

 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	Enquête	PIL-EN-03-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les administratifs et ouvriers- Norme ISO 21001 AU 2023-2024	01/09/2024
		Page 1 / 8

**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO
21001**

**ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION POUR LES ADMINISTRATIFS
ET OUVRIERS - NORME ISO 21001 AU 2023-2024**



 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	Enquête	PIL-EN-03-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les administratifs et ouvriers- Norme ISO 21001 AU 2023-2024	01/09/2024
		Page 2 / 8

SOMMAIRE

1

Contexte de l'Enquête

2

Section II : Résultats de l'Enquête

1- Analyse Quantitative

2- Analyse Qualitative Approfondie

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-03-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les administratifs et ouvriers- Norme ISO 21001 AU 2023-2024	01/09/2024
		Page 3 / 8

Enquête de satisfaction pour les administratifs et ouvriers

Contexte de l'Enquête

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément aux exigences de la norme ISO 21001, nous avons récemment mené une enquête de satisfaction auprès de nos administratifs et ouvriers. Cette enquête avait pour objectif de recueillir leurs avis sur divers aspects de leur expérience professionnelle au sein de notre institution.

Lien : <https://forms.office.com/r/LcqVkgTqH2?origin=lprLink>

Résultats de l'Enquête

Voici une analyse graphique détaillée des résultats de l'enquête de satisfaction pour les administratifs et ouvriers de l'ISI Kef :

Évaluation quantitative (échelle de 1 à 5)

1. Ambiance de travail et relations avec les collègues :

- Moyenne : 3,09 sur 5 (11 réponses)
- Perception globalement positive, mais avec une marge d'amélioration.

2. Conditions de travail (environnement, outils) :

- Moyenne : 3,3 sur 5 (10 réponses)
- Résultats mitigés, signalant des conditions correctes mais perfectibles.

3. Soutien de la direction :

- Moyenne : 3,73 sur 5 (11 réponses)
- Le soutien est perçu comme bon dans l'ensemble.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-03-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les administratifs et ouvriers- Norme ISO 21001 AU 2023-2024	01/09/2024
		Page 4 / 8

Analyse des réponses qualitatives (Oui/Non)

1. Canaux de communication efficaces :

- Oui : 7 réponses
- Non : 2 réponses
- La communication est globalement jugée efficace, mais quelques lacunes subsistent.

2. Obstacles dans l'accomplissement des tâches :

- Non : 6 réponses
- Oui : 4 réponses
- Bien que la majorité n'ait pas rencontré d'obstacles, 4 personnes ont signalé des difficultés.

3. Accès à des formations ou opportunités de développement :

- Non : 7 réponses
- Oui : 3 réponses
- L'accès aux formations est limité, une amélioration est nécessaire.

Suggestions pour l'amélioration

- Achat de pointeuses pour la gestion du temps.
- Amélioration des moyens de communication.

Les résultats montrent une satisfaction générale correcte, avec des points forts comme le soutien de la direction. Cependant, des axes d'amélioration existent, notamment dans l'accès aux formations et les conditions de travail. L'institut pourrait bénéficier de l'optimisation des outils de communication et des opportunités de développement professionnel.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-03-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les administratifs et ouvriers- Norme ISO 21001 AU 2023-2024	01/09/2024
		Page 5 / 8

Évaluation quantitative (échelle de 1 à 5)

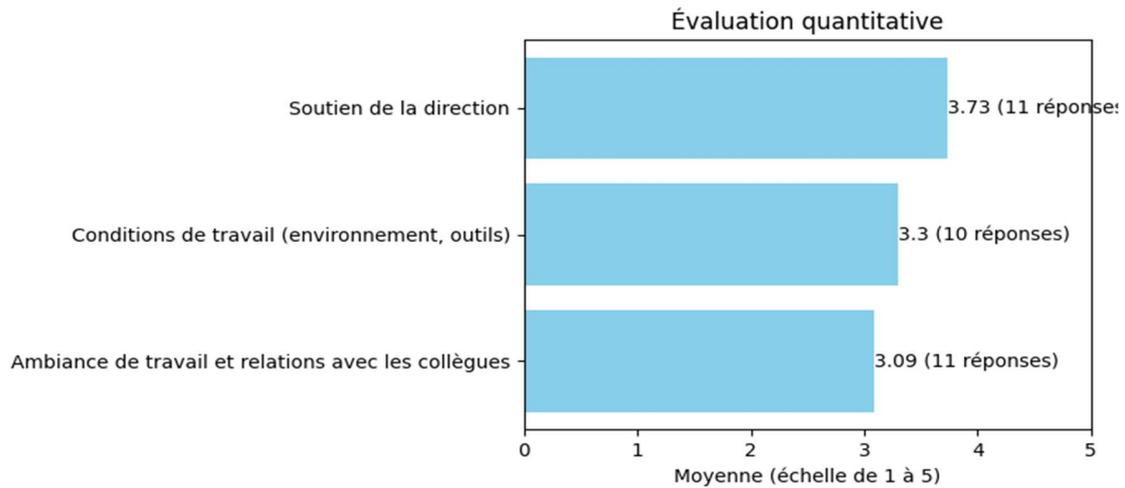


Figure 1. Retours des administratifs et ouvriers

Analyse des réponses qualitatives (Oui/Non)

