

BILAN DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024 ET ÉVOLUTION DU LABEL MARIANNE A L'INSPE

Cette enquête de satisfaction constitue l'enquête annuelle menée dans le cadre de la démarche qualité de l'accueil à l'INSPE. Pour une démarche de site, l'enquête annuelle des bibliothèques est envoyée concomitamment à celle de l'INSPE depuis 2021.

Pour rappel, en mai 2021, l'accueil du Campus Meinau auprès des étudiants a reçu le label de qualité Marianne dans sa version du 4 septembre 2016. Ce label est valable 3 ans. En interne à l'INSPE, la démarche a été étendue au site de Colmar. C'est ainsi que l'enquête de satisfaction lancée en février-mars interroge sur les thématiques de ce label Marianne autour de l'accès aux informations et de leur qualité, sur la qualité de la prise en charge de la demande, dans le cadre de la prise en compte de l'avis de l'utilisateur pour l'amélioration du service rendu. La démarche qualité Marianne a évolué en intégrant un volet éco-responsabilité dans sa version de 2020.

Le périmètre du label est celui des étudiants. Le public interrogé a été élargi à celui des enseignants depuis l'envoi commun avec l'enquête des bibliothèques et à celui des BIATPSS en 2024. Les étudiants ont été interrogés sur l'ensemble des thématiques et le personnel uniquement sur le volet prise en charge de la demande et celui de l'éco-responsabilité.

Ce rapport constitue un bilan de l'enquête de satisfaction de 2024 élargi à celui de l'évolution des comportements et ressentis des étudiants mesurés sur la période 2021-2024 par les enquêtes de satisfaction successives, comprenant un point sur les publics spécifiques parmi les étudiants de l'INSPE.

Méthodologie : Pour la comparaison des appréciations en échelle, il est fait recours à un indicateur calculé par une pondération allant de 4 (sur 4) pour un avis « Très satisfaisant » à 1 (sur 4) pour un avis « Pas du tout satisfaisant », 0 pour « Sans réponse ». Ainsi, par sa construction, la valeur maximale de cet indicateur est de 4/4, et sa valeur « moyenne » de 2/4.

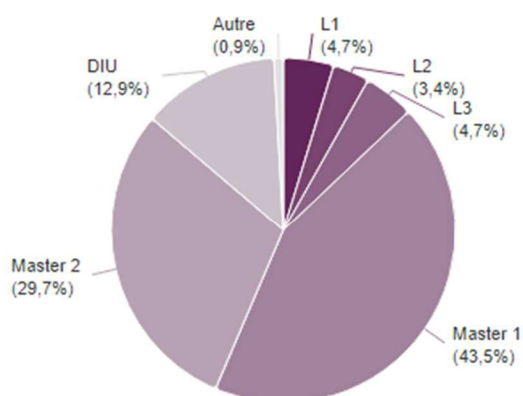
1- ENQUETE DE SATISFACTION 2024

Les répondants étaient au nombre de 327 contre 465 en 2023, 420 en 2022 et 315 en 2021.

Etudiant	232
Personnel Enseignant	60
Personnel BIATPSS	35
TOTAL	327



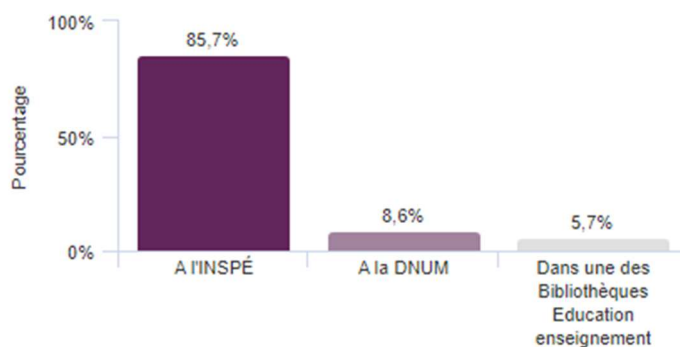
Etudiant	
L1	11
L2	8
L3	11
Master 1	101
Master 2	69
DIU	30
Autre	2
TOTAL	232



Personnel Enseignant	
De l'INSPÉ	37
Associé 1er/2nd degré	19
Autre	4
TOTAL	60



Personnel BIATPSS	
A l'INSPÉ	30
A la DNUM	3
Dans une des Bibliothèques Education enseignement	2
TOTAL	35



Taux de réponses selon : BIATPSS : 43,2% - Enseignants INSPÉ : 31,9% - Autres enseignants : 14,3% - Etudiants : 12,2%.

