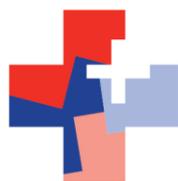




**SERVICES  
PUBLICS+**



# Enquête de satisfaction menée sur l'accueil

Site de Colmar

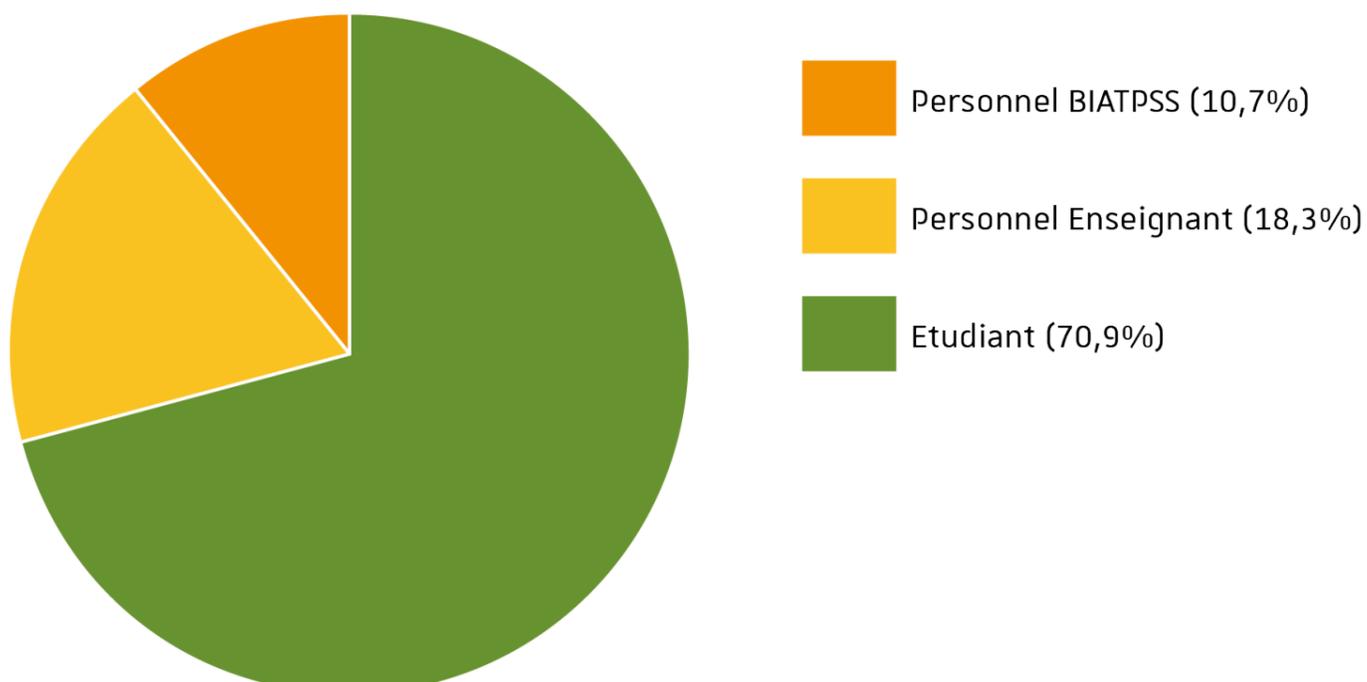
*Février-mars 2024*

**327 répondants (243 pour le Campus Meinau | 84 pour le site de Colmar)**  
465 en 2023 | 420 en 2022 | 315 en 2021

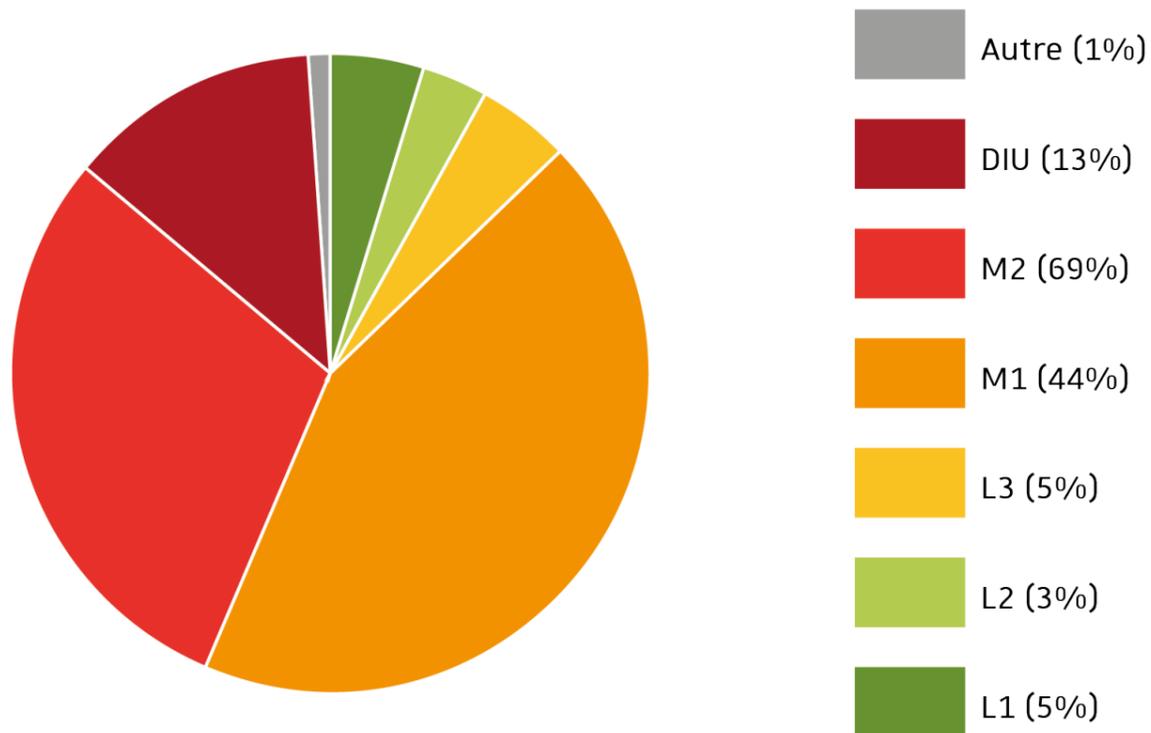
## Taux de réponse général **14,5%** dont

- **BIATPSS : 43,2%**
- **Enseignants INSPÉ : 31,9%**
- **Autres Enseignants : 14,3%**
- **Etudiants: 12,2%**

