

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



Taux de répondants : **28 %**

Nombre de répondants : 80



**41 %** Taux brut

**28 %** Taux Net



**48%** des répondants sont des intervenants extérieurs


**17 %** : Taux de réponse des intervenants extérieurs

### Profil des répondants

Réponse	Décompte	Pourcentage
Personnel administratif ou technique	19	24%
Enseignant ou enseignant-chercheur de TPS	23	29%
Intervenant extérieur	38	48%
Total	80	100%

Population PERSONNEL TPS
<b>76%</b>
<b>51%</b>
<b>17%</b>

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

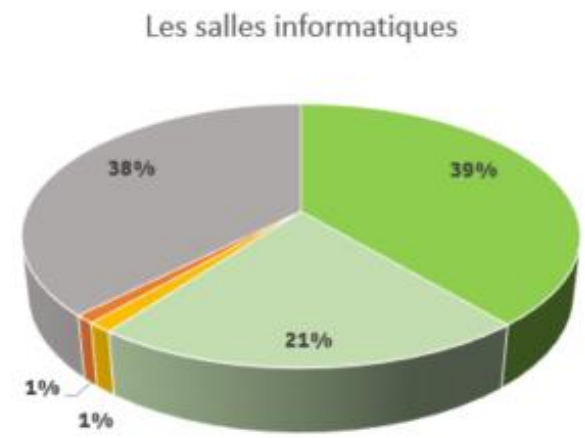
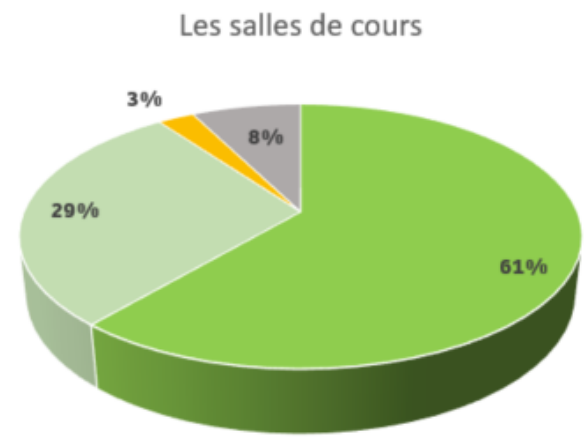
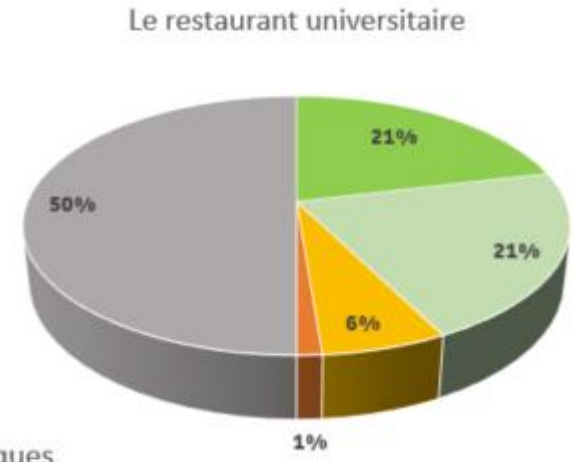
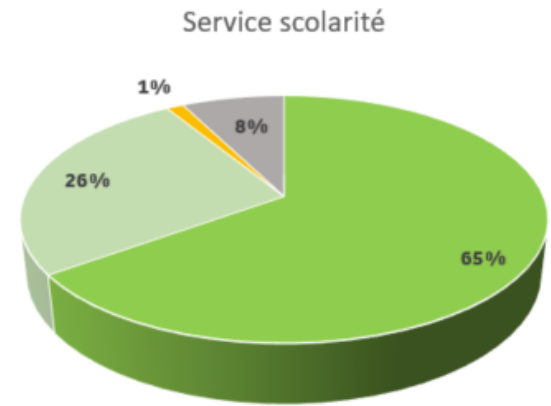
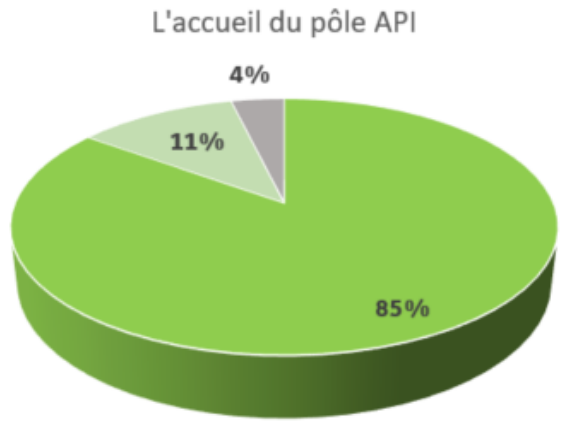
 Taux de répondants : **28%**  
Nombre de répondants : 80

