

Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **Pôle Api**



Taux de répondants : **40 %**

Nombre de répondants : 104

56 % Taux brut

40 % Taux net

Enquête en ligne du 14 octobre au 30 novembre 2025

Profil des répondants

Réponse	Décompte	Pourcentage	POPULATION à TPS
Personnel administratif ou technique	22	21%	88%
Enseignant ou enseignant-chercheur de Télécom	26	25%	60%
Intervenant extérieur Unistra	34	33%	31%
Intervenant extérieur hors Unistra	22	21%	26%
Total	104	100%	40%

Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **Pôle Api**

FACILITE D'ACCES

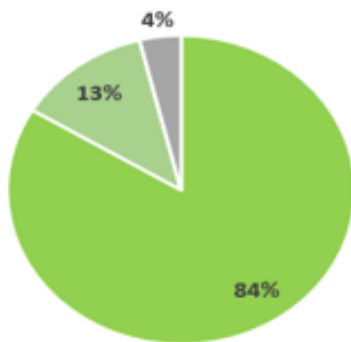


76%

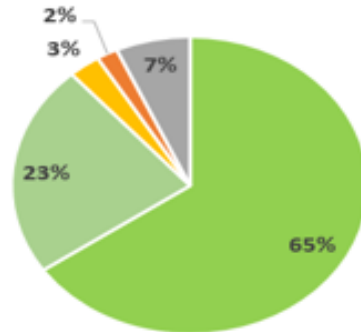
Taux moyen de satisfaction sur la facilité d'accès

