

ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR LES SERVICES – ÉDITION 2023

Rapport de synthèse

Table des matières

0. Introduction	2
1. Profil des personnes sondées.....	3
2. Résultats quantitatifs	4
2.1 Rectorat.....	5
2.2 Facultés	6
2.3 Services centraux.....	10
2.4 Questions générales sur l'organisation des services	19
3. Résultats qualitatifs	20
3.1 Délai de traitement des demandes / requêtes.....	21
3.2 Soutien / écoute / relationnel	21
3.3 Clarté / exhaustivité des informations	21
3.4 Contact / politesse / volonté de rendre service	21
3.5 Organisation	22
3.6 Dotation des équipes / turn-over.....	22
3.7 Bureaucratie.....	22
3.8 Horaires.....	22
3.9 Ticketing	22
3.10 Wifi.....	22
3.11 Ménage / propreté	22
3.12 Cafétérias.....	22
4. Bilan et suites.....	23

0. INTRODUCTION

En 2018, le Bureau qualité pilote pour la première fois une enquête de satisfaction portant sur les prestations des services centraux et des administrations des facultés, adressée à l'ensemble de la communauté universitaire. Les réponses, traitées de manière confidentielle, permettent de mieux connaître les avis des utilisatrices et utilisateurs des services et conduisent les services à mettre en œuvre des améliorations de leurs prestations. Une deuxième édition de cette enquête a lieu en 2021, la troisième en 2023.

- [Consulter le rapport d'enquête 2018](#)
- [Consulter le rapport d'enquête 2021](#)

Le questionnaire d'enquête 2023 est relativement semblable au questionnaire 2021, dans le but de permettre une comparaison des résultats au fil des ans. Deux changements ont néanmoins été implémentés : premièrement, les services et administrations de facultés sont présentés aux personnes sondées dans un ordre aléatoire, qui varie donc d'une personne à l'autre, pour éviter un biais éventuel lié à l'ordre d'apparition des services ; deuxièmement, dans le but de raccourcir l'enquête, les personnes sondées sont d'abord amenées à donner leur avis sur le service en général puis, si elles ont exprimé une opinion sur le service, elles ont la possibilité d'évaluer chaque unité qui compose le service.

Le questionnaire 2023 est envoyé à l'ensemble de la communauté universitaire le 24 avril 2023. Des rappels sont programmés le 2 et 9 mai, l'enquête est close le 11 mai à 08h00.

Le présent rapport comporte quatre parties : la première décrit le profil des personnes ayant répondu au questionnaire ; la deuxième partie présente les résultats quantitatifs et une comparaison des résultats obtenus en 2021 et 2023 ; la troisième partie présente les principaux résultats qualitatifs ; la dernière partie propose un bref bilan.

Le Bureau qualité encourage la communauté universitaire à poursuivre un dialogue constructif visant l'amélioration continue des services et invite toute personne ayant une question ou une remarque sur le présent rapport, ou souhaitant émettre une suggestion d'amélioration des services, à lui en faire part par e-mail à bureau.qualite@unine.ch.

1. PROFIL DES PERSONNES SONDÉES

L'enquête est envoyée à 5'457 personnes¹. 728 personnes répondent au questionnaire, soit 13% de la population ciblée. 496 personnes complètent le questionnaire dans son intégralité, tandis que 232 ne le complètent que partiellement. Le taux de réponse est légèrement plus faible que celui obtenu lors des enquêtes 2018 (16%) et 2021 (16% également).

Toutes proportions gardées, le plus haut taux de réponse est celui des membres du personnel administratif, technique et de bibliothèque, dont plus de la moitié des membres ont répondu (PATB, 51%). Plus d'un quart des membres du corps professoral ont répondu (29%), alors que les taux sont plus faibles pour les membres des corps étudiantin et intermédiaire (respectivement 10% et 13%). La répartition des réponses par corps et par affiliation est similaire à celle des précédentes enquêtes. D'une manière générale, dans les enquêtes internes, le taux de réponse des membres du personnel au bénéfice d'un CDI (PATB, corps professoral et corps intermédiaire stabilisé) est sensiblement plus élevé que celui des étudiantes et étudiants et des membres du corps intermédiaire au bénéfice d'un CDD.

Nombre de réponses reçues²

	FLSH	FS	FD	FSE	DC	Total
Corps étudiantin, niveau bachelor et master	171	92	70	63	-	396
Corps intermédiaire et doctorant-e-s	61	50	21	15	-	147
Corps professoral	19	17	5	12	-	53
PATB	21	25	7	14	85	152
Total	272	184	103	104	85	748

Nombre et taux de réponse par corps

	Réponses reçues	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
Corps étudiantin, niveau bachelor et master	396	3'911	10%
Corps intermédiaire et doctorant-e-s	147	1'155	13%
Corps professoral	53	184	29%
PATB	152	298	51%

Nombre et taux de réponse par affiliation

	Réponses reçues	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
FLSH	272	2'031	13%
FS	184	1'428	13%
FD	103	1'030	10%
FSE	104	799	13%
DC	85	169	50%

¹ La population ciblée se compose des étudiantes et étudiants étudiant inscrit-e-s à un cursus de bachelor (ou équivalent), de master (ou équivalent) ou de doctorat, des étudiant-e-s en mobilité IN ainsi que de l'ensemble des membres du personnel travaillant à l'UniNE en date du 24 avril 2023. Les étudiant-e-s dont le statut était « en congé » ou « en mobilité OUT » au moment où l'enquête a été envoyée n'ont pas été interrogé-e-s, les étudiant-e-s inscrit-e-s à un programme de formation continue non plus.

² 20 personnes sondées font partie de deux catégories et sont donc comptabilisées deux fois dans ces trois tableaux (3 personnes à la fois CI et PATB, 5 personnes à la fois CI et CP, 9 personnes à la fois CP et PATB, 3 personnes à la fois étudiantes et CI – mais non-doctorant-e-s). D'où un total de 748 (728 personnes + 20).

2. RÉSULTATS QUANTITATIFS

Le Rectorat, les administrations des facultés et les services centraux ont été présentés dans un ordre aléatoire aux personnes sondées, afin d'éviter un biais relatif à l'ordre de présentation.

Les personnes sondées étaient invitées à donner leur appréciation de leurs contacts avec l'unité concernée et des prestations offertes par l'unité. Les choix de réponse possibles étaient « Satisfait-e », « Plutôt satisfait-e », « Plutôt insatisfait-e », « Insatisfait-e », « Je ne sais pas », « Je ne suis pas concerné-e », « Je ne veux pas donner mon appréciation ». Les quatre premiers choix sont considérés comme des *appréciations* ; les trois autres choix sont considérés comme des refus motivés de donner une appréciation et sont regroupés sous l'appellation *non-appréciations* dans le reste de cette section. Pour des raisons de lisibilité, les graphes de cette section montrent uniquement le nombre et la proportion d'appréciations. Sous les graphes sont indiqués le nombre total de réponses reçues ainsi que le nombre et la proportions des appréciations et des non-appréciations.

Les membres du corps étudiant ainsi que les membres du personnel académique étaient invité-e-s à s'exprimer sur l'ensemble des services centraux, mais uniquement sur l'administration de leur faculté d'attache. Les membres du personnel administratif (PATB) étaient invité-e-s à s'exprimer sur l'ensemble des services centraux et sur les administrations des quatre facultés, à l'exception de leur propre unité d'attache. Par exemple, un-e membre du PATB déclarant être affilié-e au Service académique ne pouvait pas donner son appréciation du Service académique, et une personne déclarant occuper un poste administratif à la Faculté des sciences ne pouvait pas donner son appréciation de l'administration de la Faculté des sciences.

Pour chaque question posée, les graphes présentent non seulement les résultats de l'enquête 2023, mais également les résultats de l'enquête menée en 2021, ce qui permet de comparer les résultats.

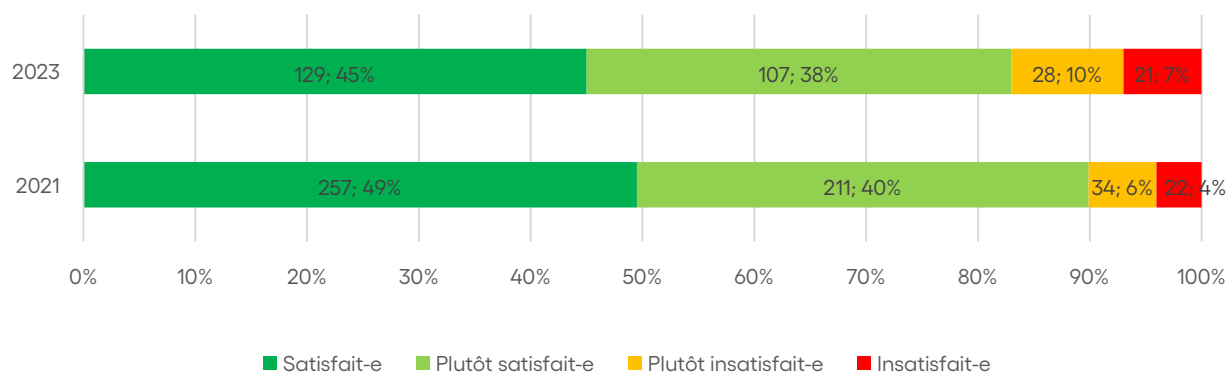
2.1 Rectorat

Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Rectorat et des prestations offertes par le Rectorat?

