

Service de la Vie Etudiante : étude qualité



Ce numéro d'Ofipe résultats est issu d'un mémoire de maîtrise. Il s'agit du mémoire soutenu en juin 2002 à Marne-la-Vallée par Thomas Meurquin, étudiant en gestion. Celui-ci a mené une étude sur la qualité du service offert par le Service de la Vie Etudiante (SVE) de l'université, service, regroupant depuis septembre 2001, les activités d'accueil, d'information et d'orientation, et celles du bureau des stages et de l'emploi. Il a mesuré la qualité en conjuguant deux méthodes : une

observation de longue durée et une enquête de satisfaction auprès de 60 usagers. Les résultats produits montrent qu'en dépit des efforts déjà faits par l'université - la création du SVE en 2001 - la qualité du service rendu aux étudiants doit encore être améliorée.

La première partie de ce numéro présente les activités et l'organisation du Service de la Vie Etudiante. La deuxième est consacrée aux résultats de l'observation et de l'enquête de satisfaction, et la troisième aux recommandations faites par Thomas Meurquin. La conclusion dresse des perspectives d'actions, en fonction des orientations définies par la nouvelle équipe de direction de l'université, en place depuis juillet 2002.

Le service rendu : accueil, information, orientation, stages

La première partie du mémoire de maîtrise construit l'objet de la recherche, à partir d'une revue de la littérature spécialisée (voir la rubrique finale : « *pour aller plus loin* »). Qu'est-ce qu'un service ? Comment en caractériser la production ? Comment en mesurer la qualité ?

✓ *Méthodologie du mémoire de maîtrise*

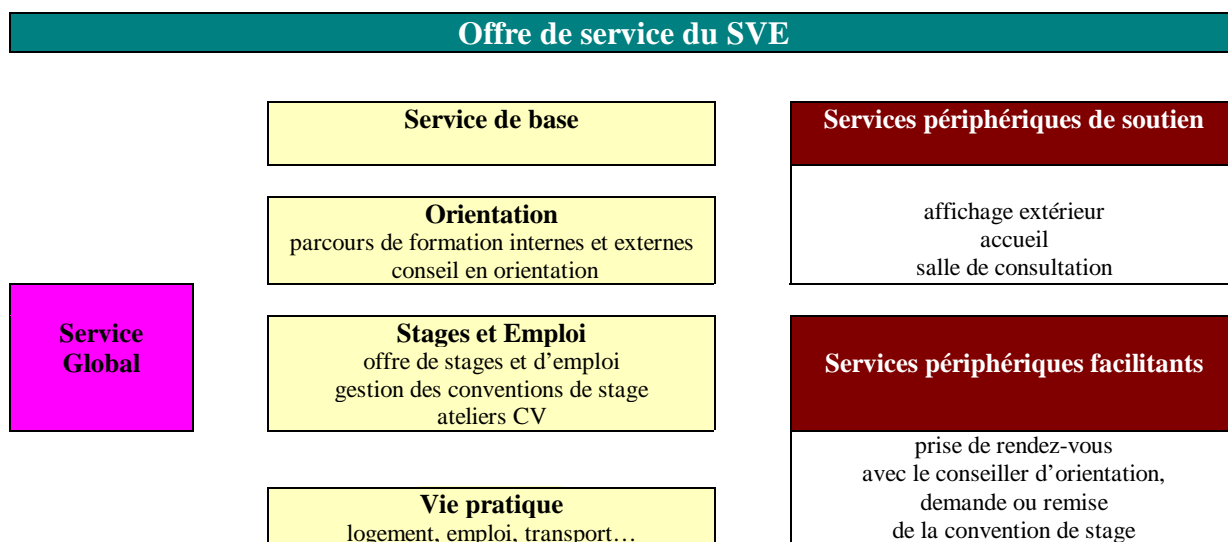
Le mémoire de Thomas Meurquin s'appuie sur plusieurs sources originales :

- une *première expérience de terrain* en tant que vacataire au service de scolarité lors des inscriptions administratives.
- une *observation in situ* dans le Service de la Vie Etudiante (SVE) durant un stage de 3 mois, à raison de 8 heures par semaine. Au cours de la période, ont été menés des entretiens informels avec les personnels du service, des observations des usagers du service (des étudiants pour la plupart d'entre eux mais aussi des parents ou des amis d'étudiants), des analyses des documents disponibles.
- une *enquête de satisfaction par questionnaire* auprès de 60 usagers, enquête menée immédiatement après leur passage dans le Service de la Vie Etudiante.