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Sans avis

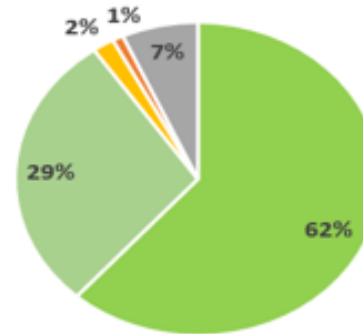
L'accueil du Pôle Api



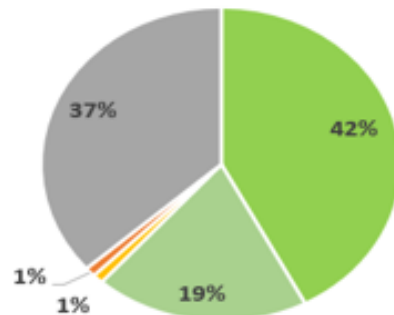
Le service de scolarité



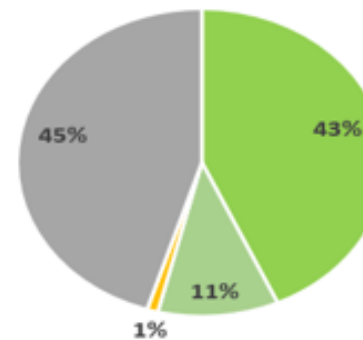
Les salles de cours



Les salles informatiques



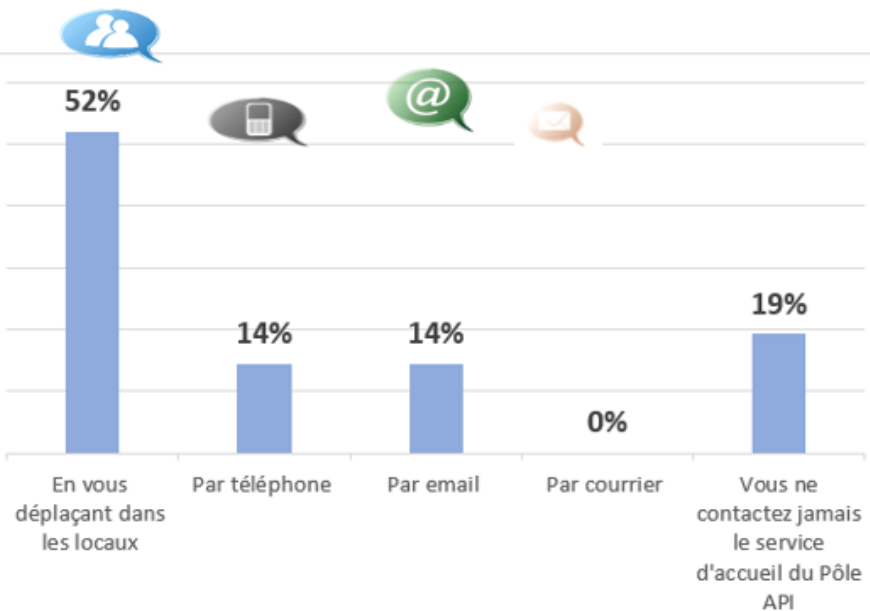
La bibliothèque du Pôle Api



Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **Pôle Api**

ACCUEIL AU POLE API

Canaux de contact



14% des répondants utilisent le téléphone

- 100% Taux de satisfaction de l'accueil téléphonique
- 100% Taux de satisfaction de la bienveillance et amabilité
- 100% Taux de satisfaction de la qualité des réponses/informations apportées
- 93% Taux de réponse au 1^{er} appel
- 100% réussite d'orientation au 1^{er} transfert



14% des répondants utilisent l'email

- 100 % Taux de satisfaction sur la qualité des réponses apportées
- 87% Taux de réponses dans le délai de moins de deux jours

100%

Taux de satisfaction sur le service rendu par l'accueil du Pôle Api

81%

Taux de contact à l'accueil du Pôle Api

Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **Pôle Api**

ACCUEIL AU POLE API



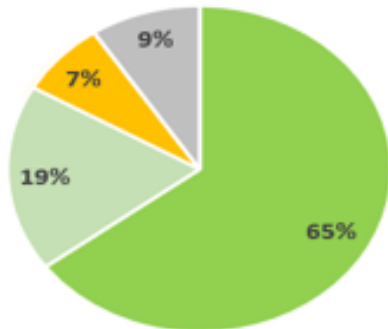
100%

Taux de satisfaction sur la qualité de l'accueil du Pôle Api

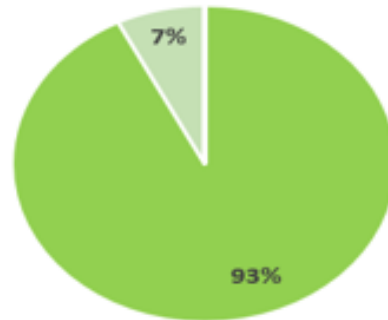
Taux de satisfaction sur ...