Contacts = en termes de politesse, qualité d'accueil, disponibilité, réactivité, etc.

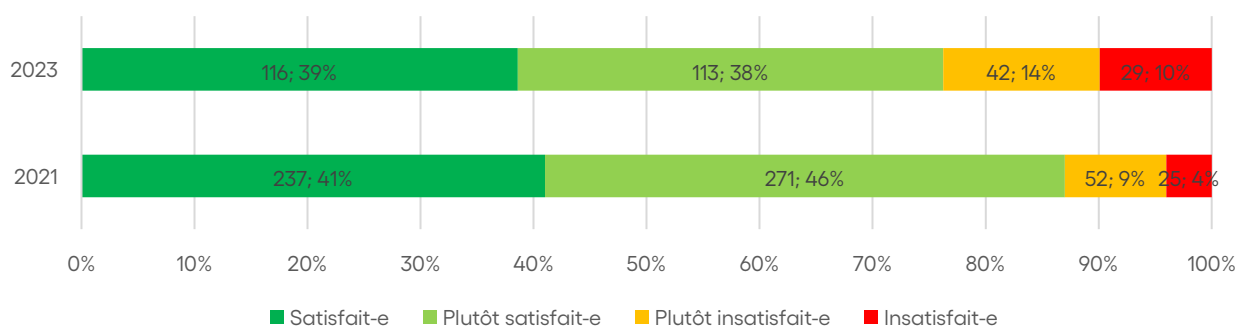
Prestations = en termes de fiabilité, précision, ponctualité, compréhension, exhaustivité, etc.

Rectorat - Contacts



Total de réponses 2023 : 559, dont 285 (51%) appréciations et 274 (49%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 793, dont 524 (66%) appréciations et 269 (34%) non-appreciations.

Rectorat - Prestations



Total de réponses 2023 : 559, dont 300 (54%) appréciations et 259 (46%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 786, dont 585 (74%) appréciations et 201 (26%) non-appreciations.

2.2 Facultés

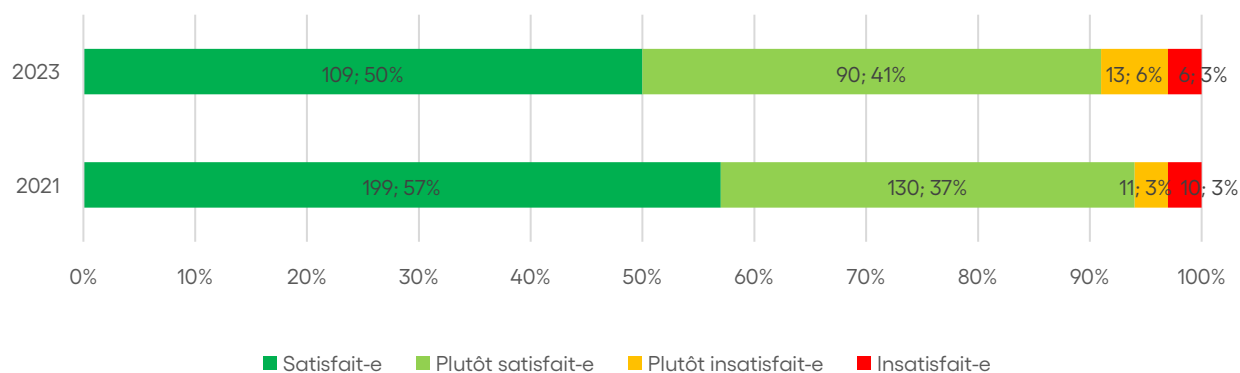
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec les administrations des facultés et des prestations offertes par les administrations des facultés?

Contacts = en termes de politesse, qualité d'accueil, disponibilité, réactivité, etc.

Prestations = en termes de fiabilité, précision, ponctualité, compréhensibilité, exhaustivité, etc.

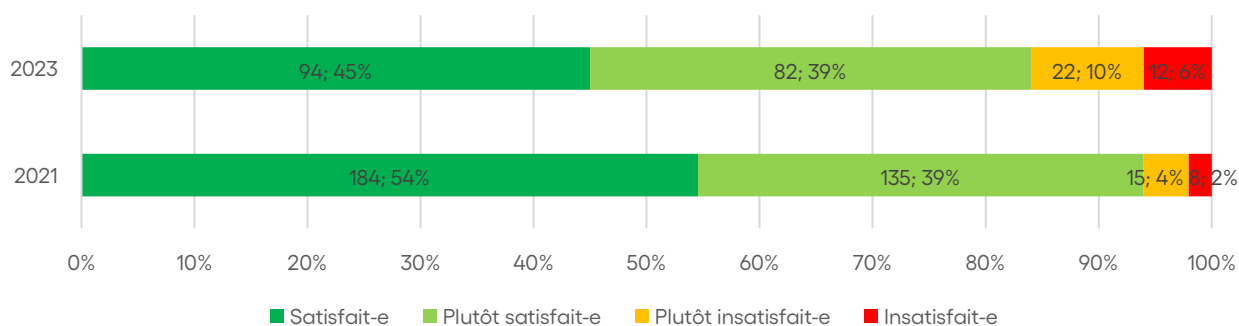
2.2.1 FLSH

FLSH - Contacts



Total de réponses 2023 : 266, dont 218 (82%) appréciations et 48 (18%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 623, dont 352 (57%) appréciations et 271 (43%) non-appreciations.

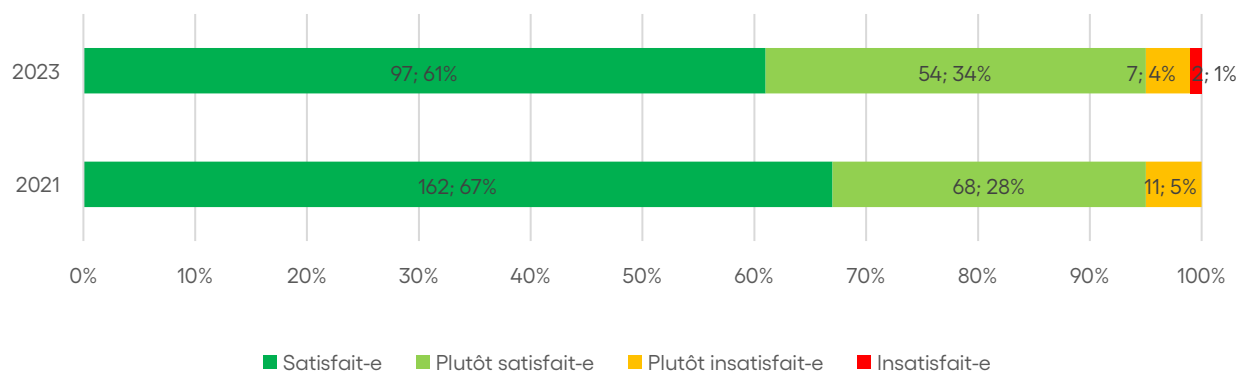
FLSH - Prestations



Total de réponses 2023 : 266, dont 210 (79%) appréciations et 56 (21%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 616, dont 342 (56%) appréciations et 274 (44%) non-appreciations.

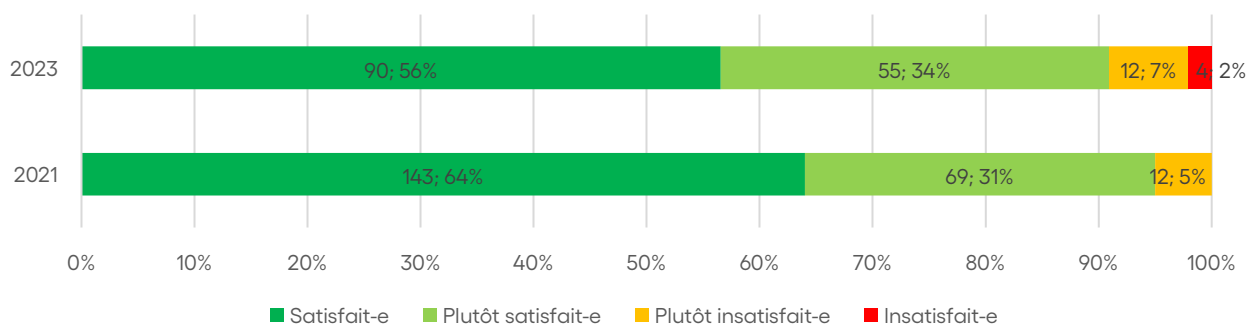
2.2.2 FS

FS - Contacts



Total de réponses 2023 : 205, dont 160 (78%) appréciations et 45 (22%) non-appréciations.
Total de réponses 2021 : 582, dont 242 (42%) appréciations et 340 (58%) non-appréciations.

