



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

**DIVISION BÂTIMENTS,
LOGISTIQUE ET SÉCURITÉ**

Service de la Logistique de l'Université de Genève

Enquête de Satisfaction auprès de la communauté estudiantine 2018



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

Genève, mars 2019



Table des matières

1. INTRODUCTION.....	2
2. COMPOSITION DE LA COMMUNAUTE ESTUDIANTINE.....	3
3. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE DES BÂTIMENTS.....	5
3.1 ETAT GÉNÉRAL DES BÂTIMENTS ET CONFORT	5
3.2 RÉSIDENCES UNIVERSITAIRES.....	7
4. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE DE LA LOGISTIQUE	10
4.1 L'ENTRETIEN DES LOCAUX ET L'HYGIÈNE.....	10
4.2 VALORISATION DES DÉCHETS	11
4.3 LOGES D'ACCUEIL.....	13
4.4 CENTRALE DES POLYCOPIÉS	13
4.5 LE BUREAU DE RÉSERVATION DE SALLES.....	14
5. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE SANTE AU TRAVAIL, ENVIRONNEMENT, PREVENTION ET SECURITE.....	15
5.1 INFORMATIONS ET COMMUNICATIONS AU SUJET DE LA SÉCURITÉ.....	15
5.2 CONSIGNES DE SÉCURITÉ DANS LES LABORATOIRES.....	18
5.3 SENTIMENT DE SÉCURITÉ ET DÉLITS.....	18
6. COMMENTAIRES	21
7. CONCLUSION	22



1. INTRODUCTION

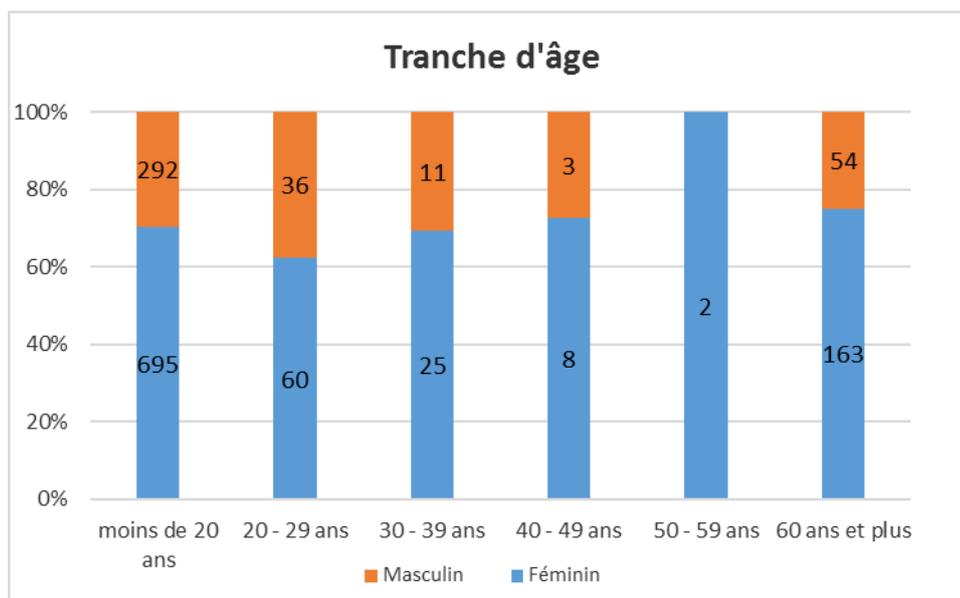
L'enquête de satisfaction des services fournis à la communauté estudiantine de l'Université de Genève (UNIGE) par la Division bâtiments, logistique et sécurité pour l'année 2018 a été lancée le 18 février 2019.

Au total, 1'349 questionnaires ont été remplis par les étudiant-e-s, ce qui donne un taux de réponse de 7.7% (sur un total de 17'430 étudiant-e-s qui ont reçu notre enquête en 2019). De ces 1'349 étudiant-e-s, 239 nous ont transmis des commentaires à propos de nos services.

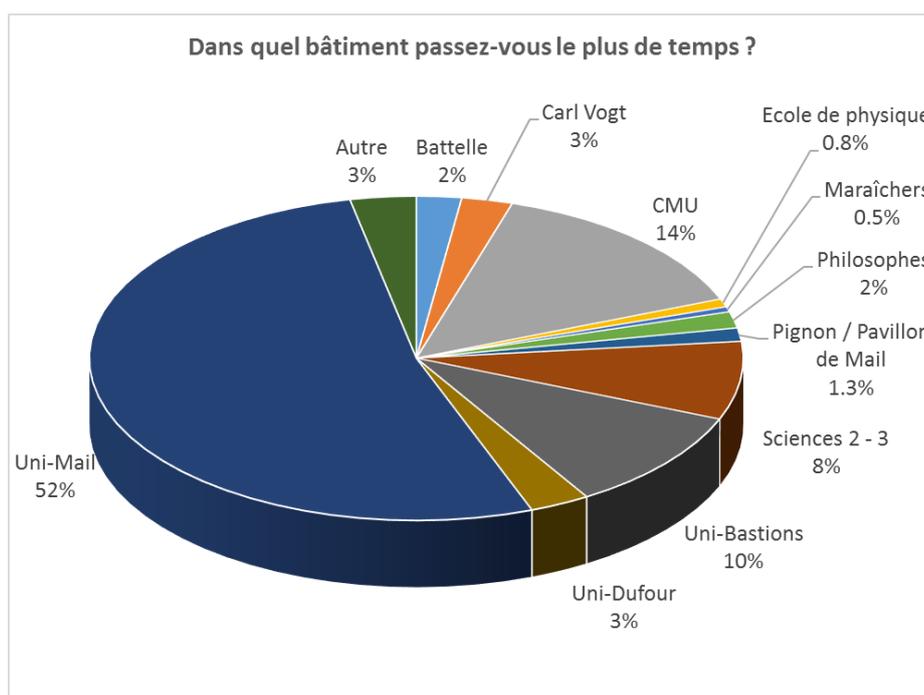
Pour l'analyse des réponses, comme les années précédentes, les chiffres concernant les « sans réponse » n'ont pas été pris en compte. De ce fait, la somme des réponses n'atteint pas toujours le 100%, et le taux de réponse est donc inférieur à 100% pour les questions non obligatoires. Pour cette raison,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

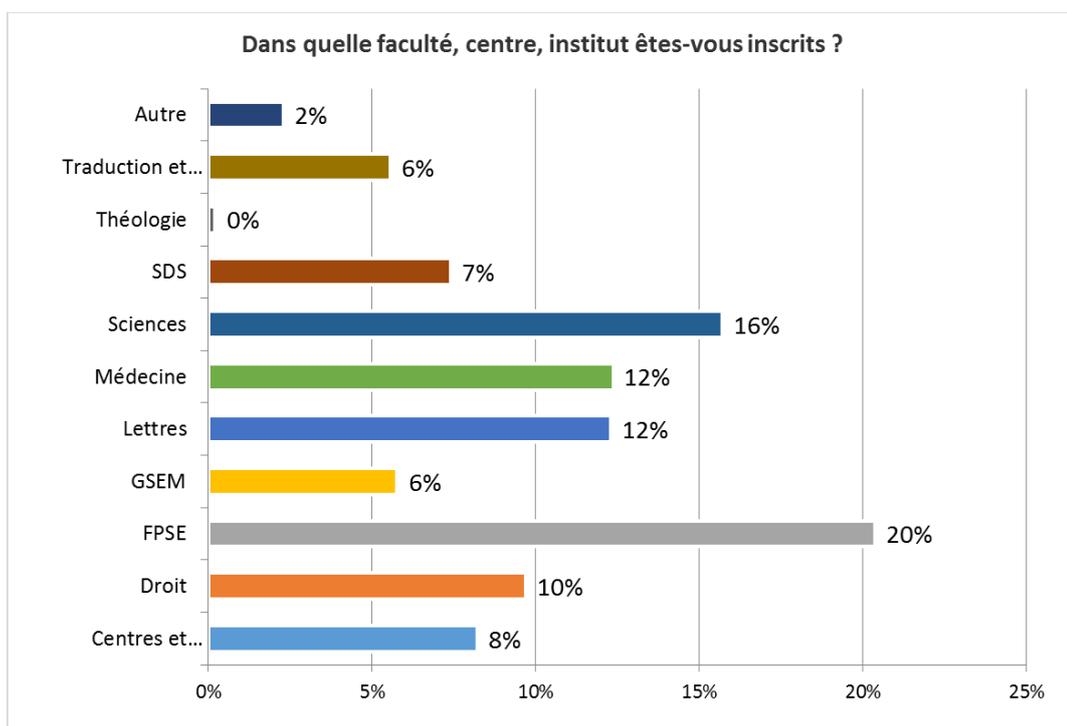
2. COMPOSITION DE LA COMMUNAUTE ESTUDIANTINE

Concernant la composition de la communauté étudiante ayant participé à cette enquête, la tranche d'âge la plus représentée est celle des moins de 20 ans et il y a 953 femmes et 396 hommes (2.4 fois plus de femmes que d'hommes).



