

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

## IUT Le Creusot

## Juin 2024

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 29 janvier au 29 mars 2024.

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.

Au global, nous avons eu 5 475 réponses sur 25 491<sup>1,2</sup> étudiants interrogés soit un taux de retour de 21,48%.

Ce taux est en baisse de presque 1 point par rapport à l'année dernière.

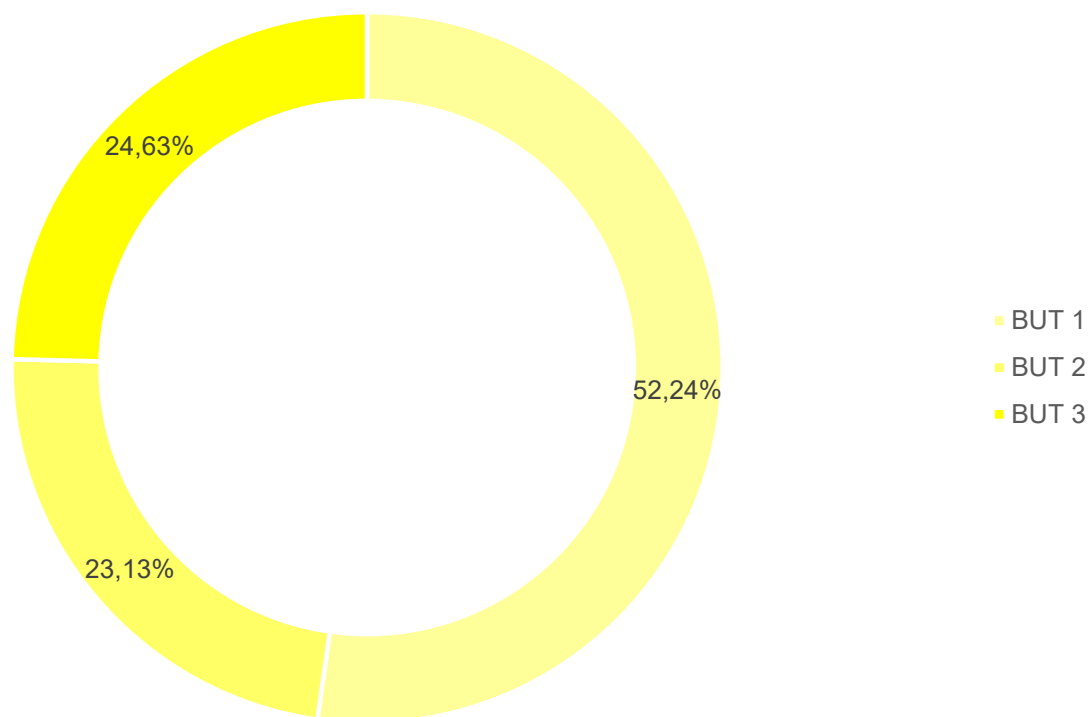
Les questions – hormis celles relatives à l'identification des étudiants - n'étant pas obligatoires, certaines ont un taux de retour inférieur.

Le nombre de réponses par question sera détaillé lors de l'analyse.

