

# Réunion démarche qualité

Mercredi 22 novembre 2006

## Compte-rendu

### Etaient présents :

#### Du côté de la direction :

- M. Vogel, président
- M. Kesler, secrétaire général
- M. Miller, pôle communication...
- Mme Jérôme, cellule évaluation

#### Du côté des étudiants :

- Thalia (UNEF)
- Annabelle (UNEF)
- Guillaume (UGES – 3<sup>ème</sup> cycle)
- Un élu Juridicas au CS
- Un élu dont je n'ai pas réussi à déterminer la provenance mais qui n'appartenait pas aux grosses associations de la fac.
- Alphée (Citoyen Fitzgodebert, Assas.net)
- Moi-même.

**Objet de la réunion : discussion sur un questionnaire devant être diffusé auprès des étudiants de l'université dans l'optique de l'élaboration d'une charte sur l'amélioration continue du service aux étudiants.**

La réunion devait à l'origine avoir lieu le 9 novembre mais elle a été déplacée pour que M. Vogel puisse y assister.

### Introduction

M. Vogel a débuté en disant qu'il avait à cœur une meilleure coopération entre tous les intervenants de l'Université et que dans cette optique il souhaitait mener des consultations assez nombreuses pour améliorer tous les aspects de la fac. La démarche à l'égard des étudiants n'est dans cette optique qu'une partie de l'action, il veut également étudier d'autres aspects généraux, et notamment la position de la fac par rapport à l'extérieur.

Dans cette optique il nous a réunis pour que nous puissions travailler à l'amélioration de l'ébauche du questionnaire élaborée par Mme Jérôme. Il y aura ensuite à la fin de la consultation une réunion de retour.

Le secrétaire a ensuite ajouté qu'il y aurait d'autres réunions informelles sur le même modèle, notamment sur les travaux, et qu'il s'agit d'une démarche globale dont les étudiants ne sont qu'une partie (sont aussi consultés les administratifs et les professeurs). C'est également une démarche assez modeste, sans grands effets d'annonce et autres, mais qui se veut gouvernée par un souci d'efficacité, car elle a vocation à gouverner en partie l'action de l'administration pour les années à venir.

Mme Jérôme a ensuite dit que la réunion actuelle avait pour but de peaufiner ce questionnaire et que la direction comptait sur les associations pour assurer en partie la promotion du questionnaire auprès des étudiants.

*A partir de là nous avons commencé à regarder le questionnaire question par question et à donner nos avis. Je vous mets les questions originales du questionnaire en rouge et les commentaires qui ont été faits en noir.*

Au titre des remarques générales sur le questionnaire, Alphée, Guillaume et moi avons indiqué que nous trouvions un certain nombre de réponses trop fermées (oui/non)

**Vous suivez vos cours principalement au centre :**

- Panthéon
- Assas
- Vaugirard
- Charcot
- Melun
- Saint-Guillaume

**Depuis quand êtes vous inscrit(e) à l'université Paris II ?**

- cette année
- 1 an
- 2 ans

- 3 ans
- 4 ans
- 5 ans et plus

Année d'études en 2006-2007

- L1
- L2
- L3
- M1
- M2
- Doctorat
- Autre (préparation concours... etc). Précisez : \_\_\_\_\_

Peu d'observations, l'UNEF a proposé que soit rajoutée une case pour les Capacités.

## 1- SIGNALÉTIQUE

Dans le centre où vous étudiez, la direction à suivre pour vous rendre dans le service de votre choix est :

- bien indiquée
- mal indiquée

Si vous jugez que la direction à suivre est mal indiquée, précisez pour quel lieu :

- scolarité
- bibliothèque
- amphithéâtres et salles de cours
- CIO
- action internationale
- restaurant universitaire et cafétéria

Thalia a demandé à ce que soit rajoutée une case pour les organisations étudiantes. La proposition a été fraîchement accueillie, mais je ne sais pas s'ils le netteront ou pas.

## 2- HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC

Trouvez-vous facilement les horaires d'ouverture au public des services et des bibliothèques ?

- Oui
- Non

Alphée a dit que la question était surtout pertinente pour les nouveaux étudiants, et j'ai proposé que la question soit reformulée dans ce sens, mais en fait les questions préliminaires permettront de voir quels étudiants ont répondu quoi.

Si le service est fermé, savez vous où vous adresser pour trouver une réponse ?

- Oui
- Non

Ici nous avons tous proposé de reformuler la question en quelque chose comme « connaissez vous les autres moyens de trouver les infos ? »

Quels créneaux horaires vous conviendraient pour effectuer vos demandes auprès des services de l'université (lundi au vendredi) ?