Parmi les répondants, 52% passent le plus de temps à Uni Mail, 14% au CMU et 10% à Uni Bastions. Ces étudiants sont dans la majorité inscrits à la FPSE, des Sciences, FPSE, Médecine, Lettres.

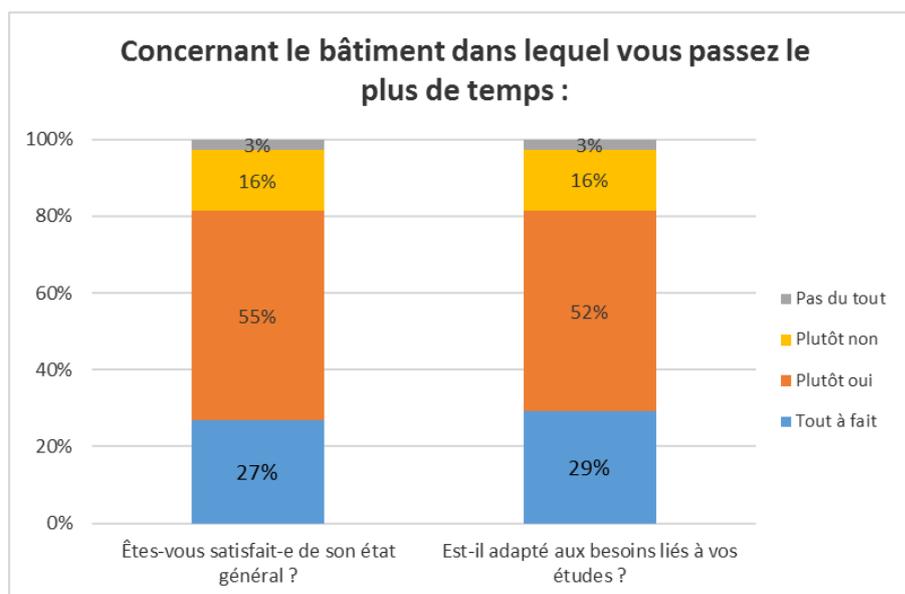




3. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE DES BÂTIMENTS

3.1 Etat général des bâtiments et confort

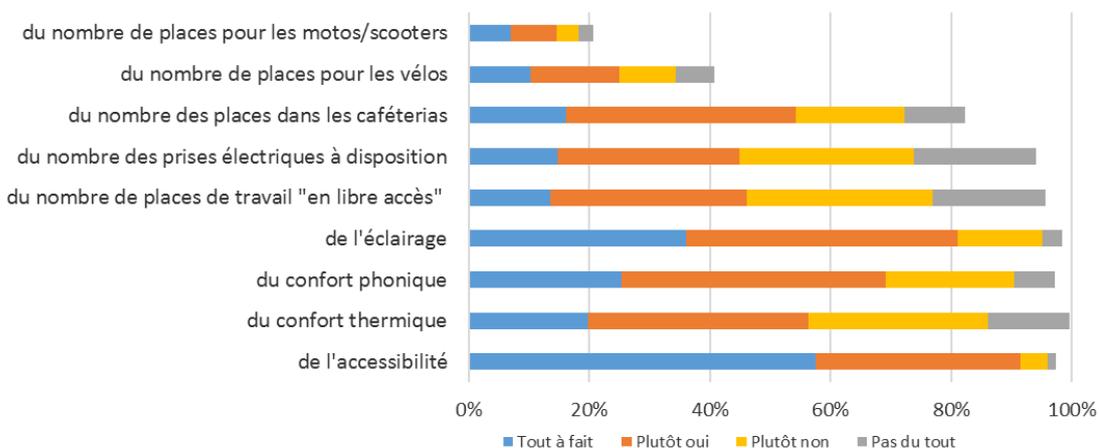
D'une manière générale, les étudiant-e-s de l'UNIGE sont tout à fait satisfait-e-s (à 27%) et plutôt satisfait-e-s (à 55%) de l'état général du bâtiment dans lequel ils-elles passent le plus de temps. Egalement, ils-elles sont plus de 80% à trouver que le bâtiment dans lequel ils-elles passent le plus de temps est adapté à leurs études.



Concernant le confort des bâtiments, les étudiant-e-s de l'UNIGE sont satisfait-e-s de l'accessibilité, du confort phonique, de l'éclairage et du nombre de places à disposition dans les cafétérias du bâtiment dans lequel ils-elles passent le plus de temps.

En revanche, ils-elles sont partagés concernant le confort thermique, le nombre de places de travail « en libre accès » et le nombre de prises électriques à disposition avec un taux moyen relatif de 51% de satisfaction.

Se référant au nombre de places à disposition pour les motos/scooters et au nombre de places à disposition pour les vélos les taux de satisfactions relatifs dépassent la moyenne. Les taux de non réponse ont été élevés pour ces deux questions (79% et 59% respectivement) car seuls les utilisateurs de vélos ou motos/scooters ont répondu.

Le bâtiment dans lequel vous passez le plus de temps répond-il à vos attentes du point de vue :


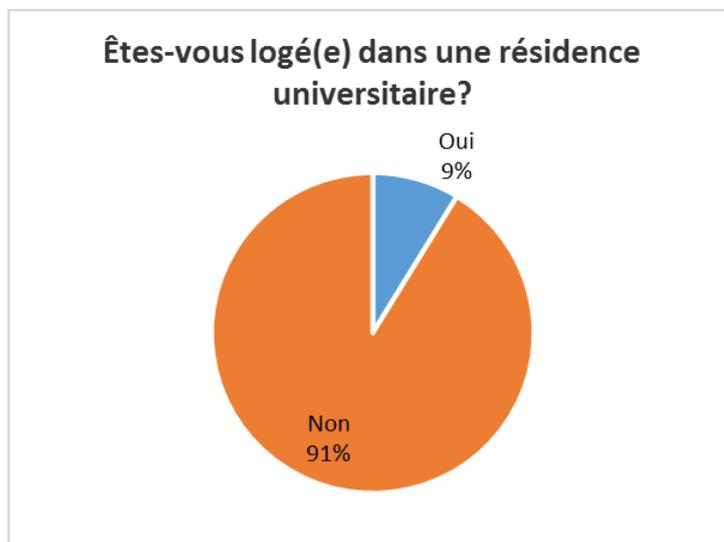
Afin de mieux comprendre les taux d'insatisfaction conséquents et de mettre en place des plans d'actions concrets concernant le confort thermique, le nombre de places de travail en « libre accès », le nombre de prises électriques à disposition et le nombre de places dans les cafétérias, nous avons effectué l'analyse par bâtiments et par prestations 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

