



Enquête de satisfaction
menée auprès
des étudiants
sur l'accueil à l'INSPÉ
Mars 2020

143 répondants contre 289 en décembre 2018 (dernière enquête)

Taux de participation : 8,6% (10,2% lors de l'enquête précédente)

Vous avez sollicité

1- La scolarité : 68,5% (60,6%)

2- L'accueil général : 23,8% (35,6%)



Au global, trouver cette information a été

1- Assez facile : 52,4% (53,3%)

2- Très facile : 28,7% (18,7%)

Vous avez effectué cette recherche d'informations...

1- En vous déplaçant sur le campus de la Meinau : 63,4% (56,8%)

2- Par internet sur le site de l'INSPÉ : 42 % (51,7%)

3- Par téléphone : 9,2% (17,4%)



Les informations étaient-elles cohérentes

- 1- Tout à fait : 47,3% (33,5%)
- 2- Plutôt : 44,5% (46,9%)

Au global, trouver cette information a été

- 1- Assez facile : 52,4% (53,3%)
- 2- Très facile : 28,7% (18,7%)



Degré de satisfaction concernant les conditions d'accueil campus Meinau

- 1- Tout à fait satisfaisant : 47% (42,4%)
- 2- Plutôt satisfaisant : 47 % (49,5%)



Degré de satisfaction concernant le délai d'attente sur place



1- Tout à fait satisfait : 51,6% (42,7%)

2- Plutôt satisfait : 46,2% (49,7%)

Degré de satisfaction concernant le délai de traitement de votre demande

1- Tout à fait satisfait : 51,6% (45,7%)

2- Plutôt satisfait : 45,1% (43,5%)

Au final, concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec l'INSPÉ, globalement vous diriez que vous en êtes

1- Plutôt satisfait : 53,1% (58,4%)

2-Tout à fait satisfait : 44,4% (33,7%)



Ainsi :

- ♦ Les répondants ont majoritairement sollicité les services de la scolarité
- ♦ Ils ont cherché les informations en se rendant sur place et par le site internet (moins par téléphone)
- ♦ On constate une amélioration des satisfactions et notamment celles correspondant aux meilleurs niveaux (« Tout à fait », « très facilement »,...) comparativement à la dernière enquête.



Réponses apportées par l'INSPÉ

Sur la facilité à trouver les renseignements pratiques (horaires, adresses, ...)

- ♦ Soucis évoqués lors de changements de salles : **pour les changements de dernière minute, les salles sont indiquées sur un tableau à l'accueil et également sur la porte de la salle initialement prévue**
- ♦ Soucis évoqués quant à l'accessibilité au service des relations internationales : **ajout de la mention «CAREL» à l'adresse sur le site internet, au lieu du seul numéro de bureau**
- ♦ Demande de mémento pratique sur le site : **mise à jour d'un guide pratique réalisé il y a quelques années, qui donne l'ensemble des informations utiles sur la vie du site**



Sur la mise à jour des informations du site internet

- ♦ Demande de descriptif des cours et non seulement les libellés : **il sera demandé aux responsables de formation de renseigner plus précisément ces contenus.**
- ♦ Soucis évoqués pour l'accès aux certificats de scolarité : **il s'agit d'une procédure passant par l'ENT et uniforme pour toute l'université, il n'est pas possible de la modifier**
- ♦ Soucis évoqués pour l'accès aux emplois du temps via ERNEST : **voir avec un étudiant pour se rendre compte de ce qui est visible des emplois du temps sur internet (en cours). Nous recherchons un volontaire !**



Sur la facilité à trouver l'information vous concernant

- ♦ Soucis évoqués pour l'identification des lieux de cours : **signalisations mises à jour depuis.**
- ♦ Identification Amphi Couffignal, actuellement IPST : **changer le libellé en « Amphi Lefèvre » dans l'application de gestion de salles ABYLA (en cours).**

Concernant les agents de la Meinau (courtoise, professionnalisme) : remarques très positives.

Sur le confort de l'accueil

- ♦ Propreté de l'accueil général appréciée
- ♦ Soucis concernant l'entretien des toilettes, notamment celles du RDC : **revu à la rentrée 2020 par le renforcement des prestations externes pour le nettoyage.**



- ♦ Soucis concernant la propreté des salles de cours : **revu à la rentrée 2020 par le renforcement des prestations externes pour le nettoyage**
- ♦ Signalement du manque de places pour la restauration : **ouverture de la salle de réception depuis le 25 septembre dans le cadre de la crise sanitaire.**

On pourra également mettre ponctuellement à disposition des salles supplémentaires.

La vraie amélioration se fera en 2023 dans le cadre de la 2^{ème} tranche comprenant une cafétaria avec de grands volumes.



Sur les horaires d'accueil

- ◆ Demandes récurrentes d'ouverture du site de la Meinau dès 7h30 : **L'INSPÉ va étudier la faisabilité.**
- ◆ Demandes d'extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque : **l'horaire de fermeture a déjà été porté à 18h30. Pour rappel, la bibliothèque de l'INSPÉ fait partie d'un réseau de bibliothèques dont certaines sont ouvertes jusqu'à 23 h en semaine.**

Concernant l'accueil des personnes en situation de handicap

- ◆ Demande amélioration de l'accessibilité des salles notamment de la restauration : **la salle de réception répond à ces normes.**



- ♦ Remarque particulière d'un étudiant dyslexique : *qu'en est-il du droit aux examens sur ordinateur ? Du tiers temps ?* : **s'adresser à la Mission Handicap de l'université.**
- ♦ Suggestion : attribuer un élève étudiant comme correspondant : **possible en s'adressant à la Mission Handicap.**

Ce qui devrait impérativement mieux fonctionner

- ♦ Réponses aux mails même pendant les vacances, notamment celles d'été : **après vérification auprès de la DNUM, il est impossible de mettre un message d'absence sur une liste de diffusion (inspe@unistra.fr).** Par ailleurs, l'information sur la fermeture estivale est largement diffusée (sur le site internet et sur les réseaux sociaux).



- ♦ Réduire les délais de signature des conventions de stage : **pour information, les conventions nécessitent 5 signatures. Une procédure particulière avec des dates de planification est déjà mis en place. Il est impératif de respecter les délais.**
- ♦ Meilleure communication entre l'administration et les enseignants : **une procédure liée aux emplois du temps est envoyée chaque année aux enseignants par le Pôle pédagogique.**

