



CRPM CPMR

CONFERENCE DES REGIONS PERIPHERIQUES MARITIMES D'EUROPE
CONFERENCE OF PERIPHERAL MARITIME REGIONS OF EUROPE

6, rue Saint-Martin 35700 RENNES - F
Tel. : + 33 (0)2 99 35 40 50 - Fax : + 33 (0)2 99 35 09 19
e.mail : secretariat@crpm.org - web : www.crpm.org

Les actions correctives ne seront mises en place qu'au-delà du seuil de 15% de réponses négatives.

Exploitation des réponses au questionnaire de satisfaction

37^{ème} Assemblée Générale CRPM

Göteborg (Västra Götaland, Suède), 1/2 octobre 2009

108 personnes représentant 64 Régions membres (sur les 101 régions membres présentes) ont répondu à ce questionnaire : soit un taux de réponse des Régions membres de 63 %

Pour mémoire : nombre total de participants -hors secrétariat général -288 personnes- 118 personnes ont rempli, en totalité ou en partie, le questionnaire dont 1 personne d'un État, 4 personnes d'institutions européennes (CE, CdR et BEI) et 5 personnes d'organisations diverses.

NB : Seules les réponses des 108 personnes (Régions membres de la CRPM) sont prises en compte

1. Etes-vous satisfait des délais de réception des documents de travail

Oui = 82%

Non = 11 %

Ne se prononce pas = 7 %

Analyses

Globalement les « satisfaits » sont nombreux. Les documents ont été envoyés plus à l'avance cette année mais paradoxalement le nombre de mécontents est resté le même que l'année dernière. Il faut indiquer que lors de la mini AG de la Commission Mer Baltique, l'information a été donnée que certains documents, notamment les documents financiers, n'avaient été envoyés qu'aux Membres du Bureau Politique CRPM.

La réalité est : les documents ont été adressés entre le 10 et 13 septembre 2009 à chaque Président CRPM, chaque collaborateur et chaque inscrit.

Suite à donner

- Le 19 octobre 2009, un e-mail a été adressé à Mme Anne Stahl-Mousa, Secrétaire Exécutive de la Commission Baltique (+ copie à la Présidente Christel Liljestrom) avec preuves à l'appui que chaque Président CRPM, chaque collaborateur et chaque inscrit avaient été destinataires des documents financiers + du lien pour l'accès aux documents de travail.
- Un échange d'information entre le Secrétariat général et le secrétariat des Commissions géographiques devra être intensifié avant chaque AG.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non Autre oui non

2. Qualité de la traduction des documents reçus :

| Excellente | Bonne | Médiocre | Incompréhensible | Ne se prononce pas |
|------------|-------|----------|------------------|--------------------|
| 40 % | 53 % | 1 % | 0 | 6 % |

Analyses

Les résultats, très positifs, nous exemptent de commentaires.

Suite à donner

- Informez les traducteurs de la CRPM de ces bons résultats en leur envoyant les résultats de l'exploitation du présent questionnaire.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non Autre oui non

3. Organisation pratique et logistique :

| Excellente | Bonne | Médiocre | Insatisfaisante | Ne se prononce pas |
|------------|-------|----------|-----------------|--------------------|
| 48 % | 46 % | 1 % | 0 | 5 % |

Analyses

L'organisation a été jugée bonne, voire excellente. La collaboration CRPM / région hôte chargée de la logistique a été parfaite.

Suite à donner

- Une lettre de remerciement a été adressée au Président de Västra Götaland, M. Roland Andersson (avec copie à ses proches collaborateurs).
- Inscrire sur la note « Préparation logistique » les éléments novateurs et positifs (exemple : les postes informatiques qui ont permis à beaucoup de participants de consulter leurs e-mails sans trop s'attarder en raison de la station debout des « consultants »)...