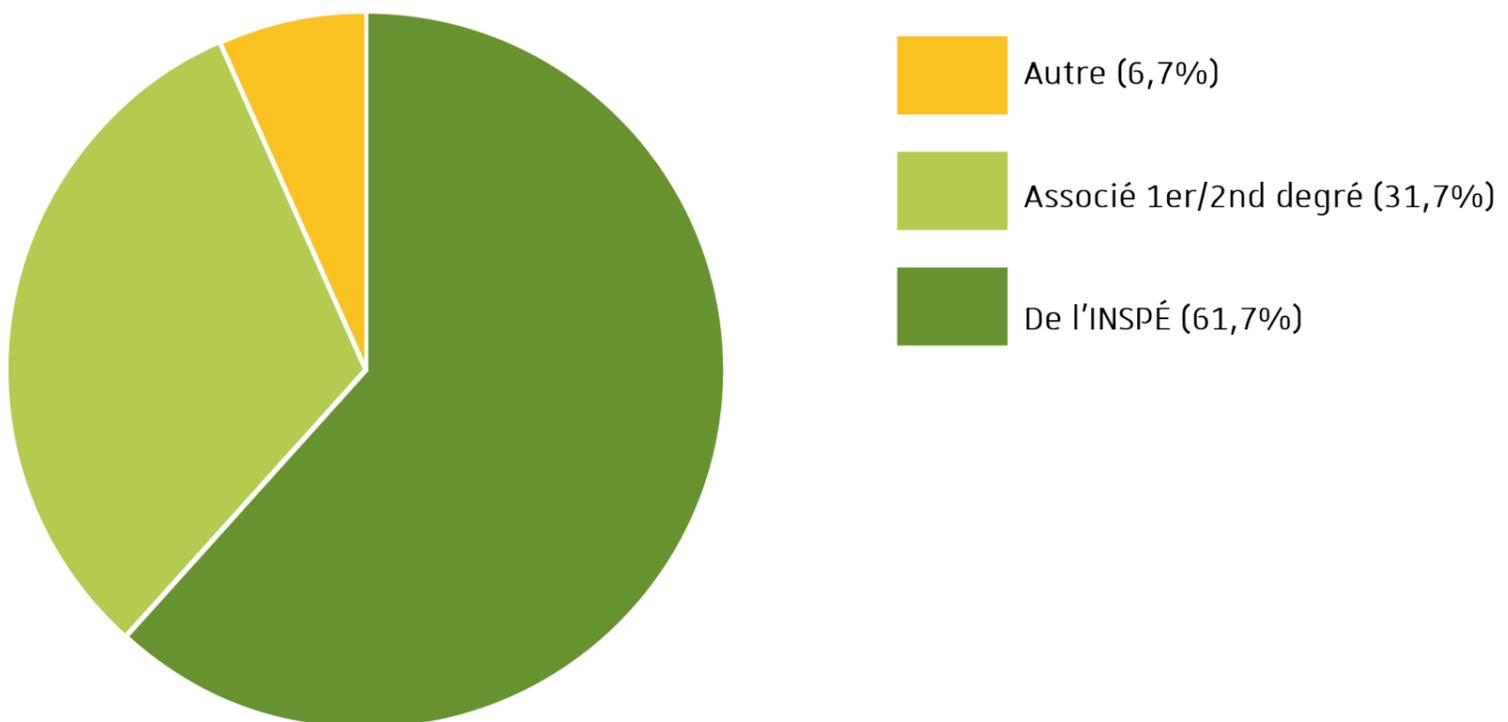
## Quel est votre statut ? (327 réponses)



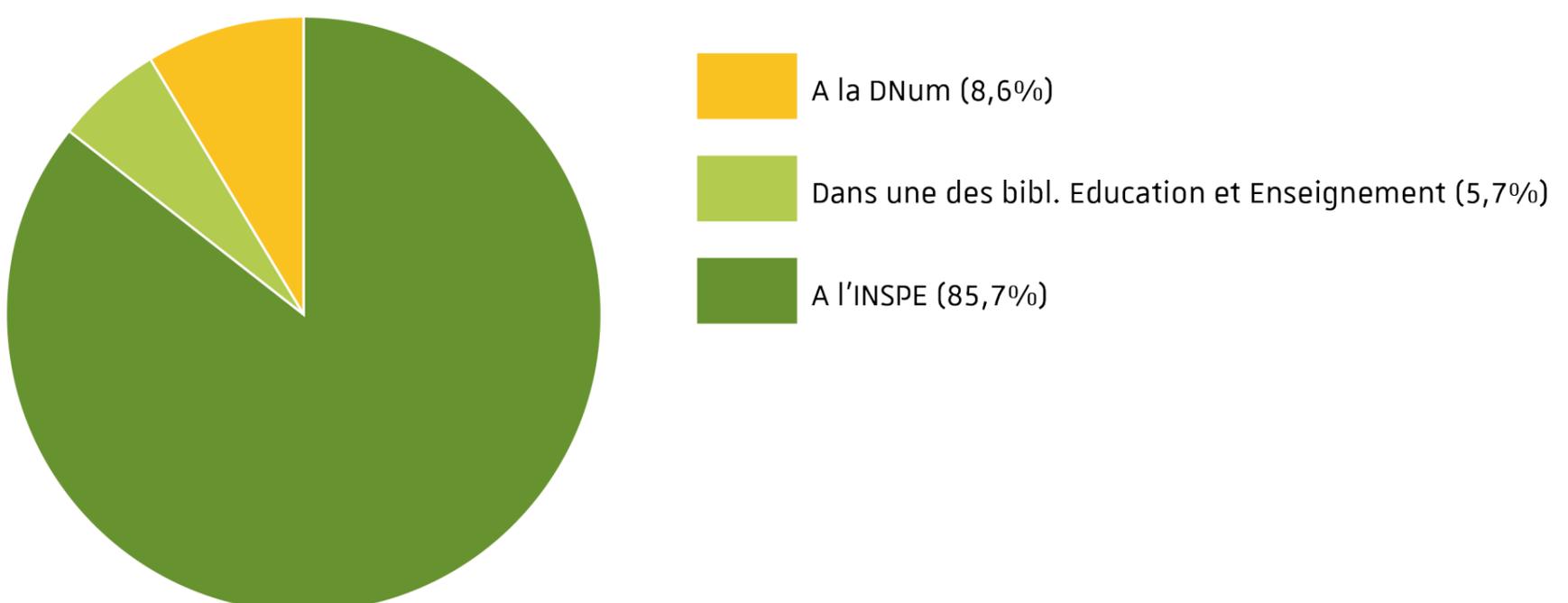
## **Vous êtes étudiant.e** (232 réponses)