➤ **Quel est le dernier service que vous avez sollicité ?**

	ETUDIANT	PERSONNEL ENSEIGNANT	PERSONNEL BIATPSS	
L'accueil général	44,7%	27,6%	27,6%	100,0%
La scolarité	72,1%	23,5%	4,4%	100,0%
Les Relations internationales	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
La Fabrique	42,9%	57,1%	0,0%	100,0%
La DNum	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
La bibliothèque Campus Meinau	93,1%	6,9%	0,0%	100,0%
La bibliothèque Site de Colmar	90,0%	7,5%	2,5%	100,0%
Autre	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	71,0%	19,1%	9,9%	

Lecture : en bleu pour les cas où il y a sur-représentation des fréquentations par rapport aux parts sur les effectifs répondants.

- Les étudiants étaient plus dans une bibliothèque, les enseignants et BIATPSS à l'accueil général, et dans une moindre mesure les enseignants à la Fabrique et les BIATPSS à la DNUM.

➤ **Pouvez-vous préciser en quoi consistait votre démarche ou demande ?**

Lecture : taille des mots proportionnelle à la fréquence de la citation

❖ **Etudiant**



❖ **Personnel Enseignant**



❖ Personnel BIATPSS



- **Concernant la prise en charge de votre demande (y compris recherche d'informations), quel est votre niveau de satisfaction pour les éléments suivants :**

	ETUDIANT	PERSONNEL ENSEIGNANT	PERSONNEL BIATPSS	ENSEMBLE
La courtoisie de l'accueil reçu	3,4	3,9	3,3	3,5
L'attention portée à la demande	3,3	3,8	3,2	3,4
La compréhension de la demande	3,3	3,9	3,2	3,4
Le délai de réponse à la demande	3,3	3,9	3,4	3,4
La pertinence de la réponse apportée	3,3	3,8	3,3	3,4
Le suivi de la demande	3	3,6	2,9	3,1

- Les scores moyens sont tous au-delà de la valeur moyenne de 2/4,
- Ce sont les enseignants qui ont été les plus satisfaits,
- Une marge de progression pour ce qui concerne le suivi de la demande, dans la mesure où les scores calculés sont relativement moins bons.

- **L'INSPÉ a mis en place des dispositifs éco-responsables, en avez-vous connaissance ?**

	ETUDIANT	PERSONNEL ENSEIGNANT	PERSONNEL BIATPSS
Tri des poubelles dans les salles de classes	87,1%	83,3%	66,7%
Remplacement des gobelets en plastique par des gobelets en carton dans les distributeurs de boissons	87,1%	70,8%	79,2%
Récupérateur de piles usagés	38,1%	29,2%	83,3%
Récupérateur de bouchons	51,7%	37,5%	91,7%
Organisation d'une journée éco-responsable	17,0%	31,3%	66,7%
Campagne de nettoyage des abords du site*	14,4%	17,1%	85,0%

* Uniquement campus Meinau

- Les démarches entreprises sont diversement connues, par exemple la campagne de nettoyage des abords du site qui a surtout eu écho auprès du personnel BIATPSS,

- De nombreuses pistes proposées comme : installation de fontaine à eau, un meilleur tri des déchets dans les salles de classe et les lieux de convivialité, installation de compost, meilleure régulation du chauffage, amélioration de la qualité des produits aux distributeurs (produits plus sains), remplacement des gobelets par les tasses personnelles, et enfin une meilleure communication sur les démarches entreprises.

2- ZOOM SUR LES RÉPONSES ÉTUDIANTES SUR 4 ANNÉES

➤ Le dernier service sollicité...