Canaux de communication efficaces

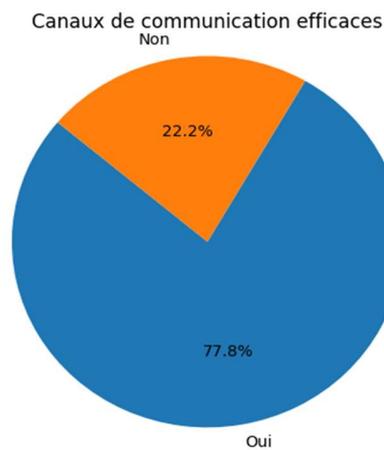


Figure 2. Retours des administratifs et ouvriers (canaux de communication)

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-03-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les administratifs et ouvriers- Norme ISO 21001 AU 2023-2024	01/09/2024
		Page 6 / 8

Obstacles dans l'accomplissement des tâches

Obstacles dans l'accomplissement des tâches

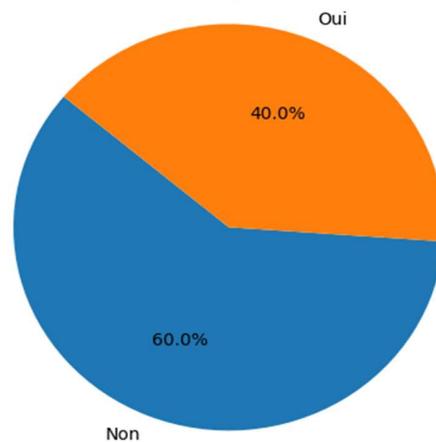
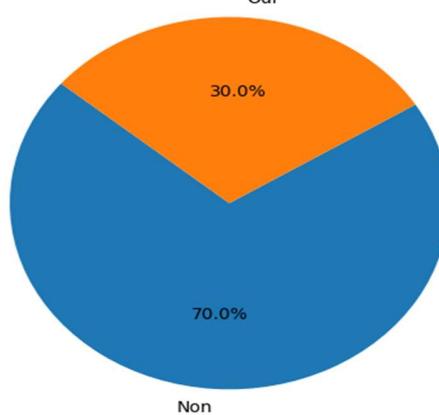


Figure 3. Retours des administratifs et ouvriers (obstacles)

Accès à des formations ou opportunités de développement

Accès à des formations ou opportunités de développement



 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-03-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les administratifs et ouvriers- Norme ISO 21001 AU 2023-2024	01/09/2024
		Page 7 / 8

Figure 4. Retours des administratifs et ouvriers (formations)

Analyse des Résultats de l'Enquête de Satisfaction des Ouvriers et du Personnel Administratif

Suite à l'enquête de satisfaction menée auprès de nos ouvriers et de notre personnel administratif, nous avons analysé les données recueillies pour identifier les points forts et les domaines nécessitant des améliorations. Voici les principaux résultats :

Points Forts

1. **Ambiance de Travail** : La majorité des répondants ont exprimé une satisfaction élevée concernant l'ambiance de travail. Ils apprécient particulièrement la camaraderie et le soutien entre collègues.
2. **Conditions de Sécurité** : Les mesures de sécurité mises en place sont largement reconnues et appréciées. Les employés se sentent en sécurité dans leur environnement de travail.
3. **Soutien de la Direction** : Le soutien et l'accessibilité de la direction ont été bien notés. Les employés se sentent écoutés et soutenus dans leurs tâches quotidiennes.

Domaines à Améliorer

1. **Opportunités de Développement** : Les employés souhaitent davantage d'opportunités de formation et de développement professionnel. La mise en place de programmes de formation continue pourrait répondre à cette demande.
2. **Communication Interne** : Certains répondants ont mentionné des lacunes dans la communication interne. Il est suggéré d'améliorer les canaux de communication pour garantir que les informations importantes soient bien diffusées et comprises par tous.

Recommandations

- **Développement de Programmes de Formation** : Mettre en place des programmes de formation continue pour permettre aux employés de développer leurs compétences et d'évoluer professionnellement.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-03-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les administratifs et ouvriers- Norme ISO 21001 AU 2023-2024	01/09/2024
		Page 8 / 8

- **Amélioration de la Communication** : Renforcer les canaux de communication interne, , des réunions d'équipe et des plateformes de communication digitale.
- **Achat de pointeuses pour la gestion du temps**

Suggestions pour l'amélioration

- Achat de pointeuses pour la gestion du temps.
- Amélioration des moyens de communication.