

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

Taux de répondants : **26 %**
Nombre de répondants : **151**

44 % Taux brut
26 % Taux Net

Profil des répondants

84% en Formation initiale
16 % en formation en alternance

Réponse	Décompte	Pourcentage	Population Etudiants TPS
1A (A1)	60	40%	35%
2A (A4)	44	29%	27%
3A (A3)	45	30%	27%
M1 (A2)	0	0%	0%
M2 (A5)	2	1%	6%
Total	151	100%	

Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / Pôles Api

Taux de répondants : **26%**
Nombre de répondants : **151**

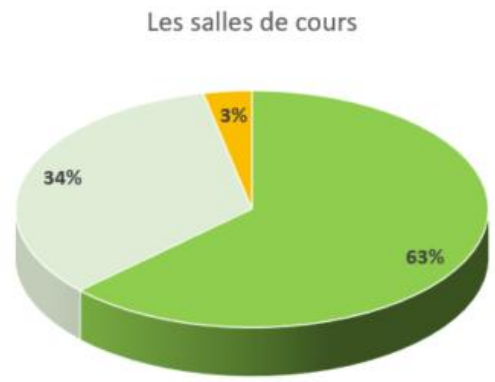
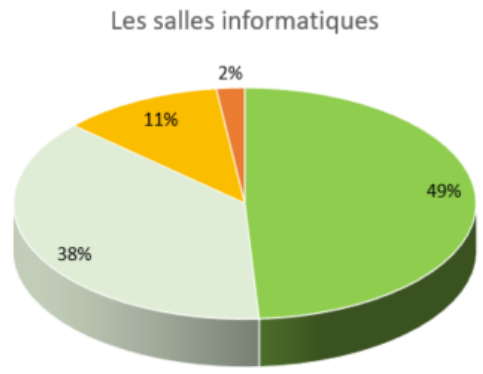
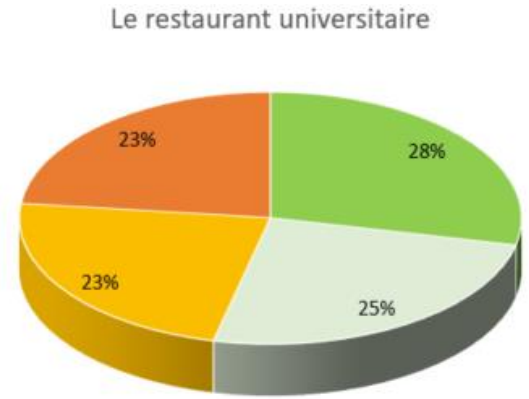
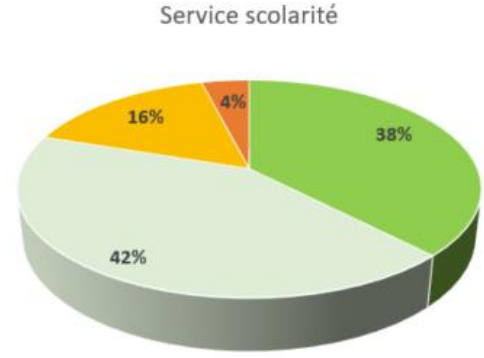
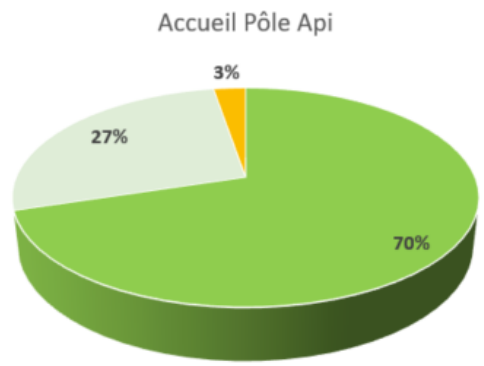
82%

Taux moyen de satisfaction sur la facilité d'accès à :



