

## RAPPORT DE SYNTHÈSE

### Baromètre de satisfaction clients 2019

#### Chercheurs d'emploi

#### I. Informations méthodologiques

Réalisation de l'étude auprès d'une sélection de chercheurs d'emploi.

- Fourniture de la base de données reprenant une sélection aléatoire de 19.980 chercheurs d'emploi.
- Réalisation des enquêtes sur base d'une méthodologie mixte combinant des enquêtes en ligne et des enquêtes téléphoniques. Toutes les personnes présentes dans la base de données et disposant d'une adresse mail valide ont été invitées à participer à l'enquête en ligne dès le 25 novembre 2019. Après une semaine, nous avons repris toutes les personnes qui n'avaient pas encore complété leur questionnaire en ligne ainsi que les personnes pour lesquelles nous ne disposions pas d'une adresse mail mais bien d'un numéro de téléphone. Les enquêtes téléphoniques ont donc démarré le 2 décembre 2019 en contactant tous ces participants potentiels. Les personnes contactées avaient bien sûr toujours le choix de répondre par téléphone ou de compléter le questionnaire en ligne. Au final, l'enquête en ligne est restée disponible du 25 novembre au 15 décembre 2019 et les enquêtes téléphoniques se sont déroulées du 2 au 14 décembre 2019.
- Interviews de **2.293 répondants** (ou questionnaires complets), soit un taux de participation de 12%.
- Afin de garantir une comparabilité des résultats avec les versions futures du baromètre externe clients CE et d'être représentatifs de l'univers de ces clients, ceux-ci ont fait l'objet d'une pondération sur les critères suivants : l'âge (moins de 25 ans / de 25 à 49 ans / 50 ans et plus), le niveau d'instruction (belge ou équivalent de niveau faible / moyen / élevé / Etranger sans équivalence faible ou indéterminé / moyen / élevé), la nationalité (belge / UE15 / UE13 / reste du monde) et la catégorie 92 de CE (DEI-DEDA / DEI-SIP / DEI-Autres / DE en formation / Autres DE / Personnes en emploi).
- Les interviews se répartissent comme suit :

	Echantillon observé		Echantillon pondéré		Base de données	
	2.293		2.293		19.980	
	#	%	#	%	#	%
<b>Sexe</b>						
Homme	1.130	49,3%	1.148	50,1%	9.839	49,2%
Femme	1.163	50,7%	1.145	49,9%	10.141	50,8%
<b>Age</b>						
moins de 25 ans	181	7,9%	232	10,1%	2.027	10,1%
25-49 ans	1.516	66,1%	1.550	67,6%	13.497	67,6%
50 ans / +	596	26,0%	511	22,3%	4.456	22,3%
<b>Langue Usuelle</b>						
Français	1.856	80,9%	1.813	79,1%	15.277	76,5%
Néerlandais	77	3,4%	67	2,9%	686	3,4%
Autre	360	15,7%	413	18,0%	4.017	20,1%
<b>Instruction</b>						
Faible	376	16,4%	454	19,8%	3.960	19,8%
Moyen	592	25,8%	498	21,7%	4.341	21,7%
Élevé	601	26,2%	426	18,6%	3.711	18,6%
Etranger sans équivalence Moyen	257	11,2%	273	11,9%	2.377	11,9%
Etranger sans équivalence Supérieur	206	9,0%	188	8,2%	1.637	8,2%
Etranger sans équivalence Faible + indéterminé	261	11,4%	454	19,8%	3.954	19,8%
<b>Nationalité</b>						
Belgique	1.600	69,8%	1.479	64,5%	12.897	64,5%
UE-15	265	11,6%	257	11,2%	2.242	11,2%
UE-13	64	2,8%	96	4,2%	834	4,2%
Reste du monde	364	15,9%	460	20,1%	4.007	20,1%
<b>Catégorie 92</b>						
DE en formation (83-85-86)	106	4,6%	87	3,8%	750	3,8%
DEI - Autres (03-05)	587	25,6%	630	27,5%	5.493	27,5%
DEI - DEDA (00-07)	1.034	45,1%	845	36,9%	7.378	36,9%
DEI - SIP (02)	66	2,9%	60	2,6%	514	2,6%
Autres DE (16-77-97)	57	2,5%	57	2,5%	500	2,5%
Personnes en emploi (29-78-82-90-93)	443	19,3%	614	26,8%	5.345	26,8%

