

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Luxembourg (French)**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Information sur l'organisation

Veillez répondre à toutes les questions pour l'organisation dont vous êtes responsable. Par exemple, si vous êtes responsable du bureau régional d'une organisation nationale, ne répondez que pour votre bureau régional.

Permettez-moi de commencer avec quelques questions de base relatives à votre organisation

D1. Combien d'employés votre organisation a-t-elle ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- Moins de 10 1 REMERCIER ET CLORE
- Entre 10 et 49 2
- Entre 50 et 99 3
- Entre 100 et 249 4
- Entre 250 et 499 5
- Entre 500 et 999 6
- 1000 ou plus 7
- [NSP/SR] 9

D2. Votre organisation est-elle ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- a) Une organisation gouvernementale ou possédée par le gouvernement 1
- b) Un organisme à but non lucratif qui est indépendant du gouvernement 2
- c) Une organisation du secteur privé 3
- [Refus] 9

D3. Lesquelles des choses suivantes font partie des principaux domaines de responsabilité de votre organisation ? Veuillez choisir les trois activités les plus représentatives pour votre organisation.

LIRE – 3 REPONSES MAXIMUM

- a) Activités gouvernementales générales ou finances 1
- b) Education 2
- c) Santé 3
- d) Services sociaux 4
- e) Culture, sport ou loisirs 5
- f) Habitat 6
- g) Environnement 7

h) Autre	8
[Refus]	9

D4. Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux la région géographique desservie par l'organisation où vous travaillez ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

Locale	1
Régionale.....	2
Nationale	3
[Refus]	9

Section 1 : Innovation

La prochaine série de questions vise à savoir si votre organisation a mis en place des innovations depuis Janvier 2008 . Une innovation est un service, une méthode de communication, une méthode d'organisation ou un procédé nouveau ou amélioré de façon significative

Q1. Depuis Janvier 2008, votre organisation a-t-elle mis en place des services nouveaux ou améliorés de façon significative ?

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- Oui.....1
- Non2
- [NSP/SR]9

[SI "NON" OU "NSP/SR" ALLER EN Q5]

Q2. A votre connaissance, votre organisation a t'elle introduit un nouveau service avant n'importe quelle autre administration publique dans votre pays depuis Janvier 2008 ?

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- Oui.....1
- Non2
- [NSP/SR]9

Q3. Certains de ces services nouveaux ou améliorés de façon significative ont-ils été développés par :

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Oui.....1
- Non2
- [NSP/SR]9

- a) Votre organisation avec d'autres organisations du secteur public, y compris les filiales régionales ou nationales de votre organisation. 1 2 9
- b) Votre organisation avec des entreprises privées..... 1 2 9
- c) Votre organisation avec des organismes à but non lucratif..... 1 2 9
- d) Votre organisation par elle-même 1 2 9
- e) D'autres organismes ou entreprises, avec votre organisation ne faisant pas d'autres changements ou uniquement des modifications minimales..... 1 2 9

Q4. Veuillez penser aux différents types de services fournis par votre organisation en 2010. Quel pourcentage de ceux-ci sont nouveaux ou ont été améliorés de façon significative depuis Janvier 2008 ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- Moins de 25% 1
- Entre 25% et 49%..... 2
- Entre 50% et 74%..... 3
- 75% ou plus 4
- [NSP/SR] 9

Q5. Depuis Janvier 2008, votre organisation a-elle mis en place des méthodes de communication de vos activités au public, nouvelles ou améliorées de façon significative, telles que...?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Oui..... 1
- Non 2
- [NSP/SR] 9

- a) Des méthodes nouvelles ou améliorées pour promouvoir votre organisation ou vos services 1 2 9
- b) Des méthodes nouvelles ou améliorées pour influencer le comportement des usagers, des citoyens ou autres. 1 2 9
- c) Première commercialisation (à la vente) des services ou des biens. 1 2 9

Q6. Depuis Janvier 2008, votre organisation a t-elle mis en place des méthodes d'organisation ou des procédés nouveaux ou améliorés de façon significative, tels que...?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Oui..... 1
- Non 2
- [NSP/SR] 9

