

## Résultats enquête de satisfaction Marianne PERSONNELS – POLE API

Rentrée 2019-2020

ESBS & TPS

Taux de participation : 22%  
Nombre de répondants : 77

ESBS

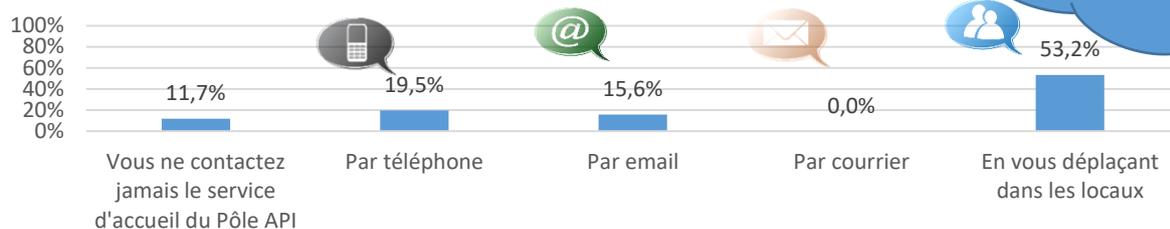
Taux de participation : 37%  
Nombre de répondants : 31

TPS

Taux de participation : 18%  
Nombre de répondants : 46

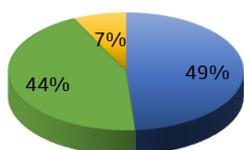
### ACCUEIL ET ACCES AU POLE API

#### Canaux de contact les plus utilisés

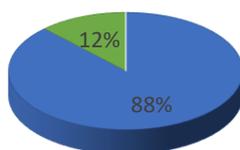


Satisfaction globale de l'accueil du pôle API : 97%

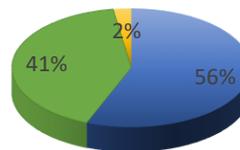
Les horaires d'ouverture



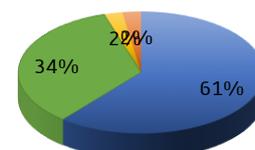
L'amabilité



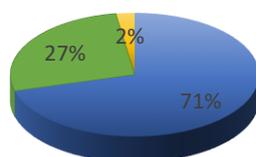
La clarté des informations affichées



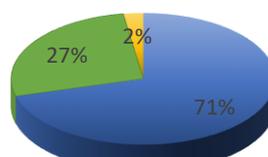
L'espace d'attente



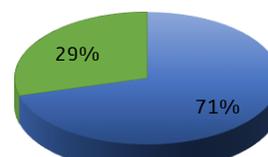
L'orientation des usagers



Les informations apportées

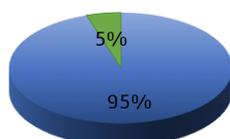


La propreté

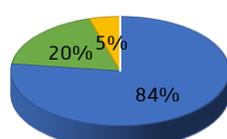


95% des répondants arrivent à joindre le service d'accueil en 1 appel  
5% des répondants arrivent à joindre le service d'accueil après 2-3 appels

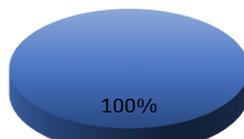
Vos transferts à une autre personne ou service si besoin



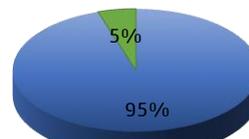
Les horaires d'ouverture



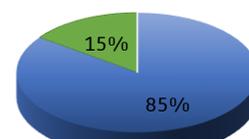
L'amabilité



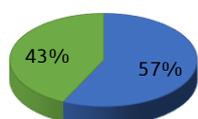
Les informations apportées



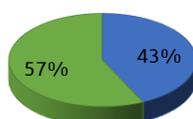
Trouver les numéros de téléphone de vos destinataires