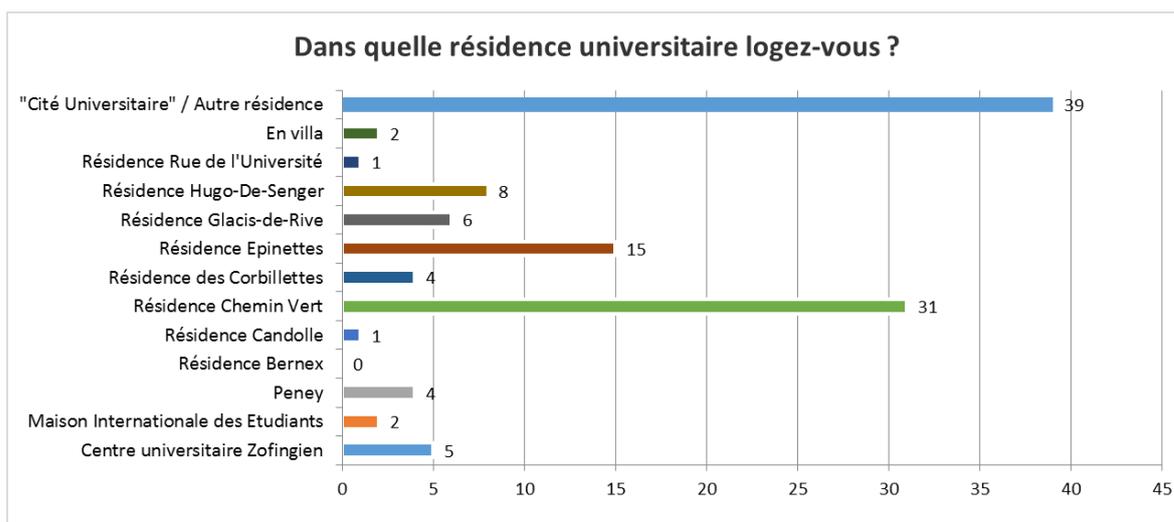
	Confort thermique	Nombre de places en libre accès	Prises électriques à disposition	Nombre de places dans les cafétérias
Battelle	46.7%	16.7%	30.0%	23.3%
Carl Vogt	79.4%	61.8%	23.5%	64.7%
CMU	37.3%	33.7%	59.1%	18.1%
Ecole de physique	45.5%	45.5%	63.6%	36.4%
Maraîchers	42.9%	28.6%	28.6%	71.4%
Philosophes	13.6%	13.6%	40.9%	40.9%
Pignon / Pavillon de Mail	38.9%	61.1%	27.8%	16.7%
Sciences 2-3	58.1%	28.6%	51.4%	21.0%
Uni-Bastions	70.8%	59.1%	67.9%	69.3%
Uni-Dufour	42.5%	80.0%	82.5%	17.5%
Uni-Mail	36.3%	56.4%	44.4%	22.3%

3.2 Résidences universitaires

Parmi les répondants, 118 étudiant-e-s (9% du total) logent dans une résidence universitaire.

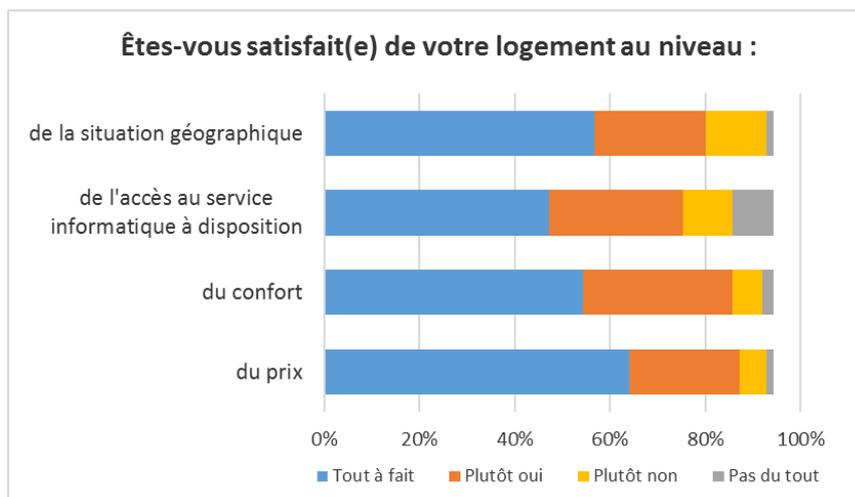


Il est important de noter qu'une grande partie des 118 étudiant-e-s ayant répondu « Oui » (42%) logent dans la « Cité Universitaire / Autre résidence » qui ne sont pas gérées par l'Université de Genève. Nous avons donc décidé de traiter uniquement les réponses des étudiant-e-s logeant dans des résidences gérées par l'UNIGE et avons exclu les réponses de la « Cité Universitaire / Autre résidence ». Ce sont les résidences Chemin Vert, Epinettes et Hugo-De-Senger qui hébergent la plupart des répondants.



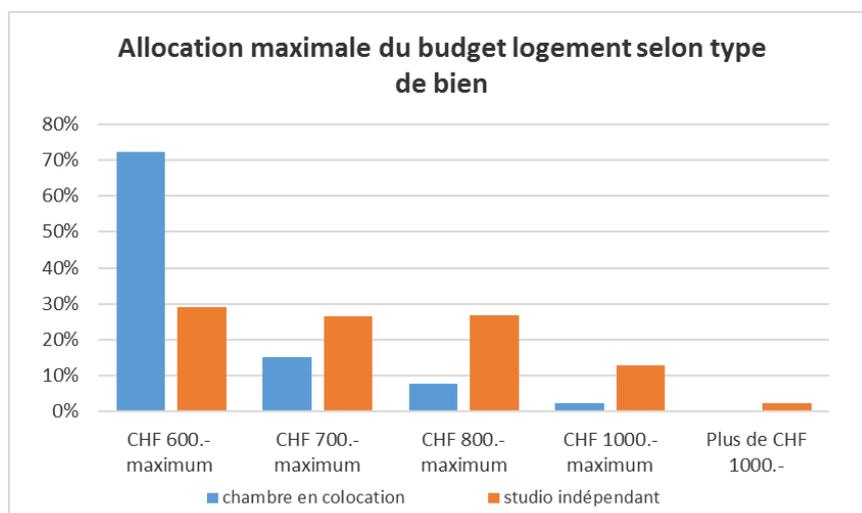
Les étudiant-e-s résidant dans des résidences universitaires gérées par l'UNIGE sont majoritairement satisfait-e-s de la situation géographique, de l'accès au service informatique à disposition, du confort et du prix des logements universitaires.

À titre de comparaison, les résident-e-s des résidences universitaires nous appartenant sont satisfait-e-s en moyenne à 88% de nos prestations, alors que les résident-e-s de la Cité Universitaire et des autres résidences sont eux satisfait-e-s à 85%.



Concernant les étudiant-e-s qui ne logent pas dans une résidence universitaire, 288 (23%) seraient intéressés à y loger. Ces derniers ont une nette préférence pour les logements de type « studio indépendant » (61%) par rapport aux logements de type « chambre en colocation » (36%).

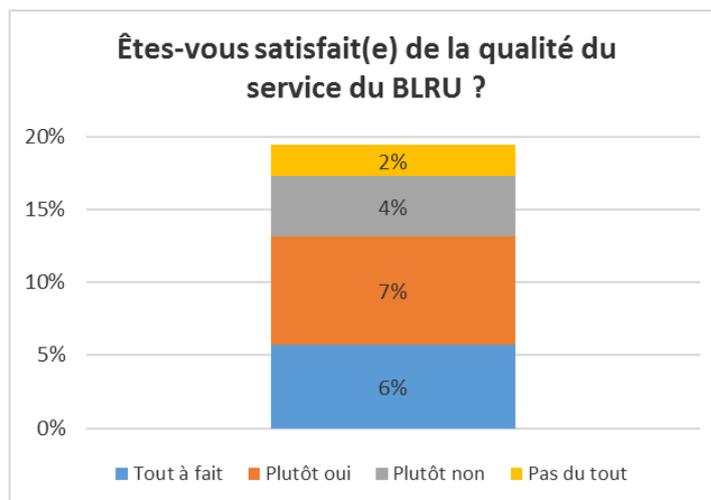
Le budget maximal mensuel que les étudiant-e-s pourraient consacrer pour un studio indépendant se situe entre CHF 600.- et CHF 800.-. Pour une chambre en colocation ce budget se fixe à CHF 600.-.





