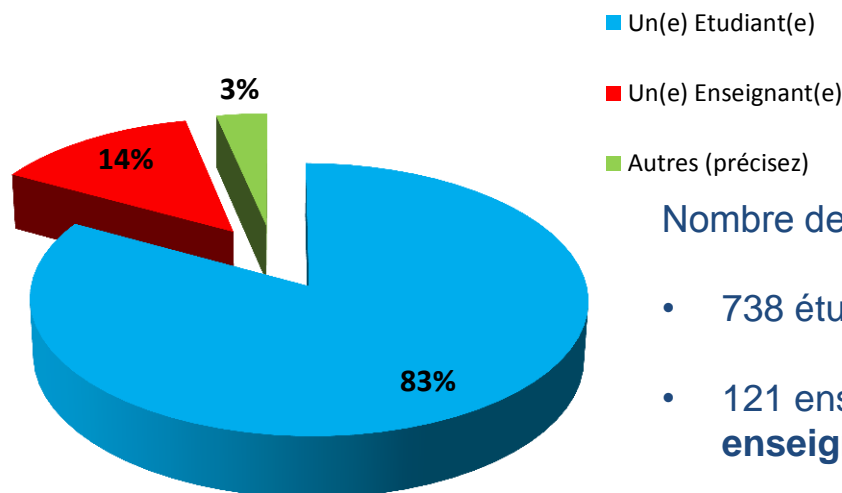





















## La démarche qualité 2016











Nombre de retours d'enquêtes: **889**




- 738 étudiants sur 7 991 ont participé soit **9% des étudiants**
- 121 enseignants sur 579 ont participé soit **21% des enseignants,**
- 30 autres usagers.

**Soit 10,3% de participation totale.**






Items	Sous-Items	Satisfaction		Depuis 2015	Actions
Votre venue	Information sur les conditions d'accès	84%		 +9%	
	Les horaires d'ouverture	64%		 -26%	
Réaliser vos démarches	L'affichage à l'entrée (bâtiments)	80%		 +22%	
	Repérer l'accueil ou le service	52%		 +5%	
	Le temps d'attente	Jusqu'à 20min			
	Les espaces d'accueil	70%		 0%	
	L'accueil et l'aide	80%		 0%	
	Disponibilité et écoute de la personne	Oui (91%)		 +1%	
	Informations dans des termes simples et compréhensibles	Oui (90%)		 +2%	

Items	Sous-Items	Satisfaction		Depuis 2015	Actions
Les autres modes d'accueil	Par téléphone	Le bon interlocuteur du 1 <sup>er</sup> coup: 37% Informations obtenues: 61% Délais: 50 % au-delà d'une journée		→	
	Auto-comm	35%			Nouvelle question
	Par courriel	Informations obtenues: 78% Délai entre 1 et 5 jours		→	
	Par courrier	Informations obtenues: 68% Délai: 56%		→	
	Sur le site web	Informations obtenues: 82% Facile d'accès: 88% Complet: 62% Clarté: 50% Navigation: 59%		→	
Signalétique du campus	Indication des bâtiments	55%		↗ +5%	
	Identification des services	63%		↘ -3%	




# Partie spécifique : ensemble des usagers sauf « autres »

Items	Sous-Items	Satisfaction		Depuis 2015	Actions
La documentation	Connaissance des documents	Calendrier universitaire: 90% MCC: 71% Charte des examens: 62% Offre de formation: 66%		→	
	Accès à la documentation	Calendrier universitaire: 88% MCC: 64% Charte des examens: 55% Offre de formation: 61%		↘	

## Partie spécifique: étudiant(e)

Items	Sous-Items	Satisfaction		Depuis 2015	Actions
Les examens	Communication de la date des examens	42%		 + 8%	
	Communication sur les examens	56%		 + 4%	

## Partie spécifique: autres usagers

Items	Sous-Items	Satisfaction		Depuis 2015	Actions
Accessibilité au campus	Repérer l'entrée du parking visiteur	50%		 0%	