



Enquête de satisfaction menée sur l'accueil

Campus de la Meinau

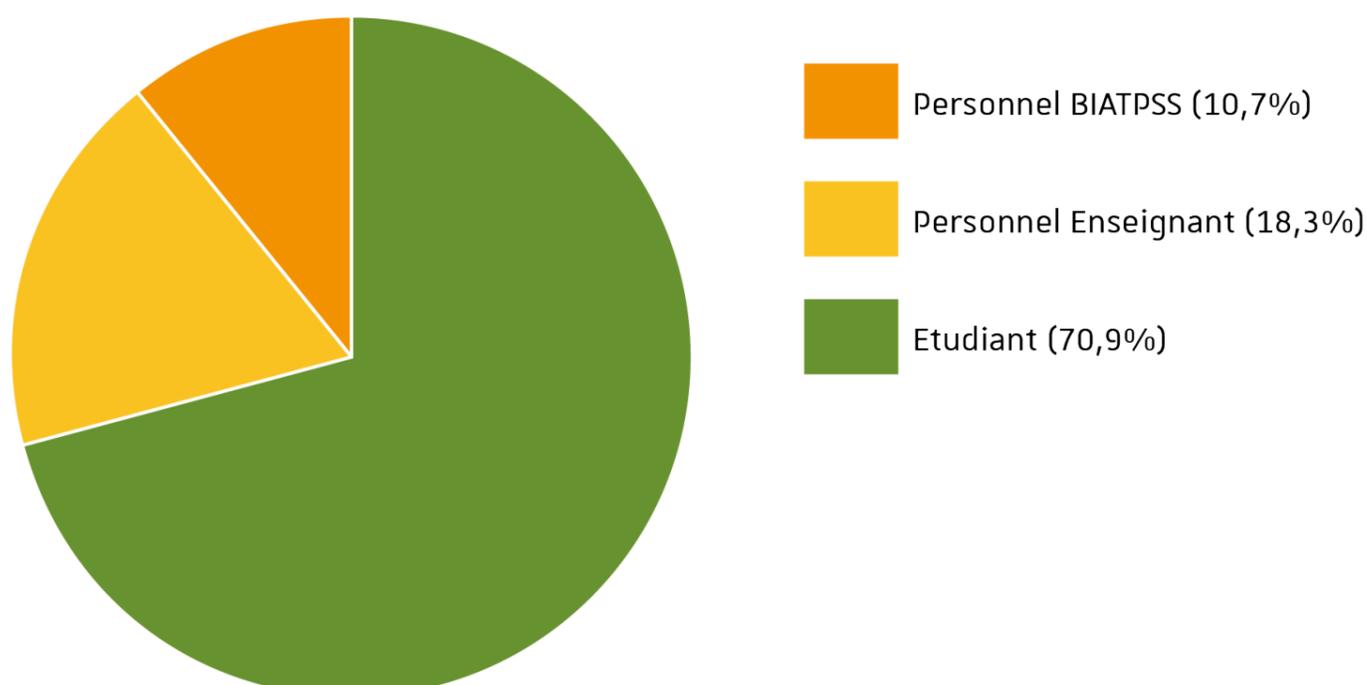
Février-mars 2024

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

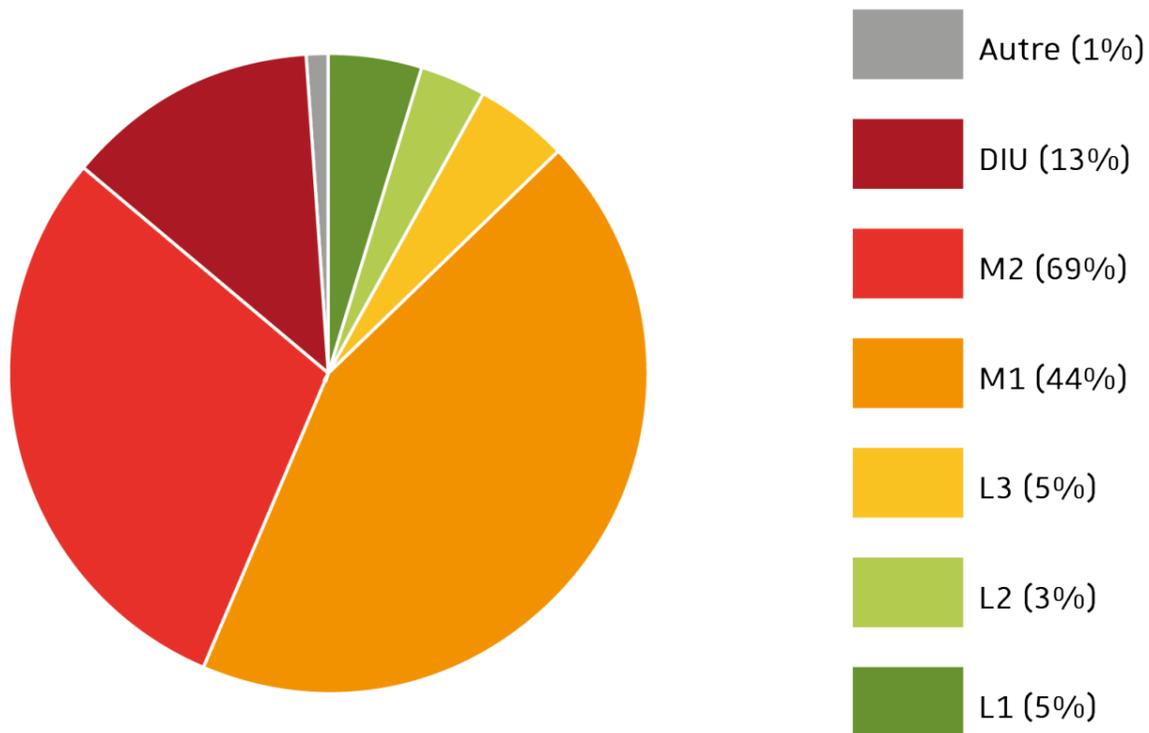