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non Autre oui non

4. Qualité de la traduction simultanée :

| Excellente | Bonne | Médiocre | Insatisfaisante | Ne se prononce pas |
|------------|-------|----------|-----------------|--------------------|
| 42 % | 49 % | 2% | 0 | 7% |

Analyses

- Le niveau des interprètes recrutés en Suède était excellent. Le fait d'avoir mis une autre équipe au Bureau Politique le jeudi 1^{er} octobre soir a permis d'avoir des interprètes toujours au top niveau. Ils étaient par ailleurs encadrés d'une responsable chargée de la documentation. Leur travail a donc été facilité.
- Les 2 personnes ayant jugé la traduction médiocre sont une de langue maternelle italienne et l'autre portugaise.

Suite à donner

- Insister toujours auprès des nouvelles Régions hôtes sur l'importance d'avoir d'excellents interprètes. C'est la clé d'échanges fidèles et rigoureux.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non Autre oui non

5. Les débats en Assemblée Générale sont-ils :

| Très intéressants | Intéressants | Peu intéressants | Inintéressants | Ne se prononce pas |
|-------------------|--------------|------------------|----------------|--------------------|
| 19% | 63% | 7% | 0 | 11% |

Analyses

- Le résultat est globalement positif. Si des critiques ont été émises, c'est dû principalement au fait que certains débats restent trop généraux et ne débouchent pas sur des solutions concrètes.

Suite à donner

Il est difficile de trouver une juste mesure et satisfaire tous les participants sur tous les thèmes abordés. Nous pouvons encadrer les débats mais pas leur contenu, c'est la liberté d'expression qui prime à la CRPM.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non Autre oui non

6. La place réservée aux débats est-elle :

| | | | |
|-----------------|------------|--------------|--------------------|
| Trop importante | Appropriée | Insuffisante | Ne se prononce pas |
| 7% | 76% | 10% | 7% |

Analyses

Ce taux est encourageant et satisfaisant. En effet, la place réservée aux débats a été très correcte. Le fait qu'il n'y ait pas eu beaucoup de VIPs cette année a permis à bon nombre de participants d'avoir le temps et la liberté de s'exprimer. Les critiques négatives concernent la longueur de certaines interventions, le fait que cette place réservée aux débats est trop dépendante d'un horaire déjà comprimé.

Suite à donner

Il faut donc veiller à ne pas avoir d'ordre du jour trop chargé. Le Président de séance doit également limiter les interventions trop longues, s'assurer que chacun puisse s'exprimer, et ce de façon concise pour ne pas ennuyer l'auditoire....

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non Autre oui non

7. Êtes-vous satisfait de la qualité des interventions :

| | | | | |
|-------------------|--------------|------------------|----------------|--------------------|
| Très intéressants | Intéressants | Peu intéressants | Inintéressants | Ne se prononce pas |
| 13% | 69% | 6% | 2% | 10% |

Analyses

Le taux de critiques positives est bon. Néanmoins les mécontents soulignent que les interventions sont de qualité extrêmement variée, qu'une place devrait être faite aux interventions de toutes les zones géographiques.

Suite à donner

Les solutions ne sont pas nombreuses. Seul un travail en amont fait par les cadres du Secrétariat général pour « canaliser » les discours peut avoir un effet positif. Quant aux interventions spontanées lors débats, elles ne sont évidemment pas maîtrisables. Le rôle du Président de séance est donc crucial pour éviter tout débordement.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non Autre oui non

8. Comment avez-vous eu connaissance de cette Assemblée générale :

| | | | |
|------------------------|---|--------------------------|--|
| Invitation personnelle | Invitation transmise par les services de votre Région | Visite de notre site WEB | Réception de notre newsletter « TENOR » par mail |
| 59% | 36% | 3% | 2% |

Analyses

Les invitations personnelles et celles transmises par la Région priment. Nous contrôlons donc bien nos inscriptions.... Il y a peu d'inscriptions « non contrôlées ».