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait ■ Sans avis

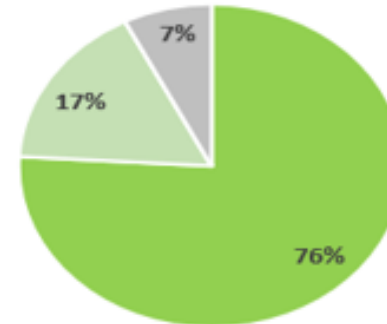
L'espace d'attente



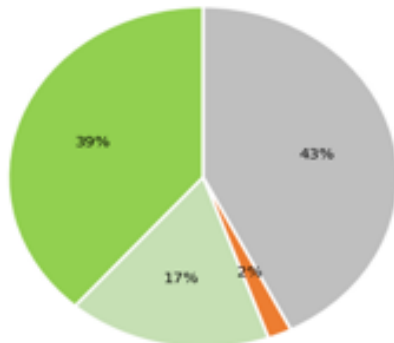
La bienveillance et l'amabilité



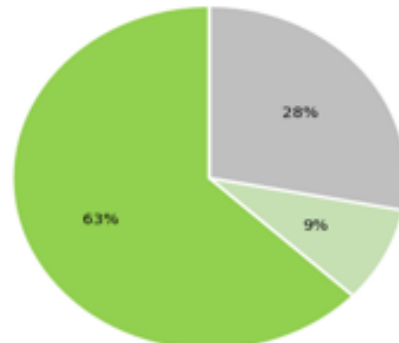
La clarté des informations affichées



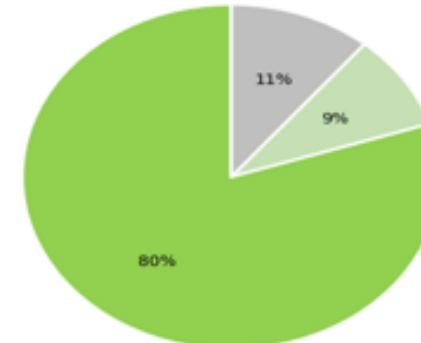
La zone de confidentialité



La prise en compte des situations d'urgence



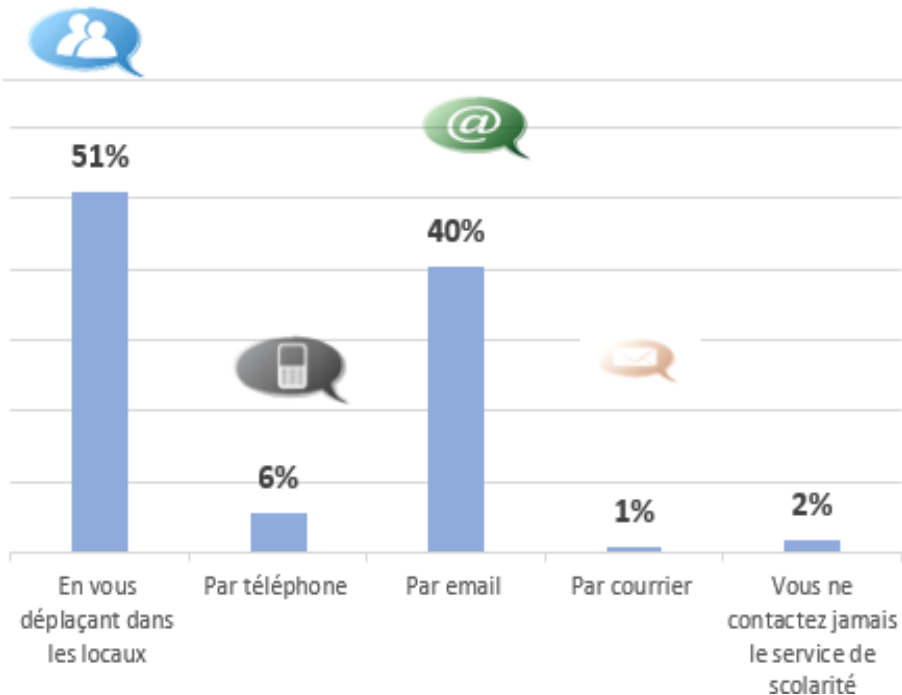
L'orientation des usagers



Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **TPS**

ACCUEIL À LA SCOLARITE

Canaux de contact les plus utilisés



98%

Taux de satisfaction sur la qualité de l'accueil du service de scolarité

98%

Taux de contact à la scolarité

40% du personnel questionné utilise l'email

95 % emails traités en moins d'une semaine

93 % Taux de satisfaction sur la qualité des réponses apportées

6% du personnel questionné utilise le téléphone

100 % taux de satisfaction sur la qualité d'accueil téléphonique
100% taux de satisfaction sur qualité des informations/réponses apportées

100% Taux de décrochage au 2-3ème appel

Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / TPS

ACCUEIL À LA SCOLARITE

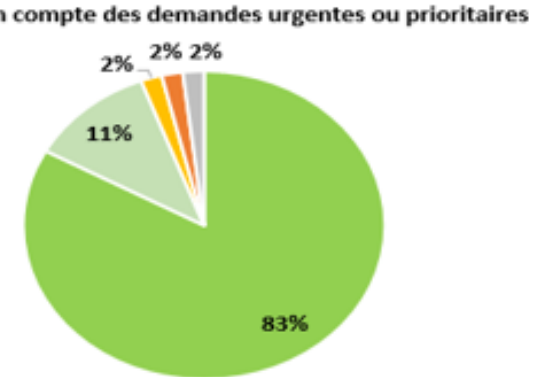
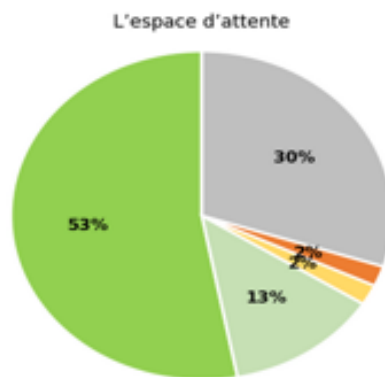
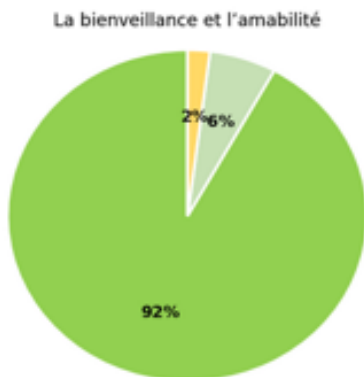


92%

Taux de satisfaction sur la qualité du service rendu par la scolarité

Taux de satisfaction sur ...