Pour ce qui est du temps de trajet quotidien entre leur lieu d'étude et leur logement, les étudiant-e-s sont prêt-e-s à 60% et à 28% respectivement à consacrer jusqu'à 30 ou 60 minutes de trajet. En excluant les « sans réponse », ils-elles considèrent que la durée idéale du bail d'un logement étudiant se situe entre 3 ans (39.6%) et 5 ans (32%).

La plupart des étudiants sont satisfait-e-s de la qualité du service du Bureau des Logements et Restaurants Universitaires (68% des répondants).



Seuls les utilisateurs réguliers du service ont répondu à cette question, ce qui explique le taux d'abstention de 81%.

Sur demande, un tableau d'analyse approfondi par résidence peut être fourni.



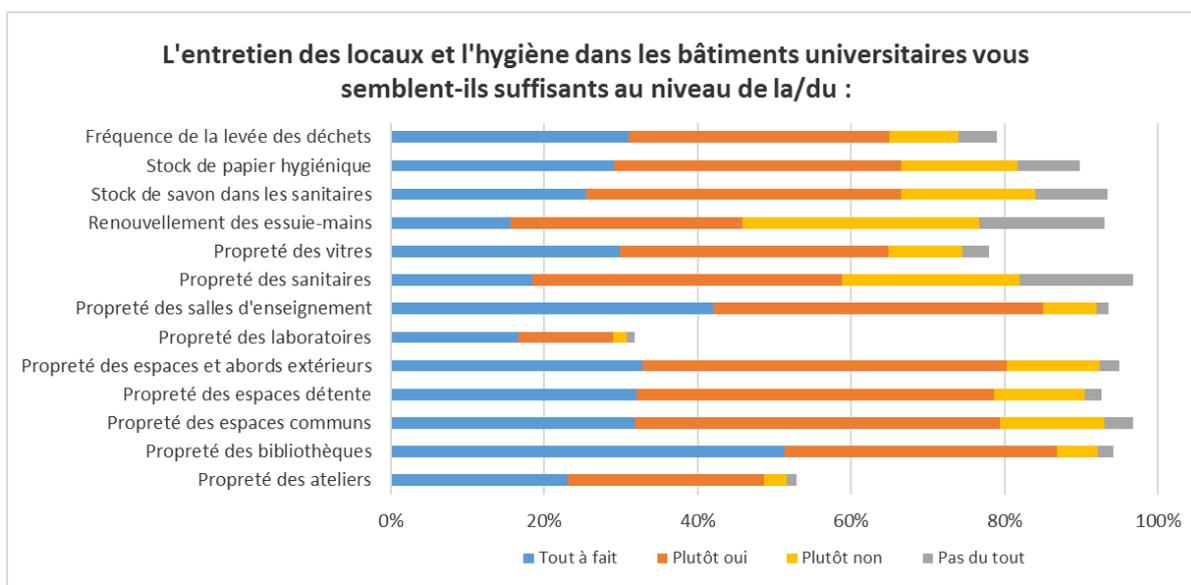
4. INDICATEURS DE SATISFACTION DU SERVICE DE LA LOGISTIQUE

4.1 L'entretien des locaux et l'hygiène

L'entretien des locaux et l'hygiène est un des sujets qui intéresse la totalité de la communauté estudiantine avec un taux de réponse moyen de 91% pour toutes les questions, à l'exception de celles concernant les ateliers et laboratoires. Les taux d'abstention pour celles-ci sont élevés car seuls les sondés concernés y ont répondu.

Les étudiant-e-s de l'UNIGE sont satisfait-e-s de la propreté des ateliers, des bibliothèques, des espaces communs, des espaces détente, des espaces et abords extérieurs, des laboratoires, des salles d'enseignement, des vitres, ainsi que du stock de savon, du stock de papier hygiénique dans les sanitaires et de la fréquence de la levée des déchets.

Ils-elles sont insatisfait-e-s (à 51%) du renouvellement des essuie-mains et divisés à propos de la propreté des sanitaires (39%).



Afin de mieux comprendre les taux d'insatisfaction élevés concernant la propreté des sanitaires et le renouvellement des essuie-mains 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 prestations sont en jaune.

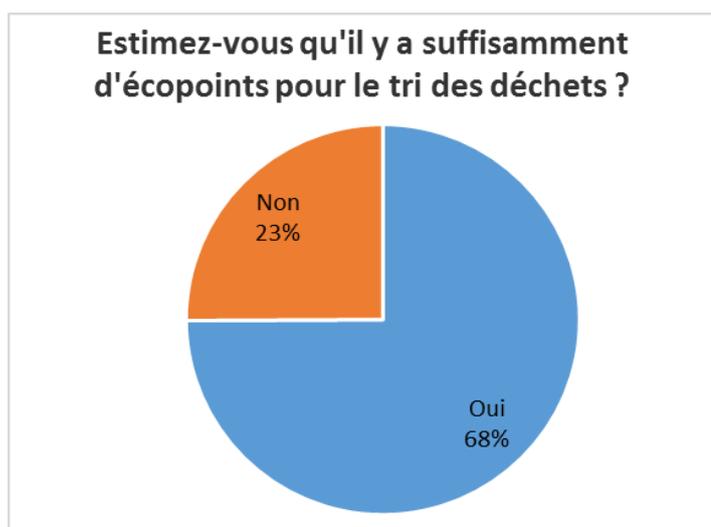
Taux d'insatisfaction par bâtiment et par thème		
	Propreté des sanitaires	Renouv. des essuie- mains
Battelle	27.6%	34.6%
Carl Vogt	18.8%	19.4%
CMU	37.8%	50.0%
Ecole de physique	50.0%	44.4%
Maraîchers	14.3%	28.6%
Philosophes	9.5%	15.8%
Pignon / Pavillon de Mail	11.8%	20.0%
Sciences 2-3	37.4%	35.7%
Uni-Bastions	48.1%	58.7%
Uni-Dufour	35.9%	40.5%
Uni-Mail	41.5%	56.3%

Nous relevons ici 3 autres prestations où nous avons trouvé des taux d'insatisfaction de plus de 40% pour certains bâtiments :

- La propreté des vitres à Battelle (41%)
- La propreté des laboratoires à l'Ecole de physique (43%)
- Le stock de papier hygiénique à Uni-Dufour (42%)

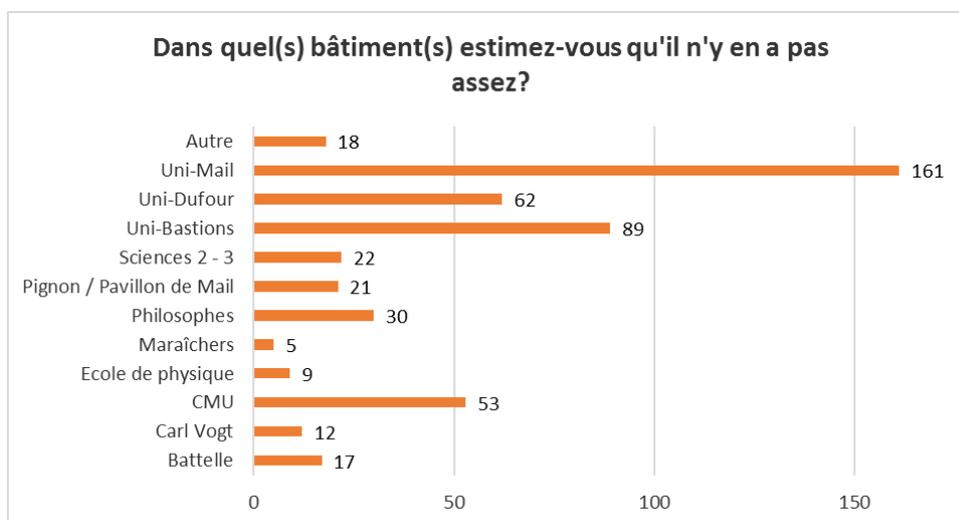
4.2 Valorisation des déchets

La majorité des étudiant-e-s estiment qu'il y a suffisamment d'écopoints pour le tri des déchets (68%).

