

Bilan de l'enquête de satisfaction utilisateurs PFID 2009

Nombre de réponse : 45.

Profil des utilisateurs :

37 (82%) sont autonomes et les autres sont soit uniquement assistés soit assistés/autonomes selon les systèmes.

1 super-utilisateur et **4** membres du comité des utilisateurs 2009 plus **1** nouveau candidat.

29 personnes ont répondu nominativement et un gros effort a été fait par les utilisateurs de plusieurs plateformes pour rendre des questionnaires séparés pour chacune.

Utilisation actuelle : 24 (54%) utilisent la PFID souvent/régulièrement ; **12**-(27%) n'ont pas précisé la périodicité).

Utilisation future : tous veulent revenir à la PFID sauf **2** qui partent de l'Institut et **1** anonyme qui n'a pas donné de raisons.

Analyse des réponses aux questions du tableau ci dessous:

Votre satisfaction en ce qui concerne :

	Très satisfait	Satisfait	Mécontent	Très mécontent	Sans opinion
Le délai pour obtenir un rendez-vous assisté	12 (26.6%)	17 (38%)	2 (4.4%)	2 (4.4%)	12 (26.6%)
Le délai pour obtenir une formation	14 (31.2%)	18 (40.1%)	3 (6.6%)	2 (4.4%)	8 (17.7%)
Le délai pour utiliser un système	13 (29%)	29 (64.4%)	2 (4.4%)	1 (2.2%)	
La qualité de l'accueil	29 (64.4%)	15 (33.4%)	1 (2.2%)		
La qualité des systèmes	20 (44.4%)	22 (49%)	1 (2.2%)		2 (4.4%)
La qualité de la formation	30 (66.8%)	10 (22.2%)	1 (2.2%)		4 (8.8%)
La qualité des conseils	33 (73.4%)	10 (22.2%)	2 (4.4%)		
L'aménagement des locaux	3 (6.7%)	33 (73.3%)	1 (2.2%)		8 (17.8%)
La qualité de notre site Web	12 (26.7%)	23 (51.1%)			10 (22.2%)
L'outil PPMS (logiciel de réservation)	22 (48.9%)	18 (40%)	1 (2.2%)		4 (8.9%)
L'accessibilité/la taille de l'espace de stockage sur Silo2	8 (17.8%)	21 (46.6%)	5 (11.2%)	3 (6.6%)	8 (17.8%)
Les nouveaux équipements des PF	14 (31.1%)	11 (24.2%)	1 (2.2%)		19 (42.3%)
Le niveau de satisfaction globale	20 (44.5%)	22 (48.9%)			3 (6.6%)

Le chiffre au dessus du pourcentage est le nombre de réponses.

Commentaire général sur le questionnaire :

_ Par rapport à l'enquête de 2007 la réponse sur les délais montre un pourcentage de mécontents diminué de moitié, ce qui ne doit pas nous empêcher d'essayer de réduire encore ces chiffres, si nous le pouvons, en fonction des possibilités de notre emploi du temps, à effectif égal.

_ L'analyse fine des commentaires émanant de certains utilisateurs permet d'avoir des conclusions plus précises que la simple lecture des chiffres des très satisfaits/satisfaits, même s'ils sont très bons.

_ PPMS est toujours notre point fort d'organisation, seuls quelques utilisateurs assistés n'ont pas d'opinion, ne l'utilisant pas eux même.

_ La question sur l'accessibilité/stockage sur Silo2 est celle qui entraine le plus de mécontentements dans les appréciations (presque 18% soit 8 personnes), mais l'achat de Silo2 par la PFID sur des crédits Sesame 2007 donne une solution plus sécurisée pour les données des utilisateurs ; une partie des mécontentements est liée à l'accès de Silo2 dans les unités, ceci ne relève pas de nos compétences, mais du service informatique par l'intermédiaire de PCO.

_ Pour la question des nouveaux équipements, un grand nombre est sans opinion, ce pourcentage important est à rapprocher de ceux qui sont sans opinion sur notre site Web, la refonte de ce site nous apportera un outil neuf de communication.

_ La satisfaction globale est excellente même chez ceux qui ont apporté des critiques importantes dans leurs commentaires. Par contre, notre questionnaire est-il trop long puisque 3 personnes n'ont pas répondu à la dernière demande ?

_ Les questions sur Web campus, les engagements utilisateurs, la complémentarité inter-plateformes et l'impact de la certification seront rassemblées dans une synthèse pour tout l'Imagopole.

Réponses aux questions ouvertes :

➤ Quel est l'item le plus important pour lequel vous voudriez voir améliorer la qualité de service ?

_ Accès hors campus (2 personnes)

- Badge temporaire et accès simplifié pour les autonomes (Necker B.Oules)
- Données sur Ftp serveur accessible hors Pasteur(1)
- PPMS accessible hors Pasteur pour réservation(1).

Axe d'amélioration :

Demande d'accueil simplifié des utilisateurs externes à voir avec la DRH.

Etude de la faisabilité d'un ftp serveur et PPMS accessible hors Pasteur.

_ Formation (5 personnes)

- Plus de formations/conseils, délais trop longs (3 personnes, 1 sur Apotome avec un mois et demi d'attente, 2 pour l'analyse)
- Plus d'assistance pour apprendre à utiliser des fonctions avancées des systèmes.
- Deuxième formation pour approfondissement des techniques/logiciels.
- Proposition d'un calendrier annuel de formations(1).

Axe d'amélioration :

La formation prend déjà beaucoup de temps dans notre emploi du temps est-il possible de rationaliser encore plus ?

