

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

Institut Universitaire de la Vigne et du Vin

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^{1,2} 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.

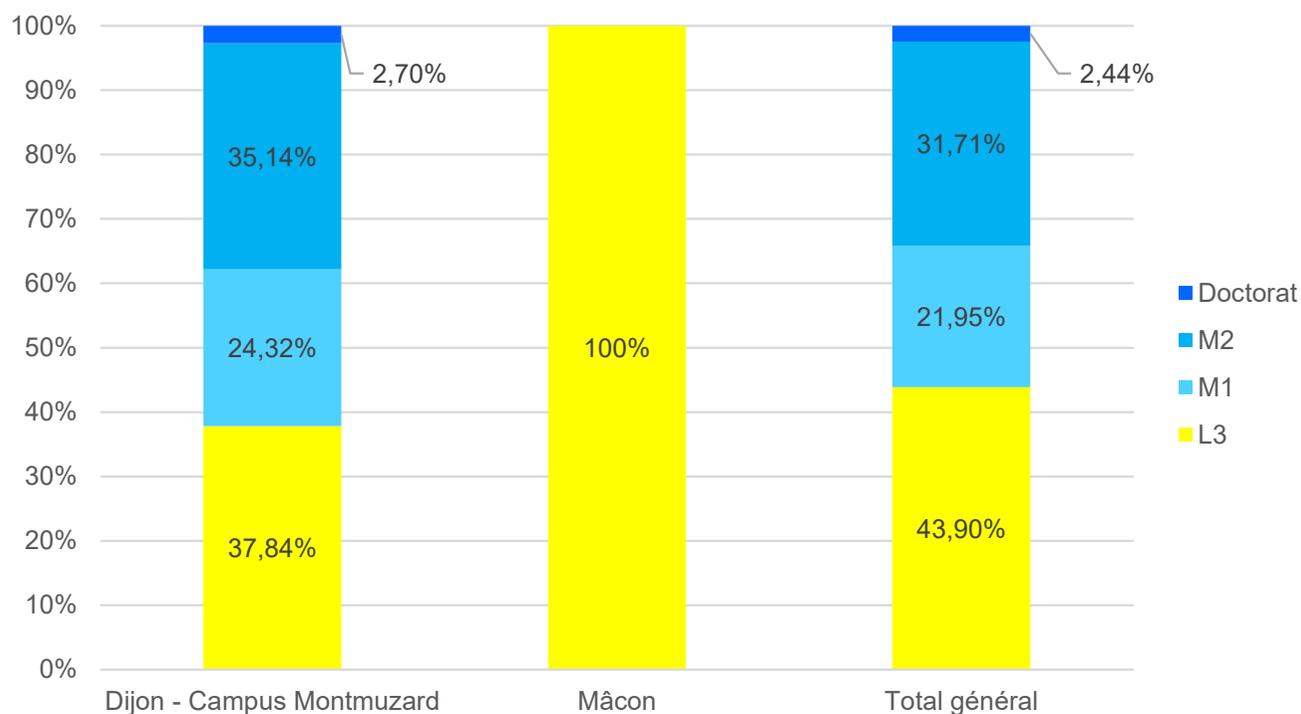
Les questions – hormis celles relatives à l'identification des étudiants - n'étant pas obligatoires, certaines ont un taux de retour inférieur.