- 8h à 10h
- 10h à 12h
- 12h à 14h
- 14h à 16h
- 16h à 18h

Nous avons tous indiqué que formulée de la sorte la question n'avait pas beaucoup d'intérêt, qu'en effet tout dépendait des jours en fonction des emplois du temps des étudiants.

M. Vogel a proposé que soient rajoutés les jours à la question.

Alphée a remarqué que ce qui manquait le plus aux étudiants en général c'était une ouverture des services à l'heure du déjeuner.

M. Kessler a répondu que tous les administratifs ne mangeaient pas forcément à la même heure et que par conséquent il serait possible d'ouvrir à l'heure du déjeuner.

J'ai proposé, pour réduire le nombre de réponses que les plages horaires soient simplifiées en matin – midi – après midi, mais compte tenu du nombre de réponses M. Miller pense que les plages horaires de deux heures seront exploitables.

Finalement la question comprendra les plages horaires combinées aux jours de la semaine et sera à choix multiples.

Souhaiteriez-vous la création d'un guichet unique destiné à l'accueil des étudiants dans votre centre ?

- Oui
- Non

Ici il y a eu un désaccord sur la conception de ce guichet unique.

L'UNEF souhaitant que le guichet puisse informer les gens sur les démarches à effectuer au sein du CROUS ou pour les étudiants étrangers hors conventions.

L'administration de la fac (Miller et Kesler) ont quant à eux dit que ce guichet ne pouvait pas tout faire et qu'il serait donc essentiellement consacré aux renseignements des étudiants sur les démarches administratives internes à la fac. Il pourrait aussi imprimer des documents usuels (certificats de scolarité, conventions de stage). Cependant la question reste ouverte, mme Jérôme ayant dit que ce guichet serait le fruit d'une consultation qu'elle était en train de mener avec les différents services administratifs de la fac.

Il n'y a donc pas de décision définitive prise pour l'instant, la question reviendra sûrement sur le tapis plus tard.

Quelles bibliothèques fréquentez-vous régulièrement ?

- Assas
- Vaugirard
- Melun
- Bibliothèques d'instituts

Ici j'ai indiqué que les étudiants allaient souvent dans des bibliothèques extérieures à la fac du fait des limitations des bibliothèques internes. J'ai donc proposé que l'on rajoute Cujas, qui dépend partiellement d'Assas. L'administration a indiqué qu'il s'agissait avant tout d'un sondage interne à la fac et qu'il n'avait pas vocation à interroger les gens sur des services extérieurs. Ils ont cependant convenu qu'il serait intéressant de savoir si les étudiants boudent les bibliothèques de la fac, et ils rajouteront donc un choix « bibliothèques extérieures à l'université ».

Fréquentez-vous plusieurs bibliothèques dans l'université ?

- Oui
- Non

### 3- PERSONNELS D'ACCUEIL

Lorsque vous recherchez un service, les appariteurs vous aident-ils à vous orienter ?

Oui  
Non

Jugez-vous que les appariteurs sont à votre écoute ?

Oui  
Non

Sur ce point, l'UNEF a proposé que la question soit élargie aux autres personnels de l'université, mais la proposition a été éludée, car il y a déjà des questions spécifiques aux personnels des différents services.

J'ai proposé que soit rajoutée une case « ne se prononce pas » car je pense que les étudiants n'ont pas forcément le réflexe de demander des informations aux appariteurs.

M. Kesler nous a indiqué que si à la base la mission des appariteurs est essentiellement la sécurité des centres, la fac leur demande de plus en plus d'être disponibles pour informer les étudiants car ils connaissent bien l'organisation de l'université.

### 4- TRAITEMENT DES DEMANDES DES ETUDIANTS PAR LES SERVICES

Niveau de satisfaction

- Bon
- Moyen
- Mauvais

Annabelle a fait remarquer que souvent dans les sondages à trois choix les gens répondaient au milieu pour ne pas s'engager, et a donc suggéré que moyen soit remplacé par plutôt bon et plutôt mauvais.

Si vous n'obtenez pas entière satisfaction, jugez-vous que le personnel administratif :

- Ne dispose pas des informations recherchées
- Manque de disponibilité
- Manque de formation pour accueillir le public

Pour cette question nous avons suggéré que la question précise que plusieurs choix sont possibles.

Pour quels documents allez-vous le plus souvent dans les services administratifs ?

- Retrait d'attestations diverses
- Modification de votre inscription pédagogique
- Conventions de stage
- Bourses

J'ai demandé que des précisions soient ajoutées pour les attestations diverses (diplôme, certificat de scolarité)

Thalia a demandé l'ajout d'une case autres, même si on ne voit pas bien ce qu'elle veut mettre dedans.