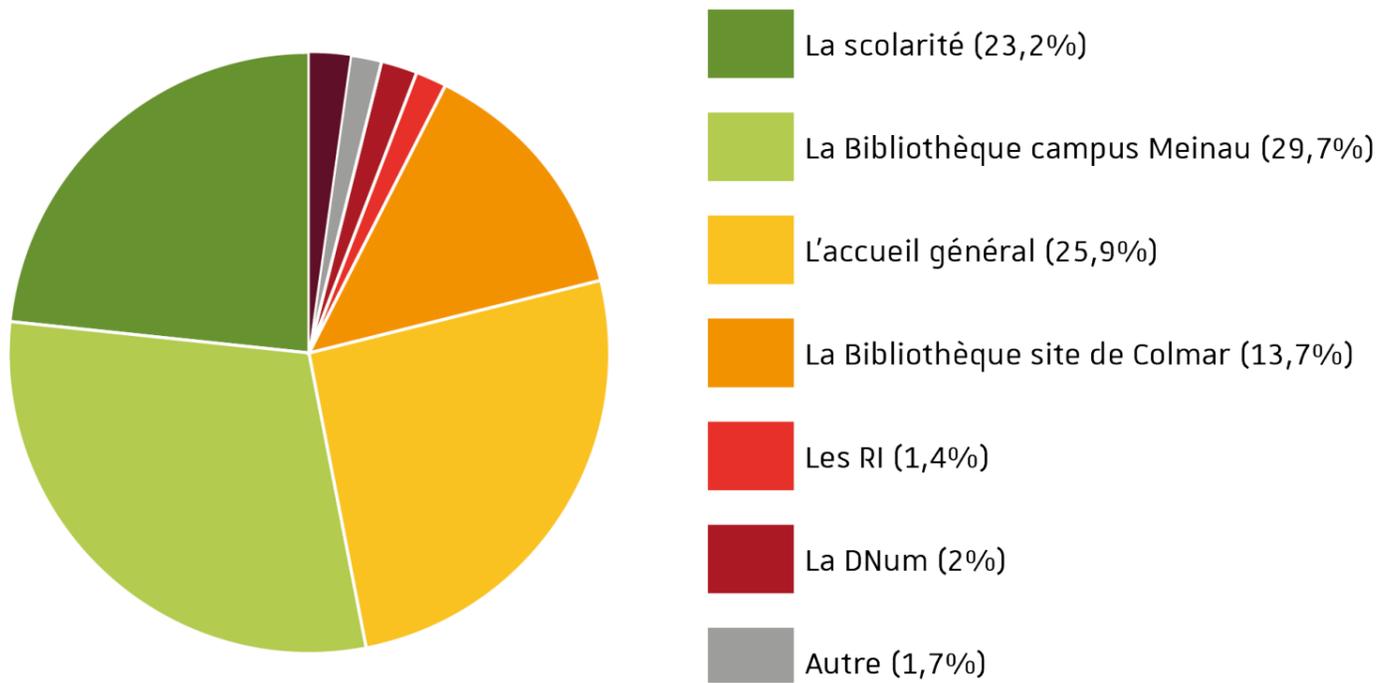
## **Vous êtes enseignant.e** (60 réponses)



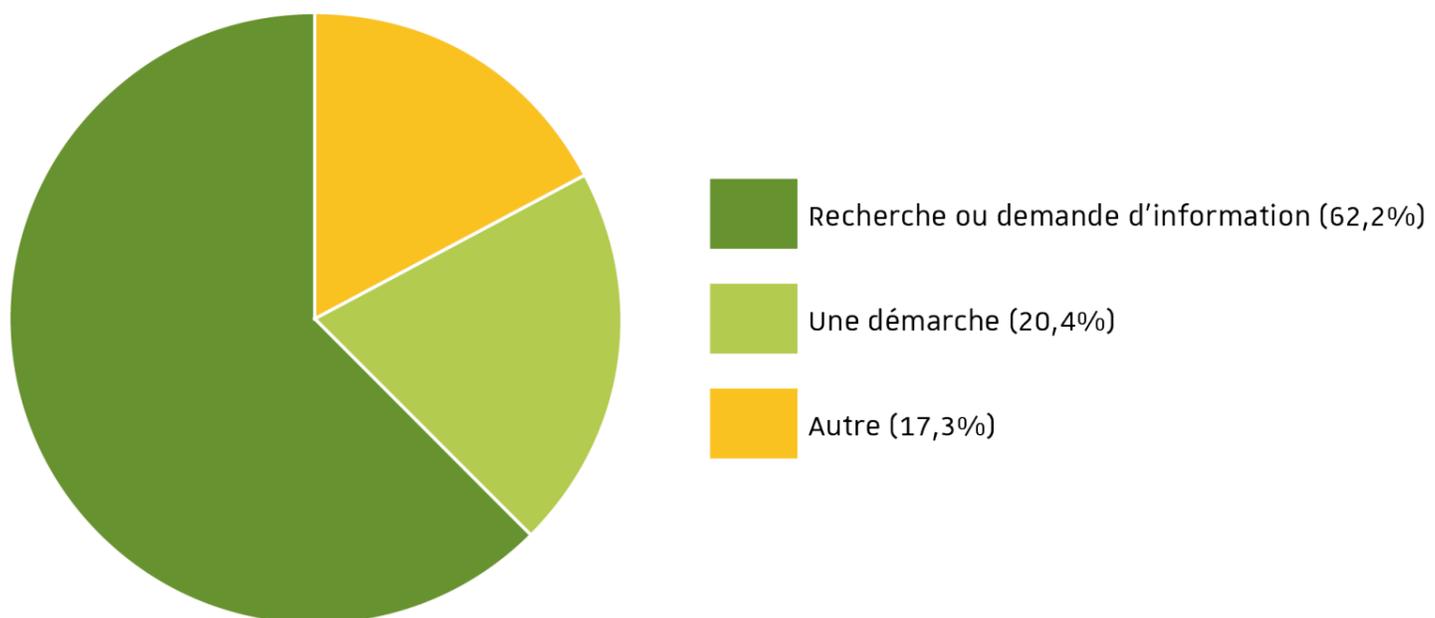
## **Vous êtes personnel BIATPSS** (35 réponses)