AQ Rate – Fig.1

- Disposant de l'ensemble du parcours-client de chaque CE dans la base de données fournie, les répondants ont tous reçu un questionnaire personnalisé correspondant à leur parcours chez Actiris, de manière à ne devoir répondre qu'aux questions concernant les produits et services qui les concernaient personnellement.
- La durée médiane de complétion des questionnaires est de 17'20''.

## II. Questionnaire

Le questionnaire est structuré de manière à aborder successivement les différents thèmes mesurés et à permettre une complétion plus simple et plus fluide, que ce soit dans la version en ligne ou la version téléphonique. Pour chaque thème, nous posons une série de questions avec principalement une mesure de la satisfaction sur une batterie d'items. Cette mesure se fait à chaque fois au moyen d'une note allant de 0 à 10 sur 10 ou 0 signifie que le répondant n'est pas du tout satisfait et 10 qu'il est tout à fait satisfait (les notes intermédiaires servent à nuancer les réponses). Ce questionnaire a été développé en étroite collaboration avec un comité d'accompagnement, composé de représentants de tous les départements concernés chez Actiris, de manière à cerner l'ensemble des produits et services proposés par Actiris aux chercheurs d'emploi.

Chaque questionnaire proposé à chacun des participants étant ensuite personnalisé en fonction du parcours-client de la personne.

### III. Résultats observés

On observe des niveaux de satisfaction relativement élevés. Il est intéressant de constater de façon générale que plus le niveau d'études des chercheurs d'emploi est élevé, plus ils sont critiques par rapport à l'offre d'Actiris. De la même manière, les CE ne disposant pas d'un diplôme belge ou équivalent ont tendance à être plutôt davantage satisfaits que les autres et ce d'autant plus que le diplôme obtenu dans leur pays est d'un niveau faible ou indéterminé.

#### 1. Les indicateurs de satisfaction

- **Satisfaction générale :**

**Les chercheurs d'emploi ont une bonne image globale d'Actiris, ils lui attribuent une note de 7,09/10** – 47% d'entre eux lui attribuent une note d'au moins 8/10. Cette note est plus élevée pour les CE de 50 ans et plus et pour ceux n'ayant pas un diplôme de l'enseignement belge ou équivalent.

De la même façon, **les services offerts par Actiris satisfont aux attentes des CE, ceux-ci leur attribuent une note de 7,14/10** – 50% donnent une note d'au moins 8/10 et seuls 9% une note de moins de 5/10.

Est-ce que les CE recommanderaient Actiris à leur entourage ? Si l'on considère qu'une note de 0 à 6/10 définit les détracteurs d'Actiris (soit des personnes qui ne le recommanderaient pas) et que ceux attribuant une note de 9 ou 10/10 constituent les promoteurs, Actiris a grosso modo un nombre de promoteurs (30%) identique à son nombre de détracteurs (29%)... Cette légère différence lui permettant d'obtenir **un Net Promotor Score positif de 1,4**. Si l'on considère ceux qui ont attribué une note d'au moins 8/10 comme des promoteurs, 53% des chercheurs d'emploi, soit plus de la moitié d'entre eux, recommanderaient Actiris à leur entourage.

Si l'on s'intéresse à **la satisfaction observée pour les partenaires d'Actiris, les notes sont sensiblement les mêmes avec 7,11/10 pour l'image et 7,16 pour les services offerts et un Net Promotor Score de 1,2**.

Pour ces différents indices, ce sont les publics les plus précaires, c'est-à-dire ceux ayant un niveau d'instruction faible ou détenteurs d'un diplôme étranger sans équivalence, qui attribuent les notes les plus élevées.