Taux de réponse général 14,5% dont

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

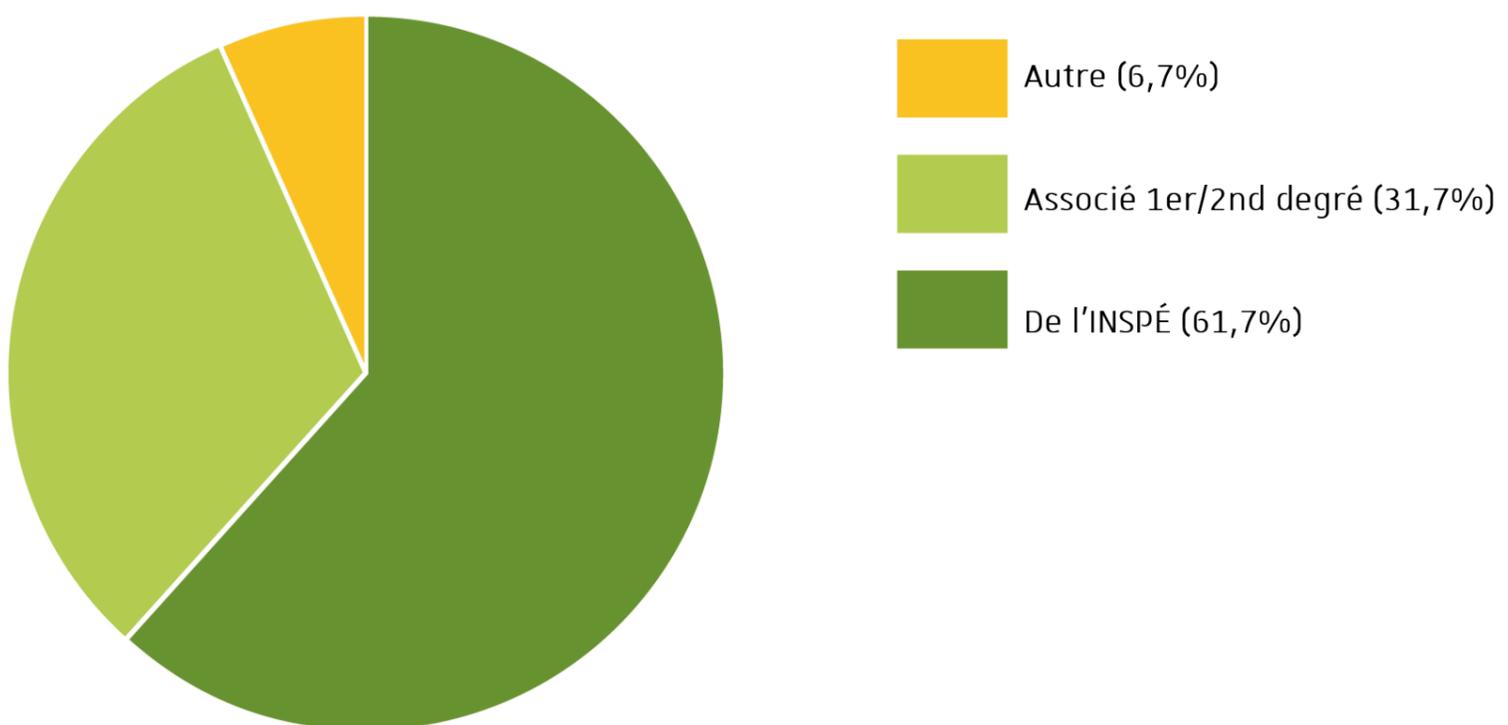
Quel est votre statut ? (327 réponses)



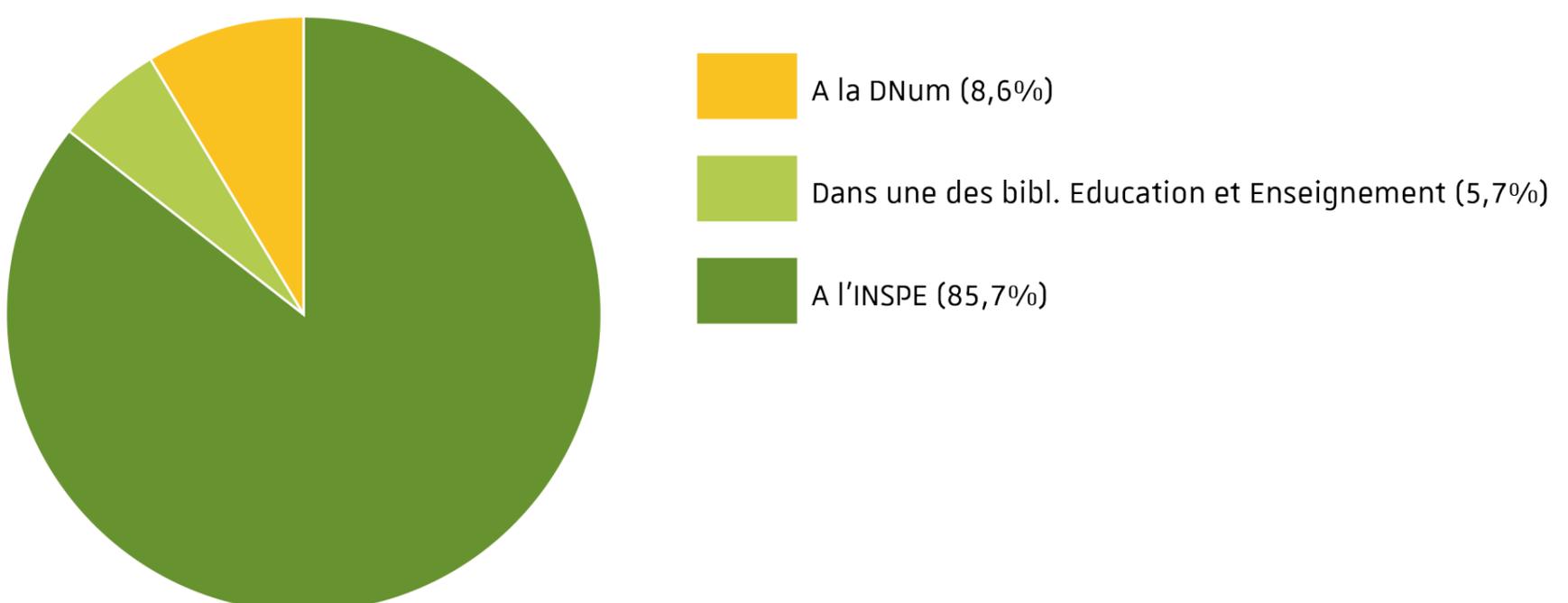
Vous êtes étudiant.e (232 réponses)



