

ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR LES SERVICES – ÉDITION 2025

Rapport de synthèse

Table des matières

Introduction	3
 A. Enquête auprès des membres du personnel.....	4
A1. Profil des personnes sondées.....	4
A2. Structure du questionnaire	5
A3. Résultats.....	6
A3.1 Internet / Intranet.....	6
A3.2 Facultés.....	8
A3.3 Services centraux.....	12
A3.3.1 SACAD	12
A3.3.2 SBES.....	13
A3.3.3 SCF	14
A3.3.4 SG	15
A3.3.5 SISB	16
A3.3.6 SITEL	17
A3.3.7 SRH.....	18
A3.3.8 SdS (SUN).....	19
A3.3.9 BPP	20
A3.4 Questions générales sur l'organisation des services	21
A3.5 Remarques et suggestions d'amélioration	23
 B. Enquête auprès des étudiantes et des étudiants.....	27
B1. Profil des personnes sondées.....	27
B2. Structure du questionnaire.....	28
B3. Résultats.....	29
B3.1 Appréciation globale	29
B3.2 Internet / Intranet	30
B3.3 Services aux étudiant-e-s	32
B3.4 Bibliothèques.....	34
B3.5 Sport	37
B3.6 Activités sociales et culturelles	38
B3.7 Participation à des organes ou associations	39
B3.8 Questions générales sur l'organisation des services.....	40
B3.9 Remarques et suggestions d'amélioration	41
 C. Bilan et suites.....	43

INTRODUCTION

En 2018, le Bureau qualité pilote pour la première fois une enquête de satisfaction portant sur les prestations des services centraux et des administrations des facultés, adressée à l'ensemble de la communauté universitaire. Les réponses, traitées de manière confidentielle, permettent de mieux connaître les avis des utilisatrices et utilisateurs des services et conduisent les services à mettre en œuvre des améliorations de leurs prestations. La deuxième édition a lieu en 2021, la troisième en 2023, la quatrième en 2025.

- [Consulter le rapport d'enquête 2018](#)
- [Consulter le rapport d'enquête 2021](#)
- [Consulter le rapport d'enquête 2023](#)

Un changement important est opéré en 2025 : le questionnaire d'enquête fait désormais l'objet de deux versions différentes, l'une pour les membres du personnel et l'autre pour les étudiantes et étudiants, afin que les questions puissent être mieux adaptées au public-cible. Le questionnaire destiné aux membres du personnel est presque entièrement semblable aux questionnaires des années précédentes, dans le but de permettre une comparaison des résultats au fil des ans. Des questions spécifiques sont ajoutées sur les nouveaux sites Internet et Intranet. Le questionnaire destiné aux étudiantes et étudiants se focalise sur les unités administratives et les prestations qui les concernent.

Les invitations à participer à l'enquête sont envoyées le 25 mars 2025, respectivement à l'ensemble des membres du personnel et à l'ensemble des étudiantes et étudiants. L'enquête est close le 7 mai en fin de journée. Plusieurs rappels sont envoyés dans l'intervalle.

Le présent rapport se compose de trois parties : la première (A) porte sur l'enquête menée auprès des membres du personnel, la deuxième (B) sur l'enquête menée auprès des étudiantes et étudiants et la troisième (C) présente un bref bilan.

A. ENQUÊTE AUPRÈS DES MEMBRES DU PERSONNEL

A1. PROFIL DES PERSONNES SONDÉES

Le questionnaire d'enquête est envoyé à 1'572 membres du personnel¹. 353 personnes répondent au questionnaire, soit 23% de la population ciblée. 317 personnes complètent le questionnaire dans son intégralité, tandis que 36 ne le complètent que partiellement. Le taux de réponse se situe dans la lignée de celui obtenu pour les membres du personnel lors des enquêtes précédentes (2018 : 20% ; 2021 : 25% ; 2023 : 22%).

Toutes proportions gardées, le plus haut taux de réponse est celui des membres du personnel administratif, technique et de bibliothèque, dont plus de la moitié des membres ont répondu (PATB, 55%). Un tiers des membres du corps professoral ont répondu (33%), alors que le taux est plus faible pour les membres du corps intermédiaire (12%). La répartition des réponses par corps et par affiliation est similaire à celle des précédentes enquêtes. De manière générale, dans les enquêtes internes, le taux de réponse des membres du personnel au bénéfice d'un CDI (PATB, corps professoral et corps intermédiaire stabilisé) est sensiblement plus élevé que celui des membres du corps intermédiaire au bénéfice d'un CDD.

Nombre et taux de réponse par corps

	Réponses reçues	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
Corps intermédiaire	136	1'105	12%
Corps professoral	60	183	33%
PATB	157	284	55%
Total	353	1'572	23%

Nombre et taux de réponse par affiliation

	Réponses reçues	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
FLSH	114	516	22%
FS	70	382	18%
FD	45	254	18%
FSE	28	206	14%
DC	96	214	45%
Total	353	1'572	23%

¹ La population ciblée se compose de l'ensemble des membres du personnel travaillant à l'UniNE en date du 25 mars 2025.

A2. STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE

Au début de l'enquête, des questions spécifiques portant sur les nouveaux sites Internet et Intranet étaient posées aux personnes sondées. Ensuite, des questions sur les administrations des facultés et les services centraux leur étaient posées dans un ordre aléatoire, afin d'éviter un biais relatif à l'ordre de présentation. Quelques questions d'appréciation générale étaient posées à la fin de l'enquête.

Pour les facultés et les services centraux, les personnes sondées étaient invitées à donner le degré d'appréciation de leurs contacts avec l'unité concernée et des prestations offertes par l'unité. Les choix de réponse possibles étaient « Satisfait-e », « Plutôt satisfait-e », « Plutôt insatisfait-e », « Insatisfait-e », « Je ne sais pas », « Je ne suis pas concerné-e », « Je ne veux pas donner mon appréciation ». Les quatre premiers choix sont considérés comme des *appréciations* ; les trois autres choix sont considérés comme des refus motivés de donner une appréciation et sont regroupés sous l'appellation *non-appréciations* dans le reste de cette section. Pour des raisons de lisibilité, les graphiques montrent uniquement le nombre et la proportion d'appréciations². Sous les graphiques sont indiqués le nombre total de réponses reçues ainsi que le nombre et la proportion des appréciations et des non-appréciations.

Les membres du personnel académique étaient invité-e-s à s'exprimer sur l'ensemble des services centraux, mais uniquement sur l'administration de leur faculté d'attache. Les membres du personnel administratif (PATB) étaient invité-e-s à s'exprimer sur l'ensemble des services centraux et sur les administrations des quatre facultés, à l'exception de leur propre unité d'attache. Par exemple, un-e membre du PATB déclarant être affilié-e au Service académique ne pouvait pas donner son appréciation du Service académique.

Les graphiques présentent non seulement les résultats de l'enquête 2025, mais également les résultats des enquêtes menées en 2023 et 2021, ce qui permet des comparaisons.

Le questionnaire d'enquête était conçu pour recueillir non seulement l'appréciation des personnes sondées, mais également pour recueillir des commentaires constructifs permettant de comprendre les appréciations. À 36 reprises au cours du questionnaire, les personnes sondées étaient ainsi invitées à formuler des commentaires et suggestions d'amélioration. Au total, 1'736 champs de commentaires sont remplis par les 353 personnes sondées (moyenne : 5 commentaires par personne).

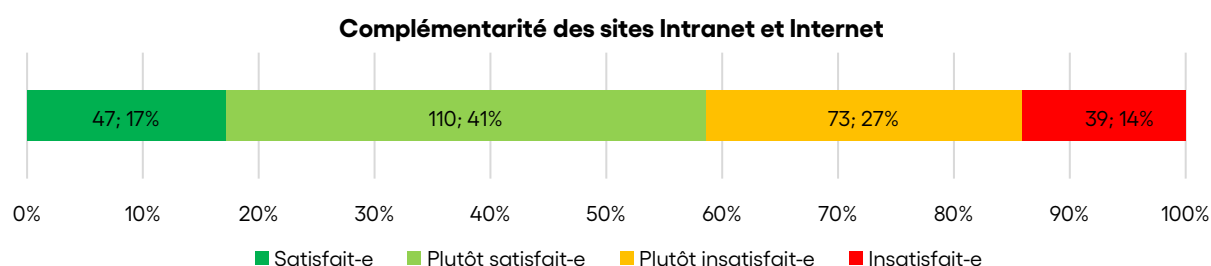
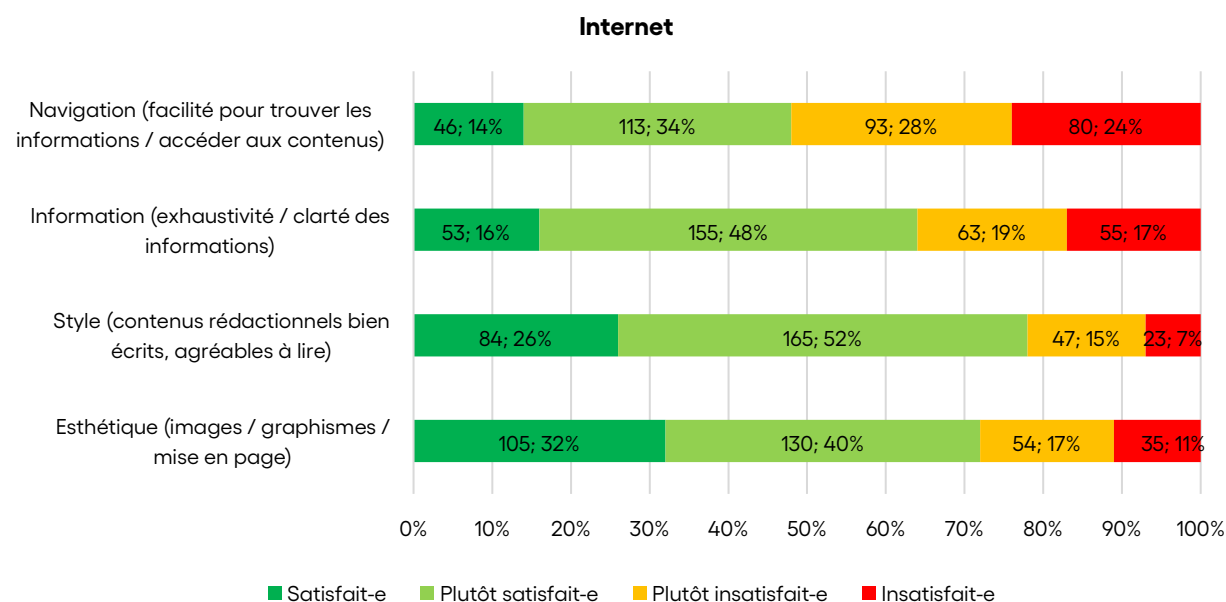
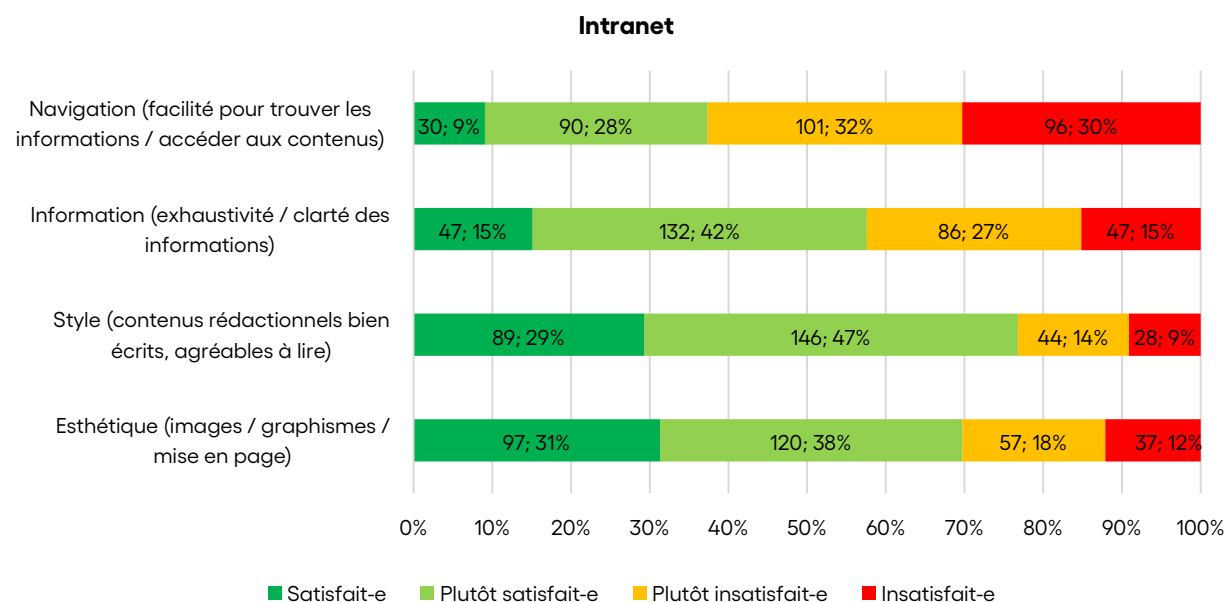
² Pour des raisons de lisibilité des graphiques également, les nombres et proportions sont indiqués à partir de 4% (lorsque la proportion est de 3% ou moins, l'étiquette du champ n'apparaît pas).

A3. RÉSULTATS

A3.1 Internet / Intranet

Depuis l'automne 2024, l'UniNE dispose d'un Intranet et d'un nouveau site Internet.

Êtes-vous satisfait-e de ces nouveautés?



Les commentaires ont été regroupés en fonction de leurs thématiques et ceux émis par au moins 10 personnes sondées sont listés ci-dessous (par ordre alphabétique).

Les **points positifs** mentionnés par 10 personnes ou plus sont les suivants :

- Avoir un Intranet est un progrès car cela permet de mieux structurer les contenus et de rendre des informations internes non publiques ;
- Le design / le style / l'esthétique / le graphisme / le « look » est moderne, agréable, dynamique ;
- Les informations sont complètes, claires, bien structurées, plus lisibles et plus facilement accessibles qu'avant.

Les **points négatifs** mentionnés par 10 personnes ou plus sont les suivants :

- Certains documents / certaines informations devraient être sur Internet et non sur Intranet ;
- L'accès à l'Intranet est compliqué depuis l'extérieur de l'UniNE car le VPN est nécessaire mais n'est pas toujours accessible, une connexion par login serait plus simple ;
- La complémentarité entre les sites Internet et Intranet ainsi que la logique concernant ce qui se trouve ou devrait se trouver sur l'un ou l'autre ne sont pas claires, les utilisatrices et utilisateurs doivent donc consulter sans arrêt les deux endroits pour trouver les informations recherchées ;
- La police n'est pas adaptée / pas adéquate / pas agréable.
- L'arborescence est compliquée, peu intuitive, et la navigation laborieuse, il faut 'cliquer' beaucoup de fois pour pouvoir accéder à la page recherchée ;
- Le moteur de recherche par mot-clé (« barre de recherche ») est inefficace ;
- Les documents et les informations sont difficiles à trouver ;
- Les images sont trop grandes, elles prennent tout l'écran et l'information (texte) n'est donc pas accessible sans 'scroller'.

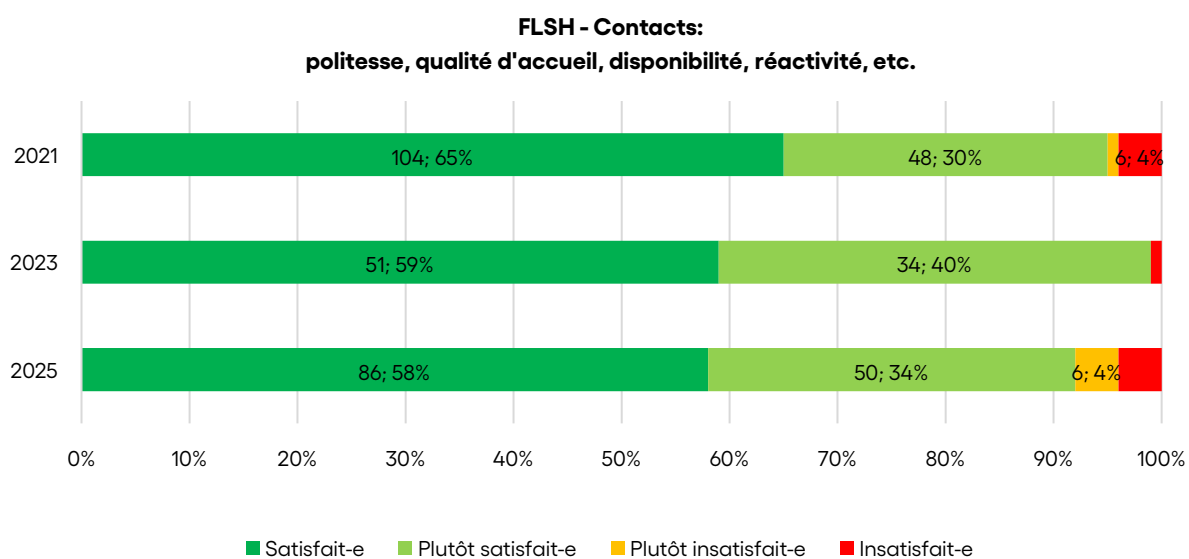
Les **suggestions d'amélioration** émises par 10 personnes ou plus sont les suivantes :

- Diminuer la taille des images ;
- Émettre des directives / guidelines claires sur ce qui devrait figurer respectivement sur Internet et sur Intranet en termes de contenu, supprimer les doublons / redondances de contenus, instaurer un contrôle régulier pour maintenir la cohérence et la clarté ;
- Rendre le moteur de recherche par mot-clé (« barre de recherche ») plus performant ;
- Revoir l'arborescence pour faciliter la navigation (accès aux contenus en maximum 3 clics), harmoniser les contenus, formats et styles rédactionnels des pages.

A3.2 Facultés

A3.2.1 FLSH

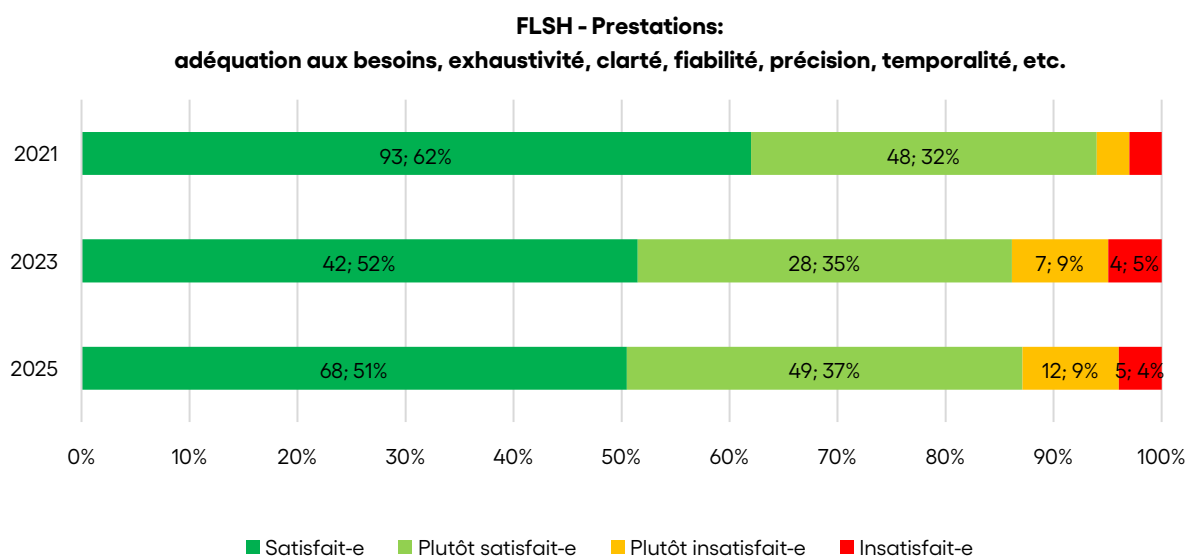
(Au personnel facultaire :) **Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec l'administration de votre faculté et des prestations administratives offertes par votre faculté ?** / (Au personnel du domaine central :) **Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec les administrations des facultés et des prestations administratives offertes par les facultés ?**



Total de réponses 2021 : 288, dont 160 (56%) appréciations et 128 (44%) non-appréciations.