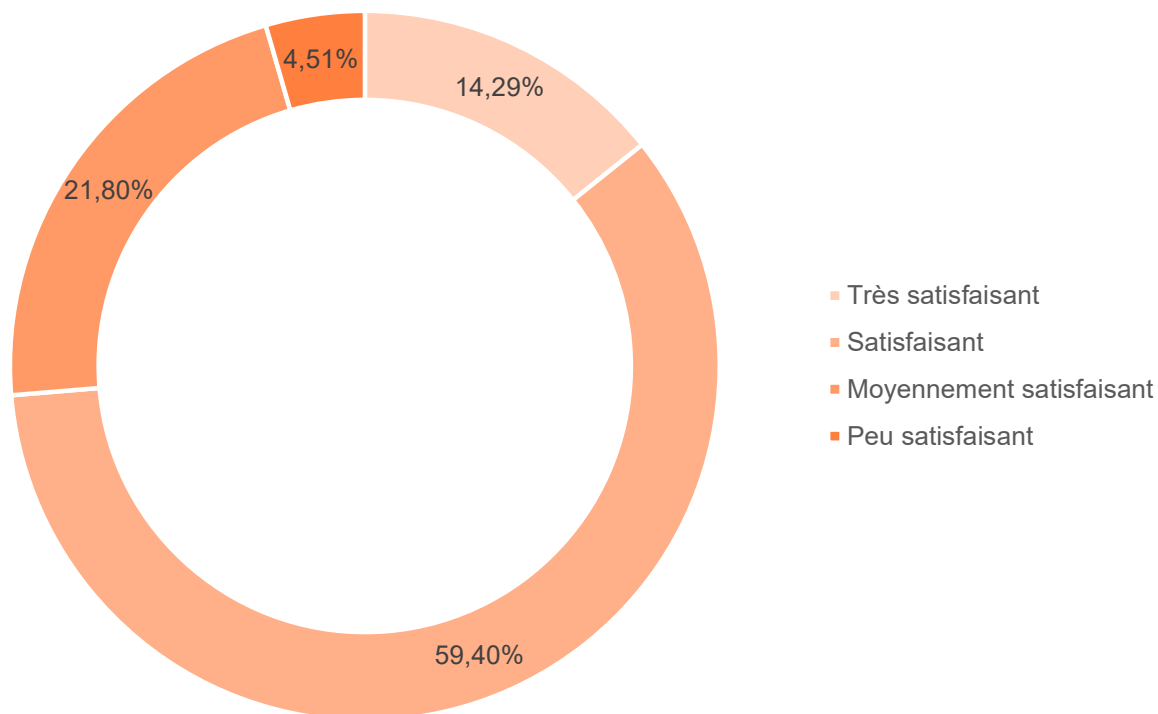
<sup>1</sup> Hors IFSI, IFEN, IFMK, IRTESS, HDR, CPGE, DU et DIU (formation continue)

<sup>2</sup> et hors étudiants inscrits à l'UFR Santé au-delà de la 6<sup>ème</sup> année (nouveau 2024)

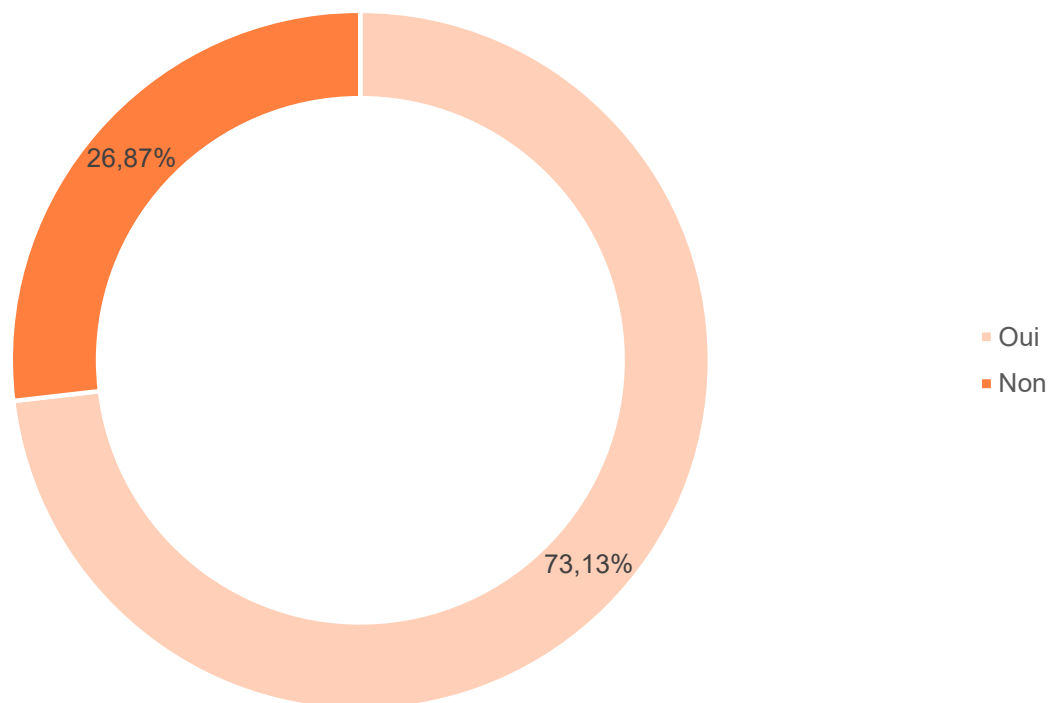
Pour l'IUT du Creusot, nous avons eu 134 répondants soit un taux de retour de 19,8% **(-1,7 points par rapport à 2023)**. Plus de 52% des répondants sont inscrits en 1<sup>ère</sup> année.