- **Satisfactions thématiques :**

**Les infrastructures :** les CE sont globalement très contents des conditions d'accueil proposées par Actiris que ce soit en antenne, à la Tour Astro ou à la rue Royale. L'attitude du personnel et son professionnalisme, l'état des locaux, la signalétique, le confort des salles d'attente ou les horaires d'ouverture conviennent à au moins 86% des CE. Un point pourrait être amélioré, c'est la confidentialité des échanges que peuvent avoir les CE avec un collaborateur d'Actiris. 1/3 des CE a le sentiment de pouvoir être entendu par d'autres personnes lors de visite en antenne pour ¼ à la Tour Astro et 23% à la rue Royale.

**Les services et aides à l'emploi:** 64% des CE ont le sentiment de connaître très bien (15%) ou bien (49%) Actiris et les services qu'il propose. 29% ne le connaissent qu'un peu et 7% des CE déclarent ne le connaître que de nom. Les services et aides à l'emploi connus par plus de la moitié des CE sont le test de connaissance en langue (66%), les participations à des salons et des bourses à l'emploi (54%) et

brulingua (50%). Ces services et aides sont aussi les plus utilisés par respectivement 41%, 25% et 22% des CE. Les services les moins connus des CE, c'est-à-dire ceux connus de moins de 1 CE sur 5 sont l'interprétariat social (12%), le service des plaintes (16%) et le guichet anti-discrimination (17%).

La cité des métiers est connue de 45% des CE et 20% déclarent s'y être rendus. 71% des CE qui l'ont visitée ont utilisé ses services pour chercher des informations par eux-mêmes, 61% y ont reçu un conseil personnalisé et 43% ont participé à une activité collective.

Pour les services et aides à l'emploi mesurés de manière générale, les notes de satisfaction attribuées sont comprises entre 6,98/10 (la participation à des salons et bourses à l'emploi) et 8,16/10 (l'interprétariat social). Des notes relativement élevées pour toutes les aides apportées par Actiris aux CE.

Comme déjà mentionné les CE ont reçu un questionnaire personnalisé sur base de leur parcours client pendant les derniers 12 mois avant l'enquête. On a aussi questionné la notoriété des services inclus dans le parcours clients (p.ex. accompagnement PAI, GRAE, YG, ...), auprès des CE qui n'ont pas utilisé ces services pendant la période de référence. Les principaux services dont plus de 90% des CE n'ont pas bénéficié au cours de la période de référence, sont l'aide à la mobilité professionnelle, l'aide à la rédaction d'un CV ou un coaching pour aider à se présenter, les chèques langues/TIC et le contrôle des disponibilités. Le nombre de CE qui connaissent cependant l'existence de ces services varie de manière très importante. Le moins connu est l'aide à la mobilité professionnelle (28%) et le plus connu de ces services les moins utilisés est l'aide à la rédaction d'un CV ou le coaching de préparation à une présentation (67%). Les chèques langues ou TIC sont connus de 50% des CE qui n'en ont pas bénéficié et le contrôle des disponibilités par 39% des CE qui n'y ont pas été soumis. Le service de présélection de candidats Select Actiris n'a pas concerné 82% des CE au cours des 12 derniers mois et parmi ceux-ci, seuls 22% le connaissent ... il s'agit ici de la proposition ayant la notoriété la plus faible parmi les candidats qui n'en ont pas bénéficié.

L'attestation activa.brussels est connue de 68% de l'ensemble des CE et utilisée par 38% d'entre eux. La Convention Premier Emploi et le Contrat d'insertion sont connus d'1 CE sur 3 mais seuls 8% en ont bénéficié, ¼ des CE connaissent les bourses de stage pour acquérir une expérience professionnelle à l'étranger ou la Formation Professionnelle Individuelle en entreprise. 1/5<sup>ème</sup> des CE connaissent le Programme de Transition Professionnelle, le Stage First et l'Agent Contractuel Subventionné et 1 sur 10 connaissent les autres aides (Sine, Convention d'Immersion Professionnelle, ...). Du point de vue de leur utilisation, ces différentes aides concernent de 2 à 5% de l'ensemble des CE.

