

Résultats enquête de satisfaction Marianne PERSONNELS – POLE API

Rentrée 2020-2021

ESBS & TPS

Taux de participation : 21%
Nombre de répondants : 74

ESBS

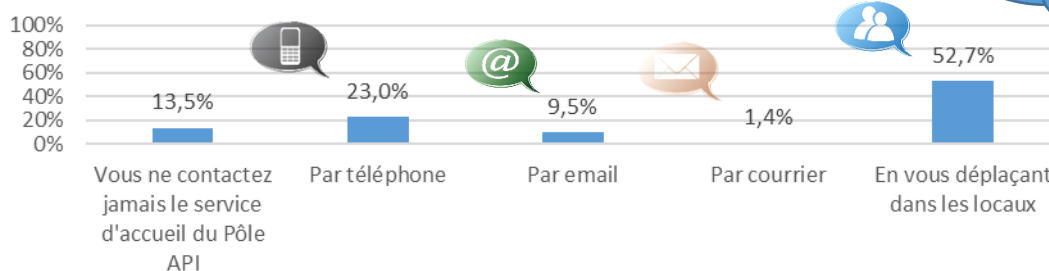
Taux de participation : 21%
Nombre de répondants : 17

TPS

Taux de participation : 21%
Nombre de répondants : 57

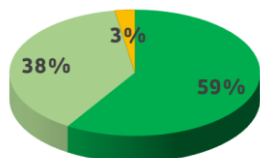
ACCUEIL ET ACCES AU POLE API

Canaux de contact les plus utilisés

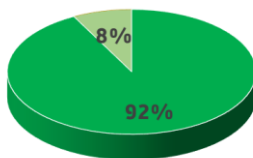


Satisfaction globale de l'accueil du pôle API : 99%

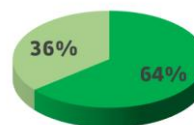
Les horaires d'ouverture



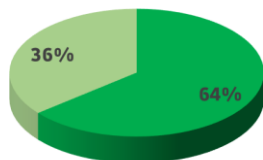
L'amabilité



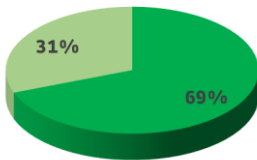
La clarté des informations affichées



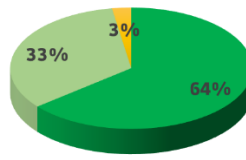
L'espace d'attente



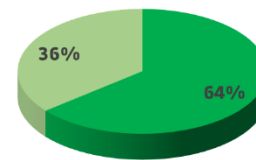
Les informations apportées



L'orientation des usagers

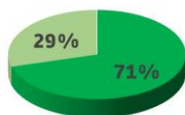


La propreté

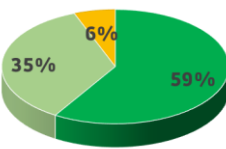


88% des répondants arrivent à joindre le service d'accueil en 1 appel
12% des répondants arrivent à joindre le service d'accueil après 2-3 appels

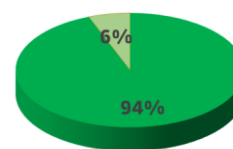
Trouver les numéros de téléphone de vos destinataires



Les horaires d'ouverture



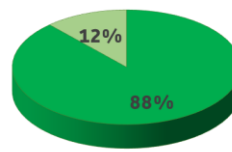
L'amabilité



Vos transferts à une autre personne ou service si besoin



Les informations apportées



Utilisation de la messagerie trop faible pour exploiter les résultats

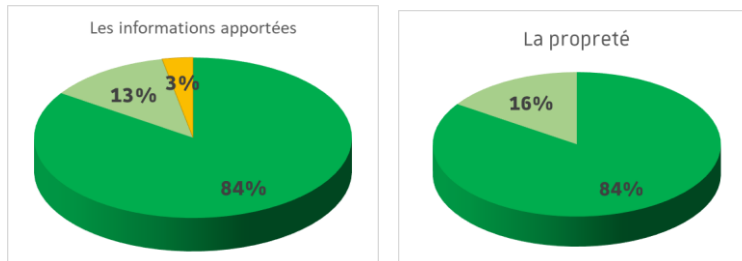
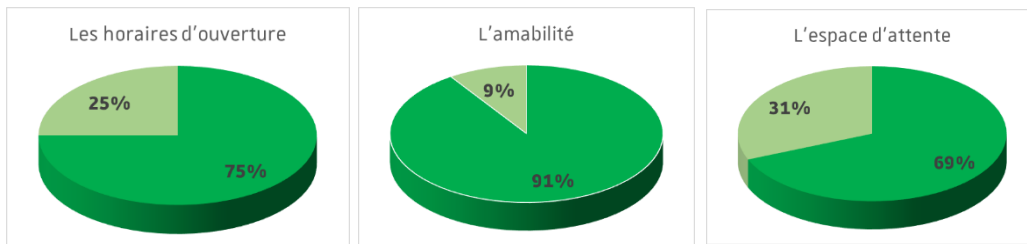
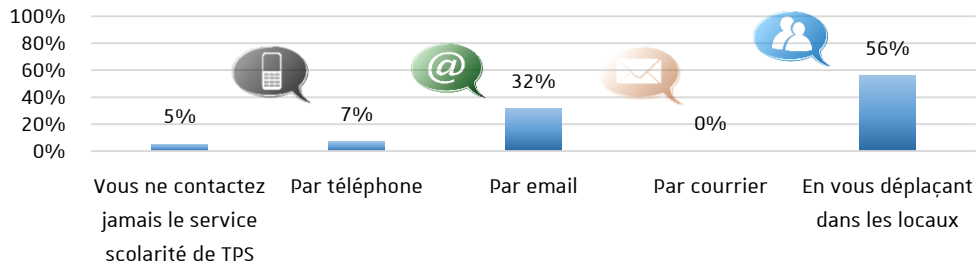
Résultats enquête de satisfaction Marianne PERSONNELS - TPS Rentrée 2020-2021