Total de réponses 2023 : 117, dont 86 (74%) appréciations et 31 (26%) non-appréciations.

Total de réponses 2025 : 190, dont 148 (78%) appréciations et 42 (22%) non-appréciations.



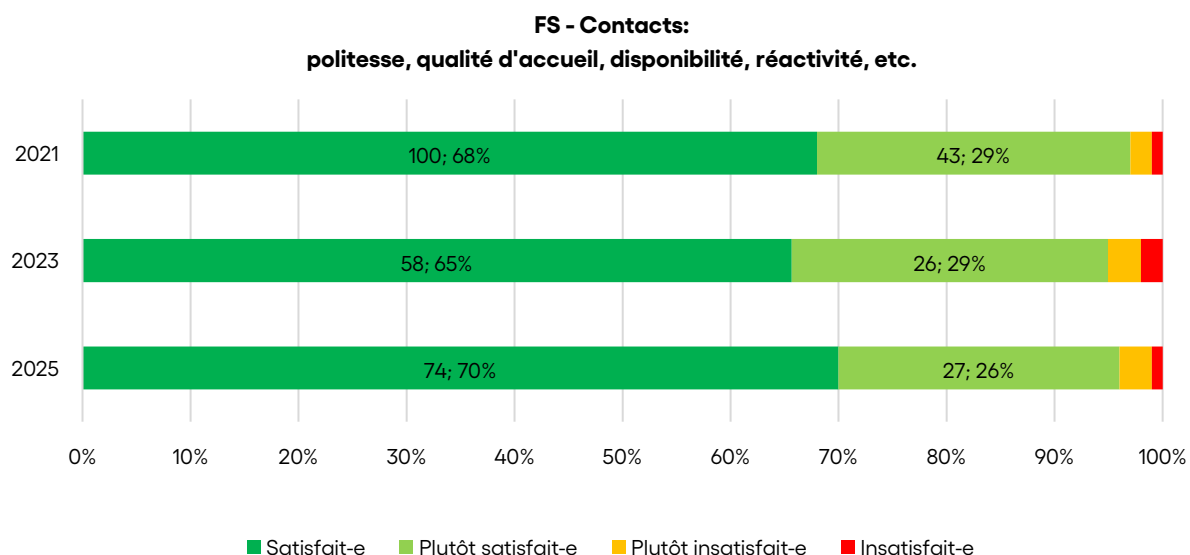
Total de réponses 2021 : 286, dont 151 (53%) appréciations et 135 (47%) non-appréciations.

Total de réponses 2023 : 117, dont 81 (69%) appréciations et 36 (31%) non-appréciations.

Total de réponses 2025 : 190, dont 134 (71%) appréciations et 56 (29%) non-appréciations.

A3.2.2 FS

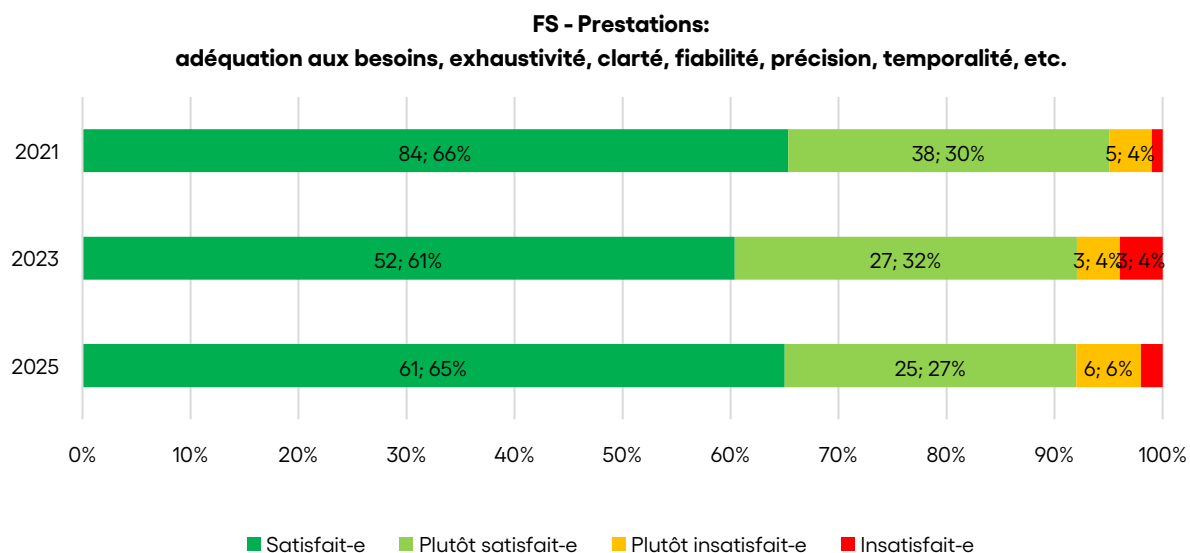
(Au personnel facultaire :) **Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec l'administration de votre faculté et des prestations administratives offertes par votre faculté ?** / (Au personnel du domaine central :) **Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec les administrations des facultés et des prestations administratives offertes par les facultés ?**



Total de réponses 2021 : 283, dont 147 (52%) appréciations et 136 (48%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 115, dont 89 (77%) appréciations et 26 (23%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 148, dont 105 (71%) appréciations et 43 (29%) non-appreciations.



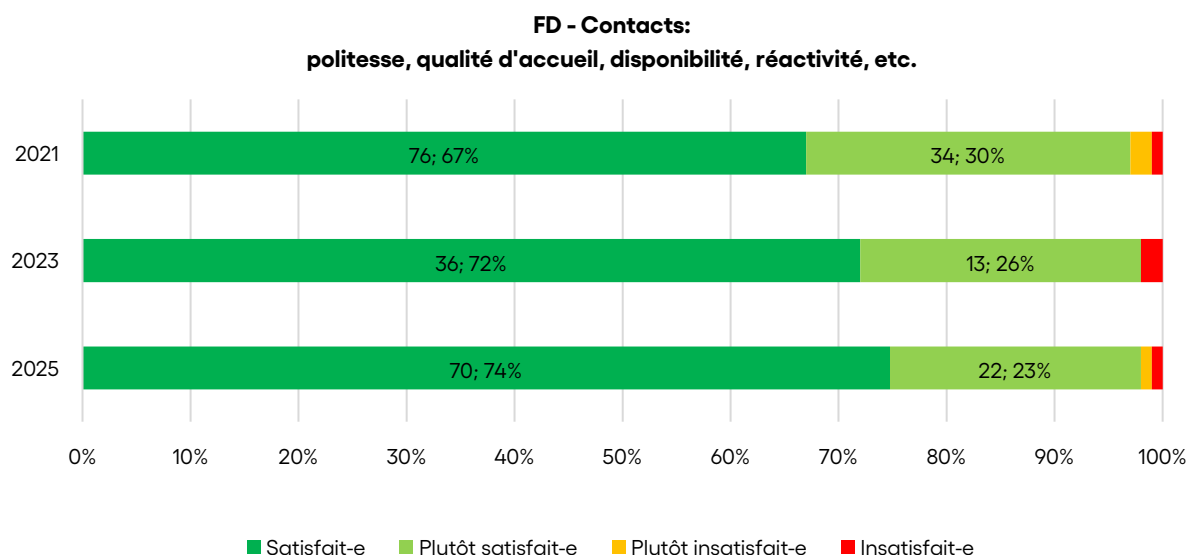
Total de réponses 2021 : 278, dont 128 (46%) appréciations et 150 (54%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 115, dont 85 (74%) appréciations et 30 (26%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 148, dont 94 (64%) appréciations et 54 (36%) non-appreciations.

A3.2.3 FD

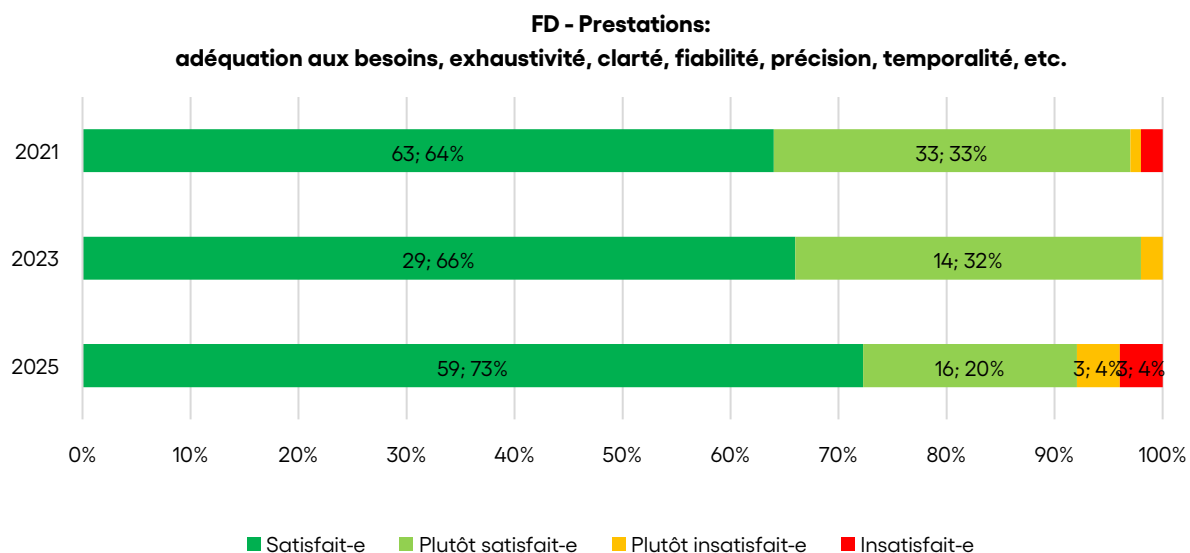
(Au personnel facultaire :) **Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec l'administration de votre faculté et des prestations administratives offertes par votre faculté ?** / (Au personnel du domaine central :) **Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec les administrations des facultés et des prestations administratives offertes par les facultés ?**



Total de réponses 2021 : 292, dont 113 (39%) appréciations et 179 (61%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 81, dont 50 (62%) appréciations et 31 (38%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 127, dont 94 (74%) appréciations et 33 (26%) non-appreciations.



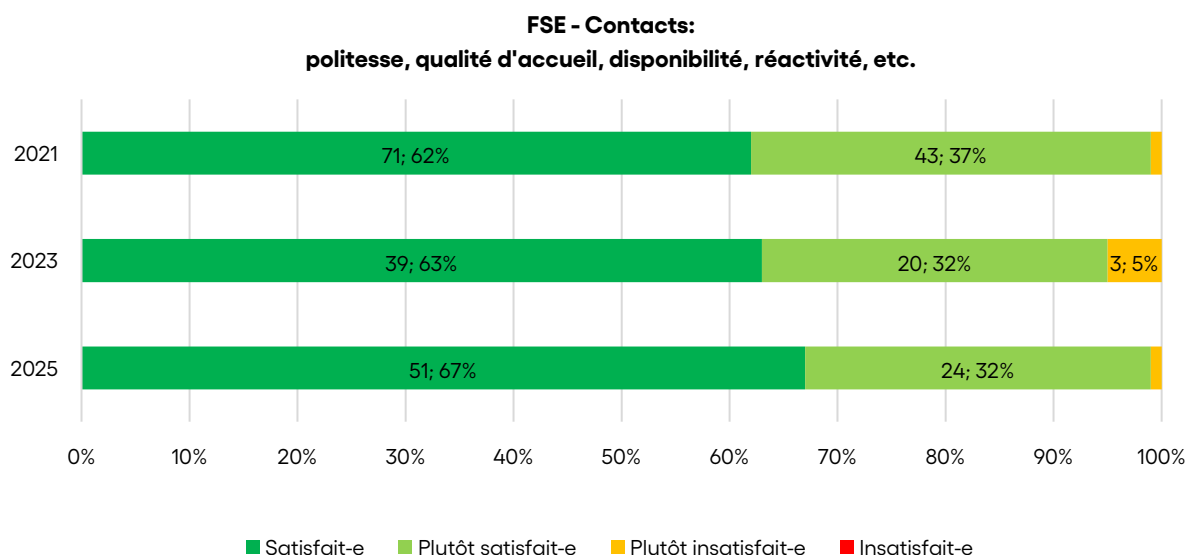
Total de réponses 2021 : 286, dont 99 (35%) appréciations et 187 (65%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 81, dont 44 (54%) appréciations et 37 (46%) non-appreciations.

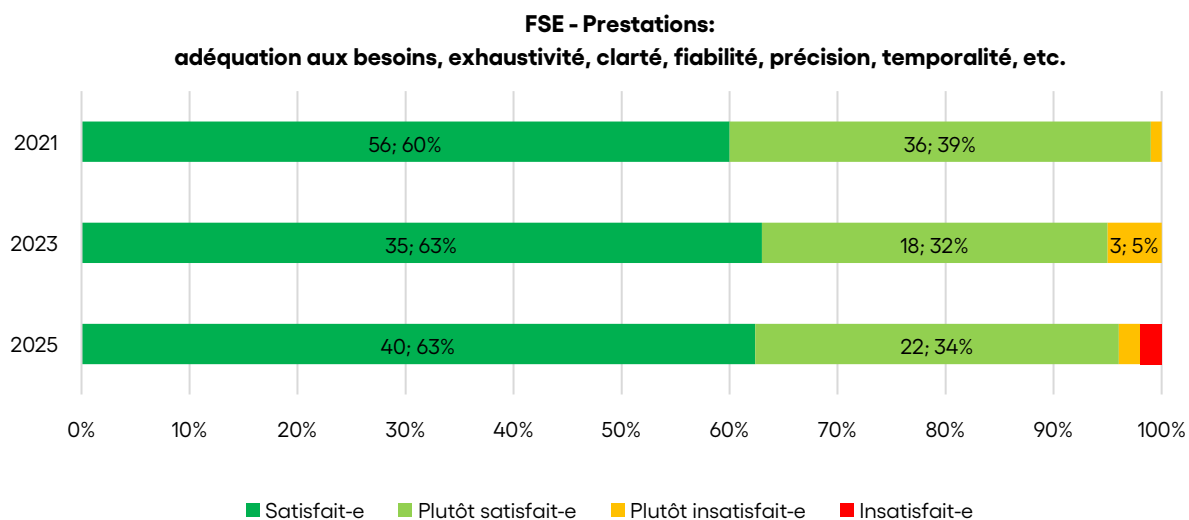
Total de réponses 2025 : 127, dont 81 (64%) appréciations et 46 (36%) non-appreciations.

A3.2.4 FSE

(Au personnel facultaire :) **Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec l'administration de votre faculté et des prestations administratives offertes par votre faculté ?** / (Au personnel du domaine central :) **Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec les administrations des facultés et des prestations administratives offertes par les facultés ?**



Total de réponses 2021 : 294, dont 115 (39%) appréciations et 179 (61) non-appréciations.
 Total de réponses 2023 : 92, dont 62 (67%) appréciations et 30 (33%) non-appréciations.
 Total de réponses 2025 : 110, dont 76 (69%) appréciations et 34 (31%) non-appréciations.

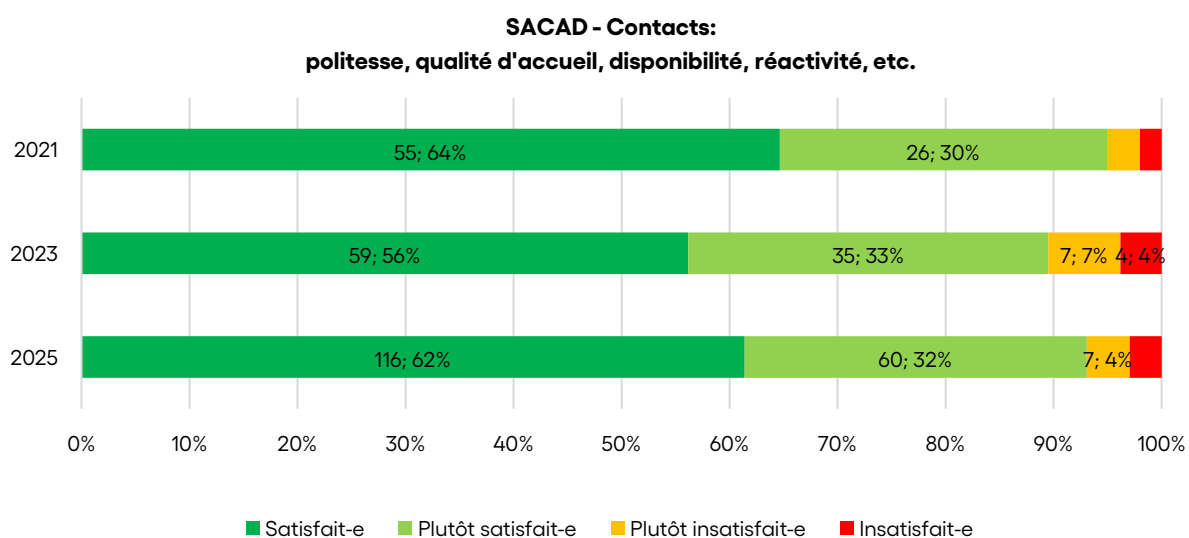


Total de réponses 2021 : 284, dont 93 (33%) appréciations et 191 (67%) non-appréciations.
 Total de réponses 2023 : 92, dont 56 (61%) appréciations et 36 (39%) non-appréciations.
 Total de réponses 2025 : 110, dont 64 (58%) appréciations et 46 (42%) non-appréciations.

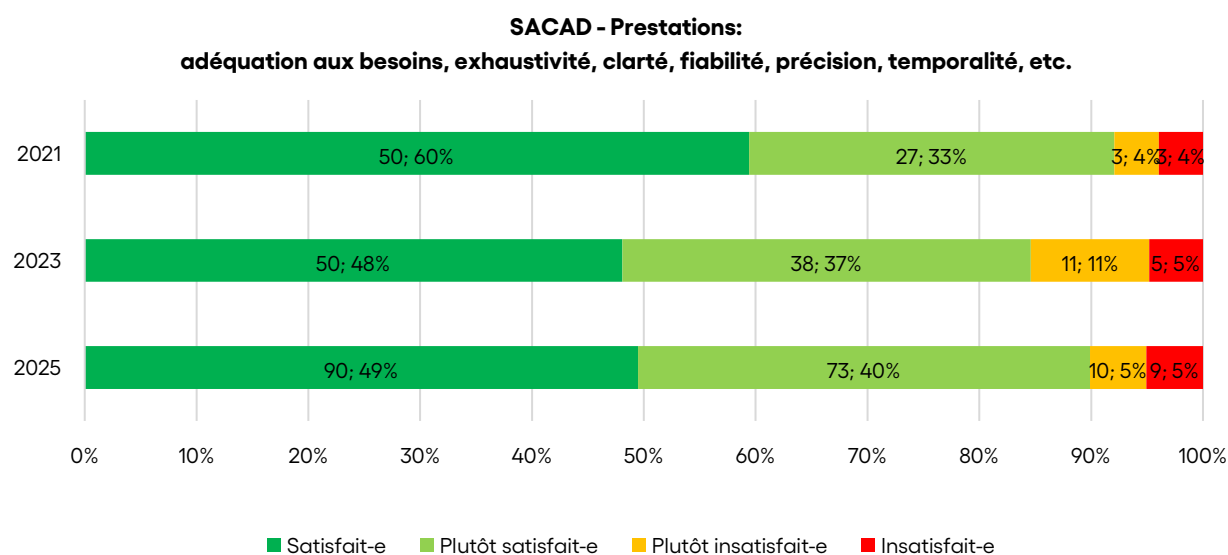
A3.3 Services centraux

A3.3.1 SACAD

Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Service académique et des prestations offertes par ce service ?



