

RÉSULTATS 2026

Appréciation annuelle des services offerts
à la communauté étudiante

Hiver 2026

Annuellement, l’Université Laval effectue une consultation en ligne portant sur l’appréciation de la communauté étudiante envers les différentes catégories de services offerts.

Ce document présente les résultats de l’exercice effectué en 2026.

Déroulement

Période	10 au 28 mars 2026
Format	Sondage en ligne
Analyse et réalisation	Collecte et analyse des données réalisées par SOM
Fréquence	Annuelle (à la session d’hiver)
Groupe ciblé	Communauté étudiante de l’ULaval
Nombre de répondants à la consultation	Total : 2 320 - 1 ^{er} cycle : 1 365 - 2 ^e cycle : 638 - 3 ^e cycle : 317
Marge d’erreur	La marge d’erreur maximale pour l’ensemble des répondants est de 2,2 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l’échantillon.
Pondération	Les données ont été pondérées pour s’assurer d’une représentativité des personnes étudiantes de l’Université Laval selon la faculté et le cycle d’étude.

Constats généraux

La satisfaction globale en baisse même si elle demeure positive	La communauté étudiante se dit globalement satisfaite des services offerts au cours de la dernière année. Le constat doit toutefois être nuancé : la satisfaction globale recule significativement par rapport à 2025 (moyenne en baisse de 3%). La proportion de « très satisfaits » (notes de 9 ou 10) chute de 6 points de pourcentage.
La connaissance des services en recul ce qui pèse sur la satisfaction	Le niveau de connaissance auto-perçu recule en 2026 : la part d’étudiants qui jugent leur connaissance « très ou plutôt bonne » passe de 54 % à 50 %. Or, le lien entre la connaissance des services et la satisfaction est très marqué : les personnes étudiantes ayant une bonne connaissance affichent quasi systématiquement des moyennes de satisfaction supérieures, tandis que ceux qui ont un niveau de connaissance inférieur sont nettement plus critiques.
Deux services à améliorer en priorité	L’offre alimentaire et l’environnement numérique et technologique sont les deux catégories de services qui accusent la plus forte baisse de satisfaction par rapport à l’exercice précédent réalisé en 2025.

RÉSULTATS

UNIVERSITÉ LAVAL

Note

Les résultats présentés sont ceux de l'exercice 2026 et incluent, lorsque disponible, une comparaison avec les données de 2025.

Satisfaction envers les services

Portrait UL | Ensemble des répondants étudiants

Satisfaction générale

Q. Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction concernant les services offerts à l'Université Laval au cours de la dernière année?

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

2026	2025
76 %	79 %

Dimensions de la qualité de service

Q. En vous basant sur votre expérience au cours de la dernière année, indiquez votre appréciation envers les éléments suivants :

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

	2026	2025
Courtoisie des responsables de la prestation des services	78 % ↓	82 %
Délais de traitement des demandes	67 % ↓	72 %
Simplicité des interactions avec les services	63 % ↓	72 %
Disponibilité de l'information sur les services offerts	66 % ↓	72 %

Satisfaction – Catégories de service

Q. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services suivants?

Pourcentage de répondants ayant indiqué *Plutôt satisfait* et *Très satisfait*
(N.B. Les répondants ayant sélectionnés *Ne l'utilise pas* ou *Ne connaît pas* sont exclus du calcul)

Accompagnement	2026	2025
Ressources documentaires et services bibliothécaires	83 %	83 %
Accueil et intégration à la vie universitaire	78 %	77 %
Santé et bien-être	70 %	68 %
Gestion des études	67 %	68 %
Mesures d'appui à la réussite et soutien à l'apprentissage	68 %	67 %
Accompagnement à la recherche de stages, d'emplois et à la préparation au marché du travail	65 %	65 %
Soutien psychologique	64 %	62 %
Services d'orientation	60 %	61 %
Bourse et soutien financier	52 %	51 %

Environnement et infrastructures	2026	2025
Propreté des espaces	84 %	82 %
Environnement numérique et technologique	70 % ↓	78 %
Espaces d'études et de rencontres	77 %	76 %
Espaces d'enseignement et de recherche	74 %	74 %

Vie sur le campus	2026	2025
Sécurité sur le campus	85 %	83 %
Offre d'activités physiques et sportives	79 %	77 %
Déplacement sur le campus	77 %	77 %
Vie étudiante	77 %	75 %
Offre alimentaire	32 % ↓	43 %

Connaissance générale des services offerts

Q. Comment évaluez-vous votre connaissance des services offerts à l'Université Laval?

2026	2025
50 % ↓	54 %

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

Méconnaissance et non utilisation

Pourcentages calculés lorsque le répondant a coché « Ne connaît pas » ou « N'utilise pas » pour une catégorie de service, plutôt que d'en évaluer sa satisfaction.