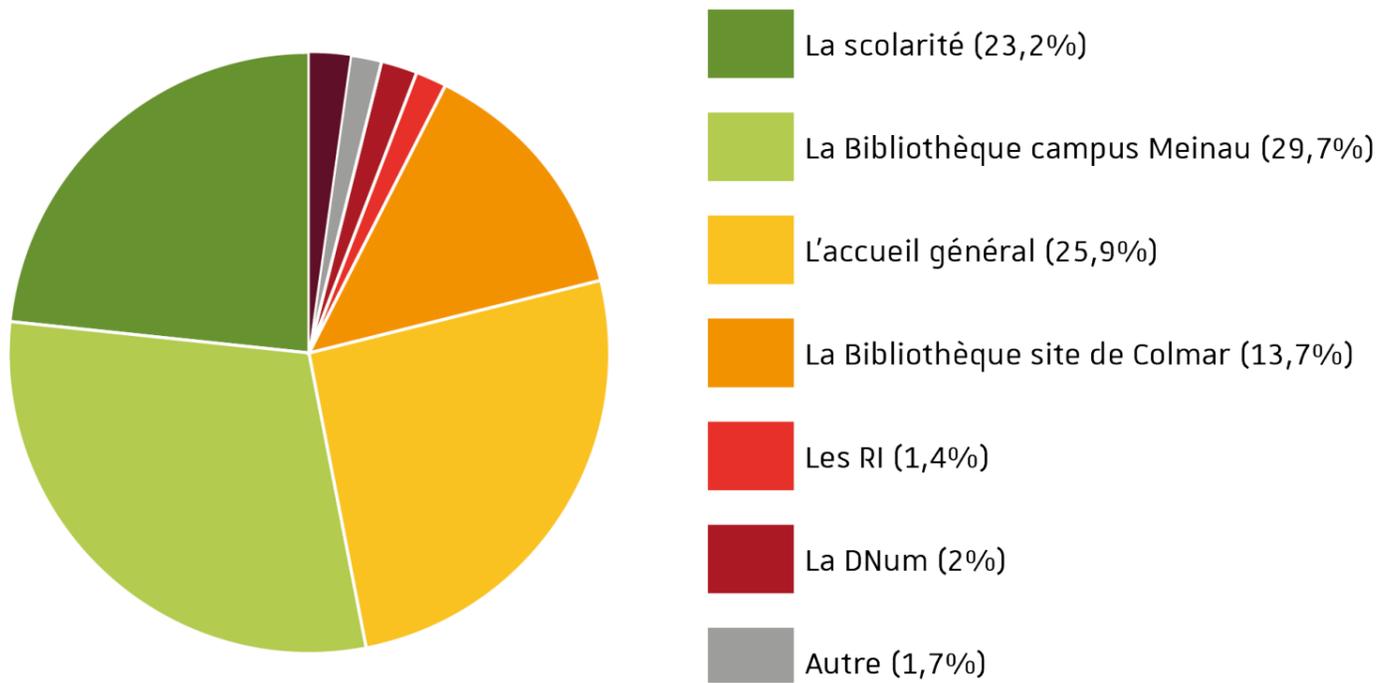
Vous êtes enseignant.e (60 réponses)



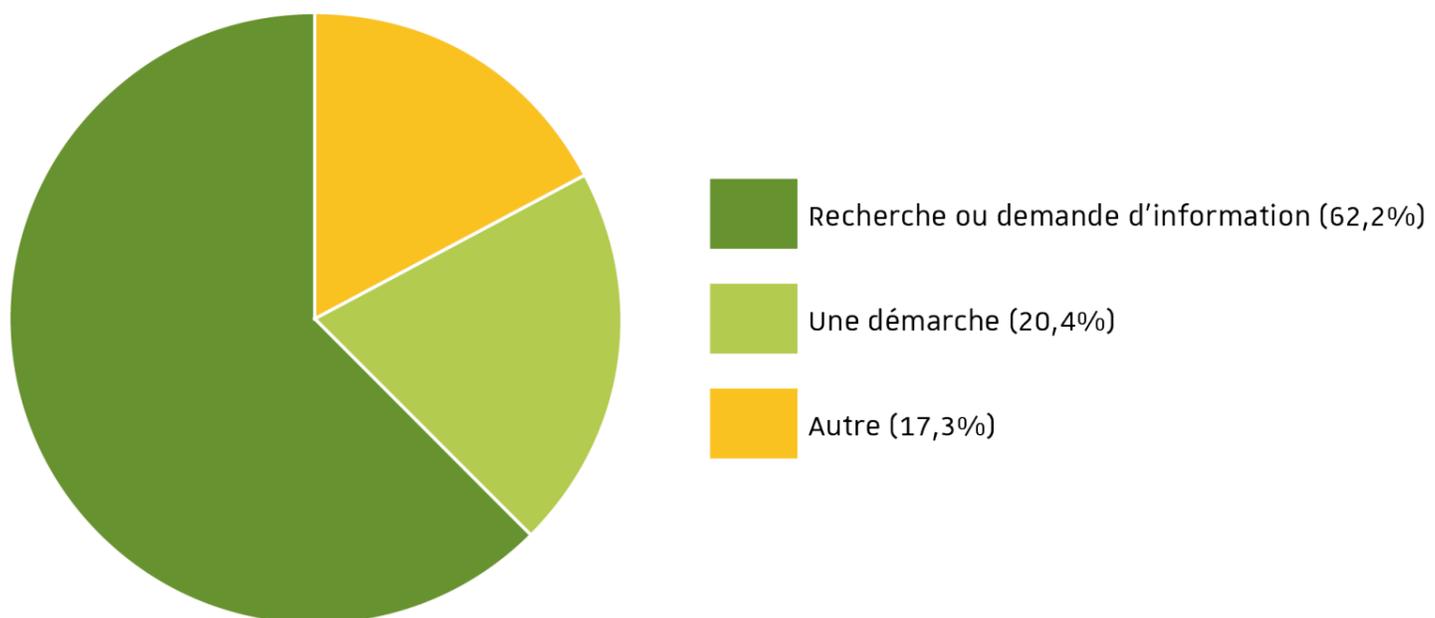
Vous êtes personnel BIATPSS (35 réponses)



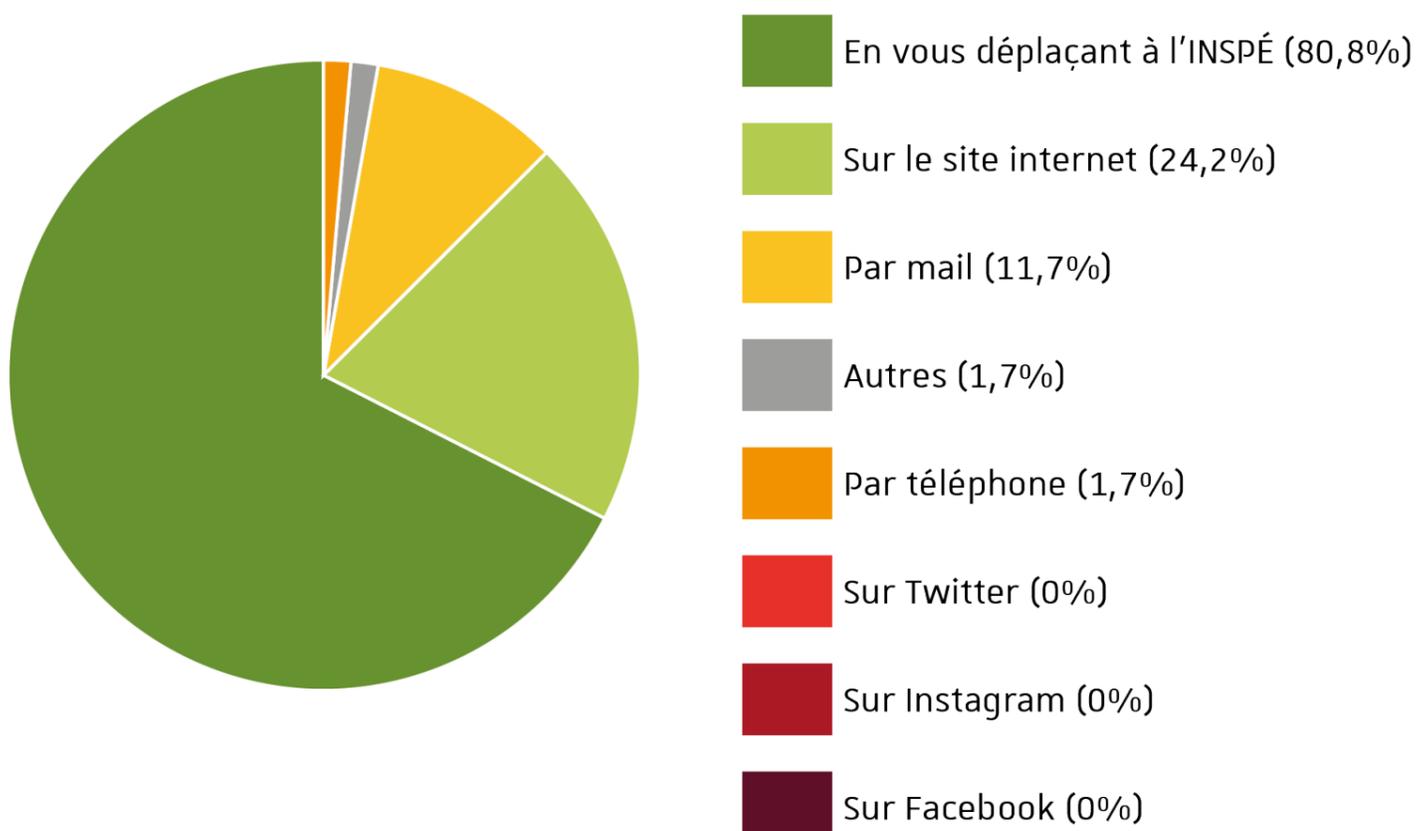
Quel est le dernier service que vous avez sollicité ? (293 réponses)