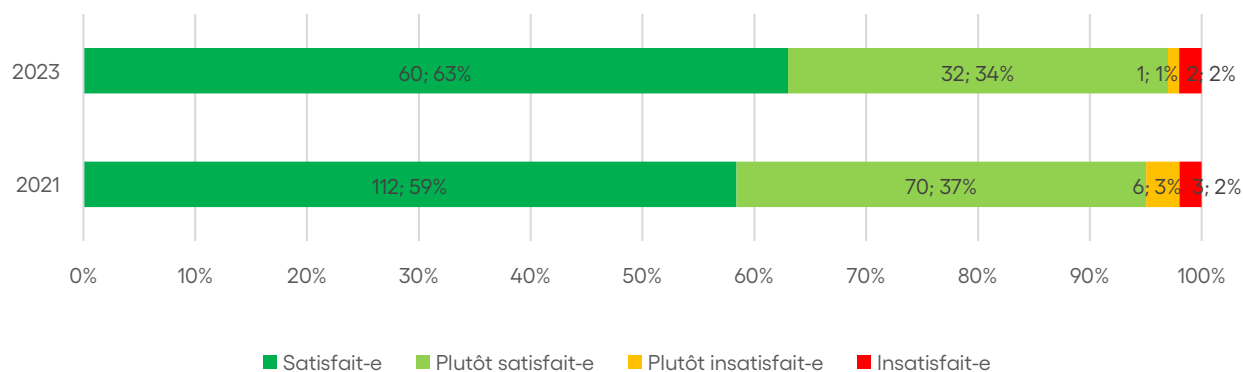
FS - Prestations



Total de réponses 2023 : 205, dont 161 (79%) appréciations et 44 (21%) non-appréciations.
Total de réponses 2021 : 578, dont 224 (39%) appréciations et 354 (61%) non-appréciations.

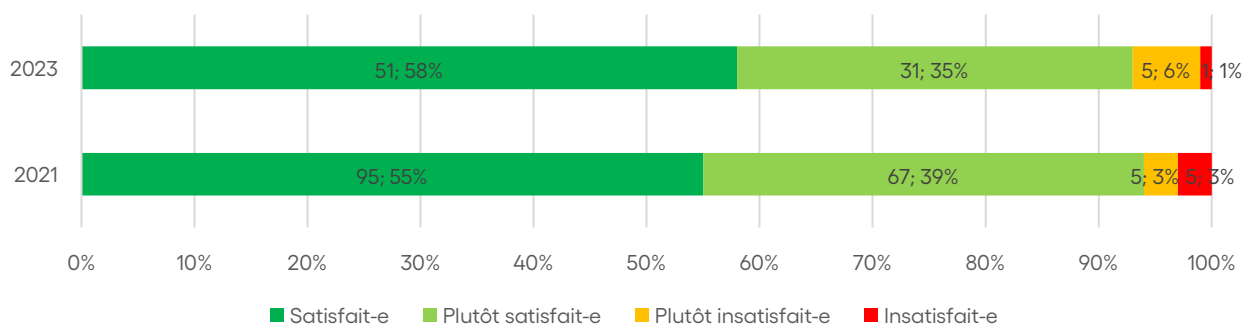
2.2.3 FD

FD - Contacts



Total de réponses 2023 : 136, dont 95 (70%) appréciations et 41 (30%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 595, dont 191 (32%) appréciations et 404 (68%) non-appreciations.

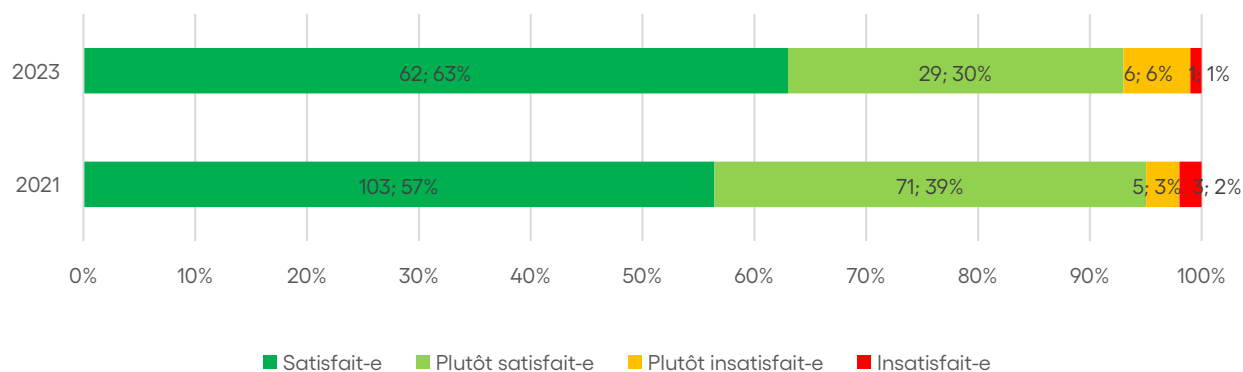
FD - Prestations



Total de réponses 2023 : 136, dont 88 (65%) appréciations et 48 (35%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 584, dont 172 (29%) appréciations et 412 (71%) non-appreciations.

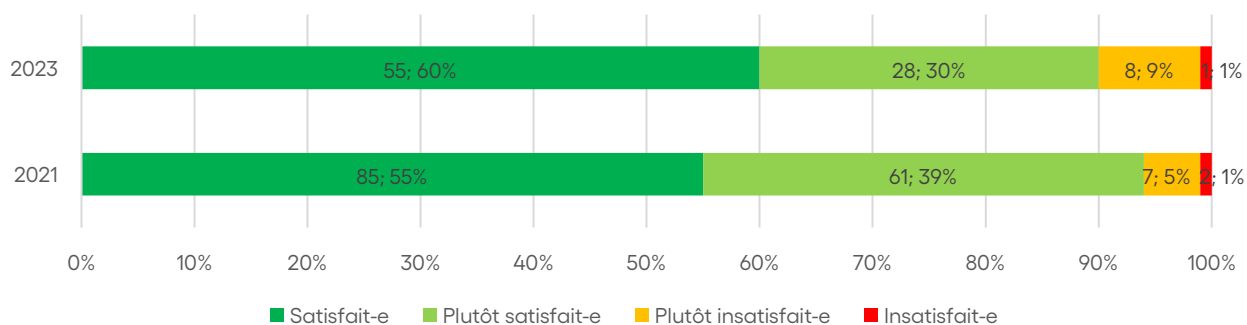
2.2.4 FSE

FSE - Contacts



Total de réponses 2023 : 142, dont 98 (69%) appréciations et 44 (31%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 586, dont 182 (31%) appréciations et 404 (69%) non-appreciations.

FSE - Prestations



Total de réponses 2023 : 142, dont 92 (65%) appréciations et 50 (35%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 576, dont 155 (27%) appréciations et 421 (73%) non-appreciations.

2.3 Services centraux

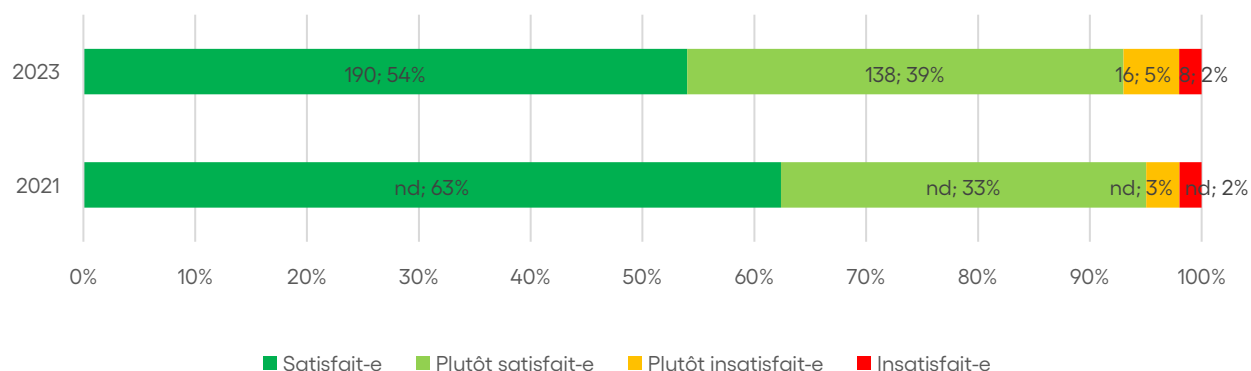
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Service _____ et des prestations offertes par ce service ?

Contacts = en termes de politesse, qualité d'accueil, disponibilité, réactivité, etc.

Prestations = en termes de fiabilité, précision, ponctualité, compréhensibilité, exhaustivité, etc.