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait ■ Sans avis



Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / TPS

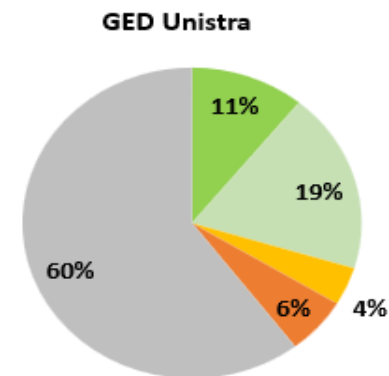
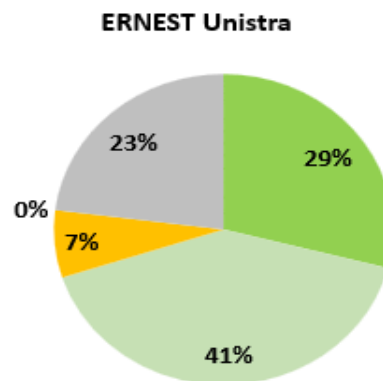
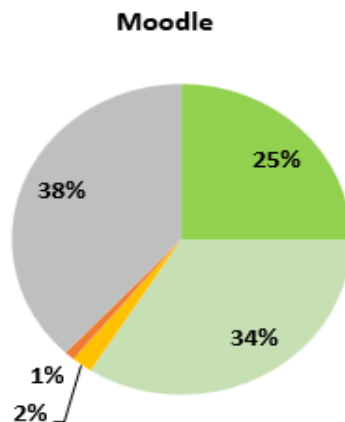
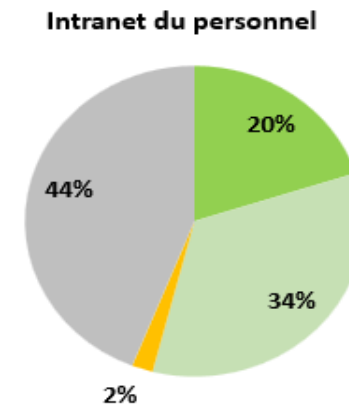
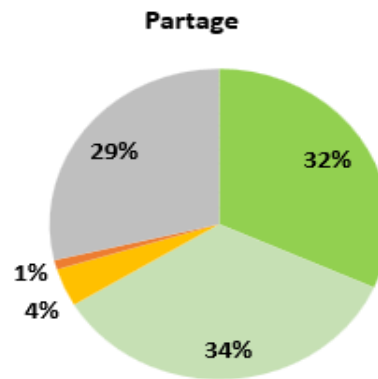
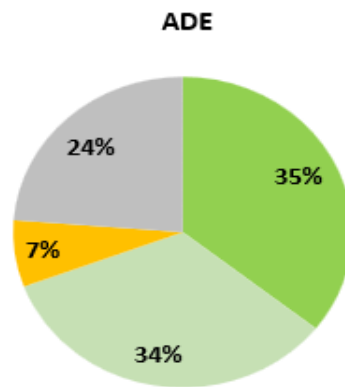
L'INTRANET_PERSONNEL

Taux de satisfaction sur ...