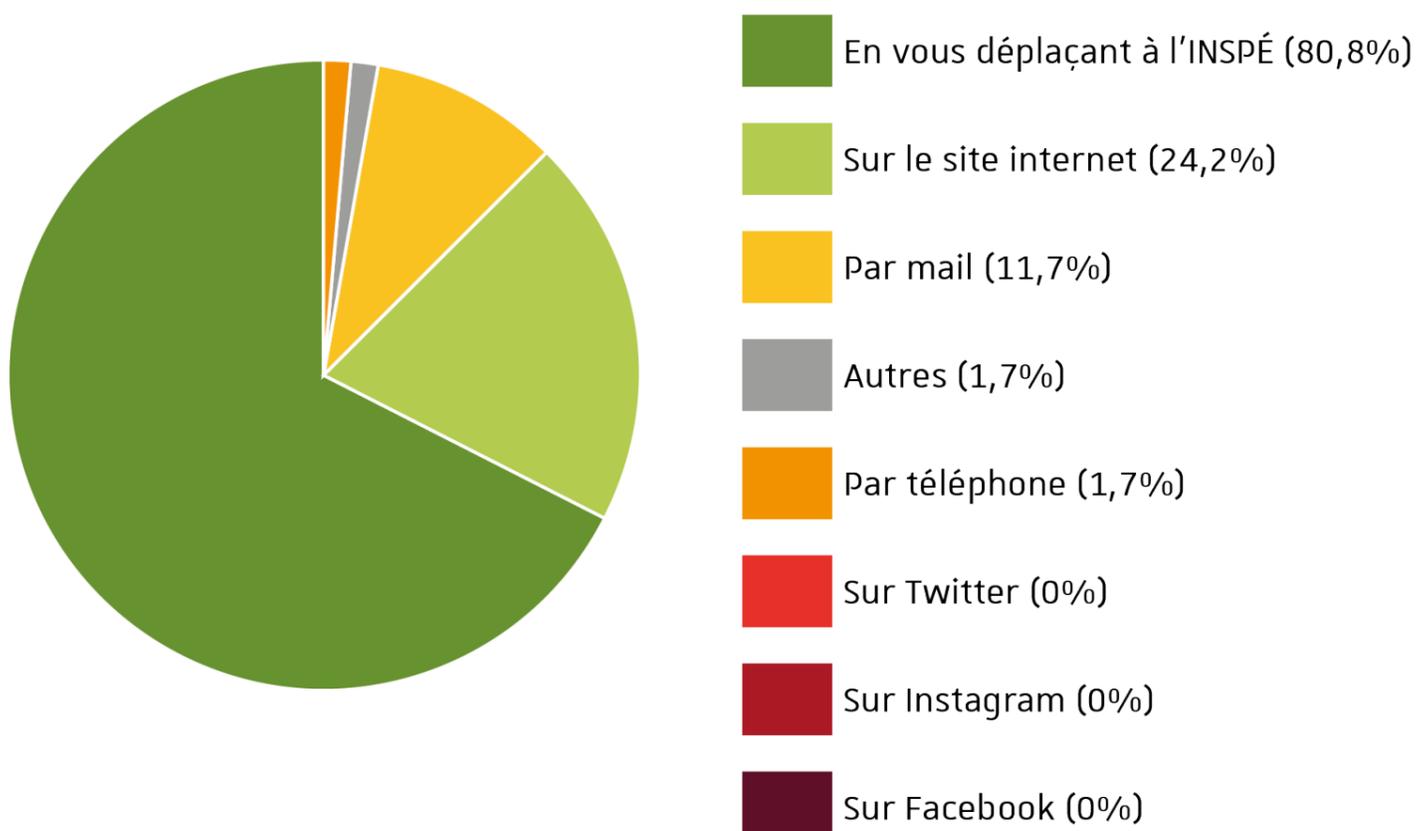
## Quel est le dernier service que vous avez sollicité ? (293 réponses)



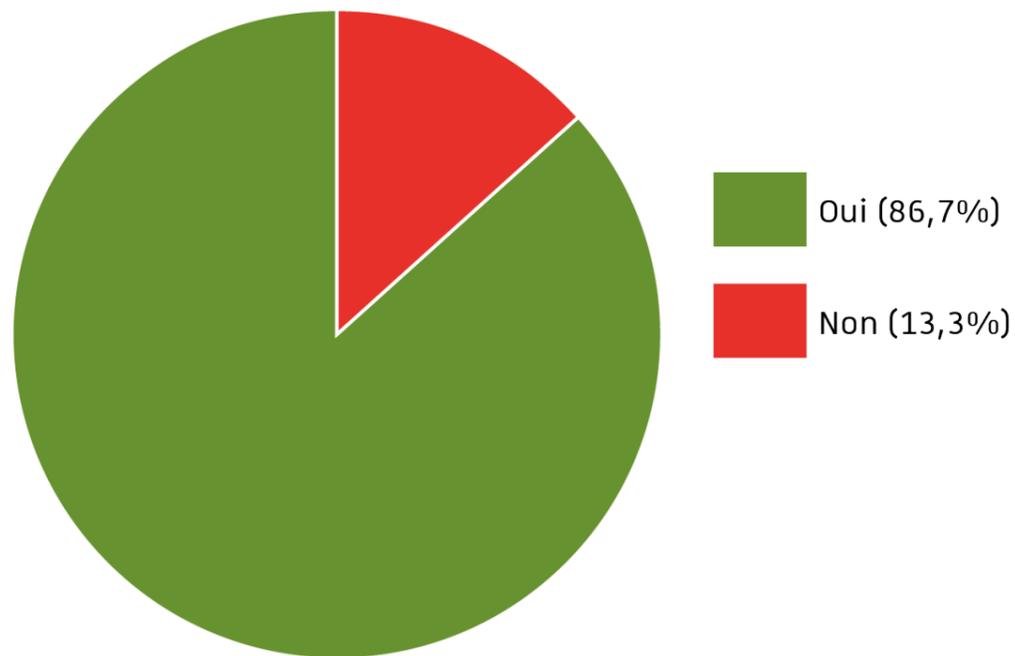
## Pour quelle raison est-ce que vous l'avez sollicité ? (196 réponses)



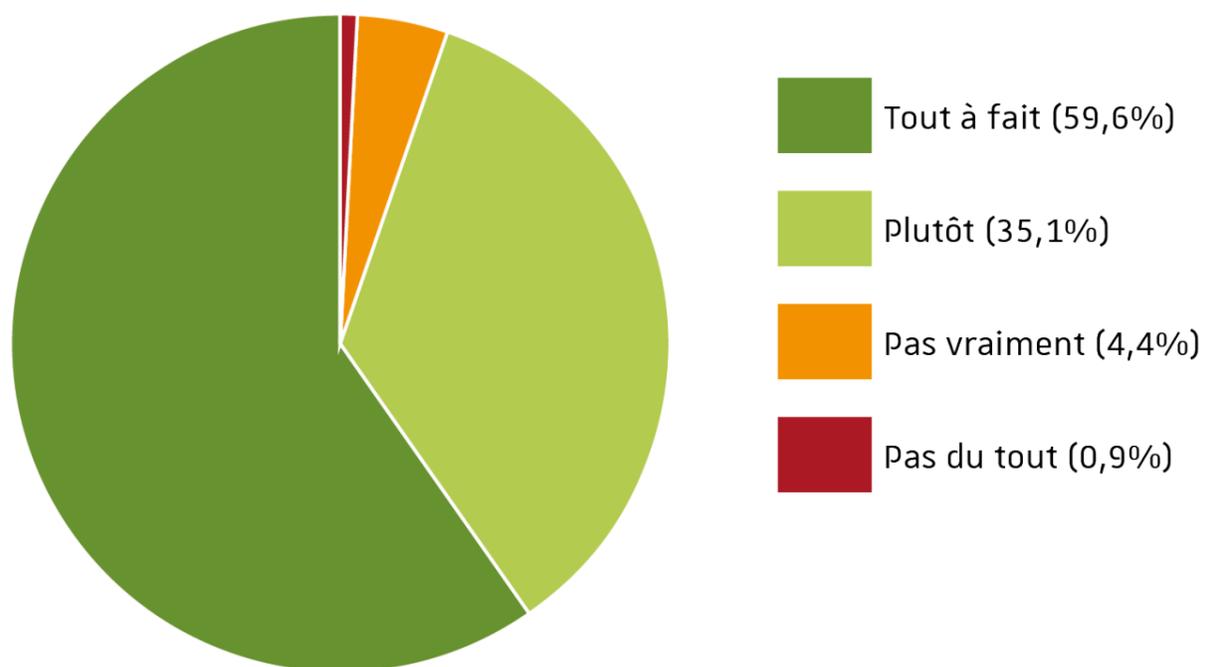
## Vous avez effectué cette recherche d'information (120 réponses)