La qualité des réponses apportées



Trouvez les emails de vos destinataires



100% des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins de 2 jours



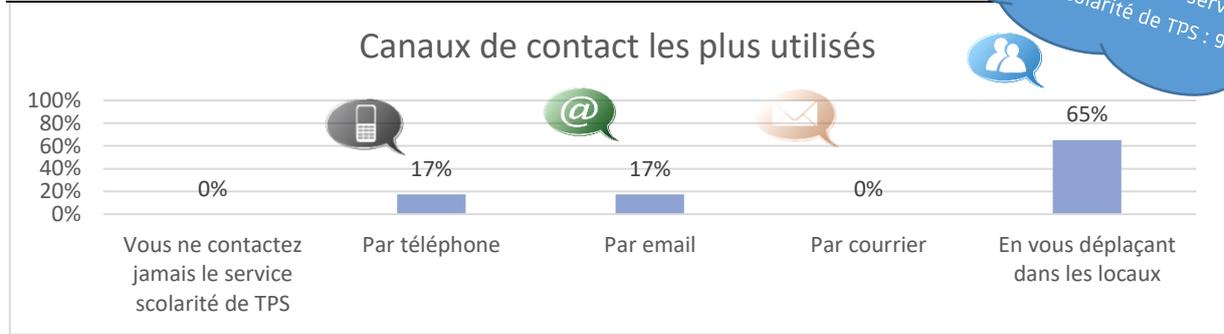
# Résultats enquête de satisfaction Marianne PERSONNELS - TPS

## Rentrée 2019-2020

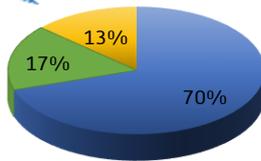
Taux de participation : 18%  
Nombre de répondants : 46

Satisfaction globale de l'accueil du service scolarité de TPS : 98%

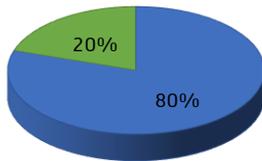
### ACCUEIL ET ACCES A LA SCOLARITE



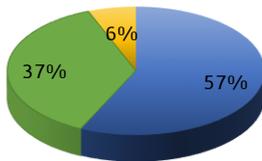
Les horaires d'ouverture



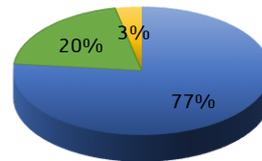
L'amabilité



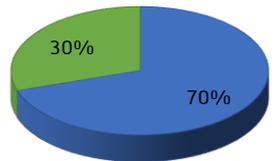
L'espace d'attente



Les informations apportées

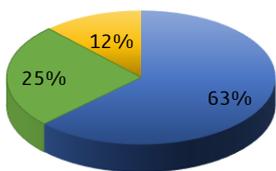


La propreté

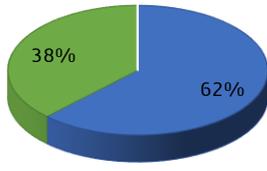


75% des répondants arrivent à joindre le service de scolarité en 1 appel  
25% des répondants arrivent à joindre le service de scolarité après 2-3 appels

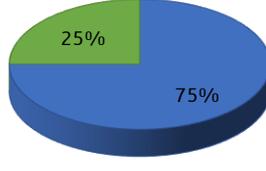
Trouver les numéros de téléphone de vos destinataires



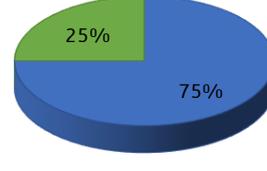
Les horaires d'ouverture



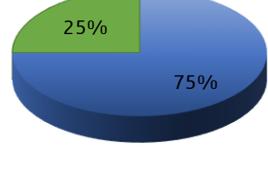
L'amabilité



Vos transferts à une autre personne ou service si besoin

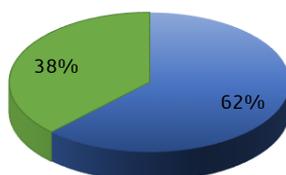


Les informations apportées

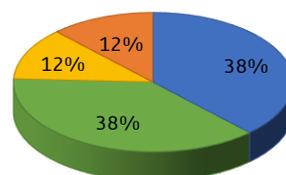


43% des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins de 2 jours  
57% des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins d'une semaine

La qualité des réponses apportées



Trouvez les emails de vos destinataires



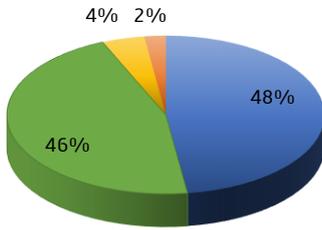
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