73,7% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la signalétique de leur bâtiment **(+8,6 points par rapport à 2023)**.



Plus de 73% des répondants sont satisfaits de la qualité des équipements de leur bâtiment **(+5,2 points par rapport à 2023)**.



Les suggestions d'amélioration :

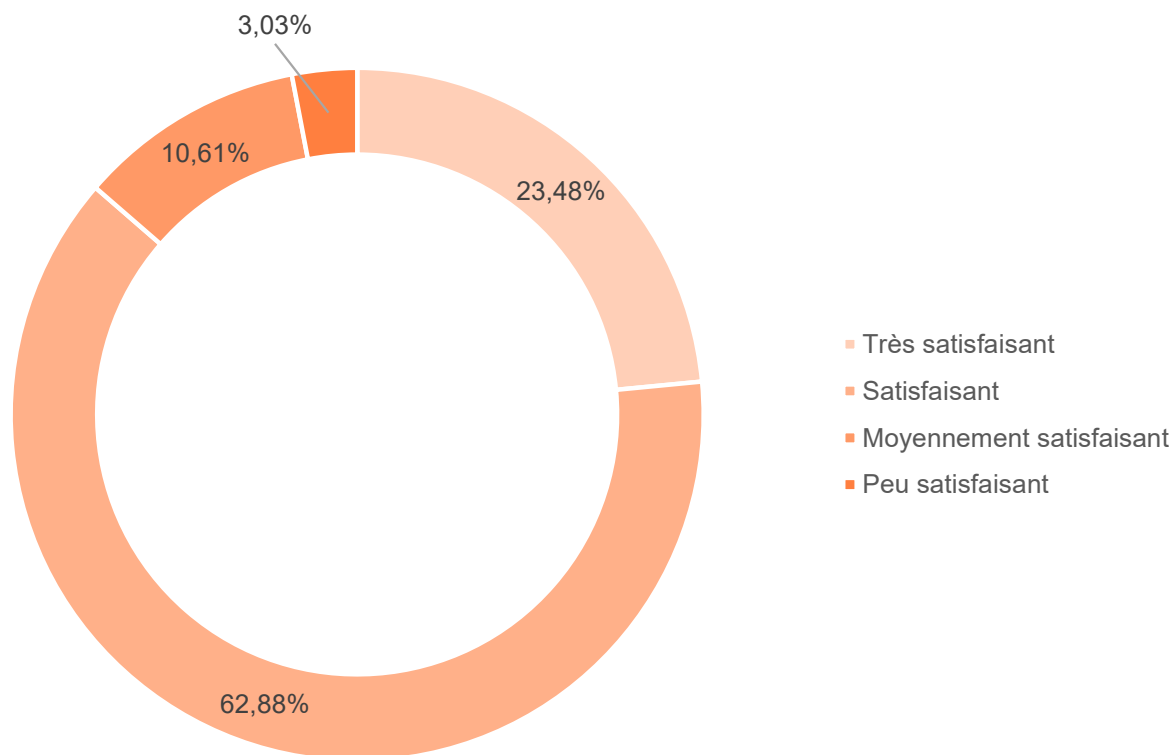
Réclamations	Récurrence
Rénover le bâtiment TC et l'isoler	9
Problème de Wifi et de 4G	7
Avoir des ordinateurs plus modernes (actuellement ils sont sous XP ou Windows 7)	2
Mettre des fauteuils moelleux dans les amphis et salles (mal au dos)	2
Davantage de machines à café et de distributeurs	1
Des tables plus grandes	1
Rénover les arceaux à vélos vers le bâtiment GEII	1

Les suggestions d'amélioration :

