

# **SKOS CSIAS COSAS**

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe  
Conférence suisse des institutions d'action sociale  
Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale  
Conferenza svizra da l'agid sozial

## **Les services de l'association en faveur des membres de la CSIAS**

*Rapport de sondage – résultats, besoins d'agir et mesures*

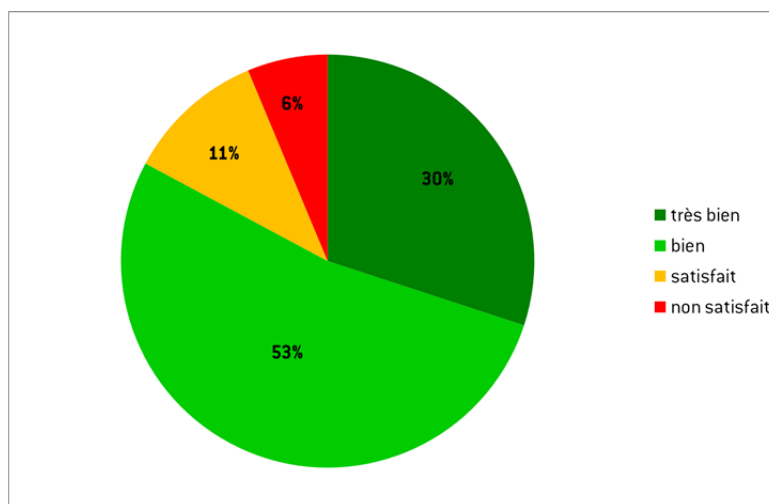
## 1 Situation de départ

La CSIAS se veut un prestataire de services en faveur de ses membres et elle souhaite axer son éventail d'offres de manière ciblée sur les besoins du terrain, sur le profit sociopolitique et sur son mandat d'association professionnelle nationale. A cet effet, les différents produits et services qu'elle offre à ses membres et qui sont en partie également disponibles pour un large public professionnel doivent être réexaminés régulièrement. C'est pour cette raison qu'en novembre 2014, la société MIS Trend, mandatée par la CSIAS, a effectué un sondage en ligne auprès de tous les membres de l'association au sujet de l'utilisation et de la satisfaction des services CSIAS.

Au total, 526 des 900 membres de la CSIAS ont participé au sondage en ligne. Ceci correspond à un taux de réponse de quelque 60%, ce qui indique un lien étroit des membres avec l'association. La composition des participants au sondage correspond à la répartition de l'ensemble des membres dans l'association, on peut dès lors parler d'un échantillonnage représentatif. Autre fait réjouissant: le questionnaire a été rempli en grande partie à un échelon hiérarchique élevé, indice d'une importance correspondante accordée à la CSIAS et à ses services.

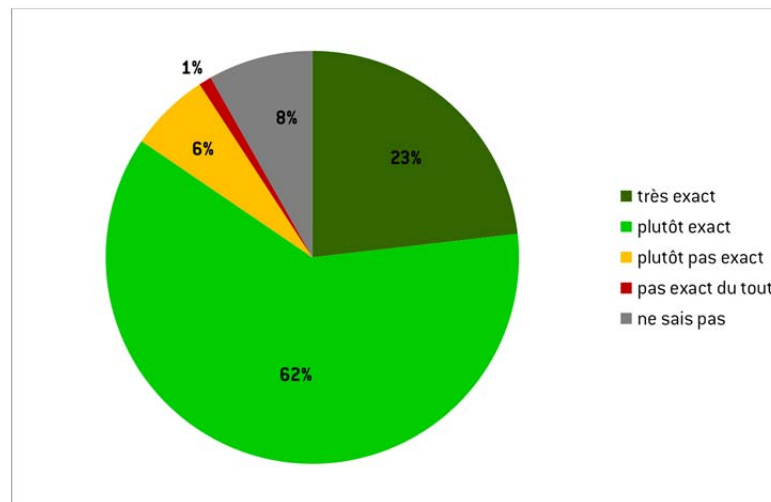
## 2 Satisfaction globale et orientation vers les clients élevés

La satisfaction globale des membres de la CSIAS sur une échelle de 0 à 10 est en moyenne de 7.6. Dans l'ensemble, 30% des personnes interrogées ont donné une note située entre 9 et 10 et 53% une note entre 7 et 8. Seuls 6% des personnes interrogées ont donné des notes situées entre 0 et 4. Des différences entre les régions linguistiques n'ont pas été constatées.