 **76%**  
Taux moyen de satisfaction sur la facilité d'accès à :

## FACILITE d'ACCES



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



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

Taux de répondants : **28%**

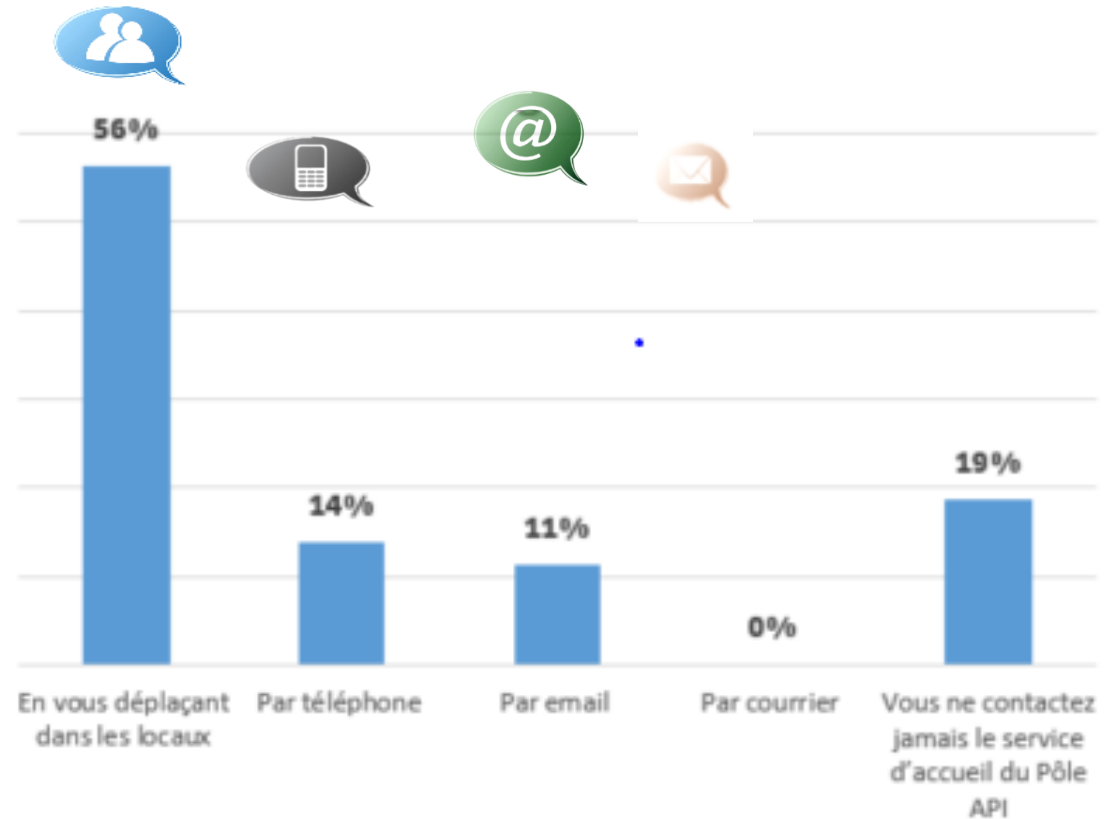
Nombre de répondants : 80

**81%**


Taux de contact à 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 : **28%**  
Nombre de répondants : 80

 **93%**

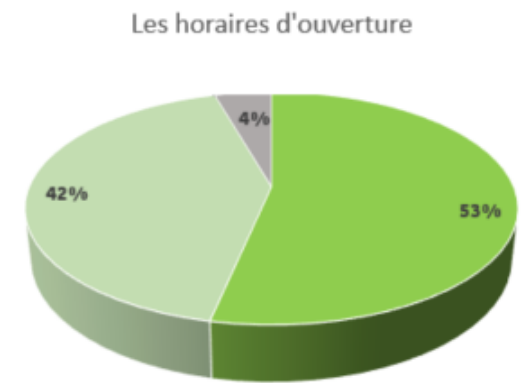
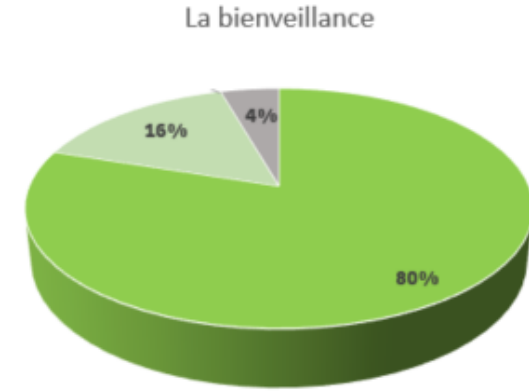
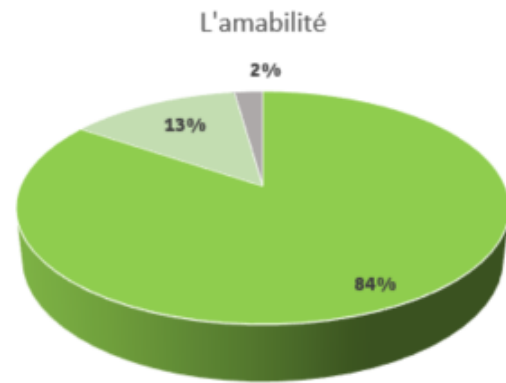
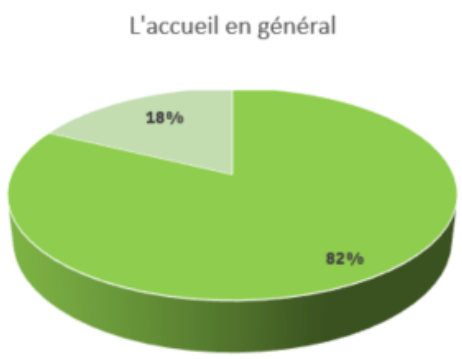
Taux de satisfaction sur l'accueil du Pôle Api

## ACCUEIL AU POLE API



Taux de satisfaction sur ...

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



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

Taux de répondants : **28%**

Nombre de répondants : 80

**80%**

Taux de satisfaction sur l'orientation des usagers

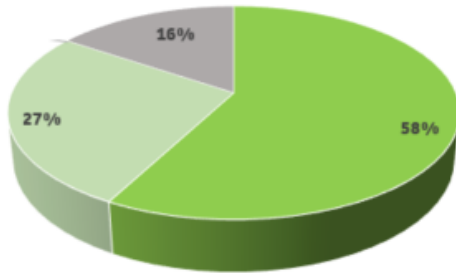
## ACCUEIL AU POLE API



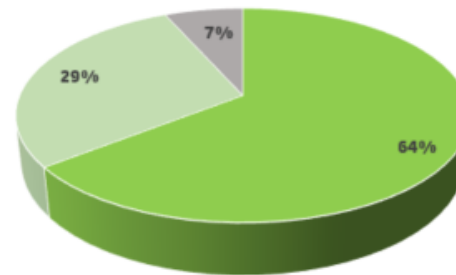
### Taux de satisfaction sur ...