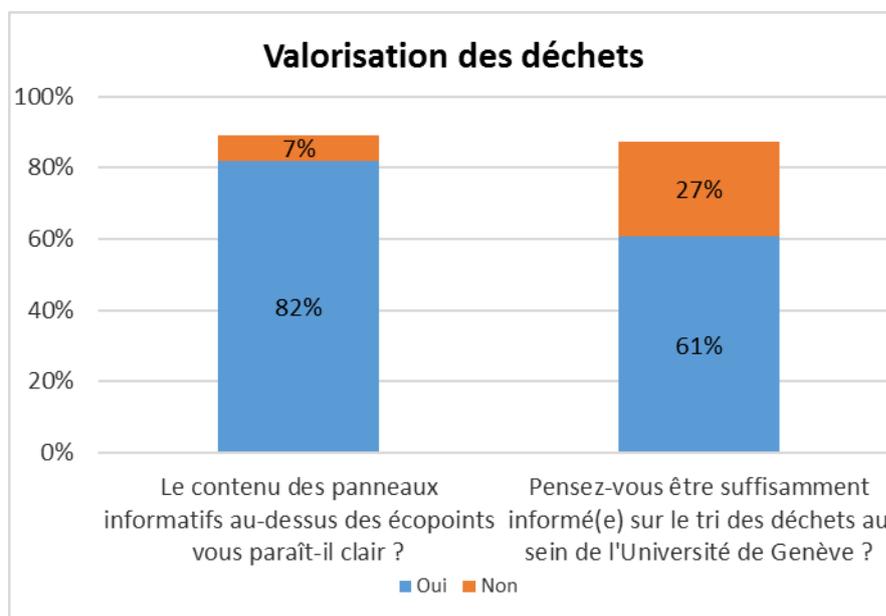




Parmi ceux estimant qu'il n'y a pas assez d'écopoints, 161 concernent Uni-Mail, 89 Uni-Bastions, 62 Uni-Dufour et 53 le CMU.



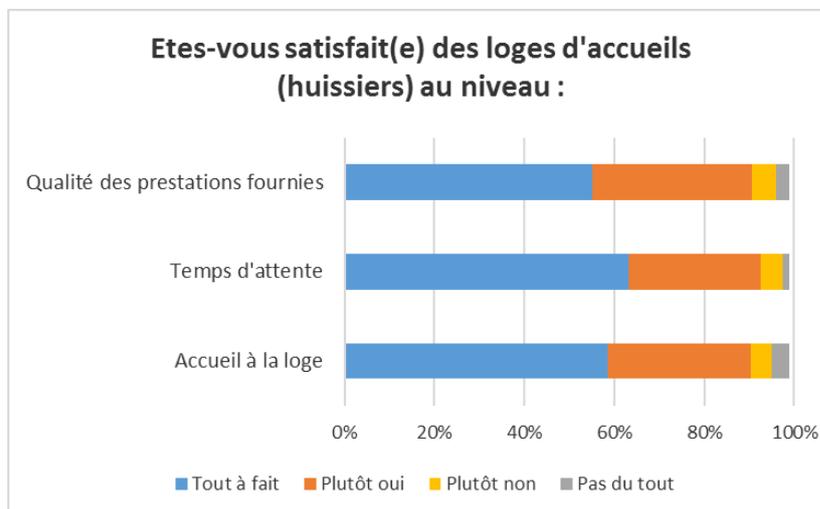
Les étudiant-e-s sont globalement satisfait-e-s des écopoints, et ils-elles sont 61% à penser être suffisamment informés sur le tri des déchets à l'UNIGE.



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

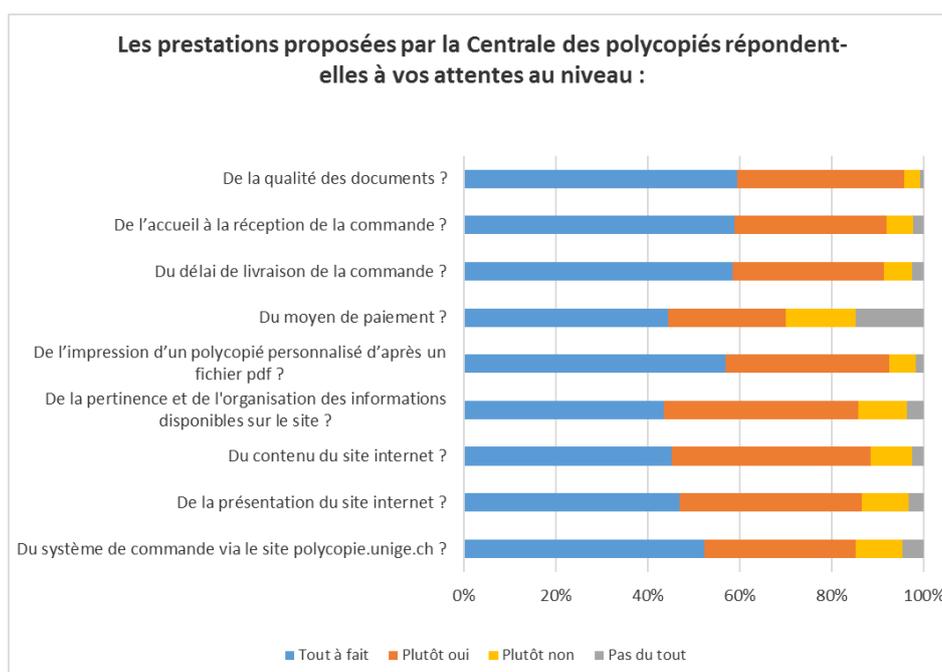
4.3 Loges d'accueil

Parmi les 483 personnes ayant déclarés avoir déjà recourus aux services des loges, 90% sont satisfait-e-s de l'accueil, 93% du temps d'attente et 91% de la qualité des prestations fournies. Ces derniers sont donc très satisfaits des prestations des loges.



4.4 Centrale des photocopiés

Concernant la Centrale des photocopiés, les étudiant-e-s considèrent que toutes les prestations répondent à leurs attentes, le taux moyen de satisfaction s'élevant à 88%. Ici aussi nous pouvons considérer que ces derniers sont très satisfaits.

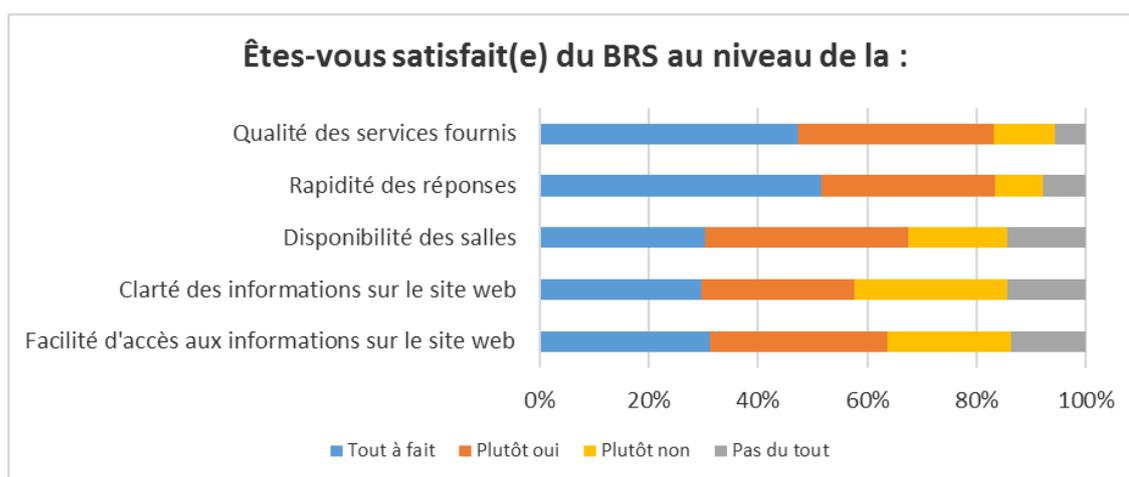




4.5 Le Bureau de Réservation de Salles

Les étudiant-e-s recourant aux services du Bureau de Réservation de Salles (BRS) sont satisfait-e-s (à 85%) de la qualité des services fournis et de la rapidité des réponses.

