

## REGARD DES ÉTUDIANTS ET ÉTUDIANTES SUR LES SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES DE L'UNINE

---



## Présentation de la démarche

---

Au printemps 2013, le Secteur Qualité a adressé un questionnaire à tous les étudiants dans le but de recueillir leur avis sur les services administratifs et techniques de l'UniNe qu'ils sollicitent, d'une manière ou d'une autre, au cours de leurs études. Cette initiative s'inscrit dans la démarche qualité de l'Université qui concerne aussi bien les activités académiques (enseignement et recherche) que les services qui y apportent leur concours. Le message aux étudiants présentait cette démarche de la manière suivante :

*Les différents Services administratifs et techniques apportent quotidiennement leur appui aux missions de l'UniNe. Nous venons aujourd'hui avec un bref questionnaire concernant les contacts (occasionnels ou réguliers) que vous avez avec ces différents Services. Votre feed-back constituera un élément précieux dans le processus d'optimisation des prestations offertes à la communauté estudiantine. La démarche est nouvelle; elle a été mise en oeuvre sur proposition de votre Fédération des étudiants (FEN). Ne manquez pas cette occasion de donner vos avis !  
Le recueil et l'analyse de vos réponses sont bien entendu effectués de manière anonyme.  
Nous vous remercions d'avance pour votre contribution.*

### **Les services concernés**

Les étudiants ont été invités à donner leur avis sur douze services avec lesquels ils sont susceptibles d'être en contact:

- Le conseiller ou la conseillère aux études de leur faculté
- Le secrétariat de leur faculté
- La bibliothèque de leur faculté
- Le secrétariat de leurs instituts
- La cafétéria de leur faculté
- Le service de l'égalité des chances
- Le service d'immatriculation et mobilité (SIM)
- Le service informatique (SITEL)
- Le secteur Qualité
- Le centre de carrière
- Le service social
- Le service des sports

### **Les questions posées**

Pour tenter d'obtenir une vue d'ensemble des rapports que les étudiants entretiennent avec ces services, nous avons choisi quatre questions suffisamment générales qui puissent convenir si possible à tous les cas de figure. Pour chacun des services, quatre questions identiques ont été reprises. Elles étaient formulées ainsi :

1. *Avez-vous eu des contacts avec le service .... ? (réponse : oui /plutôt oui / plutôt non /non)*
2. *D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités? (réponse : oui /plutôt oui / plutôt non /non)*
3. *Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (question ouverte)*
4. *En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (question ouverte)*

### ***Le taux de réponses***

Un tiers des étudiants de l'Unine a répondu au questionnaire en ligne. Les 1456 répondants viennent des différentes Facultés et représentent les années d'études du bachelor aussi bien que du master. Ce taux de participation est plus faible que les taux obtenus pour l'évaluation périodique des enseignements. Il est possible que les étudiants se soient sentis moins concernés par l'appréciation des services que par l'appréciation des cours qu'ils suivent. Notons toutefois que les étudiants, habitués à recevoir chaque semestre des questionnaires dans le cadre de l'évaluation des enseignements, n'ont apparemment pas été surpris par le fait d'être invités à donner aussi leur avis sur les services administratifs et techniques.

### ***L'analyse des résultats***

Une analyse statistique de ces données a été réalisée pour examiner les réponses par service, selon le niveau d'études et par faculté. Les réponses aux deux questions ouvertes (questions 3 et 4) apportent des éléments qualitatifs très utiles pour saisir la nature des aspects tant positifs que négatifs relevés par les étudiants.

Nous présentons dans ce document une synthèse des réponses obtenues pour chaque service. Une analyse des réponses selon la faculté ou selon le degré d'études n'est effectuée que lorsqu'une disparité est manifeste. Concernant les très nombreuses remarques des étudiants (plus de 3000), nous nous sommes attachés dans ce rapport à mettre en évidence les principaux thèmes qui reviennent dans leurs réponses.

