



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

**DIVISION BÂTIMENTS,
LOGISTIQUE ET SÉCURITÉ**

Service de la Logistique de l'Université de Genève

Enquête de Satisfaction auprès des collaborateurs-trices 2018



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

Genève, mars 2019



Table des matières

1. INTRODUCTION.....	2
2. COMPOSITION DES COLLABORATEURS-TRICES DE L'UNIGE.....	3
3. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE DES BÂTIMENTS.....	5
3.1 ETAT GÉNÉRAL DES BÂTIMENTS ET CONFORT	5
4. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE DE LA LOGISTIQUE	7
4.1 L'ENTRETIEN DES LOCAUX ET L'HYGIÈNE.....	7
4.2 VALORISATION DES DÉCHETS	8
4.3 LOGES D'ACCUEIL.....	10
4.4 CENTRALE DES POLYCOPIÉS	10
4.5 BUREAU DE RÉSERVATION DE SALLES.....	11
5. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE SANTE AU TRAVAIL, ENVIRONNEMENT, PREVENTION ET SECURITE.....	12
5.1 INFORMATION ET COMMUNICATION AU SUJET DE LA SÉCURITÉ.....	12
5.2 CONSIGNES DE SÉCURITÉ DANS LES LABORATOIRES.....	14
5.3 SENTIMENT DE SÉCURITÉ ET DÉLITS.....	14
6. COMMENTAIRES.....	17
7. CONCLUSION	18



1. INTRODUCTION

L'enquête de satisfaction des services fournis aux collaborateurs-trices de l'Université de Genève (UNIGE) par la Division bâtiments, logistique et sécurité pour l'année 2018 a été lancée le 11 février 2019.

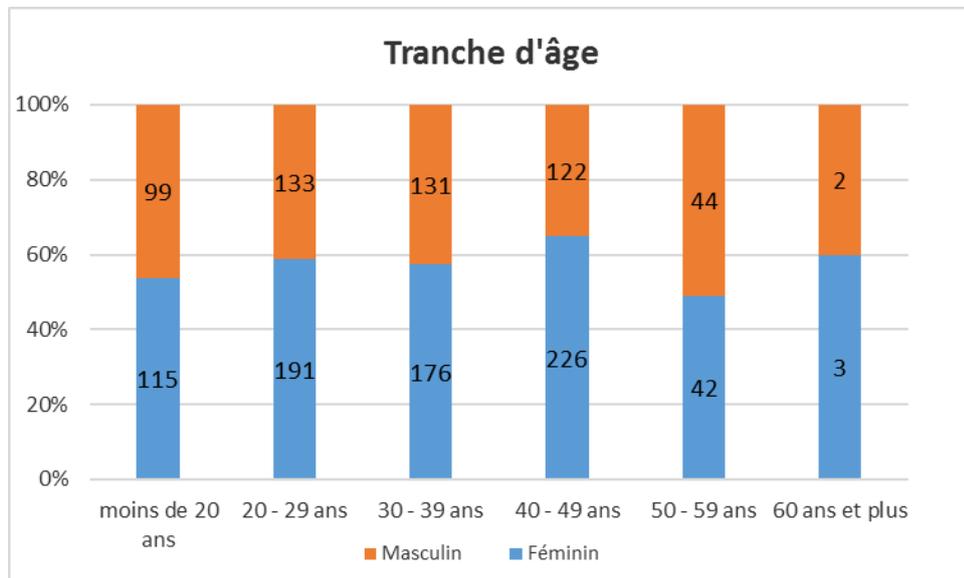
Au total, 1'284 questionnaires ont été remplis par les collaborateurs-trices, ce qui donne un taux de réponse de 17.7% (sur un total de 7'260 collaborateurs-trices qui ont reçu notre enquête en 2019). De ces 1'284 collaborateurs-trices, 297 nous ont transmis des commentaires à propos de nos services.

Pour l'analyse des réponses, comme les années précédentes, les chiffres concernant les « sans réponse » n'ont pas été pris en compte. De ce fait, la somme des réponses n'atteint pas toujours le 100%, et le taux de réponse est donc inférieur à 100% pour les questions non obligatoires. Pour cette raison, certains graphiques du présent rapport sont sur une base de 100% et d'autres sont sur une base inférieure.