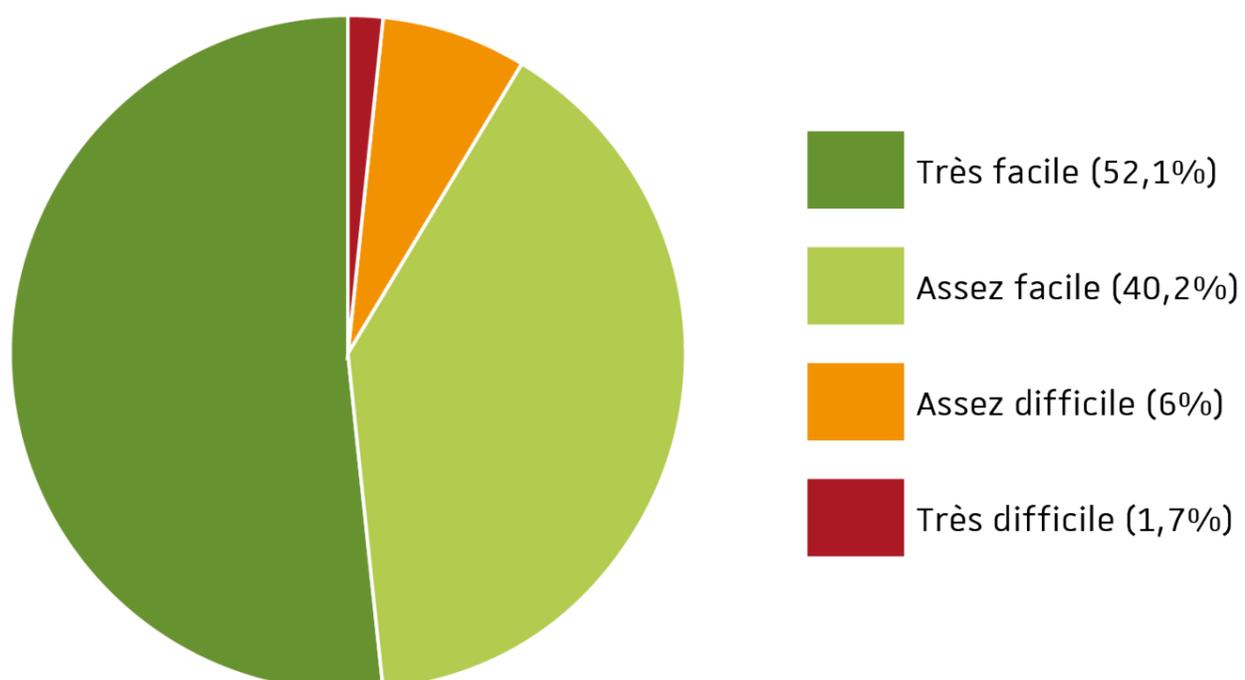
**Si c'était par mail, avez-vous été satisfait de la réponse que vous avez reçue ? (15 réponses)**



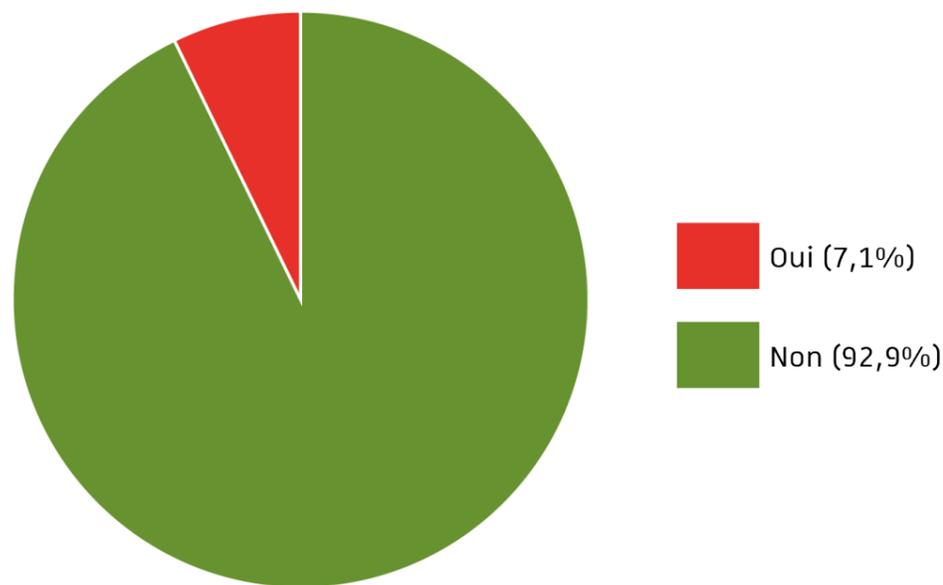
**Les informations étaient-elles cohérentes ? (117 réponses)**



