

Satisfaction à l'égard des services offerts

Résultats de la consultation- Hiver 2025
Communauté étudiante

Une consultation en ligne portant sur la satisfaction à l'égard des services offerts a été effectuée auprès de l'ensemble des personnes étudiantes du 19 mars au 4 avril 2025.

Déroulement

- 45 000 étudiants invités à répondre au sondage
- 2599 répondants : 1^{er} cycle (1699), 2^e cycle (599), 3^e cycle (301)
- Marge d'erreur : 1,9 %

Connaissance des services

- Plus une personne étudiante connaît les services qui lui sont offerts, plus grande sera sa propension à les juger comme satisfaisants.
- Deux groupes semblent présenter une meilleure connaissance des services offerts:
 - Les personnes étudiantes de l'international
 - Les personnes étudiantes des 2^e et 3^e cycle

Satisfaction

- Les différentes variables socio-démographiques ont peu ou pas d'impact sur la satisfaction. (ex: cycles, mode d'enseignement, régime d'étude, provenance de l'étudiant)

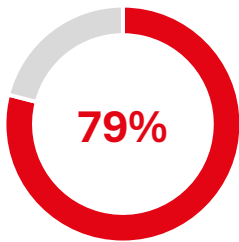
Satisfaction à l'égard des services offerts

Portrait: Université Laval

Résultats de la consultation- Hiver 2025
Communauté étudiante

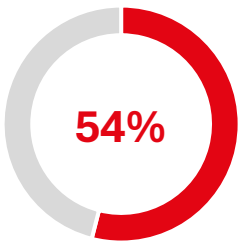
Satisfaction générale

Pourcentage de répondants ayant accordé une note de 7/10 et plus



Connaissance des services offerts

Pourcentage de répondants ayant indiqué *Plutôt bonne* et *Très bonne*



Dimensions de la qualité de service

Pourcentage de répondants ayant indiqué *Plutôt satisfaits* et *Très satisfaits*

Courtoisie des responsables de la prestation des services	82 %
Délais de traitement des demandes	72 %
Simplicité des interactions avec les services	72 %
Disponibilité de l'information sur les services offerts	72 %

Catégories de service

Pourcentage de répondants ayant indiqué *Plutôt satisfaits* et *Très satisfaits*

Accompagnement

Ressources documentaires et services bibliothécaires	83 %
Accueil et intégration à la vie universitaire	77 %
Santé et bien-être	68 %
Gestion des études	68 %
Mesures d'appui à la réussite et soutien à l'apprentissage	67 %
Accompagnement à la recherche de stages, d'emplois et à la préparation au marché du travail	65 %
Soutien psychologique	62 %
Services d'orientation	61 %
Bourse et soutien financier	51 %

Vie sur le campus

Sécurité sur le campus	83 %
Offre d'activités physiques et sportives	77 %
Déplacement sur le campus	77 %
Vie étudiante	75 %
Offre alimentaire	43 %

Environnement et infrastructures

Propreté des espaces	82 %
Environnement numérique et technologique	78 %
Espaces d'études et de rencontres	76 %
Espaces d'enseignement et de recherche	74 %

Le sondage a été réalisé par la firme SOM et mené en ligne du 19 mars au 4 avril 2025 auprès de 2 599 étudiants inscrits à l'Université Laval. Les données ont été pondérées selon l'âge, la faculté, le cycle d'études et la citoyenneté. La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants s'élève à ± 2,0 % (au niveau de confiance de 95 %). Les différents taux de satisfaction présentés excluent la non-réponse ou ceux qui n'utilisent pas ou ne connaissent pas le service évalué. À noter que le niveau de satisfaction global ne diffère pas significativement selon le cycle, le mode d'enseignement, le régime d'étude ni la provenance de l'étudiant.