



Résultats de l'enquête de satisfaction Usagers
IUVV – Juin 2025

Introduction

Pôle DQP - Mission Qualité – Enquête Usagers IUVV - Juin 2025

Cette enquête est construite dans le cadre de « **Services Publics Plus** ».

L'objectif de ce programme est de faire des **retours d'expérience et des avis des usagers** la clé pour s'inscrire dans une démarche de progrès, à travers une démarche portée par les agents du service public.

L'enquête a été active du 27 janvier au 31 mars 2025.

Le questionnaire a été envoyé par courriel 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 5 664 réponses sur 25 628^{1,2} étudiants interrogés soit un taux de retour de 22,10%.

Ce taux est en hausse de 0,6 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.

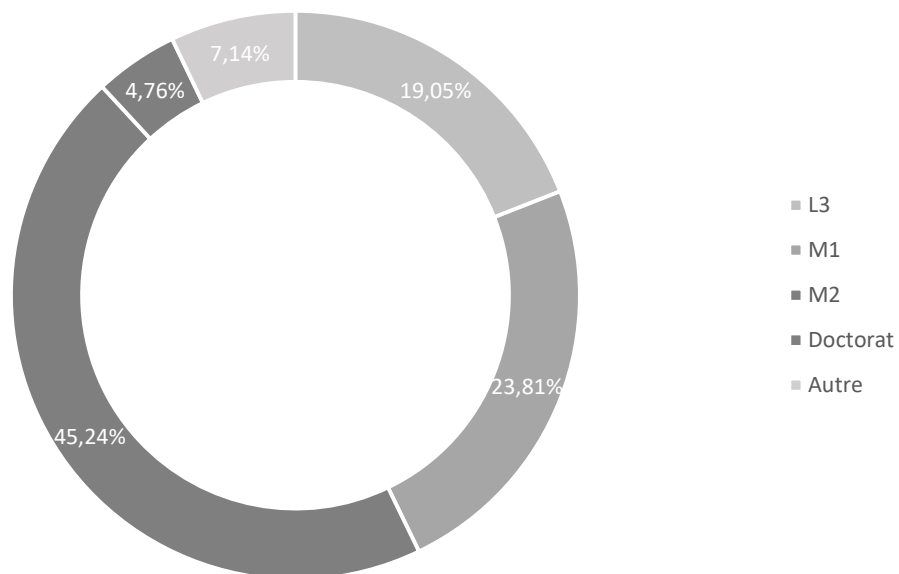
¹ Hors IFSI, IFEN, IFMK, IRTESS, HDR, CPGE, DU et DIU (formation continue)

² Hors étudiants inscrits à l'UFR Santé au-delà de la 6^{ème} année

Echantillon

Pôle DQP - Mission Qualité – Enquête Usagers IUVV - Juin 2025

Pour l'IUVV, nous avons eu 42 répondants soit un taux de retour de 22,34%. Ce chiffre est équivalent à 2024. Cependant, cette année, aucune réponse n'a été enregistrée pour Mâcon.