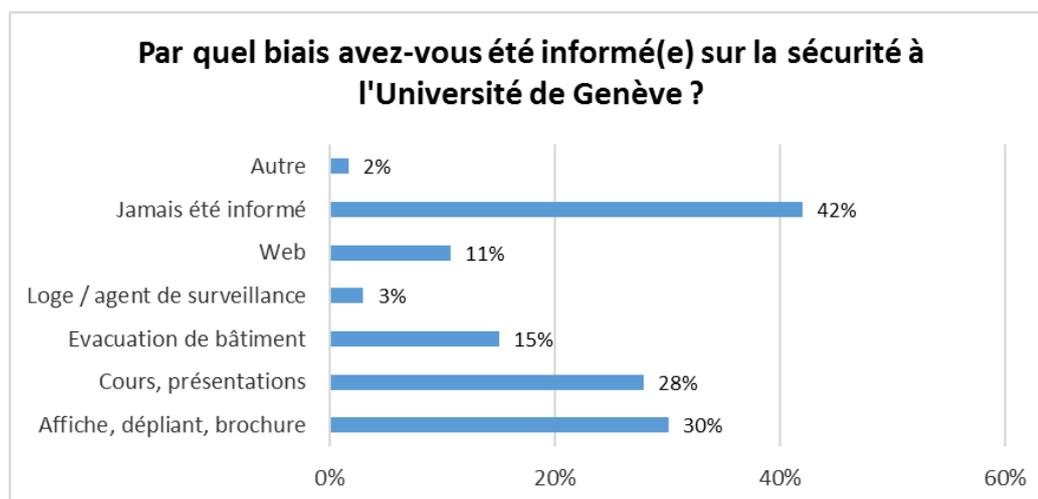
Toutefois, nous pouvons constater que les taux d'insatisfaction concernant les questions sur la « clarté des informations sur le site web », la « facilité d'accès aux informations sur le site web » et la « disponibilité des salles » se situent à environ 35%.



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

5.1 Informations et communications au sujet de la sécurité

Les informations reçues par les étudiant-e-s au sujet de la sécurité l'ont été principalement par le biais d'affiches, de dépliants, de brochures, de cours et de présentations. Une part importante des étudiant-e-s (42%) affirme n'avoir jamais été informé à ce sujet.



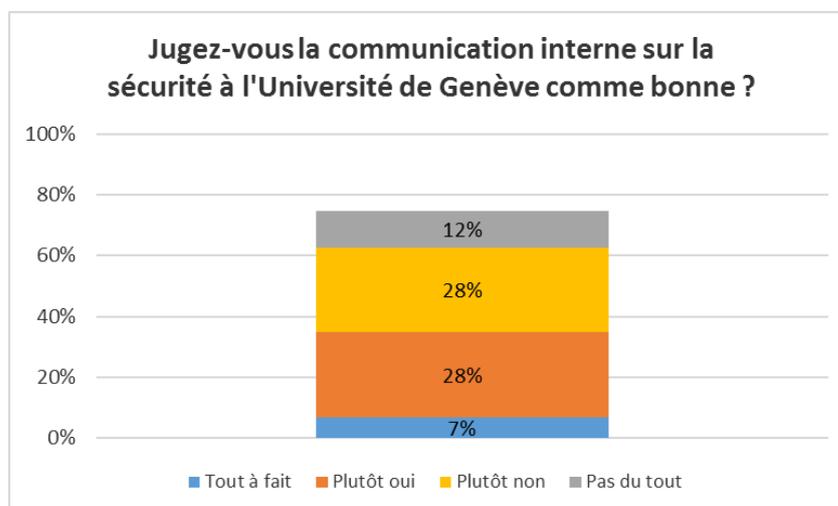
Nous avons analysé plus en détail la provenance des personnes ayant répondu « Jamais été informé sur la sécurité à l'Université de Genève », via deux tableaux récapitulatifs des répondants ci-dessous (par faculté et bâtiment). Les valeurs les plus hautes d'insatisfaction sont en jaune.

Pourcentage de personnes n'ayant jamais été informées sur la sécurité par faculté	
Autre	25.0%
Centres et instituts interfacultaires	50.4%
Droit	43.5%
FPSE	54.2%
GSEM	56.4%
Lettres	43.4%
Médecine	27.4%
Sciences	20.3%
SDS	58.0%
Théologie	33.3%
Traduction et interprétation	34.7%

Pourcentage de personnes n'ayant jamais été informées sur la sécurité par bâtiment	
Battelle	36.7%
Carl Vogt	23.5%
CMU	28.0%
Ecole de physique	9.1%
Maraîchers	0.0%
Philosophes	59.1%
Pignon / Pavillon de Mail	61.1%
Sciences 2 - 3	10.5%
Uni-Bastions	43.1%
Uni-Dufour	52.5%
Uni-Mail	50.7%



L'avis sur la communication interne au sujet de la sécurité à l'UNIGE est partagé. Nous constatons également que cette question a eu un taux de réponse de 75%.

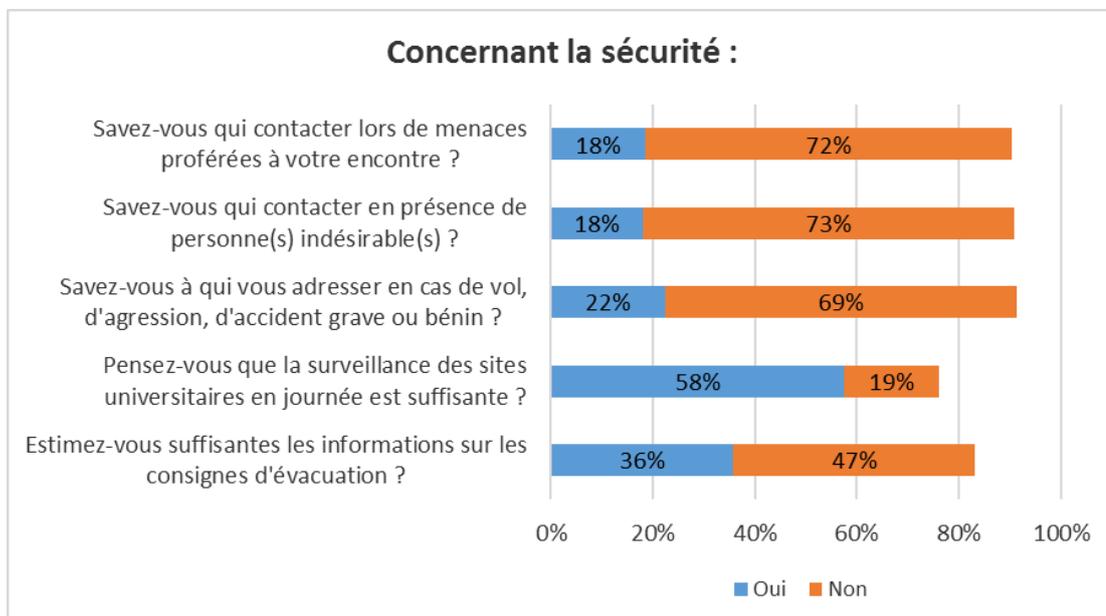


Afin de mieux comprendre le taux d'insatisfaction significatif concernant la communication interne sur la sécurité à l'UNIGE et mettre en place des plans d'actions concrets, nous avons effectué l'analyse par bâtiments ci-dessous. Les valeurs les plus hautes d'insatisfaction sont en jaune.