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

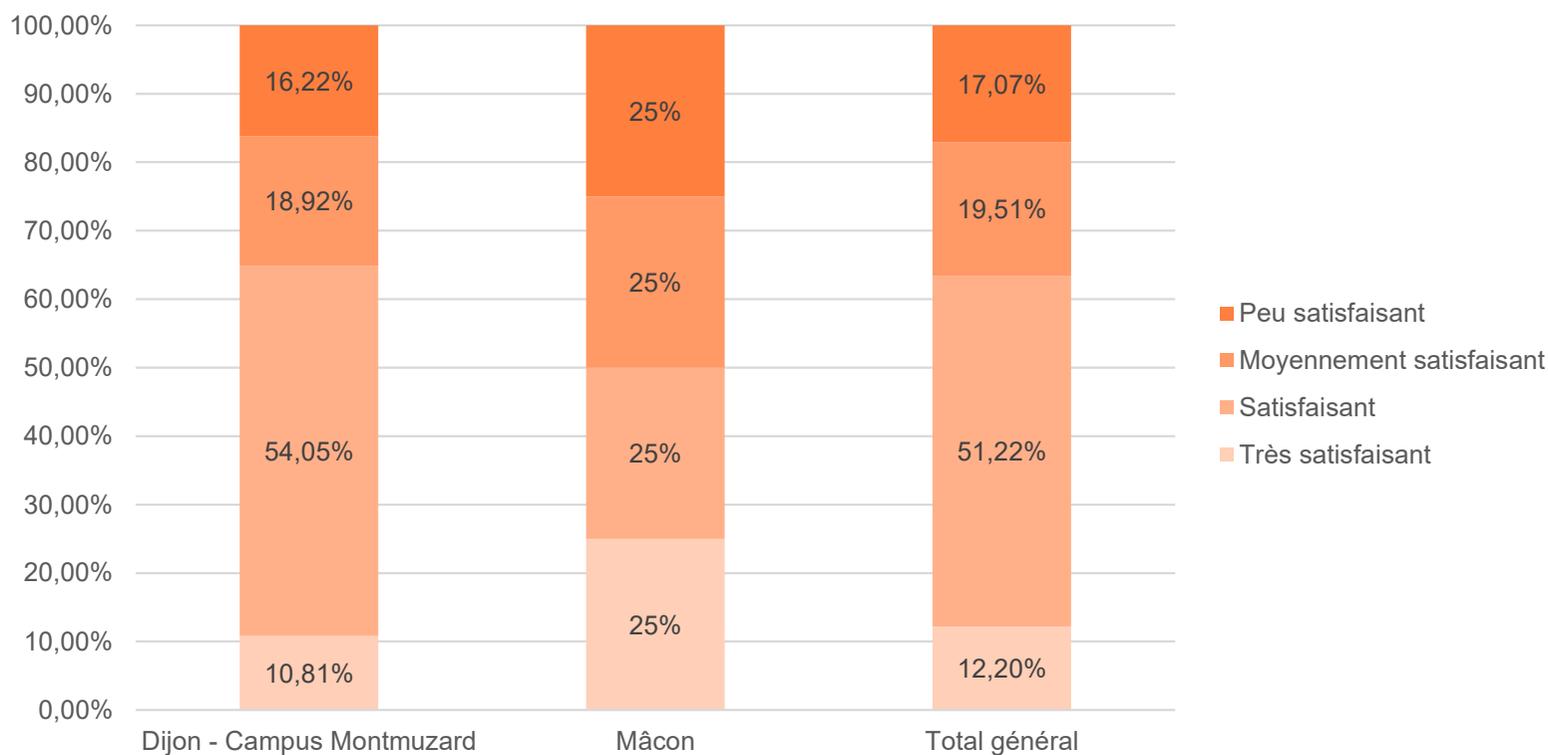
¹ Hors IFSI, IFEN, IFMK, IRTESS, HDR, CPGE, DU et DIU (formation continue)

² et hors étudiants inscrits à l'UFR Santé au-delà de la 6^{ème} année (nouveau 2024)