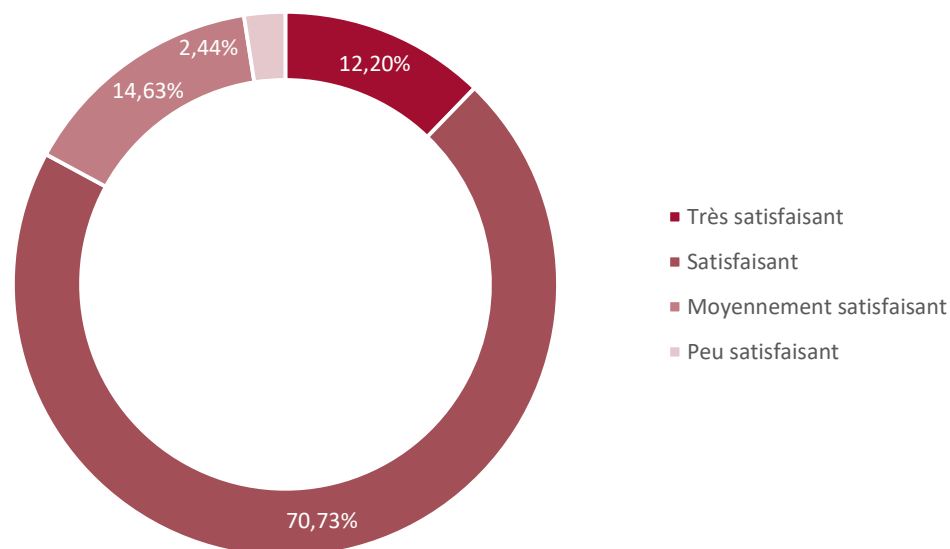


Plus de 45% des répondants sont inscrits en Master 2

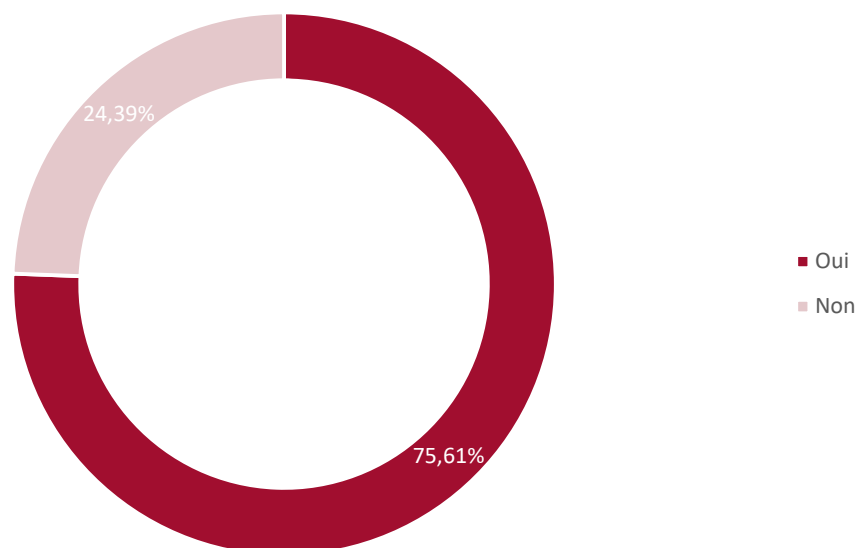
Satisfaction des Usagers : le bâtiment d'études

Pôle DQP - Mission Qualité – Enquête Usagers IUVV - Juin 2025

Presque 83% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de la signalétique de leur bâtiment principal d'études **(+19,5 points par rapport à 2024)** :



75,6% des étudiants sont satisfaits de la qualité des équipements de leur bâtiment d'études **(+ 7,3 points par rapport à 2024)** :



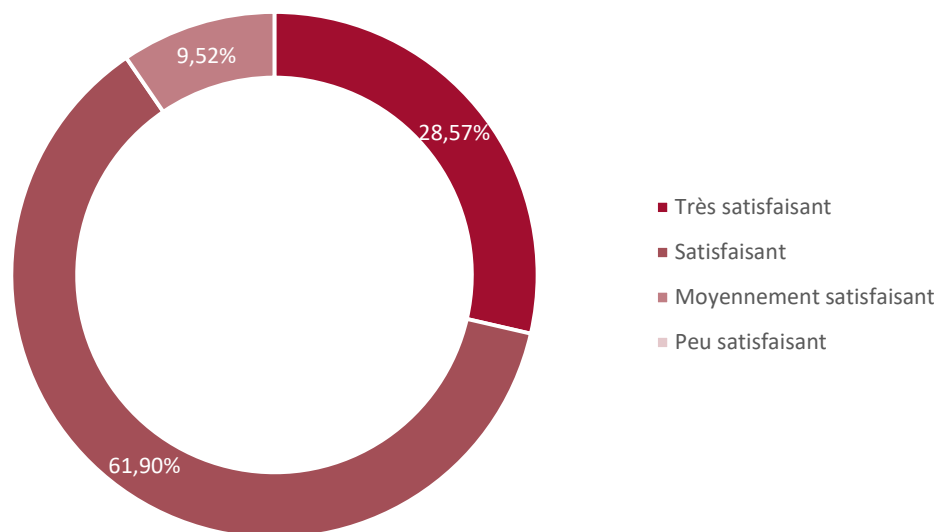
Suggestions d'amélioration :