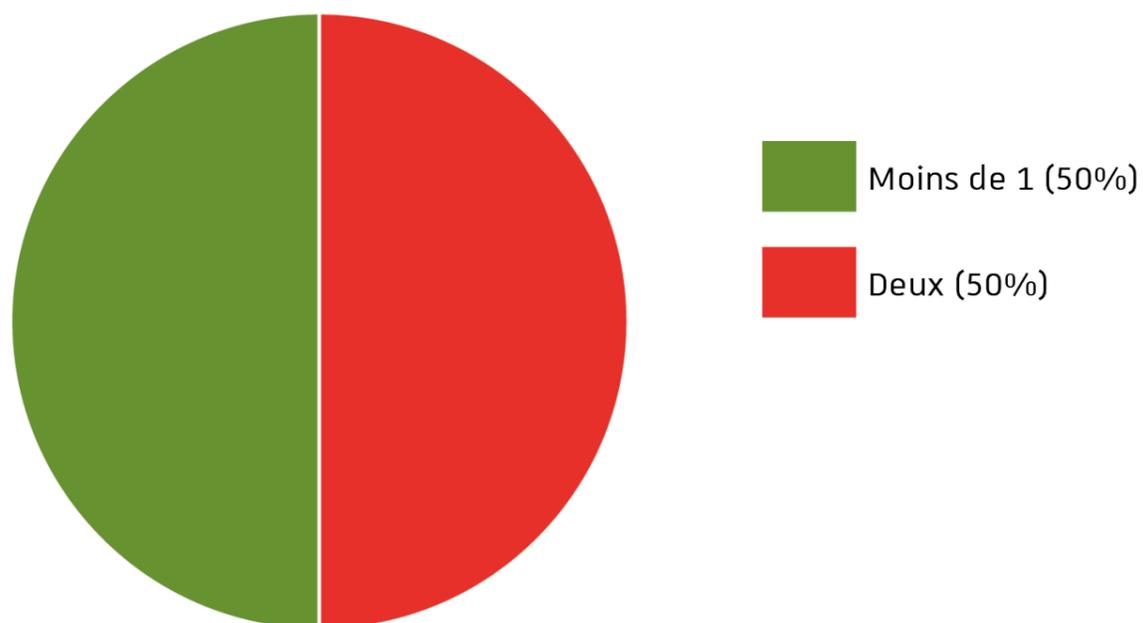
**Diriez-vous que l'accès à cette information a été (117 réponses)**



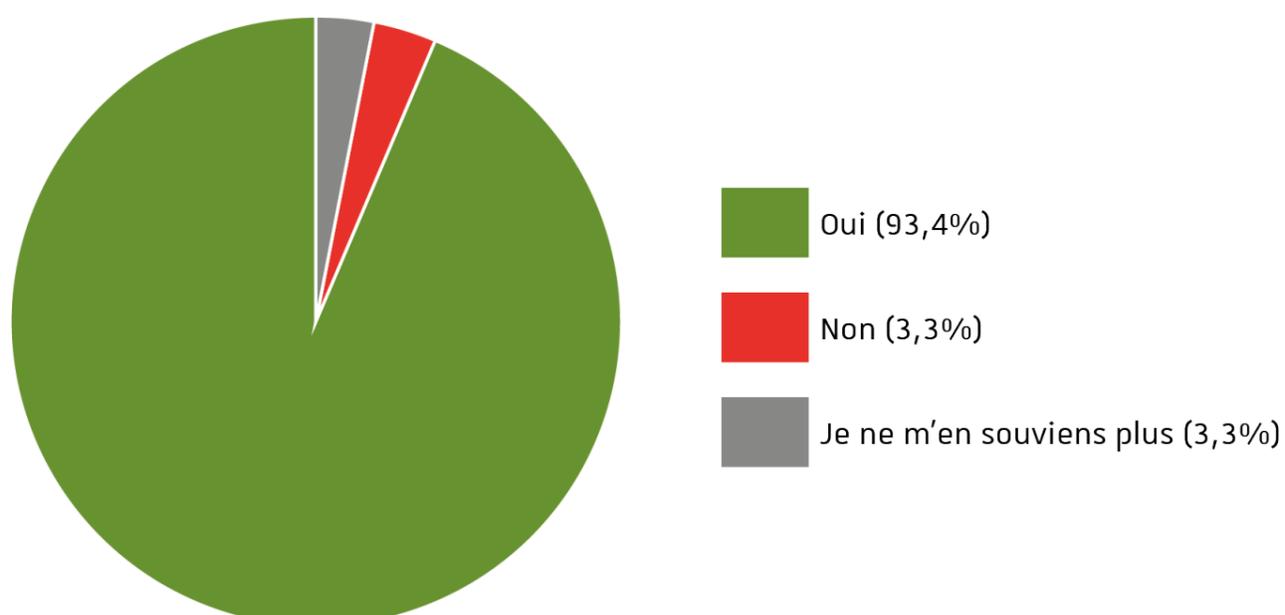
## Avez-vous eu besoin de contacter nos services pendant le traitement de votre demande ? (28 réponses)



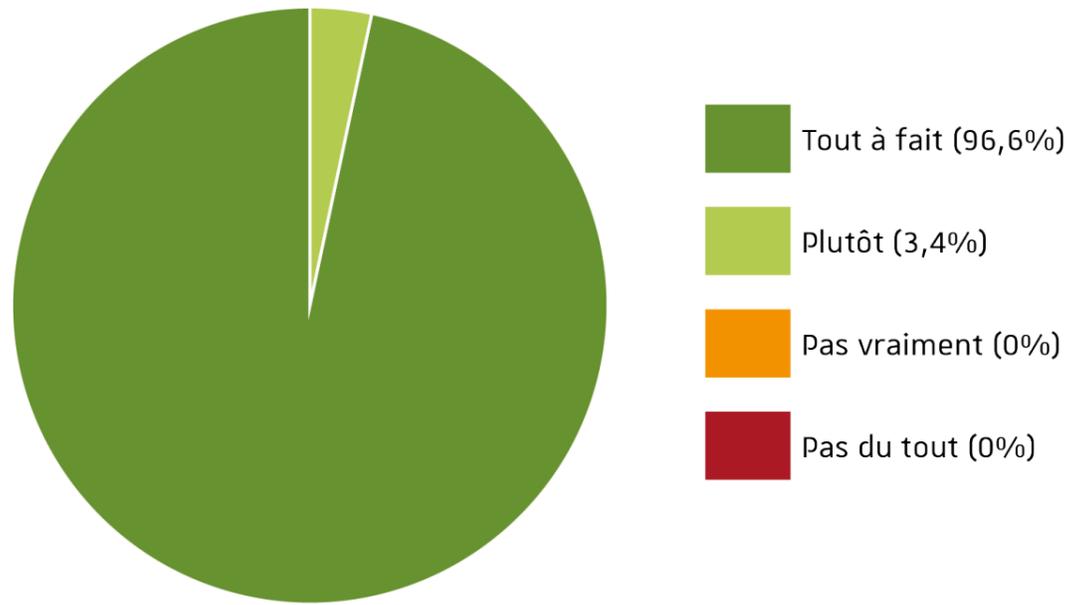
## Combien d'appels téléphoniques, de déplacements ou de courriels ont été nécessaires pour entrer avec le bon interlocuteur ? (2 réponses)