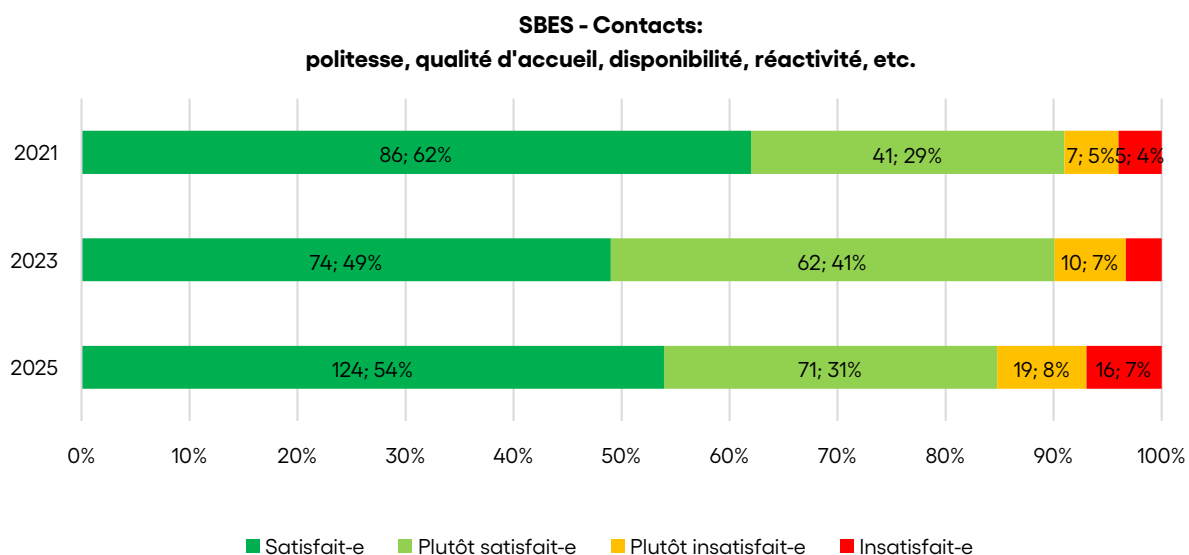
Total de réponses 2021 : 302, dont 85 (28%) appréciations et 216 (72%) non-appreciations.
Total de réponses 2023 : 197, dont 105 (53%) appréciations et 92 (47%) non-appreciations.
Total de réponses 2025 : 306, dont 188 (61%) appréciations et 118 (39%) non-appreciations.



Total de réponses 2021 : 302, dont 82 (27%) appréciations et 219 (73%) non-appreciations.
Total de réponses 2023 : 197, dont 104 (53%) appréciations et 93 (47%) non-appreciations.
Total de réponses 2025 : 306, dont 182 (59%) appréciations et 124 (41%) non-appreciations.

A3.3.2 SBES

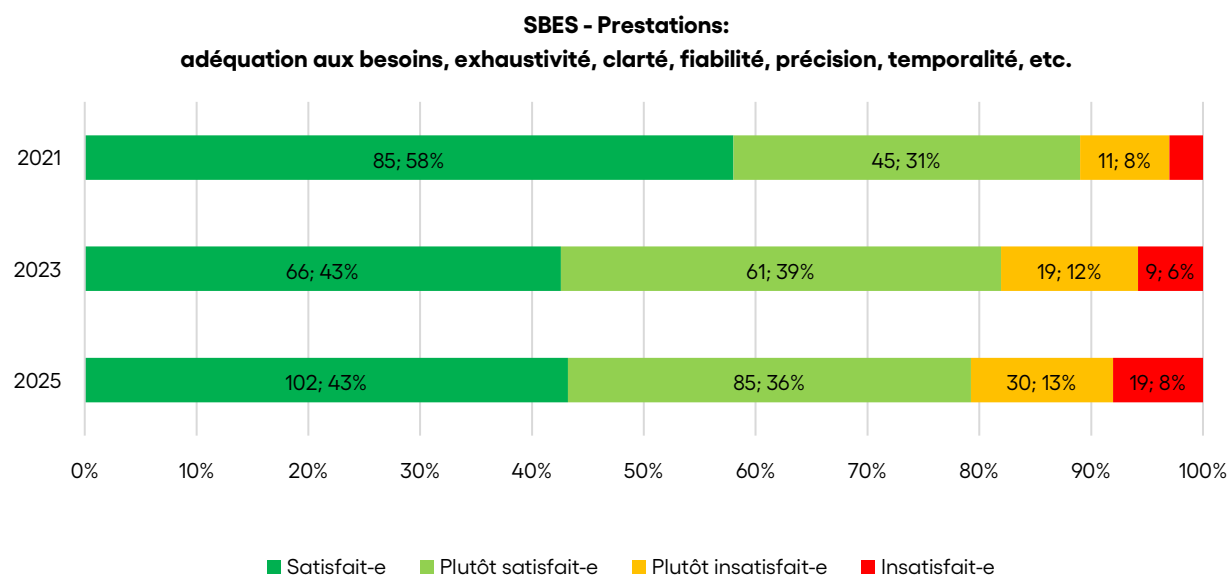
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Service des bâtiments, de l'environnement et de la sécurité et des prestations offertes par ce service ?



Total de réponses 2021 : 299, dont 139 (46%) appréciations et 160 (54%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 211, dont 151 (72%) appréciations et 60 (28%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 325, dont 230 (71%) appréciations et 95 (29%) non-appreciations.



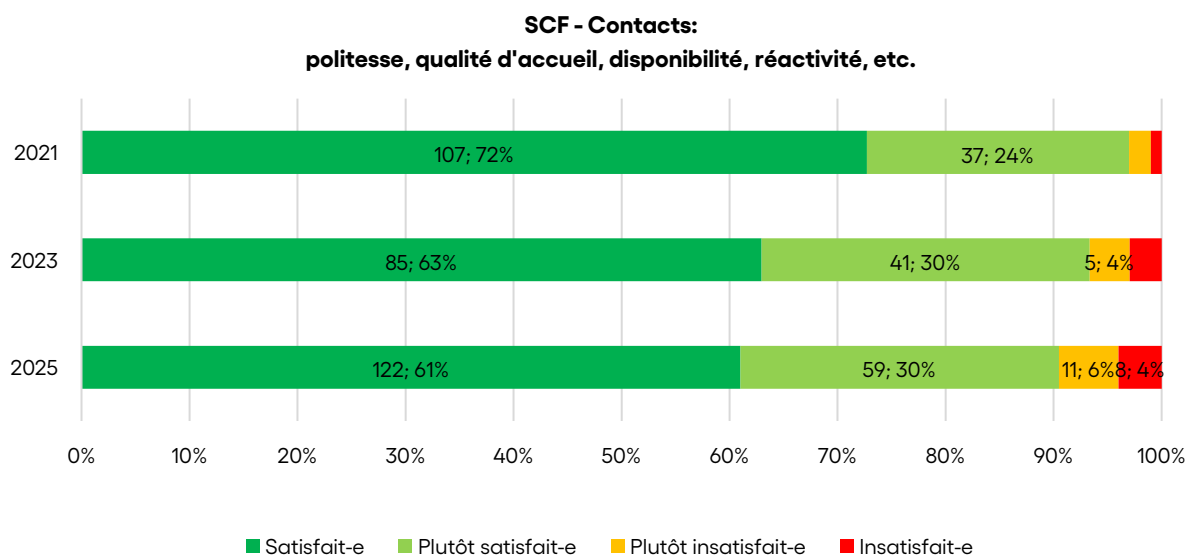
Total de réponses 2021 : 297, dont 146 (49%) appréciations et 151 (51%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 211, dont 155 (73%) appréciations et 56 (27%) non-appreciations.

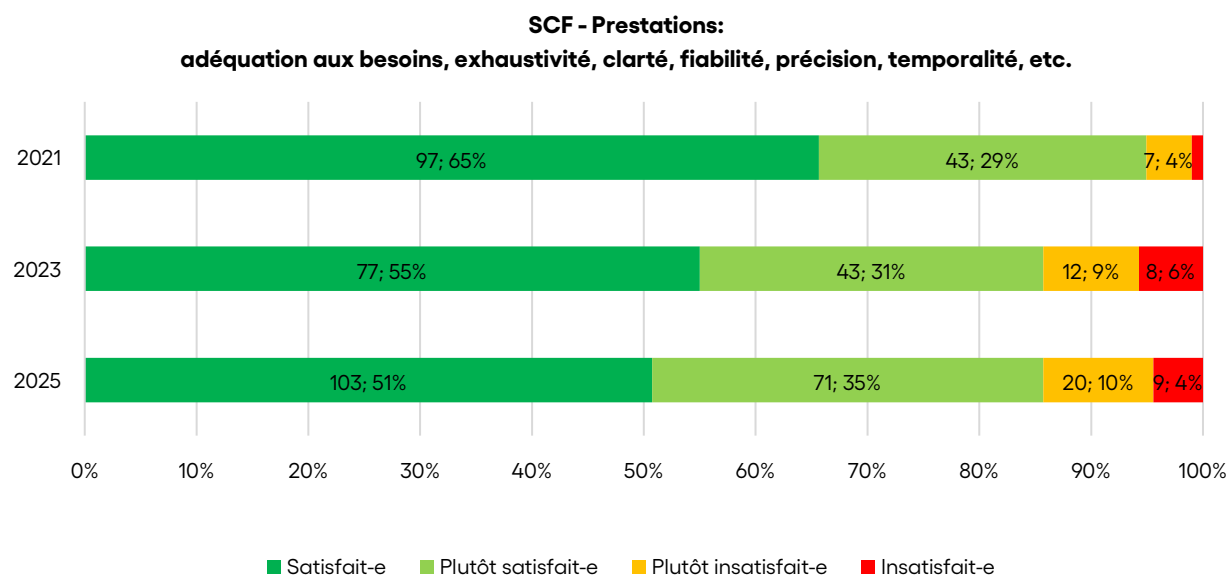
Total de réponses 2025 : 325, dont 236 (73%) appréciations et 89 (27%) non-appreciations.

A3.3.3 SCF

Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Service de la comptabilité et des finances et des prestations offertes par ce service ?



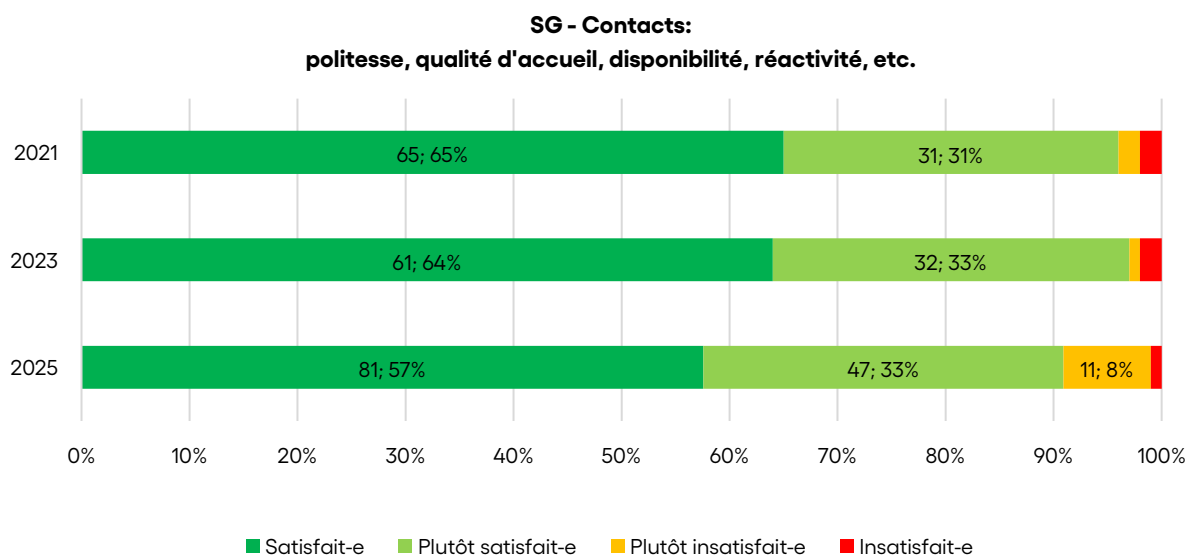
Total de réponses 2021 : 300, dont 149 (50%) appréciations et 151 (50%) non-appreciations.
 Total de réponses 2023 : 206, dont 135 (66%) appréciations et 71 (34%) non-appreciations.
 Total de réponses 2025 : 324, dont 200 (62%) appréciations et 124 (38%) non-appreciations.



Total de réponses 2021 : 300, dont 151 (50%) appréciations et 149 (50%) non-appreciations.
 Total de réponses 2023 : 206, dont 140 (68%) appréciations et 66 (32%) non-appreciations.
 Total de réponses 2025 : 324, dont 203 (63%) appréciations et 121 (37%) non-appreciations.

A3.3.4 SG

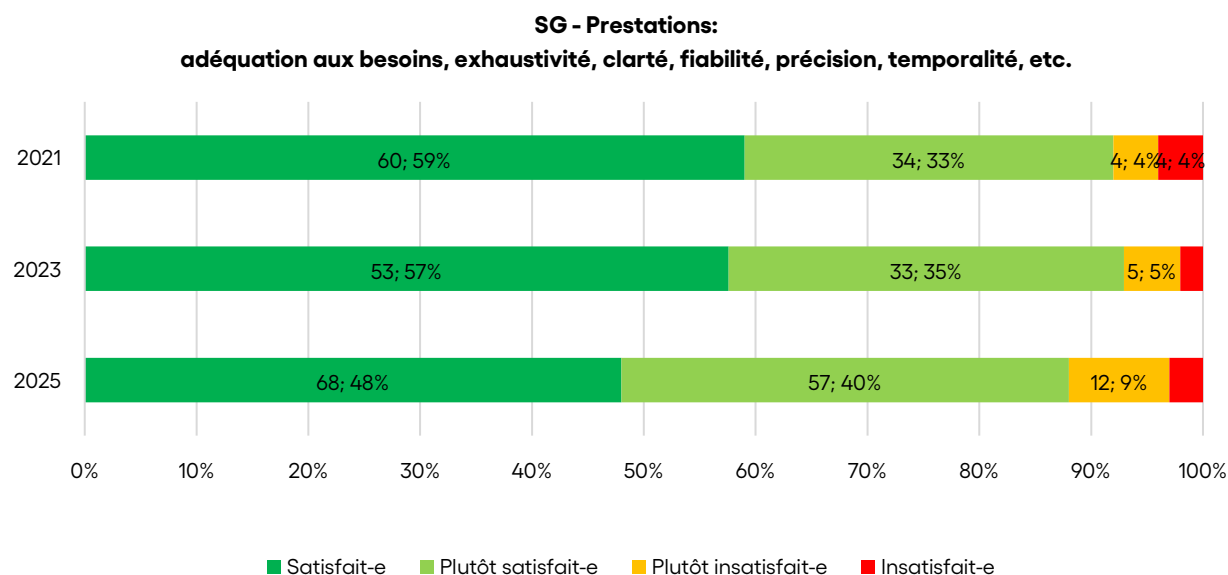
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Secrétariat général et des prestations offertes par ce service ?



Total de réponses 2021 : 296, dont 101 (34%) appréciations et 195 (66%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 208, dont 96 (46%) appréciations et 112 (54%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 323, dont 141 (44%) appréciations et 182 (56%) non-appreciations.



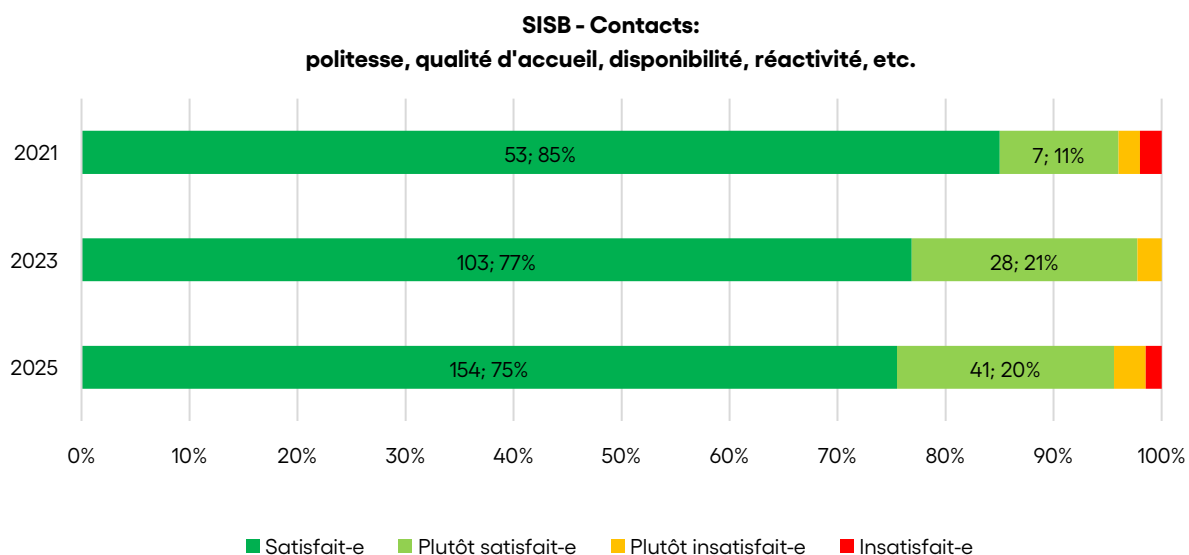
Total de réponses 2021 : 295, dont 103 (35%) appréciations et 192 (65%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 208, dont 93 (45%) appréciations et 115 (55%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 323, dont 141 (44%) appréciations et 182 (56%) non-appreciations.