Suite à donner

En cas d'inscription non contrôlées, un appel est fait ou un mail est envoyé afin de savoir à quel titre la personne s'est inscrite. Cela a été le cas cette année avec une personne d'Afrique. La demande a été refusée car rien ne justifiait la présence d'un représentant africain à l'AG CRPM.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non Autre oui non

9 - Divers

Points sur lesquels insister :

- Essayer d'avoir les noms des intervenants lors de chaque débat (Chaque intervenant doit se présenter clairement). Le Président de séance doit veiller à ce « détail » afin que l'auditoire identifie clairement l'intervenant et de faciliter également le travail du rédacteur du compte rendu ;
- Avant l'AG, le cadre CRPM en charge de sa session doit confirmer systématiquement à tous les intervenants date et heure de leur intervention et cadrer cette intervention au niveau du contenu afin qu'elle ne soit pas hors sujet.

Site CRPM/NEWSLETTER

Afin d'améliorer son site Web et l'accès à l'information de ses membres, la CRPM souhaiterait savoir :

1. Êtes-vous satisfait de l'inscription en ligne ?

| | | |
|-----|-----|--------------------|
| Oui | Non | Ne se prononce pas |
| 85% | 2% | 13% |

Analyses

85 % des participants sont satisfaits de l'inscription en ligne mise en place pour l'Assemblée générale 2009.

Suite à donner

Ce système d'inscription est adopté pour tout événement CRPM.

2. Vous arrive-t-il de télécharger des documents de travail à partir du site de la CRPM ?

| | | | |
|---------|-------------------|--------|--------------------|
| Souvent | De temps en temps | Jamais | Ne se prononce pas |
| 51% | 36% | 3% | 10% |

Analyses

86 % déclarent télécharger des documents via le site Internet CRPM.

Suite à donner

Ces résultats encouragent la CRPM à utiliser davantage cet outil pour diffuser les documents de travail et ainsi devenir de plus en plus respectueux de l'environnement en supprimant progressivement les tirages papier.

3. Seriez-vous prêt à télécharger davantage de documents de travail CRPM sur le site CRPM ?

| | | |
|-----|-----|--------------------|
| Oui | Non | Ne se prononce pas |
| 78% | 7% | 15% |

Analyses

78 % participants sont prêts à télécharger davantage de documents.

Suite à donner

Il faut donc privilégier ce système d'envoi.

4. Préférez-vous recevoir ces documents :

| | | | |
|---------------------|----------|-----------------------------|--------------------|
| Par courrier postal | Par mail | Par email + Courrier postal | Ne se prononce pas |
| 1% | 65% | 28% | 6% |

Analyses

65 % des participants préfèrent recevoir les documents de travail par email mais ils émettent la condition d'un lien vers le site Internet car il y a toujours une grande probabilité de ne pas pouvoir récupérer les documents envoyés en pièces jointes. C'est ce qui a été fait cette année. Seuls la Déclaration finale, les projets de résolutions et les documents financiers ont été envoyés en pièces jointes pour des raisons de confidentialité.

Suite à donner

Essayer de limiter les envois par poste et favoriser les envois par email avec intégration d'un lien URL du site Internet CRPM. Et peut-être remettre sur place, comme cela a été fait cette année, les documents soumis au vote afin que les participants ne se perdent pas dans tous les documents mis en ligne.

5. Recevez-vous notre newsletter le « TENOR » ?

| | | |
|-----|-----|--------------------|
| Oui | Non | Ne se prononce pas |
| 42% | 37% | 21% |

Si non, souhaiteriez-vous le recevoir ?

| | | |
|-----|-----|--------------------|
| Oui | Non | Ne se prononce pas |
| 37 | 7 | 56 |

Analyses

Les participants semblent intéressés par le TENOR et désirent le recevoir. 42 % des personnes ayant rempli le questionnaire recevaient le TENOR et 37% demandent à le recevoir. C'est un moyen supplémentaire de communiquer sur nos activités CRPM

Suite à donner

Communiquer à la Secrétaire responsable de l'envoi du TENOR les noms des personnes qui souhaitent recevoir le TENOR afin de les intégrer dans le listing d'envoi.