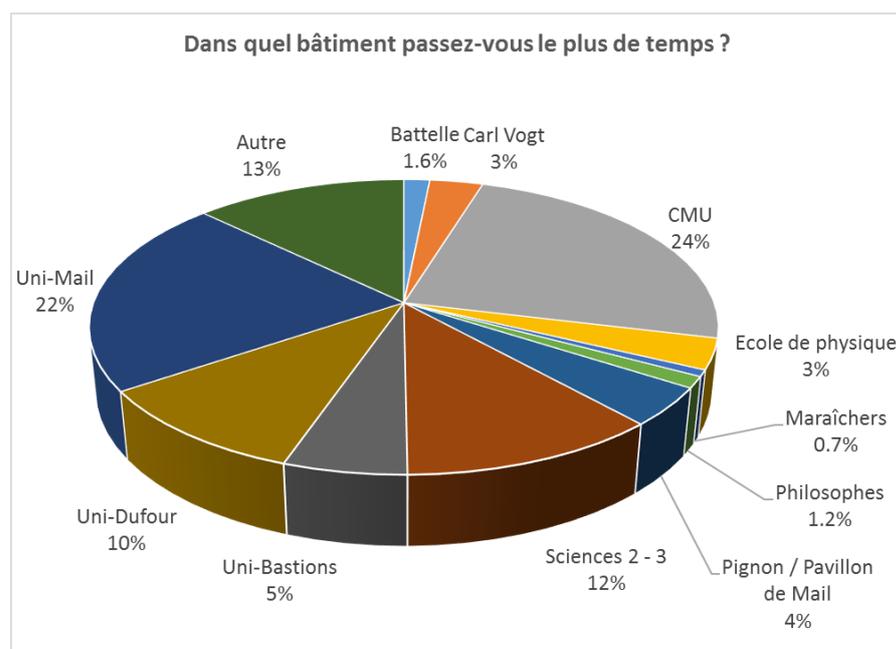


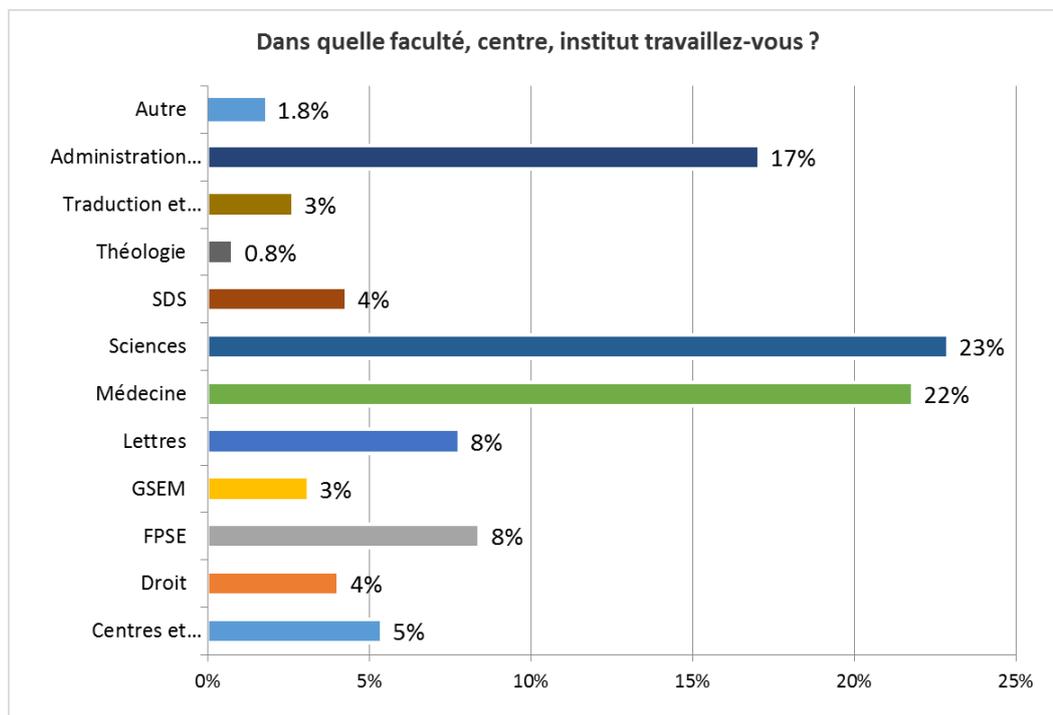
2. COMPOSITION DES COLLABORATEURS-TRICES DE L'UNIGE

La tranche d'âge la plus représentée des collaborateurs-trices ayant participé à l'enquête est celle des 30-39 ans avec au total 698 femmes et 551 hommes (1.26 fois plus de femmes que d'hommes).



Parmi les collaborateurs-trices qui ont répondu à l'enquête 24% passent le plus de temps au CMU, 22% à Uni Mail et 12% à Sciences 2 - 3. Plus de la moitié d'entre eux travaillent dans la faculté des Sciences, de Médecine et dans l'Administration centrale.

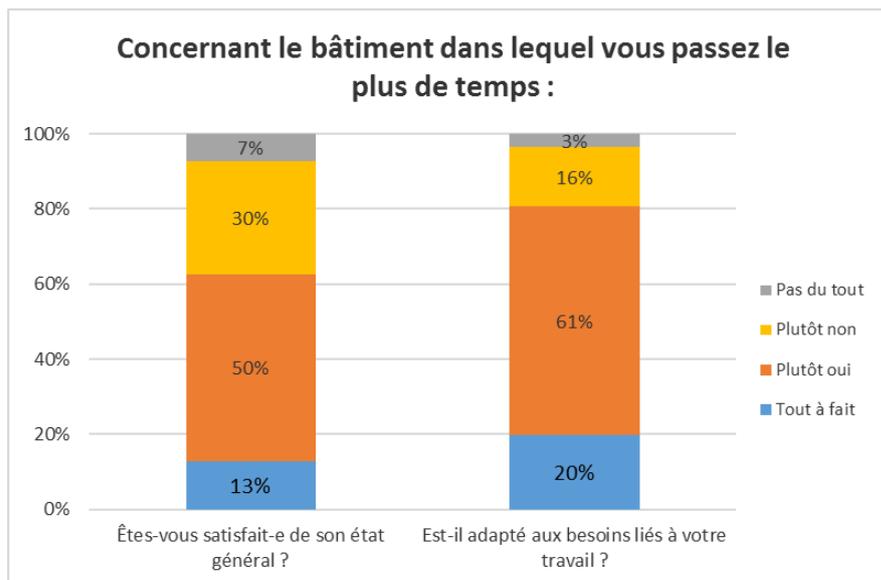




3. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE DES BÂTIMENTS

3.1 Etat général des bâtiments et confort

D'une manière générale, les collaborateurs-trices de l'Université de Genève sont satisfait-e-s à 63% de l'état général du bâtiment dans lequel ils-elles passent le plus de temps. Egalement, ces derniers trouvent que le bâtiment dans lequel ils-elles passent le plus de temps est adapté à leur travail.

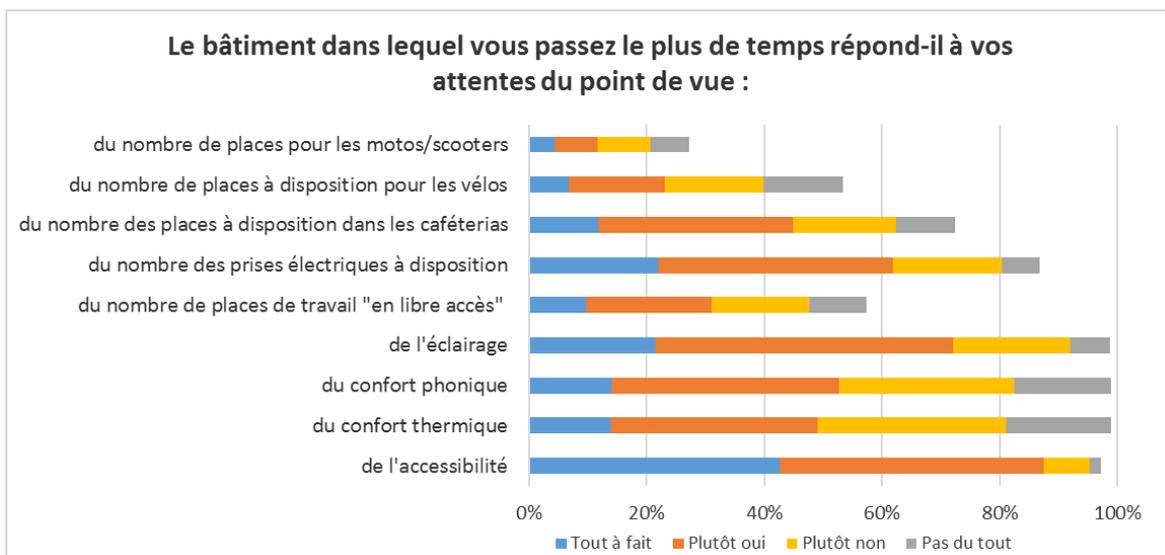


Concernant les 37% de collaborateurs insatisfait-e-s de l'état général du bâtiment dans lequel ils-elles passent le plus de temps, les taux d'insatisfaction les plus élevés se trouvent à Uni-Bastions (71%), l'Ecole de physique (63%) Uni-Dufour (53%) et Battelle (45%).