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

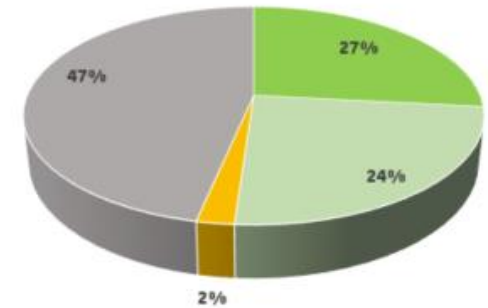
La clarté des informations affichées



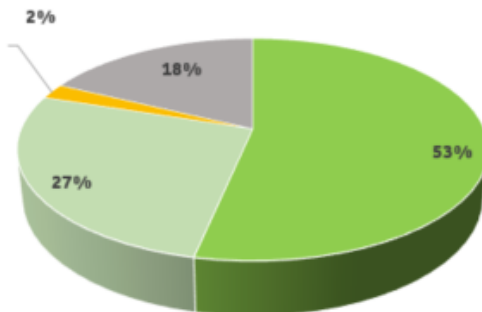
La clarté des informations apportées



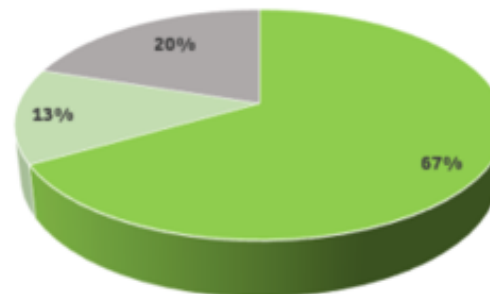
La zone de confidentialité



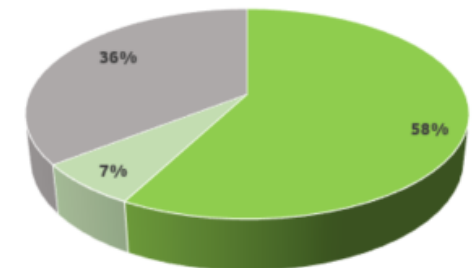
L'espace d'attente



L'orientation des usagers



La prise en compte des situations d'urgence



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



Taux de répondants : **28%**

Nombre de répondants : 80



**89%**

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

### ACCUEIL AU POLE API

#### Canaux de contact



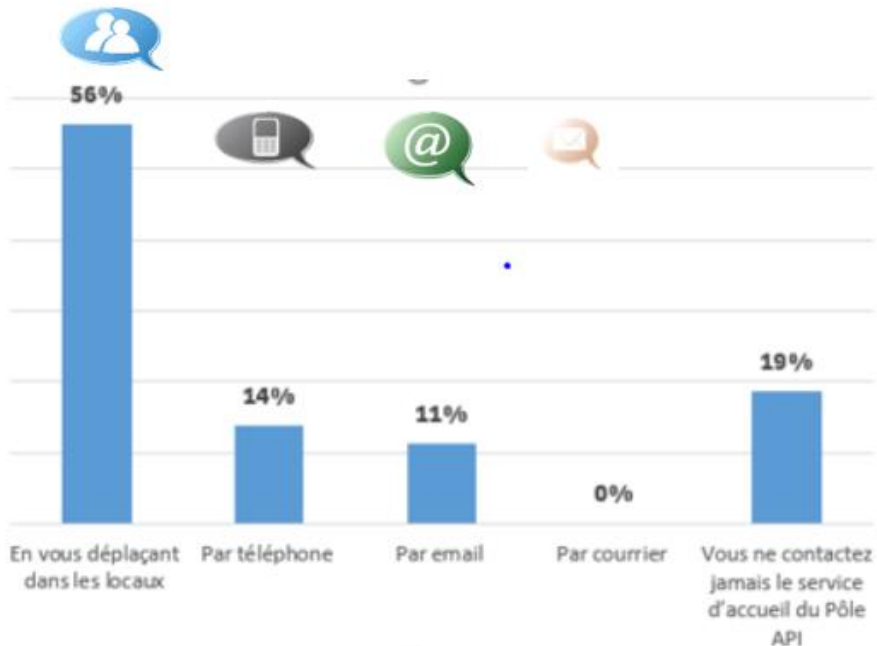
#### 14% des répondants utilisent le téléphone

- 100% Taux de satisfaction de l'accueil téléphonique
- 100% Taux de satisfaction de la qualité des informations apportées
- 100% Taux de réponse au 1<sup>er</sup> appel
- 100% réussite d'orientation au 1<sup>er</sup> transfert