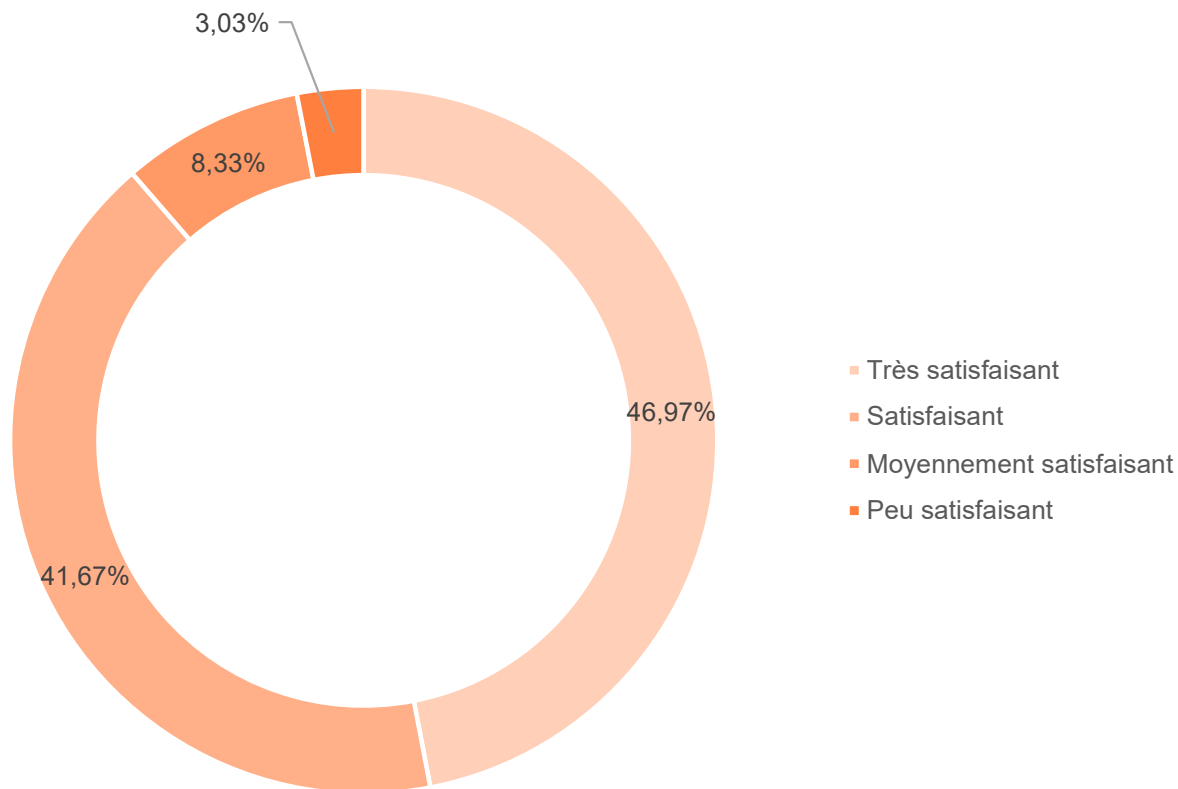
Réclamations ( <i>suite</i> )	Récurrence
Avoir une salle de détente avec des jeux et des espaces pour travailler	1
Avoir des bureaux et chaises adaptés en salle GM R43, la mauvaise ergonomie des postes provoque des douleurs lorsque l'on y reste toute la journée	1
WC en GMP à changer	1
Plus de budget pour les TP de Dimensionnement des structures (GMP)	1
Manque de signalétique	1



Au global, plus de 86% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture de leur service administratif **(- 4,3 points par rapport à 2023)**.