## Les conseillers et conseillères aux études - Nombre de répondants : 1210

### Avez-vous eu des contacts avec le Conseiller aux études de votre faculté?

jamais		515	43%
une ou deux fois		484	40%
plusieurs fois		196	16%
fréquemment		15	1%
<b>Total</b>		<b>1210</b>	<b>100%</b>

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		261	31%
plutôt oui		373	45%
plutôt non		128	15%
non		70	8%
<b>Total</b>		<b>832</b>	<b>100%</b>

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 274)

Les remarques positives sont nombreuses. Les étudiants relèvent fréquemment l'amabilité des conseillers ou conseillères auxquels ils se sont adressés, leur disponibilité, leur ouverture ou encore leur écoute. Ils soulignent aussi leurs compétences et leur efficacité. Des étudiants relèvent combien ils ont appréciés les solutions qui ont été trouvées et la précision des informations obtenues. Ils mentionnent le soutien qu'ils ont obtenu, l'aide et aussi les encouragements reçus.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 164)

Les remarques critiques portent sur plusieurs points qui ne concernent pas toujours l'ensemble des facultés. Les étudiants mentionnent à plusieurs reprises la difficulté à prendre rendez-vous et des horaires d'ouverture jugés inadéquats. La coordination avec les secrétariats des facultés semble quelquefois difficile ; des étudiants confrontés à des situations particulières ont l'impression que les conseillers et les secrétariats se renvoient la balle. Les étudiants relèvent parfois des désaccords entre les informations reçues et les règlements étude ou d'examen. Les explications obtenues sont trouvées quelques fois imprécises ou difficiles à saisir.

Plus de la moitié des étudiants ont eu un contact avec le conseiller aux études de leur Faculté. Ces contacts s'avèrent un peu plus fréquents en sciences et en droit, que dans les autres facultés. Notons encore que les conseillers sont sollicités par les étudiants tout au long de leurs études. Les trois quarts des étudiants ont d'une manière générale trouvé l'accueil et l'appui attendu. Les remarques positives (deux fois plus nombreuses que les remarques critiques) expriment de différentes manières la qualité de l'accueil et de l'aide obtenue. Les remarques critiques sont quant à elles de deux ordres selon qu'elles portent sur des aspects organisationnels (telle la contrainte des horaires) ou sur le traitement des questions posées par les étudiants et le degré de précision, de clarté, ou de compatibilité des réponses fournies.

## Le secrétariat de votre Faculté - Nombre de répondants : 1188

### Avez-vous eu des contacts avec le secrétariat de votre Faculté ?

jamais		198	17%
une ou deux fois		511	43%
plusieurs fois		410	35%
fréquemment		69	6%
Total		1188	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		504	50%
plutôt oui		404	40%
plutôt non		79	8%
non		23	2%
Total		1010	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 378)

De très nombreuses remarques soulignent l'accueil sympathique, l'amabilité, l'écoute et la disponibilité que les étudiants trouvent auprès du secrétariat de leur Faculté. Des étudiants apprécient tout particulièrement les conseils et l'aide qu'ils ont reçu, la précision et aussi la rapidité des réponses obtenues.

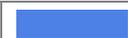
### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 115)

Plusieurs étudiants signalent la contrainte des horaires d'ouverture du secrétariat. Il arrive que le temps d'attente soit long ou qu'une réponse arrive trop tard. Quelques remarques évoquent un accueil parfois assez froid qui donne l'impression à l'étudiant de déranger. Des étudiants estiment dans certains cas avoir reçu des informations parfois floues, peu précises ou contradictoires, avec parfois un renvoi au secrétariat de l'institut.

La fréquentation du secrétariat des Facultés varie beaucoup selon les étudiants. Alors que certains d'entre eux (un sur six) n'ont jamais eu de contact avec le secrétariat de leur Faculté, d'autres le sollicitent fréquemment. On peut relever des différences sensibles selon les Facultés : en lettres et sciences humaines le secrétariat est manifestement plus sollicité que dans les autres Facultés. Il s'avère aussi que les contacts avec le secrétariat augmentent au cours des années d'études. D'une manière générale la grande majorité des étudiants (9 sur 10) se disent satisfaits de l'accueil et de l'appui qu'ils ont rencontré auprès du secrétariat. Les très nombreuses remarques positives des étudiants témoignent concrètement de la qualité de cet accueil. Les remarques critiques (trois fois moins nombreuses) portent en particulier sur la contrainte des horaires d'ouverture ; le sentiment parfois de déranger ; ou encore sur le fait de ne pas avoir pu obtenir la réponse précise souhaitée.