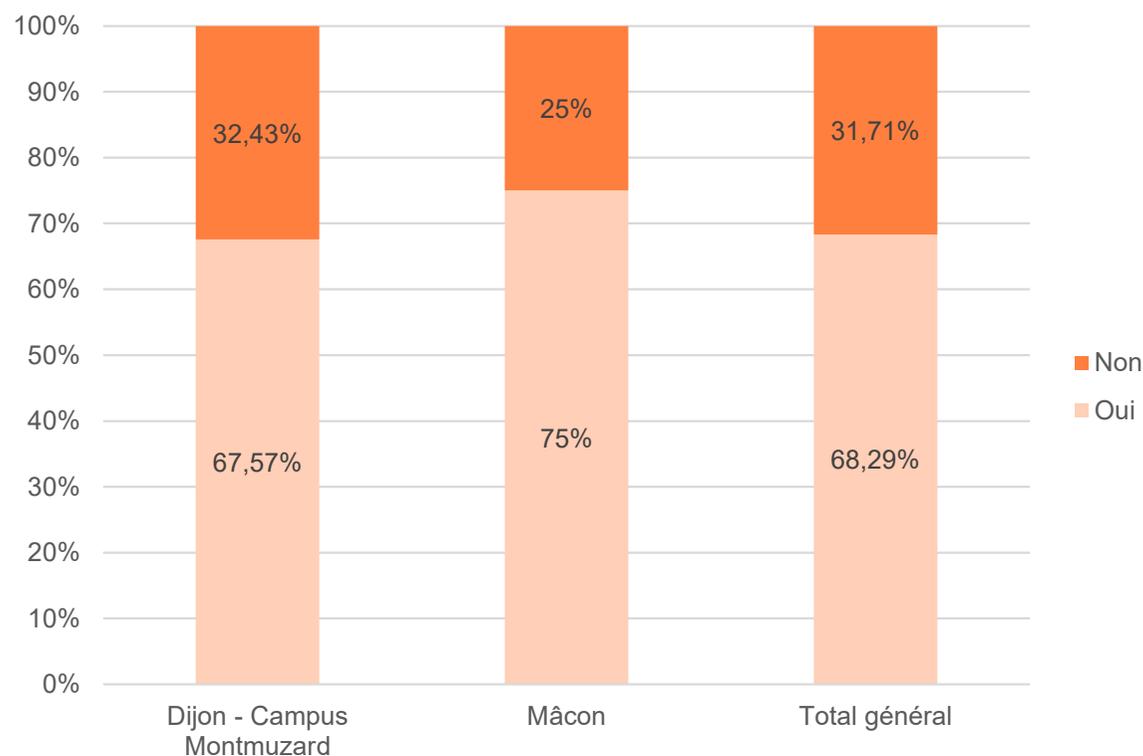
Pour l'IUVV, nous avons eu 41 répondants (dont 4 à Mâcon) soit un taux de retour de 22,53% **(-0,7 point par rapport à 2023)**. Presque 44% des répondants sont inscrits en L3.



Plus de 63% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la signalétique de leur bâtiment **(-13,3 points par rapport à 2023)**.



Plus de 68% des répondants sont satisfaits de la qualité des équipements de leur bâtiment **(-3,8 points par rapport à 2023)**.



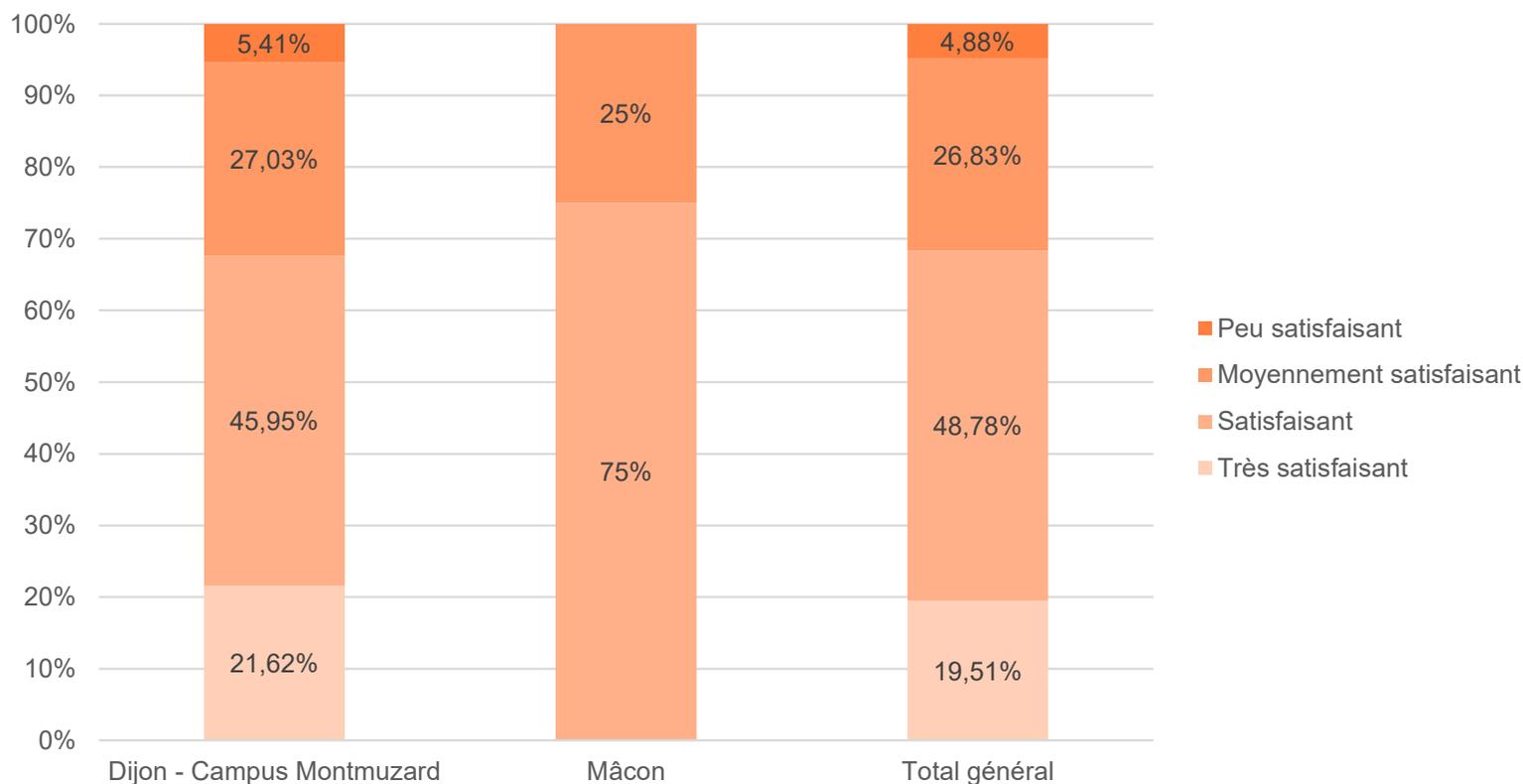
Les suggestions d'amélioration :

