Résultats de l'enquête de satisfaction sur la qualité d'accueil à l'Université de Bourgogne

Institut d'Administration des Entreprises

Juin 2022

Introduction

Cette enquête a été construite dans le cadre du référentiel « Services Publics + », programme d'amélioration continue des services publics qui vise à offrir aux usagers des services toujours plus proches, plus simples et plus efficaces.

L'enquête a été active du 31 janvier au 31 mars 2022.

Le questionnaire a été envoyé par mail aux étudiants, plusieurs relances ont ensuite été effectuées. En parallèle, des questionnaires au format papier ont également été distribués sur le campus dijonnais : dans les cafétérias, les halls des bâtiments, les bibliothèques et lors des ateliers du PFVU.

Introduction

- Nous avons eu 6 370 réponses sur 28 416* étudiants interrogés soit un taux de retour de 22,42%.

- Ce résultat est similaire à l'enquête 2020.

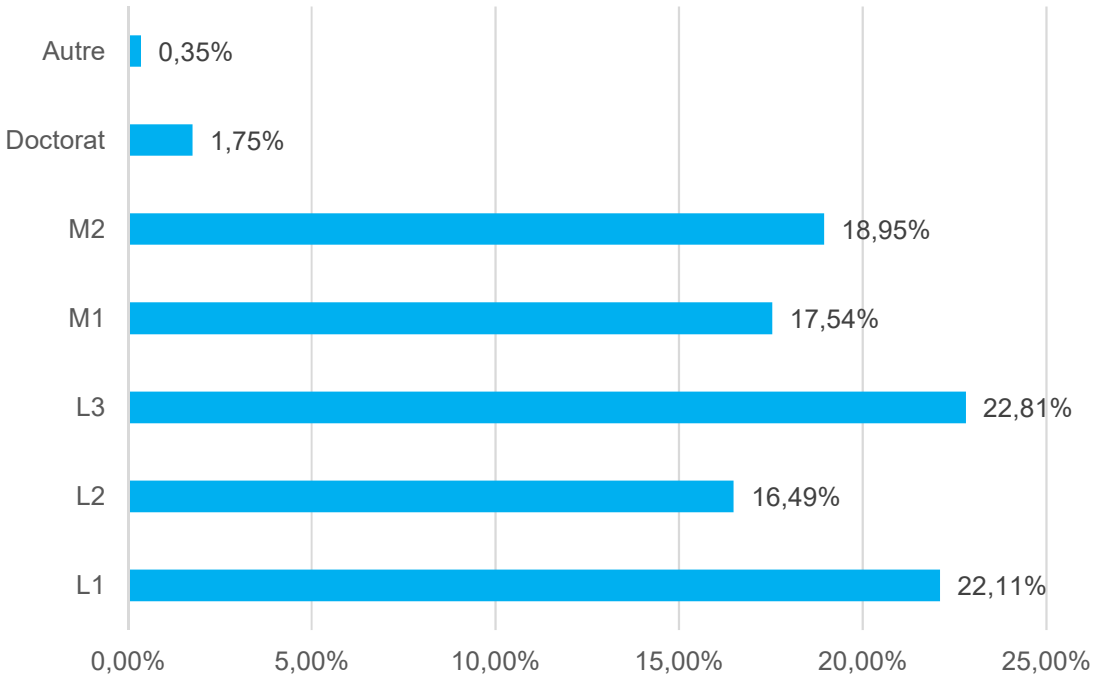
- Pour rappel, compte tenu du contexte sanitaire, nous avions eu l'année dernière un taux de retour de 13,55%.

Les questions – hormis celles relatives à l'identification des étudiants - n'étant pas obligatoires, certaines ont un taux de retour inférieur. Le nombre de réponses par question sera détaillé lors de l'analyse.

* Hors IFSI, IFEN, IFMK, IRTESS, HDR, CPGE, DU et DIU (formation continue)

Echantillon

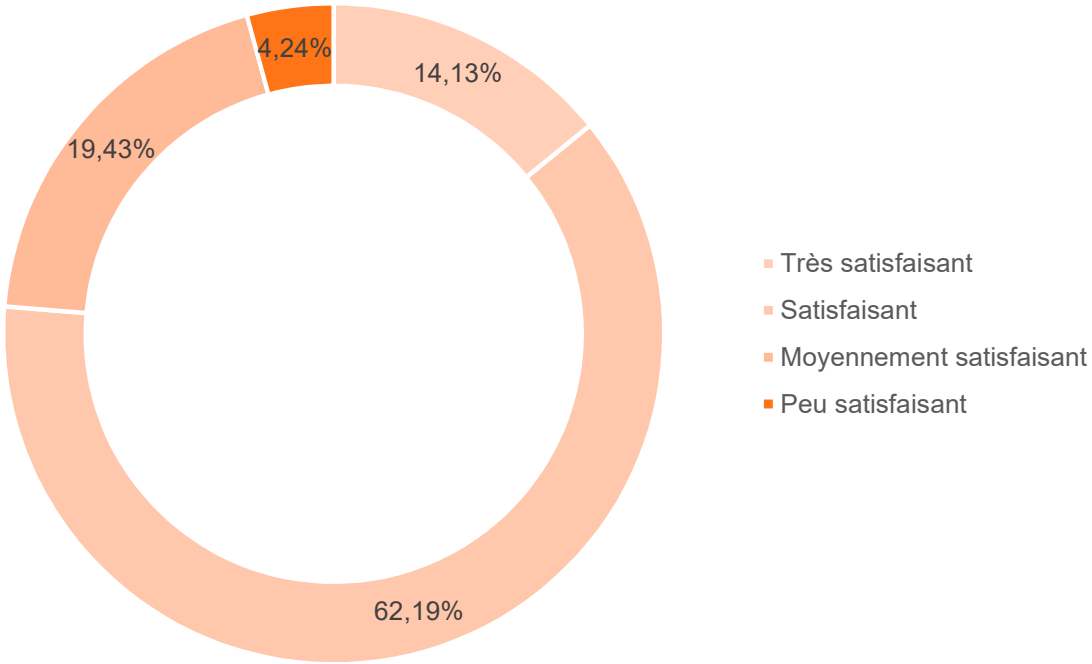
Pour l'IAE, nous avons eu 285 répondants soit un taux de retour de 25,58% (en augmentation de 7,45 points par rapport à l'année dernière).