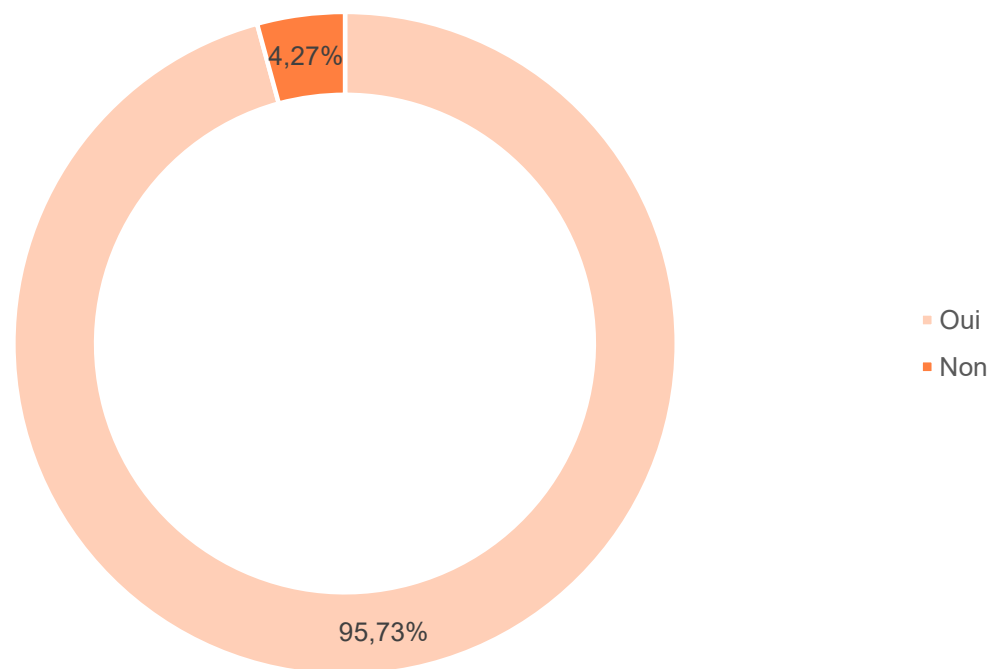


Comme l'année dernière, plus de 88% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil physique de leur service administratif.



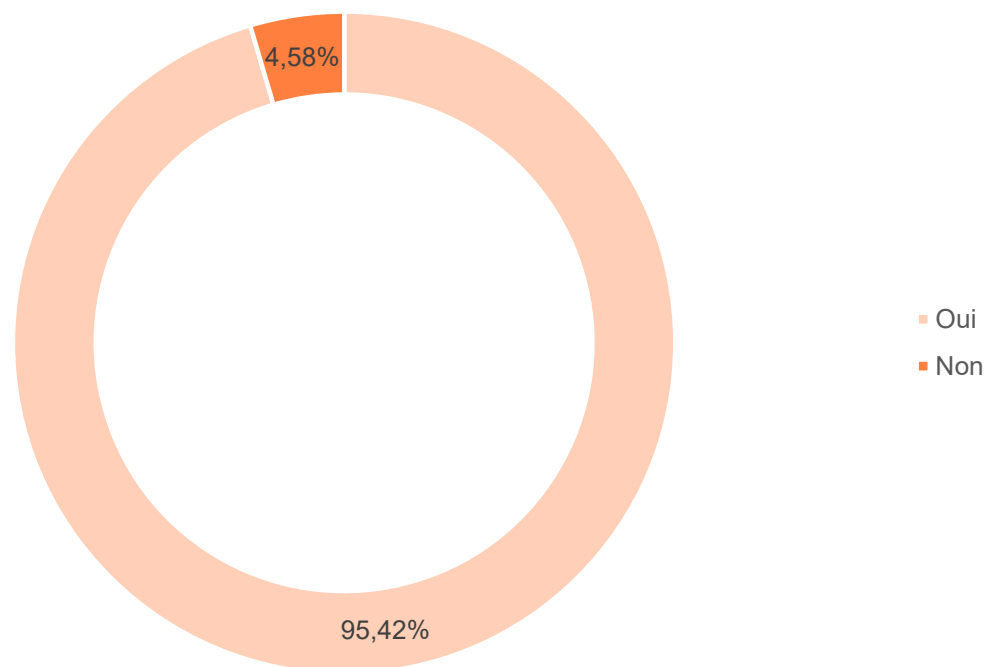
Plus de 95% des répondants sont satisfaits de l'accueil téléphonique de leur service administratif **(-1,7 points par rapport à 2023)**.

*Pour cette question, nous avons eu 117 réponses, soit un taux de retour de 17,28%.*