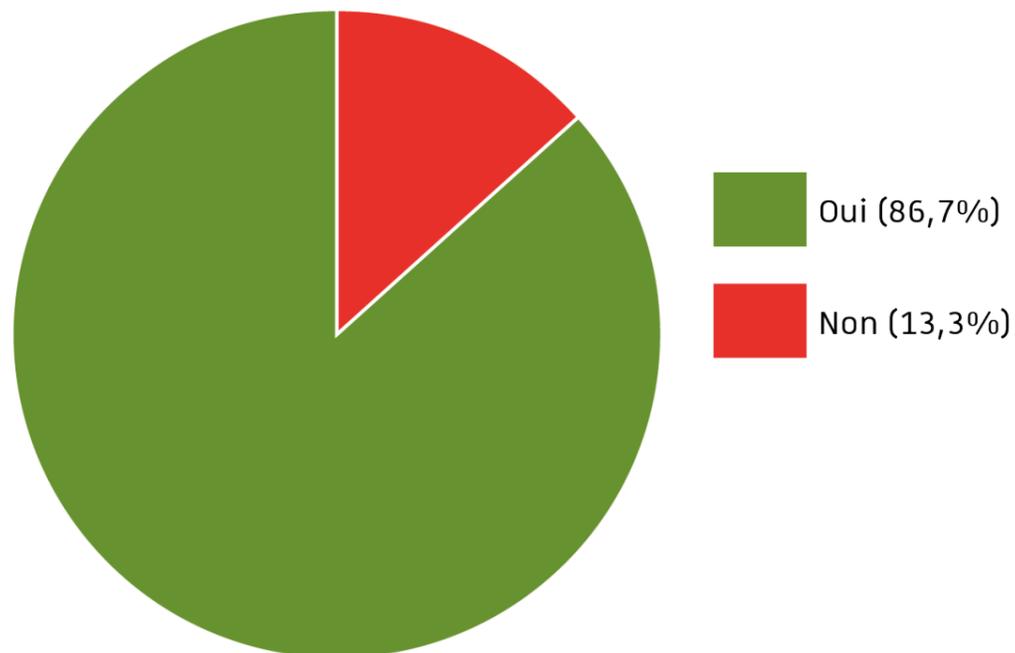
Pour quelle raison est-ce que vous l'avez sollicité ? (196 réponses)



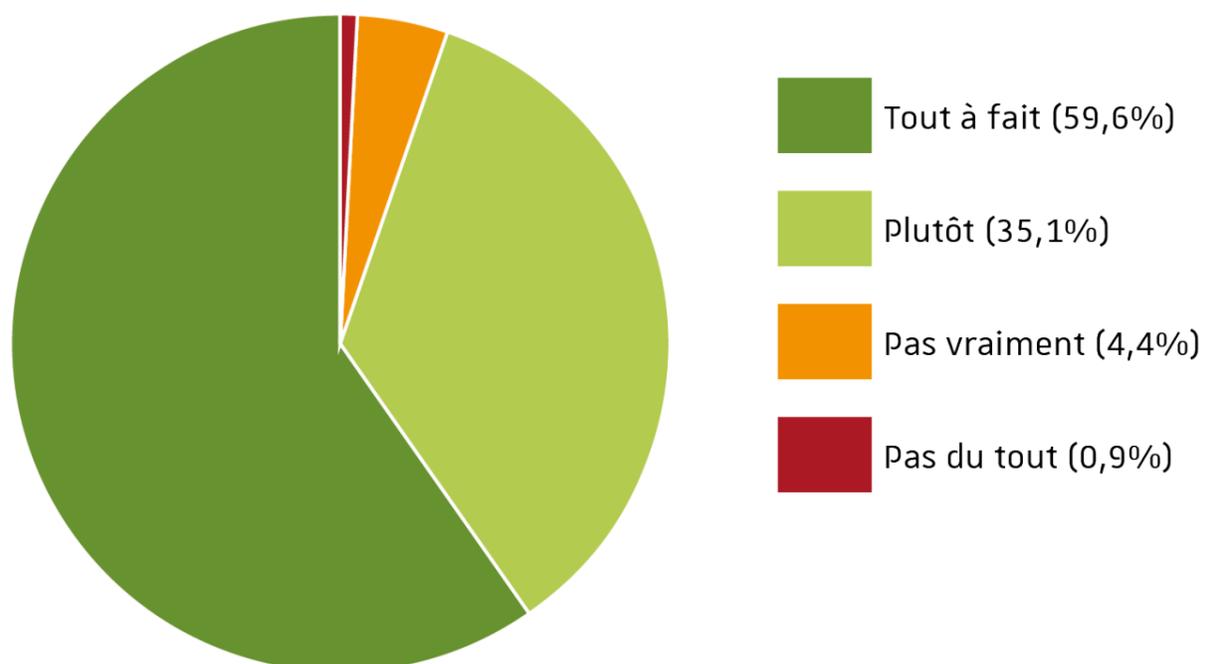
Vous avez effectué cette recherche d'information (120 réponses)



