



Présentation des résultats de l'Enquête Satisfaction 2022

La présente enquête de satisfaction est réalisée chaque année dans le cadre de la procédure de certification de l'UTP.

Il s'agit de la quinzième édition de cette enquête.

Elle permet à l'UTP d'avoir un retour qualitatif sur le travail produit et d'affiner les objectifs qu'elle se fixe pour répondre au mieux aux attentes de ses adhérents.

Pour cette nouvelle édition 2022, l'UTP a revu le questionnaire transmis aux adhérents afin de le simplifier (**passant de 42 questions à 27**) et le rendre plus cohérent par rapport aux grands axes autour desquels les Conseils d'administration sont organisés.

Désormais, le nouveau questionnaire se divise en trois parties :

- 1) La première permet d'appréhender leur perception de l'UTP en tant qu'organisation professionnelle.

Ces questions concernent :

- Leur connaissance de l'UTP,
- Le degré d'importance accordé aux différentes activités de l'UTP
- Leur perception générale du dynamisme et de l'efficacité de l'UTP
- Les points forts et les points d'amélioration dans l'action de l'UTP.

- 2) La deuxième partie concerne l'évaluation des actions de l'UTP en matière d'influence et dans le champs du dialogue social et de la formation.

- 3) Enfin, la dernière partie vise à évaluer la satisfaction des adhérents sur les services suivants :

- L'accueil
- L'organisation de réunions
- L'information des adhérents
- La communication et l'événementiel
- L'espace adhérent sur le site internet.

L'enquête de satisfaction, réalisée par le biais d'un questionnaire, a été adressée par voie électronique en décembre 2022 aux :

- Membres du Conseil d'administration de l'UTP,
- Membres des huit commissions de l'UTP et des groupes de travail, tant urbains que ferroviaires,
- Directeurs de réseaux urbains adhérents,
- Directeurs des entreprises ferroviaires adhérentes,
- Directeurs des gestionnaires d'infrastructure adhérents,
- Responsables des entreprises membres partenaires de l'UTP.

Sur les **530** personnes sollicitées, **105** ont répondu, ce qui donne un taux de retour de **20%**, soit une

diminution de **six points** par rapport à l'année 2021.

Comme chaque année, les résultats de l'Enquête Satisfaction ont été présentés lors de l'audit qui s'est tenu les 25 et 26 avril.

INDICATEURS POUR 2022

- Nombre de personnes sollicitées : 530 (+17 personnes) ;
- Nombre de réponses : 105 (-29 réponses) ;
- Taux de retour : 20% (- 6 points par rapport à 2021).

Ce qu'il faut retenir...

TAUX DE SATISFACTION GENERALE 95,5% (-1,5 points par rapport à 2021)		
L'UTP vue par ses adhérents	2022	2021
<ul style="list-style-type: none"> ● Connaissance de l'UTP <i>Connaissance des missions de l'UTP</i> <i>Connaissance de l'organisation interne</i> <i>Connaissance engagement UTP dans démarche RSE</i> 	99% 100% 99% 97%	97% (+2 points) Idem -1 point -1 point
<ul style="list-style-type: none"> ● Efficacité et dynamisme de l'UTP <i>Efficacité</i> <i>Dynamisme</i> 	98% 98% 98%	98,5% (- 0,5 point) Idem -1 point
<ul style="list-style-type: none"> ● Importance des activités de l'UTP 	96%	Idem
Evaluations des actions de l'UTP		
<ul style="list-style-type: none"> ● Actions d'influence <i>Notoriété de l'UTP dans le milieu institutionnel</i> <i>Evaluation des actions d'influences aux niveaux national et européen</i> 	94,5% 98% 91%	98% (-3,5 points) 97% (+1 point) 98% (-7 points)
<ul style="list-style-type: none"> ● Actions dans le champs du dialogue social et de la formation <i>Branche ferroviaire</i> <i>Branche Transport urbain</i> 	92% 89% 95%	Pas d'historique Nouveau thème évalué
Evaluation des services aux adhérents		
<ul style="list-style-type: none"> ● Accueil <i>Au téléphone</i> <i>Dans nos locaux</i> 	100% 100% 100%	99,5% (+0,5 point) Idem 99% (+1 point)
<ul style="list-style-type: none"> ● Organisation de réunions <i>Qualité des dossiers préparatoires</i> <i>Qualité des réunions</i> <i>Suites opérationnelles</i> 	96,5% 97% 96% 97%	98% (-1,5 points)
<ul style="list-style-type: none"> ● Information des adhérents <i>Veille informative</i> <i>Brief presse</i> <i>Réponses aux questions</i> <i>Publications</i> 	97,5% 98% 97% 98% 98%	97% (+0,5 point) Idem 94% (+ 3 points) 99,5% (-1,5 points) 97% (+ 1 point)
<ul style="list-style-type: none"> ● Communication événementiel <i>Presse et médias</i> <i>Réseaux sociaux</i> <i>Événements organisés pour la profession</i> 	87,5% 70% 94% 98%	85% (+2,5 points) Idem 51% (+43 points) 95% (+3 points)
<ul style="list-style-type: none"> ● Espace adhérent sur le site UTP 	93%	97% (-4 points)