2.3.1 SACAD

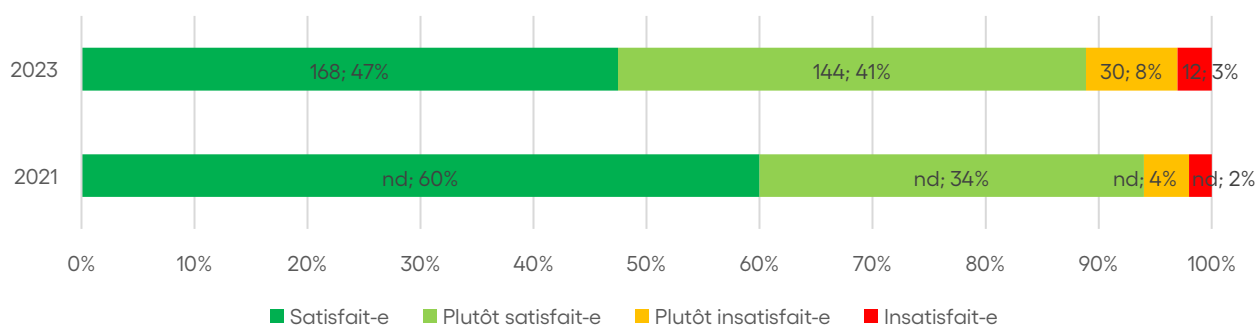
SACAD - Contacts



Total de réponses 2023 : 556, dont 352 (63%) appréciations et 204 (37%) non-appréciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SACAD a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

SACAD - Prestations

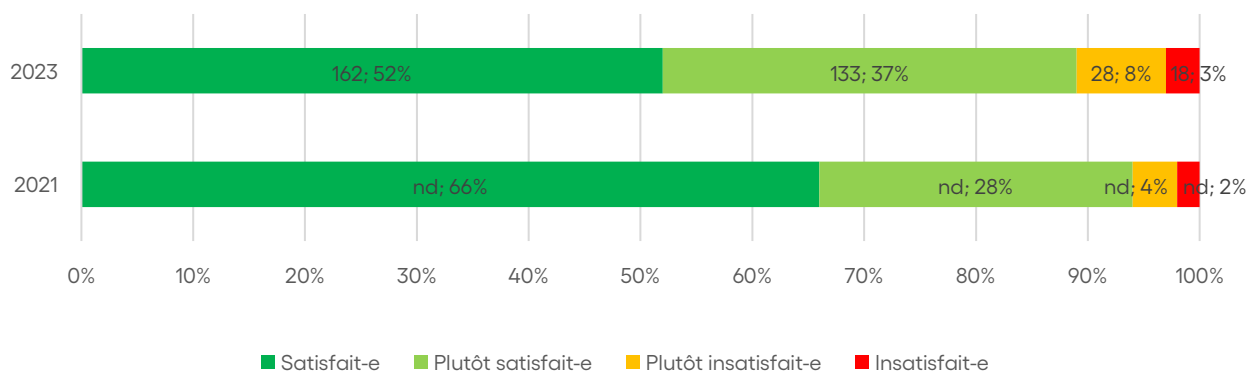


Total de réponses 2023 : 556, dont 354 (64%) appréciations et 202 (36%) non-appréciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SACAD a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

2.3.2 SBES

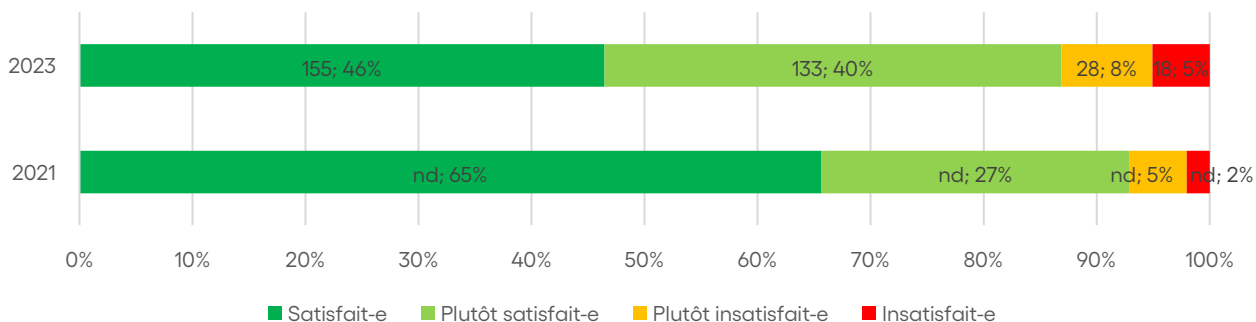
SBES - Contacts



Total de réponses 2023 : 564, dont 311 (55%) appréciations et 253 (45%) non-appréciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SBES a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

SBES - Prestations

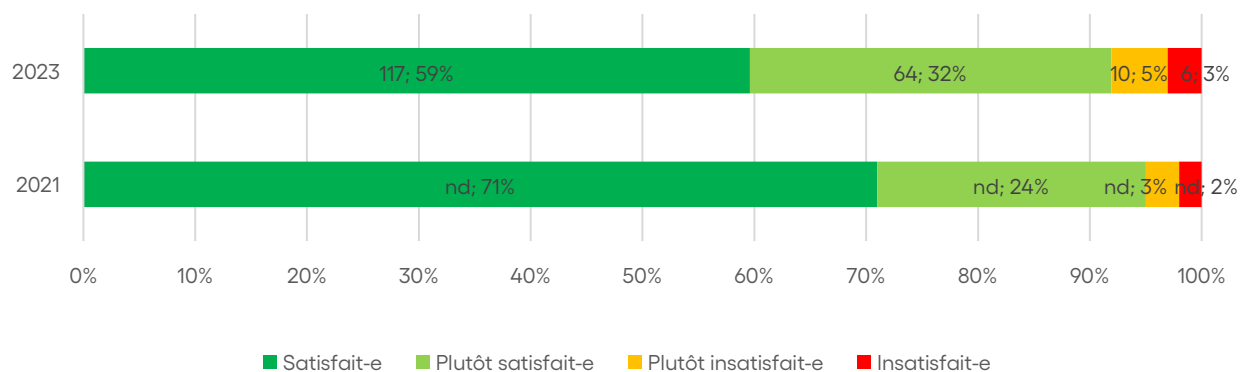


Total de réponses 2023 : 564, dont 334 (59%) appréciations et 320 (41%) non-appréciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SBES a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

2.3.3 SCF

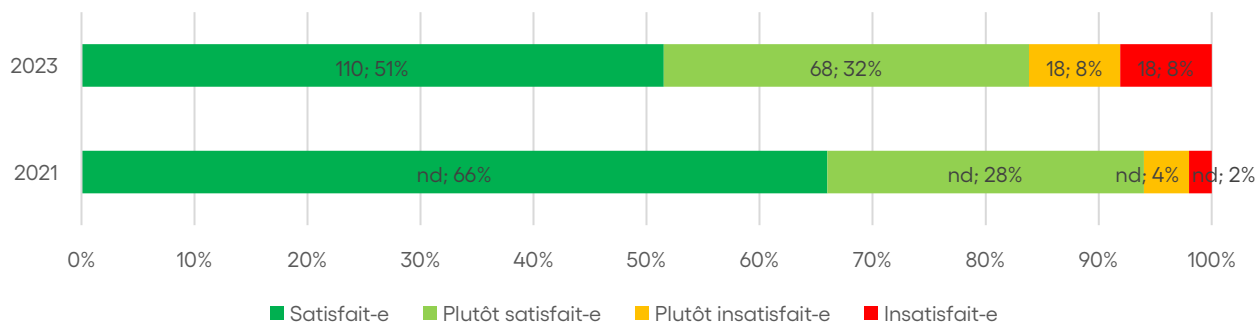
SCF - Contacts



Total de réponses 2023 : 560, dont 197 (35%) appréciations et 363 (65%) non-appréciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SCF a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

SCF - Prestations

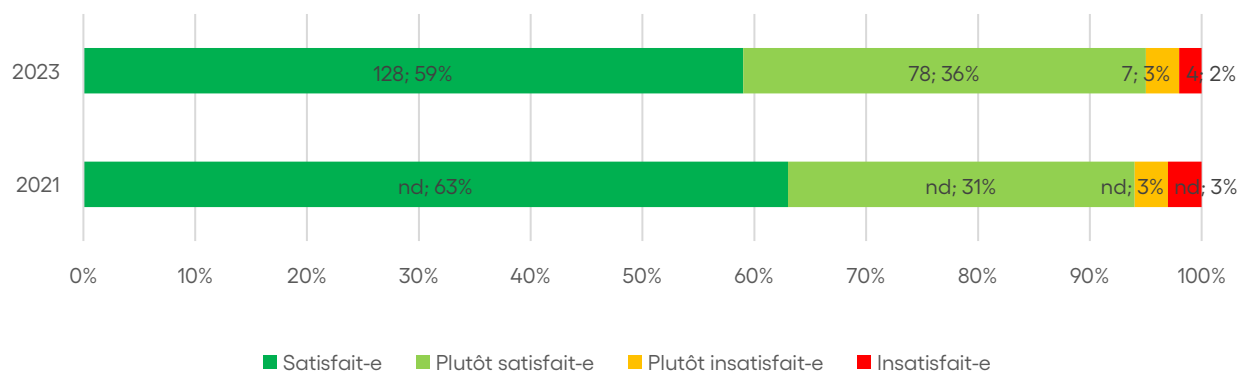


Total de réponses 2023 : 560, dont 214 (38%) appréciations et 346 (62%) non-appréciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SCF a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