FACILITE d'ACCES

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



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

 Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151

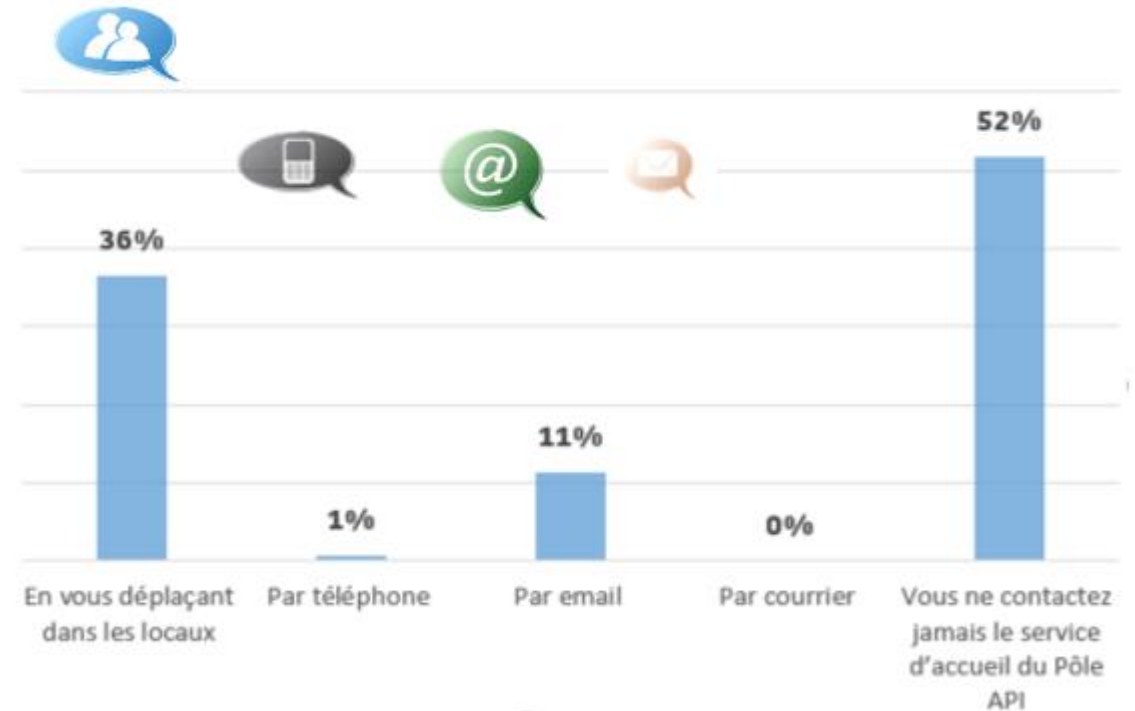


48%

Taux de contact de l'accueil du Pôle Api

ACCUEIL AU POLE API

Canaux de contact les plus utilisés



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



Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151



93%

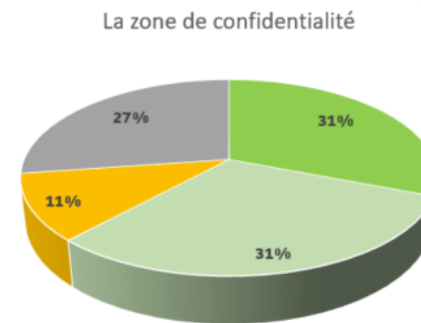
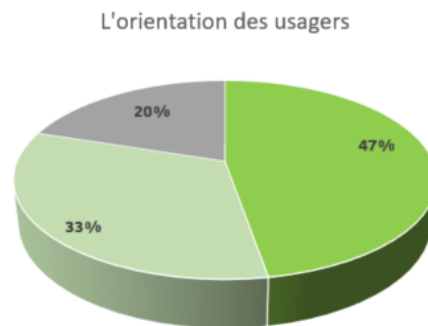
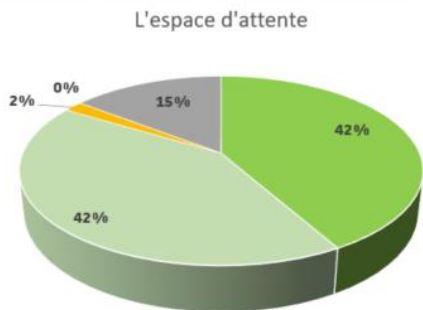
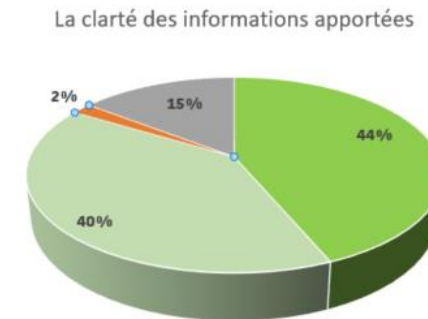
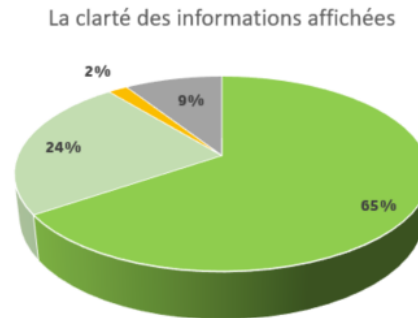
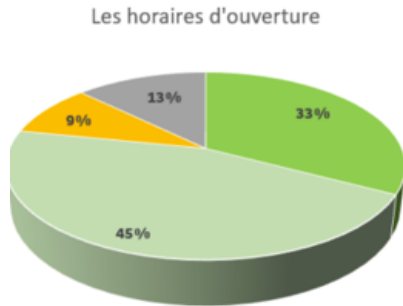
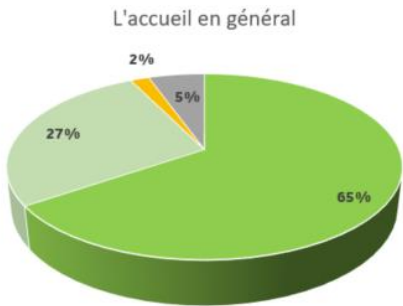
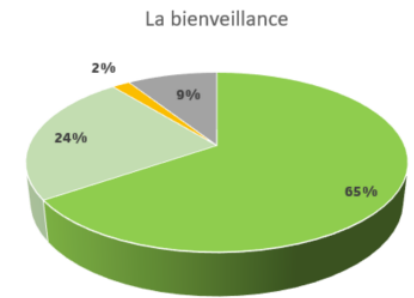
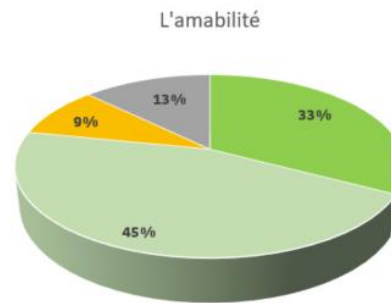
Taux de satisfaction sur l'accueil du Pôle Api