Qualité du matériel :

- Résolution + rapide de panne de spinning disk (1)
- Faire pression sur Zeiss pour résoudre plus rapidement les pannes (1).
- LSM Meta Zeiss fragile (2).
- LSM FCS Zeiss trop vieux à changer (2).

Axe d'amélioration :

La qualité de la maintenance Zeiss est analysée tous les ans dans une réunion bilan, nous insisterons cette année sur le fait que nous souhaiterions voir renforcer l'équipe de SAV surtout pour la partie informatique ; cependant quand une pièce est en commande les délais s'allongent. Nous préférons une résolution de panne un peu plus tardive dans certains cas par un technicien très compétent.

Analyse formation/locaux/logiciels : (4 personnes)

- Pièce spécifique pour les ordinateurs d'analyse (4 personnes).
- Un ordinateur pour chaque licence (idéal) ou sur PPMS notification du logiciel réservé si ordinateur multi-soft ou licence serveur.
- Nouvelle licence Imaris (3)
- Nouvelle licence Metamorph (2)

Axe d'amélioration :

Une pièce spécifique doit nous être attribuée au RC Monod depuis plusieurs années, nous redemandons régulièrement quand cela sera possible.

Une demande budgétaire est faite pour de nouvelles licences.

Stockage des données (8 personnes)

- Eviter les stockages à dans plusieurs localisations (silo1, silo2, magnolia) cela complique les transferts/analyses des données ? (1)
- Pour l'accès à Silo2 sur Mac utilisateurs, les updates perturbent le lien (1).
- Meilleur transfert données Andor/Silo2 (1)
- Augmentation du volume de stockage Silo alloué ? (1)

Axe d'amélioration :

Une grande amélioration a été apportée par l'achat de Silo2 sur des crédits Sesame obtenus par Imagopole mais le volume des données générées est colossal.

Les problèmes d'accès à partir des ordinateurs des unités ne relève pas du rôle de la Plateforme

Communication (3 personnes)

- Mini colloque annuel de présentation différentes techniques/matériels disponibles sur la plateforme.
- Base de donnée électronique de protocoles accessibles/partagés par les utilisateurs/PF (2 personnes)

Axe d'amélioration :

La base de donnée de protocole a été créée sur Web campus mais personne ne l'alimente.

➤ **Certains domaines ou certains équipements non disponibles aujourd'hui sur la plateforme seraient-ils importants pour vos recherches futures ?**

- Un confocal droit 1 personne
- Un spinning disk confocal (par exemple Nikon A1 fast confocal) 3 personnes
- Un confocal spectral 1 personne
- Un Apotome 1 personne
- Une Biostation 1 personne
- Un système d'incubation 37°C efficace sur le spinning disk confocal 1 personne
- Un système d'imagerie pour animal entier pour pathogènes Classe 3 (3 personnes) ; fluorescence allant jusqu'à l'infrarouge FP ; FMT 3D ; imagerie en 3D sur animal entier.
- Super résolution (STED, PALM) 1 personne (Biologie Cellulaire Parasitisme)
- SPIM microscope (selected plane illumination) 2 personnes.
- Un microscope avec logiciel d'analyse d'image donnant comme un Fax un nuage de points (1)

➤ **Vos commentaires et suggestions d'amélioration :**

- Commentaires élogieux pour appuyer les réponses de très satisfait/satisfait 6 personnes (dont 1 utilisateur très content de l'amélioration due au nouveau 2 photons et à l'arrivée prochaine d'un confocal droit).
- Premier rendez vous difficile à obtenir (2)
- Réservation difficile sur certains systèmes 4 personnes.
- Une remarque : les utilisateurs ne viennent pas toujours 'utiliser les horaires réservés empêchant les autres de s'inscrire.

Axe d'amélioration :

Une demande est restée sans réponse, les mails à pfid@pasteur.fr sont très nombreux, un oubli a pu se produire, mais le plus souvent, les demandeurs renouvellent leur demande d'eux même, si la réponse tarde, la personne a été reçue pour discuter de son projet depuis son commentaire à l'occasion de l'enquête de satisfaction.

Une limitation horaire par unité permet de satisfaire le plus grand nombre et nous essayons de répartir les utilisateurs sur les divers systèmes en fonction de leurs besoins.

Nous ne pouvons pas surveiller l'utilisation réelle de toutes les heures réservées, la limitation de calendrier de réservation très longtemps à l'avance est activée sur PPMS.

Si nous constatons un dysfonctionnement nous interviendrons directement auprès de l'utilisateur concerné.

Questions à regrouper avec les autres plateformes pour une synthèse Imagopole

Votre satisfaction en ce qui concerne :	1	2	3	4	5
L'accès à la documentation par Web Campus	4 (8.8%)	13 (29%)	2 (4.4%)		26 (57.8%)
La pertinence des informations fournies par WebCampus	4 (8.8%)	13 (29%)	1 (2.2%)		27 (60%)
La valeur ajoutée des engagements utilisateurs	1 (2.2%)	12 (26.7%)	1 (2.2%)		31 (68.9%)
La complémentarité inter-plateforme		6 (13.3%)	2 (4.4%)		37 (82.3%)
L'impact de la certification sur les prestations des PFs	1 (2.2%)	10 (22.2%)			34 (75.6%)

1 : très satisfait 2 : satisfait 3 : mécontent 4 : très mécontent 5 : sans opinion

45 réponses pour PFID

Remarque sur les deux questions concernant Web Campus elles ont dérouté les utilisateurs de PFID qui pour certains ont confondu avec notre site Web, beaucoup ne se sentent pas concernés car seuls les documents de Qualité s'y trouvent pour ce qui concerne notre plateforme.