Se référant au confort des bâtiments, les collaborateurs-trices de l'Université de Genève sont satisfait-e-s à 74% en moyenne relative de l'accessibilité, de l'éclairage, du nombre de places à disposition dans les cafétérias et du nombre de prises électriques à disposition du bâtiment dans lequel ils-elles passent le plus de temps.

Les répondants sont insatisfaits en moyenne relative à 53% du nombre de places à disposition pour les motos/scooters et vélos et du nombre de places de travail « en libre accès ». À noter que les taux de « sans réponse » sont élevés pour ces 3 questions.

Concernant le confort thermique, le confort phonique, et le nombre de places de travail en libre accès, les collaborateurs-trices ne s'entendent pas. En effet, les taux de satisfaction avoisinent les 50%.



Afin de mieux comprendre les taux d'insatisfaction et de mettre en place des plans d'actions concrets concernant l'état général des bâtiments, le confort thermique, le confort phonique et le nombre de places à disposition dans les cafétérias nous avons effectué l'analyse par bâtiments ci-dessous. Les cases en jaunes sont celles où les taux d'insatisfaction dépassent ou égalent les 50% de répondants par bâtiments.

Taux d'insatisfaction par bâtiment et par thème				
	Satisfait-e de son état général	Confort thermique	Confort phonique	Nombre de places à disposition dans les cafétérias
Battelle	45.0%	55.0%	60.0%	60.0%
Carl Vogt	14.3%	42.9%	14.3%	14.3%
CMU	38.2%	38.2%	47.9%	47.9%
Ecole de physique	62.8%	34.9%	58.1%	58.1%
Maraîchers	66.7%	55.6%	66.7%	66.7%
Philosophes	12.5%	87.5%	31.3%	31.3%
Pignon / Pavillon de Mail	31.5%	61.1%	48.1%	48.1%
Sciences 2-3	39.2%	66.2%	48.0%	48.0%
Uni-Bastions	71.4%	61.4%	55.7%	55.7%
Uni-Dufour	53.4%	71.0%	73.3%	73.3%
Uni-Mail	23.6%	40.7%	30.0%	30.0%

Les bâtiments est un des thèmes qui intéresse le plus les collaborateurs-trices, comme nous pouvons voir au [point 6](#) du présent rapport.

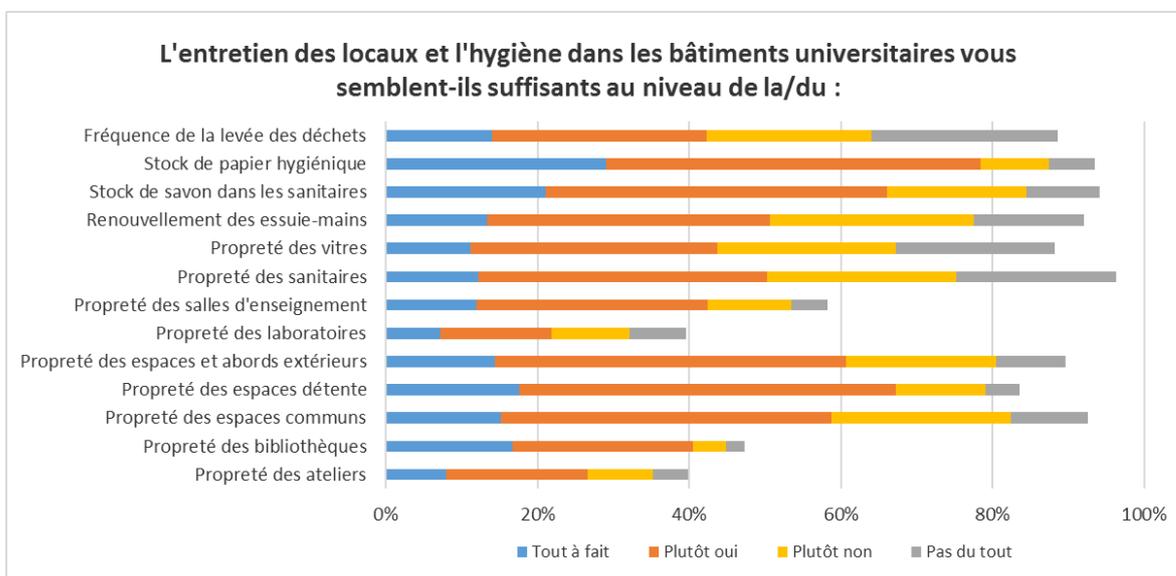


4. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE DE LA LOGISTIQUE

4.1 L'entretien des locaux et l'hygiène

Les collaborateurs-trices de l'Université de Genève sont satisfait-e-s à 75% en moyenne relative de la propreté des espaces communs, des espaces détente, des espaces et abords extérieurs, des salles d'enseignements, des bibliothèques, ainsi que du stock de savon dans les sanitaires et du stock de papier hygiénique.

Ils-elles sont divisés à propos du renouvellement des essuie-mains, de la fréquence de la levée des déchets et de la propreté des sanitaires, des laboratoires et des vitres (52% de satisfaction en moyenne relative).



Les taux d'abstention concernant la propreté des ateliers, laboratoires et bibliothèques sont élevés car seuls les sondés concernés ont répondu à ces questions.