Réclamations – Dijon – Campus Montmuzard	Récurrence
Mauvais WIFI	3
Avoir un espace pour se restaurer avec micro-onde	3
Réparer les toilettes pour homme	3
Davantage de prises électriques dans les salles	2
Davantage de places de parking	1
Avoir une salle de convivialité pour passer du temps avec les autres formations	1

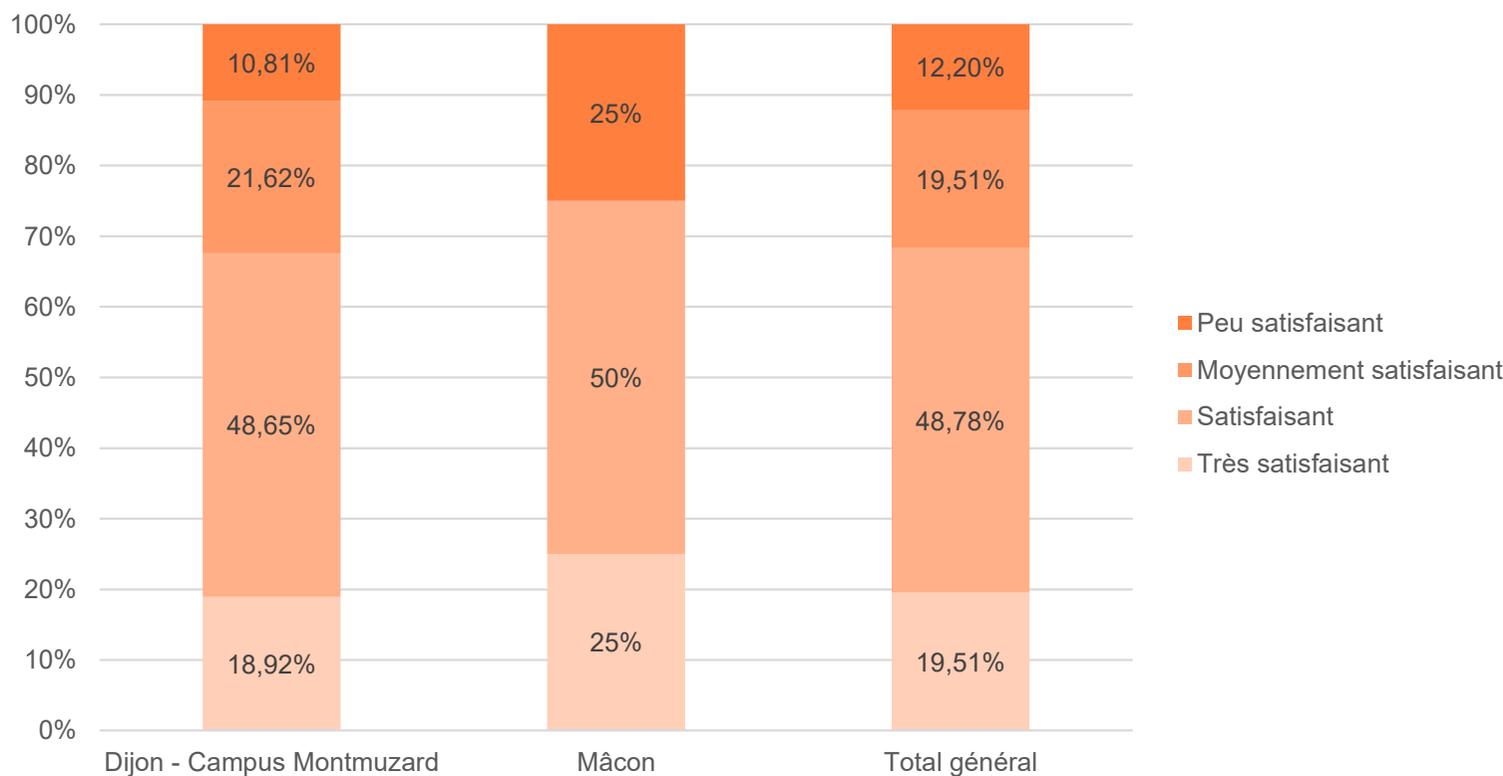
Réclamations – Dijon – Campus Montmuzard (suite)	Récurrance
Avoir une fontaine à eau	1
Machine à café systématiquement en panne	1
Davantage de places en salle informatique	1