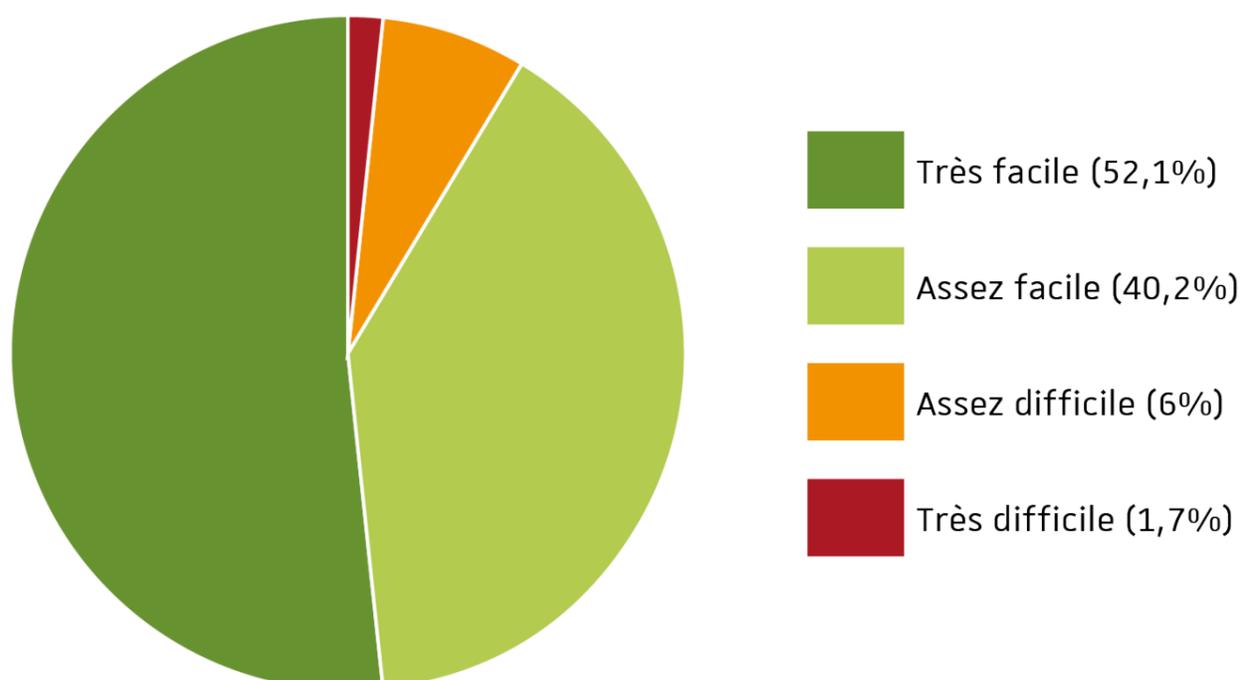
Si c'était par mail, avez-vous été satisfait de la réponse que vous avez reçue ? (15 réponses)



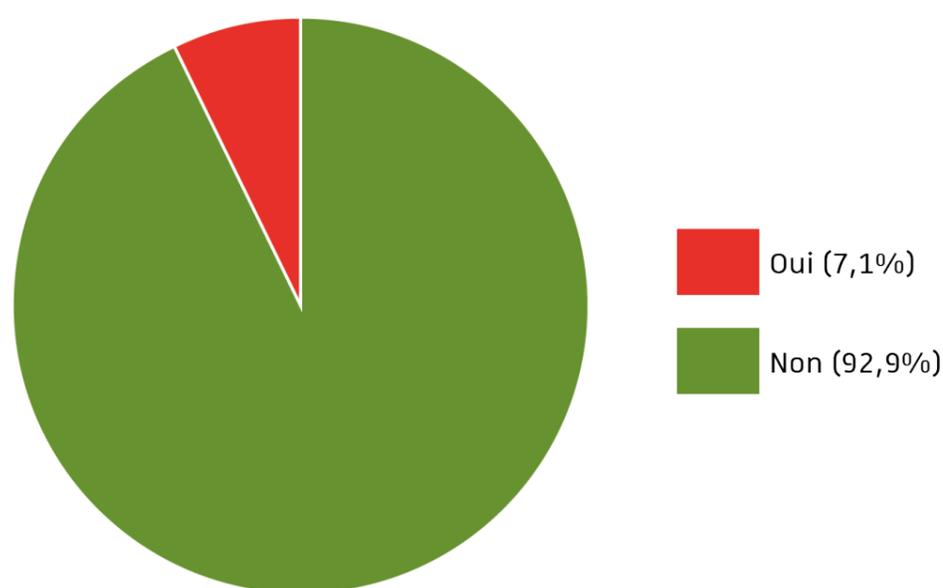
Les informations étaient-elles cohérentes ? (117 réponses)



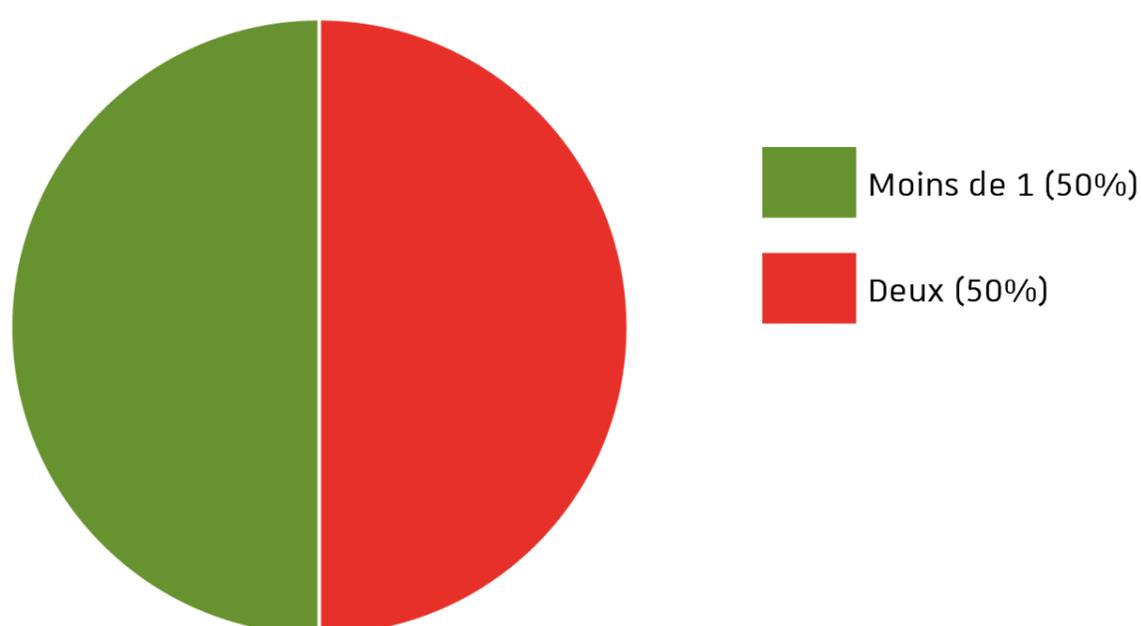
Diriez-vous que l'accès à cette information a été (117 réponses)