#### 11% des répondants utilisent l'email

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



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



Taux de répondants : **28 %**

Nombre de répondants : 80

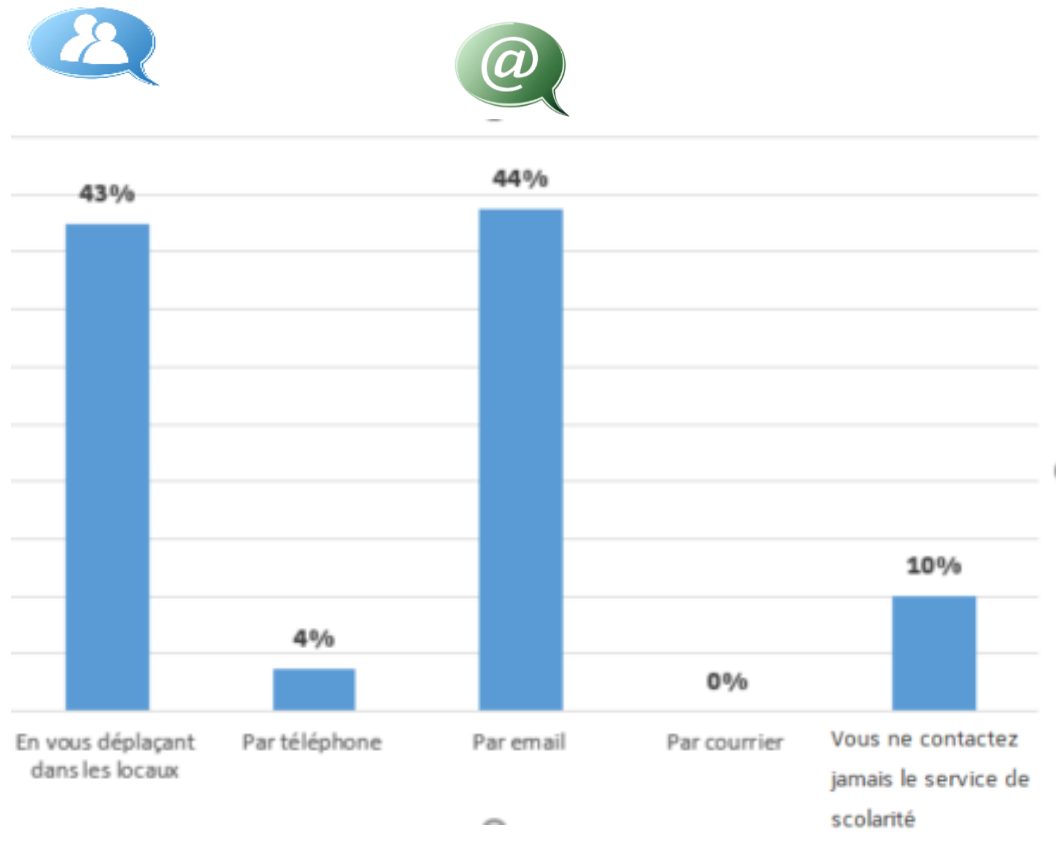


**92%**

Taux de satisfaction des services rendus par le service de scolarité

**ACCUEIL A LA SCOLARITE**

**Canaux de contact les plus utilisés**



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

Taux de répondants : **28 %**  
Nombre de répondants : 80

**97%**

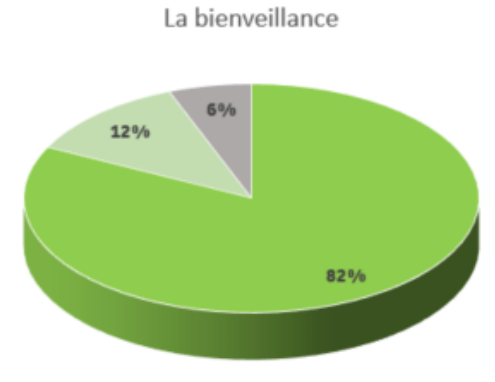
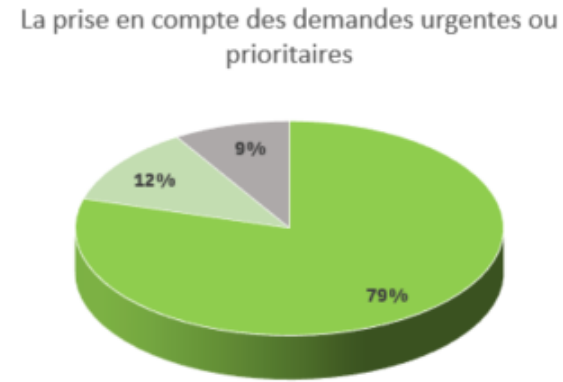
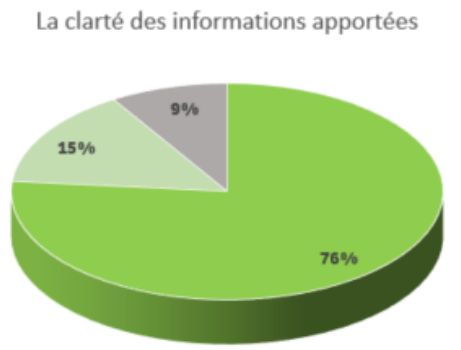
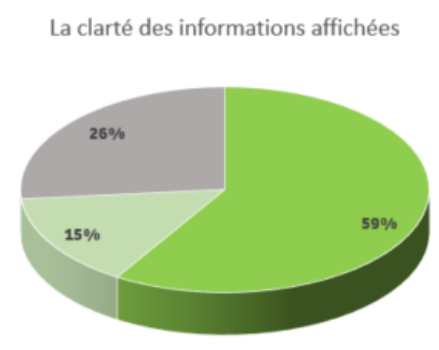
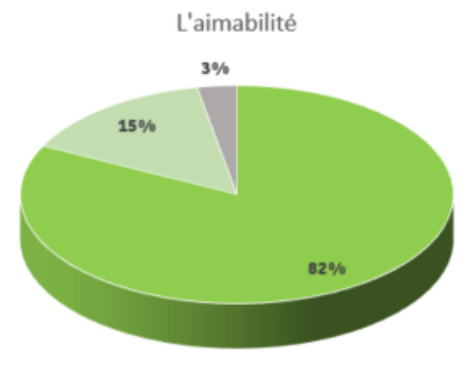
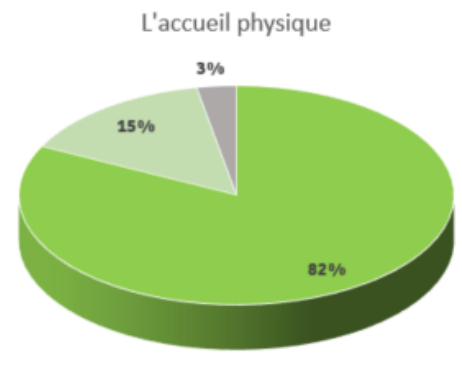
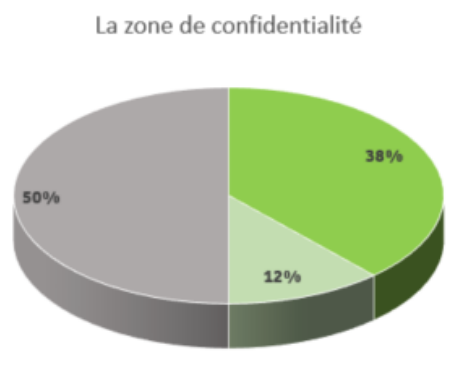
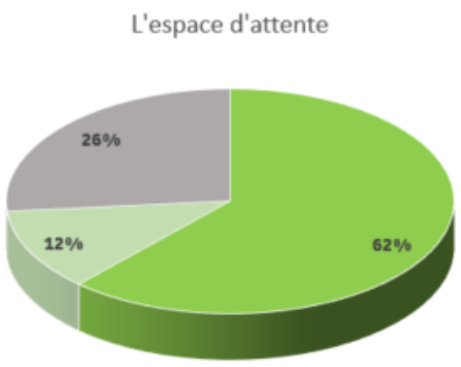
Taux de satisfaction sur l'accueil du service de scolarité

**ACCUEIL A LA SCOLARITE**



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

Taux de satisfaction sur ...