Commentaires	Récurrance
Avoir une salle avec des micro-ondes pour déjeuner	7
Un meilleur WIFI	6
Davantage de prises	3
Chauffer davantage en hiver	3
Problème d'odeur : le système d'aération est ouvert directement sur le coin fumeur et donne des odeurs persistantes de tabac pendant les cours	1
Avoir une salle de visioconférence	1

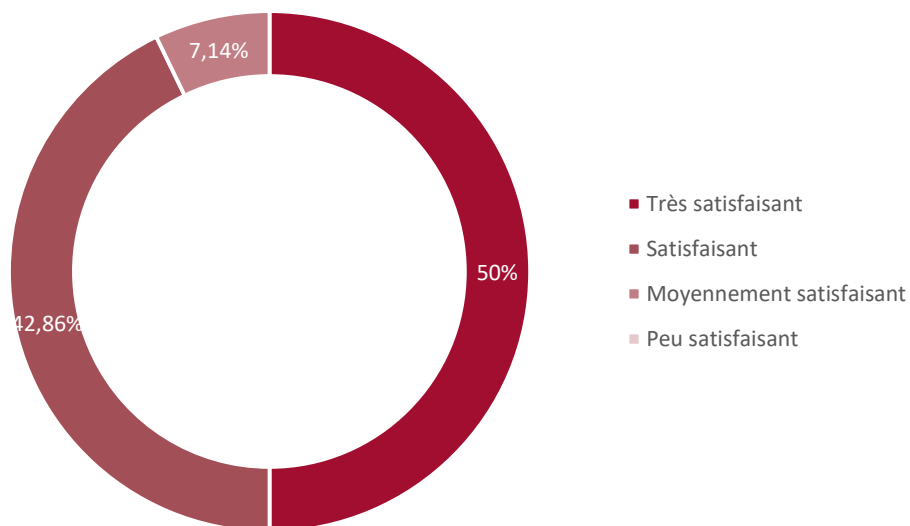
Satisfaction des Usagers : les services administratifs (scolarité / secrétariat pédagogique)

Pôle DQP - Mission Qualité – Enquête Usagers IUVV - Juin 2025

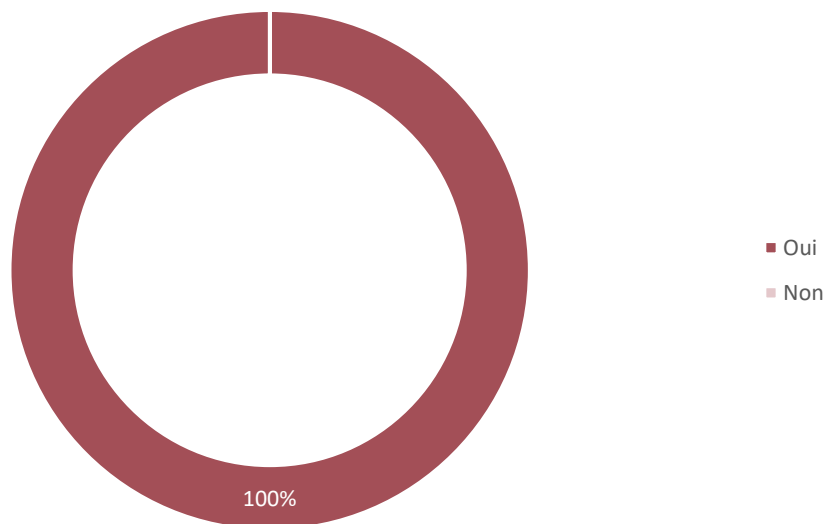
90,5% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture de leur service administratif **(+22,2 points par rapport à 2024)** :



Presque 93% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil physique de leur service administratif **(+24,6 points par rapport à 2024)**.

