

Restitution de l'enquête de satisfaction auprès du personnel administratif

Année universitaire 2022-2023

Comité pour la Qualité

Août 2023



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	5

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 2022-2023. 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 2023.

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 19 réponses sur 51 auprès du personnel. Ainsi le taux de réponses est de 35%. Il a chuté par rapport à l'année précédente puisqu'il a été égal à 60%.

Ce document synthétise les résultats des enquêtes.

2. Le travail en soi

Le personnel administratif a été questionné sur son avis par rapport à son appréciation sur son travail. Les réponses illustrées sur la figure 1 sont résumés comme suit. 84% des répondants pensent que le poste qu'ils occupent est en adéquation avec leurs aptitudes. 89% sentent qu'ils sont autonomes au travail. 42% trouvent la rémunération et les conditions contractuelles insatisfaites. La formation et l'acquisition des compétences est appréciée pour 68% des répondants. Les opportunités de communication et de participation sont mauvaises pour un tiers d'entre eux. La charge de travail et le stress sont acceptables pour 42% des cas. L'écoute des besoins et suggestions est dépréciée chez la moitié des répondants.

A partir de ces réponses et en comparaison aux résultats de l'année précédente, il en découle un malaise par rapport aux conditions matérielles et aux écoutes des besoins et une amélioration de la communication et des acquisitions de compétences.

Le travail en soi

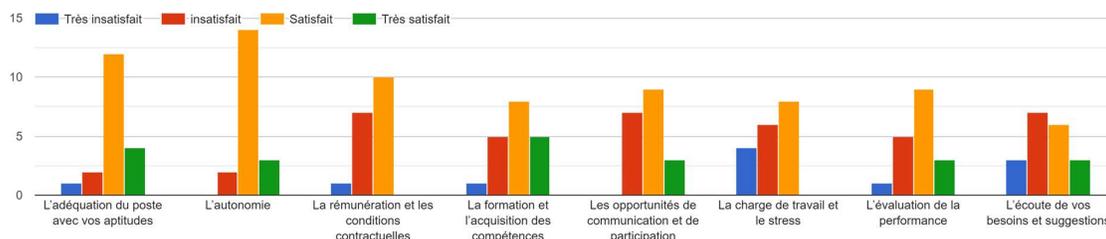


Figure 1 : Appréciations du personnel administratif sur le travail en soi.

3. L'établissement vu par le personnel administratif

La figure 2 montre l'avis du personnel administratif sur SUP'COM. 84% pensent que l'image de marque de l'établissement et leur sentiment d'appartenance sont de qualité. 2/3 pensent que les moyens matériels en termes de locaux, équipements, installations, et autres sont corrects. La propreté et l'hygiène détiennent le score d'appréciation positive auprès de 95% des répondants. En revanche, les activités sociales sont quasi-inexistantes chez 57% de la population. Ce dernier point mérite d'être traité d'urgence malgré une amélioration par rapport à l'année précédente. Les autres points gardent le même taux de satisfaction.

L'établissement

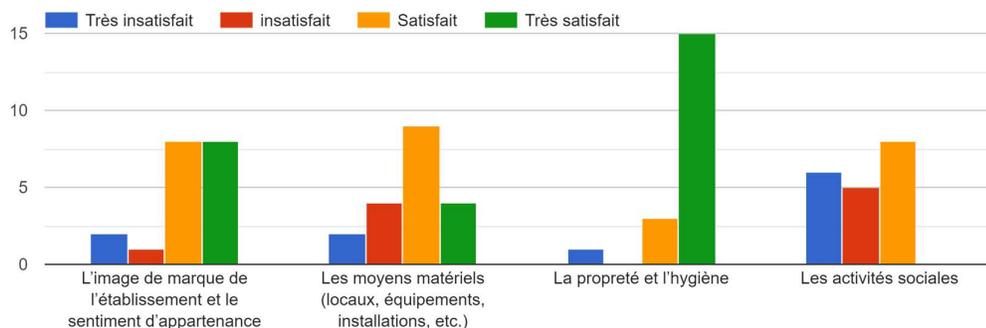


Figure 2 : L'établissement vu par le personnel administratif.

4. Appréciation globale du personnel administratif

La figure 3 montre que 84% des répondants sont globalement satisfaits à SUP'COM. Le même taux a été observé durant l'année universitaire antérieure.

Votre Appréciation globale

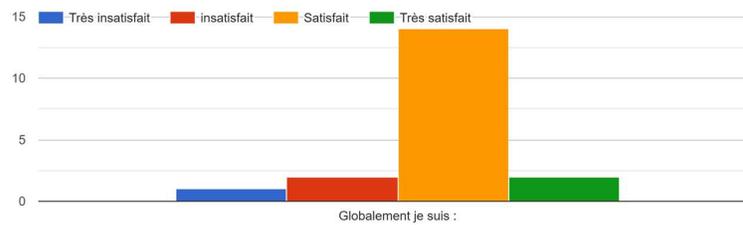


Figure 3 : Appréciation globale du personnel administratif.

5. Recommandation pour travailler à SUP'COM

D'après la Figure 4, 42.1% des répondants recommanderaient SUP'COM à leurs connaissances, 03 répondants hésitent alors que 08 autres ont répondu négativement. Un membre du personnel a argumenté sa réponse comme suit : inégalité dans la répartition des tâches et stress au travail. Un autre membre n'apprécie pas l'ambiance de travail.

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

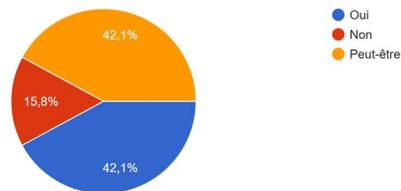


Figure 4 : Choix du personnel pour recommander SUP'COM.

6. Observations/suggestions d'amélioration du personnel administratif

- Manque d'activités sociales
- Nécessité de 'team building'
- Plus de transparence
- Droit au congé
- Travail généralisé et équitable auprès de tout le personnel
- Nécessité de réparation de la climatisation centrale
- Rotation des postes tous les 2 ans pour éviter la routine et améliorer le rendement

7. Conclusion

Globalement, une bonne partie a exprimé sa "satisfaction" et il y'a eu des idées de perfectionnement de l'existant. Toutefois, une attention particulière doit être portée à leur bien-être.