

CUSTOMER CASE STUDY / BENCHMARKING / ENQUÊTES EN LIGNE



L'office de la statistique du canton de Zurich

L'office de la statistique du canton de Zurich mise sur les logiciels et le savoir-faire de SPSS pour le benchmarking

« CHEZ SPSS, IL Y A TOUJOURS QUELQU'UN POUR PRÊTER UNE OREILLE ATTENTIVE À NOTRE PROBLÈME : 100 POUR 100 DE POINTS POSSIBLES ! »

MICHAEL FRIEDMAN, RESPONSABLE DE L'ÉQUIPE DE BENCHMARKING



STATISTISCHES AMT
DES KANTONS ZÜRICH
BENCHMARKING

L'équipe de benchmarking réalise la majorité de ses enquêtes à l'aide de questionnaires en ligne et évalue les résultats avec SPSS.

L'analyse comparative : fruit de la réforme administrative

L'équipe de benchmarking de l'Office de la statistique a été mise en place dans le cadre de la réforme de l'administration de Zurich. Tout ce qui concerne les mesures, les comparaisons et des enseignements à en tirer au sein de l'administration cantonale, entre dans son domaine de compétences. L'équipe est composée aujourd'hui de cinq membres.

Parmi ses donneurs d'ordres figurent, outre les divisions administratives du canton, la ville de Zurich et les administrations cantonales. L'équipe a déjà conduit des projets de benchmarking pour des écoles, des hôpitaux, la police cantonale, des centres d'orientation professionnelle, les procureurs régionaux pour les délits économiques, des piscines municipales, et la maison d'édition Ringier. A compter de 2004, ce service technique sera financé pour moitié par des commandes externes.

Michael Friedman, responsable de l'équipe, définit les bases de son activité en ces termes : « **L'analyse comparative doit s'appuyer sur des indicateurs dans les secteurs performances, efficacité et coûts** ». A l'aide d'indicateurs de la satisfaction du client, la productivité et la rentabilité, des services d'exploitation similaires peuvent être comparés sur plusieurs années. Des performances de pointe sont ainsi décelées et adaptées. Pour accomplir efficacement sa tâche, l'équipe doit faire appel aux prestations de SPSS.

Les compétences de base de l'équipe concernent la définition d'indicateurs et l'acquisition de données à partir de

mesures de processus et de sondages auprès des clients. Comme autre compétence, l'équipe nomme le déclenchement de réflexions qui, pour finir, renforcent la qualité, la transparence et l'efficacité.

La qualité et la convivialité des logiciels nous ont conduits à SPSS

Pour son travail, l'équipe du benchmarking s'appuie sur trois outils interdépendants de SPSS :

- elle effectue des sondages en ligne avec **Data Entry Enterprise Server**
- le dépouillement est effectué avec le **programme de statistiques standard SPSS**
- les tableaux et les diagrammes ainsi réalisés sont mis à la disposition des donneurs d'ordre à l'aide de **SmartViewer Web Server** pour une consultation interactive sur le Web

Au début de la collaboration, l'office de la statistique a équipé 20 postes de travail avec le programme de statistiques SPSS. Le choix s'est porté sur SPSS car ce logiciel offrait un outil d'évaluation très convivial pour les utilisateurs, n'exigeant aucune connaissance spécifique en matière de programmation, tout en fournissant une grande richesse fonctionnelle. Bien entendu, son excellente position en terme de coût a également pesé dans la balance. Jetant un coup d'œil sur les outils achetés, Michael Friedman précise : « **Nous avons acheté les logiciels pour SPSS Suisse, en raison de la qualité des logiciels, mais aussi des hommes qui sont derrière** ».

Une analyse comparative comporte presque toujours une enquête auprès des clients

Ensuite, l'équipe de benchmarking a retenu Data Entry Enterprise Server pour effectuer ses enquêtes en ligne. Le premier avantage de ce logiciel de consultation réside dans une collaboration transparente avec SPSS : lorsqu'un questionnaire est établi, un fichier de données SPSS est généré automatiquement avec toutes les étiquettes et définitions requises. De cette façon, tout est déjà prêt pour l'évaluation ultérieure des résultats.

L'équipe peut concevoir de nombreux questionnaires et les mettre à disposition sur le réseau très facilement et en très peu de temps. Dans le cadre de ses projets, l'équipe réalise chaque année une quarantaine de questionnaires en ligne, 25 d'entre eux étant exécutés simultanément sur le serveur propre. Selon le service technique de l'office de la statistique, les performances du logiciel sont excellentes. Jusqu'à 2000 personnes sont invitées simultanément à prendre part à un sondage. Même lorsque plusieurs projets sont activés, la rapidité d'accès est préservée, indépendamment du nombre d'individus sondés.

La joignabilité de l'équipe est un élément important si l'on considère que 2 % environ des personnes interrogées prennent contact avec elle. Les problèmes rencontrés sont d'ordre varié : adresses erronées, craintes en matière de protection des données, mots de passe oubliés, accès Internet verrouillés, ou encore utilisateurs désorientés. Les attaques répétées des pirates sur les réseaux génèrent également des difficultés. Mais il y a toujours une solution et, bien souvent, des mesures de prévention suffisent.