Taux d'insatisfaction par bâtiments	
	Communication interne
Battelle	65.6%
Carl Vogt	31.8%
CMU	42.3%
Ecole de physique	43.0%
Maraîchers	11.1%
Philosophes	16.7%
Pignon / Pavillon de Mail	66.7%
Sciences 2 - 3	71.4%
Uni-Bastions	20.5%
Uni-Dufour	62.2%
Uni-Mail	69.2%

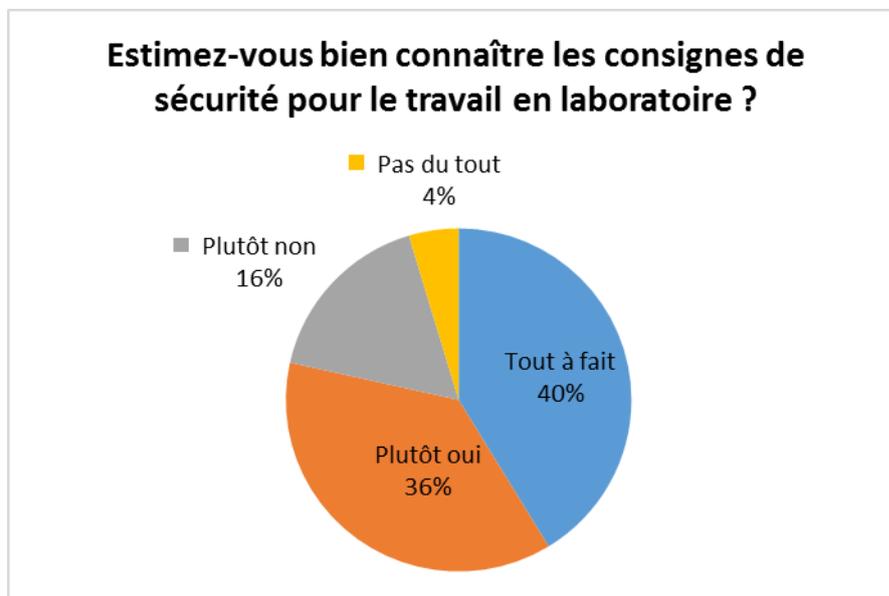


Les étudiant-e-s sont 70% en moyenne à ne pas savoir qui contacter dans leurs bâtiments en cas d'urgence. De plus, ils sont 47% à estimer qu'ils ne sont pas suffisamment informés sur les consignes d'évacuation.



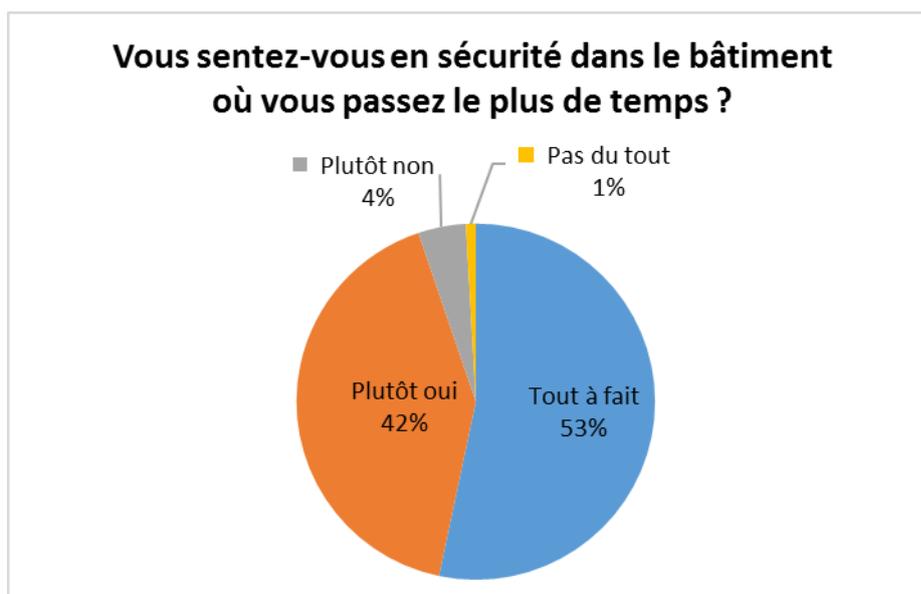
5.2 Consignes de sécurité dans les laboratoires

Les étudiant-e-s des facultés des Sciences, Médecine et Centres et Instituts Interfacultaires estiment à 76% bien connaître les consignes de sécurité dans les laboratoires. Ils sont tout de même 20% à penser ne pas bien connaître ces consignes.



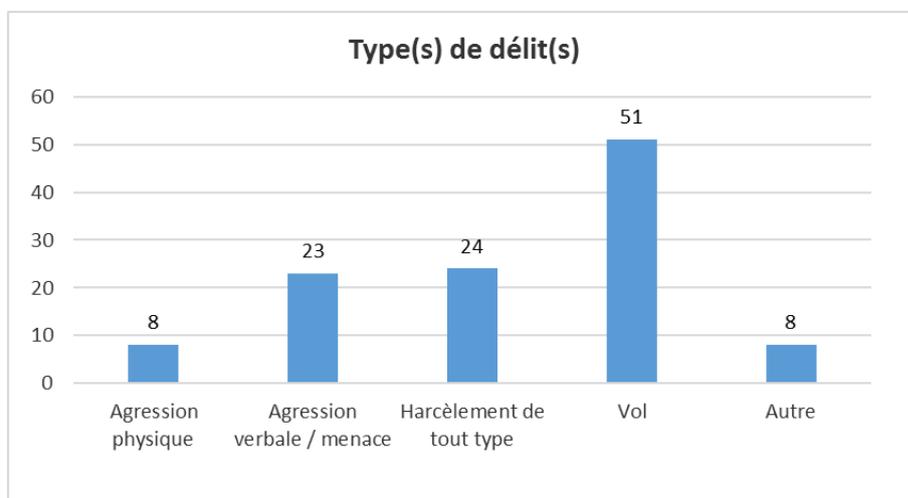
5.3 Sentiment de sécurité et délits

Les étudiant-e-s de l'Université de Genève se sentent dans leur grande majorité en sécurité (95%) dans le bâtiment où ils-elles passent le plus de temps.