Un service de base et des services périphériques

Pour la littérature spécialisée, l'utilisateur attend un service global, que ce service soit le plus souvent composé d'un service de base et de services périphériques, appelés de soutien ou facilitants. Le jugement de l'utilisateur sur le service sera directement lié au service global rendu.

Thomas Meurquin définit l'offre de service de base du Service de la Vie Etudiante de l'UMLV comme devant apporter de l'information utile à l'étudiant en matière d'orientation (parcours de formation), d'emploi et de stage, de vie pratique (transports, logement). Il résume cela en un schéma.



Le système de production du service

Le Service de la Vie Etudiante comprend deux entités, regroupées depuis septembre 2001 dans un même espace sous l'autorité d'un responsable administratif : l'accueil, information et l'orientation d'une part, les stages et la préparation à l'emploi d'autre part. L'espace du SVE est divisé en deux. Un espace auquel l'utilisateur a accès : accueil, salle de consultation ; en 2001-2002, cet espace était ouvert au public de 9 heures à 15 heures 30 du lundi au vendredi et a accueilli plus de 5.000 étudiants. Dans le second espace, l'utilisateur n'a qu'exceptionnellement accès (quand il a rendez-vous par exemple avec le conseiller d'orientation). Dans cet espace, les tâches assumées sont diverses : réponses au courrier postal (près de 5.900 courriers entre octobre 2001 et juin 2002) ou électronique (plus de 8.600 messages au cours de la période; leur nombre croît de mois en mois), au téléphone (2.300 appels), collecte des informations pour élaborer les brochures sur les formations (édition à plus de 80.000 exemplaires), rendez-vous avec le conseiller d'orientation (plus de 200 en quelques mois), gestion et saisie des conventions de stage, préparation de manifestations diverses...

Apprécier la qualité du service rendu par le SVE

Thomas Meurquin a conjugué deux méthodes pour apprécier la qualité du service rendu : un stage d'observation et un questionnaire auprès d'utilisateurs. L'appréciation de la qualité par les utilisateurs fait toujours l'objet d'un jugement global (en rapport au service global attendu) et de jugements détaillés. Les jugements qu'ils émettent dépendent de leurs attentes (fortes ou faibles, explicites ou implicites, formulées clairement ou non). Leurs attentes sont elles-mêmes fonction de leurs expériences antérieures et sont construites éventuellement par le « bouche à oreille » (la réputation du service).

Enfin, elles se réfèrent aux promesses de service explicitées par la communication externe de l'organisation. Thomas Meurquin note que le SVE n'affiche pas d'objectifs ou de standards de qualité pour les services qu'il rend, et que des usagers peuvent prononcer des jugements négatifs sur la qualité parce qu'ils s'attendent, de manière erronée, à bénéficier d'un service qui ne figure pas dans les missions de l'organisation (le SVE n'est pas une Agence pour trouver des offres d'emploi).

Premières appréciations : les observations durant le stage

Pour apprécier la qualité du service rendu, T. Meurquin se réfère à des critères d'évaluation établis par la littérature spécialisée. La grille de lecture utilisée est celle de Zeithaml, Berry, Parasuraman. Ces auteurs ont proposé une liste de dix dimensions qui permettent de définir la qualité d'un service d'une part, et de l'évaluer d'autre part. Se fondant sur son observation in situ, réalisée lors de son stage dans le SVE, Thomas Meurquin dresse les constats suivants : ils sont globalement plutôt sévères.