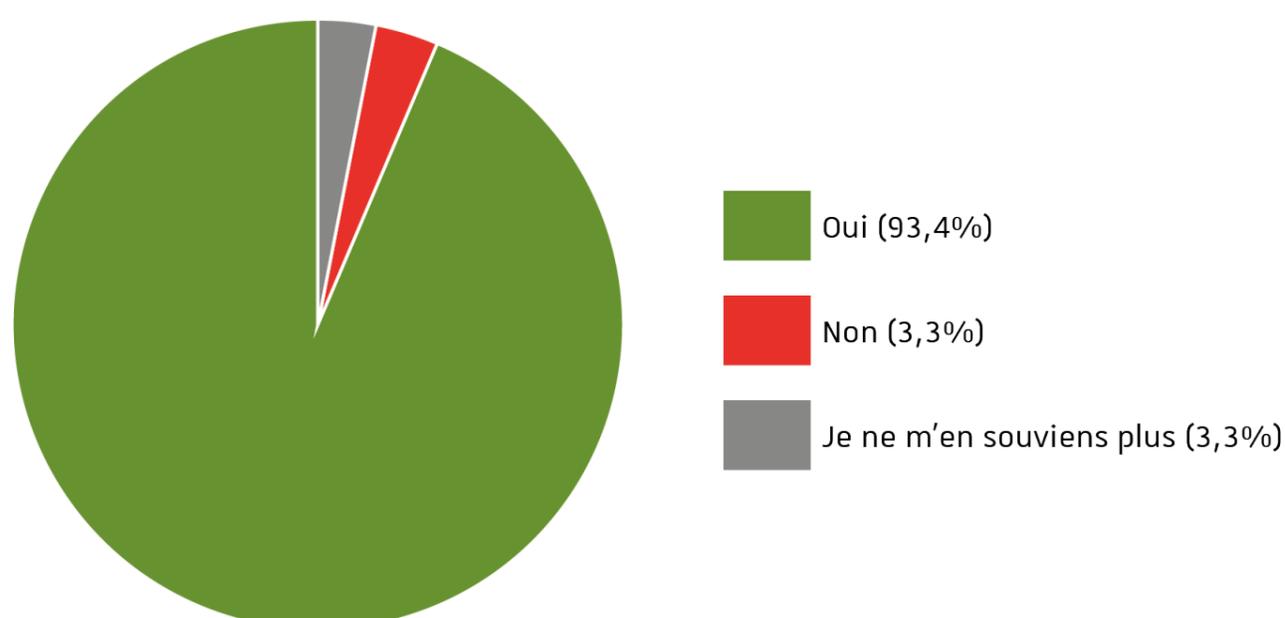
Avez-vous eu besoin de contacter nos services pendant le traitement de votre demande ? (28 réponses)



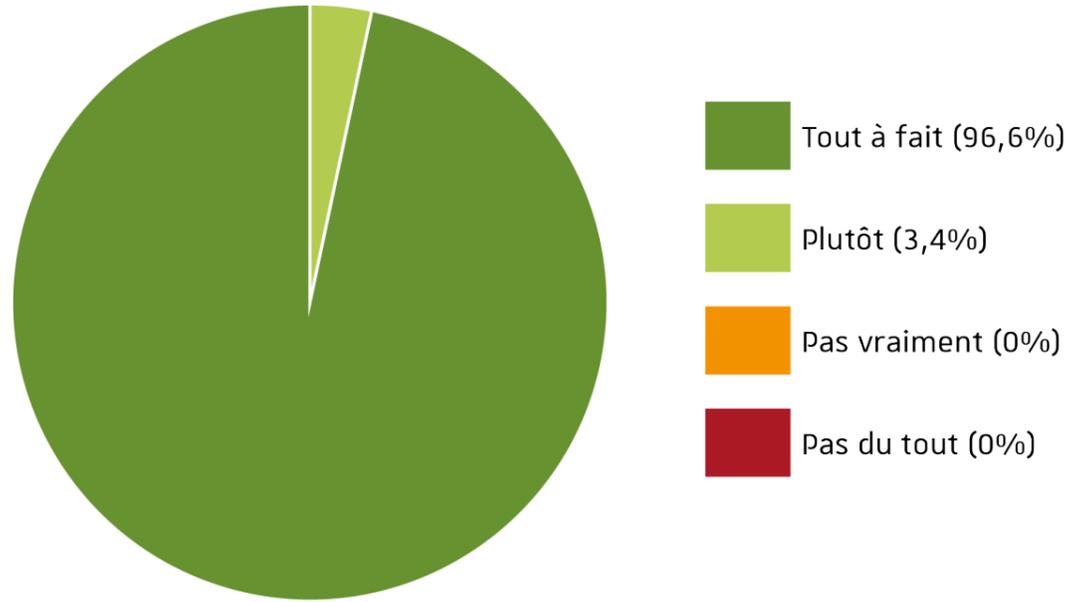
Combien d'appels téléphoniques, de déplacements ou de courriels ont été nécessaires pour entrer avec le bon interlocuteur ? (2 réponses)



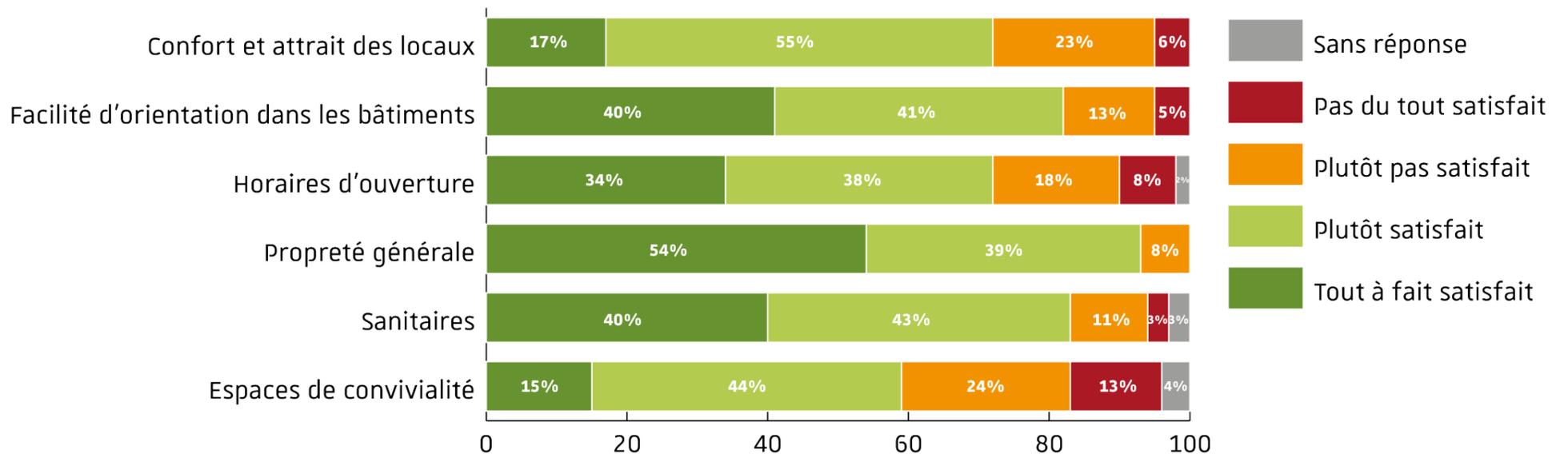
Avez-vous de suite été dirigé·e vers le bon interlocuteur pour réaliser votre démarche ? (30 réponses)