## Les bibliothèques - Nombre de répondants : 1165 étudiants

### Avez-vous eu des contacts avec les bibliothécaires de votre Faculté?

jamais		300	26%
une ou deux fois		441	38%
plusieurs fois		294	25%
fréquemment		130	11%
Total		1165	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		442	49%
plutôt oui		371	41%
plutôt non		62	7%
non		22	2%
Total		897	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 274)

Les réponses des étudiants évoquent le plus souvent le bon accueil, la disponibilité des bibliothécaires, leur professionnalisme, leur compétence et leur efficacité. Des étudiants signalent aussi avoir reçu des réponses claires et précises et de bons conseils.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 66)

Les remarques mentionnent un accueil parfois assez froid qui donne à l'étudiant le sentiment de déranger. Des étudiants estiment n'avoir pas toujours reçu de réponse suffisamment précise à leur recherche documentaire.

Un premier constat mérite attention : seul un tiers des étudiants sollicite régulièrement (*plusieurs fois ou fréquemment*) les bibliothécaires. Il convient cependant de prendre en compte les différences marquées entre les Facultés ; les pourcentages d'étudiants qui contactent régulièrement les bibliothécaires vont de 16% en sciences à 59% en droit.

D'une manière générale, la grande majorité de ces étudiants (9 sur 10) ont trouvé l'accueil ou l'aide souhaitée en bibliothèque. Cela est confirmé par le grand nombre de remarques positives, quatre fois plus nombreuses que les remarques critiques.

Une grande partie des remarques porte sur la qualité de l'accueil et la compétence des bibliothécaires. Parmi les réserves exprimées par les étudiants, le sentiment parfois de déranger les bibliothécaires revient à plusieurs reprises.

## Le secrétariat de votre institut - Nombre de répondants : 1114

### Avez-vous eu des contacts avec le secrétariat de votre institut?

jamais		492	44%
une ou deux fois		406	36%
plusieurs fois		173	16%
fréquemment		43	4%
Total		1114	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		323	50%
plutôt oui		258	40%
plutôt non		36	6%
non		23	4%
Total		640	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 157)

Les étudiants soulignent fréquemment la disponibilité des secrétaires d'institut, leur efficacité, leur compétence et leur amabilité. La rapidité avec laquelle ils ont obtenu une réponse ou un appui est aussi mise en évidence.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 27)

Les remarques critiques relativement peu nombreuses portent sur les heures d'ouverture des secrétariats jugées trop contraignantes, une réception parfois peu accueillante, un secrétariat souvent occupé, de longs temps d'attente, de longs délais de réponse, ou encore l'obtention parfois de réponses partielles.

Les secrétariats des instituts sont dans l'ensemble un peu moins sollicités que les secrétariats de la faculté. Un étudiant sur cinq s'adresse *plusieurs fois* ou *fréquemment* au secrétariat d'un institut. Comme pour les secrétariats des facultés, on constate une augmentation des sollicitations au cours des études. D'une manière générale la grande majorité des étudiants (9 sur 10) sont satisfaits de l'accueil ou de l'aide obtenue auprès du secrétariat de leur institut. Les remarques ne sont pas très nombreuses ; les positives (cinq fois plus nombreuses que les remarques critiques) portent sur la disponibilité des personnes, leur amabilité et leur efficacité. Les réserves exprimées concernent les heures d'ouverture souvent contraignantes et quelques difficultés pour obtenir les solutions ou informations recherchées.

## Le Service de l'égalité des chances - Nombre de répondants : 1107

### Avez-vous eu des contacts avec le Service de l'égalité des chances?

jamais		1057	95%
une ou deux fois		34	3%
plusieurs fois		12	1%
fréquemment		4	0%
Total		1107	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		36	35%
plutôt oui		22	21%
plutôt non		8	8%
non		37	36%
Total		103	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 13 )

Les remarques formulées par les étudiants sont ici peu nombreuses en raison du nombre restreint d'étudiants qui ont été apparemment en contact direct avec le service de l'égalité. Ce que ces remarques mettent en évidence est la qualité d'accueil des personnes du service, leur disponibilité, leur compréhension et l'aide obtenue.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 10 )

Les remarques critiques sont de plusieurs natures c'est tout d'abord la localisation actuelle du service jugée trop décentrée. Plusieurs remarques laissent aussi entendre que le service n'a pu répondre aux attentes très diverses des étudiants qui l'ont sollicité. Quelques remarques témoignent d'interrogations quant à son programme d'activité ou encore d'une connaissance partielle de sa mission.