2.3.4 SG

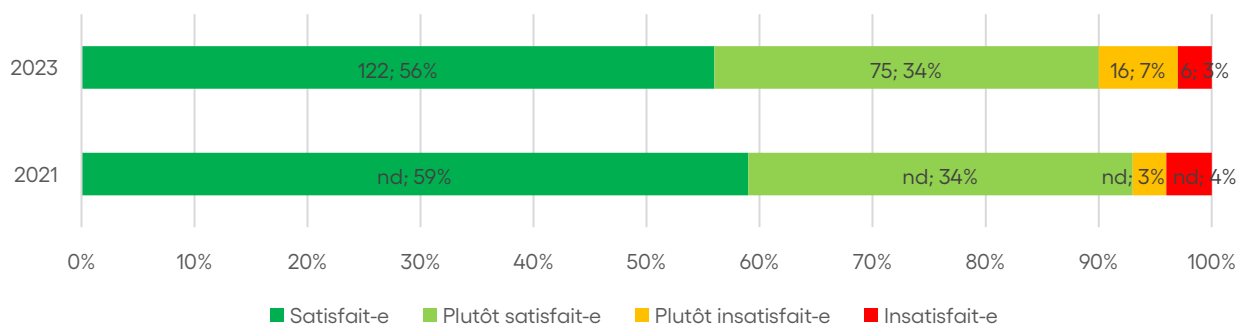
SG - Contacts



Total de réponses 2023 : 557, dont 217 (39%) appréciations et 340 (61%) non-appréciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SG a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

SG - Prestations

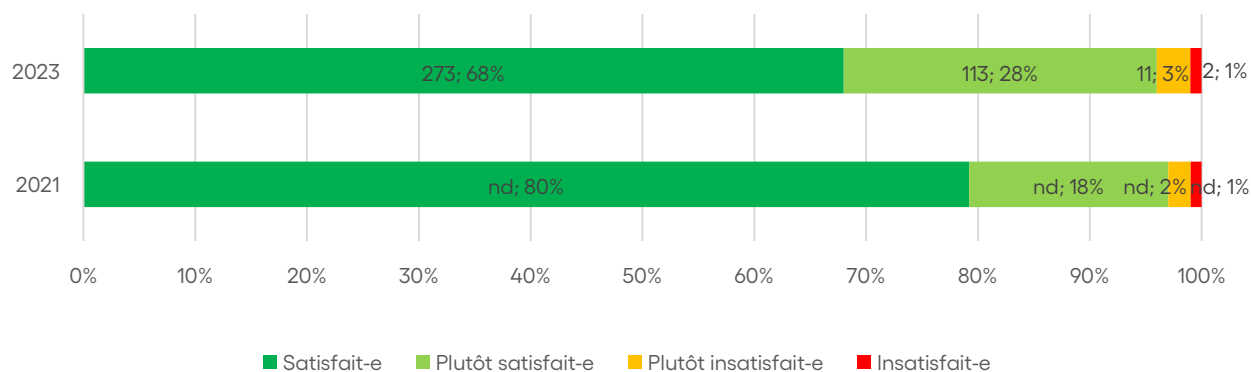


Total de réponses 2023 : 557, dont 219 (39%) appréciations et 338 (61%) non-appréciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SG a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

2.3.5 SISB

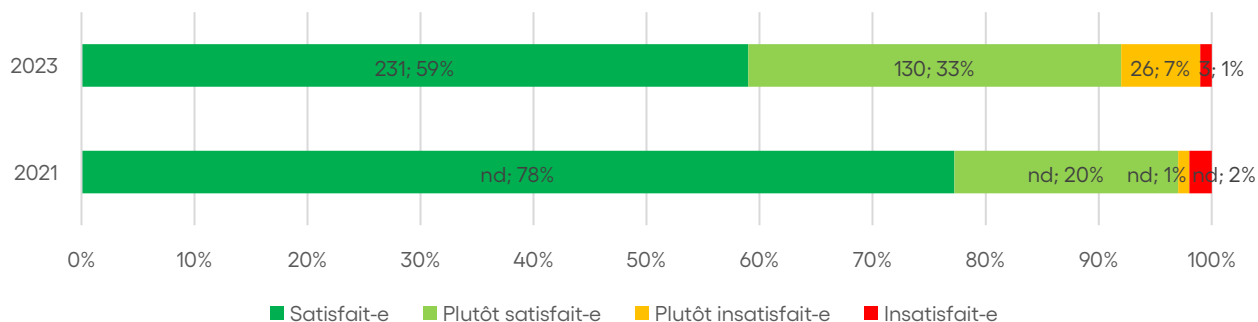
SISB - Contacts



Total de réponses 2023 : 564, dont 399 (71%) appréciations et 165 (29%) non-appreciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SISB a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

SISB - Prestations

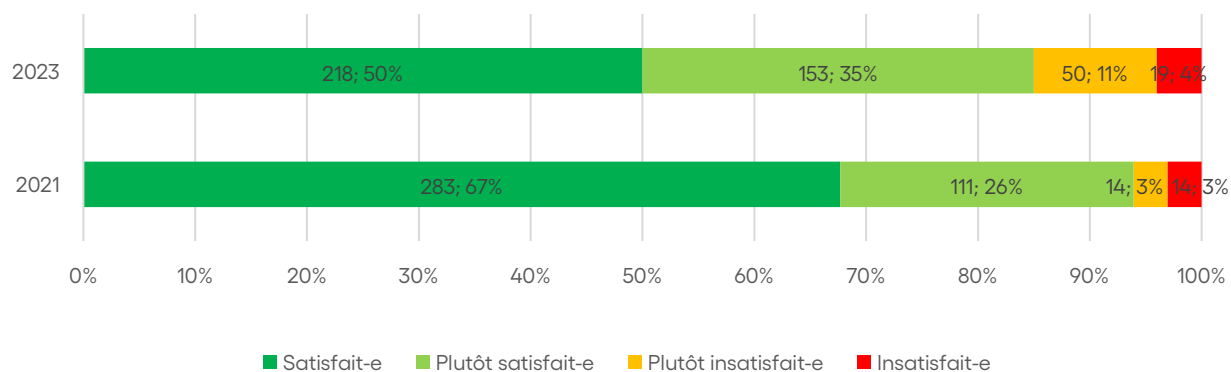


Total de réponses 2023 : 564, dont 390 (69%) appréciations et 174 (31%) non-appreciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SISB a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

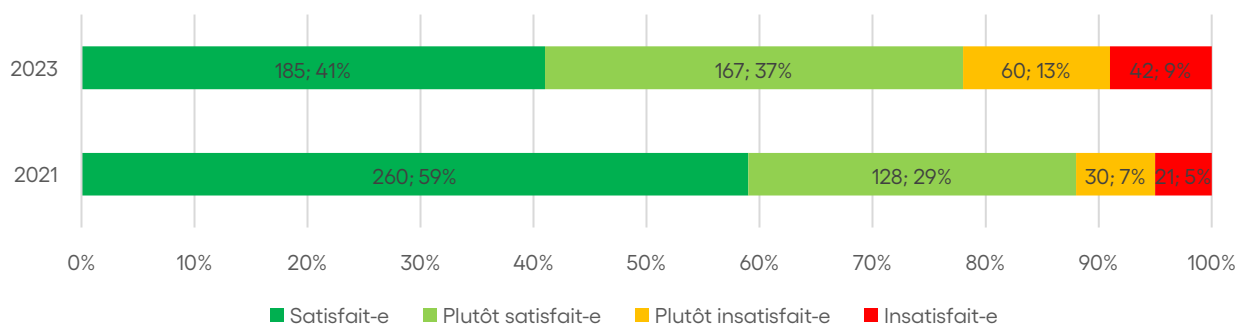
2.3.6 SITEL

SITEL - Contacts



Total de réponses 2023 : 543, dont 440 (81%) appréciations et 103 (19%) non-appréciations.
Total de réponses 2021 : 512 dont 422 (82%) appréciations et 90 (18%) non-appréciations.

