



OUTILS, ENSEIGNEMENTS ET PRATIQUES DE LA COOPÉRATION POUR LE DÉVELOPPEMENT

En pratique

AMÉLIORER LA COOPÉRATION GRÂCE À UNE ENQUÊTE RÉGULIÈRE SUR LA SATISFACTION DES PARTIES PRENANTES

Messages clés

Depuis 1998, l'Agence coréenne de coopération internationale (KOICA) mène une enquête annuelle sur la satisfaction des pays partenaires. L'enquête recueille les réactions d'un large éventail de parties prenantes, notamment les gouvernements des pays partenaires et les utilisateurs finaux. Les retours d'information ont permis à la KOICA d'améliorer la qualité de sa coopération pour le développement et les partenaires apprécient de faire entendre leur voix. Une culture orientée vers le client a été un important facteur de réussite.

Mots-clés

[Apprentissage et gestion des connaissances](#) | [Partenariats](#) | [Pays partenaires](#)

Partenaire clé

[Corée](#)

Défi

Pour apprendre et s'adapter, les partenaires de la coopération pour le développement doivent comprendre à la fois leurs points forts et les domaines dans lesquels ils peuvent s'améliorer. Les sources internes telles que la direction, le personnel et les systèmes de suivi apportent des éclairages importants, mais devraient être complétées par des sources externes pour s'assurer que les conclusions sont solides. Le dialogue sur les politiques à suivre, les évaluations indépendantes et les examens par les pairs sont autant d'outils précieux, mais ils ne sont pas nécessairement adaptés à un suivi plus régulier des points de vue extérieurs d'un partenaire en matière de coopération pour le développement. L'Agence coréenne de coopération internationale (KOICA) accorde donc une attention particulière à la recherche régulière de retours d'information de la part des partenaires, des parties prenantes et des utilisateurs finaux, ou, dans la terminologie de la KOICA, de ses « clients ».

Approche

Chaque année depuis 1998, la KOICA entreprend une enquête de satisfaction auprès des pays partenaires sur les programmes d'aide publique au développement (APD) afin d'évaluer et d'analyser la qualité globale des services et le niveau de satisfaction des programmes. Ses principales caractéristiques sont les suivantes :

- **Un champ d'application complet** : en 2020, l'enquête a été envoyée à 5 654 bénéficiaires (dont 1 710 répondants) dans 44 pays partenaires à tous les niveaux (autorité de coordination de l'aide, institutions bénéficiaires, organismes partenaires de projet, organismes d'accueil de volontaires, stagiaires invités et utilisateurs finaux des services).
- **Des retours d'information sur différentes dimensions** : les répondants attribuent des notes et formulent des commentaires sur la qualité des services, la responsabilité sociale, les écarts par rapport aux attentes et la satisfaction globale (voir graphique 1).
- **Des ressources institutionnelles dédiées** : un Centre de communication publique est chargé de superviser l'ensemble du processus d'enquête et le système « d'avis du client ».
- **Traduire les conclusions en recommandations** : le Centre analyse les réponses et identifie les compliments, les plaintes et les suggestions d'amélioration. Il attribue la responsabilité du suivi et surveille la qualité du traitement et de la résolution des réponses au moyen d'un indice de performance clé.
- **Des efforts en faveur d'un taux de réponse élevé** : les enquêtes sont traduites en anglais, en français, en espagnol, en russe et en arabe, puis suivies par les bureaux locaux de la KOICA.
- **Une expertise externe** : la KOICA charge un cabinet de recherche privé de réaliser l'enquête et d'évaluer les résultats.
- **Une comparabilité dans le temps** : le format de l'enquête est similaire d'une année sur l'autre.

Graphique 1 Éléments de l'enquête de satisfaction des pays partenaires de la KOICA