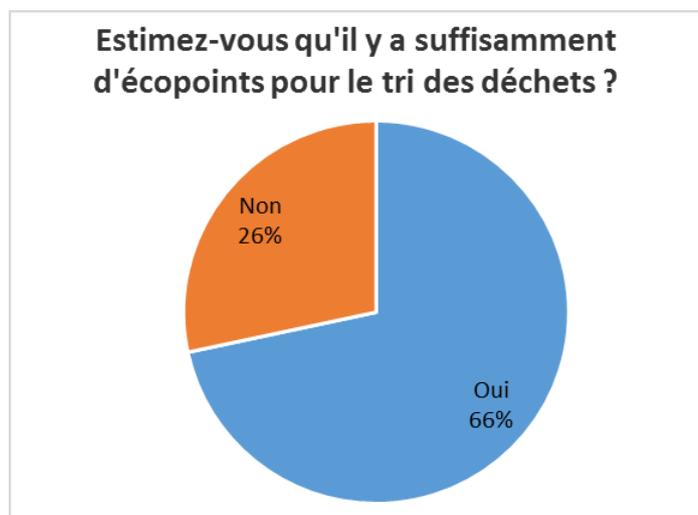
Afin de mieux comprendre les taux d'insatisfaction concernant la propreté des sanitaires, la propreté des vitres, le renouvellement des essuie-mains et la fréquence de levée des déchets et de mettre en place des plans d'actions concrets, nous avons effectué l'analyse par bâtiments ci-dessous. Les valeurs les plus hautes d'insatisfaction par services sont en jaune.

Taux d'insatisfaction par bâtiment et par service				
	Propreté des sanitaires	Propreté des vitres	Renouvellement essuie-mains	Fréquence levée des déchets
Battelle	36.8%	42.1%	26.3%	27.8%
Carl Vogt	12.2%	35.0%	50.0%	31.6%
CMU	48.5%	47.4%	52.1%	69.1%
Ecole de physique	73.2%	59.5%	66.7%	85.4%
Maraîchers	55.6%	33.3%	66.7%	0.0%
Philosophes	7.1%	20.0%	12.5%	7.7%
Pignon / Pavillon de Mail	30.0%	55.3%	18.9%	32.7%
Sciences 2-3	44.8%	45.9%	56.1%	66.4%
Uni-Bastions	71.0%	48.2%	63.6%	50.0%
Uni-Dufour	62.5%	71.8%	44.0%	44.6%
Uni-Mail	53.5%	56.5%	39.2%	49.8%

L'entretien des locaux et l'hygiène est un des thèmes qui intéresse le plus les collaborateurs-trices, comme nous pouvons voir au [point 6](#) du présent rapport.

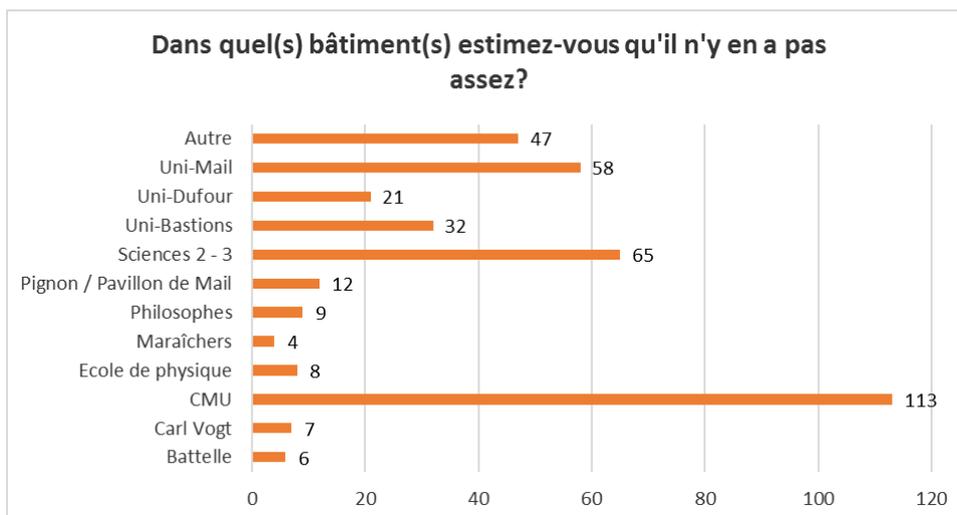
4.2 Valorisation des déchets

La majorité des collaborateurs-trices estiment qu'il y a suffisamment d'écopoints pour le tri des déchets (66%).

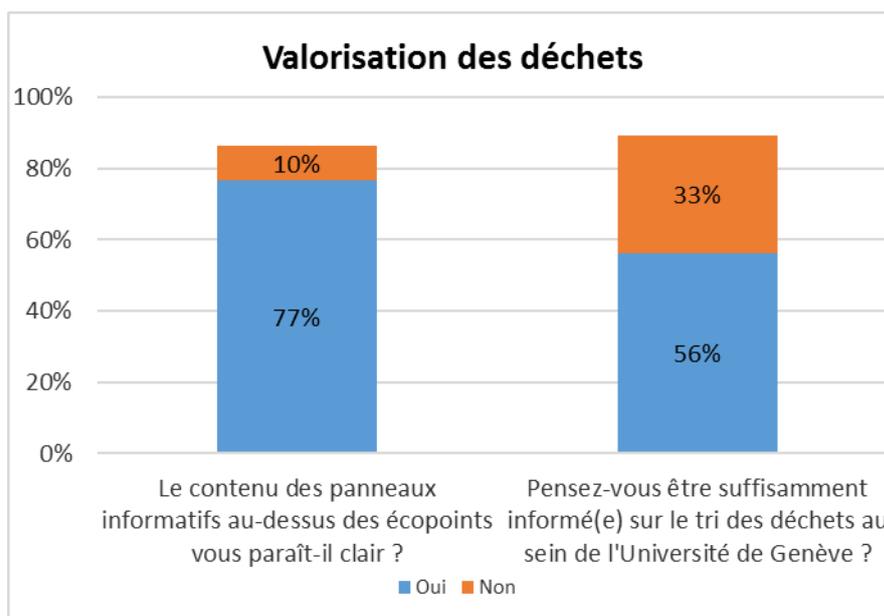


Parmi ceux estimant qu'il n'y en a pas assez, 113 concernent le CMU, 65 Sciences 2-3, 58 Uni-Mail et 47 « Autre ».

Les autres bâtiments mentionnés par les collaborateurs-trices sont le 28 Pont d'Arve (6 fois), Saint-Ours (5 fois) et le Campus Biotech à égalité avec le Pavillon Mail (4 fois).