L'équipe de benchmarking réalise la majorité de ses enquêtes à l'aide de questionnaires en ligne et évalue les résultats avec SPSS. Les sondés apprécient de ne plus recevoir des liasses de papier. Pour les donneurs d'ordre, les sondages en ligne sont un excellent argument pour mandater l'équipe de benchmarking. Outre le rayonnement de l'innovation, la rapidité et les coûts plaident également en faveur du logiciel Data Entry Enterprise Server. L'équipe gagne une semaine pour l'envoi de questionnaires imprimés et une autre semaine pour l'attente du retour des questionnaires. L'investissement humain est également moins important dans la mesure il n'y a plus besoin de retaper les réponses.

Commentaires de Michael Friedman relatifs à la cadence : « Lorsqu'il y a vraiment le feu, nous pouvons concevoir le questionnaire le jour même, l'insérer et le tester le lendemain, et inviter ensuite les gens à participer à notre sondage. Dans les 3 ou 4 jours qui suivent, la majorité des réponses sont déjà disponibles. Nous pouvons effectuer une évaluation des premiers résultats dans SPSS et préparer quelques diagrammes, puis transmettre le tout. Le besoin initial est ainsi assouvi dans une large mesure ».

Toutes les personnes ciblées ne disposent pas encore d'un accès Internet et certains utilisateurs rencontrent des problèmes de connexion en raison d'une configuration exotique de leur navigateur. C'est pourquoi l'équipe offre toujours la possibilité de participer aux sondages par le biais d'un questionnaire imprimé. La conjugaison des deux méthodes de consultation est garante d'un taux de participation maximal.

Dans le cadre de ses projets, l'équipe enregistre des retours compris dans une fourchette de 30 à 40 % (lorsque les clients d'un service n'ont pas été sélectionnés correctement et ne se sentent pas vraiment concernés) ou de 60 à 80 % lorsqu'un projet a été préparé et encadré convenablement.

De la collecte des données sur Internet à la présentation des résultats sur le Web, il n'y a qu'un petit pas

En raison du succès enregistré par les consultations sur le Web, très rapidement, il est apparu intéressant non seulement de recueillir les données en ligne, mais également d'utiliser ce canal pour porter les résultats à la connaissance des donneurs d'ordre et des personnes intéressées. Avec SmartViewer Web Server, l'équipe du benchmarking est en mesure de publier sur le Web ses évaluations produites avec SPSS, de façon à permettre des modifications interactives à l'aide d'un logiciel de navigation ordinaire. Ainsi, d'un clic de souris, il est possible de déplacer librement des marques de tableaux entre des lignes, des colonnes ou des couches, ou d'afficher des résultats statistiques (valeurs moyennes dans des cubes OLAP par exemple) pour toutes les personnes sondées ou pour certaines d'entre elles uniquement (les femmes appartenant à une certaine tranche d'âge par exemple).

Les donneurs d'ordre sont enchantés par ces nouvelles ressources qui leur permettent d'extraire de manière sélective les résultats qui les intéressent. Et pour l'équipe, le problème de la préparation de l'évaluation est réglé: plus besoin de produire des tableaux complets avec le détail de tous les résultats. Il convient de veiller toutefois à occulter les informations personnelles dans l'affichage des résultats détaillés.

La réglementation des accès avec le logiciel permet de restreindre l'accessibilité de certaines évaluations à un groupe spécifique d'individus. SmartViewer Web Server fournit également un portail de contenu. Dans un espace protégé par mot de passe, l'équipe peut publier d'autres documents, comme des procès-verbaux de réunion ou des présentations PowerPoint par exemple. Maintenant, les résultats sont publiés avec SmartViewer Web Server pour tous les projets pour ainsi dire, sans aucun déploiement supplémentaire.

De bons logiciels ne sont réellement précieux que s'ils sont assortis d'un support de qualité

L'équipe de benchmarking n'est pas uniquement satisfaite des logiciels. Mais pour les utilisateurs de l'office de la statistique, la collaboration avec SPSS, qui est décrite comme généreuse et non bureaucratique, importe presque plus que le bon fonctionnement des outils. Michael Friedman ajoute : « Au travers de notre collaboration avec

SPSS, j'ai compris que rien ne peut fonctionner si l'on ne s'entoure pas de bons partenaires ». Selon lui, le premier avantage par rapport à d'autres sociétés du génie logiciel réside dans une joignabilité permanente, une bonne réactivité et une assistance technique efficace, fournie par des collaborateurs en Suisse. « Chez SPSS, il y a toujours quelqu'un pour prêter une oreille attentive à notre problème : 100 pour 100 de points possibles ! »

Michael Friedman résume son expérience : « Je ne puis que recommander chaudement le package SPSS qui réunit un produit et une équipe ».

Plus d'infos et exemples des questionnaires :

www.benchmarking.zh.ch
www.benchnet.ch/demo.html
www.online-befragungen.ch