

# Résultats de l'enquête de satisfaction sur la qualité du service rendu aux étudiants de première année

Enquête diffusée en janvier et février 2024 aux étudiants du 1er cycle sur leur première année à l'université  
Participation : 1112 étudiants soit 16% de la population cible

## Taux de satisfaction globale



### les services les plus appréciés sont :

- la bibliothèque universitaire
- les services de santé
- les services sportifs et culturels
- les services administratifs

"La BU car elle possède une grande variété de documentation et un bon espace de travail"



**OPEN CULTURE**



"Le secrétariat est facile d'accès, les réponses sont données directement. Le personnel est agréable"



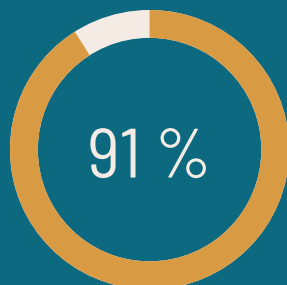
"La confusion sur les responsabilités et les contacts au sein des services entrave notre capacité à résoudre rapidement les problèmes"

"Il est frustrant de devoir rechercher continuellement qui contacter pour obtenir des réponses à nos questions administratives"

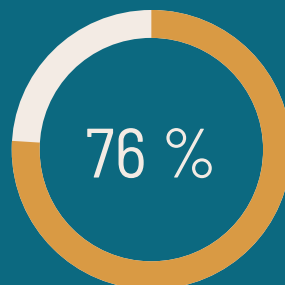
### les services les moins appréciés sont :

- la communication
- les ressources matérielles et technologiques
- la bureaucratie excessive
- l'orientation et la mobilité internationale

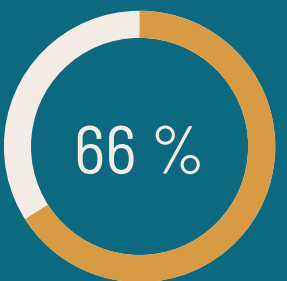
## Votre ressenti sur la qualité de service



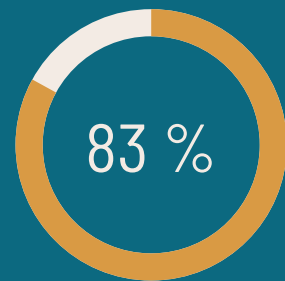
Ressenti sur la qualité de la relation (bienveillance et respect)



Accessibilité (les services étaient joignables)



Taux de simplicité des démarches



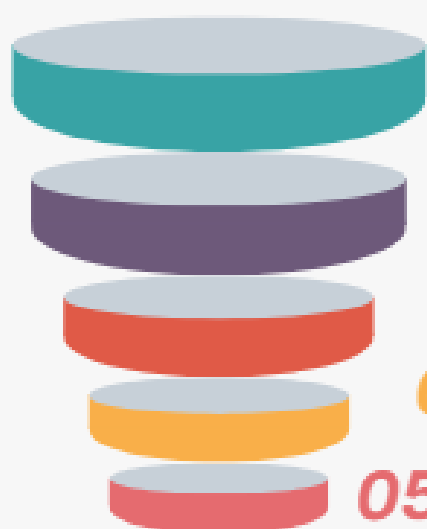
Satisfaction sur les délais de traitement

■ Satisfait  
■ Insatisfait

## Vos canaux privilégiés de contact : le mail, présentiel et ENT



## Lors de votre première année, vos besoins prioritaires sont



- 01** Organiser mes examens, me restituer les résultats
- 02** Réaliser facilement mes démarches d'inscriptions
- 03** Assurer ma transition du secondaire au supérieur
- 04** Disposer d'un bon environnement de travail
- 05** Etre orienté/réorienté dans le choix de ma formation

## Grâce à vos réponses, nous avons identifié 3 axes d'amélioration



**1**

**Organiser mes examens et obtenir mes résultats plus facilement et plus rapidement**

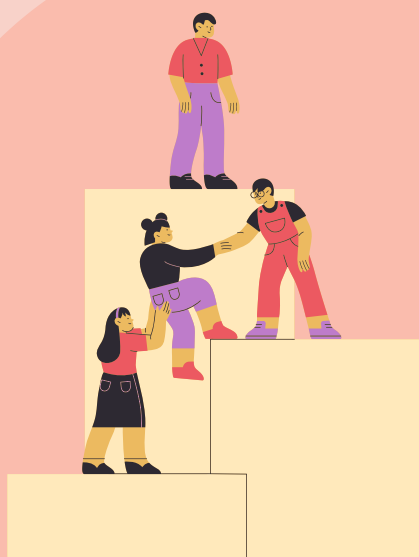
**2**

**Réaliser facilement mon inscription et mes démarches administratives**



**3**

**Mieux m'accompagner dans mon passage du secondaire au supérieur**



# MERCI



## À bientôt pour travailler ensemble à l'amélioration de la qualité du service à l'UPHF