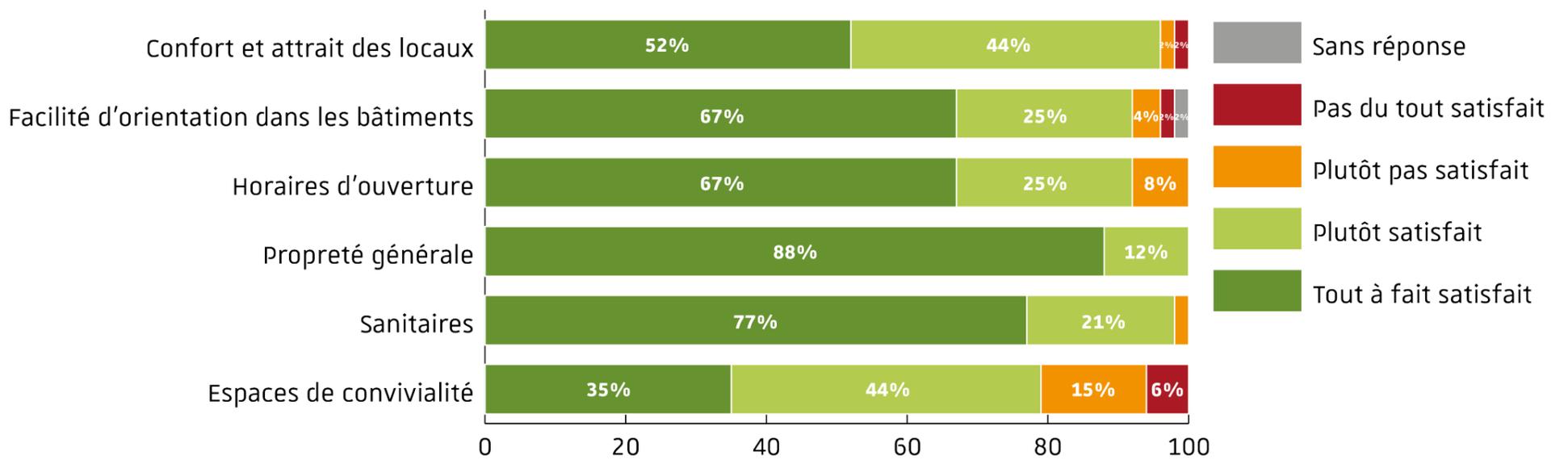
## Avez-vous de suite été dirigé·e vers le bon interlocuteur pour réaliser votre démarche ? (30 réponses)



## Votre interlocuteur a-t-il répondu à votre demande ? (29 réponses)

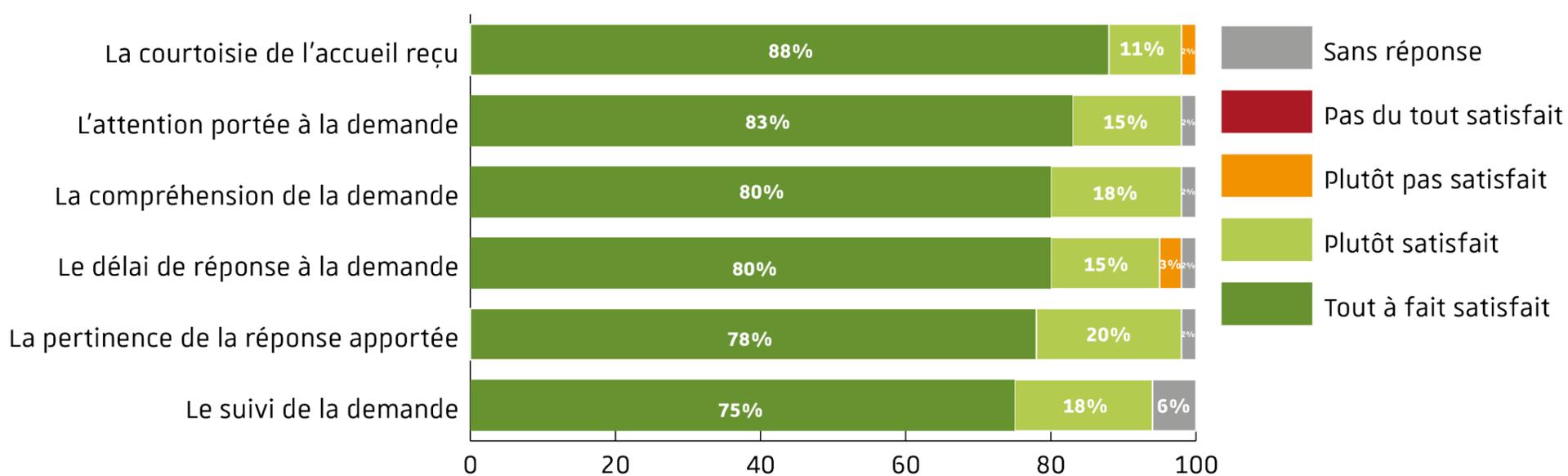


## Evaluation des locaux (48 réponses)



Taux de satisfaction global : **94,6%**

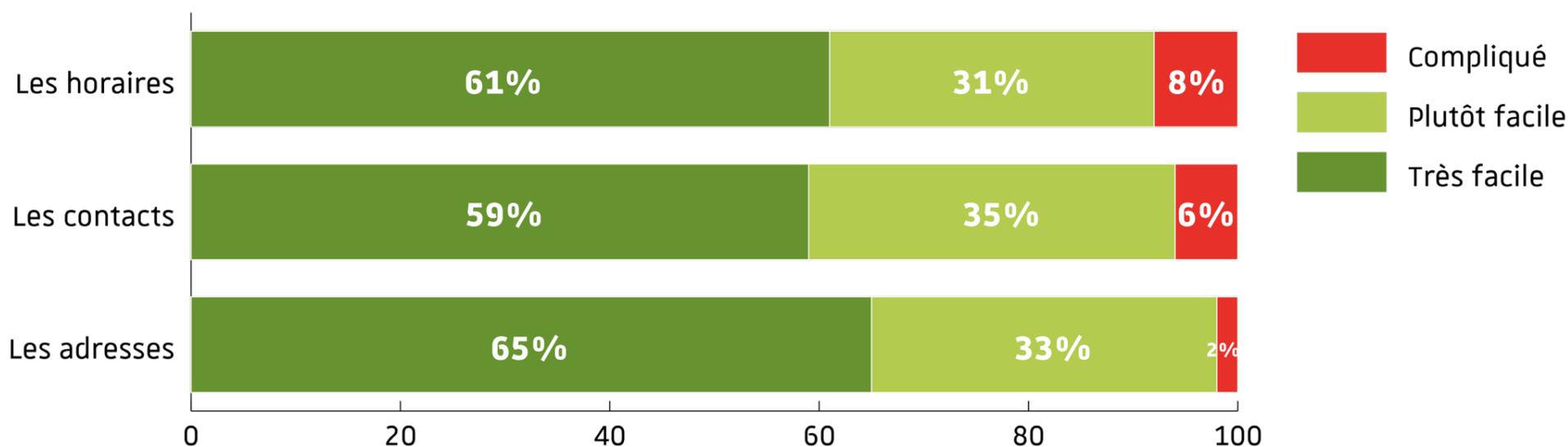
## Evaluation de la prise en charge de la demande (65 réponses)