ACCUEIL AU POLE API



Taux de satisfaction sur ...

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



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



Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151



71%

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

ACCUEIL AU POLE API

Canaux de contact les plus utilisés



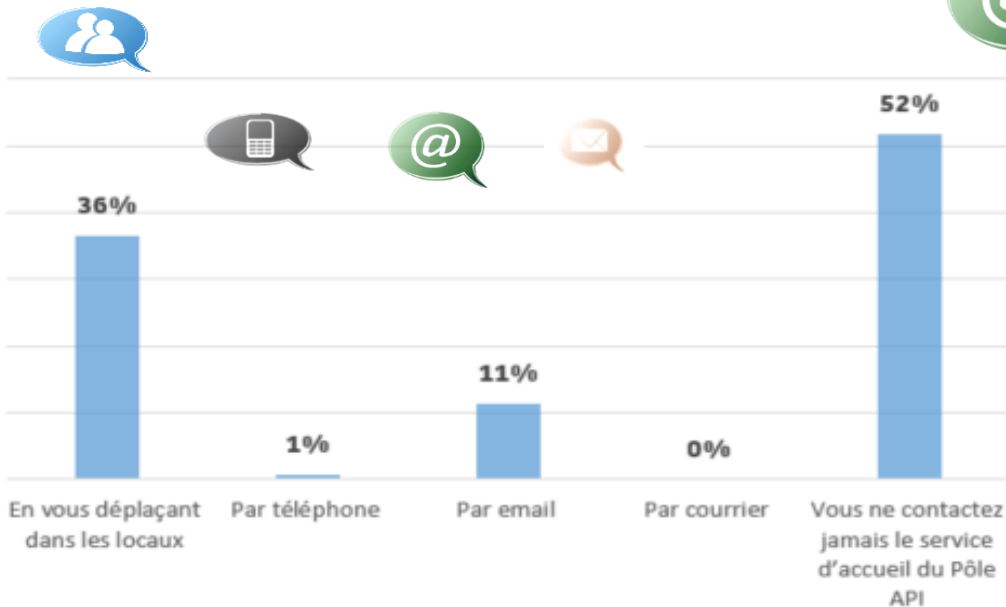
1% des répondants utilisent le téléphone (en baisse)

Résultats non exploitable



11% des répondants utilisent l'email

48 % Taux de satisfaction sur la qualité des réponses apportées
95% Taux de réponses dans le délai de moins d'une semaine



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



Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : **151**



35%

Taux de de réponses au champ libre

CHAMP LIBRE

Précisez les difficultés rencontrées ?