Dimension ou critère de qualité du service	Attentes des usagers	Constat pour le SVE
<i>Tangibilité</i>	Locaux propres, aménagés, confortables. Qualité des équipements. Supports d'information de bonne qualité. Bonne présentation du personnel	Critère respecté
<i>Fiabilité</i>	Réponse sûre et précise à la demande	Critère peu respecté pour ce qui concerne la procédure d'accueil, l'approvisionnement en information externe à l'université
<i>Réactivité</i>	Service rapide pour délivrer les informations recherchées	Critère respecté (sauf quand il n'y a personne à l'accueil)
<i>Compétence</i>	Information donnée par un personnel compétent, formé	Critère respecté partiellement. En l'absence du conseiller d'orientation, les personnels ne peuvent donner un premier conseil qu'en fonction de leurs compétences
<i>Courtoisie</i>	Politesse, amabilité au niveau de la gestuelle et de la parole	Critère inégalement respecté selon les usagers
<i>Crédibilité</i>	Sincérité, bonne foi et honnêteté	Critère respecté en cas d'attentes faibles exprimées par les usagers ; critère peu respecté dans d'autres cas (obsolescence de bon nombre d'offres d'emploi et de stage affichées ou en classeur)
<i>Sécurité</i>	Absence de danger	Critère non pertinent
<i>Accessibilité</i>	Localisation, horaires d'ouverture, accès adaptés à l'information écrite	Localisation adaptée, mais pas d'ouverture en soirée, supports physiques d'information externe non à jour, délai pour obtenir un rendez-vous avec le conseiller d'orientation
<i>Communication</i>	Ecoute, communication du maximum de renseignements	Critère pas toujours respecté (pas de procédure d'accueil)
<i>Compréhension</i>	Etre compris pour avoir une réponse adaptée	Critère inégalement respecté selon les usagers

Deuxièmes appréciations : l'enquête auprès des usagers

La deuxième méthode utilisée par Thomas Meurquin pour mesurer la qualité du service rendu est une enquête de satisfaction menée auprès de 60 usagers.

71% des usagers interviewés sont venus prioritairement chercher des informations sur les formations, les diplômes, 22% sur les stages ou les offres d'emploi, 7% des informations pratiques sur le transport, la restauration, le logement, les loisirs. *Les usagers pensent-ils que ces informations sont disponibles*

au Service de la Vie Etudiante ? La plupart d'entre eux s'attendent à y trouver des informations sur les formations de l'UMLV et sur celles d'autres établissements d'enseignement supérieur.

✓ **L'enquête de satisfaction par questionnaire auprès de 60 usagers du Service de la Vie Etudiante**

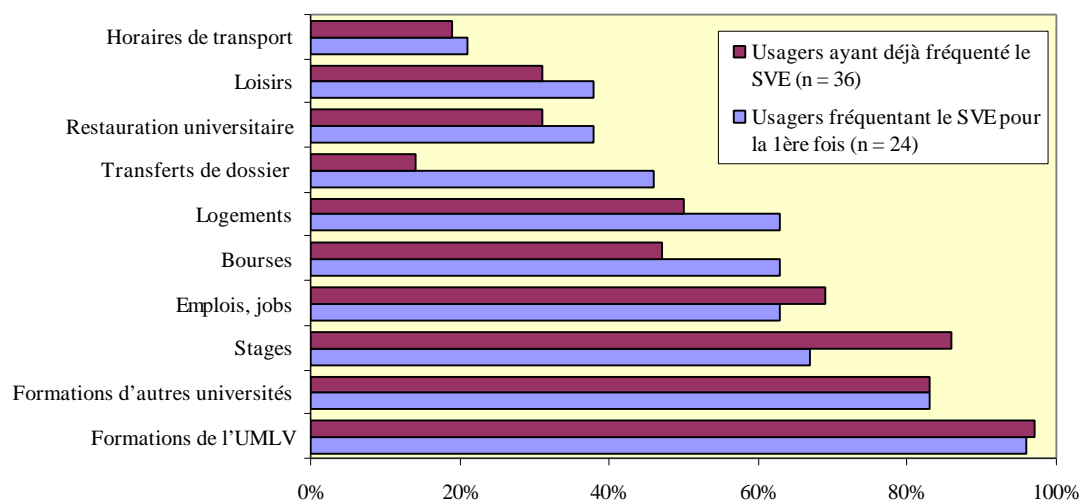
La population de 60 usagers a été construite en fonction de la fréquentation du service, différente selon les jours de la semaine et les heures dans la journée (davantage de questionnaires ont été ainsi administrés les mardi, mercredi et jeudi entre 11 et 13 heures, en mai 2002). La répartition par sexe est pratiquement identique. 45% des usagers interviewés sont âgés de 18 à 22 ans. 85% sont des étudiants (les autres étant des parents ou amis d'étudiants) et pour 2/3 d'entre eux des étudiants de 2^{ème} cycle. Le pourcentage d'étrangers (25%) est élevé. 40% des interviewés fréquentaient le SVE pour la première fois.