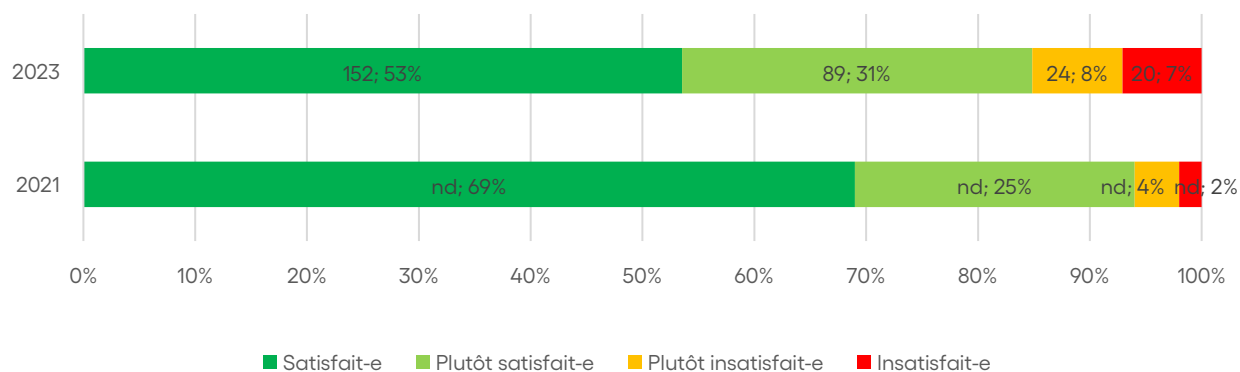
SITEL - Prestations



Total de réponses 2023 : 543, dont 454 (84%) appréciations et 89 (16%) non-appréciations.
Total de réponses 2021 : 529, dont 439 (83%) appréciations et 90 (17%) non-appréciations.

2.3.7 SRH

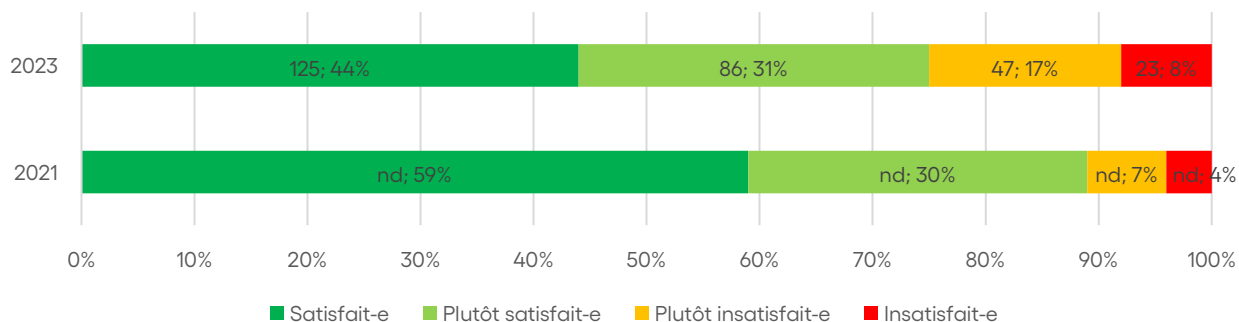
SRH - Contacts



Total de réponses 2023 : 559, dont 285 (51%) appréciations et 274 (49%) non-appreciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SRH a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

SRH - Prestations

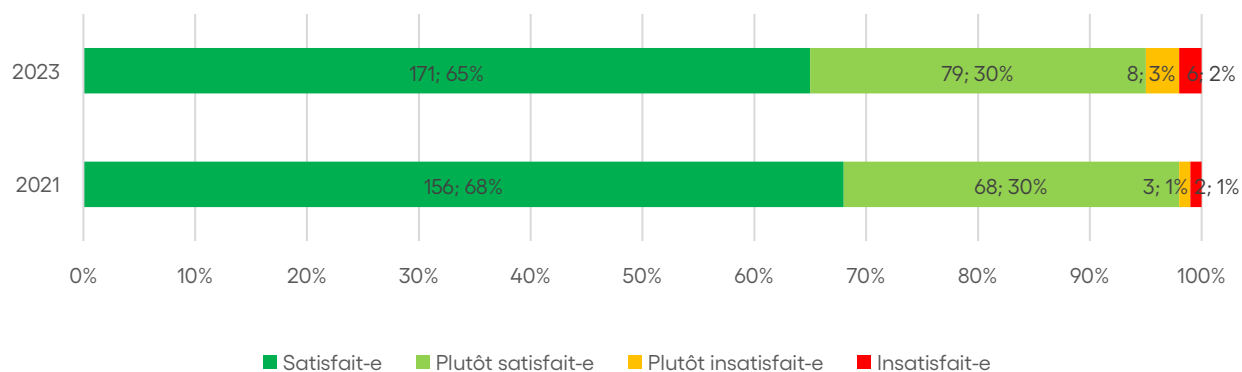


Total de réponses 2023 : 559, dont 281 (50%) appréciations et 278 (50%) non-appreciations.

Total de réponses 2021 : non-disponible ; en 2021, l'appréciation par les personnes sondées des différentes unités qui composent le SRH a été recueillie, mais pas l'appréciation du service dans son ensemble. Pour calculer les pourcentages 2021, on a procédé à une moyenne des appréciations obtenues pour les différentes unités.

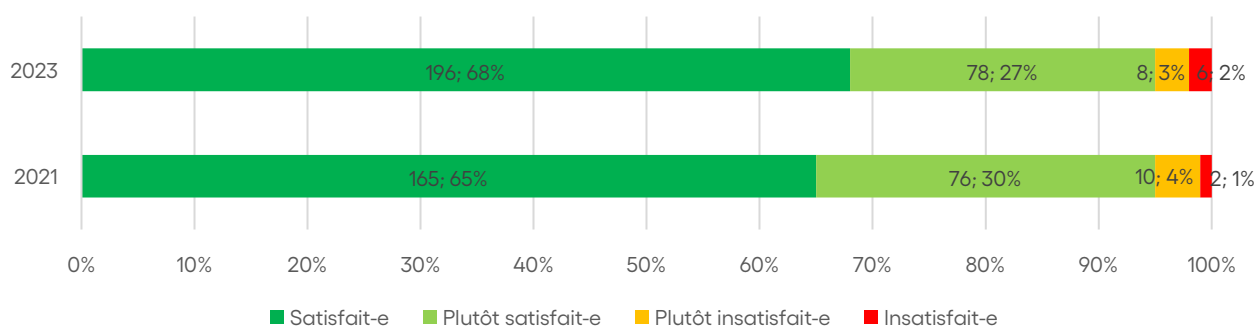
2.3.8 SdS (SUN)

SdS (SUN) - Contacts



Total de réponses 2023 : 528, dont 264 (50%) appréciations et 264 (50%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 509, dont 228 (45%) appréciations et 281 (55%) non-appreciations.

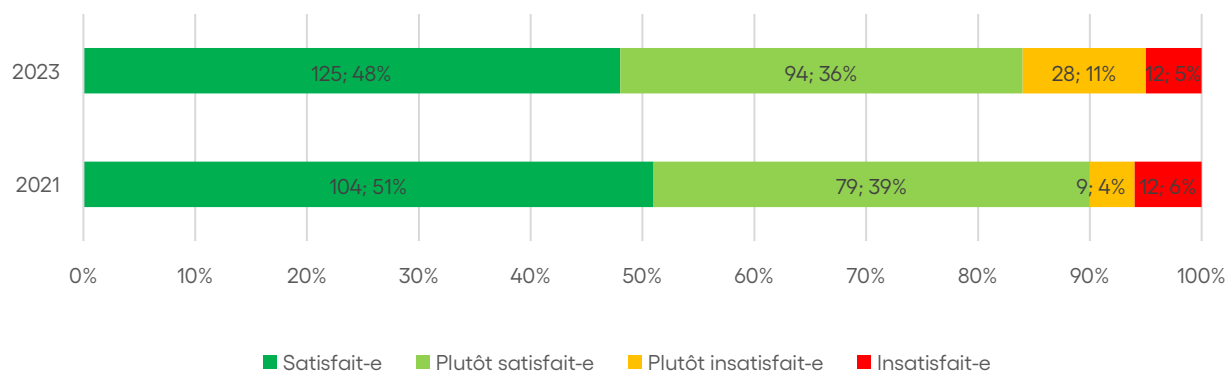
SdS (SUN) - Prestations



Total de réponses 2023 : 552, dont 288 (52%) appréciations et 264 (48%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 510, dont 252 (49%) appréciations et 258 (51%) non-appreciations.

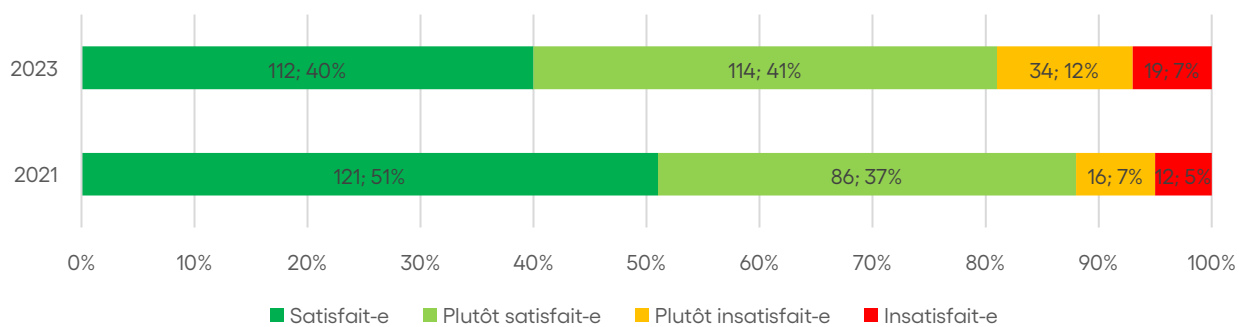
2.3.9 BPP

BPP - Contacts



Total de réponses 2023 : 553, dont 259 (47%) appréciations et 294 (53%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 507, dont 204 (40%) appréciations et 303 (60%) non-appreciations.