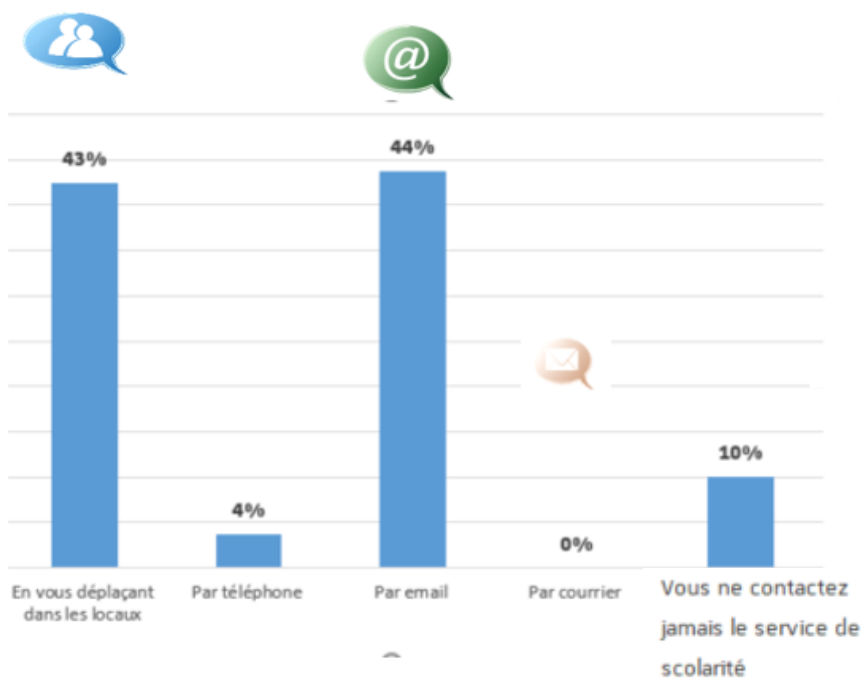
## Résultats de l'enquête de satisfaction Services publics + / TPS

Taux de répondants : **28 %**  
Nombre de répondants : 80

**90%**

Taux de contact à la scolarité

**ACCUEIL A LA SCOLARITE**



**44% du personnel questionné utilise l'email**  
100 % emails traités en moins de 2j  
100% emails des destinataires trouvés  
100 % satisfait sur la qualité des réponses



**4% du personnel questionné utilise le téléphone** Taux de satisfaction non exploitable

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

Taux de répondants : **28 %**  
Nombre de répondants : 80

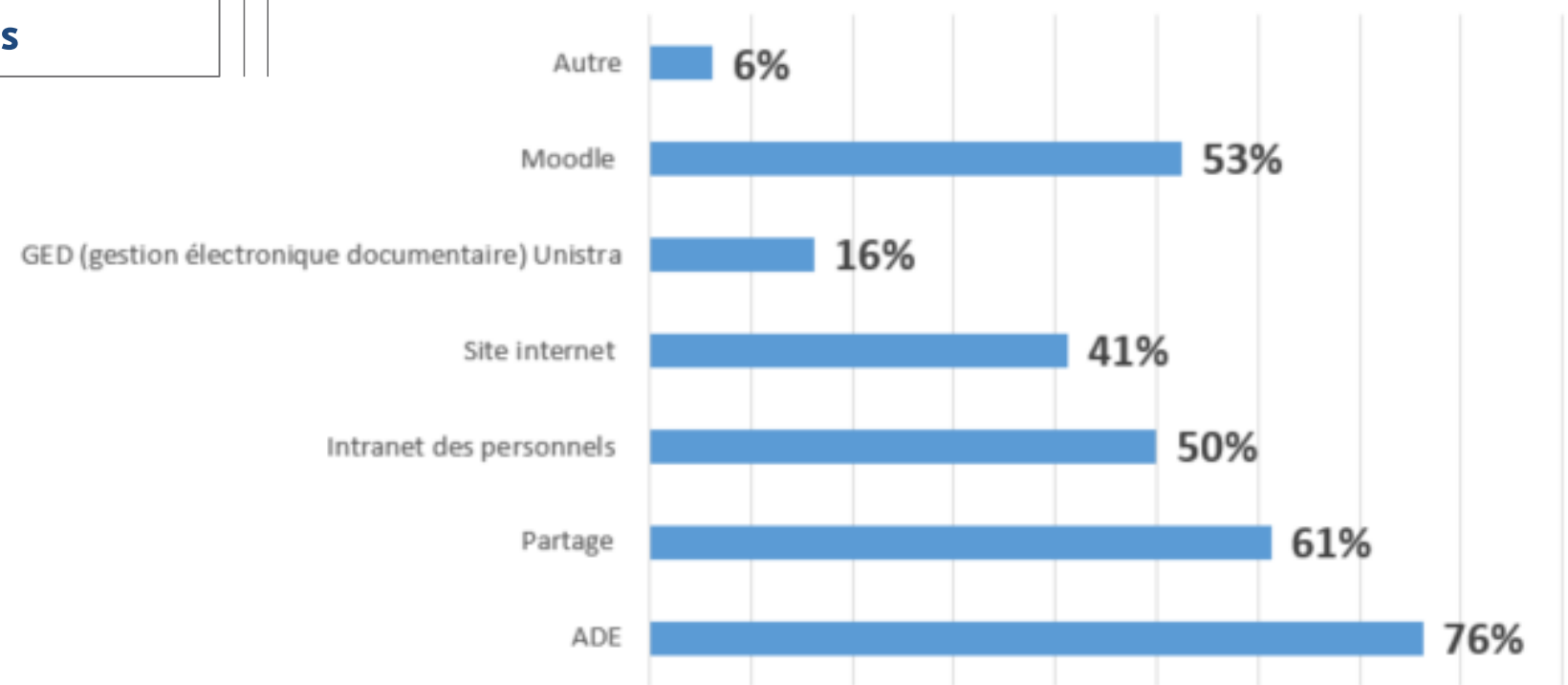
**50 %**  
Taux d'utilisation de l'intranet des personnels