Cette année, nous avons un peu moins de répondants en L2 (-10 points) mais un peu plus en L3 (+9,5 points).

Le bâtiment d'études

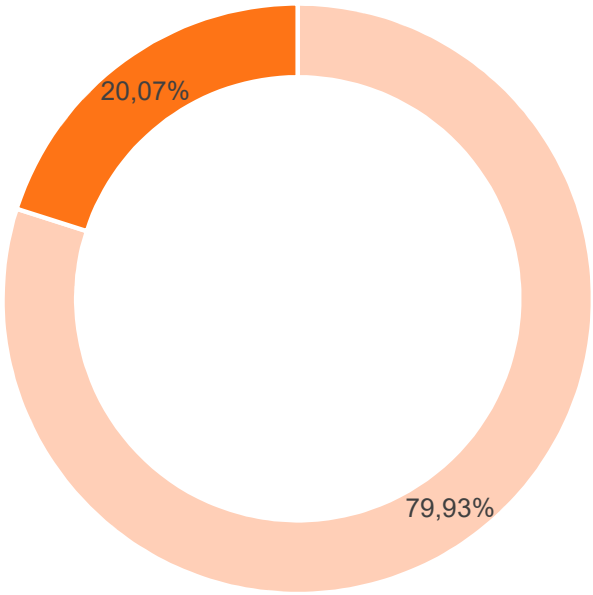
Plus de 76% des étudiants sont satisfaits de la signalétique du bâtiment principal.



+1 point par rapport à l'année dernière

Le bâtiment d'études

Presque 80% des étudiants sont satisfaits de la qualité des équipements comme l'accessibilité des salles *(-4 points par rapport à l'année dernière).*



Le bâtiment d'études

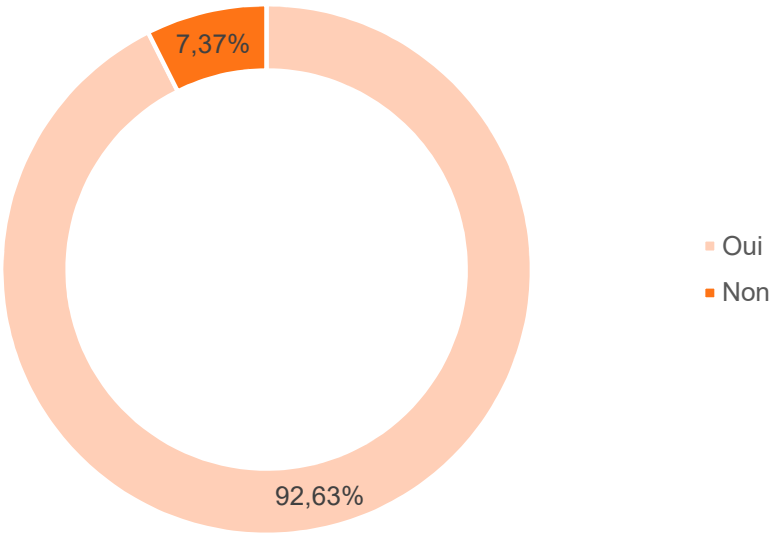
Les réclamations	Récurrence
Améliorer le WIFI (bibliothèque de l'IAE, etc.), avoir deux connexions par étudiant afin de connecter ordinateur et iPad simultanément	12
Faire le ménage dans les salles de classe (sols, etc.) et dans les WC	7
Des salles pour manger avec des micro ondes, des frigos mais aussi pour se poser entre étudiants	7
Rénover les sanitaires qui sont dans un état déplorable et augmenter leur nombre, mettre des crochets pour les sacs	7
Moderniser et rénover le bâtiment de l'IAE et mettre du chauffage (notamment à la bibliothèque)	6
Il est parfois dur de trouver certaines salles, amphis. Donner un plan en début d'année avec l'emplacement des amphis	5
Avoir une fontaine à eau, une imprimante et une cafétéria	4
Mettre plus de prises	3