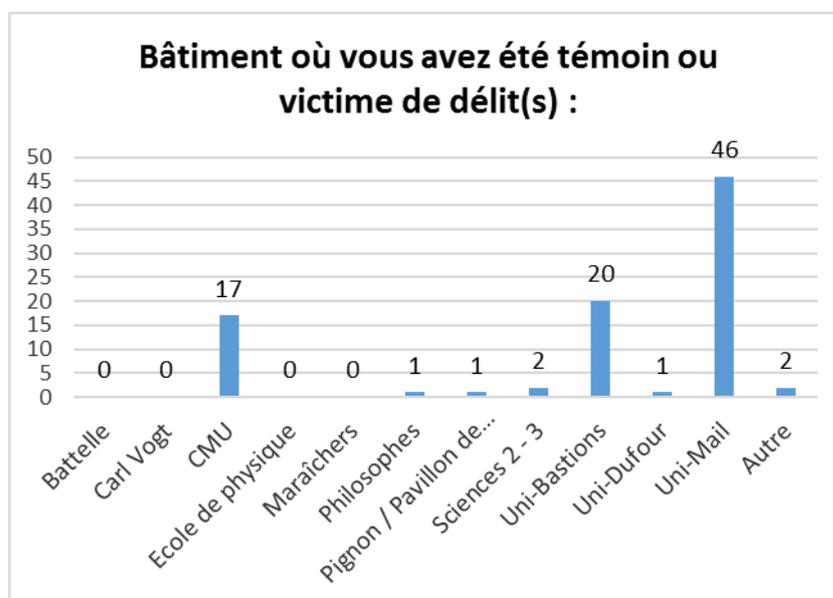




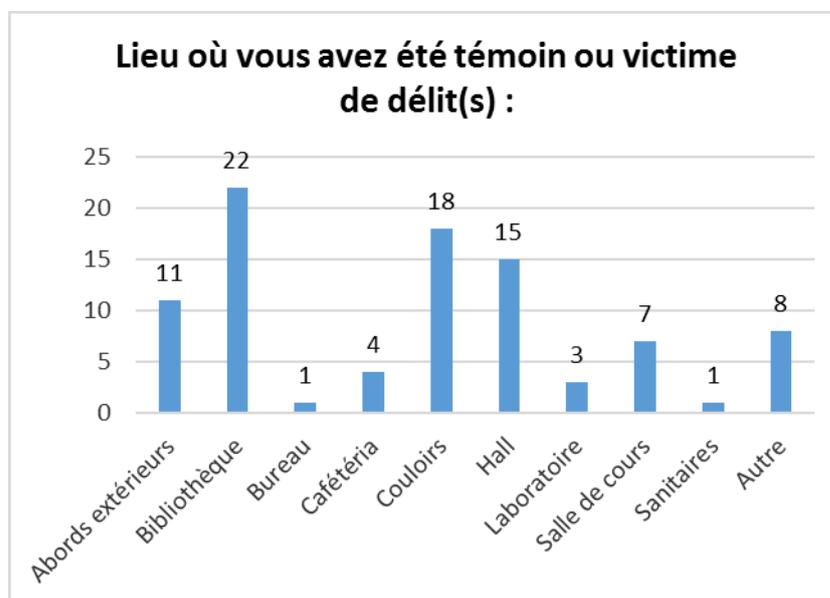
Parmi les 90 étudiant-e-s concernés, 61 ont été témoins de délits et 29 ont été victimes à l'UNIGE. Le délit de vol est en première position, loin devant l'agression verbale/menace et les harcèlements de tous types.



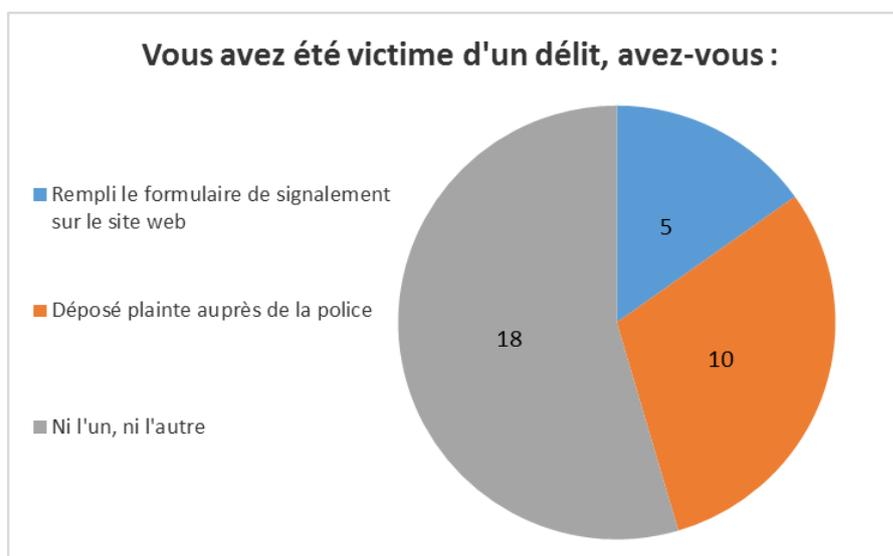
Les bâtiments les plus concernés par les délits sont Uni-Mail avec 46 délits, Uni-Bastions avec 20 délits et le CMU avec 17 délits.



Ces délits ont eu lieu en majorité dans les bibliothèques, les halls, les couloirs et les abords extérieurs des bâtiments universitaires.



À noter que parmi les 29 étudiant-e-s ayant été victimes d'un délit, seulement 5 ont rempli le formulaire sur le site : unige.ch/bâtiment/division/service-steps et 10 ont déposé plainte auprès de la police. La grande majorité des victimes n'ont fait ni l'un, ni l'autre (18 personnes ; 49% des victimes).

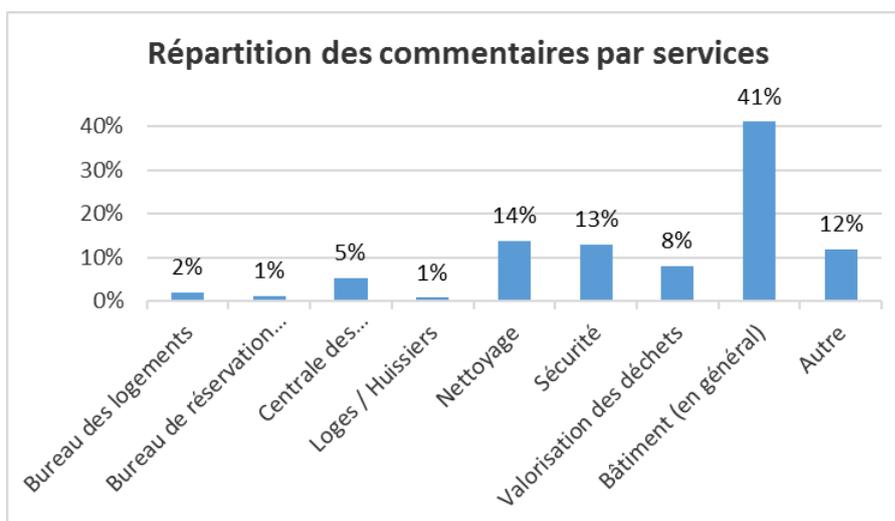


6. COMMENTAIRES

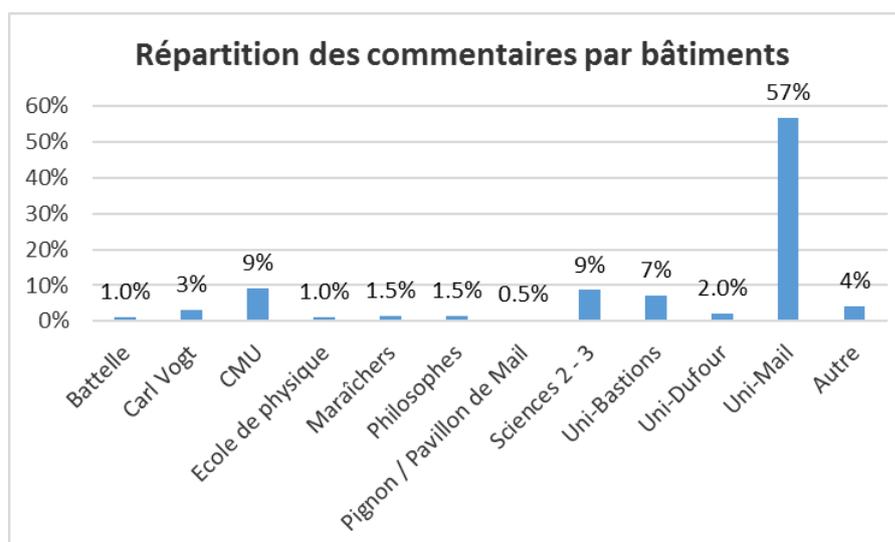
Sur les 239 commentaires reçus, les services les plus concernés sont les bâtiments (en général) à 41%, le nettoyage à 14% et la sécurité à 13%.

Dans la rubrique « Autre » service (36 commentaires), nous retrouvons des commentaires concernant (par ordre décroissant) :

1. Le manque de salle de méditation - 15 commentaires
2. Les cafétérias - 7 commentaires



Les bâtiments concernés par les commentaires sont majoritairement Uni-Mail (57%) et le CMU à égalité avec les Sciences 2 – 3 (9%).





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.

Suite à la refonte de l'enquête 2016, nous avons décidé de continuer dans cette direction afin de toujours pouvoir prendre des mesures concrètes dans le but d'améliorer nos prestations et la satisfaction des usagers.