Le nombre d'étudiants qui ont été en contact direct avec le secteur de l'égalité est relativement peu élevé (1 étudiant sur 20). D'une manière générale, concernant la qualité de l'accueil ou de l'aide que les étudiants ont trouvé auprès de ce service, les avis sont partagés. Un peu plus de la moitié des étudiants donnent une réponse positive et soulignent la qualité de l'accueil qui leur a été réservé et la disponibilité des responsables de ce service. Les remarques critiques et les quelques déceptions exprimées révèlent souvent une compréhension partielle des buts de ce service. Les attentes des étudiants à l'égard de ce service ne correspondent pas toutes en effet à sa mission et relèvent probablement, dans certains cas, du service social de l'Université.

## Le Service d'immatriculation et mobilité (SIM) - Nombre de répondants : 1122

### Avez-vous eu des contacts avec le Service d'immatriculation et mobilité (SIM)?

jamais		263	23%
une ou deux fois		702	63%
plusieurs fois		142	13%
fréquemment		15	1%
Total		1122	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		446	53%
plutôt oui		330	39%
plutôt non		51	6%
non		14	2%
Total		841	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 196)

Les nombreuses remarques positives portent sur la qualité de l'accueil que les étudiants ont trouvé auprès de ce service. Les étudiants soulignent la disponibilité et la compétence de son personnel, ils relèvent aussi la précision et la clarté des informations obtenues. Plusieurs étudiants évoquent l'efficacité avec laquelle le service a répondu à leurs demandes.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 63)

Les remarques critiques mentionnent les heures d'ouverture jugées trop limitées, avec souvent des temps d'attentes. Certaines lenteurs ou difficultés sont évoquées pour l'obtention d'un dossier ou lors d'un changement de cursus. Des étudiants relèvent aussi des réponses quelquefois différentes entre le SIM et les secrétariat des Facultés. Quelques étudiants regrettent avoir reçu des informations partielles concernant leur projet de mobilité.

Un grand nombre d'étudiants (trois quart des répondants) ont eu un contact occasionnel avec le Service d'immatriculation et mobilité.

D'une manière générale, la grande majorité des étudiants (plus de 9 sur 10) ont trouvé l'accueil, l'information ou l'aide souhaitée auprès de ce service. Les nombreuses remarques positives viennent préciser les aspects les plus appréciés quant à la qualité de cet accueil.

Les remarques critiques (trois fois moins nombreuses que les positives) sont de deux ordres selon qu'elles portent sur des aspects organisationnels (horaires, délais de réponses) ou sur une attente d'informations plus précises de la part des étudiants, en particulier pour ce qui concerne leurs projets de mobilité.

## Le Service informatique (SITEL) - Nombre de répondants : 1115

### Avez-vous eu des contacts avec le Service informatique (SITEL)?

jamais		634	57%
une ou deux fois		381	34%
plusieurs fois		86	8%
fréquemment		14	1%
Total		1115	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		290	59%
plutôt oui		141	28%
plutôt non		36	7%
non		28	6%
Total		495	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 160)

Les remarques des étudiants mentionnent la qualité de l'accueil, la disponibilité et la compétence des collaborateurs du SITEL, l'aide efficace qu'ils ont reçu, ainsi que les réponses rapides qu'ils ont obtenu par e-mail pour résoudre des problèmes techniques.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 40)

Les remarques critiques portent d'une part sur des aspects organisationnels : accessibilité difficile, horaire d'ouverture jugé inadéquat. L'éloignement du SITEL et l'absence d'antenne dans les Facultés hors Unimail sont évoqués à plusieurs reprises. D'autres remarques mentionnent un accueil parfois assez froid, une impression de déranger, de longs temps d'attentes, ou encore des réponses non obtenues.

Près de la moitié des répondants ont eu un contact occasionnel avec le service informatique. D'une manière générale la grande majorité d'entre eux (près de 9 sur 10) estiment avoir reçu l'accueil et l'aide souhaités. Les réponses varient quelque peu selon la Faculté : le taux de satisfaction va de 77% en droit, à 93% en sciences économiques.

Les remarques des étudiants soulignent à plusieurs reprises la rapidité des réponses obtenues et l'efficacité des collaborateurs du service à la résolution des problèmes rencontrés.

Les remarques critiques (quatre fois moins nombreuses que les positives) portent principalement sur l'accessibilité du SITEL, liés notamment à sa localisation à Unimail, ainsi que sur différents problèmes techniques particuliers pour lesquels des étudiants n'ont pas reçu l'accueil et l'appui qu'ils attendaient.