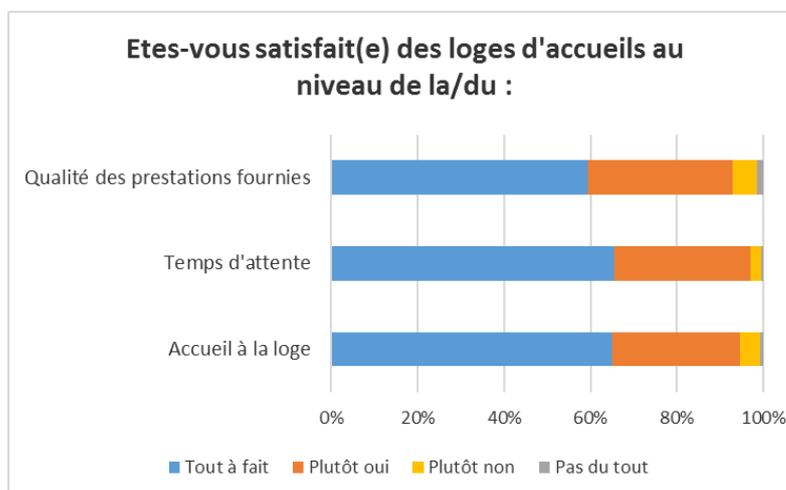
Concernant les écopoints les collaborateurs-trices en sont globalement satisfait-e-s. Au niveau du tri des déchets au sein de l'Université de Genève, ces derniers sont 56% à estimer être suffisamment informés.



Par ailleurs, pour cette partie nous avons un taux moyen de 12% de « sans réponse ».

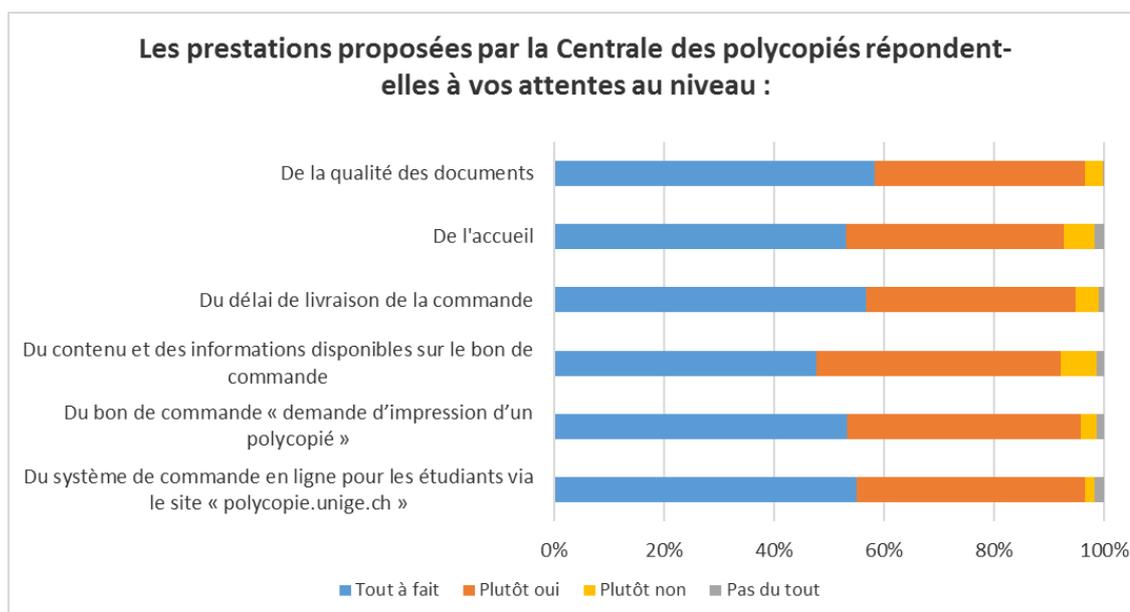
4.3 Loges d'accueil

Parmi les 1'056 personnes ayant déclarés avoir déjà recourus aux services des loges, ils sont satisfait-e-s à 95% en moyenne de l'accueil, du temps d'attente et de la qualité des prestations fournies.



4.4 Centrale des photocopiés

Concernant la Centrale des photocopiés, les 308 collaborateurs-trices ayant répondu à ce sujet considèrent que toutes les prestations proposées répondent à leurs attentes, le taux moyen de satisfaction s'élevant à 95%.

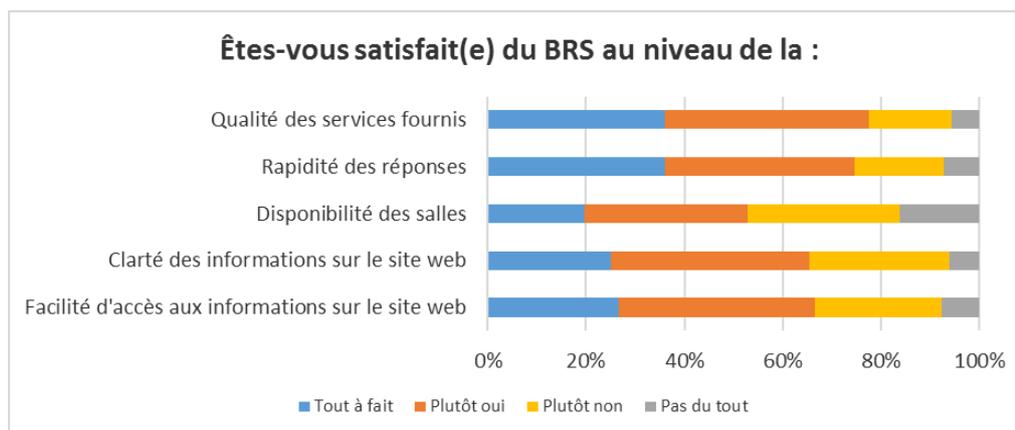




4.5 Bureau de Réservation de Salles

Les 260 collaborateurs-trices participant à l'enquête et ayant fait appel aux services du Bureau de Réservation de Salles (BRS) sont satisfait-e-s à 77% en moyenne de la qualité des services fournis et de la rapidité des réponses.

Toutefois, nous pouvons constater que les taux d'insatisfaction concernant les questions sur la « clarté des informations sur le site web » et la « facilité d'accès aux informations sur le site web » sont d'environ 35%. Pour la « disponibilité des salles », le taux d'insatisfaction est plus élevé et se situe à 45%.