A3.3.5 SISB

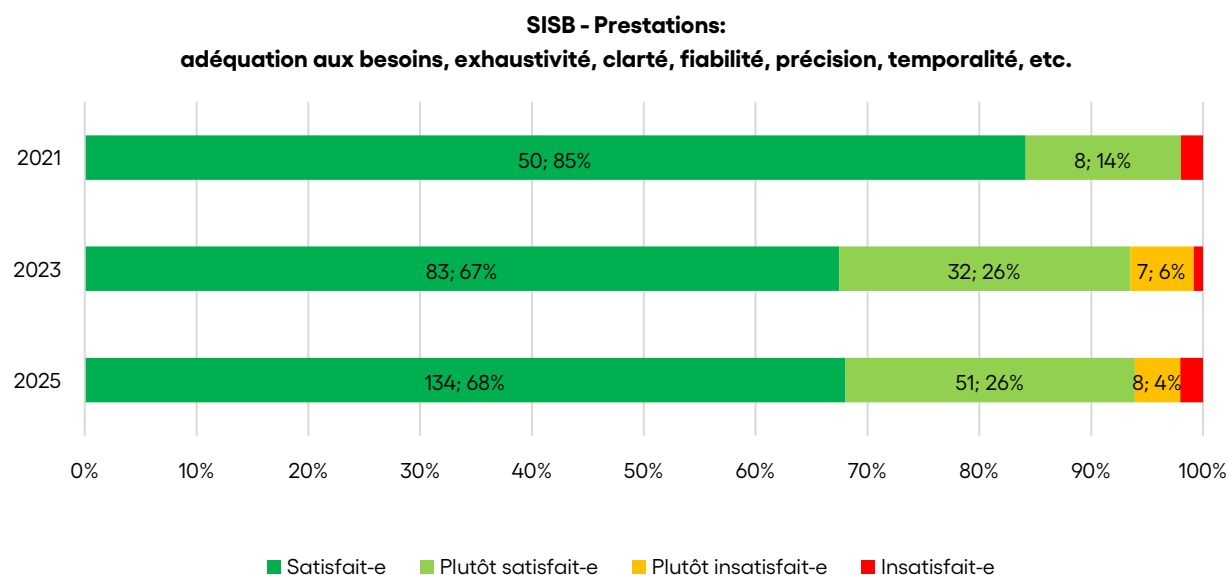
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Service information scientifique et bibliothèques et des prestations offertes par ce service ?



Total de réponses 2021 : 262, dont 61 (23%) appréciations et 200 (76%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 207, dont 134 (65%) appréciations et 73 (35%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 321, dont 204 (64%) appréciations et 117 (36%) non-appreciations.



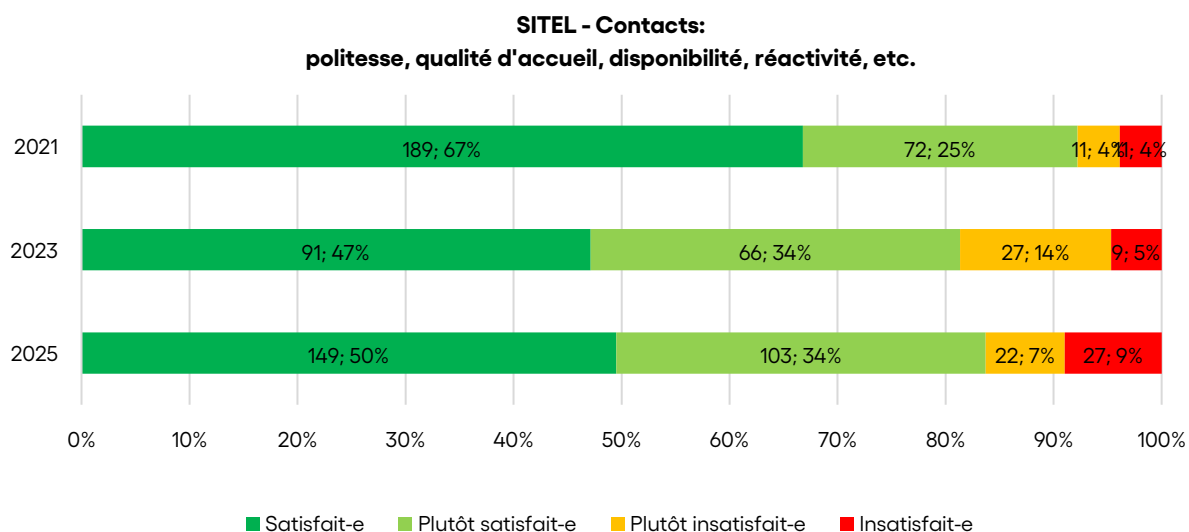
Total de réponses 2021 : 261, dont 58 (22%) appréciations et 203 (78%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 207, dont 123 (59%) appréciations et 84 (41%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 321, dont 197 (61%) appréciations et 124 (39%) non-appreciations.

A3.3.6 SITEL

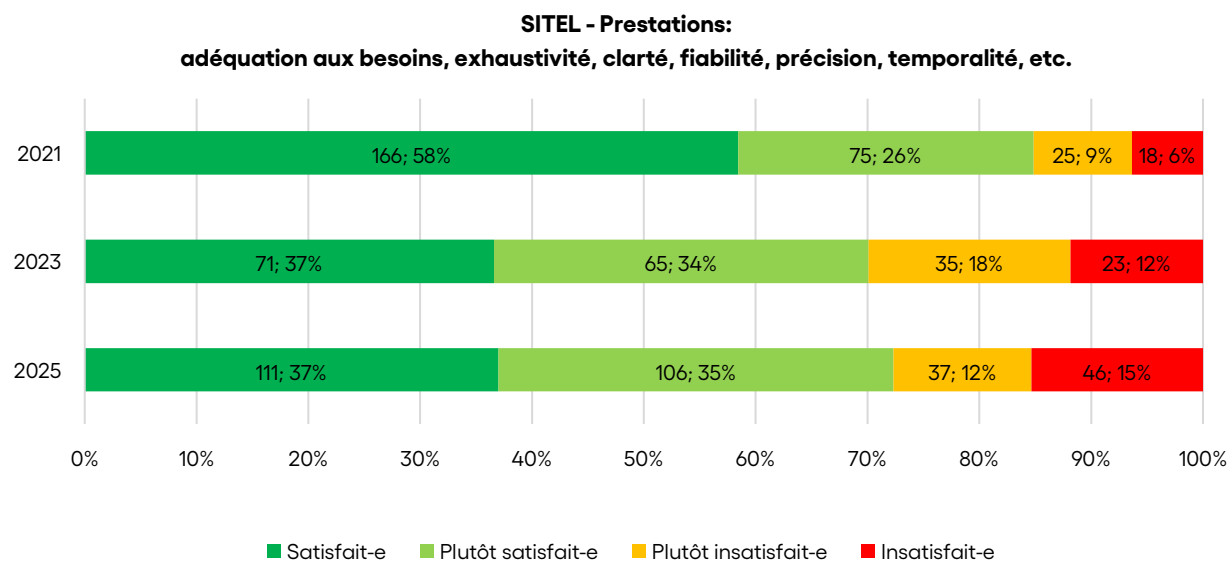
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Service informatique et télématique (SITEL) et des prestations offertes par ce service ?



Total de réponses 2021 : 293, dont 283 (97%) appréciations et 10 (3%) non-appréciations.

Total de réponses 2023 : 201, dont 193 (96%) appréciations et 8 (4%) non-appréciations.

Total de réponses 2025 : 317, dont 301 (95%) appréciations et 16 (5%) non-appréciations.



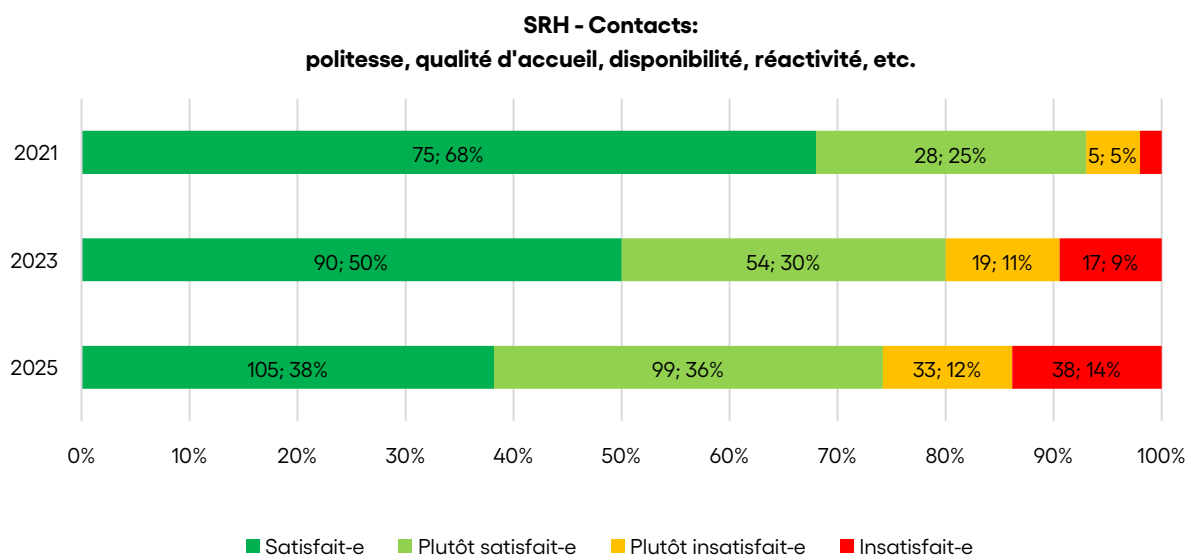
Total de réponses 2021 : 293, dont 284 (97%) appréciations et 9 (3%) non-appréciations.

Total de réponses 2023 : 201, dont 193 (97%) appréciations et 7 (3%) non-appréciations.

Total de réponses 2025 : 317, dont 300 (95%) appréciations et 17 (5%) non-appréciations.

A3.3.7 SRH

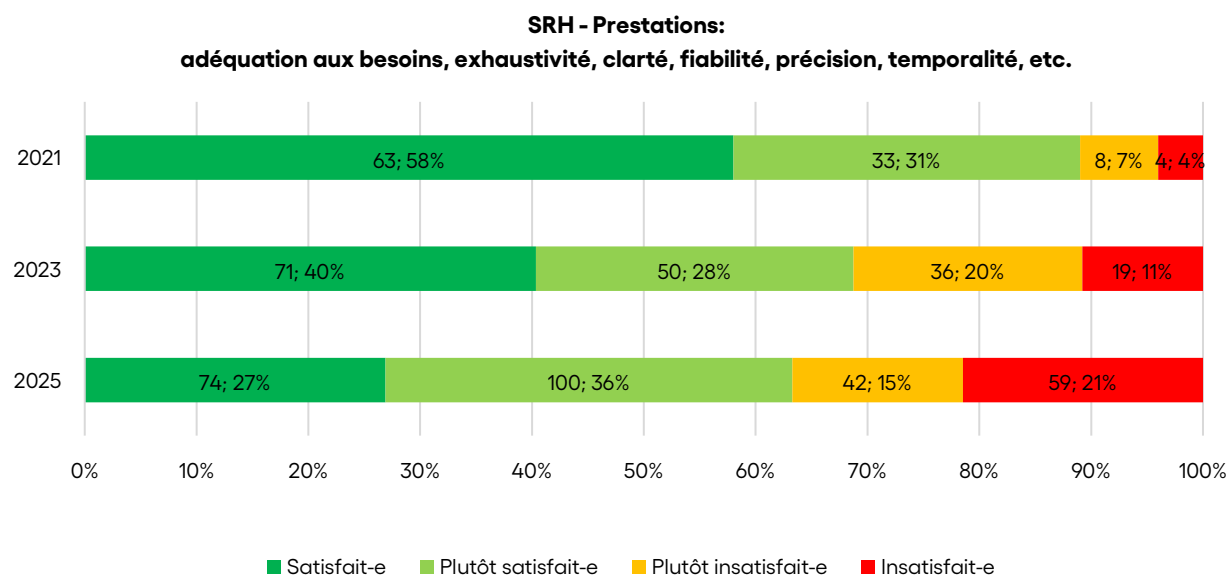
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Service des ressources humaines et des prestations offertes par ce service ?



Total de réponses 2021 : 289, dont 110 (38%) appréciations et 179 (62%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 204, dont 180 (88%) appréciations et 24 (12%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 318, dont 275 (86%) appréciations et 43 (14%) non-appreciations.



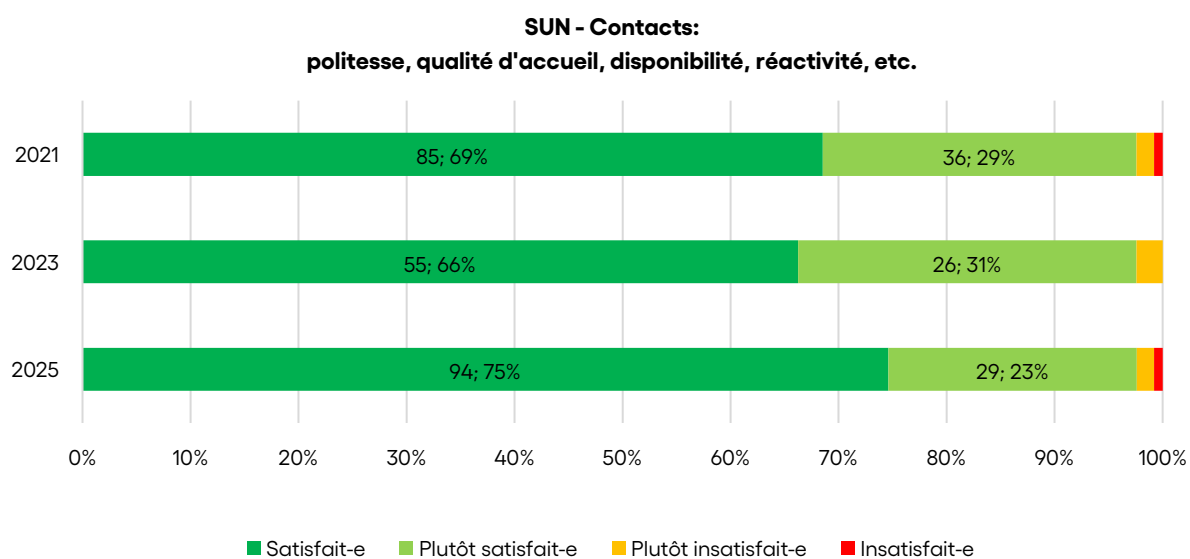
Total de réponses 2021 : 289, dont 108 (37%) appréciations et 181 (63%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 204, dont 176 (86%) appréciations et 28 (14%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 318, dont 275 (86%) appréciations et 43 (14%) non-appreciations.

A3.3.8 SdS (SUN)

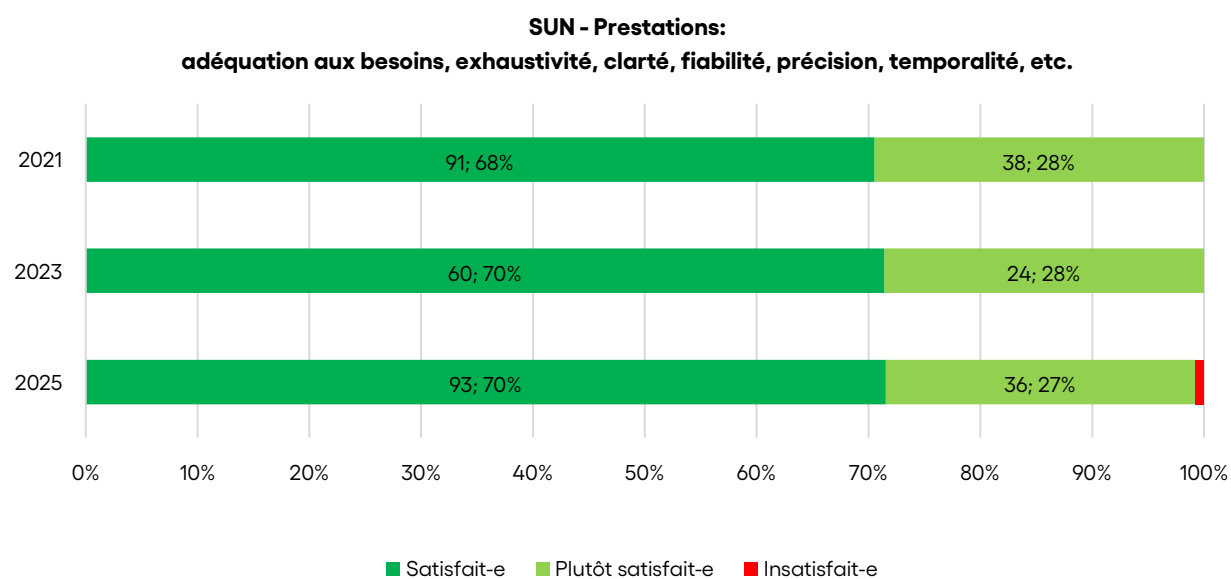
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Service des sports – Sports universitaires et des prestations offertes par ce service ?



Total de réponses 2021 : 294, dont 124 (42%) appréciations et 170 (58%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 206, dont 83 (40%) appréciations et 123 (60%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 323, dont 126 (39%) appréciations et 197 (61%) non-appreciations.



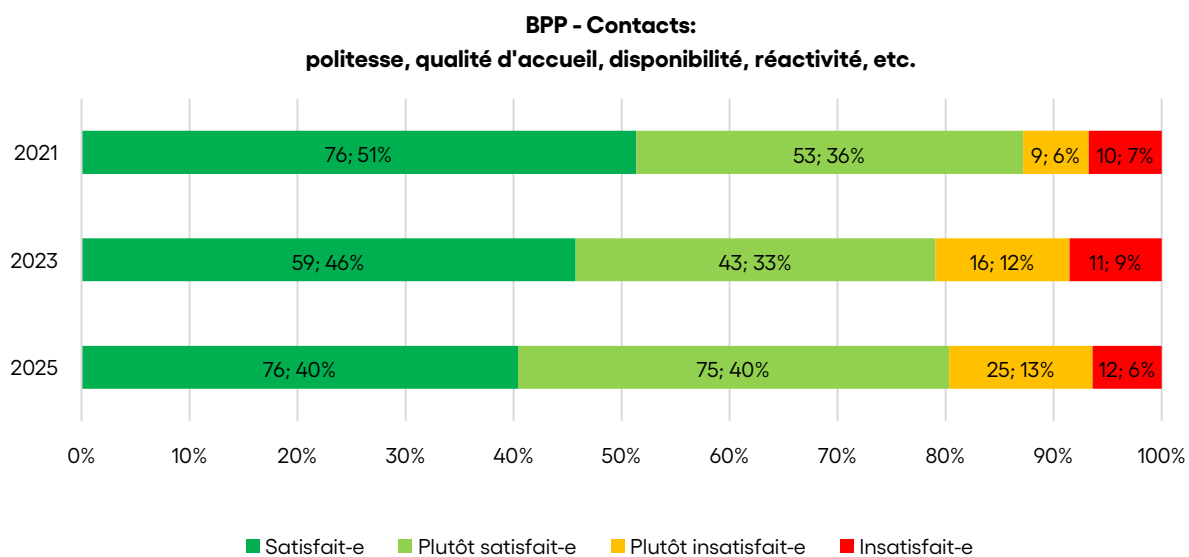
Total de réponses 2021 : 296, dont 134 (45%) appréciations et 162 (55%) non-appreciations.

Total de réponses 2023 : 206, dont 86 (42%) appréciations et 120 (58%) non-appreciations.

Total de réponses 2025 : 323, dont 132 (41%) appréciations et 191 (59%) non-appreciations.