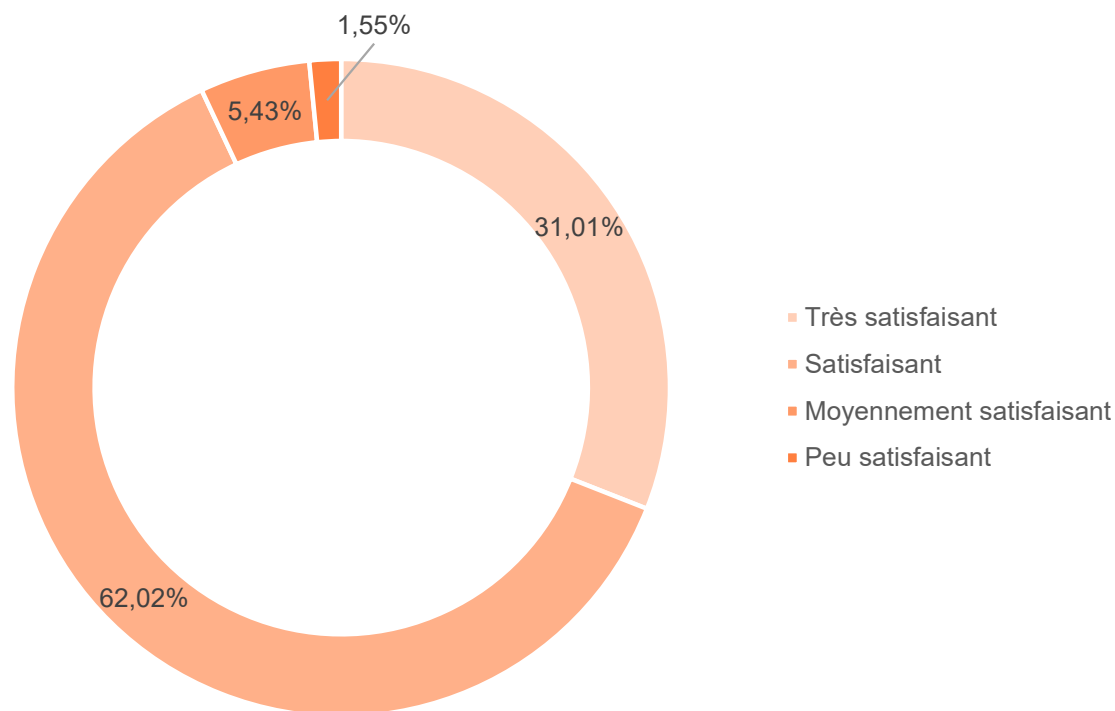
Plus de 95% des répondants sont satisfaits des échanges par mail avec leur service administratif **(-2,2 points par rapport à 2023)**.

*Pour cette question, nous avons eu 131 réponses, soit un taux de retour de 19,35%.*



Comme l'année dernière, 93% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des réponses apportées par leur service administratif.

*Pour cette question, nous avons eu 129 réponses, soit un taux de retour de 19%.*

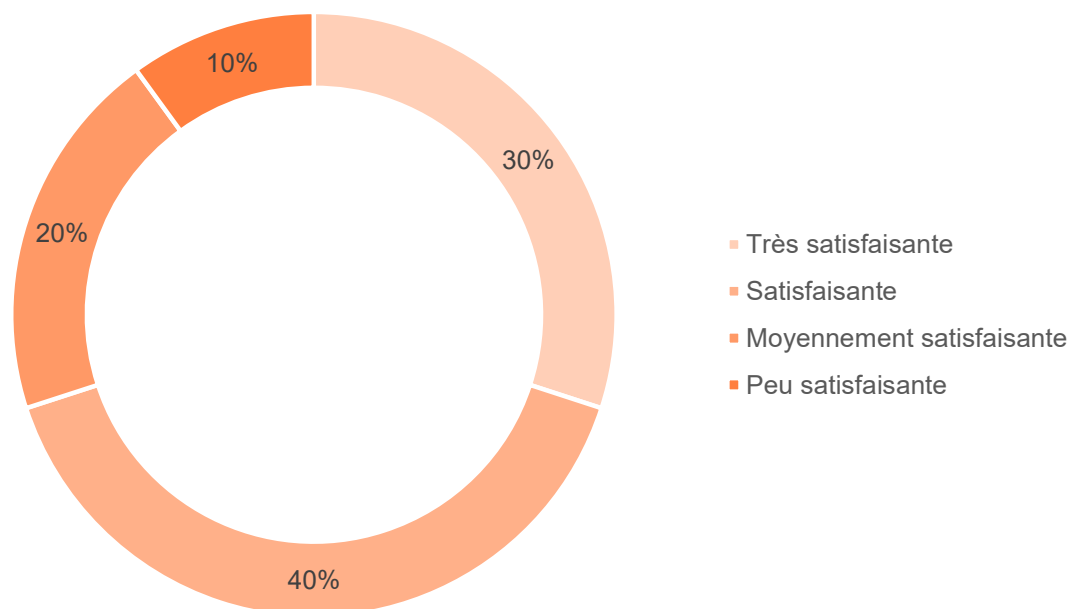


Les suggestions d'amélioration :

Réclamations	Récurrence
Avoir des procédures facilitées et non retardatives	1
Les horaires d'ouverture du secrétariat sont restreints	1

Parmi la population interrogée, 10 étudiants (soit 7,46%) bénéficient d'un tiers temps pour leurs examens.