Si on constate des degrés d'utilisation variant de 38% à 2% pour ces différentes aides, toutes répondent aux attentes des CE qui en ont bénéficié, les notes de satisfaction de chacune d'elles variant de 7,44/10 (la FPI) à 8,23/10 (les bourses de stage à l'étranger). L'attestation activa.brussels, l'aide dont ont bénéficié le plus grand nombre de CE, obtient une note de satisfaction de 7,79/10.

**La communication et les informations :** Les newsletters et les brochures d'Actiris sont utilisés par 1 CE sur 2 alors que la page Facebook d'Actiris est consultée par 29% des CE, Yes! Par 24% et Actiris sur Instagram par 23%. Les newsletters et les brochures obtiennent une note de satisfaction de 6,72 et 6,52 sur 10. Pour ce qui est de la page Facebook, sa note de satisfaction est relativement faible (5,48/10). Quant aux 2 canaux les moins utilisés, ils ne répondent pas aux attentes puisqu'ils scorent en-deçà de la moyenne avec 4,95/10 pour Yes! et 4,52 pour Actiris sur Instagram. Les CE semblent plutôt être en attente d'une information précise et structurée provenant des newsletters et des brochures plutôt qu'une information plus informelle transmise via les réseaux sociaux tels que Facebook ou Instagram.

En ce qui concerne les courriers reçus en provenance d'Actiris, les CE en sont satisfaits tant du point de vue de la forme (identification, style) que du fond (clarté, exactitude, utilité) ... tous les items testés

obtiennent une note comprise entre 7,00/10 (exactitude et correspondant à la situation du CE) et 7,69/10 (clairs et compréhensibles).

La grande variété d'informations mises à disposition par Actiris pour les chercheurs d'emploi est relativement appréciée. Globalement, les CE attribuent à ces informations une note de satisfaction de 7,29/10. Si l'on s'intéresse en détail au fond et à la forme de ces informations, les CE attribuent une note d'au moins 7/10 pour le fait qu'elles sont claires et complètes, disponibles sur le canal de communication choisi par le CE, faciles à obtenir et considérées comme utiles. Les autres items tels que le fait qu'elles sont fournies rapidement, qu'elles sont disponibles dans le format choisi par le CE, toujours mises à jour, rédigées dans un style qui valorise la personne et qu'elles sont adaptées au profil et à la situation professionnelle du CE qui les reçoit scorent entre 6,61 et 6,98/10.

92% des CE interrogés connaissent le site web d'Actiris et 40% d'entre eux l'utilisent au moins une fois par semaine. Il y a deux raisons principales pour consulter le site web d'Actiris : dans 86% des cas pour consulter des offres d'emploi et de stage et dans 70% des cas pour gérer son dossier Actiris. 61% se rendent sur le site pour s'informer sur les formations et 56% pour consulter les événements emploi. Les autres raisons comme la recherche de coordonnées ou la recherche d'informations pour les aides à l'embauche concernent moins de la moitié des raisons de visites. Notons que quelle que soit la raison de visite, celle-ci répond aux attentes des CE. En effet, toutes les raisons de visite obtiennent un indice de satisfaction compris entre 7,03 et 7,33 sur 10.

La note moyenne attribuée au site en général est de 7,45 sur 10 avec 54% des CE interrogés qui attribuent au moins un 8 sur 10. Les notes moyennes de satisfaction attribuées aux différents critères en lien avec l'utilisation du site à proprement parler sont comprises entre 6,56 (facilité de consultation sur smartphone) et 7,36 (les pages s'affichent rapidement). Une note de plus de 7 sur 10 est attribuée au fait que les offres d'emploi sont claires et compréhensibles, la mise en page est agréable et les offres d'emploi sont régulièrement mises à jour. Ceci ne signifie pas que tout est parfait sur le site web et qu'il ne faut pas l'adapter ou l'améliorer ou que certaines demandes et remarques n'ont pas à être prises en compte mais qu'aujourd'hui, les CE se sont adaptés et habitués au fonctionnement du site.