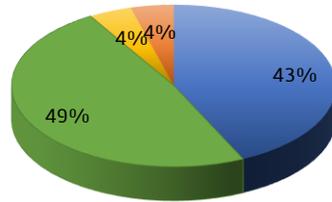
**LOCAUX**

Satisfaction globale formation, outils, espaces : 90%

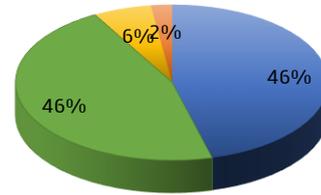
L'accès aux salles informatiques



Le nombre de postes mis à disposition

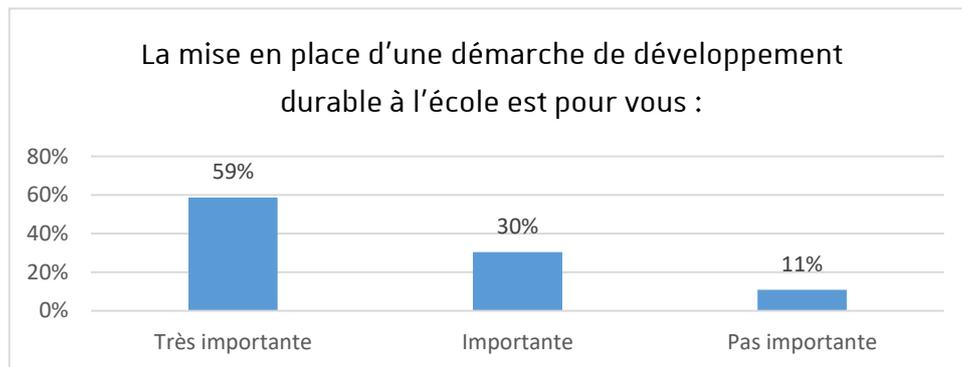


Les logiciels mis à disposition



93% des répondants sont satisfaits de la nouvelle signalétique interne

**DEVELOPPEMENT DURABLE**



41% des répondants estiment qu'il y a des documents indispensables à photocopier ou imprimer  
59% des répondants estiment qu'il n'y a pas de documents indispensables à photocopier ou imprimer

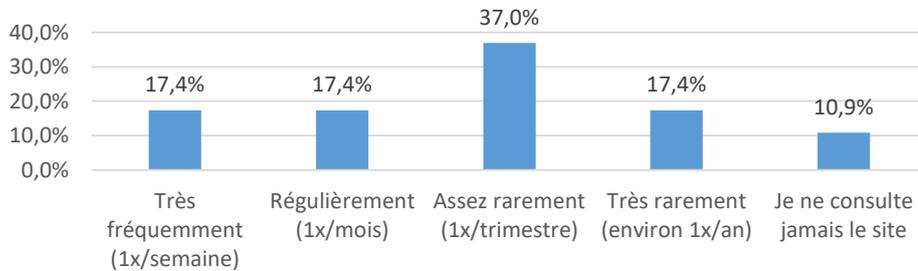




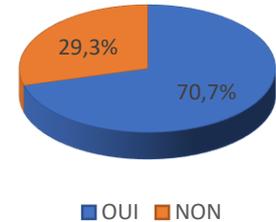
## OUTILS DE COMMUNICATION

### SITE INTERNET

A quelle fréquence consultez vous le site internet de Télécom Physique Strasbourg ?

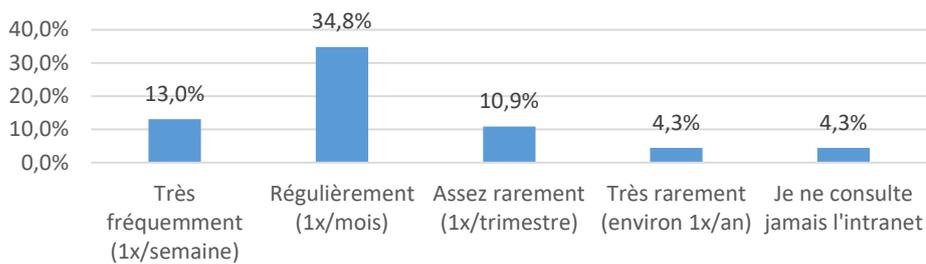


Trouvez-vous facilement les informations dont vous avez besoin quand vous consultez le site internet ?

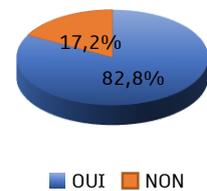


### INTRANET PERSONNEL

A quelle fréquence consultez vous l'intranet du personnel de Télécom Physique Strasbourg ?



Trouvez-vous facilement les informations dont vous avez besoin quand vous consultez l'intranet du personnel ?





## Nos engagements suite à l'enquête de satisfaction Marianne - TPS Rentrée 2019-2020

- Poursuivre la mise en place de la signalétique interne
- Améliorer la signalétique externe à partir du tram
- Présentation des locaux aux nouveaux arrivants
- Présentation du personnel de scolarité lors des réunions de rentrée
- Communication sur les logiciels disponibles dans les différentes salles informatiques