## Le Secteur Qualité - Nombre de répondants : 1092

### Avez-vous eu des contacts avec le Secteur Qualité?

jamais		961	88%
une ou deux fois		66	6%
plusieurs fois		55	5%
fréquemment		10	1%
Total		1092	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		56	35%
plutôt oui		70	44%
plutôt non		13	8%
non		20	13%
Total		159	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 25)

Comme le relèvent plusieurs étudiants, les contacts qu'ils ont avec le Secteur qualité se limitent généralement à la réception des questionnaires qu'ils reçoivent chaque semestre, dans le cadre de la procédure d'évaluation des enseignements. C'est sur cette procédure que les étudiants se prononcent. Plusieurs étudiants soulignent ainsi l'intérêt qu'il porte à la démarche d'évaluation des cours et apprécient de pouvoir donner leur opinion à l'aide de questionnaires simples et efficaces.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 15)

Plusieurs étudiants souhaiteraient pouvoir procéder plus systématiquement à l'évaluation des cours qu'ils suivent. Des remarques portent aussi sur l'adéquation des items des questionnaires jugés trop vagues ou répétitifs. Quelques remarques critiques portent encore sur le faible apport de ces évaluations à l'amélioration de certains enseignements.

Le Secteur qualité est connu des étudiants essentiellement par le biais des questionnaires qu'ils reçoivent chaque semestre pour l'évaluation des cours. C'est rare que les étudiants sollicitent personnellement les collaborateurs de ce secteur. Une trentaine d'étudiants disent néanmoins ne pas avoir trouvé l'accueil ou l'aide souhaités. Leurs remarques confirment que ces étudiants s'expriment ici spécifiquement sur la procédure d'évaluation des cours. Les remarques positives soulignent l'intérêt que les étudiants portent à ces évaluations et combien ils apprécient de pouvoir ainsi donner leur opinion sur les cours suivis. Des remarques critiques visent les items des questionnaires et surtout le manque de systématisme des évaluations ; quelques étudiants mettent encore en doute l'effet réel de la démarche sur l'amélioration de certains enseignements.

## Le Centre de carrière - Nombre de répondants : 1086

### Avez-vous eu des contacts avec le Centre de carrière?

jamais		1022	94%
une ou deux fois		57	5%
plusieurs fois		5	0%
fréquemment		2	0%
Total		1086	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		25	26%
plutôt oui		33	34%
plutôt non		17	18%
non		21	22%
Total		96	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 18 )

Les remarques portent principalement sur l'intérêt des séminaires organisés et leur utilité. La disponibilité et la qualité de l'accueil trouvé auprès de ce service sont aussi relevées. Quelques étudiants soulignent encore la clarté des réponses et des informations obtenues.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 8)

Les quelques remarques portent surtout sur un des séminaires organisés qui n'a pas répondu aux attentes de chacun. Une critique mentionne la communication peut-être encore insuffisante de ce service auprès des étudiants.

Peu d'étudiants ont eu un contact direct avec le Centre de carrière nouvellement créé et les réactions recueillies sont par conséquent encore peu nombreuses. Lorsqu'ils sont interrogés sur l'accueil et l'aide obtenue auprès de ce service, les réponses des étudiants se révèlent partagées. Les commentaires des étudiants permettent de comprendre la nature de ces appréciations contrastées: ce qui est apprécié est la qualité de l'accueil trouvé auprès du Centre de carrière et l'intérêt des activités qu'il met en oeuvre. Les critiques formulées portent quant à elles spécifiquement sur le déroulement d'un séminaire qui manifestement n'a pas répondu aux attentes de tous les participants.

## Le Service social - Nombre de répondants : 1088

### Avez-vous eu des contacts avec le Service social?

jamais		1011	93%
une ou deux fois		54	5%
plusieurs fois		19	2%
fréquemment		4	0%
Total		1088	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		48	49%
plutôt oui		25	26%
plutôt non		6	6%
non		19	19%
Total		98	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 24)

Les remarques positives mettent en évidence l'accueil et la qualité de l'écoute, la rapidité avec laquelle les étudiants ont obtenu un soutien ou une information utile et de bons conseils. La clarté et l'adéquation des réponses et des solutions trouvées sont aussi plusieurs fois mentionnés.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 8)

Quelques remarques critiques témoignent d'une certaine incertitude des étudiants quant au rôle exacte de ce Service et d'un besoin d'une meilleure information sur sa fonction. En outre, trois ou quatre étudiants expriment leurs regrets de ne pas avoir reçu l'aide concrète qu'ils espéraient.