Les (ré)inscriptions via My Actiris, en antenne ou via le contact center obtiennent des scores de satisfaction élevés de 7,55, 7,98 et 7,88 sur 10 ! Le contact avec un collaborateur d'Actiris (en antenne et au contact center) engendre une satisfaction plus élevée. 25% des CE qui se sont (ré)inscrits en antenne estiment ne pas avoir eu un rendez-vous rapidement et 23% qu'ils n'ont pas eu le rendez-vous dans l'antenne de leur choix. Pour le contact center, seuls 50% des CE estiment ne pas avoir attendu longtemps pour que quelqu'un réponde.

L'obtention de documents officiels donne le plus satisfaction via My Actiris (7,62), suivie par la visite dans les locaux d'Actiris (7,58) et enfin via le contact center (7,12).

Les séances d'information collectives et plus encore les séances Link répondent aux attentes des CE qui y ont participé. Ils ont trouvé, pour une très grande majorité (au moins 80%), que les informations données étaient claires et complètes, que la durée était parfaite, qu'ils ont reçu toutes les réponses à leurs questions, ces séances étaient motivantes et dynamiques et que les informations données étaient adaptées à leurs besoins personnels (87% pour la séance info Link et 77% pour la séance d'information collective).

On a vu ci-avant que My Actiris apportait une satisfaction élevée quant au processus de (ré)inscription ou à l'obtention de documents officiels. En règle générale, les fonctionnalités proposées par My Actiris scorent à 7,20/10, soit une note relativement élevée. 3 critères sont en deçà de 7/10, il s'agit de la possibilité d'ajout des métiers (6,94), la rapidité de répondre à un e-mail adressé à [chercheuremploi@actiris.be](mailto:chercheuremploi@actiris.be) (6,75) et la rapidité de réponse du contact center (6,47). Les autres

critères tels que l'accès aux documents et attestations, l'accès à l'espace personnel, la qualité de la connexion au site, la modification des données personnelles, le téléchargement du CV ou la recherche d'offres d'emploi rencontrent des notes comprises entre 7,15 et 7,60 sur 10.

Le service job info en antenne donne plus de satisfaction (7,59/10) que celui au contact center (6,94). Le conseiller était courtois, convivial, efficace et professionnel et les participants ont reçu toutes les informations dont ils avaient besoin tant en antenne qu'au contact center. La moins bonne note attribuée au contact center pour cette démarche tient probablement du fait du temps d'attente à prendre en compte avant que quelqu'un ne réponde qui est relativement long pour la moitié des CE qui y ont fait cette démarche.

**L'accompagnement :** 4 mesures d'accompagnement proposées par Actiris et l'accompagnement des partenaires ont été analysées auprès des CE qui en ont bénéficié. On a vu ci-avant que les séances d'information Link obtiennent un meilleur indice de satisfaction que les séances d'information collectives. Ceci se vérifie aussi au niveau des accompagnements, les accompagnements Link obtenant la meilleure des 5 notes des accompagnements avec 8,01/10 pour 7,88 pour la consultation sociale, 7,79 pour l'accompagnement partenaires, 7,69 pour l'accompagnement PAI et 6,96 pour l'accompagnement G-RAE. C'est dans le cadre de l'accompagnement Link que le conseiller fait beaucoup de propositions adaptées aux profils des CE avec 92% contre 70 à 80% pour les 4 autres accompagnements. Par contre c'est l'accompagnement des partenaires qui a rapproché le plus les CE au marché de l'emploi (74%) et qui a le plus abouti à un stage, une formation ou un emploi (63%). Notons cependant que l'accompagnement Link a fait l'objet de 35 interviews et la consultation sociale 12, ce qui correspond à un pourcentage d'échantillon légèrement plus important que celui observé dans la base de données.

**Les propositions de solutions :** Actiris propose différentes solutions pour permettre aux CE d'accéder à l'emploi. Parmi celles-ci on retrouve les offres d'emploi diffusées par Actiris. 74% des CE reçoivent des offres d'emploi ne fût-ce que rarement, ce qui laisse entrevoir que 26% des CE nous déclarent ne jamais voir d'offre d'emploi diffusée par Actiris. Le canal le plus fréquent pour la réception de ces offres est le mail ou le SMS pour 63% des CE (20 % régulièrement et 28% de temps en temps) suivi par la réception lors d'un entretien individuel pour 41% des CE (8% régulièrement et 17% de temps en temps). Le courrier postal concerne encore 26% des CE mais seulement 4% régulièrement et 10% de temps en temps.