Elle a également demandé l'ajout d'une question sur la facilité de trouver les plans de cours et les fiches de TD.

## 5- COMMUNICATION DES INFORMATIONS

Pendant l'année universitaire, de quelles informations pensez-vous être le plus demandeur ? (2 réponses au maximum)

- Informations relatives aux emplois du temps et aux salles de cours
- Informations administratives : inscription, bourses, sécurité sociale, attestations
- Informations relatives aux examens
- Informations relatives aux stages
- Informations relatives à l'insertion professionnelle et aux métiers

Là encore Thalia et Annabelle ont demandé à ce que soit rajouté un choix sur les activités des associations. J'ai fait valoir que ce n'est pas vraiment à la fac elle-même de communiquer au jour le jour sur les activités des associations (parce que cela risquerait d'entraîner des différences de traitement entre les associations) et que nous disposons déjà de moyens de communication dans la fac.

A ce moment le président est parti, il avait un rendez-vous.

### **Affichage**

Quelle est la fréquence de vos consultations des panneaux d'affichage ?

- Quotidienne
- Hebdomadaire
- Mensuelle
- Jamais

Pensez-vous que les informations relatives à la vie étudiante sont lisibles ?

- Oui
- Non

Si ce n'est pas le cas, pensez vous que ce manque de lisibilité soit lié (2 réponses maximum)

- A un manque d'espace sur les panneaux
- A un mauvais emplacement des panneaux
- A une mauvaise présentation des documents affichés sur les panneaux

Thalia a encore demandé qu'on ajoute une question pour savoir si les étudiants trouvent que le nombre de panneaux pour les associations étudiantes sont assez nombreux, mais sa proposition a été rejetée.

### **Site Internet**

Connaissez-vous le site Internet de l'Université ?

- Oui
- Non

Si vous consultez le site Internet :

Fréquence de votre consultation :

- Quotidienne
- Hebdomadaire
- Mensuelle
- Jamais

Y trouvez-vous les informations que vous recherchez ?

- Oui
- Non

Jugez vous intéressantes les applications interactives ? (inscriptions administratives et pédagogiques, consultations plannings enseignements, calendriers personnels des examens)

- Oui
- Non

Quelles sont les informations que vous souhaiteriez voir développées sur le site Internet ?

- Coordonnées et activités des services
- Descriptif de l'offre de formation
- Détail des procédures administratives usuelles

- Informations générales sur la vie étudiante
- Plan des sites

Avez-vous un e-mail sur le serveur de l'université ?

- Oui
- Non

Si votre réponse est négative, souhaiteriez vous avoir un e-mail associé à l'université ? (@u-paris2.fr)

- Oui
- Non

Pas vraiment d'observations, le sondage m'a paru assez complet sur ces points.

Cela a donné l'occasion à M. Miller de nous parler de la refonte du site. Il nous a dit qu'il avait pris contact avec les associations étudiantes mais qu'il n'avait pas eu de réponses (ça m'étonne, on leur avait pas envoyé un document de référence à ce sujet il y a deux ans ? mais peut-être parlait-il d'une consultation plus récente ?)

Toujours est il qu'ils ont acheté un nouveau système de gestion de contenu, qui est en cours d'installation. Articulé sur un serveur LDAP, il permettra à terme à tous les usagers de la fac (professeurs, administratifs et étudiants) d'avoir accès directement aux informations et applications qui les concernent, ainsi qu'au webmail, réunie dans une même interface. Les différents sites détachés (sport, CIO, instituts) pourront également mettre directement à jour leur contenu dans l'interface du site de la fac).

Normalement ce nouveau système devrait être opérationnel en mars 2007 et pourrait être l'occasion à assez court terme de mettre en place un e-mail @u-paris2.fr pour tous les usagers, celui-ci pouvant éventuellement servir d'identifiant unique pour la connexion à l'interface du site.

## Téléphone

Le serveur vocal de l'université vous semble t-il pratique ?

- Oui
- Non

J'ai proposé ici aussi l'ajout d'un choix NSPP car peu d'étudiants utilisent ce serveur vocal.

Accédez-vous facilement au service recherché ?

- Oui
- Non

Cette deuxième question est redondante et devrait être retirée.

## 6- QUEL JUGEMENT PORTEZ VOUS SUR LA VIE ETUDIANTE DANS VOTRE UNIVERSITE ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas satisfaisant

A la base le but de cette question s'était juste d'avoir une idée du niveau de satisfaction globale des étudiants.