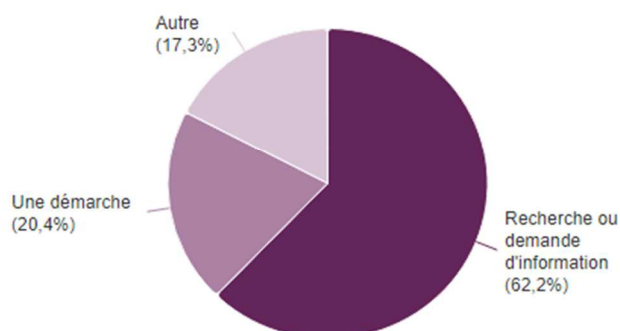
	2021	2022	2023	2024
L'accueil général	29,5%	20,2%	15,0%	16,3%
La scolarité	63,9%	48,4%	39,0%	23,6%
Les Relations internationales	1,2%	1,1%	1,9%	1,0%
La Fabrique	0,4%	0,0%	0,9%	1,4%
La DNum	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
La bibliothèque Campus Meinau	4,9%	27,7%	29,1%	38,9%
La bibliothèque Site de Colmar			12,7%	17,3%
Autre		2,7%	0,9%	1,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- Les enquêtes ayant été menées chaque année à la même période, autour du mois de mars, on peut remarquer que les étudiants vont davantage dans les bibliothèques et moins en scolarité et à l'accueil général.

➤ Les motifs de sollicitation des services...

	2021	2022	2023	2024
Recherche ou demande d'information	68,6%	56,3%	59,9%	62,2%
Une démarche	19,3%	19,5%	17,5%	20,4%
Autre	12,0%	24,2%	22,6%	17,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100%

Autres : recours à une salle (y compris la réservation) pour y travailler, récupérer ou remettre un document (relevés de notes, conventions de stage,...) ou un ouvrage.



2-1 La recherche d'information

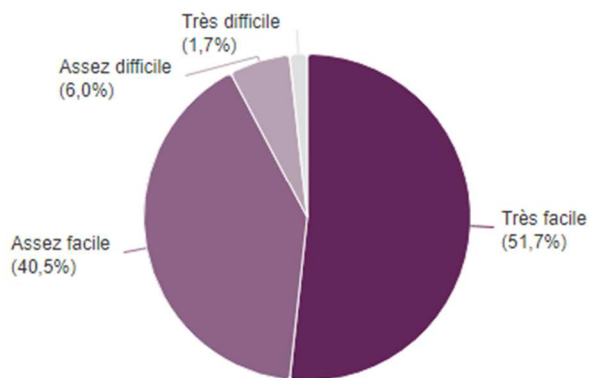
➤ Le mode de recherche d'informations...

	2021	2022	2023	2024
En se déplaçant à l'INSPÉ	21,8%	62,1%	63,0%	67,1%
Sur le site internet de l'INSPÉ	32,7%	18,2%	17,5%	20,3%
Par mail	30,9%	12,9%	13,0%	9,8%
Par téléphone	12,7%	3,8%	2,6%	1,4%
Autres	1,8%	3,0%	3,9%	1,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- Le mail et le téléphone sont de moins en moins utilisés pour les recherches d'informations. Cas particulier en 2021 en l'occasion de la reprise après le confinement.

➤ Diriez-vous que l'accès à cette information a été...

	2021		2022		2023		2024	
Très facile	41,8%	91,5%	50,5%	91,6%	48,5%	93,1%	51,7%	92,2%
Assez facile	49,7%		41,1%		44,6%		40,5%	
Assez difficile	7,3%	8,5%	5,6%	8,4%	6,9%	6,9%	6,0%	7,8%
Très difficile	1,2%		2,8%		0,0%		1,7%	
TOTAL	100,0%		100,0%		100,0%		100,0%	



- L'accès à l'information est jugé comme étant « assez facile » à « très facile » par plus de 9 répondants sur 10.

En 2024	NIVEAU LICENCE		TOTAL
	NIVEAU LICENCE	MASTER DIU	
Très facile	5%	95%	100%
Assez facile	9%	91%	100%
Assez difficile	43%	57%	100%
Très difficile	50%	50%	100%
TOTAL	9%	91%	100%

- Ce sont des étudiants de niveau licence qui ont ressenti le plus de difficultés pour accéder aux informations en 2024, notamment les étudiants en L1 qui représentent 4% des répondants et 50% de ceux ayant indiqué cet accès à l'information comme étant « Très difficile ».