Restaurant universitaire :

File d'attente longue à 12h30, mauvaise organisation, trop de monde, ce qui engendre du retard, RU petit, repas non équilibrés

Scolarité:

Horaires non adaptés (ouvrir à 15h par exemple)

Salle informatique:

En nombre insuffisant pour un accès libre

Ascenseur en panne:

Difficulté à se déplacer

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

 Taux de répondants : **26%**

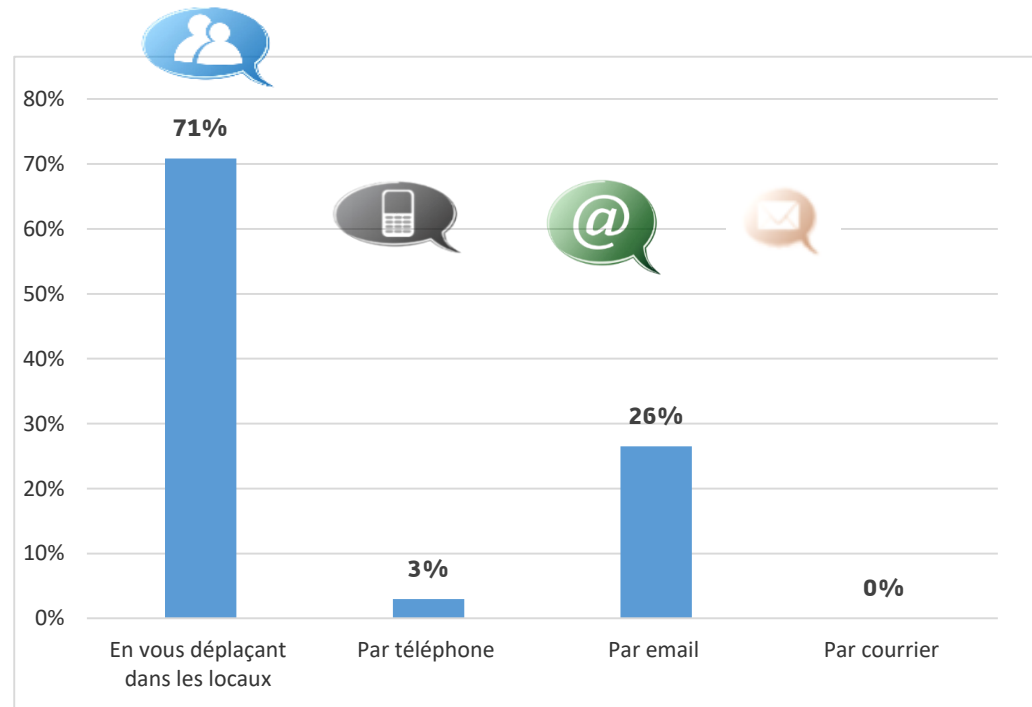
Nombre de répondants : 151

 **87%**

Taux de satisfaction des services rendus par le service de scolarité

ACCUEIL À LA SCOLARITE

Canaux de contact les plus utilisés



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

Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151



88%

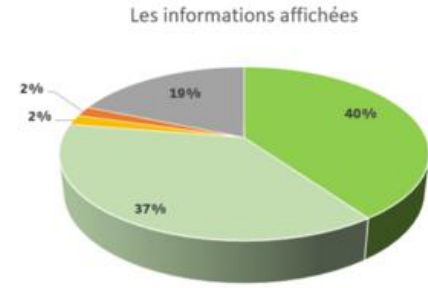
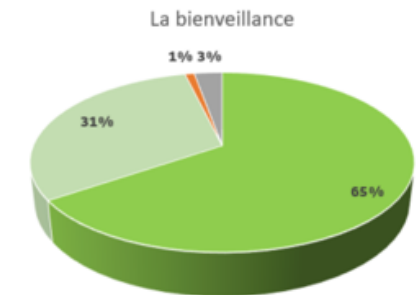
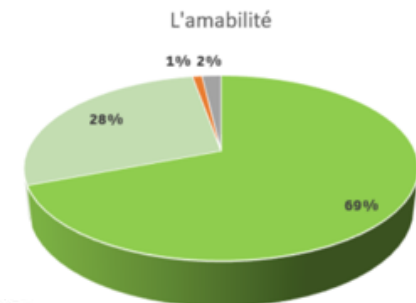
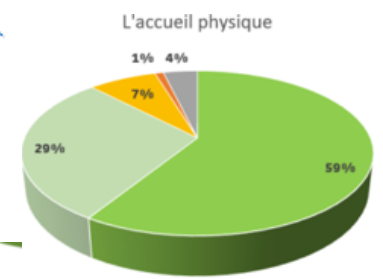
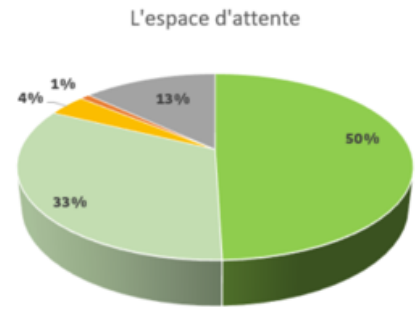
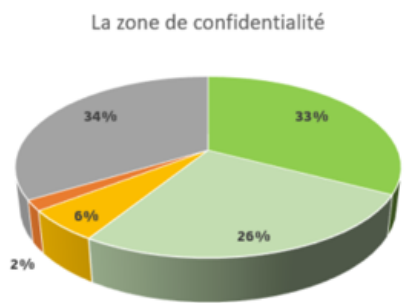
Taux de satisfaction sur l'accueil du service de scolarité