Graphique 1: Satisfaction globale des membres de la CSIAS

Pour l'orientation vers les clients, le tableau est comparable. 85% des membres estiment que la CSIAS est une organisation qui propose ses services en tenant compte des intérêts des clients et qui met les besoins de ses membres au centre. Là encore, les différences entre les régions linguistiques sont quasiment inexistantes.



Graphique 2: Orientation de la CSIAS vers les membres

Le sondage montre également que les services sont utilisés intensément. Un peu plus de deux tiers des membres disent avoir utilisé des services de la CSIAS au cours du mois précédant le sondage. A cet égard, les normes CSIAS viennent très largement en tête.

Dans l'ensemble, le sondage donne un tableau satisfaisant et positif de l'utilisation et de la qualité des services CSIAS. Un besoin fondamental de réformes n'est pas indiqué. Dans certains domaines toutefois, on note un besoin d'optimisation. Ceci nous incite à réfléchir à de nouvelles offres.

### 3 Les différents services pris séparément

Ci-dessous, nous résumerons les résultats du sondage concernant les différents services pris séparément, les besoins d'agir et les principales mesures.

#### Normes CSIAS

Les normes CSIAS présentent la plus forte utilisation et importance de tous les services. On leur atteste une utilisation simple et une bonne qualité. Bien que depuis deux ans, les normes puissent être téléchargées par voie électronique, la version papier est en général préférée.

Un potentiel d'amélioration est éventuellement identifié au niveau d'une utilisation encore plus conviviale et parfois, on souhaite une formulation encore plus détaillée.

*Mesures:* Les normes sont et restent l'activité clé de la CSIAS. L'accès facile et l'utilisation pratique doivent être assurés. Si des aides à la recherche existent dès aujourd'hui dans la version électronique, les fonctions de recherche doivent toutefois être optimisées encore davantage. L'index des mots clés et la table des matières notamment sont à améliorer. Dans le cadre d'une prochaine étape de réforme des normes, nous examinerons une réorganisation fondamentale des normes et, dans ce contexte, l'établissement de liens dans la version numérique vers des documents et explications déposés, ainsi qu'une présentation appropriée au web. Ceci pour augmenter encore davantage la transparence des normes.

## **Travail de fond: Etudes, argumentaires, documents de base et de positionnement**

Une association professionnelle telle que la CSIAS doit fournir, en dehors d'offres ciblées, également un travail de fond qui assure l'étayage scientifique et professionnel des normes, de la conception concrète de l'aide sociale ainsi que de la discussion sur la politique sociale.

Le sondage fait ressortir que cette tâche est incontestée. Le travail de fond accompli à ce jour est considéré comme de bonne qualité, les produits sont globalement bien connus et l'orientation thématique n'est pas remise en cause. La non-applicabilité immédiate à la pratique est dans la nature des choses. On souhaite entre autres une recherche simplifiée de documents sur le site web de la CSIAS ainsi qu'une compréhensibilité accrue des documents.

*Mesures:* De bonnes fonctions de recherche et un accès facile sont les conditions indispensables d'une information rapide et de qualité. Dès lors, la structure du site web doit être optimisée après la relance d'il y a deux ans. En vue d'une lisibilité plus rapide, il s'agit d'examiner l'utilité de synthèses en tant qu'élément structurel fixe en cas de documents d'une certaine taille. Dès aujourd'hui, les documents de base sont remaniés sur le plan rédactionnel avant d'être publiés. Ces efforts doivent être intensifiés encore davantage afin de tenir compte du large public de la CSIAS.