A3.3.9 BPP

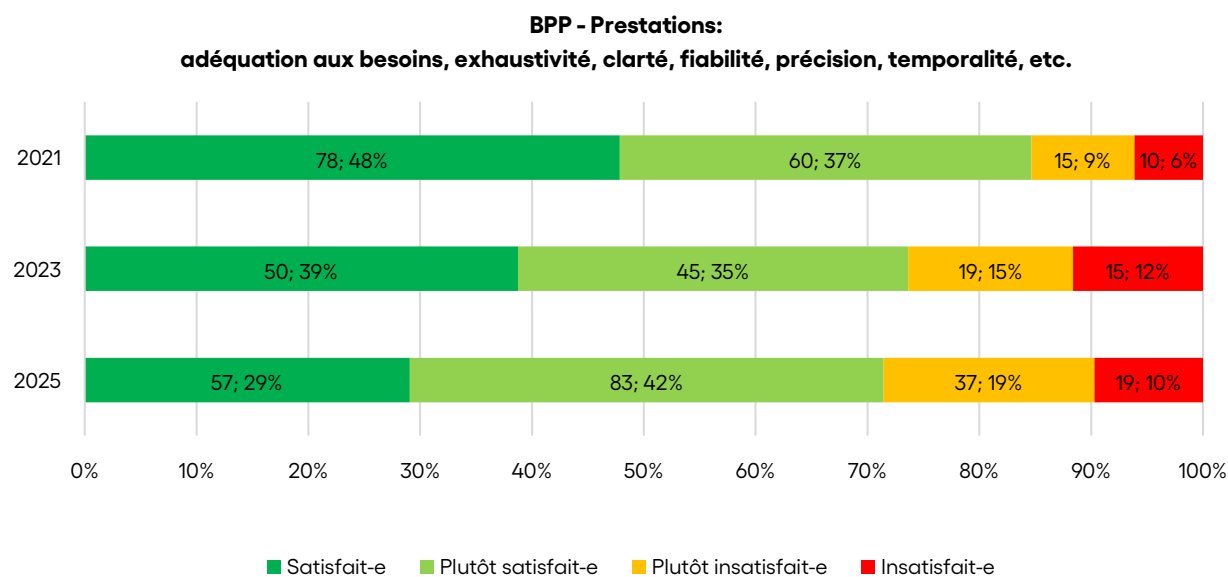
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Bureau presse et promotion et des prestations offertes par ce service ?



Total de réponses 2021 : 295, dont 148 (50%) appréciations et 147 (50%) non-appréciations.

Total de réponses 2023 : 212, dont 129 (61%) appréciations et 83 (39%) non-appréciations.

Total de réponses 2025 : 315, dont 188 (60%) appréciations et 127 (40%) non-appréciations.



Total de réponses 2021 : 294, dont 163 (55%) appréciations et 131 (45%) non-appréciations.

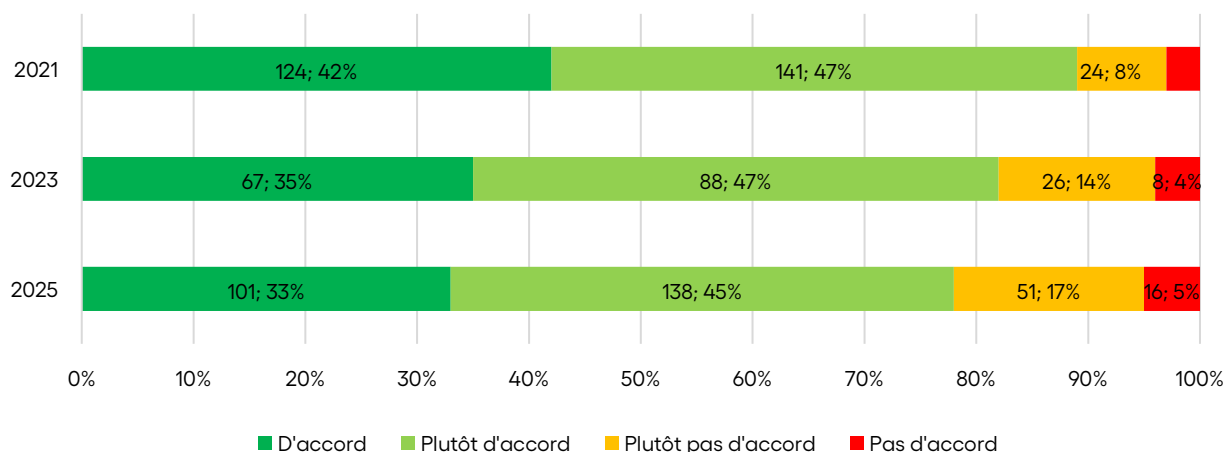
Total de réponses 2023 : 212, dont 129 (61%) appréciations et 83 (39%) non-appréciations.

Total de réponses 2025 : 315, dont 196 (62%) appréciations et 119 (38%) non-appréciations.

A3.4 Questions générales sur l'organisation des services

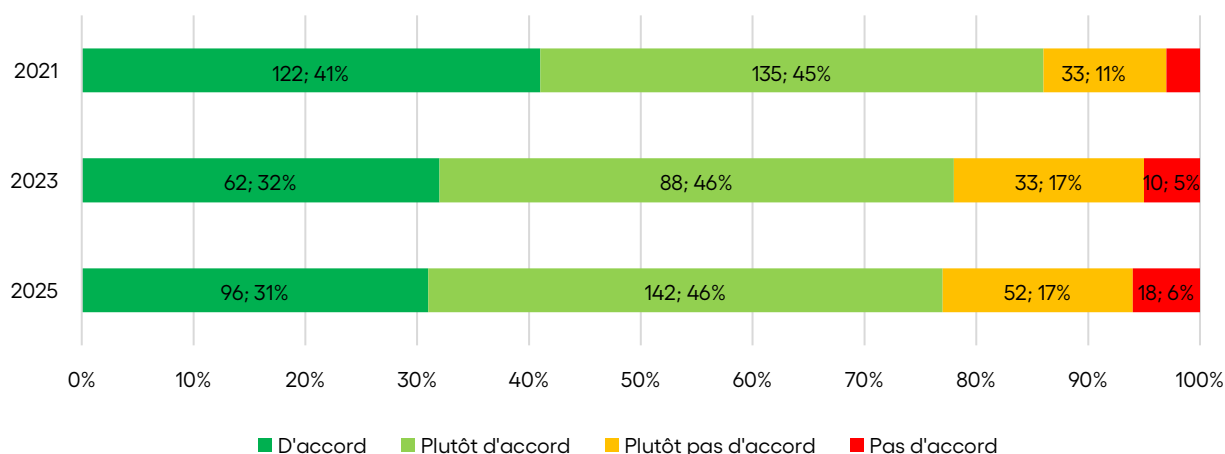
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

Je pense connaître les prestations offertes par les services centraux et les administrations des facultés qui me concernent



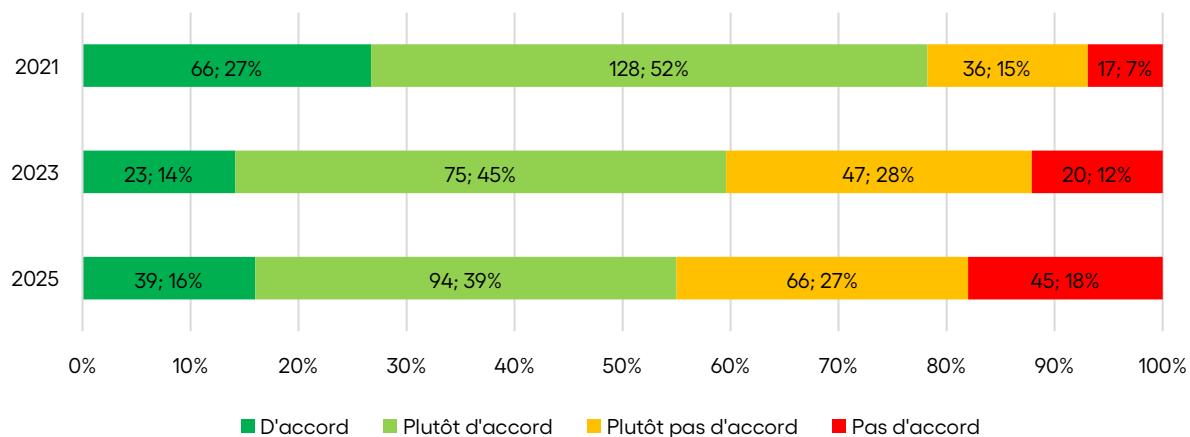
Total de réponses 2021 : 306, dont 297 (97%) appréciations et 9 (3%) non-appréciations.
 Total de réponses 2023 : 203, dont 189 (93%) appréciations et 14 (7%) non-appréciations.
 Total de réponses 2025 : 317, dont 306 (97%) appréciations et 11 (3%) non-appréciations.

Lorsque j'ai besoin d'un renseignement ou d'une prestation, je sais quel service ou quelle administration de faculté contacter



Total de réponses 2021 : 306, dont 298 (97%) appréciations et 8 (3%) non-appréciations.
 Total de réponses 2023 : 203, dont 193 (95%) appréciations et 10 (5%) non-appréciations.
 Total de réponses 2025 : 317, dont 308 (97%) appréciations et 9 (3%) non-appréciations.

**La coordination entre les services centraux /
administrations des facultés est satisfaisante**



Total de réponses 2021 : 306, dont 247 (81%) appréciations et 59 (19%) non-appréciations.

Total de réponses 2023 : 203, dont 165 (81%) appréciations et 38 (19%) non-appréciations.

Total de réponses 2025 : 317, dont 244 (77%) appréciations et 73 (23%) non-appréciations.

A3.5 Remarques et suggestions d'amélioration

Points positifs

Dans les 1'736 champs de commentaires sont remplis par les 353 personnes sondées, des points positifs sont formulés de manière récurrente pour qualifier les services³. Les points formulés le plus régulièrement sont les suivants⁴ :

Point positif	Nombre de services pour lesquels ce point positif a été formulé
Amabilité / Courtoisie / Politesse	9
Disponibilité	9
Rapidité	9
Compétence	8
Efficacité	8
Réactivité / « Orientation solution »	8
Accompagnement / Aide / Conseil / Soutien	7
Bienveillance / Gentillesse / Sympathie	7
Dynamisme / Enthousiasme / Motivation	7
Professionalisme	7
Bon contact	6
Clarté	6
Écoute	4
Serviabilité	4
Bon accueil	3
Bonne volonté / Engagement / Implication	3
Collaboration / coordination	3
Fiabilité	3
Utilité	3
Agilité	2
Excellence	2
Flexibilité	2
Ouverture d'esprit	2
Patience	2

³ Les mots-clés listés ici ont été mentionnés « spontanément » dans le champ de commentaires, et non cochés sur la base d'une liste préétablies. Pour simplifier, les administrations des quatre facultés sont comptées comme un service. Au total, on compte donc dix « services », à savoir 1) Administrations des facultés, 2) SACAD, 3) SBES, 4) SCF, 5) SG, 6) SISB, 7) SITEL, 8) SRH, 9) SUN, 10) BPP. On n'a retenu ici que les points positifs qui ont été formulés spontanément pour qualifier au moins deux services.

⁴ Lorsque les mots utilisés par les personnes sondées sont proches sur le plan du sens (p.ex. gentillesse / sympathie), ils ont été regroupés en une seule catégorie.

Point négatifs

Les points d'insatisfaction sont pour la majorité similaires à ceux qui étaient évoqués dans l'enquête 2023.

Points d'insatisfaction – Membres du personnel⁵

- Coordination insuffisante ou pas assez directe entre services centraux ou entre services et facultés. Manque d'autonomie des facultés et services par rapport au Rectorat* ;
- Courriels ne recevant ni réponse ni accusé de réception* ;
- Coût jugé trop élevé de certaines prestations (cours de langue, traductions, prêts interbibliothèques)
- Digitalisation insuffisante des processus* ;
- Écoute / prise en compte insuffisante des besoins spécifiques des membres de la communauté universitaire (selon le corps, l'affiliation)* ;
- Heures d'ouverture pas assez étendues (front desks / locaux)* ;
- Informations insuffisantes et irrégulières sur le suivi des dossiers en cours ;
- Informations insuffisantes et peu claires aux nouvelles et nouveaux arrivant-e-s* ;
- Manque de clarté quant aux personnes / au service auprès de qui obtenir informations et prestations (« qui fait quoi »), communication insuffisante sur les prestations de chaque service* ;
- Manque de prestations en anglais (p.ex. pages web et documents non-traduits) ;
- Manque de reconnaissance du travail accompli par le PATB* ;
- Manque de rencontres entre membres des différents services pour faire connaissance, échanger des informations, résoudre des problèmes. Manque de rencontres entre services / administration / direction et communauté universitaire* ;
- Procédures administratives inutilement complexes* ;
- Sous-dotation de certains services et/ou taux de rotation excessif* ;
- Traitement trop lent des requêtes, demandes, questions*.

Suggestions d'amélioration

L'ensemble des suggestions d'amélioration ont été lues avec attention. Les critiques et suggestions qui ont été émises à propos d'un seul service ou administration de faculté, ou qui concernent les prestations spécifiques d'un service ou d'une administration de faculté, ont été transmises aux cheffe-s de service et aux décanats concernés. Les critiques et suggestions qui ont été émises à propos de deux services ou plus sont présentées dans le tableau suivant.

Suggestion d'amélioration	Nombre de services pour lesquels la suggestion a été formulée
Renforcer les équipes existantes pour éviter la surcharge de travail et améliorer la réactivité / la rapidité de traitement des requêtes	9
Améliorer l'information sur les prestations offertes par le service, en organisant des séances de présentation des prestations et/ou en mettant plus d'informations à disposition sur Internet et/ou Intranet et/ou en communiquant davantage sur les nouveautés / actualités du service	6

⁵ Les points d'insatisfaction suivi d'une astérisque ont également été mentionnés dans l'enquête 2023.

Digitaliser les processus (p.ex. courrier interne, formulaires, réservations de salles, achat / prêt de matériel, paiements)	5
Diminuer les délais de traitement des demandes, requêtes, questions	5
Se mettre davantage à l'écoute des besoins spécifiques de la communauté universitaire, proposer / développer des prestations spécifiques en fonction des personnes (p.ex. prestations spécifiques pour le PATB) et des unités (p.ex. prestations spécifiques pour une faculté, un institut, un service)	5
Clarifier les processus, procédures et directives, p.ex. à qui s'adresser pour obtenir quelles informations / prestations, quelles sont les conditions pour pouvoir bénéficier d'une prestation	4
Accuser réception des messages reçus, ne pas laisser de message sans réponse	4
Augmenter les heures d'ouverture / de permanence (front desks, locaux)	4
Organiser des rencontres régulières (annuelles / semestrielles) pour informer sur les dossiers en cours, répondre aux questions, résoudre les problèmes, s'accorder sur des objectifs communs et prendre connaissance des besoins des autres services / des personnes en contact avec le service et/ou bénéficiant des prestations du service	4
Améliorer le suivi des dossiers en cours, mieux informer les personnes concernées de l'état des dossiers en cours	3
Harmoniser et simplifier les formulaires, les procédures, les processus, les conditions pour l'obtention d'une prestation	2
Proposer davantage de prestations en anglais, offrir des cours d'anglais aux membres du service pour qu'elles et ils soient à même de communiquer en anglais	2
Diminuer le coût des prestations payantes	2

Des critiques et suggestions d'amélioration à portée générale, c'est-à-dire concernant les services dans leur ensemble, sont également émises à la fin de l'enquête. Elles sont regroupées et résumées ci-dessous :

- Améliorer la reconnaissance du travail effectué par les membres du PATB (en termes de titres / noms de fonction, de salaire, d'octroi de prestations comme p.ex. des formations continues remboursées) ;
- Augmenter les échanges en face-à-face et les occasions de rencontres entre le personnel académique et le personnel administratif pour augmenter le sentiment d'appartenance et la cohésion globale de l'UniNE ; de manière générale, travailler à maintenir et développer les relations humaines entre les collaboratrices / collaborateurs ;
- Créer de la documentation et/ou organiser des séances d'information aux nouvelles et nouveaux membres du personnel, pour leur donner une vue d'ensemble des services au moment de leur entrée en fonction ;
- Diminuer le turnover du personnel pour que les personnes puissent apprendre à se connaître et pour assurer une meilleure continuité dans la gestion des dossiers ;
- Favoriser le développement de projet transversaux / interservices et la recherche de solutions collectives ; permettre aux membres des services centraux de se coordonner de manière transversale sans passer forcément par la voie hiérarchique ;
- Favoriser les échanges directs entre services et facultés et permettre aux services centraux de répondre aux demandes et besoins des facultés sans passer par le Rectorat ;
- Prendre davantage soin des membres du personnel, veiller à ce qu'elles et ils soient traité-e-s avec bienveillance et respect quel que soit leur niveau hiérarchique et leur fonction, mieux les

protéger des abus et du harcèlement, les soutenir, les intégrer (pour diminuer leur isolement), leur faire confiance et les valoriser.

B. ENQUÊTE AUPRÈS DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

B1. PROFIL DES PERSONNES SONDÉES

Le questionnaire d'enquête est envoyé aux 3'535 étudiantes et étudiants inscrit-e-s à l'UniNE au semestre de printemps 2025. 280 personnes répondent au questionnaire, soit 8% de la population ciblée. 211 personnes complètent le questionnaire dans son intégralité, tandis que 69 ne le complètent que partiellement. Le taux de réponse est plus bas que lors des enquêtes précédentes (2018 : 14% ; 2021 : 12% ; 2023 : 10%). Bien que le questionnaire d'enquête ait été revu pour être mieux adapté à la réalité du corps étudiantin, force est de constater que les invitations pourtant réitérées à participer à l'enquête ne rencontrent pas beaucoup d'intérêt. Par conséquent, les résultats présentés dans les pages suivantes sont proposés à titre indicatif seulement et sont à considérer avec prudence, vu leur faible représentativité.

Nombre et taux de réponse par niveau

	Réponses reçues	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
Bachelor	186	2'097	9%
Master	94	1'438	7%
Total	280	3'535	8%

Nombre et taux de réponse par affiliation

	Réponses reçues	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
FLSH (+ Sports)	128	1'389	9%
FS	70	815	9%
FD	34	654	5%
FSE	48	677	7%
Total	280	3'535	8%

B2. STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE

Au début de l'enquête, les étudiantes et étudiants étaient invité-e-s à donner leur niveau de satisfaction global concernant leurs études à l'UniNE. Les mêmes questions sur les nouveaux sites Internet et Intranet que celles présentes dans le questionnaire aux membres du personnel (cf. Section A 3.1, p.6) leur étaient ensuite posées.

La deuxième partie du questionnaire était destinée à recueillir l'appréciation des étudiantes et étudiants sur les unités administratives, les prestations et les activités qui les concernent. Les questions portaient sur les unités, prestations et activités suivantes :

- Accueil / Guichet étudiant-e-s
- Immatriculations
- Secrétariat de faculté, secrétariats d'institut, conseil aux études
- Mobilité
- Bureau social
- Centre de carrière
- Centre de langues
- SITEL
- Bureau égalité et diversité
- Bibliothèques (physiques et en ligne)
- Accès aux copies d'examen corrigées
- Activités sportives
- Activités sociales et culturelles
- Participation à des organes institutionnels et des associations étudiantes
- Connaissance des prestations offertes / des personnes et services à contacter

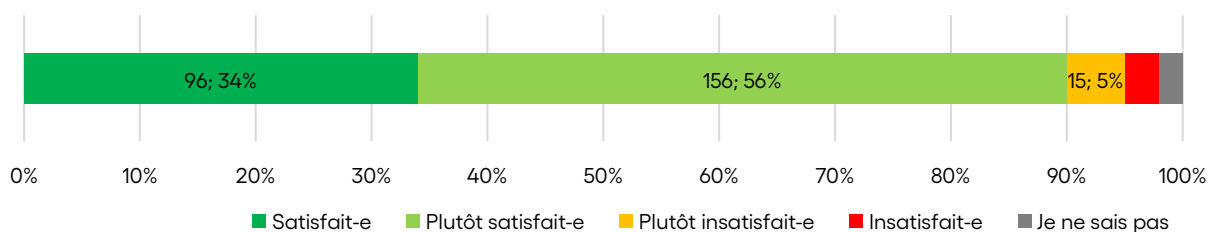
Les étudiantes et étudiants étaient invité-e-s à indiquer si elles ou ils avaient été en contact avec les unités et/ou avaient bénéficié des prestations concernées au moins une fois durant les deux dernières années. Le cas échéant, les personnes sondées étaient invitées à donner leur appréciation. Les questions étaient posées dans un ordre aléatoire, afin d'éviter un biais relatif à l'ordre de présentation.