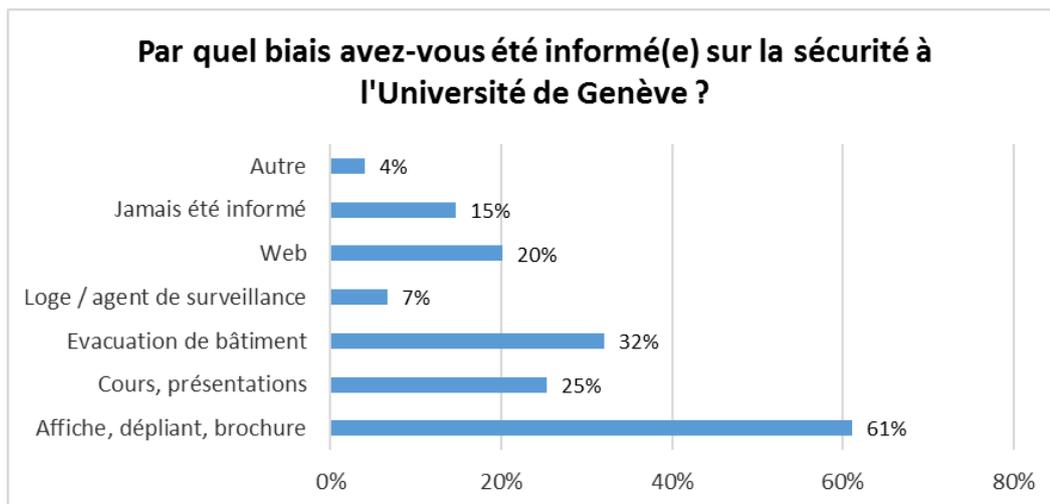




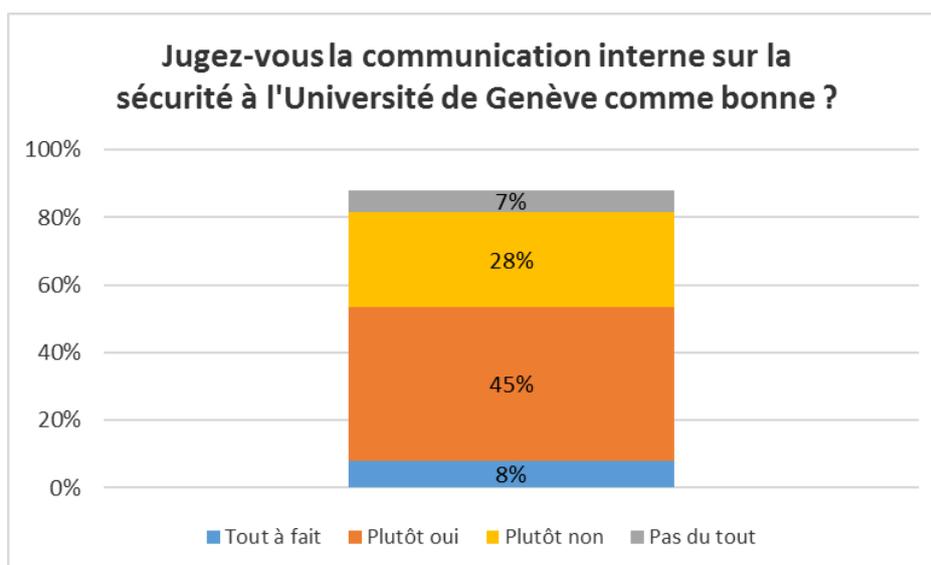
5. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE SANTE AU TRAVAIL, ENVIRONNEMENT, PREVENTION ET SECURITE

5.1 Information et communication au sujet de la sécurité

Les informations reçues par les collaborateurs-trices au sujet de la sécurité l'ont été principalement par le biais d'affiches, de dépliants et de brochures, de cours, présentations et d'évacuation de bâtiments.

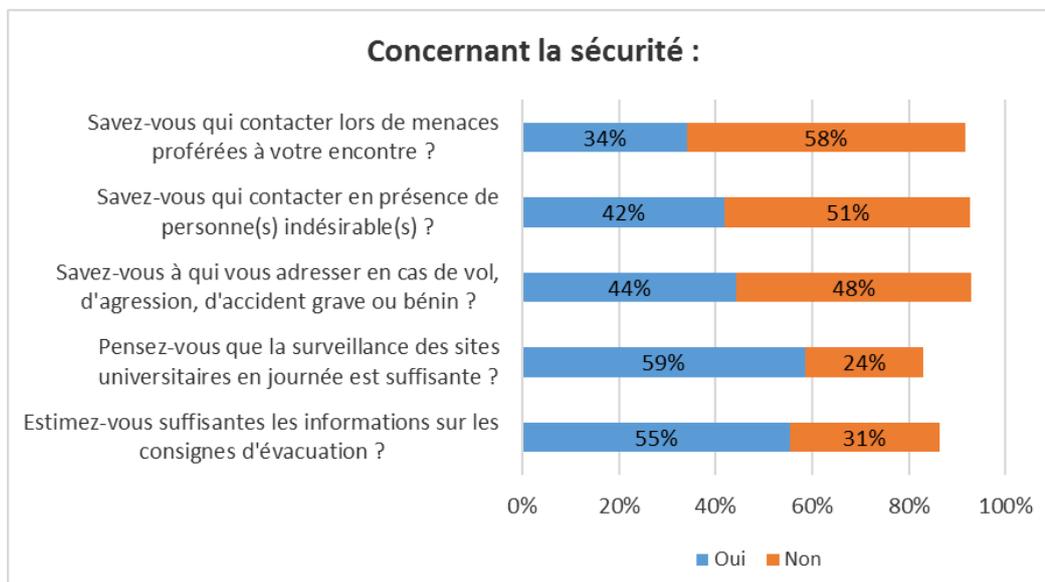


Dans leur majorité, les collaborateurs-trices considèrent la communication interne de la sécurité à l'UNIGE comme bonne (61% de satisfaction relative).



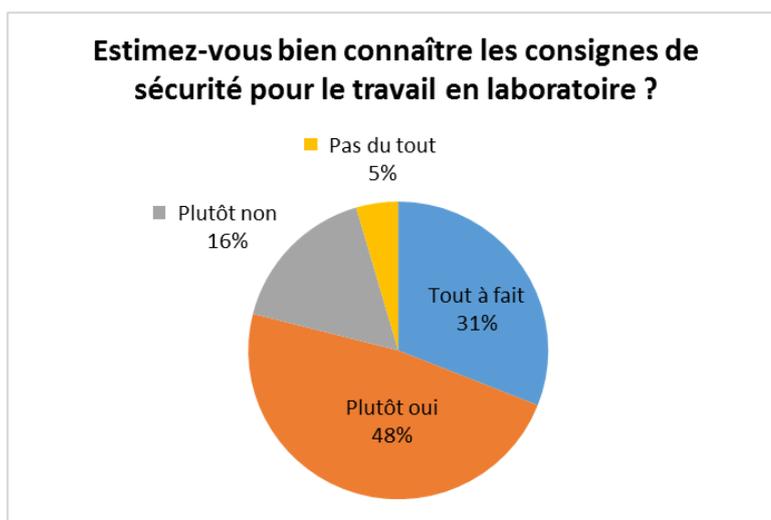


Les collaborateurs-trices sont 52.3% en moyenne à ne pas savoir qui contacter dans leurs bâtiments en cas d'urgence. En revanche, ils-elles estiment être informés sur les consignes d'évacuations à 55%.