- Des remarques (récurrentes) sur les horaires d'ouverture :
 - Des bibliothèques : demande d'ouverture en-dehors des heures de cours, ainsi que les samedis matins,
 - Du bâtiment du Campus Meinau : demande d'ouverture à 7h30 au lieu de 7h45.
- De nouveaux arrivants sur les sites, étudiants en L1, M1, DIU, expriment certaines difficultés concernant les lieux de cours : ils évoquent « plusieurs sites », que c'est « complexe » « difficile ». Ils semblent chercher des affiches alors que des étudiants en M2 déclarent que « tout est trouvable sur le site internet ». C'est aussi ce même public des M2 qui souhaite davantage de pouvoir faire leur démarche par internet, notamment pour des réservations de salles.
- Des étudiants en DIU ont fait état de cours annulés constatés sur place. Demande de pouvoir consulter des emplois du temps fiables sur internet.

2-2 La prise en charge d'une demande ou d'une démarche

- **Concernant la prise en charge de votre demande (y compris recherche d'informations), quel est votre niveau de satisfaction pour les éléments suivants :**

	2021	2022	2023	2024
La courtoisie de l'accueil reçu	2,2	3,3	3,5	3,4
L'attention portée à la demande	3,2	3,3	3,4	3,3
La compréhension de la demande	3,2	3,3	3,5	3,3
Le délai de réponse à la demande	3,1	3,3	3,4	3,3
La pertinence de la réponse apportée	3,2	3,3	3,4	3,3
Le suivi de la demande	2,8	2,9	3,1	3
TOTAL	3,1	3,2	3,4	3,3

- Bien que le score reste tout à fait honorable à 3,3/4, on constate une légère dégradation de l'évaluation sur tous les items de prise en charge de la demande en 2024, après les bonnes progressions observées jusqu'en 2023.

❖ La courtoisie de l'accueil reçu

	2021		2022		2023		2024	
Tout à fait satisfait	53,6%	84,6%	55,9%	87,8%	63,4%	91,1%	66,7%	87,9%
Plutôt satisfait	31,0%		31,9%		27,7%		21,2%	
Plutôt pas satisfait	6,5%	7,7%	6,4%	8,5%	4,7%	6,1%	5,5%	8,5%
Pas du tout satisfait	1,2%		2,1%		1,4%		3,0%	
Sans réponse	7,7%		3,7%		2,8%		3,6%	
TOTAL	100,0%		100,0%		100,0%		100,0%	

2024	NIVEAU LICENCE	MASTER DIU	TOTAL
Moyenne	2,9	3,5	3,4

- Dans le cadre de la démarche qualité de l'accueil, la courtoisie constitue une composante stratégique du traitement des demandes. Entre 2023 et 2024, on constate une diminution de la part des satisfaits et une augmentation de celle des insatisfaits. Ce sont des étudiants au niveau licence qui se sont sentis relativement les moins bien accueillis en 2024, notamment ceux en L1 (moyenne : 2,0) et en L2 (moyenne : 2,3).

❖ Les délais de prise en charge de la demande (y compris recherche d'informations)...

	2021		2022		2023		2024	
Tout à fait satisfait	53,0%	82,8%	56,4%	88,8%	58,7%	88,3%	60,0%	86,7%
Plutôt satisfait	29,8%		32,4%		29,6%		26,7%	
Plutôt pas satisfait	6,5%	6,5%	2,7%	4,3%	5,6%	6,5%	4,2%	5,4%
Pas du tout satisfait	0,0%		1,6%		0,9%		1,2%	
Sans réponse	10,7%		6,9%		5,2%		7,9%	
TOTAL	100,0%		100,0%		100,0%		100,0%	

2024	NIVEAU LICENCE	MASTER DIU	TOTAL
Moyenne	2,8	3,4	3,3

- Dans le cadre de la démarche qualité de l'accueil, le délai de réponse constitue une composante stratégique du traitement des demandes. Entre 2023 et 2024, on constate une diminution de la part des satisfaits et une augmentation de la part de ceux qui ne se sont pas prononcé. Des étudiants au niveau licence ont été relativement les moins satisfaits en 2024, notamment ceux en L1 (moyenne : 2,1) et en L2 (moyenne : 2,3).