## **Exemples pratiques**

Les exemples pratiques font partie intégrante de chaque édition de la ZESO. En raison de leur proximité du terrain, ils sont très appréciés. Ils sont qualifiés de très importants et leur qualité est jugée bonne à parfois très bonne. En raison de la pratique fédérale de l'aide sociale en Suisse, leur applicabilité doit être vérifiée dans chaque cas spécifique.

*Mesures:* Maintenir la qualité et le lien avec le terrain.

## **FAQ**

Les FAQ (frequently asked questions) sont bien utilisées et qualifiées fondamentalement d'importantes. De toute évidence, elles ne font toutefois pas partie des instruments quotidiens des professionnels, puisqu'en règle générale, ceux-ci disposent déjà du savoir correspondant. Ainsi, les FAQ s'adressent en premier lieu à un public élargi. Elles peuvent également être utilisées pour mettre au courant de nouveaux collaborateurs, en tant que base pour les représentantes et représentants des autorités ou à titre d'information pour un public plus large, des journalistes ou des milieux politiques. Elles sont vérifiées et, le cas échéant, complétées en conséquence.

*Mesures:* Le sondage ne fait pas ressortir de besoins immédiats d'agir. On pourrait toutefois imaginer un lien plus étroit avec des questions professionnelles spécifiques de la CSIAS-Line. Un traitement correspondant dans l'espace Membres est prévu.

## **ZESO – Revue d'aide sociale**

Selon le sondage, la majorité des membres pensent qu'il est important que la CSIAS dispose d'une revue de l'association. Le concept de la ZESO a été adapté régulièrement au cours de ces dernières années et il répond aujourd'hui aux exigences d'un mélange moderne et varié d'informations et de contributions à la discussion. Mais en dehors d'être un vecteur d'information et une plate-forme de discussion, la revue de l'association est également un moyen au travers duquel la CSIAS est perçue de manière visuelle et concrète. La ZESO est bien utilisée et elle obtient des notes bonnes à très bonnes pour sa qualité. Une non-utilisation est la plupart du temps due à un manque de temps et à la

pléthore générale d'informations. En règle générale, on attend un lien étroit avec la pratique également de la part de la ZESO.

*Mesures:* Le sondage n'indique pas de besoins urgents d'agir sur le plan conceptuel. Ceci dit, une revue doit en permanence être réfléchie dans le miroir des besoins du lectorat. C'est pourquoi le secteur Communication examine des possibilités concrètes d'optimisation.

### **Newsletter**

Les newsletters sont le vecteur approprié d'une diffusion rapide, actuelle et large d'informations. Un abonnement peut être commandé, mais également annulé, de manière rapide et simple. Selon le sondage, la newsletter de la CSIAS est bien utilisée et sa qualité est considérée comme bonne à très bonne. Elle n'a toutefois pas la même importance pour toutes les personnes participant au sondage, plusieurs membres se plaignent du flot d'informations en général et de leurs propres ressources insuffisantes. Dans l'ensemble, on souhaite que la newsletter soit encore plus actuelle et qu'elle établisse des liens avec des sujets plus larges qui jouent un rôle pour l'aide sociale et le travail quotidien.

*Mesures:* Jusque-là, les news de la CSIAS sont axées sur les informations importantes de l'association et sur des informations professionnelles ciblées. Fondamentalement, la newsletter fait ses preuves comme moyen de communication rapide et simple. Il s'agit d'étudier les possibilités d'augmenter l'actualité, p. ex. en lien avec l'agenda politique, et les adaptations conceptuelles correspondantes.

### **Lettres aux membres**

A ce jour, la lettre aux membres sert à fournir aux membres des informations spécifiques. Jusqu'à récemment, elle n'a paru que sous forme papier et à intervalles irréguliers. Pour les destinataires, elle ne se distinguait pratiquement pas des autres envois d'information contenant du matériel relatif à différentes rencontres et manifestations d'organisations de tout genre, adressés eux aussi à intervalles prolongés. Ces envois d'information viennent d'être supprimés pour différentes raisons. Jusque-là, la lettre aux membres avait un format imprécis et ne pouvait pas suffisamment être reconnue par les membres comme moyen de communication ciblé. Son appréciation dans le sondage est dès lors négative.