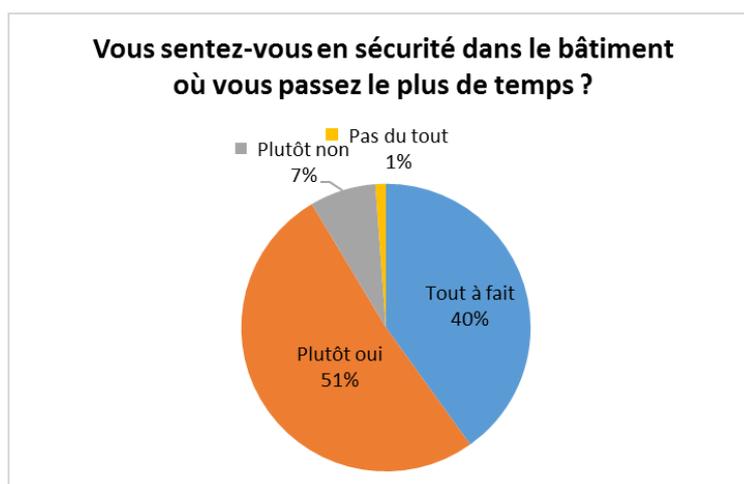
5.2 Consignes de sécurité dans les laboratoires

Les collaborateurs-trices des facultés des Sciences, Médecine et des Centres et Instituts Interfacultaires estiment à 79% bien connaître les consignes de sécurité dans les laboratoires. Néanmoins, il existe une part non négligeable (21%) de collaborateurs travaillant dans les laboratoires et estimant ne pas bien connaître les consignes de sécurité pour le travail en laboratoire.



5.3 Sentiment de sécurité et délits

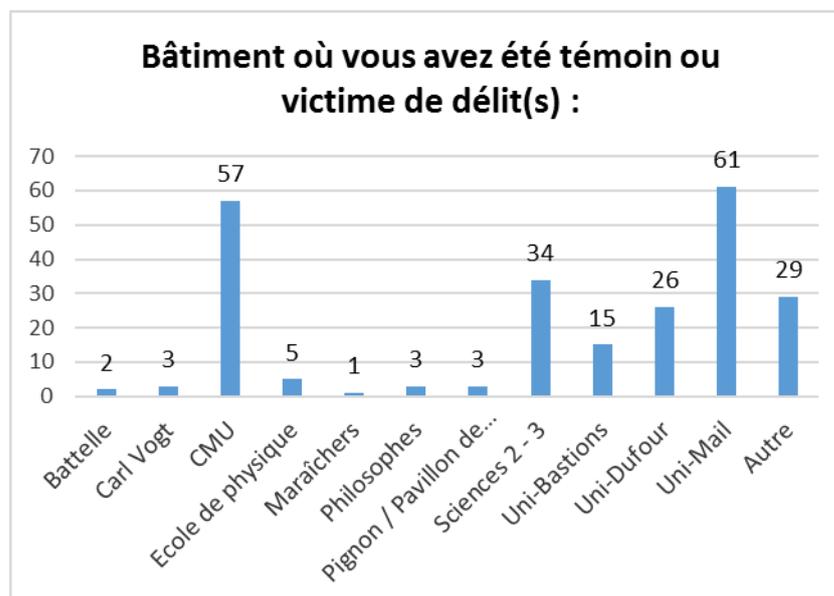
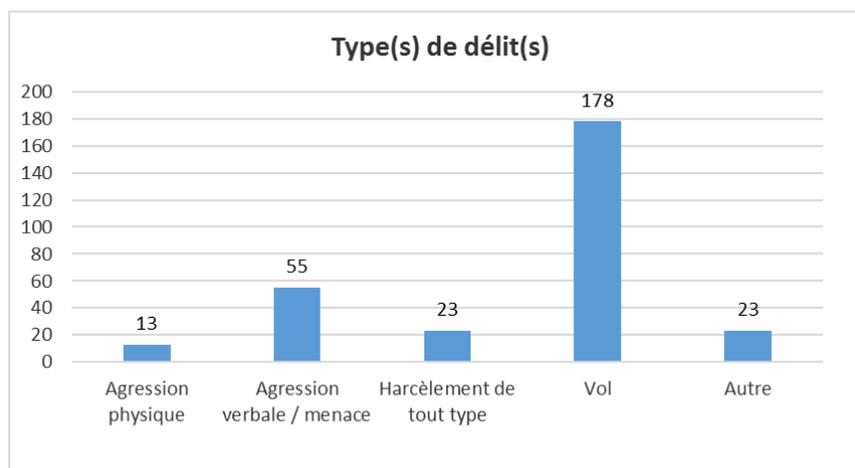
Les collaborateurs-trices de l'Université de Genève se sentent dans leur grande majorité (91%) en sécurité dans le bâtiment où ils-elles passent le plus de temps.



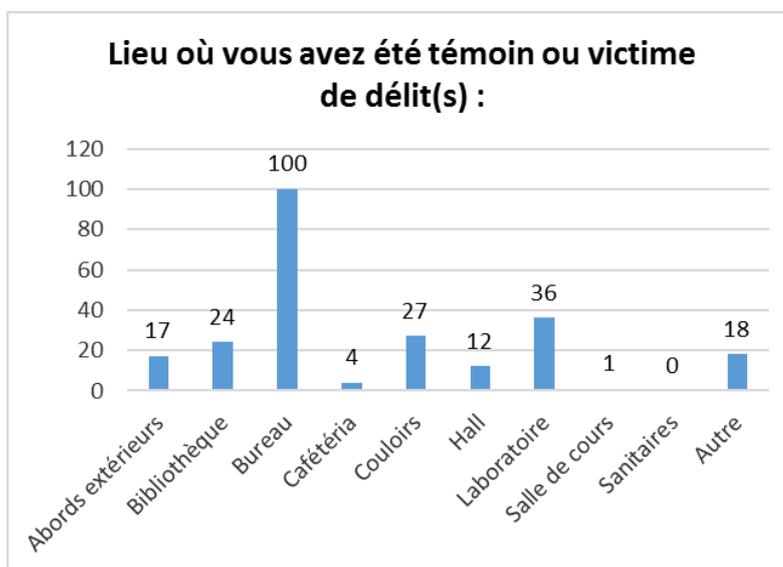


Parmi les collaborateurs-trices sondés, 11% ont été témoins et 8% ont été victimes d'un délit à l'UNIGE. Le délit de vol est en première position suivi de l'agression verbale/menace.