**L'INTRANET\_PERSONNEL**

**LES OUTILS NUMERIQUES les plus utilisés**

Outils numériques utilisés



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



Taux de répondants : **28 %**

Nombre de répondants : 80



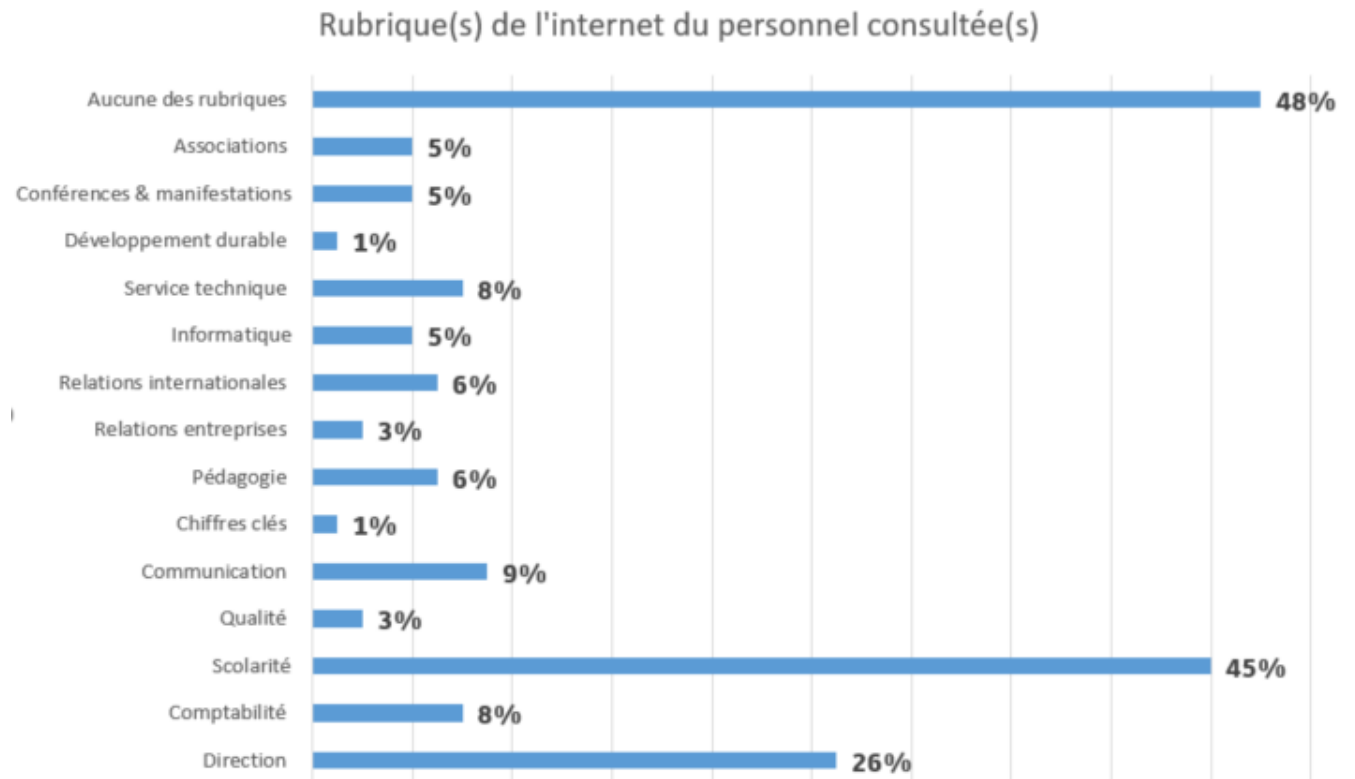
**45%**

Taux d'utilisation de la rubrique scolarité de l'intranet des personnels



**L'INTRANET\_PERSONNEL**

**LES OUTILS NUMERIQUES  
les plus utilisés**



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

Taux de répondants : **28 %**  
Nombre de répondants : 80



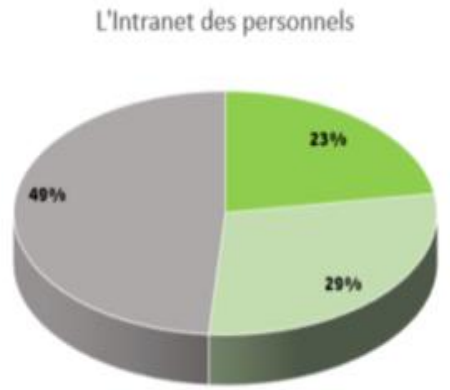
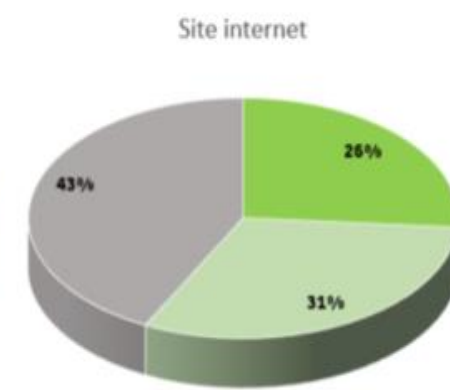
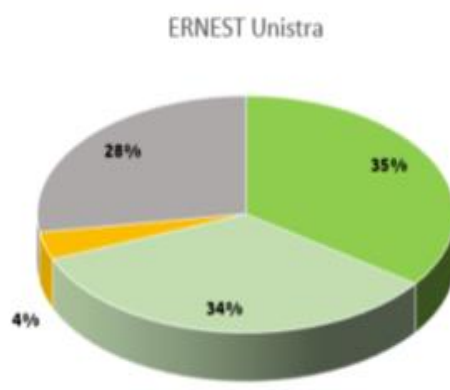
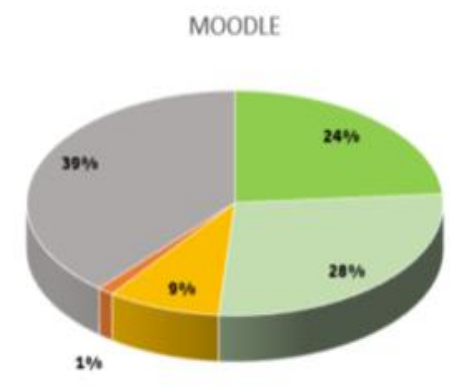
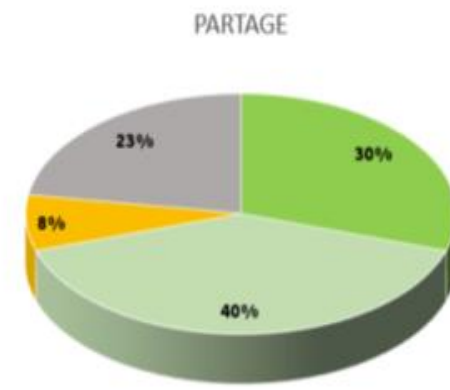
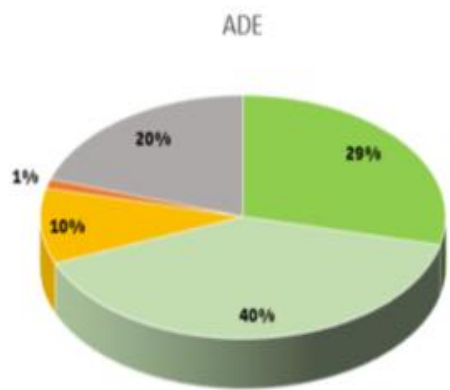
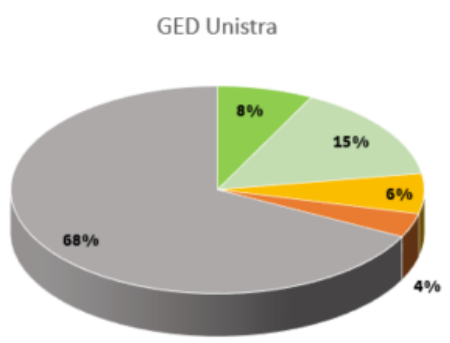
**52%**

Taux de satisfaction de l'intranet du personnel

**L'INTRANET\_PERSONNEL**

**TAUX DE Satisfaction sur LES OUTILS NUMERIQUES**

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