Mais Thalia a absolument voulu en faire un prétexte pour interroger les étudiants sur leur vision des associations étudiantes en rajoutant plusieurs questions du style « êtes vous satisfaits de l'action des organisations étudiantes ? » « connaissez vous le rôle des élus et leur action ? » « pensez vous que les associations étudiantes peuvent suffisamment s'exprimer ? etc.

Personnellement j'ai fait valoir que je ne trouvais pas ça opportun dans un questionnaire intégralement axé sur l'action administrative de l'université, que si on voulait poser des questions sur les associations étudiantes il vaudrait mieux faire un questionnaire complet et séparé sur le sujet, que même comme ça on aurait du mal à rester objectifs dans les questions sans privilégier les associations culturelles, apolitiques, politiques. J'ai rajouté que dans le contexte électoral dans lequel ce sondage sera présenté il y aurait un trop gros risque de récupération politique des questions et des réponses sur les associations. Mme Jérôme et M. Kesler ont précisé que le questionnaire avait avant tout un but technique, pour déterminer les points à améliorer dans l'organisation administrative de la fac. Cette question était donc seulement pour savoir si les étudiants étaient globalement satisfaits de leur environnement de travail. Thalia ne voulant pas en démordre (et moi non plus), M. Miller a d'abord proposé que la question soit changée en une question portant sur la notoriété de la fac et la manière dont les étudiants la percevaient, mais finalement M. Kesler a décidé que pour éviter une polémique sur ce sujet la question serait supprimée mais qu'il n'excluait pas d'organiser un autre sondage sur les associations et la vie étudiante si nous le souhaitons, ce à quoi tout le monde a répondu pourquoi pas.

Avez-vous des suggestions permettant l'amélioration de la vie étudiante dans l'université ?

---

## Fin de la réunion

L' élu au CS est alors sorti de sa sieste pour dire qu' il était dubitatif sur l' utilité de cette charte et de ce sondage. Il a fait le parallèle avec les chartes de qualité de service adoptées récemment dans l' administration (Marianne) et les hôpitaux publics, en indiquant leur inefficacité. Il s' est insurgé contre la tendance au droit mou, etc.

M. Kesler s' est un peu énervé et lui a dit que la charte avait pour but de formaliser entre toutes les parties des engagements qui devraient être suivis de mesures concrètes. C' est d' ailleurs pour cela que le président s' est impliqué personnellement dans cette démarche qui à la base était uniquement administrative, car il veut la voir aboutir rapidement.

La question nous a enfin été posée du mode de diffusion du questionnaire, la fac voulant bien entendu qu' il touche le plus grand nombre d' étudiants possibles.

Thalia a proposé que le questionnaire soit envoyé au moment des élections en même temps que les professions de foi des associations, les étudiants devant le rendre au moment de voter pour les élections aux conseils centraux. Elle a également proposé que les questionnaires soient distribués dans les TDs.

M. Miller nous a fait part des difficultés en terme de temps et d' argent que pose la diffusion sur support papier. En effet pour automatiser les réponses il faut un traitement optique des formulaires, ce qui suppose de concevoir le formulaire auprès d' une société tiers, d' acheter les encres spéciales pour leur impression et de calibrer les appareils de lecture pour qu' ils puissent lire les réponses. Tout cela coûte cher et prend du temps, ce qui n' est pas évident avant les examens qui arrivent.

Ils nous ont donc demandé si on pensait que la diffusion pourrait se faire uniquement sur Internet, sur le site de la fac. J' ai indiqué que la plupart des étudiants se connecteraient sur le site de la fac plusieurs fois au cours des mois qui viennent pour consulter leurs plannings personnalisés d' examens, leurs plannings de cours du deuxième semestre et leurs résultats. Donc en laissant le sondage suffisamment longtemps et en le rendant bien visible par l' ajout d' un gros bandeau sur le site et dans les applications, il devrait y avoir autant de réponses que par papier, le support physique présentant le problème qu' il faut que les étudiants pensent à le rendre. C' est donc la solution tout Internet qui a été adoptée, étant entendu que la fac communiquera quand même massivement par affichage dans les différents centres et que les associations sont également invitées à communiquer sur le sujet.

Le questionnaire modifié en fonction des suggestions faites sera envoyé par mail d' ici une semaine aux élus pour validation.

Il devrait être mis en ligne rapidement après (vers le 15 décembre, soit à peu près au moment des affichages des dates d' examens).

Il nécessitera une identification n° d' étudiant / date de naissance comme les autres applications du site mais sera anonyme.

Il devrait être laissé en ligne jusqu' à la fin février à peu près, et les résultats nous seront communiqués dès la fin.

Il y aura une réunion de debriefing courant mars pour analyser les résultats et envisager la suite.