54 %

Taux de satisfaction de l'intranet du personnel

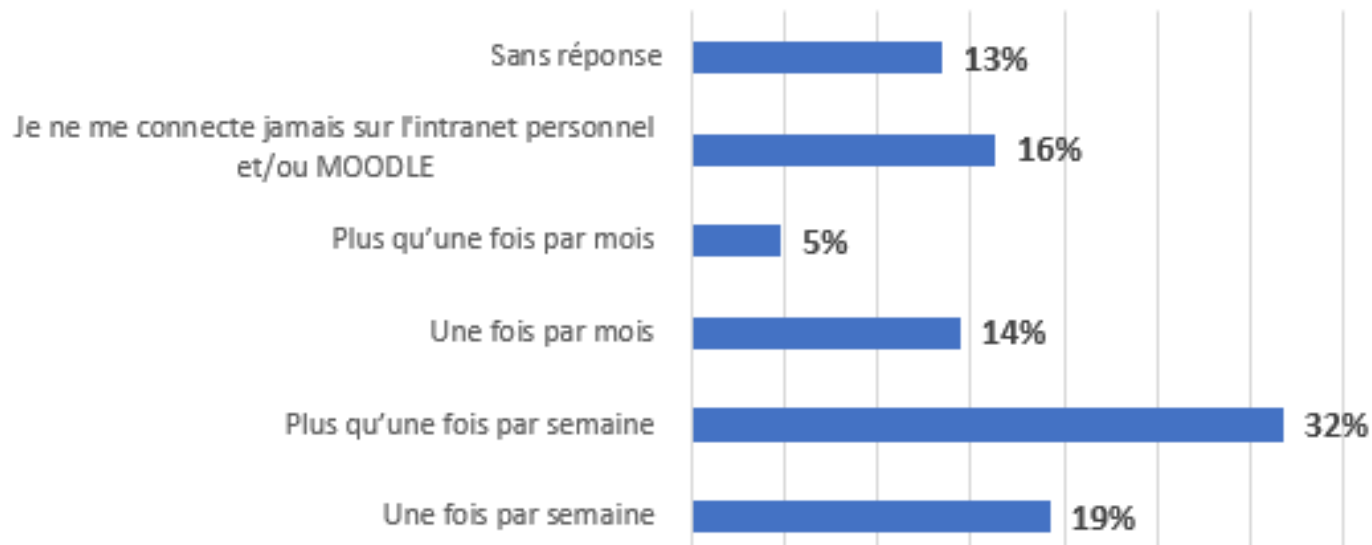


Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **TPS**

L'INTRANET_PERSONNEL



Taux de connexion sur l'intranet personnel et/ou MOODLE



Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **TPS**



Taux de répondants : **40 %**

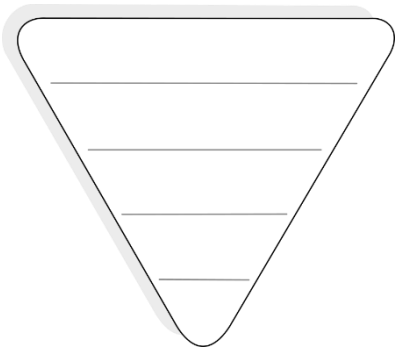
Nombre de répondants : 104

7%

Taux de réponses au champ libre

CHAMP LIBRE

Avez-vous des commentaires ou des suggestions à apporter pour améliorer le service de scolarité ? (Vous pouvez également préciser la/les raison(s) de vos insatisfactions ou satisfactions)



Problème d'accès avec les ascenseurs systématiquement en panne

Difficulté à joindre certaines personnes par téléphone

Personnel toujours aimable et souriant, réactif aux demandes, sérieux. Merci

Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **TPS**

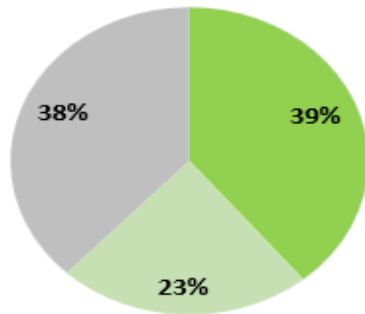
INFORMATIQUE/LOCAUX

95%

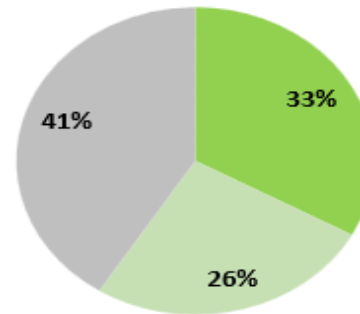
Taux de satisfaction sur l'Infrastructure à TPS