Le questionnaire d'enquête était conçu pour recueillir non seulement l'appréciation des personnes sondées, mais également pour recueillir des commentaires constructifs permettant de comprendre les appréciations. À 21 reprises au cours du questionnaire, les personnes sondées étaient ainsi invitées à formuler des commentaires et suggestions d'amélioration. Au total, 522 champs de commentaires sont remplis par les 280 personnes sondées (moyenne : 2 commentaires par personne).

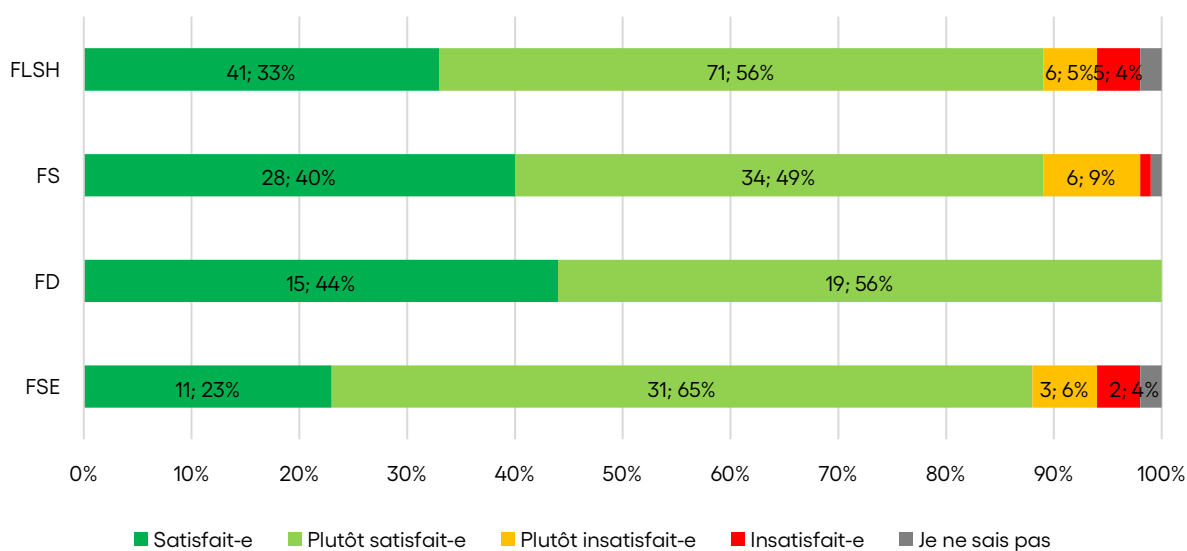
B3. RÉSULTATS

B3.1 Appréciation globale

Globalement, êtes-vous satisfait-e de la manière dont se déroulent vos études à l'UniNE?



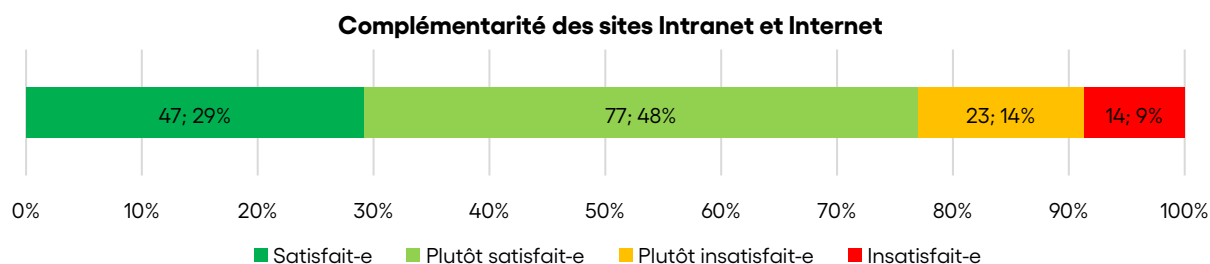
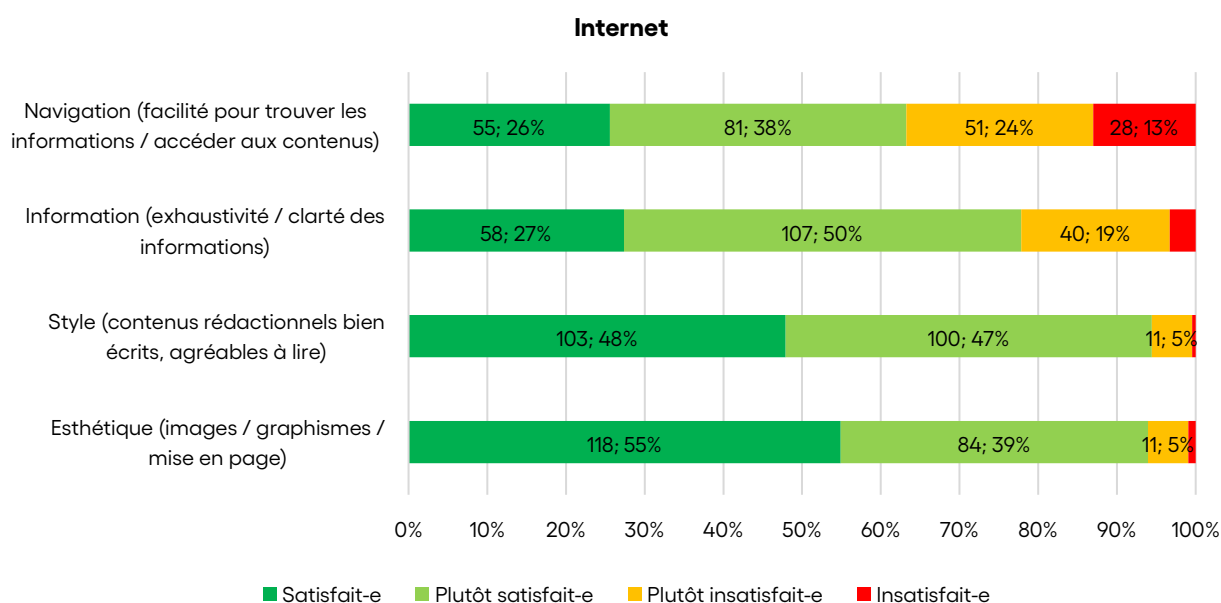
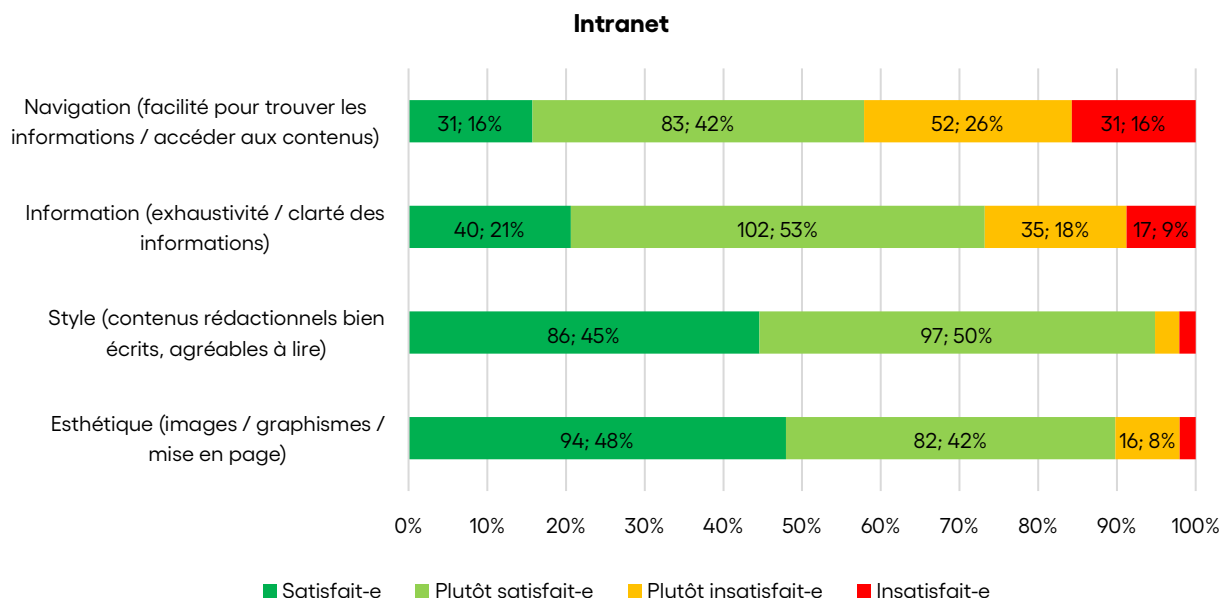
Réponses par affiliation



B3.2 Internet / Intranet

Depuis l'automne 2024, l'UniNE dispose d'un Intranet et d'un nouveau site Internet.

Êtes-vous satisfait-e de ces nouveautés?



Les commentaires ont été regroupés en fonction de leurs thématiques et ceux émis par au moins 10 personnes sondées sont listés ci-dessous (par ordre alphabétique).

Les **points positifs** mentionnés par 10 personnes ou plus sont les suivants :

- Le design / le « look » est beau, moderne ;
- Le site est bien organisé, les informations sont centralisées.

Les **points négatifs** mentionnés par 10 personnes ou plus sont les suivants :

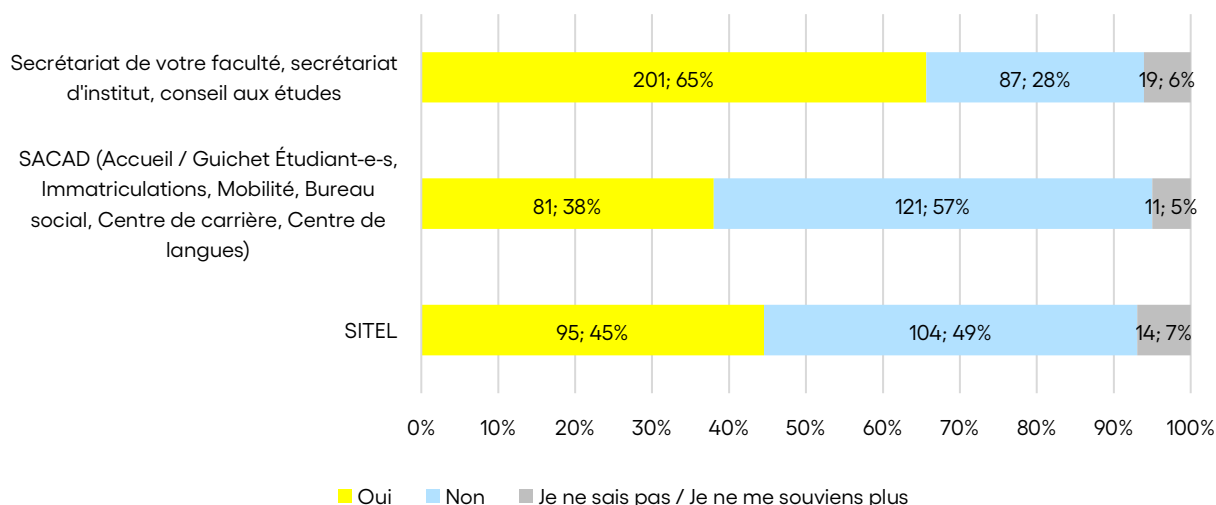
- Beaucoup de liens ne fonctionnent pas (renvois vers des pages qui n'existent plus) ;
- Des informations manquent / des informations sont peu claires ;
- L'accès à l'Intranet est compliqué depuis l'extérieur de l'UniNE car le VPN est nécessaire mais n'est pas toujours accessible ;
- L'arborescence est compliquée, peu intuitive, et la navigation laborieuse, il faut 'cliquer' beaucoup de fois pour pouvoir accéder à la page recherchée ;
- Les documents et informations sont difficiles à trouver.

Les **suggestions d'amélioration** émises par 10 personnes ou plus sont les suivantes :

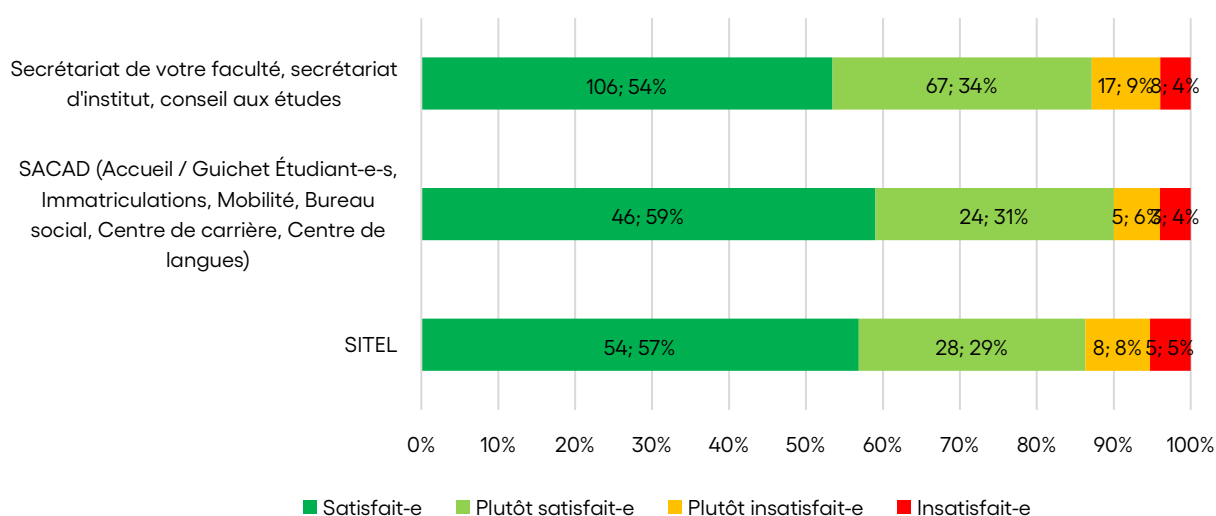
- Revenir en arrière, avec toutes les informations sur un seul site, sans Intranet.

B3.3 Services aux étudiant-e-s

Au cours des deux dernières années, avez-vous été en contact (p.ex. pour demande de renseignement) et/ou avez-vous bénéficié de prestations de la part des instances suivantes?⁶

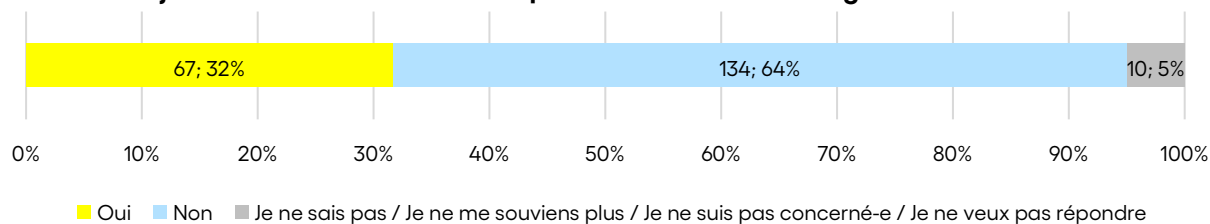


Quelle est votre appréciation?

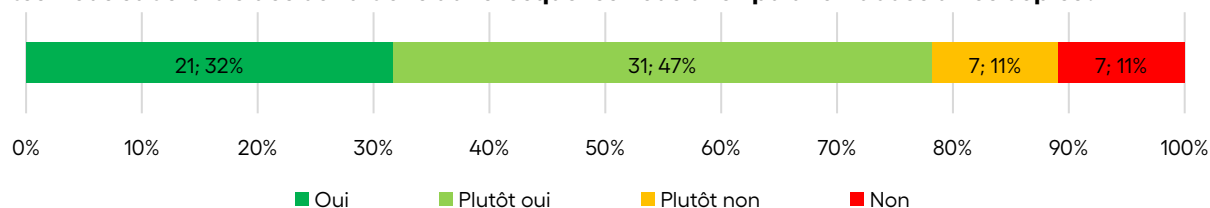


⁶ Chaque unité du SACAD citée entre parenthèse a fait l'objet d'une question distincte. Dans ce rapport, les réponses ont été regroupées et les nombres des deux graphiques de cette page concernant le SACAD sont des moyennes des résultats obtenus pour les six unités citées. Les résultats détaillés par UniNE sont transmis au responsable du SACAD.

Avez-vous déjà demandé à consulter vos copies d'examen écrits corrigées?

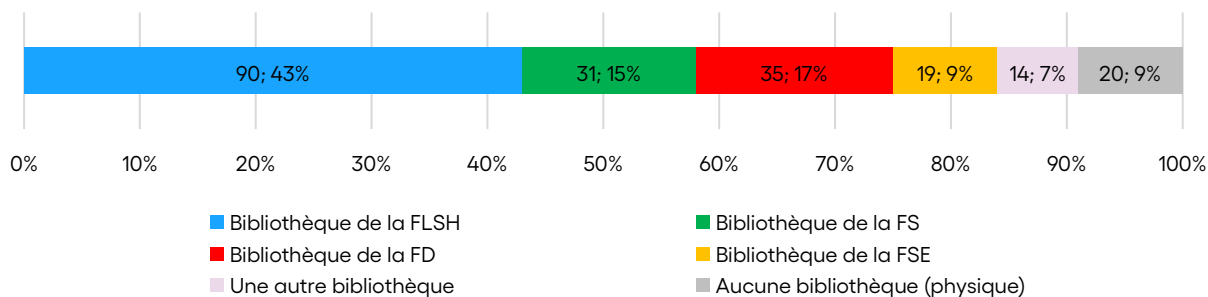


Êtes-vous satisfait-e des conditions dans lesquelles vous avez pu avoir accès à vos copies?