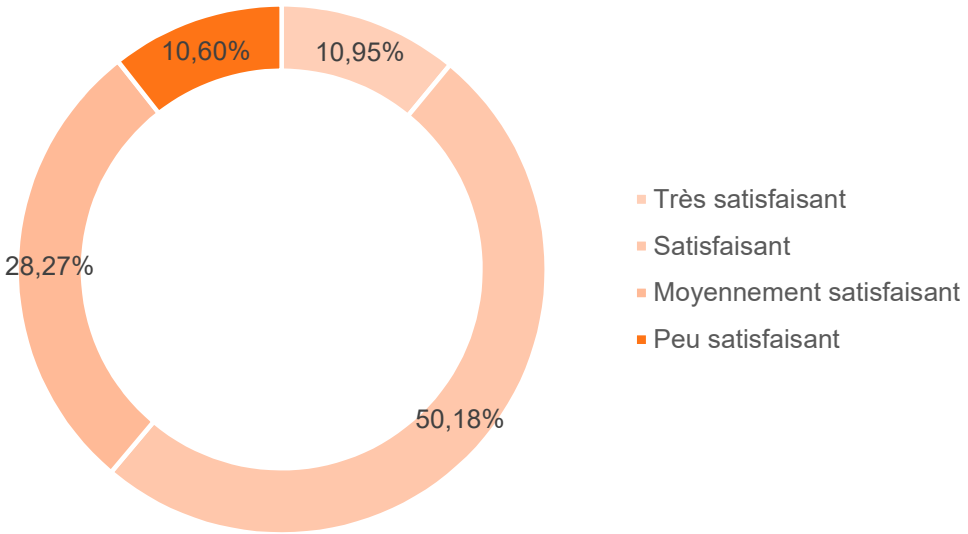
Le bâtiment d'études

Les réclamations *(suite)*	Récurrence
Meilleur accès pour les personnes handicapées et laisser les WC handicapés ouverts	2
Mettre des distributeurs automatiques qui prennent les Cartes Bancaires ou Izly	2
Les équipements sont anciens dans la salle des doctorants et un grand nombre de doctorants dans la même pièce perturbe la concentration. Il n'y a pas de bureau précis avec casier pour chacun, il faut plus d'organisation, renouveler l'imprimante et les écrans et mettre plus de chauffage !	1
Problème de vidéo projection et de son	1
Rendre la signalétique plus claire et plus parlante afin de reconnaître le bâtiment de l'IAE plus facilement (écrire en grand Institut d'Administration des Entreprises)	1

Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

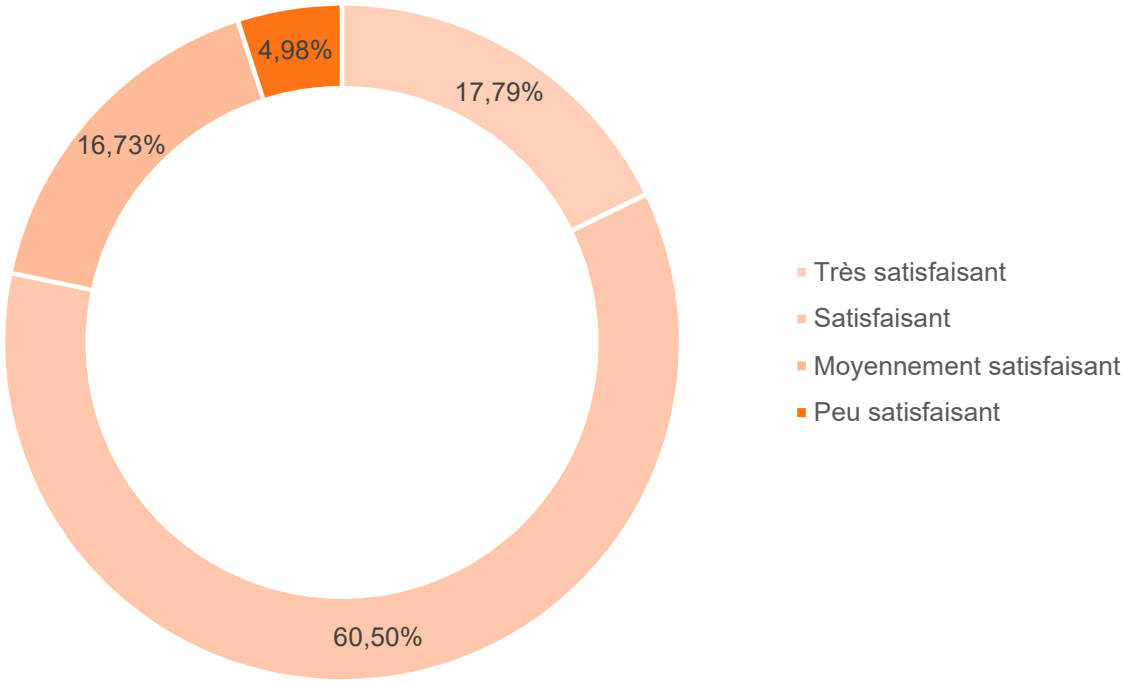
- Comme l'année dernière, plus de 92% des étudiants connaissent l'emplacement de leur service administratif.
- Un peu plus de 61% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture soit 1,5 points de plus par rapport à l'année dernière.





Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

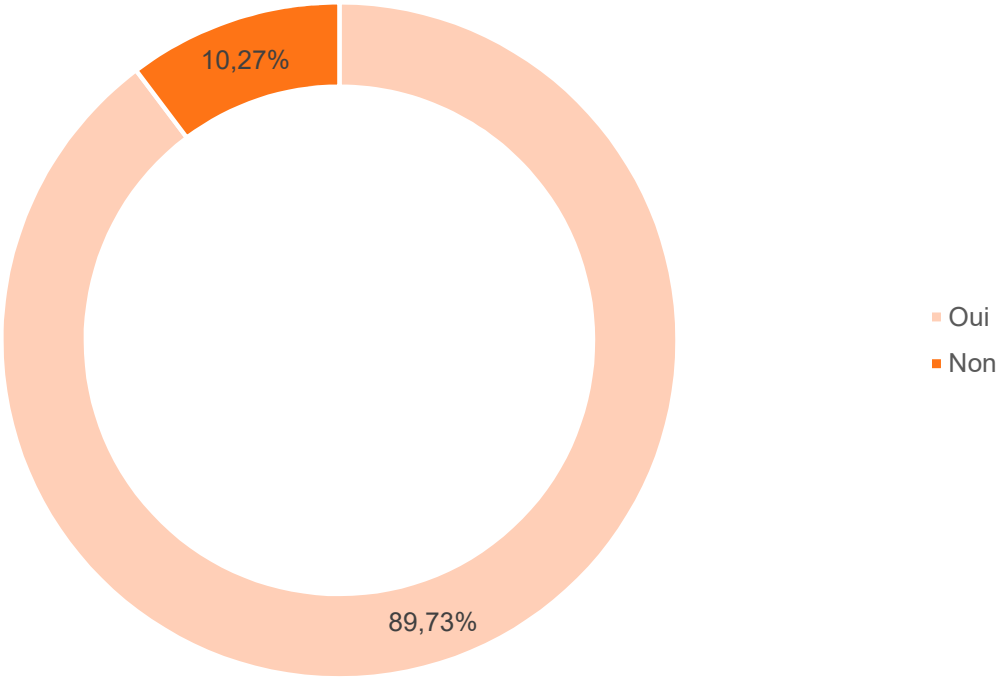
Plus de 78% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil physique de leur service administratif.



+ 1 point par rapport à l'année dernière

Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

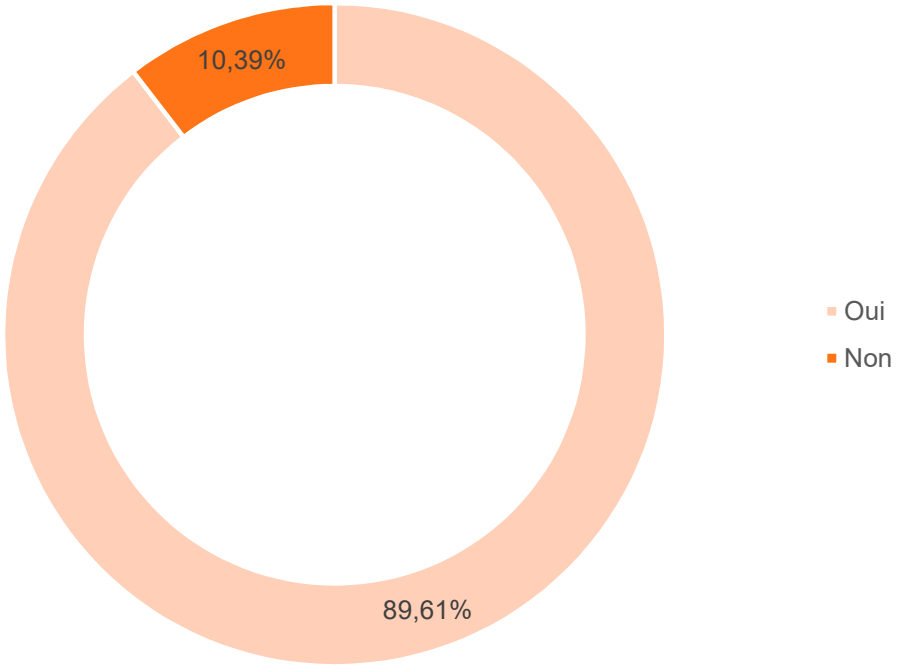
Presque 90% des étudiants sont satisfaits de l'accueil téléphonique de leur service administratif (chiffre semblable à l'année 2020).



Pour cette question, nous avons eu 263 réponses, soit un taux de retour de 23,61%.

Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

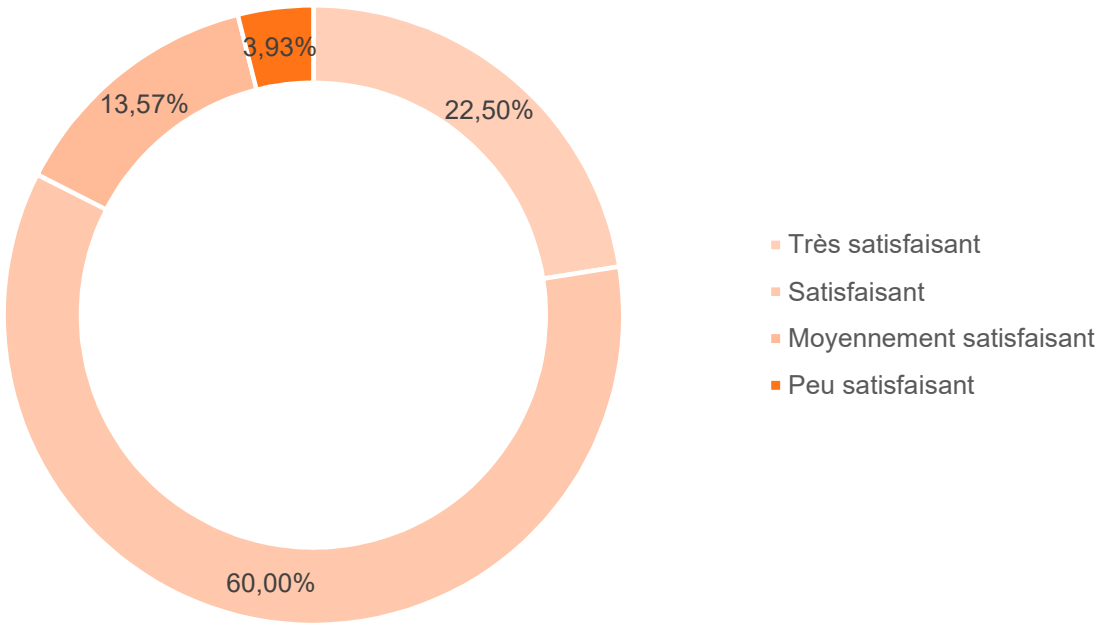
Comme l'année dernière, plus de 89 % des étudiants sont satisfaits des échanges par mail avec leur service administratif.



Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

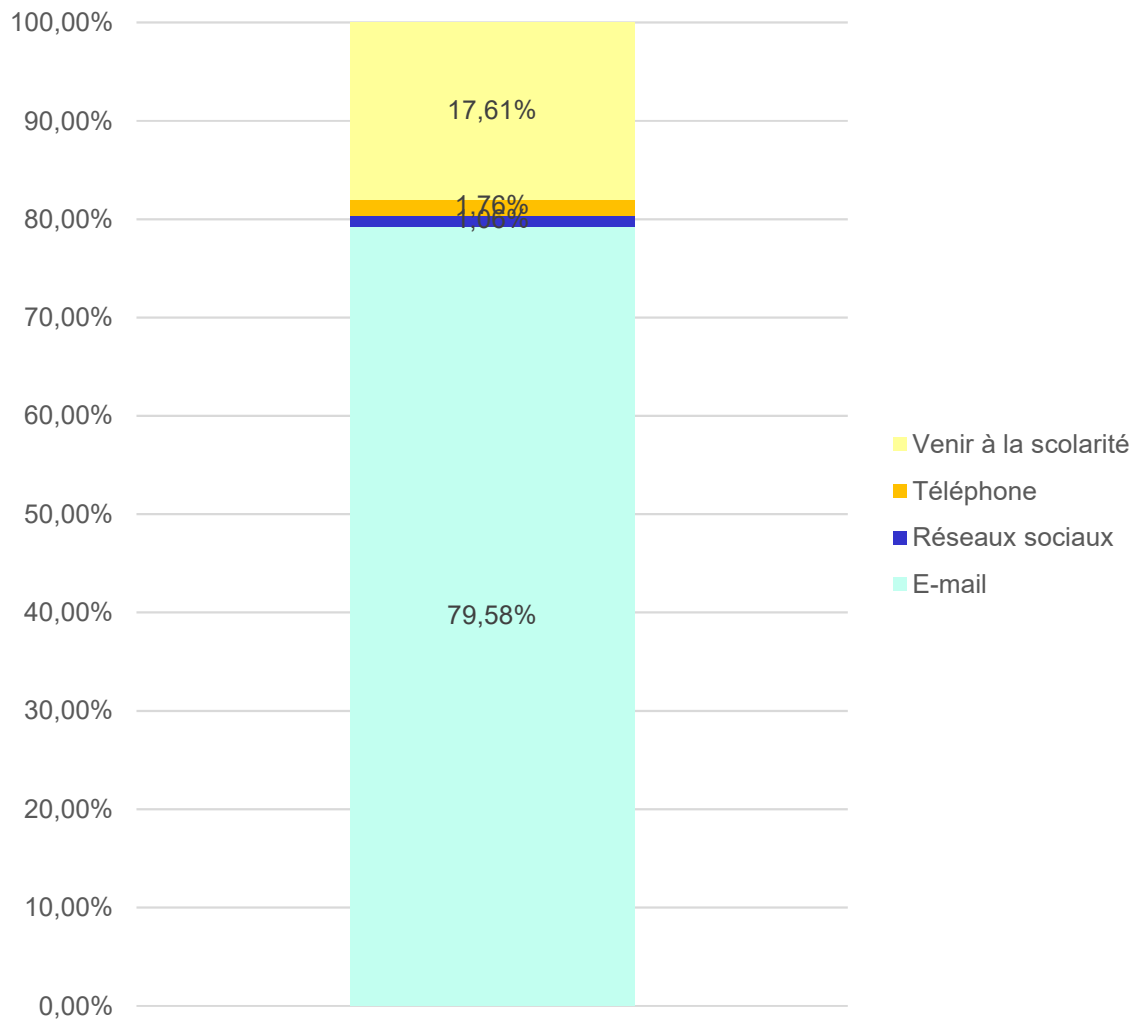
82,5% des étudiants sont satisfaits de la qualité des réponses apportées par leur service administratif.