ACCUEIL À LA SCOLARITE

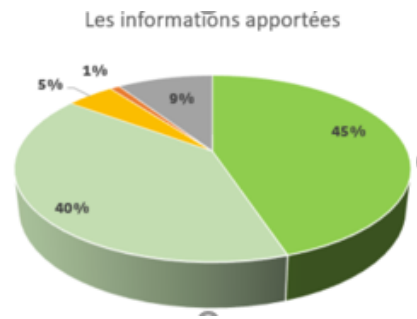
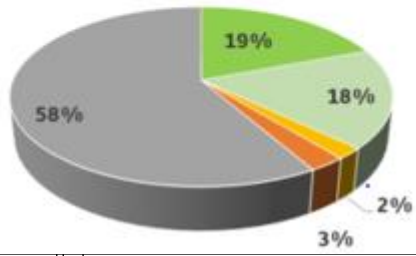


Taux de satisfaction sur ...

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



L'accompagnement de la scolarité par rapport à votre situation personnelle (handicap, maladie, situation d'urgence...)



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

Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151

100%

Taux de contact à la scolarité

ACCUEIL A LA SCOLARITE



26 % des étudiants questionnés utilisent l'email

75 % emails traités en moins de 2j

25 % emails traités au-delà de 5j

100% emails des destinataires trouvés

100 % satisfait sur la qualité des réponses



71%



26%

3%

0%

En vous déplaçant dans les locaux

Par téléphone

Par email

Par courrier

3% des étudiants questionnés utilisent le téléphone (en baisse)

Taux de satisfaction non exploitable

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



Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151

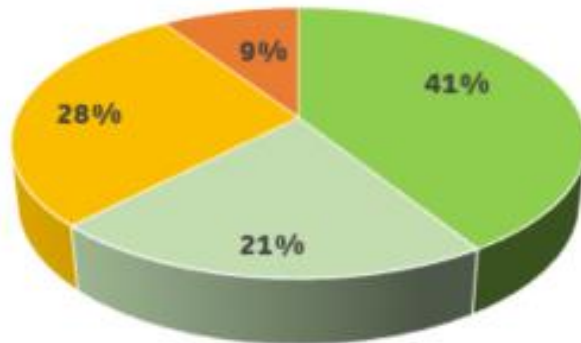
L'INTRANET_ETUDIANT



70%

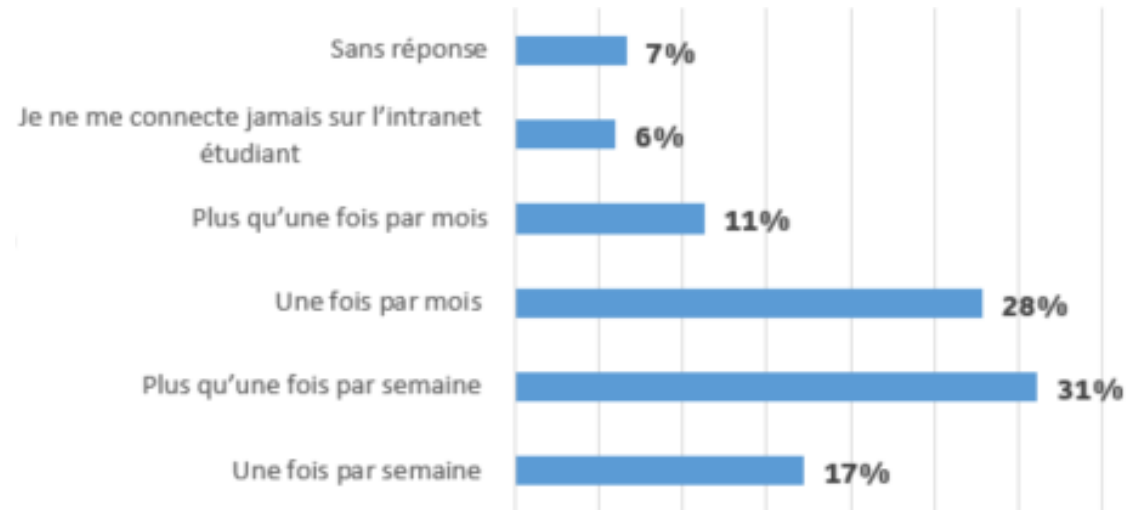
Taux d'accès facile aux Informations sur l'intranet étudiants