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

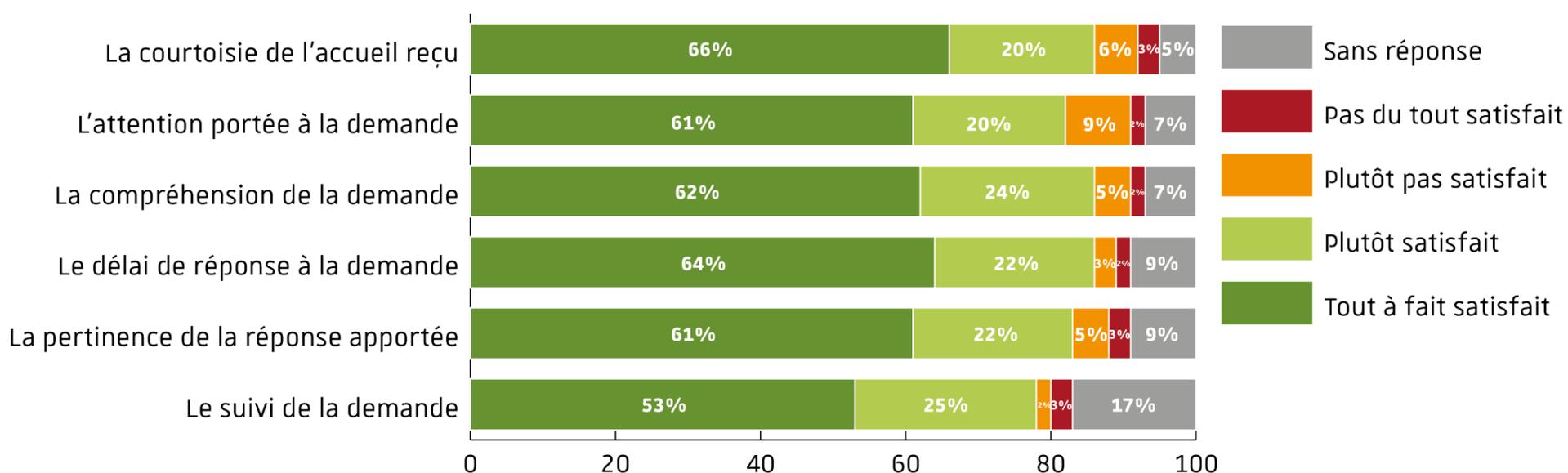


Evaluation des locaux (119 réponses)

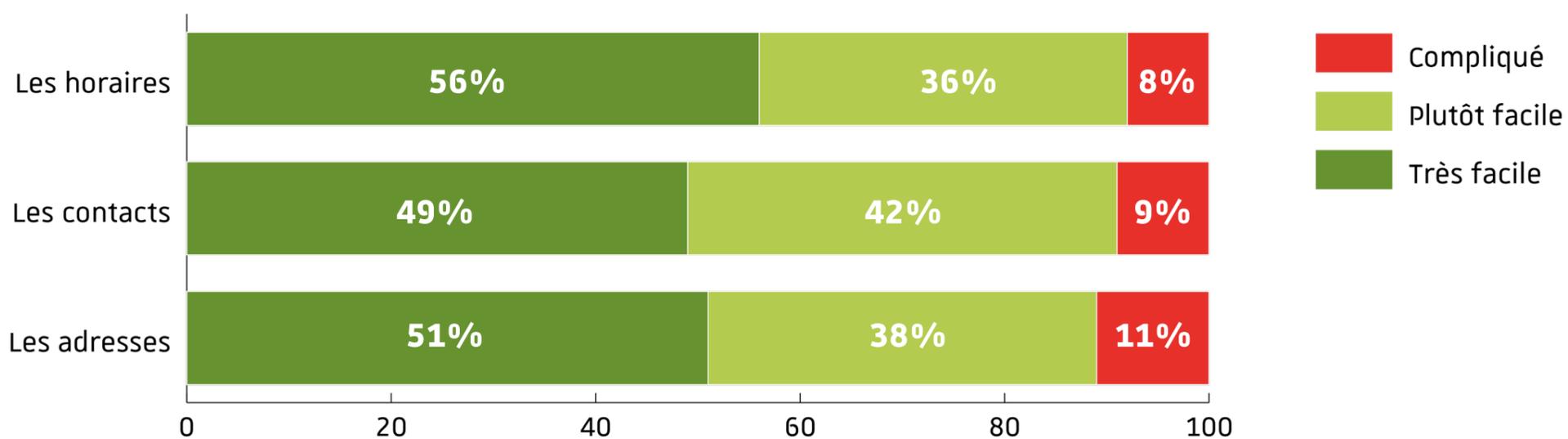


Taux de satisfaction global : **93,9%**

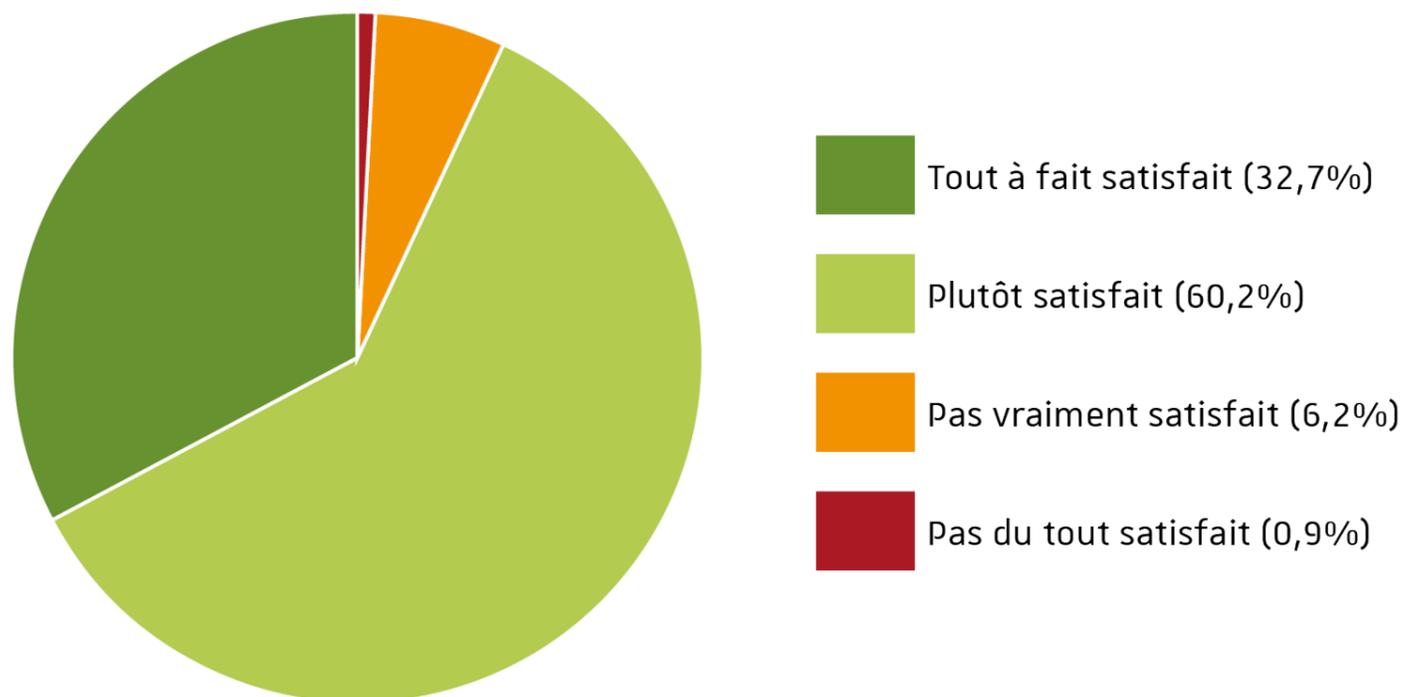
Evaluation de la prise en charge de la demande (174 réponses)