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait ■ Sans avis

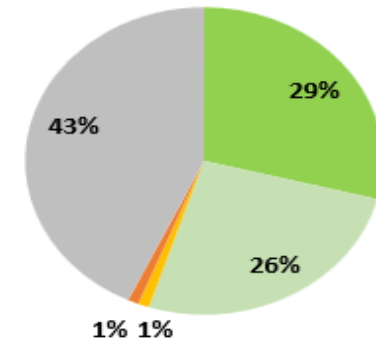
Accès aux salles informatiques



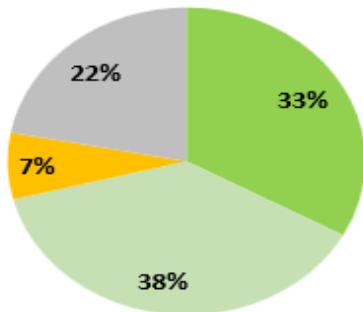
Nombre de postes



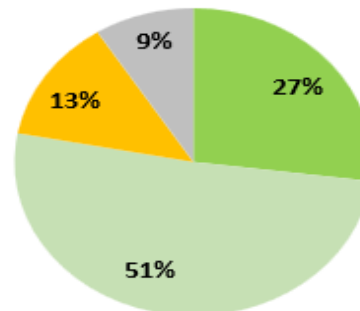
Logiciels mis à disposition



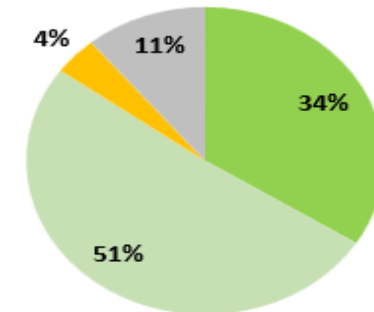
Tableaux (quantité & qualité)



Fonctionnalité des vidéoprojecteurs



Aménagements des Salles



Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **TPS**

LE DEVELOPPEMENT DURABLE & RESPONSABILITE SOCIETALE (DDRS)

22%

des répondants ont eu l'occasion de suivre ces 3 dernières années un ou plusieurs ateliers portant sur la thématique
DDRS

1/3

des répondants reconnaissent que cette sensibilisation à la démarche DDRS apporte une mobilisation durable au
quotidien

27%

des répondants connaissent le formulaire d'amélioration
continue dit « FAC »
mis en place par le service qualité de TPS

Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **TPS**



Taux de répondants : **40 %**

Nombre de répondants : 104

SATISFACTION GLOBALE

92%

Taux de satisfaction de la qualité de service rendu
par le service de scolarité

98%

Taux de satisfaction sur la qualité de l'accueil
du service de scolarité

99%

Taux de satisfaction globale sur l'école TPS

95%

Taux de satisfaction sur l'Infrastructure à TPS

54 %

Taux de satisfaction de l'intranet du personnel

Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **TPS**



Taux de répondants : **40 %**

Nombre de répondants : 104

21%

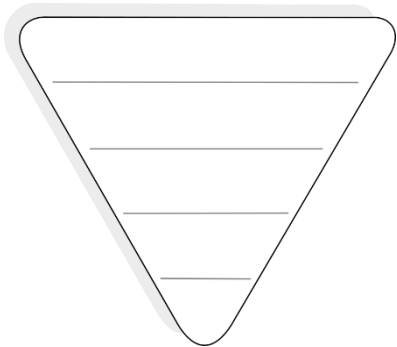
Taux de réponses au champ libre

CHAMP LIBRE

Matériel :

- Vidéoprojecteurs ont des soucis (vieillissants en salle 309, problème en C011),
- Les tableaux en salles A502-503 sont vraiment très petits lorsqu'on fait des TP nécessitant d'écrire des équations au tableau
- Absence de câble HDMI
- Mobiliers trop lourds pour moduler la classe

Merci de précisez votre insatisfaction sur l'aménagement des salles de cours



Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / **TPS**



Taux de répondants : **40 %**

Nombre de répondants : 104

10%

Taux de réponses au champ libre

CHAMP LIBRE

- Ascenseur en panne
- Simplifier l'utilisation des micros (salle A207)

**Avez-vous des suggestions
d'amélioration à apporter de manière
générale ?** (Accueil du Pôle API, service
scolarité, outils numériques en ligne,
Formulaire d'amélioration continue, etc...)