Réclamations – Mâcon	Récurrance
Avoir un parking	1
Mauvaise visibilité lors des projections au tableau qui peut venir des lumières ou du vidéoprojecteur	1

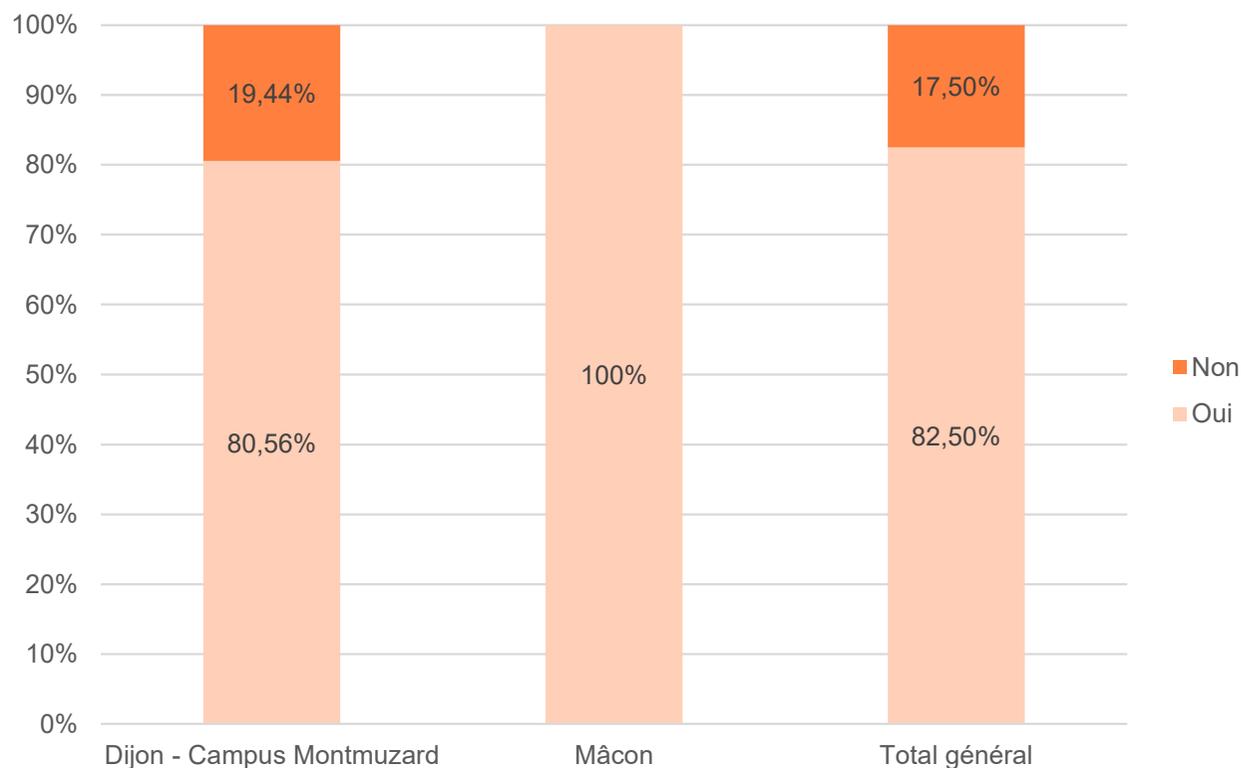
Plus de 68% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture de leur service administratif **(-1,5 points par rapport à 2023)**.