Catégorie	Éléments d'évaluation pour le calcul du taux de satisfaction globale	
Qualité du produit de service (3 questions)	[Satisfaction fondamentale]	1. Le programme OOO de la KOICA est conforme à mon objectif d'utilisation de ses services.
	[Efficacité du service]	2. Le programme OOO de la KOICA me permettra d'atteindre mon objectif/but.
	[Exhaustivité du service]	3. L'utilisation du programme OOO de la KOICA dans l'ensemble de ses processus ne pose aucun problème.
Qualité de la prestation des services (3 questions)	[Interaction]	1. Le personnel de la KOICA traite ses clients avec une telle gentillesse et une telle amabilité que j'en suis satisfait.
	[Communication]	2. La KOICA fournit toutes les informations nécessaires, les résultats du traitement, etc. de manière claire.
	[Service clientèle]	3. Le personnel de la KOICA fait de son mieux pour que je reçoive le service dont j'ai besoin.
Qualité de l'environnement de service (3 questions)	[Commodité environnementale]	1. (Est déjà venu) Les installations et le cadre de la KOICA sont propres et agréables. (N'est jamais venu auparavant) Il est facile et pratique d'utiliser les services de la KOICA.
	[Institution/processus/système]	2. Le personnel de la KOICA traite rapidement les demandes des clients.
	[Capacité de travail]	3. Le personnel de la KOICA fait preuve d'excellence dans l'exercice de ses fonctions.
Responsabilité sociale (3 questions)	[Faisabilité des politiques]	1. La KOICA met en œuvre des politiques conformes à l'objectif de sa création.
	[Viabilité]	2. La KOICA réalise des tâches visant à créer de la valeur pour le pays ou la société dans le futur.
	[Éthique]	3. Les activités de la KOICA sont menées de manière équitable et transparente.
Divergence (3 questions)	[Attentes]	1. Qu'avez-vous pensé du programme OOO de la KOICA par rapport à vos attentes ?
	[Service idéal]	2. Qu'avez-vous pensé du programme OOO de la KOICA par rapport au service le plus idéal que vous puissiez imaginer ?
	[Autres organismes]	3. Qu'avez-vous pensé du programme OOO de la KOICA par rapport aux services d'autres institutions ou de pays que vous avez connus dans le passé ?
Satisfaction globale (2 questions)	[Satisfaction cognitive]	1. Je suis généralement satisfait du programme OOO de la KOICA.
	[Satisfaction émotionnelle]	2. J'ai développé une vision positive du programme OOO de la KOICA.

Source : Agence coréenne de coopération internationale

Résultats

La KOICA constate des résultats à différents niveaux :

- **De nouveaux éclairages** : l'enquête permet à la KOICA de recueillir des opinions honnêtes auprès des pays partenaires, fournissant ainsi des informations jusque-là inconnues ou supposées. Par exemple, un client a révélé que : « Deux agents du même département de la KOICA fournissent des informations contradictoires ».
- **Une communication plus étroite avec les partenaires** : l'enquête donne aux pays partenaires la possibilité de partager leurs points de vue. Les partenaires apprécient que leur avis et leurs commentaires soient importants pour la KOICA, et ont donc un sens plus fort du partenariat si la KOICA prend leurs suggestions en considération.
- **Une amélioration continue de l'orientation client** : les résultats de l'enquête aident les décideurs de la KOICA à rendre les politiques d'APD plus conviviales et à introduire des améliorations et des innovations concrètes dans le système. Par exemple, les pays partenaires ont demandé « la viabilité des programmes de coopération pour le développement dans le cadre de la COVID-19 ». En réponse, la

KOICA a mis en place des programmes de bénévolat en ligne à l'intention de 93 institutions et de plus de 34 000 citoyens dans les pays partenaires, en apportant un soutien à distance.

Enseignement dégagé

Après avoir mené des enquêtes depuis de nombreuses années, la Corée a tiré d'importants enseignements :

- **Une culture axée sur le client est essentielle** : la KOICA s'efforce de renforcer sa crédibilité et de gagner la loyauté de ses clients grâce à une communication permanente avec eux. Les plaintes, bien que décevantes, sont des atouts précieux qui aident les activités et les services de la KOICA à se développer et à s'améliorer. La KOICA est convaincue que les solutions pour développer ses services découlent des avis et des suggestions de ses clients. La perception des clients est la réalité de la KOICA.
- **Le suivi de l'enquête est important** : la KOICA consacre beaucoup de temps et d'énergie à la conception et à la mise en œuvre de l'enquête et à la collecte de commentaires. Cependant, l'aspect le plus important est de partager les résultats de l'enquête avec les répondants. Les bureaux locaux de la KOICA diffusent donc chaque année les résultats auprès des partenaires, démontrant ainsi leur ferme volonté de traiter les plaintes et d'accroître la satisfaction.
- **Compléter les enquêtes par un dialogue pour révéler d'autres problèmes** : certains partenaires ont tendance à ne pas exprimer leurs plaintes dans les enquêtes et peuvent tout simplement cesser de travailler avec la KOICA. La KOICA s'efforce donc d'échanger activement avec ses partenaires par le biais d'autres outils sur ce qui fonctionne et ce qui pourrait être amélioré.

Informations supplémentaires

KOICA, Relations avec les clients (en coréen), https://www.koica.go.kr/koica_kr/1007/subview.do.

Ressources de l'OCDE

OCDE (2018), *OECD Development Co-operation Peer Reviews: Korea 2018*, Examens de l'OCDE sur la coopération pour le développement, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264288829-en>.

Pour en savoir plus sur la coopération en faveur du développement de la Corée, voir :

OCDE (2021), « Corée », dans *Les profils de coopération au développement*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/affc2db5-fr>.

Dernière mise à jour : 31-08-2021