Le questionnaire comprenait 25 questions. Sa durée de passation a varié de 5 à 7 minutes. Pour les questions de satisfaction, quatre réponses étaient possibles : *très satisfaisant, satisfaisant, peu satisfaisant, non satisfaisant*.

A noter que Thomas Meurquin, pour des raisons de temps, n'a pas réalisé d'entretiens auprès d'usagers ; de même, l'enquête de satisfaction n'a pas porté sur les usagers qui entrent en contact avec le SVE par courrier, téléphone, ou mail.

Le degré de connaissance des services offerts en matière de stages et d'emplois est plus fort chez les usagers connaissant déjà le SVE. La fréquentation du SVE fait heureusement diminuer l'attente d'informations sur les services qui ne figurent pas dans les missions, ou dans les missions prioritaires du SVE. Ce qui est plus surprenant, c'est que des usagers, ayant déjà fréquenté le service, continuent à attendre des services que le SVE n'offre pas (informations sur les bourses, les transferts de dossier).

Selon vous, quels sont les services offerts par le Service de la Vie Etudiante ? Informations sur les...



L'accueil

A l'entrée du SVE, est placé un espace accueil tenu à tour de rôle pendant les heures d'ouverture, par un des personnels du service ; les usagers peuvent cependant gagner directement la salle de consultation. **68% des usagers disent avoir été accueillis** : 40% parce qu'ils se sont présentés à l'accueil, 28% parce que le personnel de permanence a pris l'initiative de les accueillir. 32% disent n'avoir pas été accueillis dont 7% ... parce qu'il n'y avait personne à l'accueil ; deux tiers des usagers non accueillis auraient souhaité l'être. La probabilité qu'un usager soit satisfait du service qu'il est venu chercher est très fortement liée à l'accueil : 25% seulement des usagers, qui n'ont pas été accueillis et qui auraient souhaité l'être, sont satisfaits de la prestation du SVE.

L'accueil. Que pensez-vous de...	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Non satisfaisant
Amabilité et courtoisie du personnel	49%		51%	
Disponibilité du personnel	2%	51%	32%	15%
Clarté des conseils et des renseignements donnés	7%	59%	24%	10%
Compétences du personnel	5%	61%	29%	5%
Rapidité du personnel pour répondre	5%	69%	24%	2%

La majorité des usagers sont satisfaits de la disponibilité des personnels, de la clarté de leurs conseils et des renseignements donnés, de leurs compétences et de leur rapidité à répondre. Ils sont plus partagés pour ce qui concerne leur amabilité et leur courtoisie. Dans tous les cas, une minorité significative n'est pas satisfaite. C'est parfois le cas pour les étudiants étrangers : sont possibles des tensions résultant d'incompréhensions mutuelles, dues à une insuffisante maîtrise de la langue et à l'attente de services que le SVE n'est pas à même de rendre.