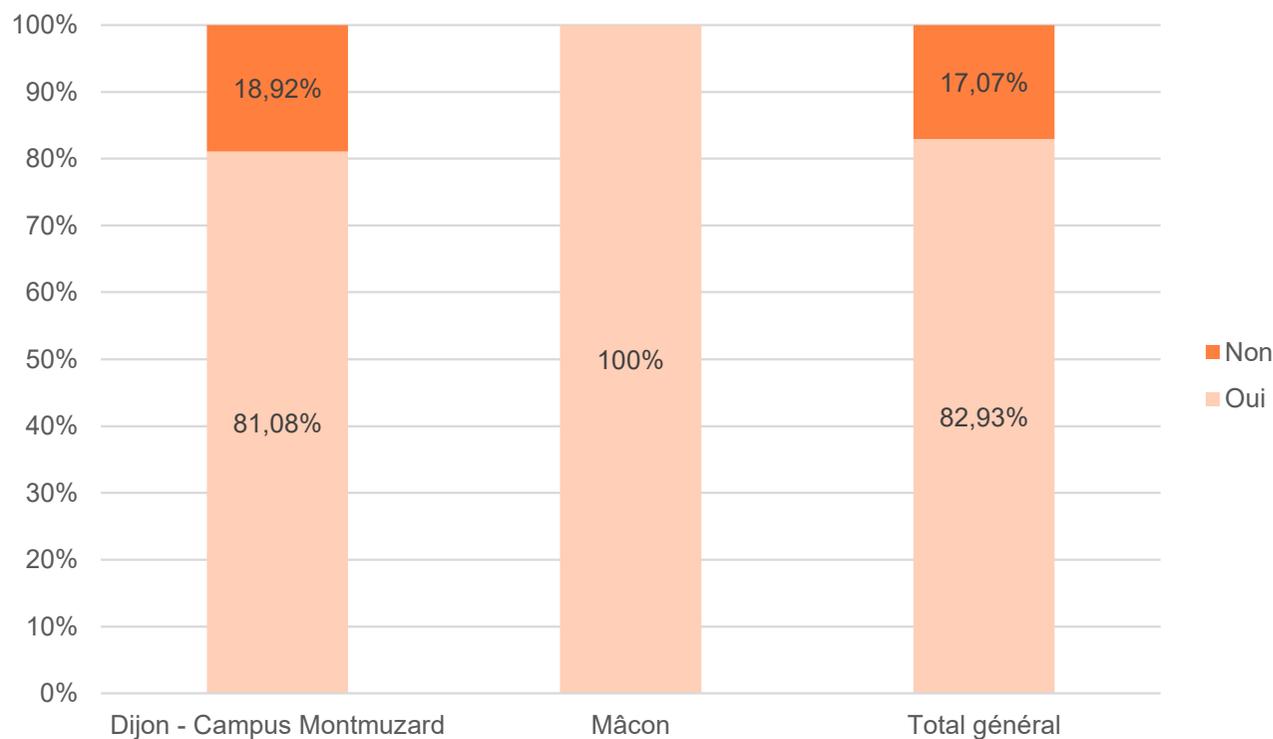
Plus de 68% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil physique de leur service administratif **(-8,5 points par rapport à 2023)**.