Comment jugez-vous l'accès aux renseignements pratiques tels que (122 réponses)

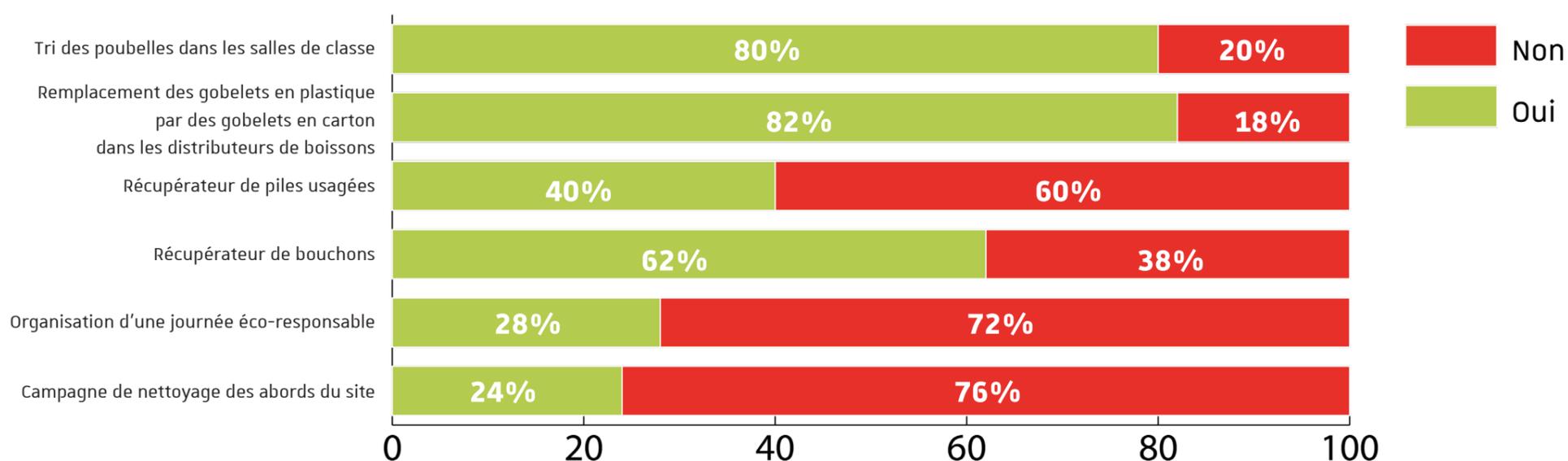


Au final, concernant l'accueil que vous avez reçu à l'INSPÉ, diriez-vous que vous en êtes globalement... (113 réponses)



Taux de satisfaction global : **92,9 %**

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



Réponses apportées par l'INSPÉ

<p>☞ Certaines salles sont parfois surchauffées.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ 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.</p>
<p>☞ Ouvrir à 7h30 plutôt qu'à 07h45.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Dans l'immédiat nous ne sommes pas en mesure de répondre positivement à cette demande.</p>
<p>☞ Prolonger les horaires d'ouverture de la Bibliothèque et ouverture le samedi.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont : de 8h30 à 18h30 du lundi au jeudi et de 8h30 à 17h le vendredi.</p> <p><i>Sur bu.unistra.fr vous trouverez les horaires d'ouverture des autres bibliothèques dont certains sont étendus.</i></p>
<p>☞ Des emplois du temps fiables sur internet, ainsi que des informations sur les salles de cours.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Les emplois du temps comportant l'information sur les salles de cours sont consultables en ligne. Ils sont synchronisés trois fois par jour (4h, 11h30 et 16h30) avec l'application de gestion des salles.</p> <p>Pour les modifications survenues en dehors de ces horaires, nous vous proposons un affichage papier dans la vitrine du hall, en face de l'accueil.</p>
<p>☞ Pas assez de salles et de micro-ondes pour les pauses méridiennes.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Nous sommes conscients du problème. Pour rappel, à part la cafétaria, les salles de pause méridiennes actuelles sont la salle de réception et la salle des commissions de l'INSPÉ qui sont mises à votre disposition et parfois une salle supplémentaire. Des micro-ondes y ont été installés. Tout ceci en attendant la 2^{ème} tranche dans laquelle une grande cafétaria équipée sera dédiée aux étudiants.</p>
<p>☞ Pouvoir accéder à des endroits calmes loin de toutes sollicitations sensorielles.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Les petites salles du CAREL peuvent être réservées à cet effet. Se renseigner sur la disponibilité auprès de l'accueil.</p> <p>Par ailleurs, un projet d'aménagement d'un «coin cosy» est en réflexion à la Bibliothèque</p>
<p>☞ Pouvoir réserver des salles de travail par internet.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Pour les réservations de salles, nous devons donner priorité aux cours.</p> <p>Afin de répondre au mieux aux demandes, il est préférable de faire les réservations directement auprès de l'accueil.</p>
<p>☞ Meilleure signalétique pour les personnes en situation de handicap, notamment marquage au sol.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Il est prévu de revoir entièrement la signalétique après l'ouverture de la seconde tranche à la Meinau.</p>

<p>☞ Affichage des salles sur les différents sites, mieux se repérer.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Un plan est disponible à l'accueil, nous ferons un affichage dans la vitrine en face de l'accueil à la rentrée 2024.</p>
<p>☞ Installation d'une fontaine à eau.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Une réponse favorable a été apportée à cette demande. Deux fontaines seront installées à la rentrée 2024.</p>
<p>☞ Pouvoir utiliser sa tasse dans les distributeurs de boisson chaudes.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Cette fonction est déjà disponible sur tous les distributeurs de boisson de la Meinau.</p>
<p>☞ Un meilleur affichage sur les poubelles (codes couleur explicites), meilleur tri des déchets, tri dans les lieux de convivialité.</p>	<p>➔</p>	<p>☞ Affichage mis à jour en février 2024 dans toutes les salles de cours.</p>