- a) Des méthodes nouvelles ou améliorées pour fournir des services ou interagir avec vos utilisateurs 1 2 9
- b) Des systèmes de livraison ou de logistique nouveaux ou améliorés, pour vos entrées..... 1 2 9
- c) Des activités de soutien nouvelles ou améliorées comme les systèmes de maintenance, les achats, la comptabilité, ou les systèmes informatiques, etc 1 2 9
- d) Des systèmes de management nouveaux ou améliorés 1 2 9
- e) Des méthodes nouvelles ou améliorées pour organiser les responsabilités professionnelles ou la prise de décision. 1 2 9

[SI "NON" OU "NSP/SR" A TOUTES LES OPTIONS ALLER EN Q8]

Q7. Certain(e)s de ces méthodes d'organisation ou procédés nouveaux ou améliorés de façon significative ont-ils été développés par :

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Oui..... 1

- Non	2
- [NSP/SR]	9

a) Votre organisation avec d'autres organisations du secteur public, y compris les filiales régionales ou nationales de votre organisation.	1 2 9
b) Votre organisation avec des entreprises privées.....	1 2 9
c) Votre organisation avec des organismes à but non lucratif.....	1 2 9
d) Votre organisation par elle-même.....	1 2 9
e) D'autres organismes ou entreprises, avec votre organisation ne faisant pas d'autres changements ou uniquement des modifications minimales.....	1 2 9

Section 2 : Force de travail et compétences

Q8. En 2010, environ quel pourcentage des employés de votre organisation avaient un diplôme universitaire ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 0%..... 1
- Entre 1% et 9% 2
- Entre 10% et 24%..... 3
- Entre 25% et 49%..... 4
- Entre 50% et 74%..... 5
- 75% ou plus 6
- [NSP/SR] 9

[SI TOUTES LES REPONSES AUX QUESTIONS Q1, Q5, et Q6 SONT "NON" OU "NE SAIT PAS" ALLER EN Q17]

Q9. Quel pourcentage de vos employés est actuellement impliqué dans des groupes qui se réunissent régulièrement pour élaborer des services, des méthodes de communication, des méthodes d'organisation ou des procédés nouveaux ou améliorés de façon significative ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- Aucun 1
- Moins de 25% 2
- Entre 25% et 49%..... 3
- Entre 50% et 74% 4
- 75% ou plus 5
- [NSP/SR] 9

Q10. Depuis Janvier 2008, votre organisation a-t-elle fournit une formation à vos employés tout particulièrement pour la mise en œuvre, l'utilisation ou la fourniture de...?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Oui..... 1
- Non 2
- [NSP/SR] 9

- a) Services nouveaux ou améliorés..... 1 2 9
- b) Méthodes de communication nouvelles ou améliorées..... 1 2 9
- c) Méthodes d'organisation ou procédés nouveaux ou améliorés 1 2 9

Section 3 : Effets de l'innovation

- Q11. Certains de vos services nouveaux ou améliorés de façon significative, mis en place depuis Janvier 2008, ont-ils eu un effet positif important en :

LIRE – FAIRE UNE ROTATION DE 1-5 - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Permettant à votre organisation d'offrir des services à davantage ou à de nouveaux types d'utilisateurs	1
Permettant à votre organisation de mieux cibler ses services.....	2
Améliorant la satisfaction des utilisateurs	3
Améliorant l'accès à l'information des utilisateurs	4
Permettant une livraison et des services plus rapides	5
Autre effet positif	6
[SI AUCUN DE 1-6 CHOISI] Pas d'effet positif	7
[NSP/SR]	9

- Q12. Certain(e)s des méthodes d'organisation ou procédés nouveaux ou améliorés de façon significative, en place depuis Janvier 2008, ont-ils eu un effet positif important en :

LIRE – FAIRE UNE ROTATION 1-4 - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Simplifiant les procédures administratives	1
Réduisant les coûts des services fournis	2
Permettant une livraison et des services plus rapides	3
Améliorant la satisfaction des employés ou les conditions de travail.....	4
Autre effet positif	5
[SI AUCUN DE 1-5 CHOISI] Pas d'effet positif	6
[NSP/SR]	9

- Q13. Certains de vos services, méthodes d'organisation ou procédés nouveaux ou améliorés de façon significative, en place depuis Janvier 2008, ont-ils eu un effet négatif prolongé important en :

LIRE– FAIRE UNE ROTATION - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Créant des coûts administratifs additionnels.....	1
Réduisant les types ou la flexibilité de vos services	2
Entrainant une livraison de services plus lente.....	3
Créant une résistance ou une insatisfaction des utilisateurs	4

Autre effet négatif.....	5
[SI AUCUN DE 1-5 CHOISI] Pas d'effet négatif	6
[NSP/SR]	9

Section 4 : Facteurs déterminants et stratégie

LIRE: Les trois prochaines questions concernent l'ensemble des innovations mises en place par votre organisation depuis Janvier 2008. Il s'agit notamment de vos services, méthodes de communication, méthodes d'organisation ou procédés nouveaux ou améliorés de façon significative.