BPP - Prestations

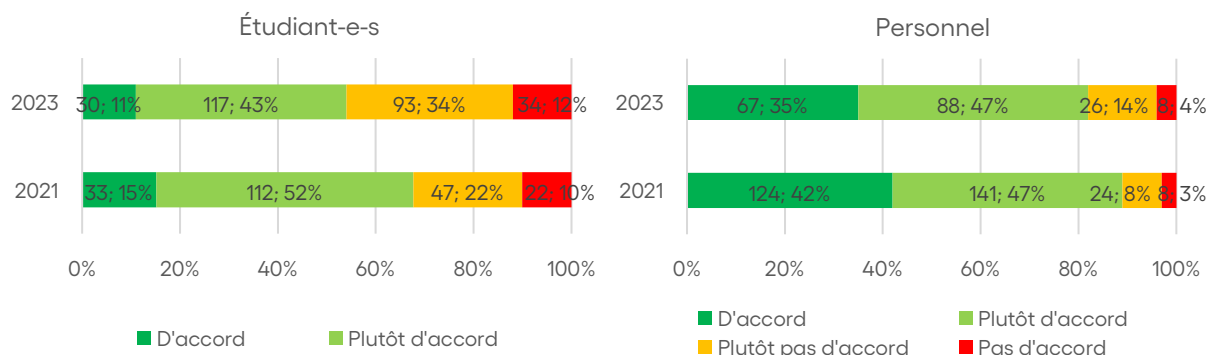


Total de réponses 2023 : 553, dont 279 (50%) appréciations et 274 (50%) non-appreciations.
Total de réponses 2021 : 506, dont 235 (46%) appréciations et 271 (54%) non-appreciations.

2.4 Questions générales sur l'organisation des services

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

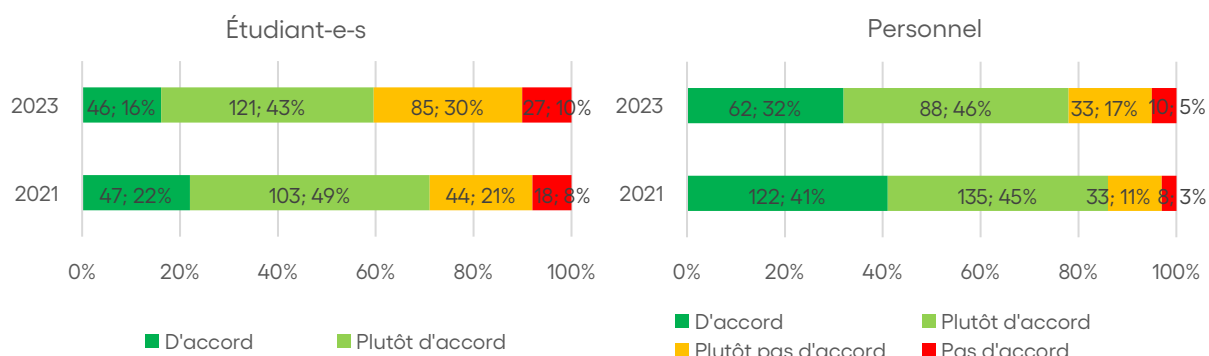
Je pense connaître les prestations offertes par les services centraux et les administrations des facultés qui me concernent



Total de réponses des étudiant-e-s en 2023 : 293, dont 274 (94%) appréciations et 19 (6%) non-appréciations.
Total de réponses des étudiant-e-s en 2021 : 223, dont 214 (96%) appréciations et 9 (4%) non-appréciations.

Total de réponses du personnel en 2023 : 203, dont 189 (93%) appréciations et 14 (7%) non-appréciations.
Total de réponses du personnel en 2021 : 306, dont 297 (97%) appréciations et 9 (3%) non-appréciations.

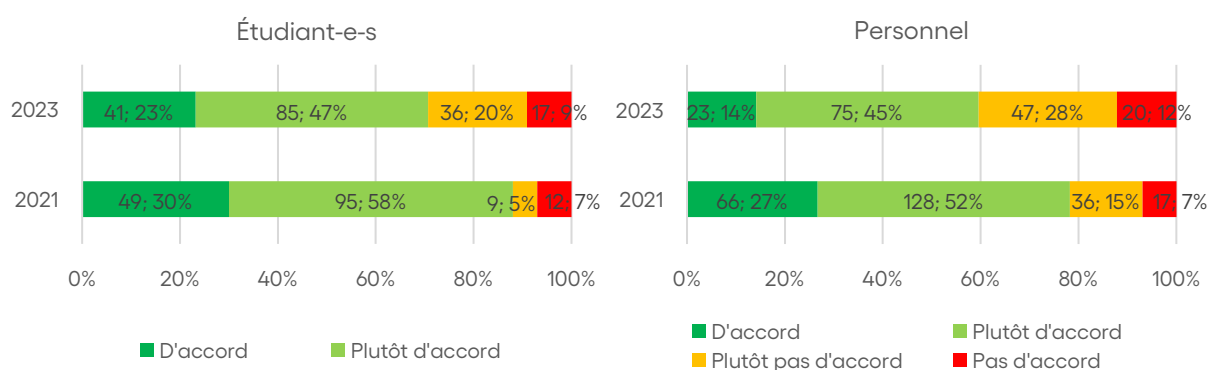
Lorsque j'ai besoin d'un renseignement ou d'une prestation, je sais quel service ou quelle administration de faculté contacter



Total de réponses des étudiant-e-s en 2023 : 293, dont 279 (95%) appréciations et 14 (5%) non-appréciations.
Total de réponses des étudiant-e-s en 2021 : 223, dont 212 (95%) appréciations et 11 (5%) non-appréciations.

Total de réponses du personnel en 2023 : 203, dont 193 (95%) appréciations et 10 (5%) non-appréciations.
Total de réponses du personnel en 2021 : 306, dont 298 (97%) appréciations et 8 (3%) non-appréciations.

La coordination entre les services centraux / administrations des facultés est satisfaisante



Total de réponses des étudiant-e-s en 2023 : 293, dont 179 (61%) appréciations et 114 (39%) non-appréciations.
Total de réponses des étudiant-e-s en 2021 : 223, dont 165 (74%) appréciations et 58 (26%) non-appréciations.

Total de réponses du personnel en 2023 : 203, dont 165 (81%) appréciations et 38 (19%) non-appréciations.
Total de réponses du personnel en 2021 : 306, dont 247 (81%) appréciations et 59 (19%) non-appréciations.

3. RÉSULTATS QUALITATIFS

Le questionnaire d'enquête était conçu pour recueillir non seulement l'appréciation des personnes sondées, mais également pour recueillir des commentaires constructifs permettant de comprendre les appréciations. À 14 reprises au cours du questionnaire, les personnes sondées étaient ainsi invitées à rédiger des « Remarques, explications, suggestions d'amélioration ».

Au total, 630 champs de commentaires sont remplis, certains d'entre eux contenant des listes de plusieurs remarques ou suggestions. Chaque service reçoit des commentaires positifs et des remerciements, dont une sélection est reproduites ci-dessous à titre illustratif :

(Administration facultaire) Le décanat actuel comme la nouvelle équipe administrative sont d'une grande écoute et d'une remarquable réactivité.

(SRH) Nous sommes toujours très bien accueillis par les collaboratrices et collaborateurs.

(SBES) Excellente conciergerie.

(SUN) Super offre. Très bon suivi.

(SRH) Toujours très accueillants et très réactifs

(SBES) Un grand merci à tous les membres de l'équipe qui sont toujours cordiaux et serviables.

(SITEL) Le contact avec le personnel du SITEL est vraiment top, il cherche à nous aider à trouver des solutions à nos problèmes.

(SRH) Toujours à l'écoute de nos propositions d'amélioration

(Administration facultaire) Ils sont disponibles, patients et expliquent bien les choses.

(Administration facultaire) Always available to help and offers guidance

(SACAD) Réactif, informatif, toujours disponible et efficace.

(SACAD) L'accueil est particulièrement chaleureux et les réponses apportées aux questions vraiment précises.

(SCF) Collaboration, recherche de solutions, conseils, top.

(SITEL) Always available whenever required and delivers in REAL time.

(SUN) Un service de qualité avec une offre de prestations remarquable!

(SUN) Les activités sont vraiment bien préparées.

(SITEL) Très satisfait des contacts et des prestations du personnel du SITEL.

(SISB) Les services sont toujours excellents, rapides, et le personnel extrêmement agréable et compétent.

(Rectorat) Le Rectorat est très investi pour l'Université

(Administration facultaire) Personnes disponibles, bienveillantes et professionnelles.

