

Restitution de l'enquête de satisfaction auprès du personnel administratif

Année universitaire 2023-2024

Comité pour la Qualité

Septembre 2024

Table des matières

1. Introduction	3
2. Le travail en soi	3
3. L'établissement vu par le personnel administratif	4
4. Appréciation globale du personnel administratif	4
5. Recommandation pour travailler à SUP'COM	5
6. Observations/suggestions d'amélioration du personnel administratif	5
7. Conclusion	6

1. Introduction

Dans le cadre de la démarche qualité à l'Ecole Supérieure des communications, le comité pour la qualité met en place des enquêtes régulièrement afin d'assurer l'amélioration continue des produits et services éducatifs.

Elle s'est déroulée au mois de juillet 2023, juste après la clôture de l'année universitaire 2023-2024. Elle a été menée auprès du personnel administratif de SUP'COM.

Cette enquête a fait l'objet de communication et de distribution par courriel. Une partie du texte qui a été envoyé est le suivant.

Chers membres du personnel administratif de SUP'COM

J'espère que vous vous portez bien.

Dans notre engagement continu pour l'amélioration de fonctionnement administratif de SUP'COM et la qualité de l'environnement de travail, nous lançons l'enquête de fin d'année de satisfaction destinée au personnel de SUP'COM.

Votre participation à cette enquête est entièrement volontaire, mais nous vous encourageons vivement à y prendre part. Vos réponses nous aideront à obtenir une image précise de la situation actuelle et à mettre en place des initiatives futures ciblées.

Pour accéder à l'enquête, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous :

La durée estimée pour compléter l'enquête est d'environ 2 minutes. Veuillez noter que la date limite pour soumettre vos réponses est fixée au 24 Juillet 2024.

Le comité pour la qualité vous remercie sincèrement pour votre participation et votre engagement.

Cordialement,

Sofia BEN JEBARA

Présidente du comité pour la qualité

Après 2 relances, nous avons pu collecter 16 réponses sur 51 auprès du personnel. Ainsi le taux de réponses est de 31.3%. Il a chuté par rapport à l'année précédente puisqu'il a été égal à 35%.

Ce document synthétise les résultats des enquêtes.

2. Le travail en soi

Les résultats du sondage révèlent que 75 % des répondants sont satisfaits de l'adéquation de leur poste avec leurs compétences, tandis que 87,5 % se disent satisfaits de leur autonomie. Concernant la rémunération et les conditions contractuelles, 56,25 % expriment leur satisfaction, et 62,5 % apprécient la formation et l'acquisition de compétences. Les opportunités de communication et de participation sont satisfaisantes pour 68,75 % des répondants. En ce qui concerne la charge de travail et le stress, ainsi que

l'évaluation de la performance, 93 % des participants se disent satisfaits. Enfin, l'écoute des besoins et suggestions est appréciée par 66,6 % des répondants.

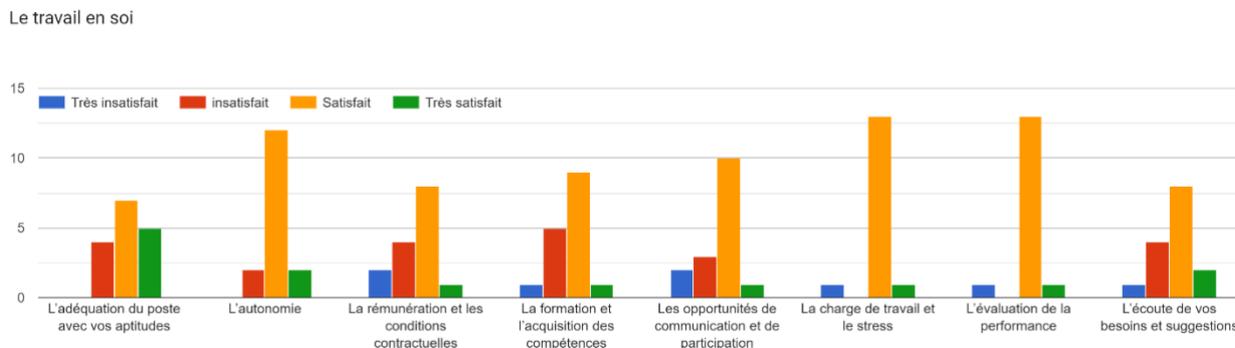


Figure 1 : Appréciations du personnel administratif sur le travail en soi.

3. L'établissement vu par le personnel administratif

La Figure 2 montre que 93,75 % trouvent que l'image de l'établissement et leur sentiment d'appartenance sont bons. 75 % estiment que les locaux et les équipements sont suffisants. La propreté et l'hygiène sont jugées très bonnes par **100 %** des personnes interrogées. En revanche, **74 %** pensent que les activités sociales sont presque inexistantes.