Parmi les différentes offres de solutions, on retrouve le service Youth Guarantee qui répond relativement bien aux attentes des CE concernés puisqu'ils lui attribuent une note de 7,53 sur 10, 58% attribuent même une note d'au moins 8 sur 10 pour seulement 15% une note de maximum 5 sur 10.

Le service Actiris International propose aussi des solutions. Ce service obtient une note globale de satisfaction moyenne de 6,95 sur 10 avec 52% des personnes qui en ont bénéficié qui lui attribuent une note d'au moins 8 sur 10 mais plus d'1/4 une note de maximum 5 sur 10. Notons que ce service n'a concerné que 37 personnes sur la période couverte par l'enquête.

Les services coaching YG et Actiris International répondent en général aux attentes des CE qui en ont bénéficié. L'item le moins satisfaisant pour le service Youth Guarantee concerne 51% des participants et il s'agit du fait d'être resté en contact avec le coach même en étant au travail ou en stage. Les 2 items au niveau le plus bas pour le service Actiris International scorent à 56% et 55% et il s'agit ici aussi d'être resté en contact avec le coach tout en étant au travail/stage et le fait d'avoir trouvé un stage ou un emploi suite à cet accompagnement.

Encore un autre service qui propose des solutions est Select Actiris. Celui-ci obtient un score de satisfaction moyen de 6,95/10. Ce sont les CE détenteurs d'un diplôme étranger sans équivalence de niveau faible ou indéterminé qui en sont le moins satisfaits. En effet, si pour 80% des CE les

explications fournies étaient claires et précises ce n'est le cas que pour 62% de ces CE plus faibles. Dans le même ordre d'idées, 62% de ce public plus précaire estimaient les offres présentées lors de l'entretien comme correspondant à leur profil pour 76% des CE ayant participé à ce type d'entretien et seulement 36% de ces CE (ne détenant aucun diplôme belge ou équivalent d'un niveau faible) ont le sentiment d'avoir reçu un feedback de leur conseiller suite à cet entretien pour 63% de l'ensemble des CE. Select Actiris semble donc répondre d'une façon moins adaptée au public plus précaire de ces CE faiblement diplômé voire pas du tout à l'étranger.

L'attestation activa.brussels, reprises dans les services et aides à l'emploi obtient (cf ci-avant dans le présent document) une note de satisfaction globale de 7,79 sur 10. Si l'on s'intéresse à la démarche pour l'obtenir, les CE qui l'ont faite en sont globalement satisfait. Plus de 80% d'entre eux ont compris facilement les démarches à faire, ils estiment avoir reçu une réponse rapide à leur demande, le collaborateur avec qui ils étaient en contact était courtois, convivial, professionnel et efficace et ils ont trouvé ou reçu facilement les informations concernant l'attestation.

Pour ceux qui avaient déjà reçu l'attestation au moment de la réalisation de l'enquête, 67% estiment qu'elle a facilité leur recherche d'emploi et qu'elle leur permet de rencontrer plus facilement les employeurs, 56% pensent qu'elle leur a permis à un moment de trouver un emploi correspondant à leurs besoins voire pour 47% de trouver un emploi.

L'ensemble de la démarche pour l'obtention de l'attestation obtient un indice de satisfaction de 7,67/10.

**Les solutions :** Le Stage First Youth Guarantee obtient une note moyenne de 7,78 sur 10. Son organisation, les informations fournies, l'apprentissage et le développement des compétences tout comme les contacts avec le coach pendant le stage ou le rapprochement du marché de l'emploi sont autant de facteurs qui ont satisfaits au moins 75% des bénéficiaires. 45% des participants ont trouvé un emploi grâce à ce stage.

Les formations professionnelles obtiennent aussi une note relativement élevée de 7,61/10. Ici aussi, le contenu, l'organisation, le niveau des cours, les professeurs satisfont au moins 78% des participants. 69% se sont rapprochés du marché de l'emploi et 34% ont trouvé un emploi après avoir suivi une formation professionnelle.