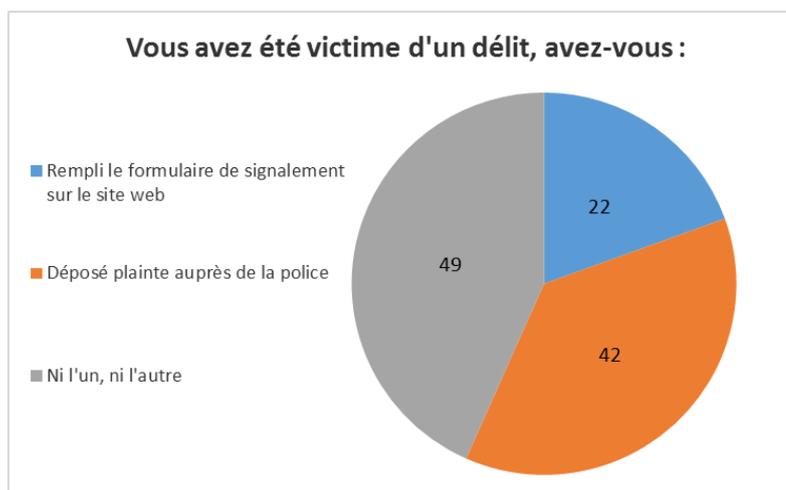
Les bâtiments les plus concernés par les délits sont Uni-Mail avec 61 personnes, le CMU avec 57 personnes, et les Sciences 2 – 3 avec 34 personnes.



Ces délits ont eu lieu dans leur grande majorité dans les bureaux (100), les laboratoires (36) et les couloirs (27).



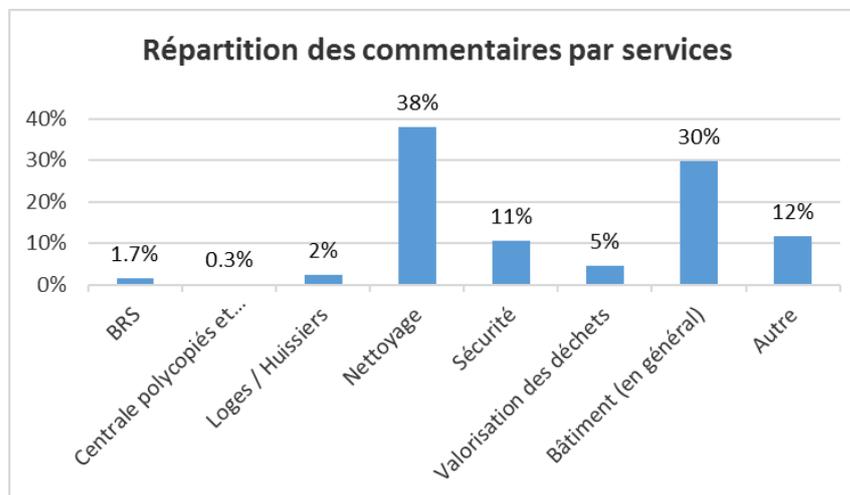
Parmi les 104 collaborateurs-trices ayant été victimes d'un délit, 40% ont déposé plainte auprès de la police et 21% ont rempli le formulaire sur le site : unige.ch/bâtiment/division/service-steps. En revanche, 47% de ces collaborateurs-trices n'ont rien entrepris après avoir été victime d'un délit à l'Université de Genève.



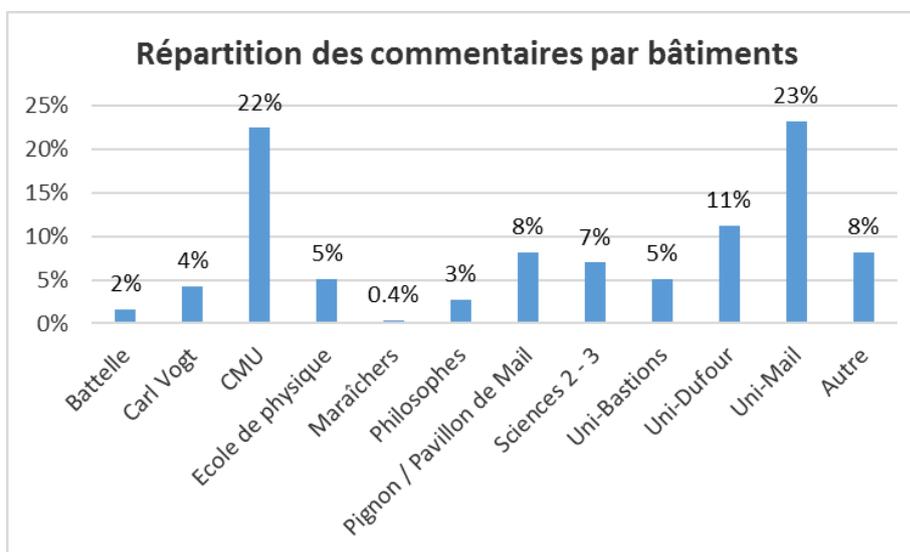
La sécurité est un des thèmes qui intéresse le plus les collaborateurs-trices, comme nous pouvons voir au point 6 du présent rapport.

6. COMMENTAIRES

Sur les 297 commentaires reçus, les services les plus concernés sont le nettoyage à 38%, les bâtiments à 30% et la sécurité à 11%.



Les bâtiments concernés par les commentaires sont majoritairement Uni-Mail (23%) et le CMU (22%).





7. CONCLUSION

L'analyse de la présente enquête a permis de mettre en lumière les points forts et les points à améliorer des services de la Division bâtiments, logistique et sécurité de l'Université de Genève.

Pour rappel, cette année, le questionnaire et son analyse ont été modifiés de sorte à pouvoir encore plus améliorer nos prestations et augmenter la satisfaction des usagers.