(BPP) Bon travail d'amélioration de la visibilité de l'UniNE

(Rectorat) J'ai beaucoup apprécié l'introduction des UniNE Ensemble qui nous permet un contact direct avec le recteur.

(SACAD) L'offre de prestations est magnifique. Une réelle impression d'engagement de performance se dégage de leurs activités.

(SACAD) Proactive and helpful

(SG) Une équipe très sympathique avec laquelle c'est un plaisir de collaborer.

(SCF) C'est un service qui offre d'excellentes prestations et au contact très agréable, toujours aimable et serviable.

(SISB) Super équipe! Aussi agréable qu'efficace.

(SBES) Grâce à ce service, la sécurité au laboratoire a grandement évolué et c'est rassurant de savoir que des gens s'inquiètent de notre sécurité!

(Rectorat) There is a lot of strength in the rectorate.

(BPP) Répond de manière très efficace aux sollicitations.

(SCF) Toujours de très bon contacts et des réponses précises aux questions soulevées, merci pour votre soutien.

(SISB) Ils sont disponibles, nous répondent volontiers et nous suivent si besoin. Un grand merci!

(SG) Très bon travail!

(BPP) Toujours à disposition pour répondre aux demandes et conseils

Les remarques, critiques et suggestions d'améliorations abordent des aspects variés. Certaines d'entre elles peuvent être regroupées en fonction de la thématique abordée. Douze thématiques font l'objet de dix commentaires ou plus. Ces douze thématiques sont listées ci-dessous par ordre décroissant du nombre de commentaires reçus. À noter qu'il était possible de faire le même type de remarque dans plusieurs champs de commentaires. Un nombre donné de remarques ne veut donc pas forcément dire qu'il s'agit du même nombre de personnes.

3.1 Délai de traitement des demandes / requêtes

Près d'une centaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique, et concernent l'ensemble des services centraux et des facultés. Ils portent sur le fait que des courriels restent sans réponse ou accusé de réception. Le délai de traitement des demandes est parfois jugé trop long.

3.2 Soutien / écoute / relationnel

Près de quatre-vingt commentaires sont rédigés sur cette thématique, concernant la moitié des services ou l'université en général. Les personnes qui ont émis des commentaires souhaitent une meilleure écoute des besoins et suggestions de la communauté universitaire, davantage de marques d'empathie et des rencontres entre les organes dirigeants et la communauté. Les suggestions d'amélioration portent sur l'accueil des nouveaux membres du personnel, l'organisation d'événements pour créer un sentiment d'appartenance au sein du personnel et l'organisation de rencontres entre les services pour faire connaissance et échanger des informations utiles. Les commentaires soulignent l'importance du contact humain et des échanges interpersonnels non-médiés par des écrans, que la petite taille de l'institution devrait permettre de favoriser. Quelques commentaires émettent le souhait que l'Université montre davantage de reconnaissance pour le travail accompli par le personnel et que les services centraux soient plus dans une logique de soutien (« service-oriented »). Des suggestions d'amélioration sont émises relativement au développement d'une politique de mobilité interne et de formation continue, au renforcement du soutien à la carrière, à la formation à la digitalisation, à la gestion du personnel et des budgets de recherche, au renforcement du soutien à la mobilité estudiantine, au renforcement du soutien financier pour les étudiantes et les étudiants en difficulté.

3.3 Clarté / exhaustivité des informations

Près d'une quarantaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique, concernant plus de la moitié des services et les administrations facultaires. Des commentaires portent en particulier sur les aspects suivants : le site Internet, dont les informations sont jugées peu claires, lacunaires, contradictoires, difficiles à trouver et parfois pas à jour ; les procédures et réglementations internes, jugées incomplètes ou difficiles à comprendre (abréviations, jargon) ; les informations aux nouveaux membres de la communauté (corps étudiant et personnel), jugées insuffisantes. Selon certains commentaires, un portail en ligne pour centraliser et structurer les informations serait utile.

3.4 Contact / politesse / volonté de rendre service

Une trentaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique, concernant plus de la moitié des services et les administrations facultaires. Des commentaires relatent des épisodes lors desquels des demandes ont été accueillies de façon peu cordiale ou peu professionnelle, par des personnes qui semblaient peu enclines à renseigner ou à aider. D'autres mentionnent des appels téléphoniques restés sans réponse pendant les heures de bureau, ou des appels transférés à d'autres lignes où ils restent sans réponse. D'après certains commentaires, il n'est pas toujours aisé de savoir à qui s'adresser pour obtenir les informations souhaitées.

3.5 Organisation

Près d'une trentaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique. Des commentaires questionnent l'autonomie des facultés et services par rapport au Rectorat, d'autres souhaitent plus de concertation entre le Rectorat et les facultés et services. La coordination entre les services, ou entre les services et les facultés, est jugée dans certains cas insuffisamment poussée, ou rendue difficile par l'organisation hiérarchique.

3.6 Dotation des équipes / turn-over

Près d'une trentaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique, concernant la moitié des services et les administrations facultaires. Les personnes qui s'expriment à ce sujet jugent que des prestations sont affectées par la sous-dotation de certaines unités et/ou un fort turn-over.

3.7 Bureaucratie

Une vingtaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique, concernant un peu moins de la moitié des services. Des procédures sont jugées administrativement lourdes et inutilement complexes, ou devraient pouvoir être menées sans passer par la voie de service (PVDS). Certains commentaires critiquent le nombre de formulaires à remplir ou de documents à scanner et émettent le souhait que davantage de procédures soient entièrement digitalisées.

3.8 Horaires

Une vingtaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique et se prononcent en faveur d'une extension des horaires d'ouverture. Les souhaits sont répartis entre les infrastructures suivantes : secrétariats de faculté, bibliothèques, salles de fitness et bâtiments en général.

3.9 Ticketing/personnes répondantes

Une vingtaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique. Ces commentaires montrent une préférence pour un système consistant à avoir toujours la même correspondante ou le même correspondant au sein d'un service, ce qui est perçu comme une meilleure assurance de suivi adéquat des demandes et des dossiers.

3.10 Wifi

Une dizaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique. D'après ces commentaires, le wifi ne fonctionne pas de manière optimale, la connexion est mauvaise ou intermittente.

3.11 Ménage / propreté

Une dizaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique. D'après ces commentaires, la fréquence du nettoyage des bureaux, des sols ou des sanitaires est insuffisante.

3.12 Cafétérias

Une dizaine de commentaires sont rédigés sur cette thématique. Les personnes qui s'expriment à ce sujet estiment que les distributeurs de nourriture ne remplacent pas une vraie cafétéria ouverte toute la journée. D'autres demandent davantage de places assises pour manger, à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.

4. BILAN ET SUITES

Les résultats quantitatifs montrent que le niveau de satisfaction global des unités administratives de l'UniNE est bon. Le taux d'insatisfaction est néanmoins en augmentation depuis 2021 et constitue de ce fait un point de vigilance. Une proportion croissante de personnes déclarent en outre ne pas toujours connaître les prestations qui les concernent et ne pas savoir vers qui se tourner en cas de besoin (cf. réponses aux questions générales). Cela montre un potentiel d'amélioration des informations mises à disposition et/ou diffusées auprès de la communauté universitaire.

Les résultats qualitatifs permettent d'observer un ensemble d'aspects transversaux à propos desquels la communauté universitaire se place dans une logique d'amélioration continue de la qualité, notamment en faisant des suggestions. Plusieurs de ces aspects ont trait à la communication, à l'écoute et au contact, des aspects qui ont pu être perturbés notamment en raison de la pandémie de 2020-2022 et de l'attaque informatique de 2022, qui ont amené des changements en profondeur dans les pratiques. Il est particulièrement intéressant de voir que, alors que la demande pour travailler ou étudier à distance est importante, beaucoup des commentaires portent sur le renforcement du lien entre les personnes ou le besoin de lieux et de moments pour se rencontrer. Il s'agit de trouver un nouvel équilibre qui tire parti des innovations notamment technologiques sans porter préjudice au contact humain. Les membres de la communauté qui ont émis des remarques dans le cadre de cette enquête privilégient des actions qui permettent d'offrir une meilleure coordination, des procédures plus claires et plus simples et des outils optimisés afin d'aboutir à une meilleure perception des conditions de travail et d'étude.

Suite à la publication du présent rapport, chaque cheffe et chef de service recevra un rapport personnalisé contenant les résultats quantitatifs et l'ensemble des commentaires émis sur son service. Le Rectorat recevra un rapport contenant les résultats quantitatifs et les commentaires émis à son sujet, tandis que les Décanats recevront un rapport contenant les résultats quantitatifs et les commentaires relatifs à l'administration de leur faculté. Les résultats de l'enquête ont pour objectif de servir de base pour une réflexion sur l'amélioration continue des services centraux et des prestations administratives des facultés. L'élaboration de mesures d'amélioration relève de la compétence et de la responsabilité du Rectorat, des Décanats ainsi que des cheffes ou chefs de service.

Université de Neuchâtel, BQ, juin 2023

Le Rectorat a pris connaissance du rapport dans sa séance du 26.06.2023.