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

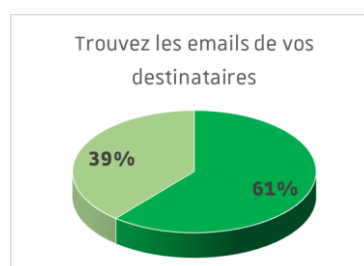
Canaux de contact les plus utilisés



Utilisation du téléphone trop faible pour exploiter les résultats



94% des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins de 2 jours
 6% des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins d'une semaine

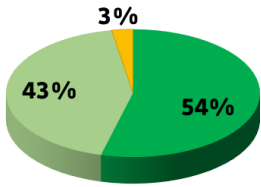




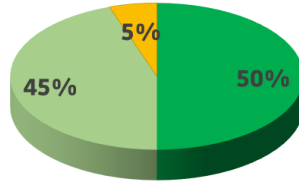
Satisfaction globale formation, outils, espaces : 100%

LOCAUX

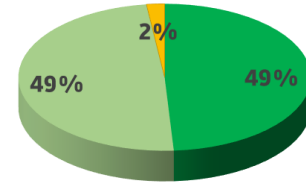
L'accès aux salles informatiques



Le nombre de postes mis à disposition



Les logiciels mis à disposition

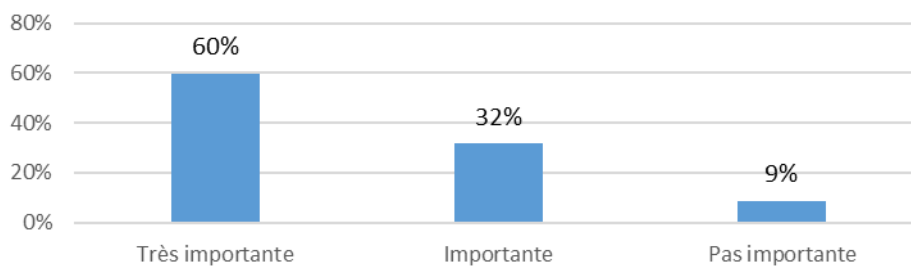


■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait

93% des répondants sont satisfaits de la nouvelle signalétique interne

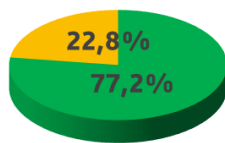
DEVELOPPEMENT DURABLE

La mise en place d'une démarche de développement durable à l'école est pour vous :



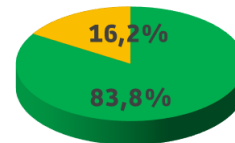
OUTILS DE COMMUNICATION

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



■ OUI ■ NON

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



■ OUI ■ NON



Nos engagements suite à l'enquête de satisfaction Marianne - TPS Rentrée 2020-2021

- Améliorer la signalétique externe à partir du tram
- Mettre à disposition un plan papier à l'accueil du pôle API
- Ajout de prises dans les salles et amphithéâtres
- Possibilité d'occuper des salles libres (tenir compte de la disponibilité affichée devant la salle)
- Réaliser un plan de continuité d'activité en tenant compte de vos remarques (COVID)

Nous vous remercions pour vos suggestions !!

Elles sont toutes étudiées cependant certaines demandent des financements trop importants et/ou ne correspondent pas à la politique de l'école et ne peuvent pas donner suite à des actions dans l'immédiat.

N'hésitez pas à nous faire parvenir vos suggestions et remarques tout au long de l'année via le formulaire d'amélioration continue :

<p>Une suggestion ? Une réclamation ?</p>	<p>Flashez-moi</p>   <p>ou</p>
<p>QUALITÉ </p>	<p>Consultez le formulaire en ligne</p>  <p>http://www.telecom-physique.fr > onglet école, puis qualité</p>
<p> École d'ingénieurs Télécom Physique Strasbourg</p>	