❖ Le suivi de la demande

	2021		2022		2023		2024	
Tout à fait satisfait	44,6%	74,4%	42,6%	75,0%	51,6%	80,7%	52,1%	80,0%
Plutôt satisfait	29,8%		32,4%		29,1%		27,9%	
Plutôt pas satisfait	6,5%	7,7%	8,5%	10,6%	6,1%	8,0%	2,4%	4,8%
Pas du tout satisfait	1,2%		2,1%		1,9%		2,4%	
Sans réponse	17,9%		14,4%		11,3%		15,2%	
TOTAL	100,0%		100,0%		100,0%		100,0%	

	PRIMO ARRIVANT (L1-M1-DIU)	NON ARRIVANT (L2-L3-M2)	TOTAL
Moyenne	2,8	3,3	3

- Bien que les nouveaux arrivants (L1-M1-DIU) ont exprimé une relative moindre évaluation en 2024, notamment des étudiants en L1 (moyenne : 2,1), au vue des niveaux d'évaluation et de la part des non-répondants, il semble qu'un dispositif de suivi de la demande gagnerait à être investigué.

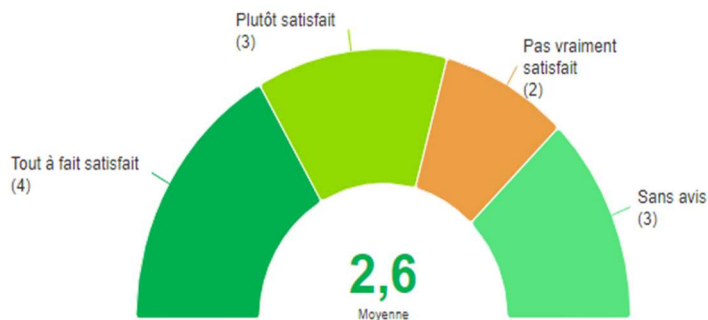
2-3 Accueil des publics spécifiques

➤ Merci d'indiquer si vous êtes concerné.e par l'une ou l'autre des situations ci-après

	2021	2022	2023	2024
Situation de handicap	3	3	5	5
Situations particulières (précarité, difficultés dans la pratique du français,...	1	4	4	7

➤ **Quel est votre degré de satisfaction concernant l'accompagnement qui vous a été proposé**

En 2024



➤ **Avez-vous des suggestions concernant l'accueil des personnes en situation de handicap ou ayant des difficultés particulières ?**

- *Campus Meinau : meilleur fléchage des salles et notamment marquages au sol,*
- *Site de Colmar : la rampe d'accès ne semble pas être suffisamment visible,*
- *Sur les deux sites : demande d'endroits calmes, loin des sollicitations sensorielles.*

2-4 Accueil dans les locaux de l'INSPÉ

➤ **Concernant les locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant les éléments suivants**

	2021	2022	2023	2024
Confort et attrait des locaux	3,3	3,2	3,1	3
Facilité d'orientation dans les bâtiments	3	3,2	3,2	3,3
Horaires d'ouverture	3,1	3,3	3,1	3,1
Propreté générale	3,5	3,6	3,6	3,6
Sanitaires	3,2	3,2		3,3
Espaces de convivialité	2,5	2,7	2,8	2,7
TOTAL	3,1	3,2	3,2	3,2

➤ **Avez-vous des observations concernant la qualité des locaux en terme d'accueil ?**

Lecture : taille des mots proportionnelle à la fréquence de la citation



- Soucis connus pour la restauration sur le Campus de la Meinau : pas assez de places et de micro-ondes,
- Soucis également connus de réglage du chauffage sur les deux sites.