*Mesures:* La lettre aux membres devrait permettre également à l'avenir de communiquer directement avec les membres. A cet effet, il s'agit de développer un format et un concept correspondants et de repenser sa structure, son contenu et sa fréquence. Les informations d'utilité générale continueront à être diffusées tous les mois par newsletter. La lettre aux membres informe les membres en cas de besoin et de manière bien reconnaissable sur des affaires très spécifiques qui les concernent en tant que membres. Désormais, elle sera envoyée par voie électronique, seules les informations en lien avec des programmes imprimés de manifestations seront envoyées par courrier.

### **Congrès**

Les congrès de la CSIAS sont largement connus. Ils sont utilisés par un tiers environ des personnes interrogées. Ceci correspond au nombre moyen de participantes et participants qui est également le nombre maximal possible par événement. Les rencontres professionnelles font partie des tâches clé d'une association. Elles créent une plate-forme pour les échanges professionnels, la discussion thématique et le développement de l'aide sociale ainsi que le réseautage. Bien que les congrès de la CSIAS soient devenus partie intégrante du paysage des manifestations de la Suisse, la concurrence est considérable. Pour bon nombre de personnes interrogées, la participation demande un investis-

sement de temps relativement important et en raison de la distance, les lieux des manifestations ne sont pas toujours idéaux.

*Mesures:* Les congrès de la CSIAS continueront à faire partie de l'offre clé de l'association. Une éventuelle limitation du nombre à une rencontre professionnelle par an sera étudiée. A ce jour, les concepts et les thèmes des congrès n'ont pas donné matière à critique. L'objectif consistera également à l'avenir à contribuer activement au débat sur l'aide sociale au moyen de programmes actuels, fondés et novateurs. Jusque-là, les lieux des manifestations – Bienne et Soleure – étaient toujours les mêmes, alors que pour l'Assemblée générale, le lieu était variable. La possibilité et l'utilité d'un éventuel déplacement géographique seront examinées.

### **Formation continue CSIAS**

La formation continue annuelle destinée à introduire les participant/es dans les normes CSIAS est une offre connue qui a fait ses preuves. La formation fait partie du mandat clé d'une association professionnelle. La concurrence par des offres cantonales est toutefois grande et le marché est limité. Le nombre de participant/es à la formation continue CSIAS peut dès lors varier d'une année à l'autre. Le concept a régulièrement été évalué et adapté au fil des années. L'offre comprend également des manifestations régionales taillées sur mesure. A ce jour, la formation continue CSIAS n'est proposée qu'en allemand.

*Mesures:* La formation continue CSIAS a fait ses preuves, le concept est vérifié régulièrement et, si nécessaire, des manifestations régionales sur mesure sont également proposées. On pourrait examiner la possibilité d'améliorer encore la couverture régionale, cette mesure nécessiterait entre autres des analyses correspondantes des besoins.

### **CSIAS-Line**

La CSIAS-Line est utilisée par plus d'un tiers des personnes interrogées. Ceux-ci apprécient la bonne qualité, l'accès facile et la rapidité des réponses. Malgré des ressources très limitées, il a été possible au cours de ces dernières années de développer CSIAS-line pour en faire une prestation de conseil fortement sollicitée et efficace. En l'espace d'une semaine, les personnes posant une question reçoivent une réponse de haute qualité par des professionnel/les. L'existence d'un service électronique de renseignement et de conseil est considérée comme importante. Dès lors, la demande a augmenté continuellement au cours de ces dernières années – entre autres de la part des communes de petite ou moyenne taille, mais dans une mesure croissante également de la part des services juridiques cantonaux. La proportion de celles et ceux qui ne connaissant pas l'offre est toutefois relativement élevée. A ce jour, l'offre complète n'existe qu'en allemand.