L'aménagement de l'espace

Le Service de la Vie Etudiante occupe depuis Septembre 2001 un plus grand espace, au rez-de-chaussée du Bâtiment Copernic. Les usagers sont très majoritairement satisfaits de cet emplacement, du confort et de la tranquillité de la salle de consultation, de la propreté des lieux et de l'ambiance générale. Par contre, environ la moitié des usagers n'est pas satisfaite de l'aménagement et de la disposition des stands : ils éprouvent de la difficulté à se retrouver dans le classement des informations, sauf pour ce qui est des informations sur les formations de l'université. Plus surprenante est la forte minorité insatisfaite du nombre de places dans la salle de consultation : certes, ce nombre (environ 25) est faible eu égard au nombre total d'étudiants inscrits dans l'université, mais, durant son observation, Thomas Meurquin a constaté que les places n'étaient jamais toutes occupées.

L'espace. Que pensez-vous de ...	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Non satisfaisant
Emplacement du SVE sur le campus	17%	73%	3%	7%
Aménagement et disposition des stands	7%	48%	38%	7%
Facilité pour trouver les informations	5%	45%	35%	15%
Confort et tranquillité de la salle de consultation	13%	77%	10%	0%
Nombre de places dans la salle de consultation	3%	49%	33%	15%
Propreté des lieux	47%	51%	2%	0%
Ambiance générale	7%	80%	13%	0%

L'accès au service : horaires d'ouverture et permanences du conseiller

Le regroupement du service d'information et d'orientation et du bureau des stages dans un seul Service de la Vie Etudiante a permis une extension des horaires d'ouverture au public (de 9 heures à 15 heures 30 du lundi au vendredi) et la création de l'espace « accueil » à l'entrée du SVE. Par ailleurs et pour la première fois dans l'histoire de l'université, un conseiller assure, depuis la rentrée 2001, une permanence de deux jours par semaine pour recevoir les étudiants en quête d'orientation. Ces progrès ne sont pas estimés suffisants par les usagers : 59% ne sont pas satisfaits des horaires d'ouverture du service (ils demandent davantage d'ouverture en soirée), 82% ne le sont pas quant aux permanences du conseiller d'orientation ; le besoin en orientation est réel et les étudiants ne supportent pas de devoir attendre 2 à 3 semaines pour obtenir un rendez-vous avec le conseiller.

La qualité des informations obtenues

Les usagers viennent chercher une information au Service de la Vie Etudiante, une information sur les formations de l'université ou d'autres établissements de l'enseignement supérieur, sur les stages et les offres d'emploi, sur la vie pratique (transport, logement, loisirs...). Sont-ils satisfaits de l'utilité de l'information obtenue ? 80% le sont globalement, ce qui est un pourcentage élevé. Deux tiers d'entre eux environ trouvent l'information obtenue complète et à jour. Ils ne sont que 40% à trouver bonne la qualité des supports d'information. Le cœur de l'offre de service paraît donc assez satisfaisant...

Concernant l'utilité des informations obtenues, êtes-vous...	
Très satisfait	12%
Satisfait	67%
Peu satisfait	13%
Non satisfait	8%
Total	100%

Les informations recherchées et obtenues	oui	non
les informations obtenues sont-elles complètes ?	62%	38%
les informations obtenues sont-elles d'actualité (à jour) ?	68%	32%
... les supports d'information sont-ils de bonne qualité ?	40%	60%

Cependant, si les usagers sont très satisfaits de l'utilité, de la complétude et de l'actualité des informations sur les formations de l'université, ils le sont beaucoup moins pour les informations sur les formations externes à l'université et pour celles sur les offres de stages et d'emplois. Pour les formations externes, c'est leur incomplétude qui est en cause. Pour les offres d'emploi et de stage, c'est leur obsolescence qui est critiquée.