Q14. Depuis Janvier 2008, dans quelle mesure les sources d'information suivantes ont-elles été importantes pour le développement de vos innovations ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Pas important 1
 - Peu important 2
 - Très important 3
 - [NSP/SR] 9
-
- a) Idées issues du management 1 2 3 9
 - b) Idées provenant du personnel 1 2 3 9
 - c) Exemples de meilleure pratique par un autre organisme gouvernemental 1 2 3 9
 - d) Organismes professionnels 1 2 3 9
 - e) Participation à des conférences 1 2 3 9
 - f) Entreprises en tant que fournisseurs 1 2 3 9
 - g) Entreprises en tant que clients ou utilisateurs 1 2 3 9
 - h) Citoyens en tant que clients ou utilisateurs 1 2 3 9

[SI "PEU IMPORTANT" OU "TRES IMPORTANT" AUX OPTIONS c), d), e), f) OU g) ALORS ALLER EN Q15 SINON ALLER EN Q16]

Q15. Depuis Janvier 2008, avez-vous obtenu des informations essentielles à vos innovations de l'une des sources suivantes ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Oui 1
 - Non 2
 - [NSP/SR] 9
-
- a) Un organisme, une entreprise ou un évènement dans votre pays 1 2 9
 - b) Un organisme, une entreprise ou un évènement dans une autre pays de L'Union Européenne 1 2 9
 - c) Un organisme, une entreprise ou un évènement à l'extérieur de l'Union Européenne 1 2 9
 - d) Un organisme ou un évènement de la Commission Européenne 1 2 9

Q16. Dans quelle mesure les facteurs politiques ou législatifs suivants ont-ils été importants dans la conduite du développement et la mise en place de vos innovations depuis Janvier 2008 ?

LIRE – UNE SEULE REponse PAR LIGNE

- Pas important 1
 - Peu important 2
 - Très important 3
 - [NSP/SR] 9
-
- a) Diminution autorisée dans le budget de votre organisation 1 2 3 9
 - b) Augmentation autorisée dans le budget de votre organisation..... 1 2 3 9
 - c) Nouvelles lois ou réglementations 1 2 3 9
 - d) Nouvelles priorités politiques 1 2 3 9
 - e) Mise en place autorisée de nouveaux services e-gouvernement ou en ligne.... 1 2 3 9

Q17. Dans quelle mesure ce qui suit s'applique-t-il bien pour votre organisation depuis Janvier 2008 ?

[SI TOUTES LES REponses AUX QUESTIONS Q1, Q5, et Q6 SONT "NON" OU "NE SAIT PAS" POSER UNIQUEMENT LES QUESTIONS 17a et 17c]

LIRE – UNE SEULE REponse PAR LIGNE

- Pas du tout 1
 - Partiellement 2
 - Intégralement 3
 - [NSP/SR] 9
-
- a) Les managers soutiennent le droit à l'erreur dans le test de nouvelles idées... 1 2 3 9
 - b) Les managers jouent un rôle actif dans l'élaboration et la mise en œuvre des innovations 1 2 3 9
 - c) Le personnel reçoit des incitations pour réfléchir à de nouvelles idées et prendre part à leur développement 1 2 3 9
 - d) Les utilisateurs sont impliqués dans la conception ou la planification des services nouveaux ou améliorés 1 2 3 9
 - e) Les services nouveaux ou améliorés sont évalués une fois qu'ils sont achevés 1 2 3 9

