

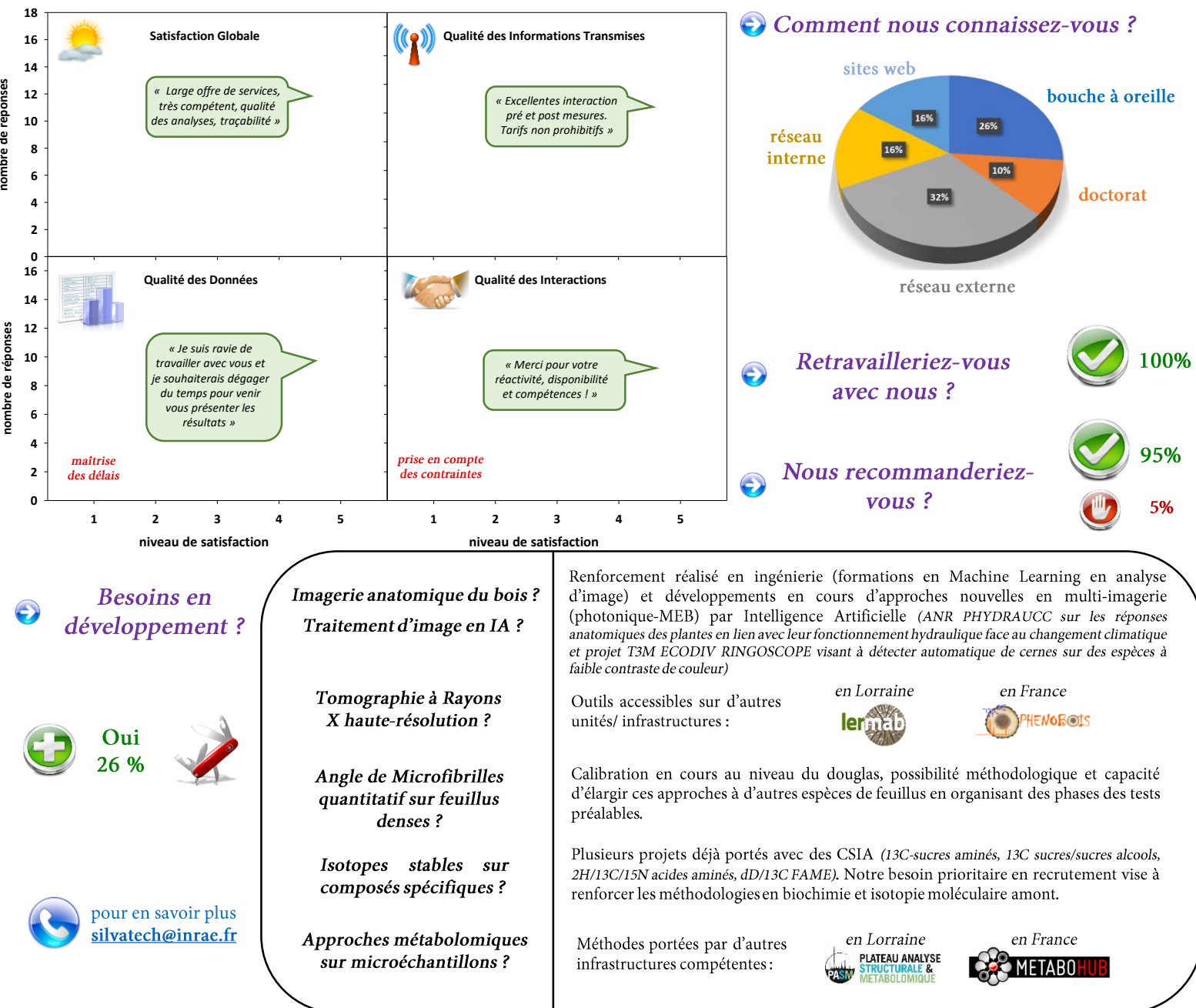
Enquête de satisfaction 2024 : plateforme Silvatech

Note technique réalisée par Maryline Harroué, Carole Antoine, Emilie Poirer, Julien Ruelle et Nicolas Angeli

Contexte : dans le cadre de sa certification ISO9001:2015, la plateforme Silvatech s'engage à évaluer régulièrement, et par plusieurs méthodes, la satisfaction de ses partenaires.

Méthode : la plateforme Silvatech a réalisé fin 2024 une **enquête qualité** auprès d'un panel de 50 utilisateur·rice·s mobilisant ses services depuis 2020. Ce panel présente un équilibre entre homme/femme, partenaire interne/externe, usager fréquent à ponctuel, mobilisant l'un, l'autre ou les 2 pôles de la plateforme. Le questionnaire est construit autour de questions évaluant les différents services rendus et les besoins futurs en matière de développement. Il laisse la possibilité à chaque étape de compléter les réponses de commentaires et permet de répondre anonymement ou non.

Résultats : 19 personnes ont répondu à l'enquête, soit un bon taux de réponse de 38% (le taux moyen de réponse pour des enquêtes de satisfaction externe est de 10%). 9 personnes ont répondu en s'identifiant, 10 anonymement.



Conclusion : le niveau de satisfaction est positif et la plateforme remercie ses partenaires pour leur soutien et leurs commentaires très constructifs. Certaines actions spécifiques ont été mises en place suite à cette enquête pour mesurer les délais moyens de réponses et mieux documenter les étapes des développements longs. Un travail de fond est également en cours pour améliorer la visibilité de nos développements à travers des notes techniques disponibles sur notre site web : <https://silvatech.isc.inrae.fr/>

SILVATECH
INRAE Centre Grand-Est Nancy
UMR 1434 SILVA
Route d'Amance
54280 CHAMPENOUX France

**Silva
TECH**

Structural and functional analysis of tree and wood Facility
doi: 10.15454/1.5572400113627854E12

INRAE
la science pour la vie, l'humain, la terre

**LRQA
CERTIFIED**

ISO 9001 : 2015