

Résultats enquête de satisfaction Marianne ETUDIANTS - ESBS

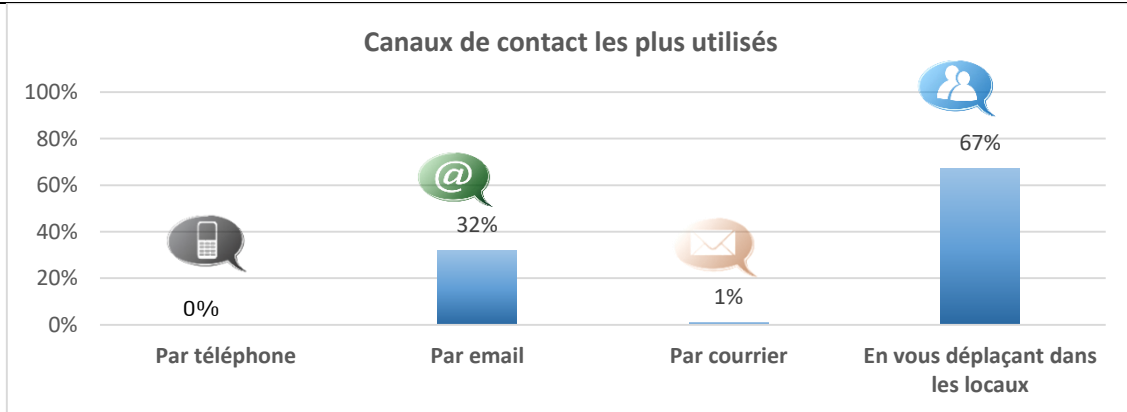
Rentrée 2021-2022

Satisfaction globale formation, outils, espaces : **90%**

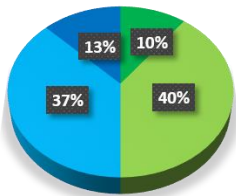
Satisfaction globale de l'accueil du service scolarité de l'ESBS : **93%**

Taux de participation : 37%
Nombre de répondants : **72**

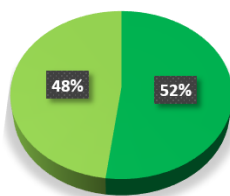
ACCUEIL ET ACCES A LA SCOLARITE



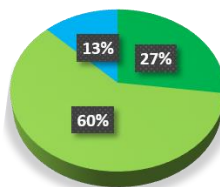
Les horaires d'ouverture



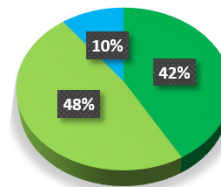
L'amabilité



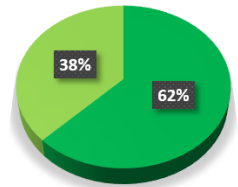
L'espace d'attente



Les informations apportées



La propreté

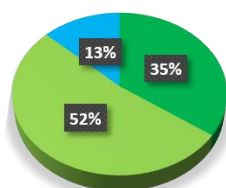


Utilisation du téléphone trop faible pour exploiter les résultats

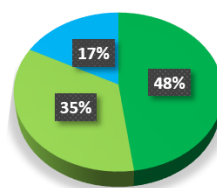


22% des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins de 2 jours
 61% des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins d'une semaine
 17% des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail à plus d'une semaine

La qualité des réponses apportées



Trouver les emails de vos destinataires



Résultats enquête de satisfaction Marianne PERSONNELS - ESBS

Rentrée 2021-2022

Satisfaction globale outils, espaces :

100%

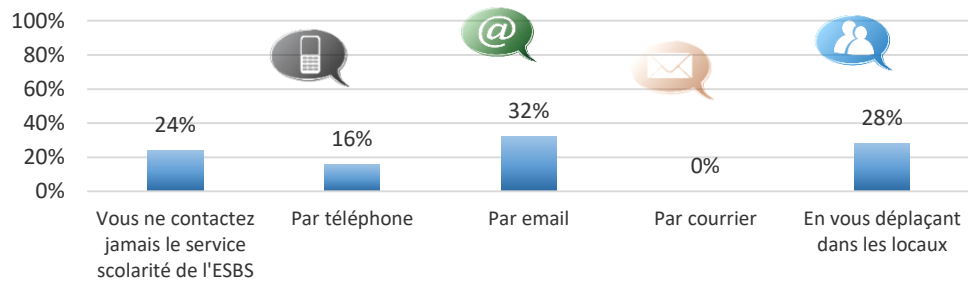
Satisfaction globale de l'accueil du service scolarité de l'ESBS : **100%**

Taux de participation : 51 %

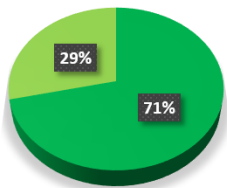
Nombre de répondants : **29**

ACCUEIL ET ACCES A LA SCOLARITE

Canaux de contact les plus utilisés



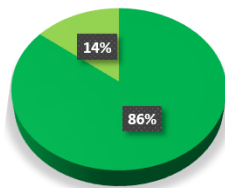
Les horaires d'ouverture



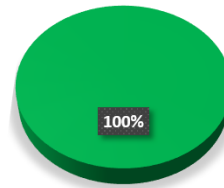
L'amabilité



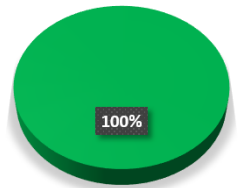
L'espace d'attente



Les informations apportées



La propreté

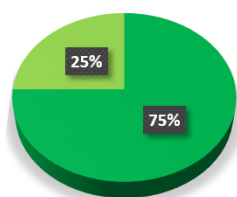


Utilisation du téléphone et des courriers rop faible pour exploiter les résultats

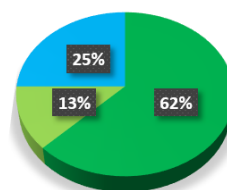


87,5 % des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins de 2 jours
12,5 % des répondants obtiennent une réponse à leur e-mail en moins d'une semaine

La qualité des réponses apportées



Trouver les emails de vos destinataires



■ Très satisfait
 ■ Satisfait
 ■ Insatisfait

Nos engagements suite à l'enquête de satisfaction Marianne - ESBS Rentrée 2021-2022

- Amélioration de la signalétique interne
- Mise à disposition d'une note d'information et d'une fiche relais pour optimiser la mise en place des conventions de stage
- Révision du site internet

Nous vous remercions pour vos suggestions !!

Elles sont toutes étudiées cependant certaines demandent des financements trop importants et/ou ne correspondent pas à la politique de l'école et ne peuvent pas donner suite à des actions dans l'immédiat.

N'hésitez pas à nous faire parvenir vos suggestions et remarques tout au long de l'année via le formulaire d'amélioration continue :

**Une suggestion,
une réclamation ?**

FLASHEZ-MOI !



<http://esbs.unistra.fr>
→ Onglet Ecole > Démarche qualité

**Vous avez la parole, donnez-nous votre avis sur tout type de sujet:
notre accueil, notre organisation, nos formations, etc.**