Actiris propose aux CE des chèques leur permettant de suivre des formations en langues ou des formations de type TIC. Concernant les chèques langues, les CE qui en ont utilisé ont attribué à cette solution une note de satisfaction de 8,19 sur 10 et la moitié ont même attribué une note de 9 ou 10 sur 10 ! Tous les items analysés quant à la qualité, à la compétence des professeurs qui dispensaient les cours, le niveau de ceux-ci et l'obtention de toutes les informations nécessaires au niveau des conditions d'accès répondent aux attentes de 80 à 93% des CE qui en ont bénéficié. Ce n'est que dans 27% des cas que le CE a le sentiment d'avoir trouvé un emploi grâce à ces cours et dans 61% des cas qu'il estime s'être rapproché du marché de l'emploi.

Pour les chèques TIC, plus encore que pour les chèques langues, la note de satisfaction est élevée puisqu'elle atteint les 8,31 sur 10 avec ici aussi 50% des participants qui attribuent au moins un 9 sur 10. Les attentes, tant au niveau du fond que de la forme des cours dispensés au moyen des chèques TIC, ont été rencontrées dans une grande majorité des cas (de 82% à 100%). 62% des participants à ces cours déclarent s'être rapprochés du marché de l'emploi et 25% estiment avoir même trouvé un emploi grâce à cette solution proposée par Actiris.

L'action Stage à l'étranger ne concerne que 3 répondants (ou 0,13% des personnes interrogées). Ceci correspond avec le % de CE concernés dans la database (0,15%) mais ne permet pas d'analyser les résultats de manière détaillée. A titre d'information, la note moyenne attribuée à ce type de stage par les 3 participants interrogés est de 9,45 sur 10.

Enfin, nous avons interrogé les CE concernés par le travail qu'ils ont eu depuis leur dernière inscription. Ils lui attribuent une note de 7,39 sur 10 et ce sont les plus jeunes qui sont les plus satisfaits.

Dans  $\frac{3}{4}$  des cas, ce travail était en lien avec les besoins, les attentes et les intérêts du CE et dans 72% des cas, il correspond à ce que le CE souhaitait. Mais ce n'est que dans 29% des cas que les CE estiment avoir trouvé ce poste grâce à Actiris.

**Actiris et le contrôle de la disponibilité :** Les CE qui ont eu un entretien avec le service de contrôle de la disponibilité lui attribuent une note de 7,48 sur 10. Les CE admettent que leur disponibilité doit être contrôlée et évaluée, les personnes en charge de l'évaluation ont bien expliqué le cadre de l'entretien et les procédures de contrôle, elles ont évalué le dossier sur base de faits concrets et de manière rationnelle et donné aux CE l'occasion d'exprimer leur point de vue. Au moins 87% des CE sont d'accord avec chacun de ces éléments.

Dans un peu plus de  $\frac{3}{4}$  des cas, les CE qui ont eu un entretien déclare qu'il a commencé à l'heure annoncée dans le courrier.

Si ce genre de service peut avoir mauvaise presse, on constate que le degré de satisfaction avec les différents items est relativement élevé.

On constate que les CE qui bénéficient des aides et services proposés par Actiris en sont relativement satisfaits de manière générale et reconnaissants pour certains – surtout les plus précaires. Il est important aussi de prendre en compte que les items se rapportant aux collaborateurs avec lesquels les CE sont en contact, leur comportement, leur courtoisie, leur accueil et leur professionnalisme sont unanimement reconnus pour l'ensemble des services étudiés. Certains points peuvent et doivent bien sûr faire l'objet d'une analyse approfondie voire d'améliorations mais il nous semblait important de souligner l'appréciation globale des CE quant aux collaborateurs avec qui ils sont en contact au fur et mesure de leur parcours chez Actiris.

Par rapport aux différentes aides et aux différents services proposés par Actiris et à leur appréciation, il sera bien sûr particulièrement intéressant de mettre en parallèle les résultats observés cette année avec ceux qui seront mesurés en année 2.