+4,28 points par rapport à l'année dernière



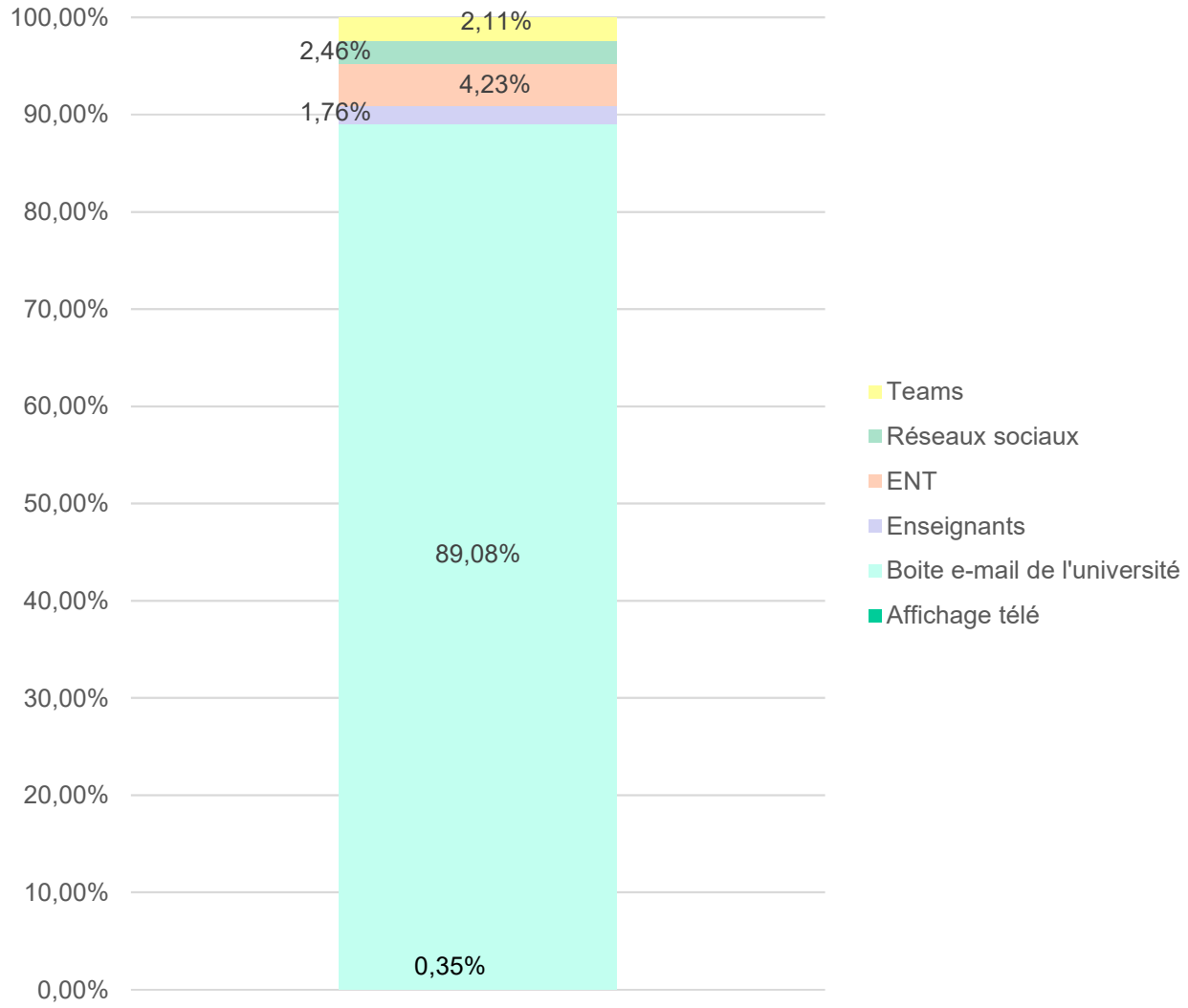
Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

Comme l'année dernière, pour contacter les services, les étudiants de l'IAE préfèrent envoyer un mail plutôt que venir au secrétariat.



Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

Comme l'année dernière, les étudiants de l'IAE préfèrent recevoir par mail les informations.