Savez-vous où trouver en ligne les documents administratifs nécessaires à la scolarité



■ Plutôt oui ■ Oui ■ Plutôt non ■ Non

La fréquence de connexion à l'intranet étudiant



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



Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151

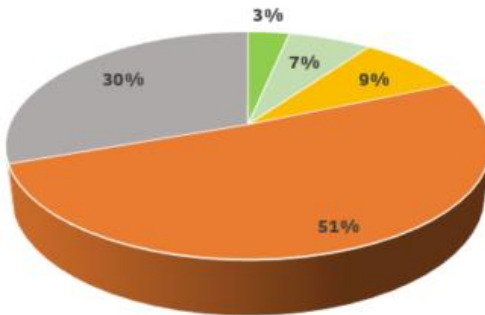


15% des répondants, en moyenne, identifient les référents / correspondants de l'école

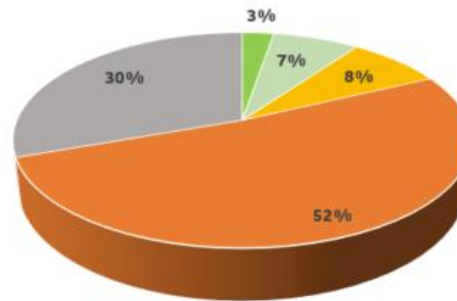
ORGANISATION DE L'ÉCOLE - REFERENTS

■ Oui ■ Plutôt oui ■ Plutôt Non ■ Non ■ Sans réponse

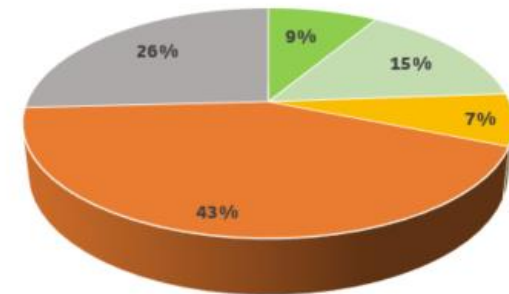
Identifier le Correspondant RI pédagogique



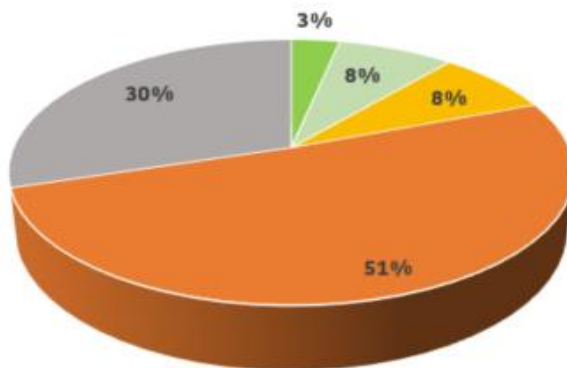
Identifier le Correspondant RI administratif



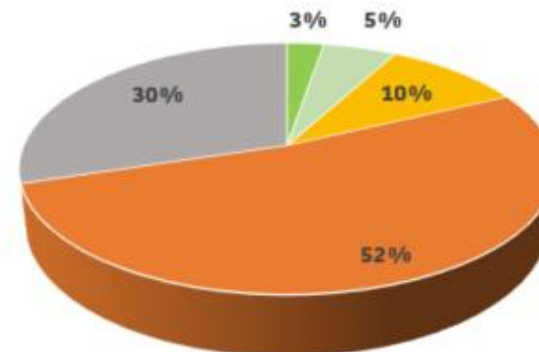
Identifier le Correspondant informatique



Identifier le Réfèrent Communication



Identifier les Sauveteurs secouristes du travail (SST)



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



Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151

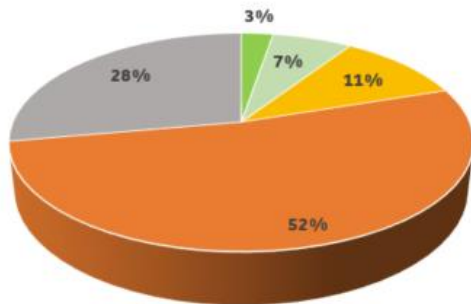


17% des étudiants, en moyenne, connaissent le formulaire d'amélioration continue dit "FAC" mis en place par le service qualité de TPS