Section 5 : Barrières

Q18. Depuis Janvier 2008, dans quelle mesure les facteurs suivants ont-ils été importants pour prévenir ou retarder les efforts de votre organisation pour développer ou mettre en place des services, des méthodes de communication, des méthodes d'organisation ou des procédés nouveaux ou améliorés de façon significative ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Pas important 1
 - Faible importance 2
 - Importance moyenne 3
 - Forte importance 4
 - [NSP/SR] 9
-
- a) Manque de soutien du management..... 1 2 3 4 9
 - b) Manque d'incitations pour votre personnel 1 2 3 4 9
 - c) Résistance du personnel 1 2 3 4 9
 - d) Acceptation incertaine de vos services par les utilisateurs 1 2 3 4 9
 - e) Exigences réglementaires 1 2 3 4 9
 - f) Manque de ressources humaines ou financières suffisantes 1 2 3 4 9
 - g) Culture de l'hostilité au risque dans votre organisation 1 2 3 4 9

Section 6 : Approvisionnement

Q19. Depuis Janvier 2008, votre organisation a-t-elle publié des appels d'offres auprès d'entreprises privées afin qu'elles fournissent l'un des biens et services suivants ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Oui..... 1
 - Non 2
 - [NSP/SR] 9
-
- a) Equipements ou systèmes ICT..... 1 2 9
 - b) Technologies ou services pour améliorer la performance environnementale ou énergétique..... 1 2 9
 - c) Autres types de technologie 1 2 9
 - d) Conseils pour recommander, concevoir ou piloter des services nouveaux ou améliorés 1 2 9
 - e) Recherche & Développement de nouvelles technologies ou services 1 2 9
 - f) Fournir un ou plusieurs services à vos utilisateurs..... 1 2 9

[SI "NON" OU "NSP/SR" A TOUTES LES OPTIONS ALLER A LA QUESTION 23]

Q20. Avant de publier des appels d'offres votre organisation consulte-t-elle en général ...?:

LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- Des fournisseurs/entrepreneurs potentiels 1
- Les utilisateurs de vos services 2
- D'autres organismes menant des approvisionnements similaires 3
- Autres organismes fournissant des conseils spécialisés 4
- [NSP/SR] 9

Q21. Pour qu'un candidat ait du succès au niveau d'un appel d'offre lancé par votre organisation, estimez-vous que

LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- ...le faible coût est plus important que l'innovation pour gagner un appel d'offre 1
- ...L'innovation est plus important que le faible coût pour gagner l'appel d'offre 2
- ...le coût et l'innovation ont une importance égale pour gagner les appels d'offres 3
- NSP/SR 9

Q22. L'un de vos appels d'offres depuis Janvier 2008 a t'il obtenu les résultats suivants ?

LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Mise en place d'un service nouveau ou amélioré de façon significative fournis par, ou pour, votre organisation1

Réduction considérable des coûts de prestation des services existants2

Réduction considérable des impacts environnementaux de vos services3

[NSP/SR]9

Section 7 : Développements attendus dans les deux prochaines années

- Q23. Au cours des deux prochaines années, vous attendez-vous à ce que l'un des facteurs suivants ait un impact positif ou négatif sur la capacité de votre organisation à mettre en place des services nouveaux ou améliorés de façon significative ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Impact positif 1
 - Impact négatif 2
 - Pas d'impact 3
 - [NSP/SR] 9
-
- a) Diminution autorisée dans le budget de votre organisation 1 2 3 9
 - b) Augmentation autorisée dans le budget de votre organisation..... 1 2 3 9
 - c) Nouvelles lois ou réglementations 1 2 3 9
 - d) Nouvelles priorités politiques 1 2 3 9
 - e) Demande grandissante des citoyens..... 1 2 3 9
 - f) Introduction de nouvelles technologies..... 1 2 3 9

- Q24. Comparé à la période comprise entre 2008 et 2010, vous attendez-vous à ce que le nombre d'innovations introduites par votre organisation au cours des deux prochaines années augmente, diminue ou reste inchangé ?

LIRE – UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE

- Augmente 1
 - Diminue 2
 - Reste inchangé 3
 - [NSP/SR] 9
-
- a) Nombre de services nouveaux ou améliorés de façon significative 1 2 3 9
 - b) Nombre de méthodes de communication nouvelles ou améliorées de façon significative 1 2 3 9
 - c) Nombre de méthodes d'organisation et procédés nouveaux et améliorés de façon significative..... 1 2 3 9

CLORE L'ENTRETIEN