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

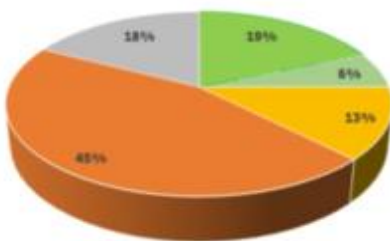
Taux de répondants : **28 %**  
Nombre de répondants : 80

**33%** des répondants, en moyenne, identifient les référents / correspondants de l'école

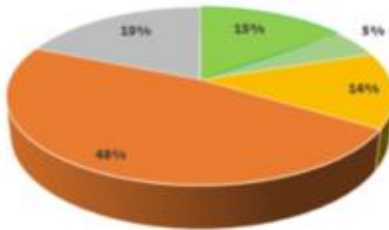
### ORGANISATION DE L'ÉCOLE - REFERENTS

■ Oui ■ Plutôt oui ■ Plutôt Non ■ Non ■ Sans avis

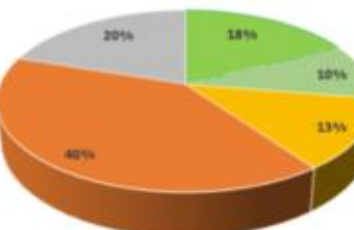
Identifier le Référent handicap pédagogique



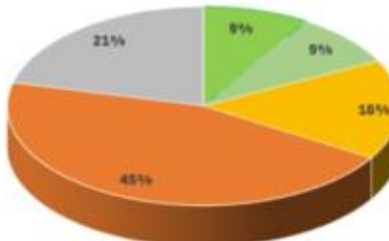
Identifier le Référent handicap administratif



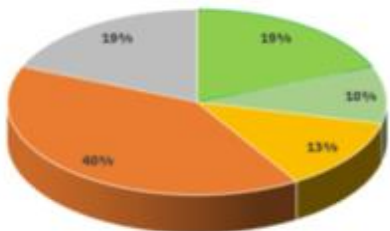
Identifier le Référent DDRS pédagogique



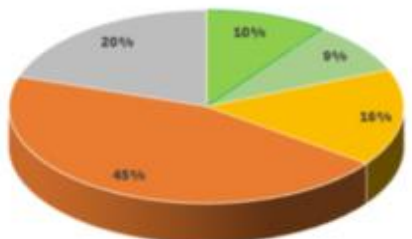
Identifier le Référent DDRS administratif



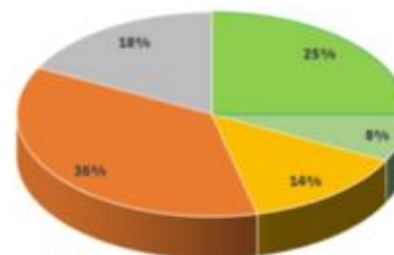
Identifier le Référent Egalité/ Parité/Diversité



Identifier le Référent Alumni (AAE)



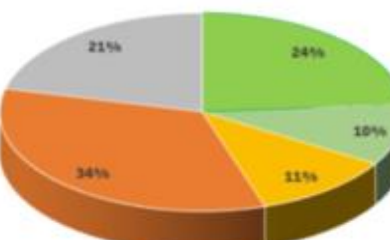
Identifier le Référent qualité (amélioration continue)



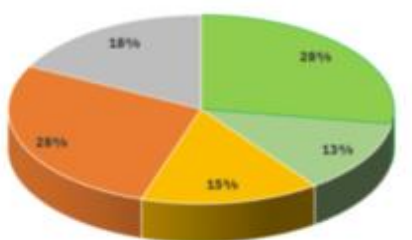
Identifier le Correspondant RI pédagogique