Le nombre de répondants qui ont eu des contacts avec le service social sont relativement peu nombreux (7%). D'une manière générale les trois quarts de ces étudiants estiment avoir trouvé un très bon accueil et une écoute attentive auprès de ce service. Les quelques avis critiques semblent surtout provenir d'étudiants qui ont une connaissance partielle du rôle de ce Service et de son champ d'action.

## Le Service des sports - Nombre de répondants : 1094

### Avez-vous eu des contacts avec le Service des sports?

jamais		494	45%
une ou deux fois		387	35%
plusieurs fois		146	13%
fréquemment		67	6%
Total		1094	100%

### D'une manière générale, avez-vous trouvé l'accueil, les informations ou l'aide souhaités?

oui		403	68%
plutôt oui		163	27%
plutôt non		20	3%
non		7	1%
Total		593	100%

### Qu'avez-vous particulièrement apprécié ? (nombre de remarques : 137)

Les nombreuses remarques positives mentionnent la grande qualité de l'offre proposée par ce Service. Le grand choix d'activités bien organisées est très apprécié. Les étudiants soulignent aussi le bon accueil, la disponibilité et la cordialité rencontrés auprès des collaborateurs de ce service.

### En quoi ces contacts n'ont pas répondu à vos attentes ? (nombre de remarques : 31)

Les remarques critiques portent sur les horaires du secrétariat du service jugés trop restreints ou peu compatibles avec les disponibilités des étudiants. Quelques remarques évoquent des procédures d'inscriptions parfois difficiles à effectuer par internet ou encore des problèmes d'information rencontrés par les étudiants au sujet notamment des cours déjà complets, des listes d'attentes, ou encore des cours supprimés

Plus de la moitié des répondants ont été en contact avec le service des sports. D'une manière générale, la très grande majorité (95%) d'entre eux y ont trouvé l'accueil et les informations qu'ils souhaitaient.

Les nombreuses remarques positives des étudiants portent sur la qualité de l'accueil que leur réserve ce Service, mais aussi sur la qualité et la richesse de l'offre d'activités proposées.

Les remarques critiques (quatre fois moins nombreuses que les positives) mentionnent quelques points liés aux horaires du secrétariat ainsi que des problèmes d'inscription ou d'information.

## Les Cafétéria - Nombre de répondants : 1100

### Une dernière question: à la cafétéria de votre Faculté, y allez-vous ...

rarement		198	18%
une ou deux fois		252	23%
plusieurs fois par semaine		275	25%
régulièrement		375	34%
Total		1100	100%

### D'une manière générale, y trouvez-vous un service et une offre satisfaisante?

oui		338	32%
plutôt oui		399	37%
plutôt non		239	22%
non		96	9%
Total		1072	100%

### Qu'appréciez-vous particulièrement dans le service et l'offre de la cafétéria? (nombre de remarques : 445)

Les remarques positives mentionnent systématiquement un service agréable, sympathique, ainsi que la gentillesse, l'amabilité et la bonne humeur du personnel.

### Si ce n'est pas vraiment le cas, en quoi le service ou l'offre de la cafétéria ne répond pas à vos attentes ? (452)

Les nombreuses remarques critiques portent principalement sur les prix trop élevés, l'offre estimée insuffisante, un choix trop limité, le manque de repas chauds, trop peu de menus sains, une qualité des produits qui laissent à désirer, des quantités pas toujours suffisantes. Le manque de place assise (surtout en FLSH) est aussi souvent mentionné.

Une grande majorité des étudiants se rend à la cafeteria de leur faculté. Si certains (18%) n'y vont que rarement, les autres (82%) vont à la cafeteria, chaque semaine plus ou moins régulièrement. D'une manière générale, les deux tiers (69%) d'entre eux trouvent le service et l'offre satisfaisants. Les nombreuses remarques positives portent presque exclusivement sur la qualité des contacts que les étudiants ont avec le personnel des cafeteria, dont ils relèvent l'amabilité et la gentillesse. Les remarques critiques, tout aussi nombreuses, portent pour une très grande part sur le rapport qualité/prix de l'offre des cafeteria et le manque de place à certaines heures surtout en FLSH.