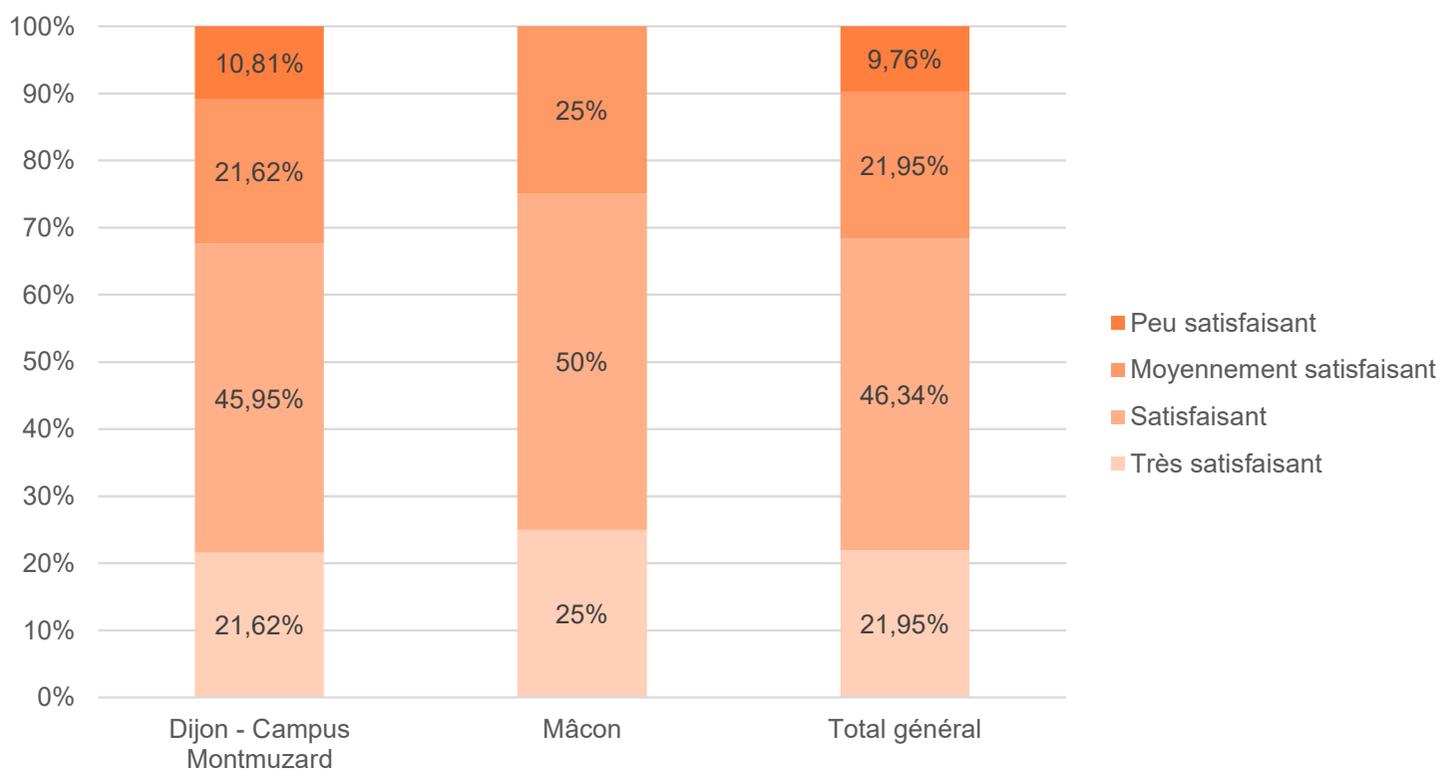
82,5% des répondants sont satisfaits de l'accueil téléphonique de leur service administratif **(+0,45 point par rapport à 2023)**.



Presque 83% des répondants sont satisfaits des échanges par mail avec leur service administratif **(-2,4 points par rapport à 2023)**.



68% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des réponses apportées par leur service administratif **(-3,8 points par rapport à 2023)**.



Les suggestions d'amélioration :

Commentaires – Site de Dijon	Récurrance
Elargir les horaires d'ouverture du bureau	1
Arrêter d'envoyer trois fois les mêmes mails (exemple : Forthem)	1
Les informations méritent d'être transférées plus à l'avance	1
En télétravail un jour sur deux, aimable quand elles ont le temps et en arrêt un jour sur deux	1
Commentaires – Site de Mâcon	1
Des dates d'événement un peu floues malgré des demandes d'informations répétées	1