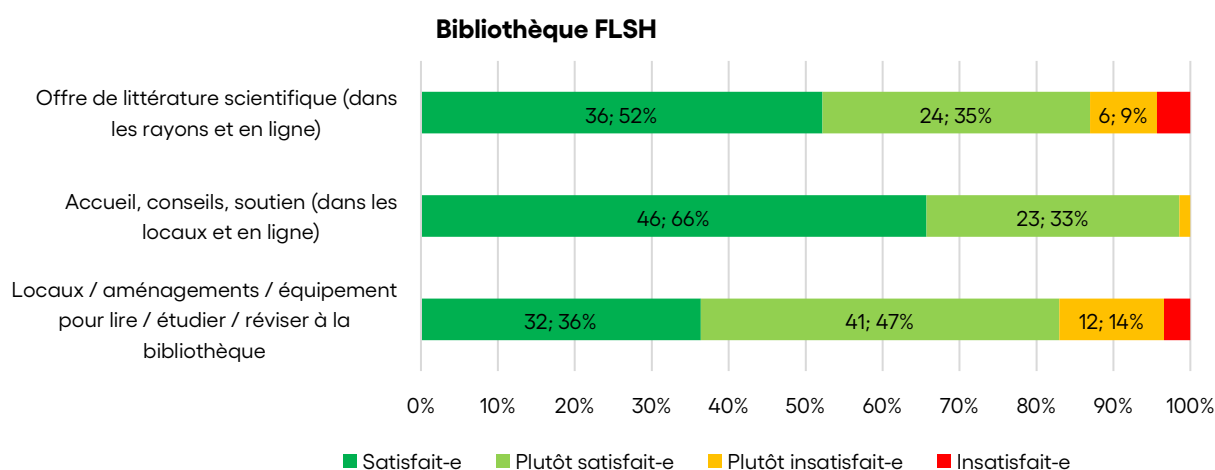
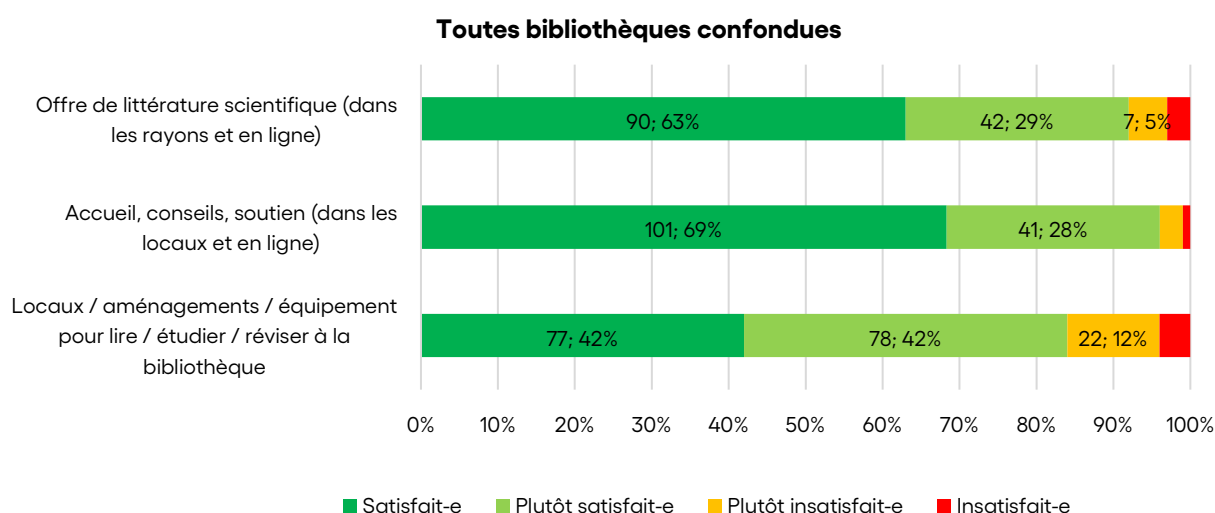


B3.4 Bibliothèques

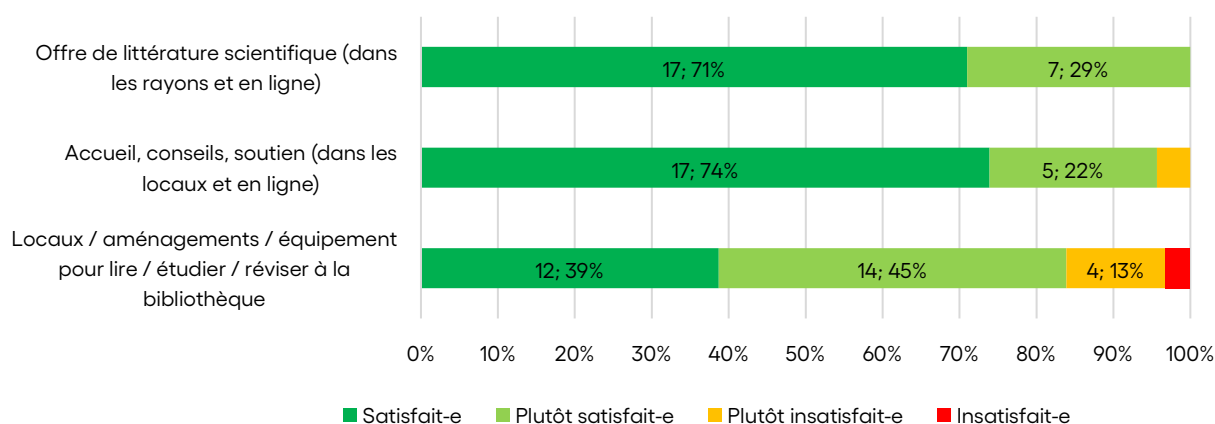
Au cours des deux dernières années, quelle bibliothèque de l'UniNE avez-vous fréquentée le plus souvent?



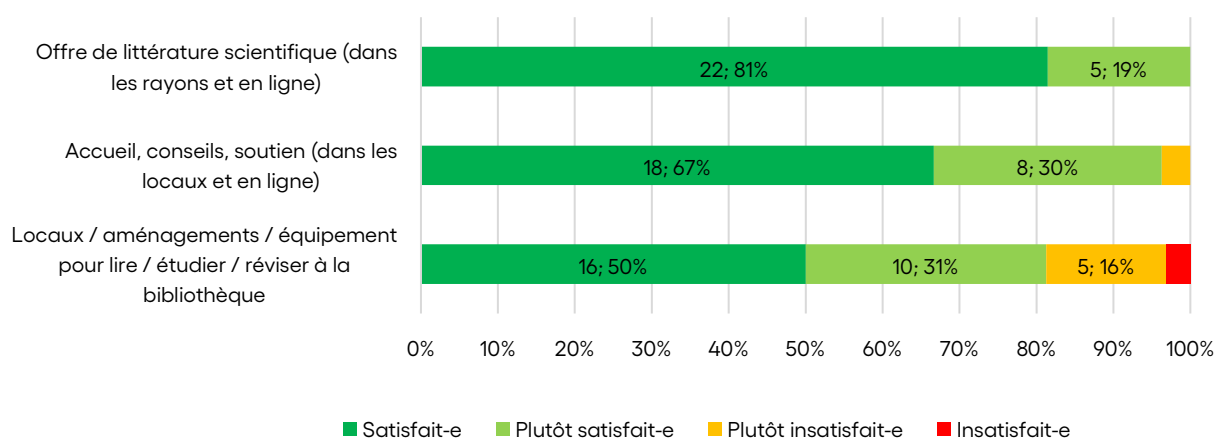
Êtes-vous satisfait-e de cette bibliothèque?



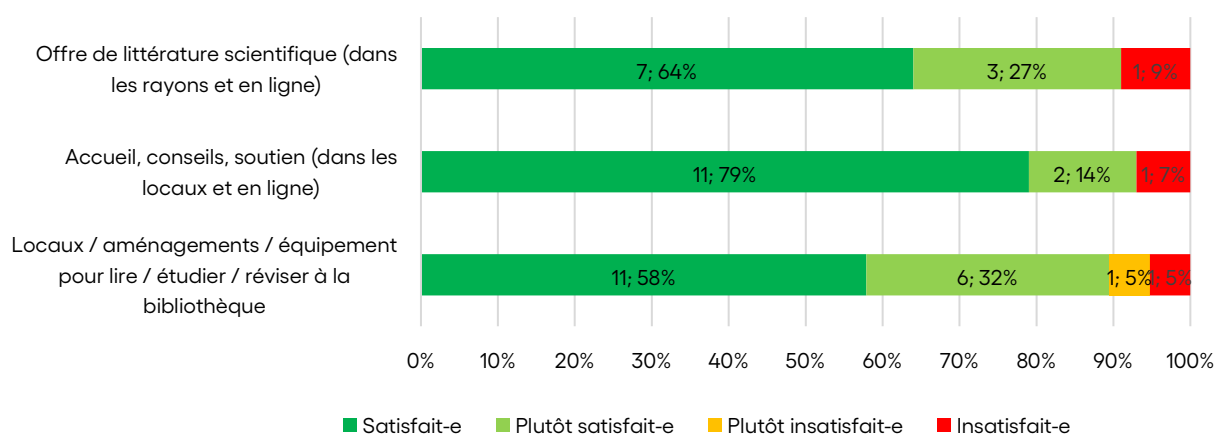
Bibliothèque FS

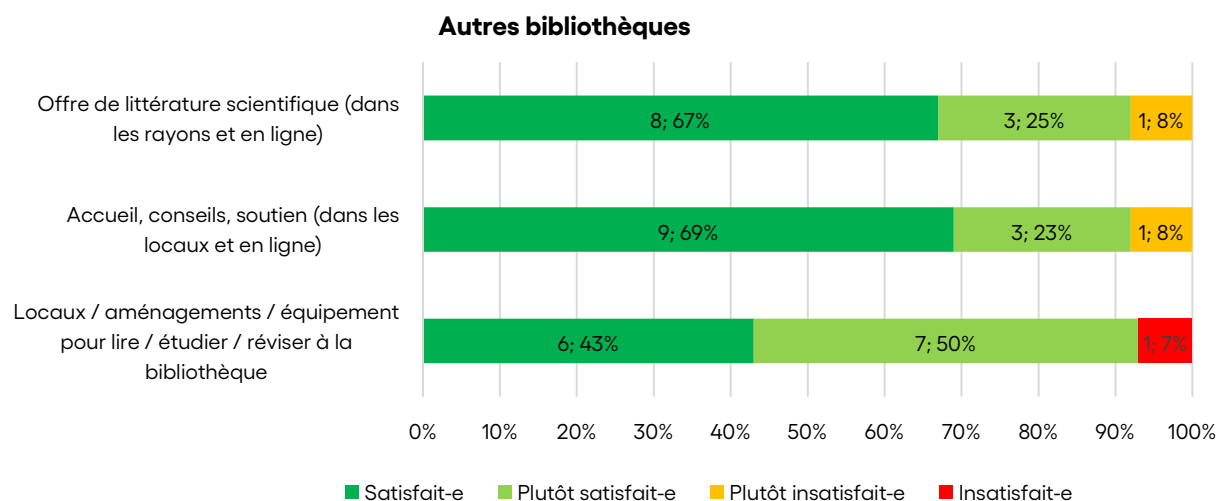


Bibliothèque FD

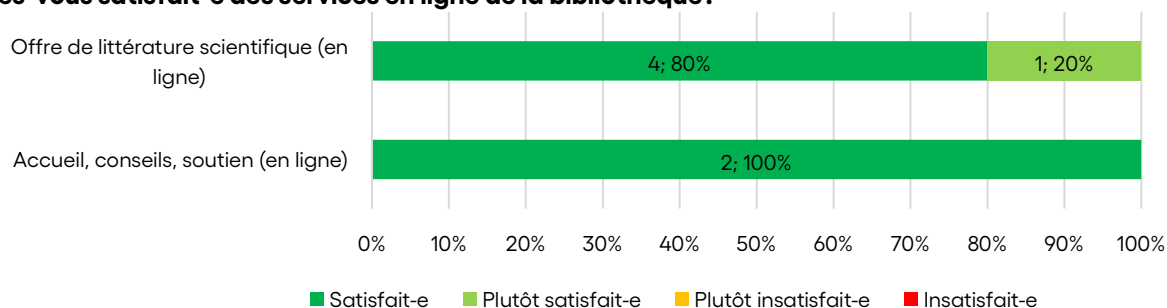


Bibliothèque FSE

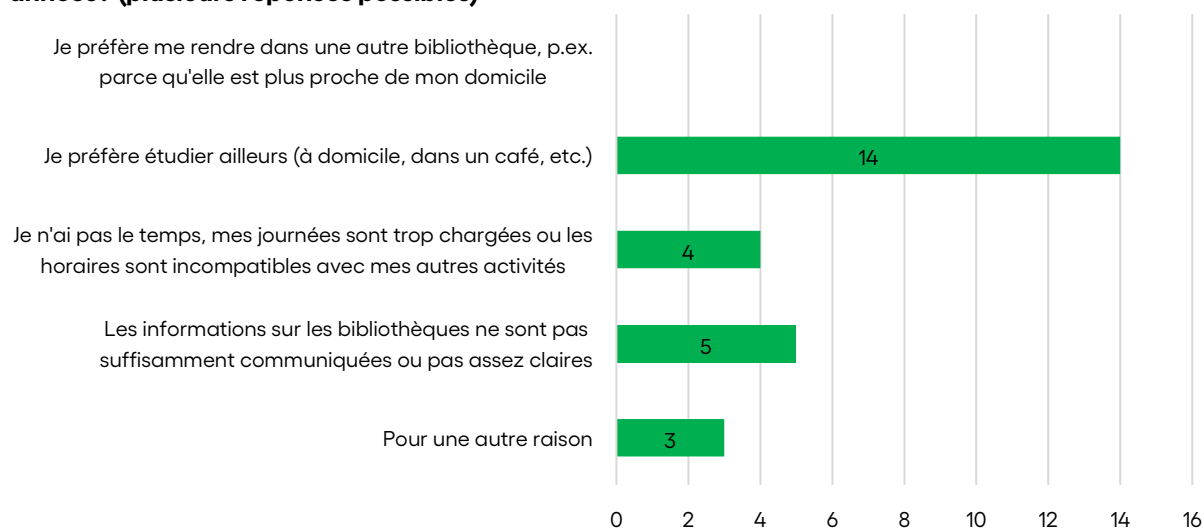




Êtes-vous satisfait-e des services en ligne de la bibliothèque?⁷



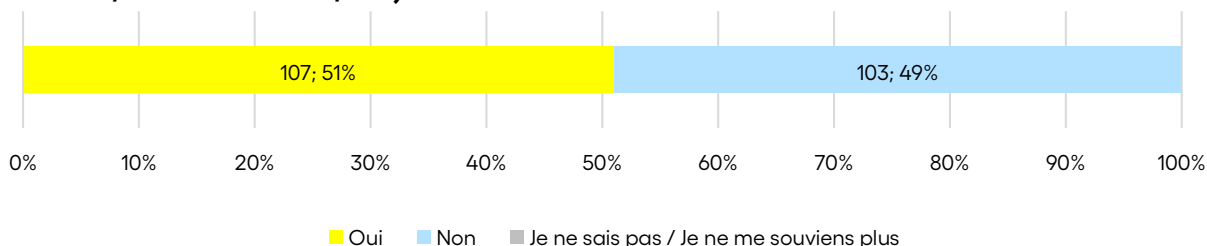
Pourquoi n'avez-vous fréquenté aucune bibliothèque (physique) de l'UniNE dans les deux dernières années? (plusieurs réponses possibles)



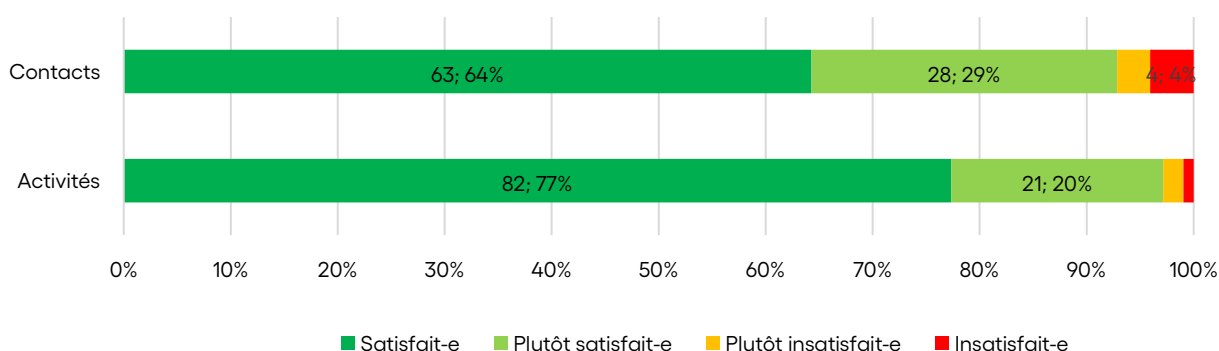
⁷ Question posée aux personnes ayant indiqué qu'elles ne fréquentaient aucune bibliothèque physique mais qu'elles avaient recours aux services en ligne.

B3.5 Sport

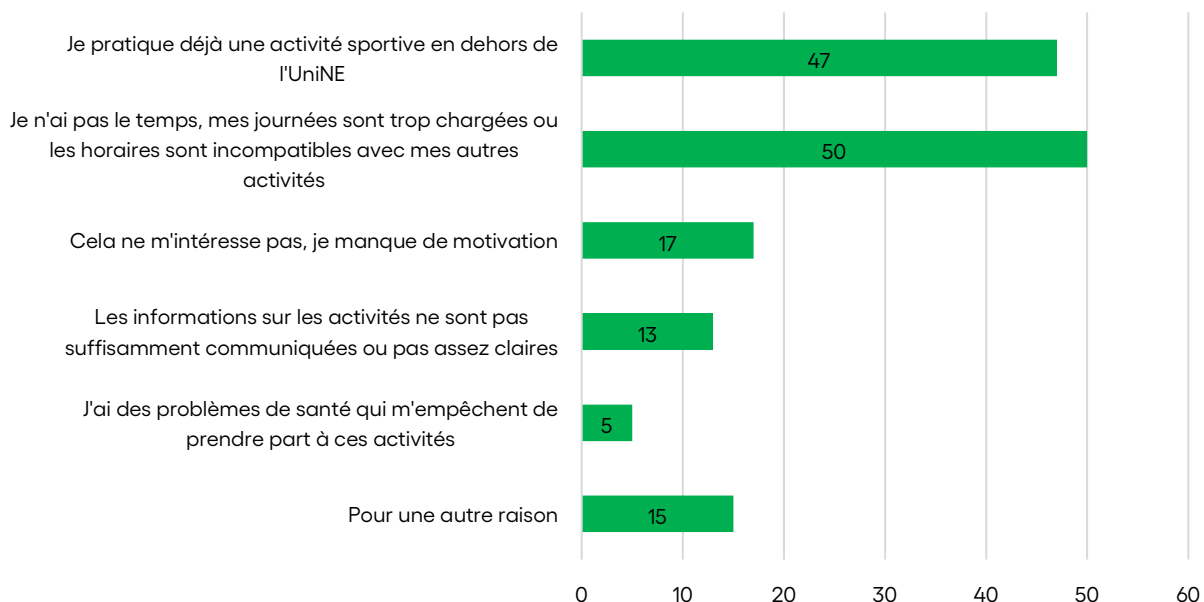
Au cours des deux dernières années, avez-vous participé à des activités sportives proposées par le SUN? (p.ex. cours de sports sur le campus ou auprès de partenaires, défis sportifs, utilisation des salles de fitness, activités outdoor, etc.)



Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le personnel du SUN (et partenaires) et des activités offertes?

