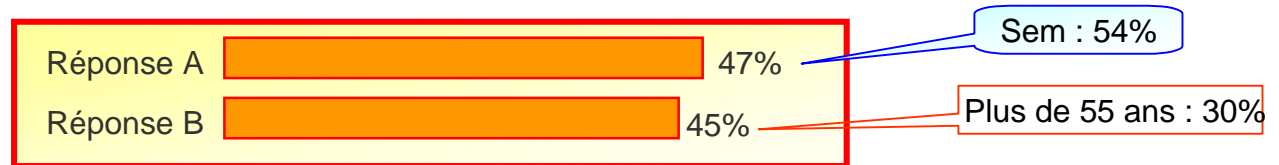




## 5 - Annexes

- On appelle "**score de satisfaction**" la somme des pourcentages de "Satisfait" et de "Très Satisfait".
- On appelle "**score d'insatisfaction**" la somme des pourcentages de "Moyennement satisfait", "Peu satisfait" et de "Pas du tout satisfait".
- Dans le cadre d'études sur les prestations de services, la norme permettant de juger un score de satisfaction comme bon est de **93%**
- La norme permettant de juger un **score d'excellence** (uniquement "très satisfait") comme bon est de **50%**

- Seules les différences statistiquement significatives sont indiquées dans le rapport :
  - C'est-à-dire que pour chaque sous-population nous regardons si les réponses données sont significativement différentes des réponses données par la moyenne (par exemple si les membres d'une SEM donnent des réponses différentes du reste de la population interrogée), à l'aide d'un test statistique (le test du Khi2).
  - Ces différences vous sont indiquées soit de façon littéraire, soit par une bulle sur le graphique
    - ◆ Par exemple :



" Lecture du graphique : les membres d'une Sem citent plus souvent que la moyenne la réponse B (54% contre 47% en moyenne), les plus de 55 ans citent moins souvent que la moyenne la réponse A (30% contre 55% en moyenne)."

- Lorsque l'interviewé était insatisfait, nous lui avons demandé les raisons de son insatisfaction dans les domaines suivants :
  - **Planning des activités**
  - **Déjeuners**
  - **Documentation remise**
  - **Salon**

## ■ **Planning des activités :**

### ◆ **Répartition des activités :**

*"Certains ateliers intéressants se déroulent en même temps. Il faut donc faire un choix, c'est dommage"*

*"Mauvais équilibre entre les ateliers et les visites au niveau horaires. Le mercredi, il y avait trop de choses intéressantes en terme d'atelier, il aurait fallu décaler les visites le mardi et le jeudi et établir une journée essentiellement destinée aux activités (le mercredi)"*

*"Il aurait fallu débloquer une journée essentiellement sur les ateliers"*

*"Plusieurs chevauchement entre les atelier ne permettant pas d'aller à d'autres ateliers de d'y récupérer de la documentation"*

*"Tout était concentré sur le mercredi. C'est un peu cher par rapport aux activités qui étaient proposées"*

*"Impossible de suivre toutes les activités qu'elle aurait aimé car trop d'ateliers"*

### ◆ **Pas suffisamment d'activités :**

*"C'était un peu léger"*

*"Densité insuffisante, il faudrait préparer les thèmes par les adhérents"*

### ◆ **Programme :**

*"Il n'y avait pas le détail du programme"*

*"Manque de lisibilité du programme, beaucoup de personnes cherchaient leur salle"*

### ◆ **Autre :**

*"Il y avait peu de thèmes sur les mêmes problématiques que monsieur. Les Sem d'aménagement étaient privilégiées"*

*"Les thèmes abordés n'étaient pas mobilisateurs"*

*"Il y avait peu de lien à établir entre les activités (trop généraliste)"*

*"C'était beaucoup trois jours pour un congrès"*

## ■ Déjeuner :

### ➤ Manque de confort :

"Pouvoir disposer de tables et de chaises pour déjeuner""

"Absence de confort"

"C'est difficile de manger debout!"

"Il n'y avait pas de tables et de chaises pour manger"

"Mauvaise organisation de la restauration ( pas de tables et de chaises)"

"Il faudrait un déjeuner avec des tables et des chaises"

### ➤ Autres :

"Pas assez de diversité"

"Il n'y avait plus rien à manger au bout de 45 minutes"

"Le mardi, le déjeuner «était moyen au niveau de la consistance"

"Le lieu du déjeuner était mal situé (au milieu des stands)"

## ■ Documentation remise :

### ➤ Manque de documentation :

"Manque de documentation" (x2)

"Il y avait peu de documentation, elle était pauvre. J'aurais souhaité avoir plus d'éléments"

"Mme aurait souhaité plus de documentation"

"Manque de documentation pour l'après (quand les participants rentrent chez eux)"

"Pas assez de documentation même sur quelques ateliers"

"Il n'y a pas assez de doc atelier"

"Pas assez d'information"

### ➤ Manque de documentation sur des thèmes précis :

"Il n'y avait pas assez de documentation orientée sur le transport"

"Pas assez de documentation sur les thèmes aéroports et hôpitaux"

"Sur l'actualité du représentant du ministre (code marché public) il n'y avait pas assez de documentation"

"La documentation est un peu disparate. Le programme arrive tôt mais il manquait beaucoup d'informations, notamment le nom des conférenciers."

### ➤ Accès à la documentation :

"J'ai dû réclamer et chercher la documentation tout seul"

"Pas d'accès à la documentation des ateliers quand on ne pouvait pas y assister"

### ➤ Autre :

"Trop superficielle et langue de bois"

"Beaucoup trop de publicité"

"Il aurait fallu réclamer les mallettes de documentation"

## *Qu'attendiez-vous de ce Salon du développement local et qui ne vous a pas satisfait ?*

### **Non concerné par le sujet :**

*"Monsieur n 'attend rien de ce type de salon. Il n 'a pas de besoin dans ce domaine."*

*"Rien n 'a retenu son attention dans la thématique"*

*« Il y avait peu de thèmes sur les sujets qui concernaient Monsieur"*

*"Le salon n 'était pas très attractif et intéressant"*

### **Sem pas suffisamment présentes :**

*"Il y avait beaucoup de sociétés extérieures aux Sem qui présentaient leur activité et ce n 'était pas justifié. Les Sem auraient du être plus présentes"*

*"Il attendait plus d 'échange avec différentes Sem et il a eu l 'impression d 'avoir rencontré beaucoup plus d 'intervenants extérieurs (Non Sem)"*

### **Autres :**

*"Insuffisamment exploratoire entre public et privé"*

*"Le salon était déconnecté de la thématique générale, approche trop technique et financière, pas en rapport avec les sujets plus généraux"*

*"Madame n 'a pas pu identifier le salon dit du développement local. Ce n 'était pas clair"*

*"Il regrette de ne pas avoir eu plus d 'exposants sur les métiers de l 'aménagement autres que des institutionnels"*

*"Il s 'est posé la question, il n 'a pas compris la problématique"*

*"Beaucoup moins d 'interlocuteurs qu 'à Marseille"*