## BILAN ET PERSPECTIVES

---

Au terme de la présentation des réponses obtenues pour chacun des services considérés, il convient de mettre en évidence le tableau d'ensemble qui se dégage de ces résultats. Nous présentons cette synthèse des résultats en cinq points.

### *La participation des étudiants*

Encore plus que le taux de participation des étudiants (33%) à cette enquête-sondage, le nombre de remarques tant positives que critiques (plus de 3000) révèle l'attention que les étudiants ont porté à cette occasion de donner systématiquement leur avis sur les services auxquels ils s'adressent tout au long de leurs études.

### *Des services diversement sollicités*

Cette enquête fournit pour la première fois une vue d'ensemble de la fréquence des contacts que les étudiants ont avec les services considérés. Les secrétariats de Faculté sont manifestement les plus sollicités (83% des répondants les ont contactés), suivi du service d'immatriculation (77%) et des bibliothèques (74%), sans oublier les cafeterias fréquentées par une grande majorité des étudiants. Des services aux missions plus spécialisées tel le Service social, le Service de l'égalité ou le Centre de carrière sont sollicités par 5 à 10% des étudiants. Relevons encore le cas particulier du Secteur Qualité plus sollicitant (par l'envoi des questionnaires à tous les étudiants) que sollicité par les étudiants. Notons que cette diversité d'engagement des services a pu créer dans certains cas quelque incertitude quant à la manière de comprendre la question posée : « avez-vous eu des contacts avec le Service ... ? ».

### *Des taux de satisfaction souvent très élevés*

Les étudiants ont-ils trouvés auprès des différents services l'accueil, les informations ou l'aide souhaités? Les taux de réponses positives (*oui + plutôt oui*) sont dans l'ensemble très élevés. Il est important de relever que les services les plus systématiquement sollicités par les étudiants (secrétariats, bibliothèques, SIM, SITEL, Service des sports) ont des taux de réponses positives autour de 90%. Ce qui témoigne d'un haut degré général de satisfaction chez les étudiants. Pour les services aux missions plus particulières qui ne s'adressent pas nécessairement à tous les étudiants, les taux de réponses positives se situent entre 55% et 80 % et sont à interpréter dans chaque cas à l'aide des remarques et commentaires des étudiants.

### *Une qualité d'accueil, des réponses et une aide bien appréciés*

Les remarques positives, tous services confondus, sont très nombreuses (plus de 2000). Elles sont deux fois plus nombreuses que les remarques critiques. Qu'est-ce que les étudiants ont particulièrement apprécié ? La très grande majorité des remarques évoquent la qualité d'accueil, la disponibilité, la compétence professionnelle des collaborateurs et collaboratrices, ainsi que leur efficacité à trouver des solutions, ou encore à fournir des réponses et de l'aide. Les étudiants sont aussi très sensibles à la qualité humaine des relations établies. D'autres remarques, moins nombreuses, portent plus spécifiquement sur les activités des services, l'importance de leur mission, de leur offre, ou encore de leur action.

### *Des contacts qui n'ont pas tous répondu aux attentes*

Invités à signaler en quoi les services n'ont pas répondu à leurs attentes, les étudiants se sont attachés à relever les points faibles qu'ils perçoivent. Les remarques critiques portent parfois sur l'accueil froid trouvé quelquefois auprès des services, le sentiment parfois de déranger, ou sur des

demandes restées sans réponses ou traitées que partiellement. Mais ces remarques sont très peu nombreuses par rapport à celles qui relèvent des éléments organisationnels susceptibles de compliquer la vie des étudiants (horaire d'ouverture des secrétariats trop restreint, localisation inadaptée de certains services, longue attentes de réponses, etc.). Notons encore que sur le millier de remarques critiques, près de la moitié portent sur les cafeterias et la qualité de leur offre.

### *Conclusion*

Même s'il ne s'agit que d'un sondage, les réponses réunies permettent de dresser un tableau d'ensemble bien utile pour faire le point sur le regard des étudiants à l'égard des services administratifs et techniques de l'UniNe. L'analyse des réponses montre en premier lieu combien les points forts des services reposent sur les qualités relationnelle et professionnelle des collaborateurs et collaboratrices, qualité que les étudiants soulignent de manière constante. Dans les points faibles, de nombreux aspects de fonctionnement sont signalés ; ils sont susceptibles de faire ultérieurement l'objet d'une analyse plus précise au sein des services pour examiner les réponses qui peuvent y être apportées.