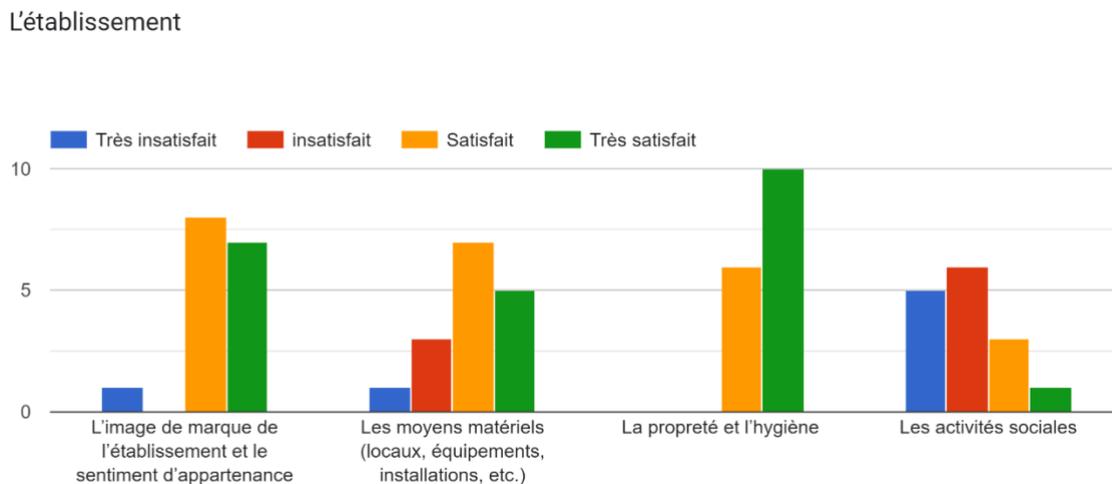


Figure 2 : L'établissement vu par le personnel administratif.

4. Appréciation globale du personnel administratif

La Figure 3 indique que 87,5 % des répondants sont globalement satisfaits de SUP'COM, un pourcentage en hausse par rapport à l'année universitaire précédente.

Votre Appréciation globale

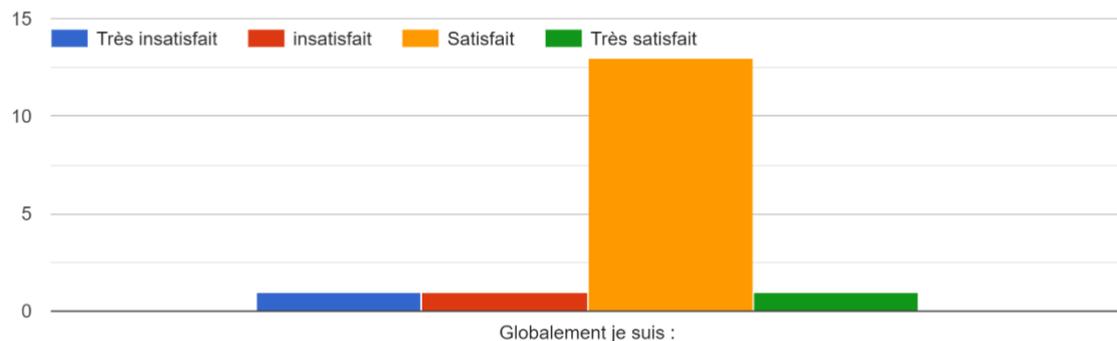


Figure 3 : Appréciation globale du personnel administratif.

5. Recommandation pour travailler à SUP'COM

Selon la Figure 4, 56,3 % des répondants recommanderaient SUP'COM à leurs connaissances, tandis que 31,3 % sont indécis et 12,5 % sont défavorables. Un membre du personnel a justifié sa réponse en disant : “*Les conditions de travail sont insupportables*”.

Seriez vous prêt à recommander de travailler à SUP'COM à vos connaissances ?
16 réponses

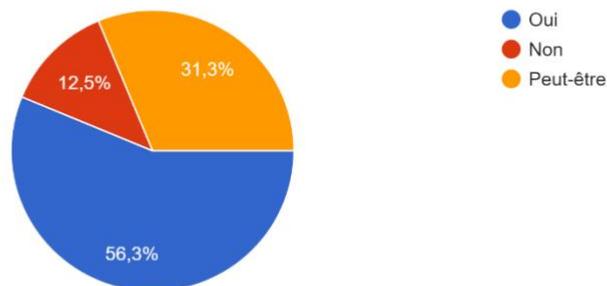


Figure 4 : Choix du personnel pour recommander SUP'CO

6. Observations/suggestions d'amélioration du personnel administratif

- Les conditions de travail sont très difficiles, sans confort tel que des climatiseurs, et cela dure depuis quatre ans. Il est nécessaire de fournir un espace climatisé.
- Il y a un manque d'activités sociales.
- Un organigramme est nécessaire pour clarifier la structure interne de l'école.
- Regrouper les bureaux des services pour réduire les déplacements des étudiants.
- Améliorer les équipements des bureaux.

- Développer davantage les applications existantes et envisager l'achat de logiciels modernes pour améliorer les performances.
- Ajouter des activités sportives et culturelles accessibles à tous les membres de l'école (étudiants, administratifs, enseignants).
- Établir une structure organisationnelle complète et intégrée pour l'ensemble de l'institution.

7. Conclusion

Globalement, une grande partie a exprimé sa satisfaction et proposé des améliorations. Cependant, il est essentiel de se concentrer davantage sur leur bien-être.