*Mesures:* Désormais, la CSIAS-Line est intégrée au Secrétariat général de la CSIAS. A moyen terme, elle fera l'objet d'une évaluation qui permettra d'identifier encore plus exactement les besoins et d'optimiser la structure de l'offre. Il s'agira entre autres de mettre les réponses des conseils respectifs à la disposition de l'ensemble des membres de la CSIAS.

Dans le but de soutenir notamment les petites communes de manière plus ciblée, la mise en place d'une offre de conseil juridique est examinée.

### **Offres externes: Beobachter Hotline, Web-Law, Service de presse Argus**

En plus de ses propres services, la CSIAS propose à ses membres également services externes. En raison de leur orientation thématique, ceux-ci s'adressent en premier lieu à des groupes spécifiques d'utilisateurs. Par conséquent, leur notoriété est plutôt limitée, ou alors on utilise des alternatives

localement disponibles. En principe, tous les trois services se voient attester une bonne qualité, même si leur utilisation est un peu moins simple du fait que l'accès passe par les prestataires externes.

*Mesures:* Toutes les trois offres ont fait leurs preuves au cours de ces dernières années: elles combinent une lacune spécifique et elles ne demandent pas de grand investissement de la part de la CSIAS. L'utilisation de la Beobachter-Hotline par les membres de la CSIAS est régulièrement examinée, de même, l'accord avec le Beobachter est régulièrement vérifié. Le Web-Law est entretenu par la Hochschule Luzern. Au cours des années à venir, il s'agira probablement de régler des questions structurelles. Le Service de presse Argus joue un rôle important dans le monitoring des médias tant national que régional. A ce sujet, on étudie des alternatives avec une comparaison correspondante du coût et de la qualité.

#### **4 Remarque finale**

Une association active sur le plan national telle que la CSIAS évolue dans un environnement hétérogène. Ceci vaut tant pour les thèmes allant au-delà de l'aide sociale que tout particulièrement pour la composition des membres et pour les autres destinataires. La CSIAS s'adresse entre autres à des milieux professionnels, à des représentantes et représentants de communes, des cantons et de la Confédération, aux organisations des services sociaux privés et aux différentes régions linguistiques, mais également à un public intéressé plus large, aux milieux politiques et aux médias.

Dès lors, les services proposés par la CSIAS doivent être variés et différenciés et ils doivent répondre aux besoins des différents groupes cibles. La CSIAS tient à fournir des services de haute qualité et à assurer un bon service à ses membres et à d'autres milieux. La grande satisfaction et la bonne orientation sur les clients qui ressortent du sondage montrent que ces objectifs sont atteints dans une large mesure et que l'orientation des produits et des offres est globalement adéquate. Néanmoins, des optimisations peuvent et doivent être réalisées à l'aide de modifications ciblées. Celles-ci sont esquissées dans les mesures concernant les différents services et elles seront désormais intégrées dans la planification annuelle du Secrétariat général.

En même temps, il s'agit également de réfléchir sur de nouvelles offres et prestations afin de répondre à de nouveaux besoins et de disposer également à l'avenir d'une offre de services moderne et proche du terrain. C'est la raison pour laquelle la CSIAS élabore entre autres un concept de conseil en faveur des communes. De même, il s'agit de réfléchir aux possibilités de servir dorénavant la Suisse latine éventuellement au delà de l'offre existante.

En tant qu'association professionnelle nationale, la CSIAS a par ailleurs une fonction de plus grande envergure en représentant l'aide sociale sur le plan de la politique sociale et en l'intégrant dans la discussion nationale. Dès lors, les activités de la CSIAS sont également marquées par les évolutions et débats en matière de politique sociétale à l'agenda politique tant national que cantonal et régional.

La CSIAS se veut une organisation prestataire de services en faveur de la collectivité. Les membres bénéficient de nombreux avantages pour leur pratique quotidienne, par ailleurs, l'adhésion soutient le positionnement sociopolitique de l'aide sociale dans le système de Sécurité sociale en Suisse.