2-5 Satisfaction globale

- **Avez-vous connaissance des différents moyens à votre disposition pour nous faire part de vos suggestions et/ou réclamations ?**

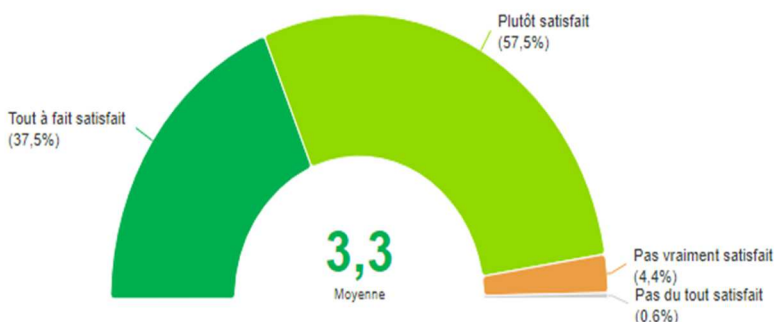
	OUI			
	2021	2022	2023	2024
Boîte à suggestion		30,3%	35,2%	49,4%
Formulaire en ligne sur site internet de l'INSPÉ		26,6%	21,6%	26,9%
QR Code sur les panneaux "Marianne - Services publics plus" à l'entrée de l'INSPÉ		6,9%	7,5%	13,1%

- **Quels éléments vous sont les plus importants dans l'accueil qui vous est proposé à l'INSPÉ ?**

Lecture : taille des mots proportionnelle à la fréquence de la citation



- **Au final, concernant l'accueil que vous avez reçu à l'INSPÉ, diriez-vous que vous en êtes globalement....**



	2021	2022	2023	2024
Moyenne	3,3	3,3	3,3	3,3

3-CONCLUSIONS

Ainsi, l'INSPÉ a maintenu une qualité soutenue de son accueil, avec un score de 3,3/4, auprès de ses étudiants sur toute la période 21/24, depuis l'obtention du label Marianne en 2021.

L'accès et la qualité des informations ont été évalués comme étant satisfaisant à très satisfaisant par plus de 9 répondants sur 10 sur l'ensemble des enquêtes de satisfaction menées.

Concernant la qualité de la prise en charge de la demande, on constate une légère baisse des satisfactions en 2024 du fait notamment du ressenti de certains étudiants en L1 et L2.

S'agissant des possibilités d'expression des usagers en temps réel, c'est la boîte à suggestions qui est la mieux connue.

Concernant le volet éco-responsabilité, les dispositifs déjà mis en place par l'INSPÉ sont diversement connus.

Constats, souhaits et perspectives.....

S'agissant de l'accès aux informations, des améliorations sont prévues pour ce qui concerne l'affichage des salles de cours sur les différents sites, de même que pour la fiabilisation de la mise à disposition des informations concernant les emplois du temps et les salles de cours.

Dans la pratique, les salles relèvent de sujets récurrents pour les personnels et contribuent pour une large part aux démarches et demandes effectuées en interne (réservations, renseignements,...). Les étudiants ont également à gérer ces problématiques de salles quand ils souhaitent réserver des salles de travail, une démarche qu'ils souhaitent pouvoir faire en ligne.

Concernant l'accueil dans les locaux, des soucis récurrents sont relayés comme la logistique autour de la pause déjeuner sur le Campus de la Meinau. Dans le cadre de la nouvelle tranche, des tractations auprès des partenaires sont menées par l'INSPÉ de sorte à apporter la meilleure réponse possible, s'appuyant également sur les résultats de l'enquête restauration qui a été menée auprès des usagers du Campus Meinau. L'amélioration de la signalétique d'accès aux salles est aussi étudiée dans le cadre de cette nouvelle tranche, notamment pour l'accueil des personnes en situation de handicap. Ce public a aussi souhaité pouvoir avoir accès à des endroits calmes, loin de sollicitations. Parmi les demandes récurrentes, la possibilité d'installation de fontaine à eau est également à l'étude sur les deux sites de l'INSPÉ.

Concernant la prise en charge de la demande, un dispositif de suivi du traitement de la demande pourrait être mis en place. Des propositions ont été émises pour limiter l'impact sur l'environnement, parmi lesquelles une meilleure communication sur les dispositifs mis en oeuvre, qui sont ainsi appelés à s'étoffer.

S'agissant de l'écoute des usagers, l'enquête de satisfaction annuelle sera revisitée en l'occasion du déploiement de la suite de la démarche qualité initiée. Il s'agit de la démarche amélioration continue Service Publics plus (SP+) en cours dans les administrations, à l'université et particulièrement à l'INSPÉ. L'esprit de cette démarche s'appuie sur trois axes que sont la simplification, la proximité et l'efficacité. A suivre donc...