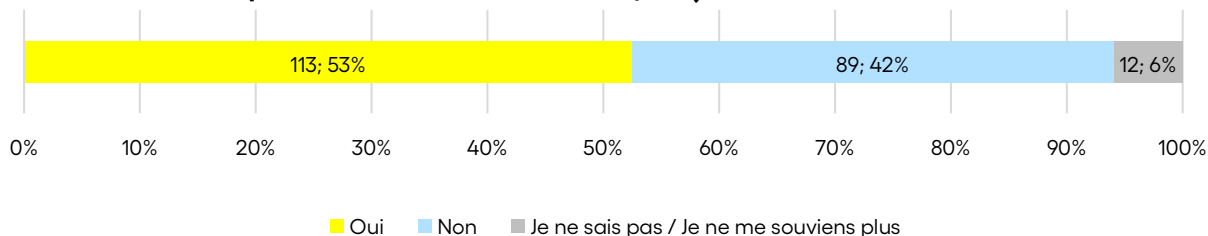


Pourquoi n'avez-vous pas participé, durant les deux dernières années, aux activités sportives proposées par le SUN? (plusieurs réponses possibles)

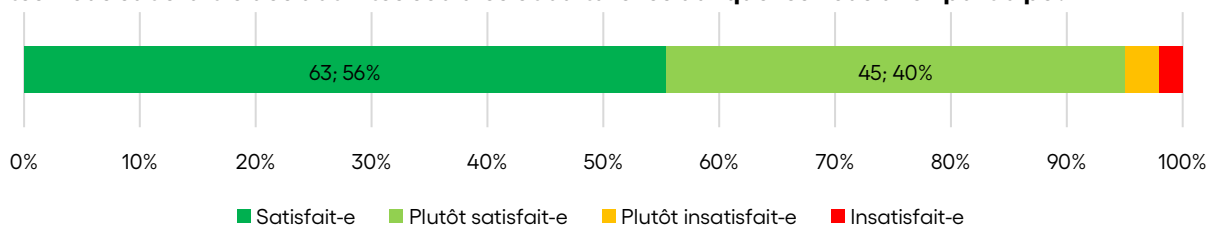


B3.6 Activités sociales et culturelles

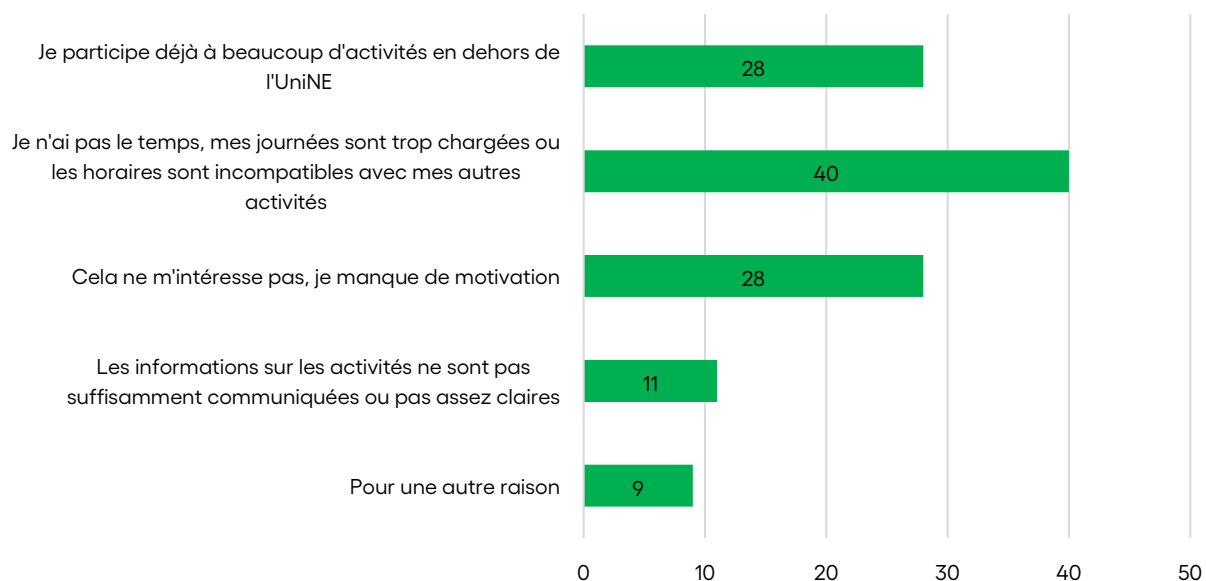
Au cours des deux dernières années, avez-vous participé des activités sociales et culturelles proposées par l'UniNE? (p.ex. conférences tout public, événements culturels p.ex. théâtre de la connaissance, événements informatifs comme p.ex. campus info, événements organisés par des associations comme p.ex. la semaine de la durabilité, etc.)



Êtes-vous satisfait-e des activités sociales et culturelles auxquelles vous avez participé?



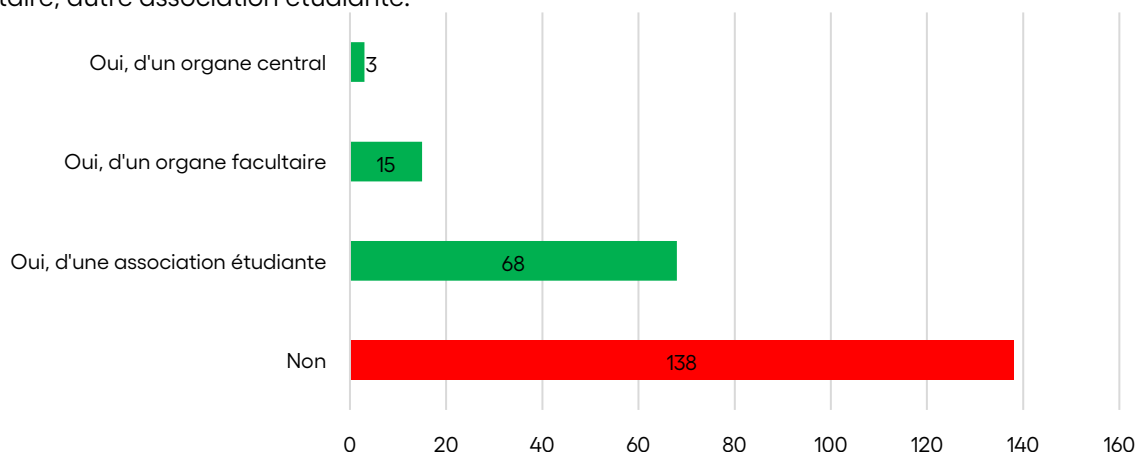
Pourquoi n'avez-vous pas participé, durant les deux dernières années, aux activités sociales et culturelles proposées par l'UniNE? (plusieurs réponses possibles)



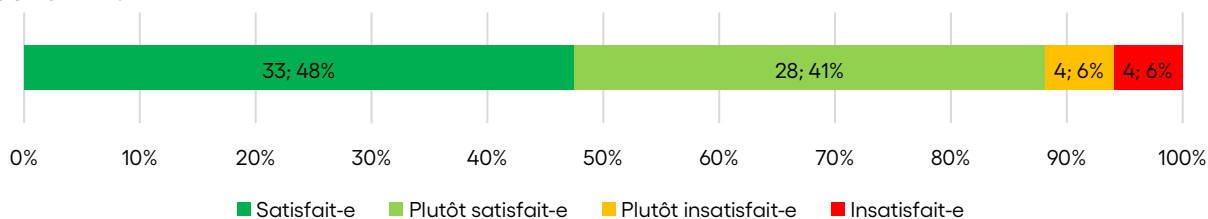
B3.7 Participation à des organes ou associations

Au cours des deux dernières années, avez-vous été membre d'un organe et/ou d'une association étudiante de l'UniNE? (plusieurs réponses possibles)

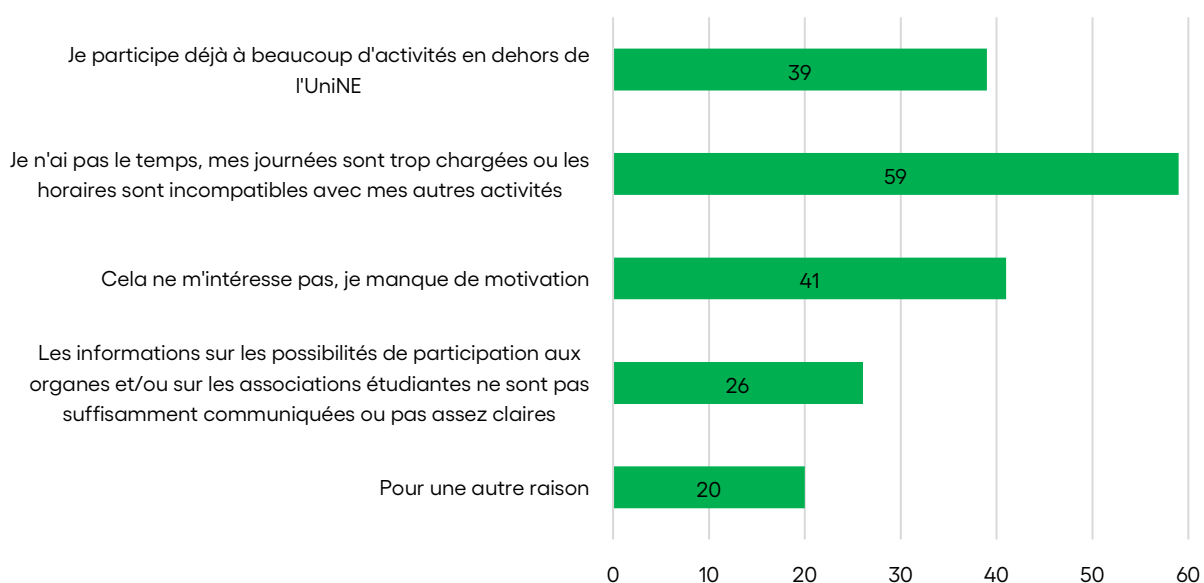
Organe central : Assemblée de l'Université, Commission universitaire (p.ex. Commission Qualis, Commission UniD, etc.) ; Organe facultaire : Conseil de faculté, Commission facultaire (p.ex. Commission du budget, Commission de nomination, etc.) ; Association étudiante : FEN, association facultaire, autre association étudiante.



Êtes-vous satisfait-e de votre participation en tant que membre d'un organe et/ou d'une association de l'UniNE?

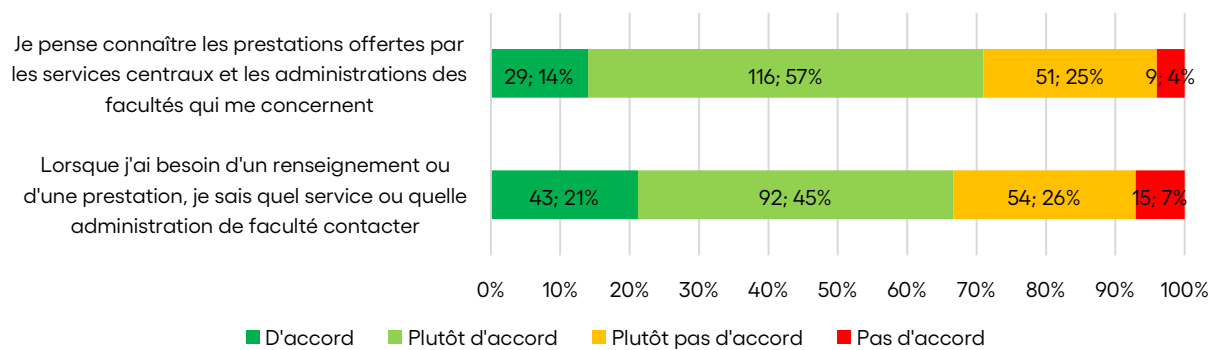


Pourquoi n'avez-vous pas été, durant les deux dernières années, membre d'un organe et/ou d'une association de l'UniNE? (plusieurs réponses possibles)



B3.8 Questions générales sur l'organisation des services

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?



B3.9 Remarques et suggestions d'amélioration

Points positifs

Dans les 522 champs de commentaires sont remplis par les 280 personnes sondées, des points positifs sont formulés de manière récurrente pour qualifier les unités administratives⁸. Les points formulés le plus régulièrement sont les suivants :

Point positif	Nombre d'unités administratives ⁹ pour lesquelles ce point positif a été formulé
Bienveillance / Gentillesse	6
Aide / Conseil / Soutien	5
Disponibilité	5
Rapidité	5
Bon accueil	4
Efficacité	4
Réactivité / « Orientation solution »	4
Amabilité	3
Serviabilité	3
Compétence	2
Écoute	2
Motivation	2

Points négatifs

Les points d'insatisfaction sont pour la majorité similaires à ceux qui étaient évoqués dans l'enquête 2023.

Points d'insatisfaction – Corps étudiantin¹⁰

- Accueil peu aimable aux front desks* ;
- Courriels ne recevant ni réponse ni accusé de réception* ;
- Coût jugé trop élevé de certaines prestations (cours de langue, traductions, prêts interbibliothèques) ;
- Écoute / prise en compte insuffisante des besoins spécifiques des membres de la communauté universitaire (selon le corps, l'affiliation)* ;
- Heures d'ouverture pas assez étendues (front desks / locaux)* ;
- Manque de clarté quant aux personnes / au service auprès de qui obtenir informations et prestations (« qui fait quoi »), communication insuffisante sur les prestations de chaque service* ;

⁸ Les mots-clés listés ici ont été mentionnés « spontanément » dans le champ de commentaires, et non cochés sur la base d'une liste préétablies. La liste des 11 unités administratives à propos desquelles les étudiant-e-s étaient invité-e-s à formuler des points positifs, des points négatifs et des suggestions d'amélioration est la suivante : Accueil/Guichet Étudiant-e-s, Immatriculations, Mobilité, Bureau social, Centre de carrière, Centre de langues, SITEL, Bureau égalité et diversité, SUN, Bibliothèques, Administration facultaire (secrétariat de faculté / d'institut, conseil aux études). On n'a retenu ici que les points positifs qui ont été formulés pour qualifier au moins deux unités.

⁹ Lorsque les mots utilisés par les personnes sondées sont proches sur le plan du sens (p.ex. bienveillance / gentillesse), ils ont été regroupés en une seule catégorie.

¹⁰ Les points d'insatisfaction suivi d'une astérisque ont également été mentionnés dans l'enquête 2023.

- Manque d'espaces et de places assises pour étudier / réviser / manger / se détendre* ;
- Procédures administratives inutilement complexes* ;
- Traitement trop lent des requêtes, demandes, questions*.

Suggestions d'amélioration

L'ensemble des critiques et suggestions d'amélioration ont été lues avec attention. Les critiques et suggestions qui ont été émises à propos d'une seule unité ou administration de faculté, ou qui concernent les prestations spécifiques d'une unité ou d'une administration de faculté, ont été transmises aux chef-fe-s de service et aux décanats concernés. Les critiques et suggestions qui ont été émises à propos de deux unités ou plus sont présentées dans le tableau suivant.

Suggestion d'amélioration	Nombre d'unités administratives pour lesquelles la suggestion a été formulée
Clarifier les procédures et directives, p.ex. à qui s'adresser pour obtenir quelles informations ou prestations, quelles sont les conditions pour pouvoir bénéficier d'une prestation, quelles démarches il faut effectuer pour obtenir une prestation	9
Augmenter les heures d'ouverture / de réception / de permanence (front desks, locaux)	7
Donner de meilleurs renseignements / s'informer pour être plus au courant / mieux informer	5
Se mettre davantage à l'écoute des besoins spécifiques des étudiant-e-s	5
Accuser réception des messages reçus ne pas laisser de message sans réponse	4
Diminuer le coût des prestations payantes	3
Diminuer les délais de traitement des demandes, requêtes, questions	3
Faire preuve de davantage de courtoisie / politesse	3
Simplifier les procédures	2

Des critiques et suggestions d'amélioration à portée générale, c'est-à-dire concernant les services dans leur ensemble, sont également émises à la fin de l'enquête. Elles sont regroupées et résumées ci-dessous :

- Augmenter le nombre de lieux / le nombre de places assises pour étudier et/ou réviser et/ou manger et/ou se détendre ;
- Mettre en place des procédures permettant d'assurer un traitement équitable des requêtes ;
- Mettre en place des critères et moyens pour assurer que chaque question reçoive une réponse (p.ex. un délai de réponse obligatoire aux courriels de dix jours maximum) ;
- Mettre en place des séances d'information sur les organes institutionnels et les services centraux, ou des campagnes d'information sur les réseaux sociaux ;
- Pour les cursus offerts en anglais, offrir un soutien / accompagnement personnalisé aux personnes qui ne parlent pas français pour les aider dans leurs démarches administratives.

C. BILAN ET SUITES

Les résultats quantitatifs montrent que le niveau de satisfaction à l'égard des unités administratives et services de l'UniNE est majoritairement satisfaisant. Dans l'enquête menée auprès des membres du personnel, une augmentation globale du taux d'insatisfaction est néanmoins constatée depuis 2021 et constitue de ce fait un point de vigilance (section A3.3). Une proportion croissante de membres du personnel et d'étudiantes et étudiants déclarent en outre ne pas toujours connaître les prestations qui les concernent et ne pas savoir vers qui se tourner en cas de besoin (cf. réponses aux questions générales, sections A3.4 et B3.9). Cela montre un potentiel d'amélioration des informations mises à disposition et/ou diffusées auprès de la communauté universitaire.

Les réponses aux questions spécifiques posées sur les nouveaux sites Internet et Intranet montrent que la communauté universitaire est majoritairement satisfaite des nouveaux sites Internet/Intranet, mais qu'elle formule des attentes sur certains aspects fonctionnels qu'elle juge insatisfaisants. Des améliorations sont souhaitées pour faciliter la navigation et l'accès rapide aux informations (moteur de recherche, arborescence, mise en page).

Les remarques et suggestions d'amélioration des membres du personnel (section A3.5) et de la communauté étudiante (B3.9) permettent de cerner un ensemble de points d'insatisfaction et d'améliorations souhaitées. Certains points d'insatisfaction et améliorations souhaitées présents dans l'enquête 2023 ne sont plus mentionnés en 2025 et semblent avoir évolué favorablement. C'est le cas notamment de questions liées à la connexion wifi sur le campus et à l'offre de restauration. D'autres points d'insatisfaction et améliorations souhaitées qui n'étaient pas évoqués en 2023 apparaissent en 2025 : manque de prestations en anglais, coût jugé trop élevé de prestations payantes, informations jugées insuffisantes et irrégulières sur le suivi des dossiers en cours. Un certain nombre de points d'insatisfaction évoqués dans l'enquête 2023 sont mentionnés à nouveau dans l'enquête 2025 et devraient donc faire l'objet d'une attention particulière. C'est le cas notamment des commentaires au sujet des ressources, de la coordination entre les entités et de l'accueil des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants.

Parallèlement à la publication du présent rapport, chaque cheffe et chef de service reçoit un rapport personnalisé contenant les résultats quantitatifs et l'ensemble des commentaires émis sur son service. Les Décanats reçoivent un rapport contenant les résultats quantitatifs et les commentaires relatifs à l'administration de leur faculté. Le Rectorat reçoit un rapport contenant les résultats quantitatifs et les commentaires et suggestions générales, ainsi qu'un rapport résumant l'ensemble des suggestions d'amélioration. Le BPP, le SITEL et le Rectorat reçoivent en outre un rapport portant spécifiquement sur les questions relatives aux nouveaux sites Internet et Intranet.

Les résultats de l'enquête ont pour objectif de servir de base à une réflexion sur l'amélioration continue des services centraux et des prestations administratives des facultés. L'élaboration de mesures d'amélioration relève de la compétence et de la responsabilité du Rectorat, des Décanats ainsi que des cheffes ou chefs de service.

Le Bureau qualité encourage la communauté universitaire à poursuivre un dialogue constructif visant l'amélioration continue des services et invite toute personne ayant une question ou une remarque sur le présent rapport, ou souhaitant émettre une suggestion d'amélioration des services, à lui en faire part par e-mail à bureau.qualite@unine.ch.

Université de Neuchâtel, BQ, juin 2025

Le Rectorat a pris connaissance du présent rapport et approuvé sa publication dans sa séance du 30 juin 2025.