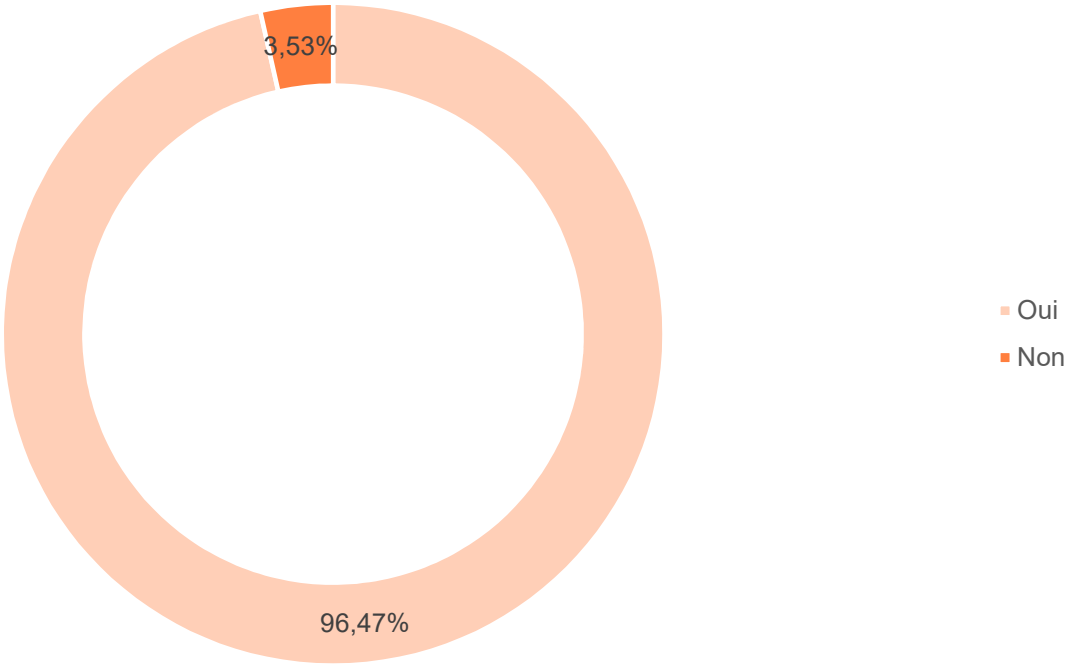


Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

Les réclamations :	Récurrence
Des horaires d'ouverture plus larges notamment après 16H	4
Nous expliquer comment transférer nos mails de la boîte uB vers notre boîte perso	2
Ne pas nous inonder de mails notamment sur les groupes EPTS qui ne nous concernent pas. Les mails importants se perdent dans ce flux inutile. Il faudrait créer un EPTS en ligne et utiliser les mails qu'en cas de changement urgent ou envoi de fichiers ou alors regrouper les infos dans un seul mail	2
Essayer de prévenir les étudiants en temps et en heure lors d'un changement d'emploi du temps. Cela engendre des frais supplémentaires pour la réservation des trains retour le vendredi.	2
La durée d'ouverture de la BU est trop limitée	1
Mieux coordonner le SEFCA et le secrétariat du master	1
Etre plus aimable et précis dans les réponses par mail	1
Très mauvaise communication entre l'administration, les étudiants et les professeurs	1

Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

Plus de 96% des étudiants sont satisfaits du site internet de l'IAE.



+ 3 points par rapport à l'année dernière

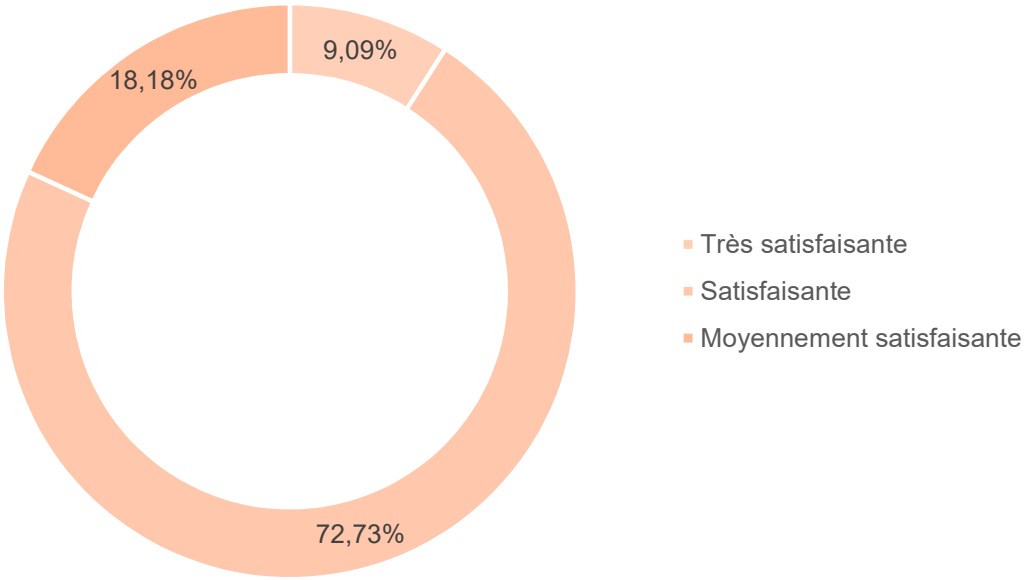
Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

Les suggestions relatives au site internet	Récurrence
Pas ergonomique du tout et plus de modernité ne ferait pas de mal	3
Il est urgent de tout réunir sous un seul et unique portail	1
L'ENT est trop vieux et pas du tout ludique	1
Les informations sur les doubles diplômes Master ne sont pas très claires	1
Avoir plus de rubriques sur le site : planning, actualité, information	1

Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

Parmi les étudiants interrogés, 11 (soit 3,93%) bénéficient d'un tiers temps pour leurs examens.
Presque 82% de ces étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de la mise en place des examens.