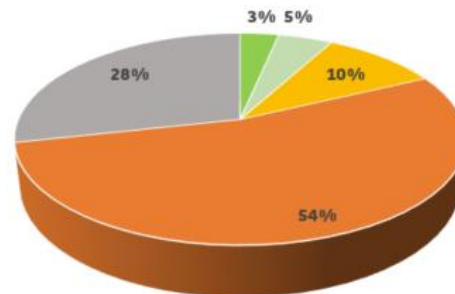
ORGANISATION DE L'ECOLE - REFERENTS

■ Oui ■ Plutôt oui ■ Plutôt Non ■ Non ■ Sans réponse

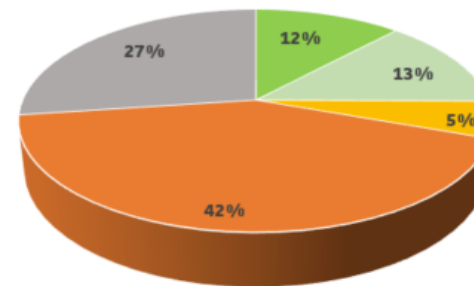
Identifier le référent handicap pédagogique



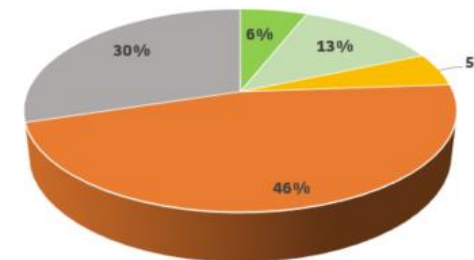
Identifier le référent handicap administratif



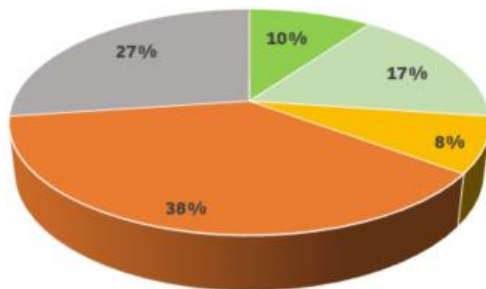
Identifier le référent DDRS pédagogique



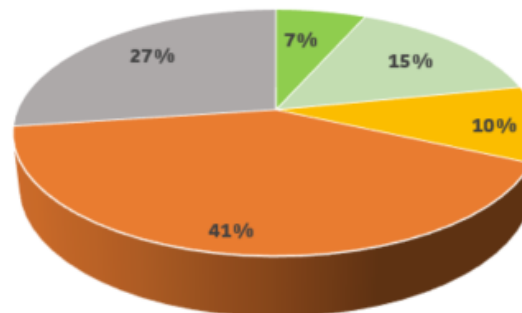
Identifier le référent DDRS administratif



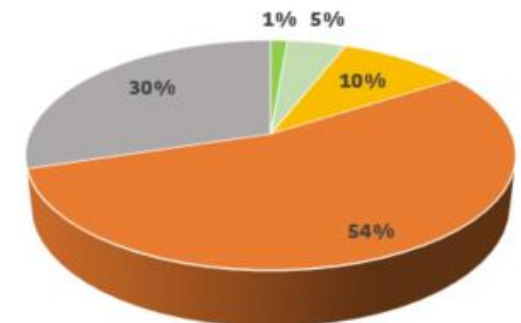
Identifier le référent Egalité/ Parité/Diversité



Identifier le référent Alumni (AAE)



Identifier le référent Qualité / Amélioration continue



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

 **41%**



Taux de répondants : **26%**

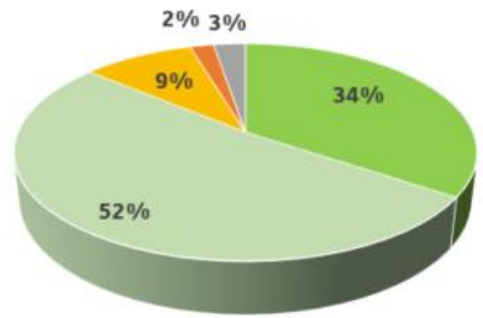
Nombre de répondants : 151

Moyenne du taux de satisfaction sur les locaux & informatique à TPS

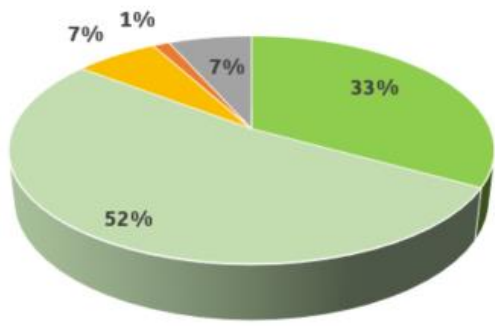
INFORMATIQUE/LOCAUX

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

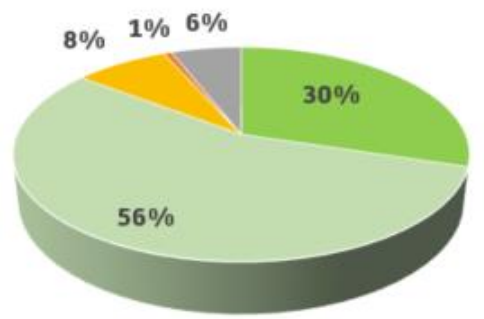
Taux de satisfaction du nombre de postes informatiques mis à disposition