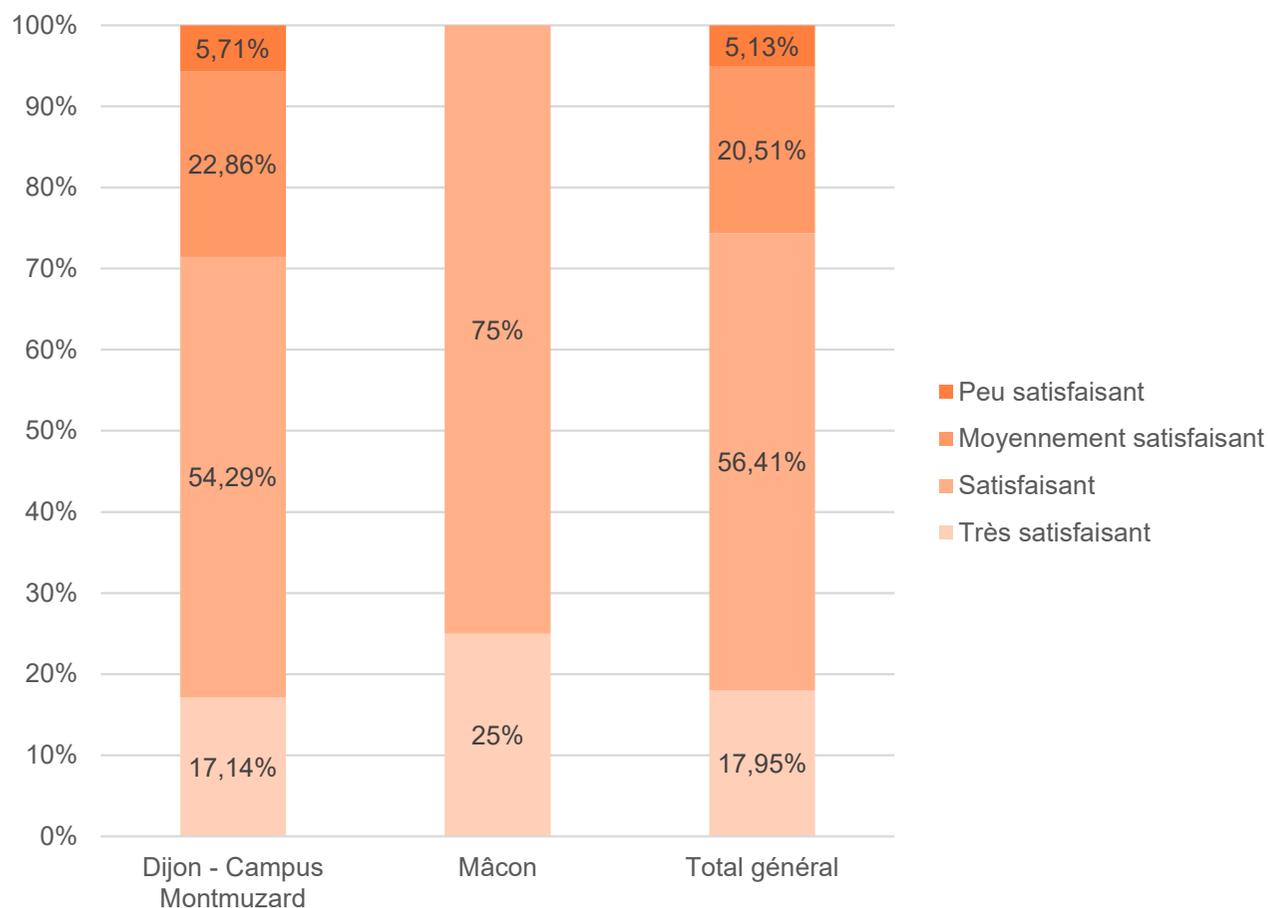
Cette année, nous n'avons pas eu de réponse à cette question.

L'année dernière, 100% des répondants bénéficiant d'un tiers temps pour leurs examens étaient satisfaits de la mise en place des aménagements.

74% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du site internet de leur composante.

Pour cette question, nous avons 39 réponses soit un taux de retour de 21,43%.

Aucune réclamation n'a été formulée



Les résultats de cette enquête sont en baisse cette année mais restent corrects.

Les taux de satisfaction liés aux bâtiments et équipements sont passés en dessous des 70%. Il en est de même pour les items administratifs : horaires d'ouverture des bureaux, accueil physique et qualité des réponses apportées aux usagers.

Pour ce qui est de l'accueil téléphonique et des sollicitations par mail, le taux de satisfaction dépasse les 80%.