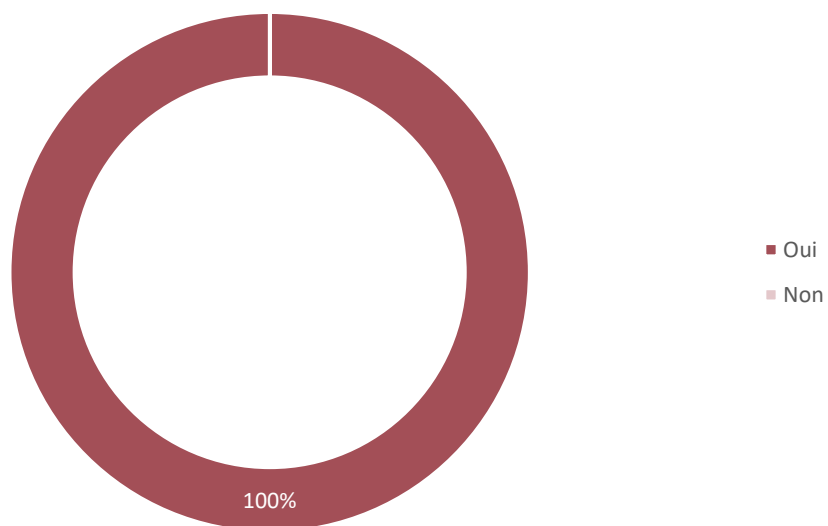


100% des étudiants sont satisfaits de l'accueil téléphonique de leur service administratif **(+17,5 points par rapport à 2024)**.

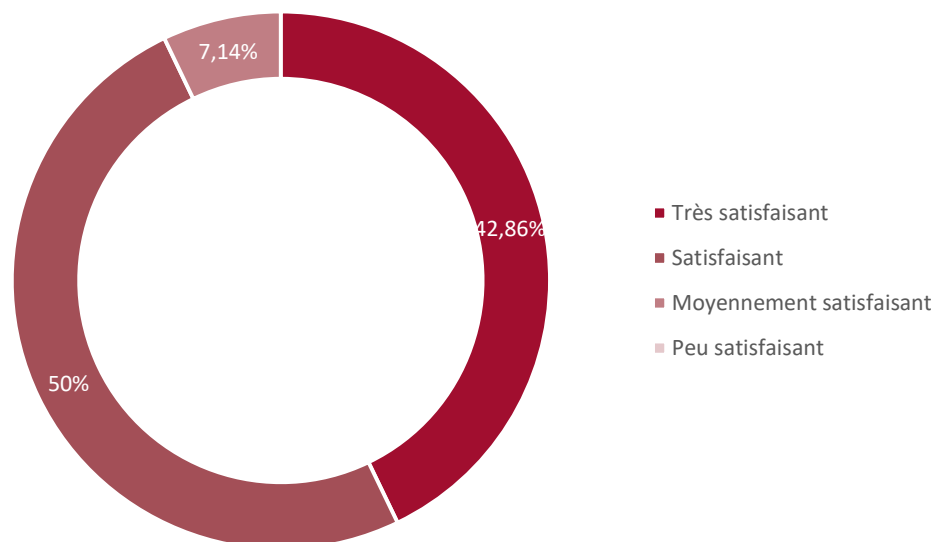


Pour cette question, nous avons eu 38 réponses, soit un taux de retour de 20,2%.

100% des étudiants sont satisfaits des échanges par mail avec leur service administratif (**+17 points par rapport à 2024**).



Presque 93 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des réponses apportées par leur service administratif **(+24,6 points par rapport à 2024)**.