Identifier le Correspondant RI administratif



Identifier le Référent Communication



Identifier le Correspondant informatique



Identifier les Sauveteurs secouristes du travail (SST)



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



Taux de répondants : **28 %**

Nombre de répondants : 80

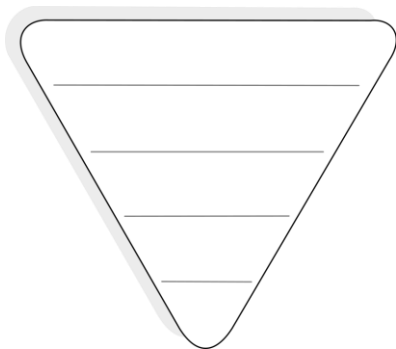


**15%**

Taux de de réponses au champ libre

### CHAMP LIBRE

**Avez-vous des suggestions d'amélioration à apporter de manière générale à l'organisation de l'école ?**



**Mieux intégrer les intervenants extérieurs à la rentrée via:**  
Mail ou Vadémécum pour rappeler les fondamentaux : comment chercher les infos dans l'intranet, les différents référents, « que faire en cas d'urgence », liens utiles...

**Mieux intégrer les intervenants extérieurs à la vie de l'école via :**  
Séminaire, conseil de perfectionnement...

**DDRS/Qualité**  
Peu visible



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



Taux de répondants : **28 %**

Nombre de répondants : 80



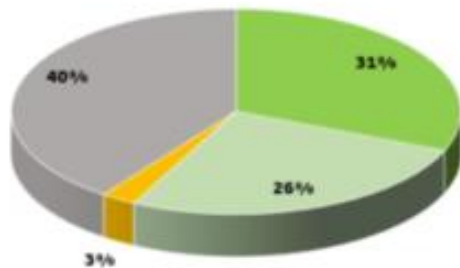
**90%**

Taux de satisfaction sur l'Infrastructure à TPS

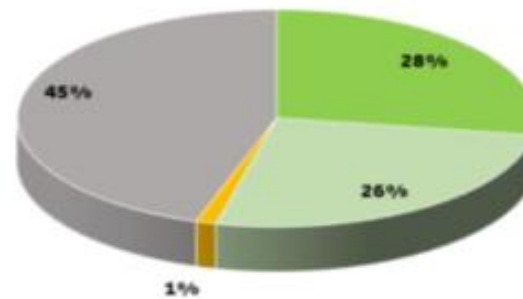
### INFORMATIQUE/LOCAUX

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

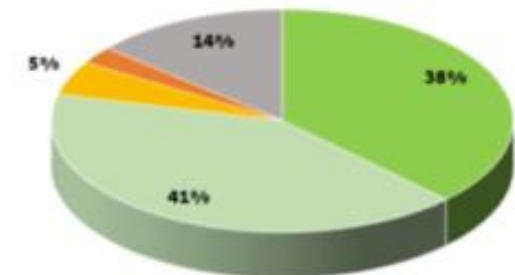
Le nombre de postes informatiques mis à disposition



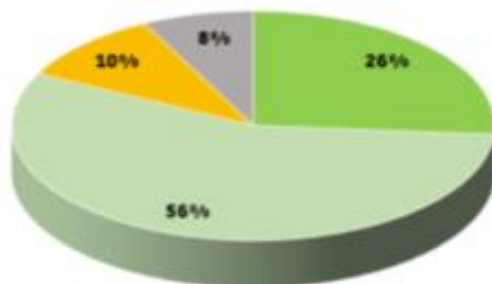
Les logiciels mis à disposition



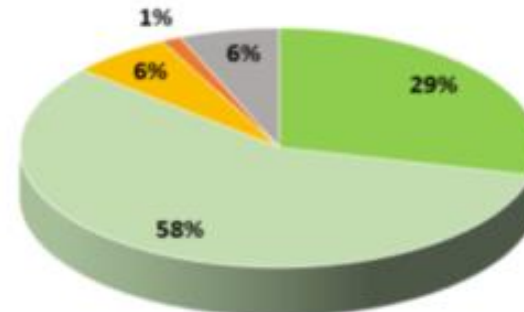
Tableaux en nombre suffisant et de bonne qualité



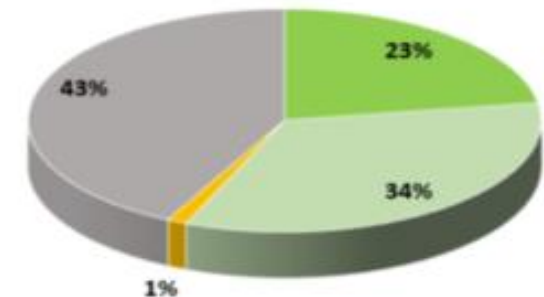
Vidéoprojecteurs fonctionnels et faciles à utiliser



Salles de cours bien aménagées



L'accès aux salles informatiques



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



Taux de répondants : **28 %**

Nombre de répondants : 80



**97%**

Taux de satisfaction globale sur l'école TPS

**DDRS / SATISFACTION GLOBALE**



**28%** des répondants connaissent  
le formulaire d'amélioration continue dit "FAC"  
mis en place par le service qualité de TPS



**55%** des répondants ont entendu parler de  
l'engagement de l'école dans le  
développement durable



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



Taux de répondants : **28 %**

Nombre de répondants : 80

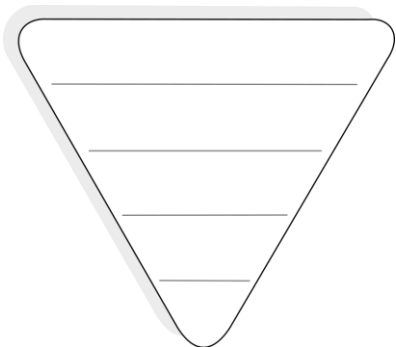


**16%**

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...)



#### Matériel:

Vidéoprojecteurs ont des soucis (vieillissants),  
Salle modulable ( Disposer de tables et chaises roulantes)

#### Ascenseur en panne

Difficulté à déplacer des charges lourdes