L'année dernière, 100% des étudiants étaient satisfaits de la mise en place des examens.

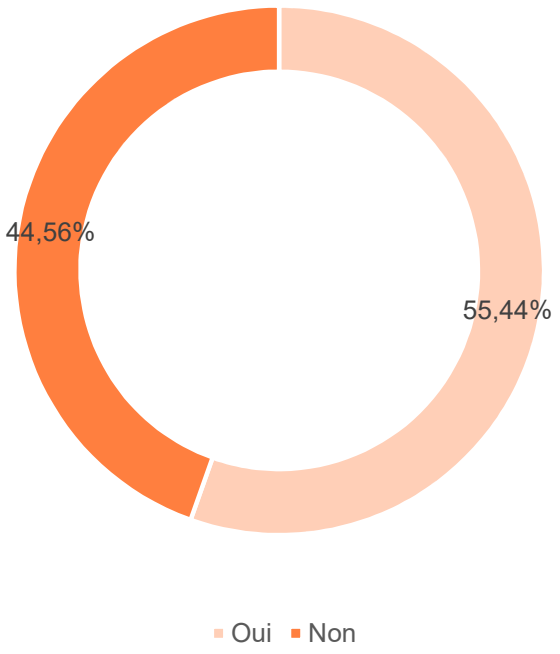


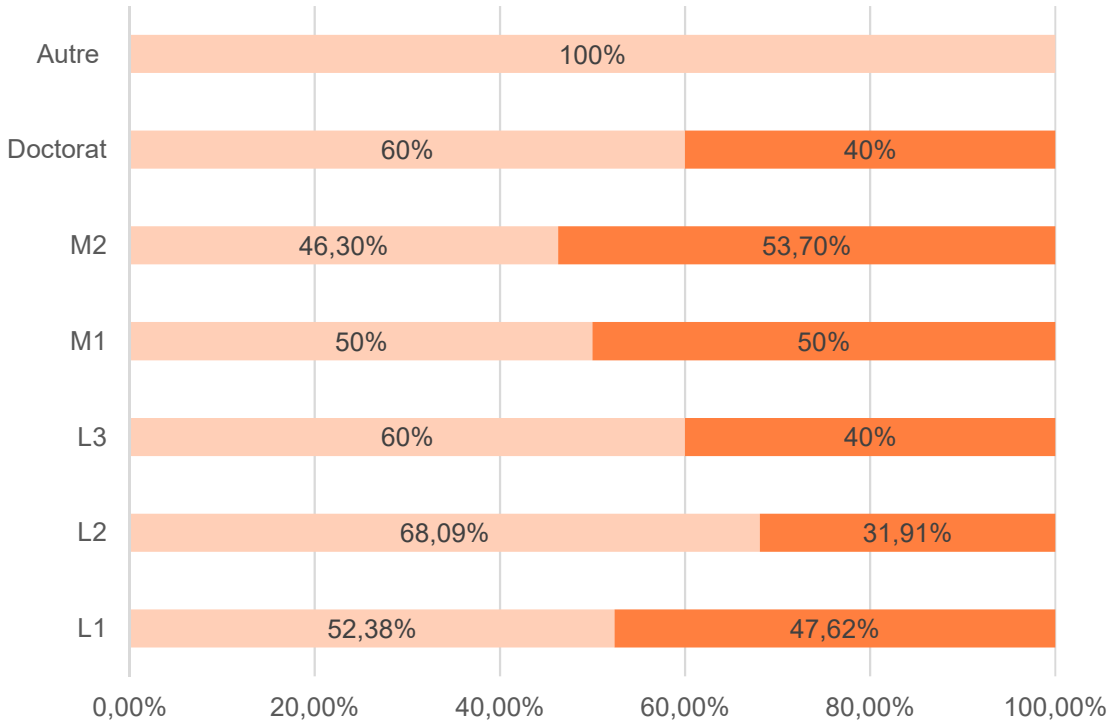
Le service administratif (scolarité ou secrétariat pédagogique)

Suggestion relative au handicap	Récurrence
Les professeurs ne sont jamais au courant des tiers temps	1

Ub Link

Seulement 55% des étudiants de l'IAE connaissent le site uB link *(-7,8 points par rapport à l'année dernière).* Ce taux est de 46% pour les M2.





Conclusion

Les résultats de cette enquête sont excellents et en augmentation par rapport à l'année dernière.

Reste des améliorations à faire concernant :

- les horaires d'ouverture des services administratifs
- les aménagements d'examen (satisfaction en baisse par rapport à l'année dernière)
- la connaissance du site uB link

Des suggestions d'amélioration sont mentionnées pour les locaux, l'administration et le site internet.