

Enquête de satisfaction proposée aux personnels des établissements partenaires du CTD-CNO

Commission de suivi du CTD-CNO

PARIS, le 25 novembre 2014

Enquête de satisfaction

- Annonce de la réalisation de l'enquête lors de la précédente commission de suivi (30/09/2014)
- Enquête relative aux deux dernières années (octobre 2012 - octobre 2014)
- Sollicitations de 60 personnes travaillant avec le CTD
 - Par courriel le jeudi 16/10/2014
 - Relance par courriel le jeudi 13/11/2014
- Enquête mise en ligne sur le site internet du CTD
- Enquête réalisée de manière anonyme
- Une seule réponse par participant

Questionnaire en ligne

Enquête de satisfaction | Centre de Traitement des Données du Cancéropôle Nord-Ouest - Windows Internet Explorer

https://www.ctd-cno.org/survey?code=GORNDZJGXXOSNKV

Soda PDF 5

Favoris

Page d'accueil "Le B@clési..." Enquête de satisfaction...

Cancéropôle Nord-Ouest

Accueil Organisation Missions Compétences Activités Liens Utiles

Actualités

Présentation du 1^{er} Van Cancer (USA) 2013 lors de la cinquième édition des Rencontres de l'Institut national du cancer

Soutiens Institutionnels

LA LIQUE pour la vie

CHU Caen

CHU de Picardie

CHU de Lille

Centre de Traitement des Données du Cancéropôle Nord-Ouest

Contactez-nous

Marie CASTERA-TELLIER
Coordinateur de projets
Tél. : 02 31 45 40 78
m.castera@baccisee.fr

Page 1 page2 Page 3 Terminé

Enquête de satisfaction au sein des établissements partenaires du Centre de Traitement des Données du Cancéropôle Nord-Ouest

Êtes-vous?

Sur les deux dernières années, avec quels personnels du CTD avez-vous été en contact?

Directeur

Coordinateur de projets

Méthodologiste / Statisticien

Data Manager

Opérateur de saisie

Quels types de contact avez-vous avec les personnels du CTD?

contact(s) téléphonique(s)

Échange(s) de courriel(s)

Réunion(s) téléphonique(s)

Réunion(s) présenteielle(s)

Comment qualifieriez-vous ces contacts?

Page suivante >

Terminé

Internet | Mode protégé : désactivé

FR 16:42 21/11/2014

Résultats

1- Profession	Sollicités* n=60	Répondants** n=20
Responsable de recherche clinique	7	1
Méthodologiste ou Biostatisticien	11	4
Chef de projets / Coordinateur de projets	8	2
ARC moniteur	18	6
Data Manager	6	3
Opérateur de saisie	2	1
Autre (psychologues, ingénieurs, ...)	8	3

* Catégories Professionnelles proposées par le CTD

**Catégories Professionnelles sélectionnées par les répondants dans le questionnaire

Résultats

2- Avec quels personnels du CTD avez-vous été en contact ? (<i>plusieurs réponses possibles</i>)	Répondants n=20
Directeur	2
Coordinateur de projets	9
Méthodologiste/Statisticien	4
Data-manager	20
Opérateur de saisie	4

Résultats

3- Quels types de contacts avez-vous avec les personnels du CTD? (*plusieurs réponses possibles*)

Répondants
n=20

Contact(s) téléphoniques	18
Échange(s) de courriels(s)	17
Réunion(s) téléphonique(s)	6
Réunion(s) présentielle(s)	9

3-1 Comment qualifieriez-vous ces contacts?

Répondants
n=20

Très satisfaisants	12
Satisfaisants	8
Peu satisfaisant	0
Pas satisfaisant	0

Résultats

4- Depuis septembre 2012, que pensez-vous:

	Très satisfaits	Satisfaits	Peu satisfaits	Pas satisfaits	Non concernés
4.1- de la qualité du travail effectué? (n=20)	11	9	0	0	NA
4.2- des délais de réponse? (n=20)	13	6	1	0	NA
4.3- de la nature des échanges et des propositions? (n=19)	12	7	0	0	NA
4.4- du respect du caractère confidentiel de vos études? (n=19)	14	5	0	0	NA
4.5- des coûts des prestations? (n=18)	2	5	1	0	10

Résultats

5- Depuis début 2014, de nouveaux outils sont à votre disposition, lesquels avez-vous utilisés? (plusieurs réponses possibles)

**Répondants
n=14**

CSOnline (e-CRF) ou CSEntry v7

10

Autres modules Clinsight v7

7

L'espace public du site Internet du CTD

4

L'espace professionnel du site Internet du CTD

8

5-1 Qu'en pensez-vous ? Texte libre (n=7)

Réponses « positives » (n=6) : Bons outils, site internet pratique, offre très complète, plus simple d'utilisation, très agréable, navigation facile, bénéfices de la v7 sont nombreux...

Réponse « neutre » (n=1) : RAS

Résultats

6- A votre avis, quels sont les points forts du CTD? *Texte libre (n=8)*

Points forts ($n=8$): réactivité, disponibilité, rigueur, professionnalisme, expertise, compétence...

7- Quels points pourraient être améliorés pour mieux répondre à vos attentes ? *Texte libre (n=5)*

Points à améliorer ($n=2$): plus de souplesse dans la gestion de projet, proposition de mise en place d'un forfait global pour l'utilisation de CS

Autres réponses ($n=3$): aucun, RAS

Conclusions

1/3 de participation sur les 60 personnes interrogées.

Les résultats de l'enquête sont plutôt satisfaisants.

Enquête pouvant servir de référence dans l'évaluation de la satisfaction client.