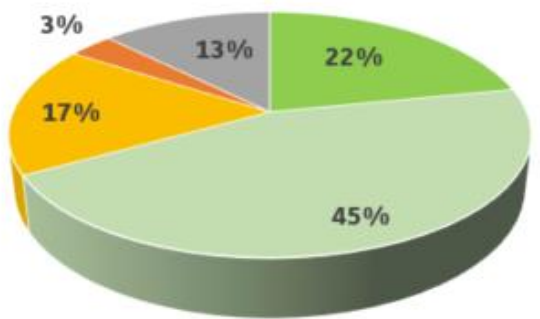
Taux de satisfaction des logiciels mis à disposition



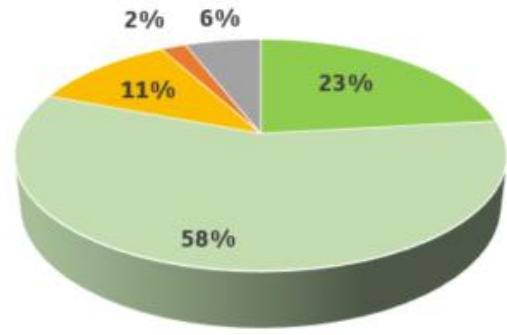
Taux de satisfaction des tableaux mis à disposition (en nombre suffisant et de bonne qualité)



Taux de satisfaction sur les vidéoprojecteurs (fonctionnalités et facilité à d'usage)



Taux de satisfaction sur l'aménagement des salles de cours



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



Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : 151

DDRS / SATISFACTION GLOBALE



52%

des répondants ont entendu parler de l'engagement de l'école dans le développement durable

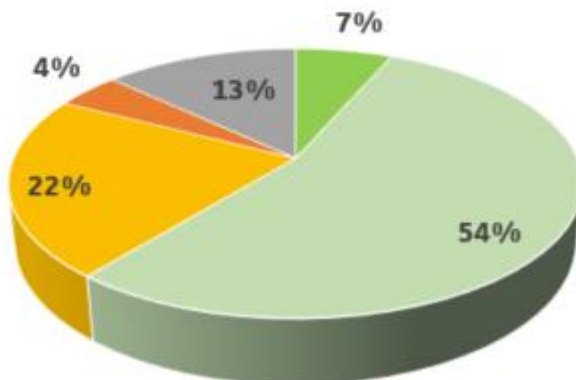


90%

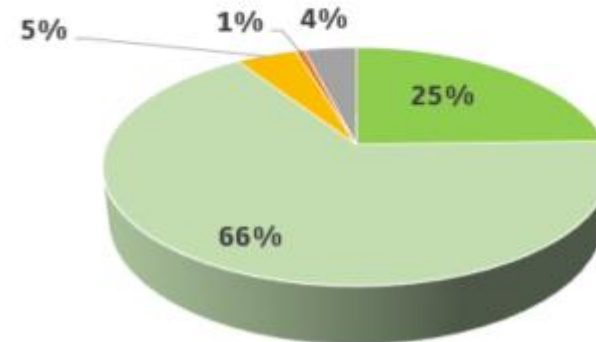
Taux de satisfaction globale sur l'école TPS

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

Satisfaction globale du parcours de formation à TPS



Satisfaction globale des infrastructures mises à disposition (matériel, locaux, signalétique interne...)



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



Taux de répondants : **26%**

Nombre de répondants : **151**



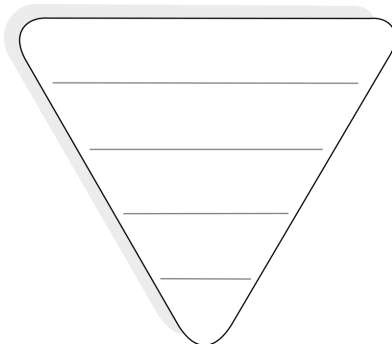
13%

Taux de de réponses au champ libre

CHAMP LIBRE

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,,,)?



Infrastructure

Augmenter le nombre de prises en A207 et +

Informatique:

Limitation sur le nombre de licences atteinte pour Comsol, on n'a pas pu tous avoir accès au logiciel lors du TP

Bibliothèque:

Il serait utile qu'on puisse avoir accès à Ubuntu sur les pc de la bibliothèque en plus de windows.

Disposer de + de prises

Ascenseur en panne:

Difficulté à se déplacer