Suggestions d'amélioration :

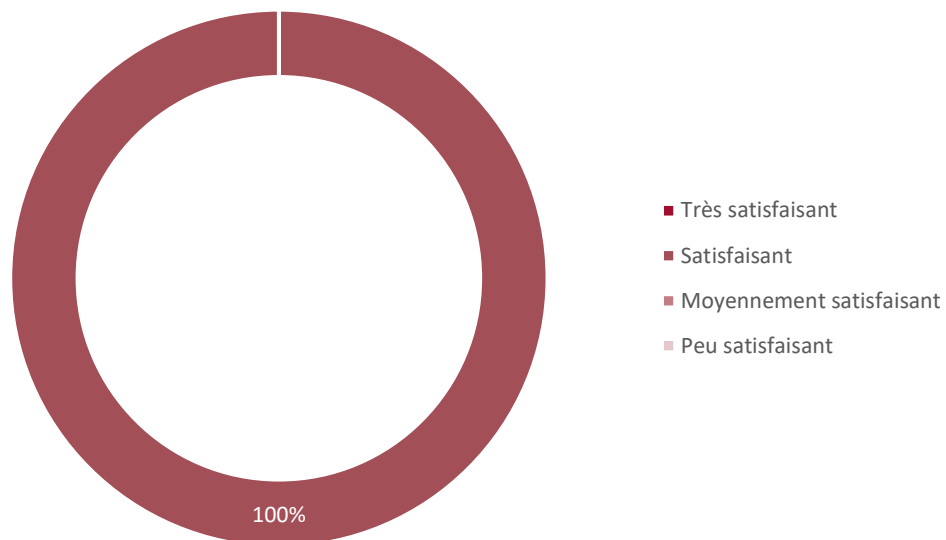
Commentaire	Récurrence
Elargir les horaires d'ouverture (un jour en plus)	1

Satisfaction des Usagers : les aménagements d'examen

Pôle DQP - Mission Qualité – Enquête Usagers IUVV - Juin 2025

Parmi la population interrogée, 1 étudiant (soit 2,4%) bénéficie d'un tiers temps pour les examens.

Cet étudiant est satisfait de la mise en place des aménagements d'examen

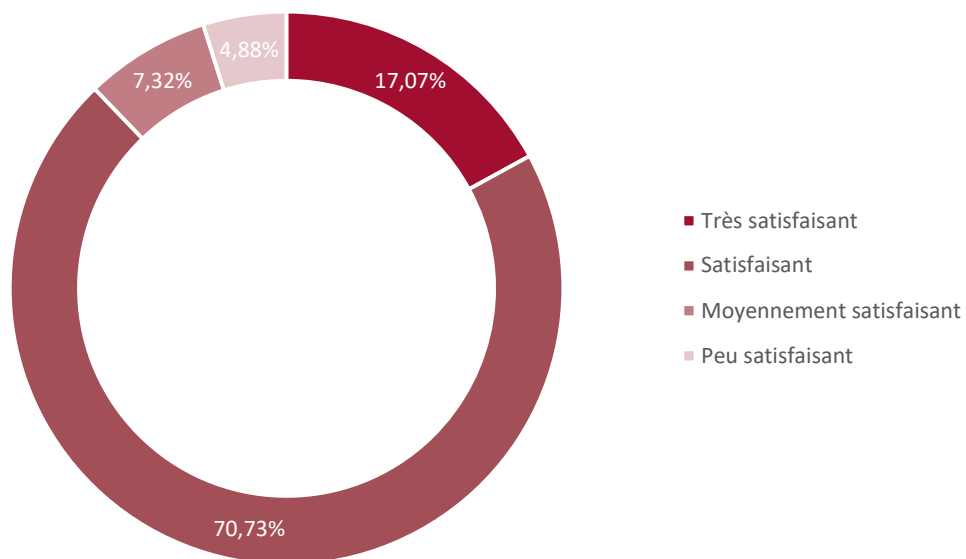


***Aucune suggestion d'amélioration
n'a été mentionnée***

Le site internet de la composante

Pôle DQP - Mission Qualité – Enquête Usagers IUVV - Juin 2025

87,8% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du site internet de leur composante **(+13,4 points par rapport à 2024)**.



Aucune suggestion d'amélioration n'a été mentionnée

Conclusion

Pôle DQP - Mission Qualité – Enquête Usagers IUVV - Juin 2025

Les résultats de cette enquête sont excellents et en hausse pour tous les items.

Les taux de satisfaction pour les items liés à la scolarité sont tous au-dessus de 90%.

Nous n'avons pas eu de réponse pour Mâcon cette année.

Une salle déjeuner avec micro-ondes est largement plébiscité par les étudiants.