Taux de satisfaction global : **97,2 %**

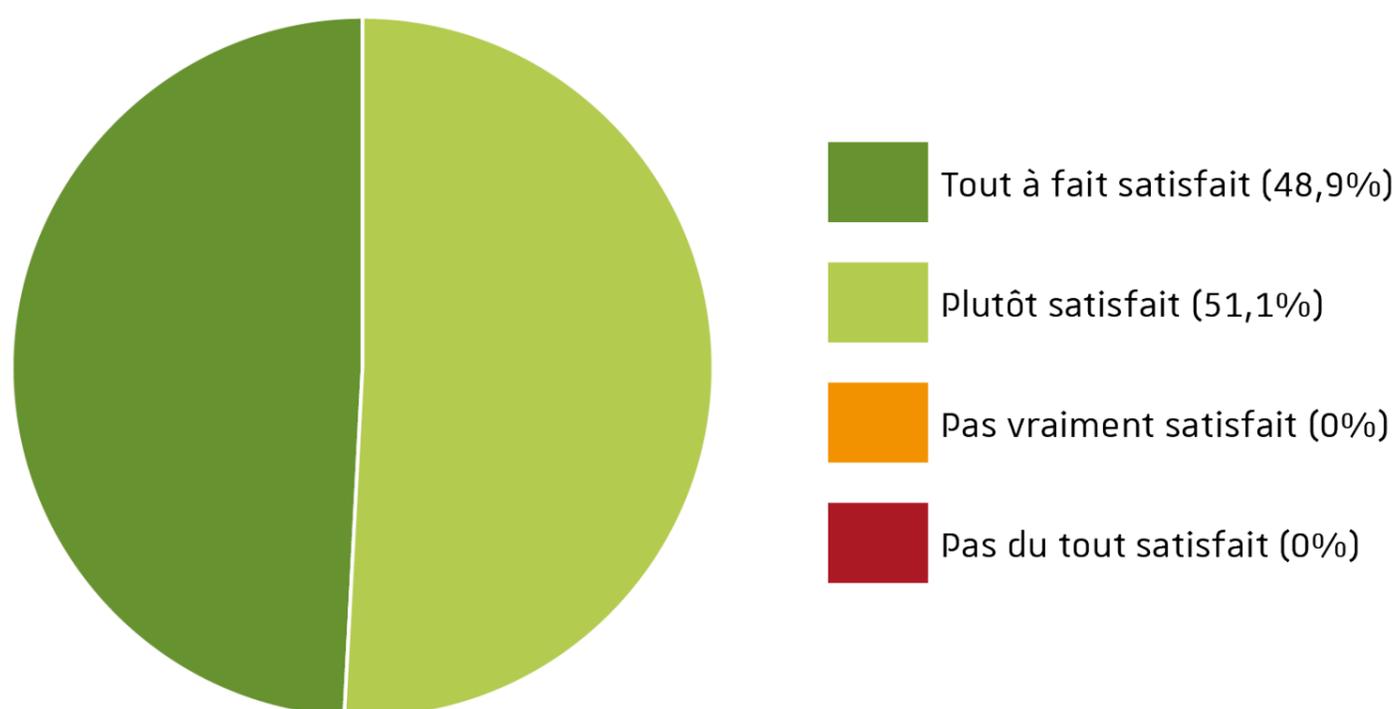
## Comment jugez-vous l'accès aux renseignements pratiques tels que

(49 réponses)



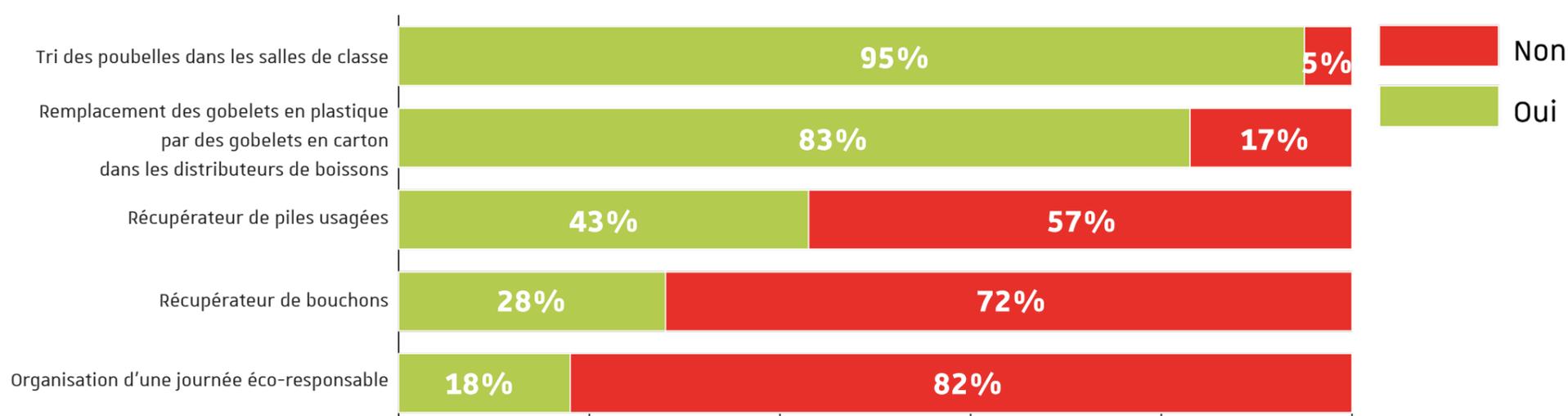
Taux de satisfaction global : **94,6 %**

## Au final, concernant l'accueil que vous avez reçu à l'INSPÉ, diriez-vous que vous en êtes globalement... (47 réponses)



Taux de satisfaction global : **100 %**

## L'INSPÉ a mis en place des dispositifs éco-responsables, en avez-vous connaissance ? (60 réponses)



## Réponses apportées par l'INSPÉ

<p>↳ Certaines salles sont parfois surchauffées</p>	<p>➔</p>	<p>↳ <b>Tous les radiateurs sont équipés de robinets thermostatiques ou les salles de thermostats. Nous vous invitons à ne pas hésiter à les utiliser notamment dans le cadre d'économie d'énergie.</b></p>
<p>↳ Le site de Colmar ne semble pas adapté aux personnes à mobilité réduite</p>	<p>➔</p>	<p>↳ <b>L'accès PMR avec rampe d'accès se situe à l'arrière du bâtiment (la signalétique à l'extérieur sera renforcée). L'ascenseur dessert tous les étages comprenant l'accès au foyer. La clé de cet ascenseur est disponible à l'accueil.</b></p>
<p>↳ Pouvoir accéder à des endroits calmes loin de toutes sollicitations sensorielles</p>	<p>➔</p>	<p>↳ <b>La salle 309, qui est une salle de travail en autonomie, peut être réservée à cet effet. Se renseigner sur la disponibilité auprès de l'accueil.</b></p>