70% d'entre eux sont satisfaits voire très satisfaits de la mise en place des aménagements d'examen **(+1 point par rapport à 2023)**.



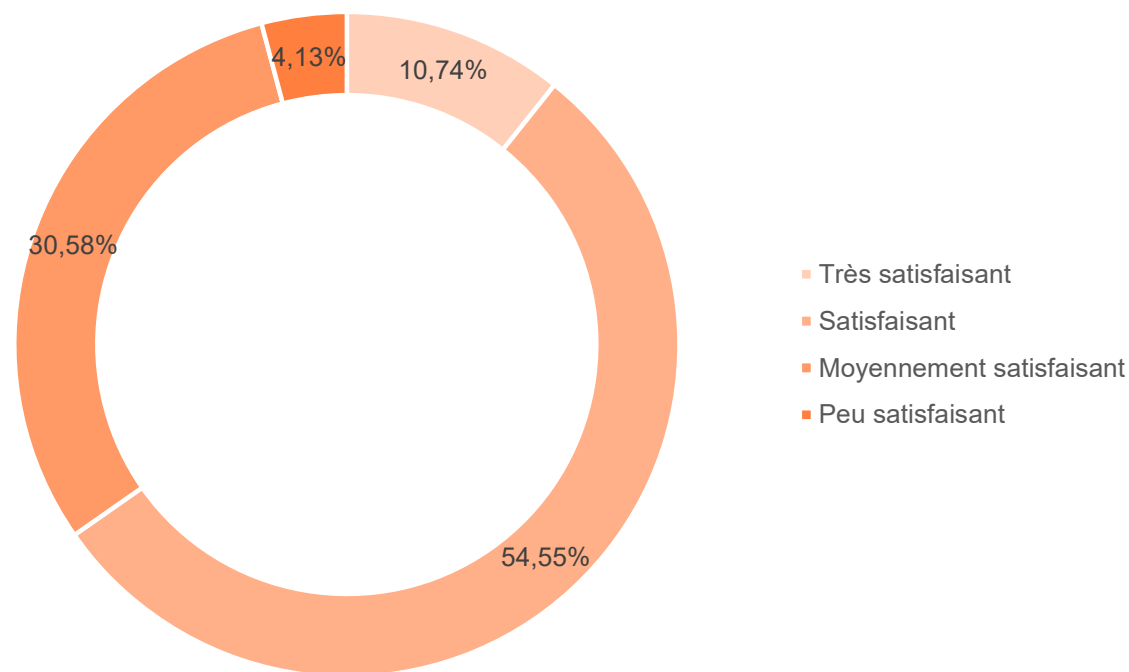
## Les suggestions d'amélioration :

Réclamation	Récurrence
Faire en sorte que nous ne rations pas le début du cours suivant en sortant d'un examen avec notre tiers temps	1
Faire en sorte que nous ne changions pas de salle pour le tiers temps	1



Plus de 65% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du site internet de leur composante.

*Pour cette question, nous avons eu 121 réponses soit un taux de retour de 17,87%.*



## Les suggestions d'amélioration :

Commentaires	Réccurrence
Le site <i>bug</i> souvent	4
Peu intuitif	1
Rafraîchir l'interface	1

Les résultats de cette enquête sont très bons.

La satisfaction liée aux items relatifs au bâtiment est en hausse. On note néanmoins quelques suggestions d'amélioration.

En ce qui concerne la satisfaction liée aux services administratifs, celle-ci est très bonne malgré une légère baisse pour les items liés aux horaires d'ouverture et aux réponses par téléphone et par mail.

Enfin, le site internet de l'IUT obtient un taux de satisfaction de 65%.