Accompagnement	Ne connaît pas	N'utilise pas
Ressources documentaires et services bibliothécaires	3 %	17 %
Accueil et intégration à la vie universitaire	2 %	15 %
Santé et bien-être	7 %	29 %
Gestion des études	2 %	9 %
Mesures d'appui à la réussite et soutien à l'apprentissage	5 %	37 %
Accompagnement à la recherche de stages, d'emplois et à la préparation au marché du travail	5 %	34 %
Soutien psychologique	6 %	46 %
Services d'orientation	6 %	42 %
Bourse et soutien financier	6 %	33 %

Environnement et infrastructures	Ne connaît pas	N'utilise pas
Propreté des espaces	2 %	8 %
Environnement numérique et technologique	0 %	1 %
Espaces d'études et de rencontres	2 %	15 %
Espaces d'enseignement et de recherche	5 %	23 %

Vie sur le campus	Ne connaît pas	N'utilise pas
Sécurité sur le campus	3 %	9 %
Offre d'activités physiques et sportives	4 %	27 %
Déplacement sur le campus	1 %	11 %
Vie étudiante	2 %	23 %
Offre alimentaire	5 %	24 %

Catégorie de services à améliorer en priorité

Q. Selon vous, quelle catégorie de services de l’Université Laval devrait être améliorée en priorité? Vous ne pouvez en nommer une seule.*

* Cette question n’était pas incluse dans le questionnaire de l’édition 2025.

Pourcentage de répondants indiquant la catégorie de service à améliorer en priorité

Accompagnement	2026
Ressources documentaires et services bibliothécaires	1 %
Accueil et intégration à la vie universitaire	4 %
Santé et bien-être	2 %
Gestion des études	11 %
Mesures d’appui à la réussite et soutien à l’apprentissage	4 %
Accompagnement à la recherche de stages, d’emplois et à la préparation au marché du travail	6 %
Soutien psychologique	4 %
Services d’orientation	3 %
Bourse et soutien financier	10 %

Environnement et infrastructures	2026
Propreté des espaces	2 %
Environnement numérique et technologique	13 %
Espaces d’études et de rencontres	6 %
Espaces d’enseignement et de recherche	2 %
Vie sur le campus	2026
Sécurité sur le campus	2 %
Offre d’activités physiques et sportives	1 %
Déplacement sur le campus	4 %
Vie étudiante	2 %
Offre alimentaire	22 %

Suggestions d’amélioration des services

Q. Avez-vous des suggestions pour l’amélioration des services offerts à l’Université Laval?

959 répondants ont fourni un commentaire.
Le tableau ci-dessous présente la répartition des commentaires par catégorie.

Catégorisation de commentaires	2026	2025
Offrir des repas moins chers	16 %	6 %
Améliorer les services en ligne	14 %	8 %
Bonifier l’offre alimentaire	13 %	9 %
Offrir une meilleure information sur les programmes et les cheminements	5 %	4 %
Offrir plus de soutien et d’accompagnement	5 %	3 %

ANNEXE



Note

Les pages suivantes présentent un aperçu du questionnaire utilisé pour la collecte des données de l'édition 2026.

Sondage sur la satisfaction envers les services offerts à l'Université Laval

1. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des catégories de service suivantes?

[illegible]

5. Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction concernant les services offerts à l'Université Laval au cours de la dernière année?

Extrêmement insatisfait

Extrêmement satisfait

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pour quelle(s) raison(s) accordez-vous cette note quant à votre expérience des services offerts par l'Université Laval?

6. Avez-vous des suggestions pour l'amélioration des services offerts à l'Université Laval? (Lorsque possible, précisez le service)

7. Depuis combien de temps êtes-vous étudiant(e) à l'Université Laval?

- ☐ Moins d'un an
- ☐ 1 à 2 ans
- ☐ 3 à 4 ans
- ☐ 5 ans ou plus