L'appréciation globale : 59% d'étudiants satisfaits

La dernière question posée par Thomas Meurquin était : « *concernant la réponse apportée à votre demande, êtes-vous satisfait ou non ?* ». 59% des usagers ont été satisfaits (51% ont été satisfaits et 8% très satisfaits) ; 41% n'ont pas été satisfaits (18% ont été peu satisfaits et 23% non satisfaits). Le taux de satisfaction est plus important chez les étudiants qui ont été accueillis, qui cherchaient des informations sur les formations, qui ont estimé que les informations étaient complètes et à jour. Le taux d'insatisfaction est plus fort chez les usagers qui ne sont pas étudiants à Marne-la-Vallée, chez les étudiants de 22 à 26 ans et chez les étudiants de 2^{ème} et 3^{ème} cycle. Il est probable que les exigences de qualité de ces derniers sont plus fortes.

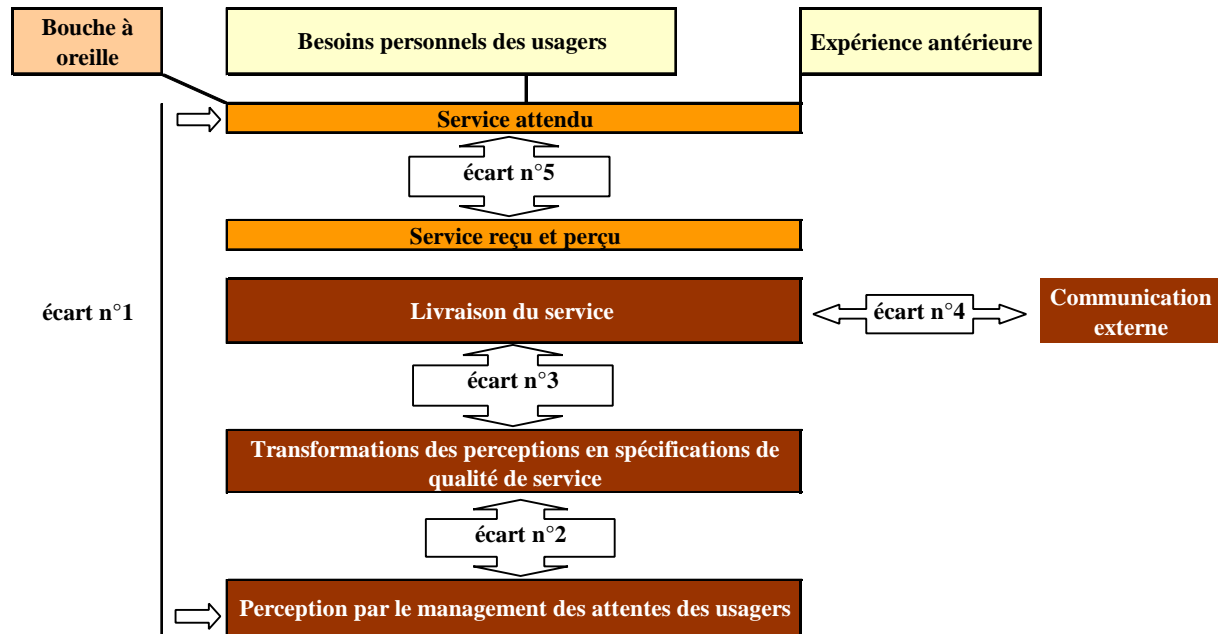
Thomas Meurquin estime que l'enquête par questionnaire conforte les observations faites durant son stage, sauf sur deux points. Le personnel lui semblait faire preuve de courtoisie à l'égard des usagers, or seulement un étudiant sur deux est satisfait sur ce point. La qualité des supports physiques d'information lui semblait correcte, or 60% des usagers estiment qu'ils ne sont pas de bonne qualité.

Recommandations : réduire les écarts de qualité

Pour fonder ses recommandations, Thomas Meurquin se réfère à l'analyse des écarts de qualité faite par Zeithaml, Berry, Parasuraman. Cinq écarts de qualité sont identifiés et sont reproduits dans le schéma de la page suivante.

L'écart n° 1 - écart entre le service attendu par l'utilisateur et ce qu'en perçoit le management de l'organisation qui délivre le service - peut être réduit par des enquêtes marketing, par une interaction

plus forte entre les usagers et le personnel en contact, par la remontée des informations émises par les usagers, par la réduction des niveaux hiérarchiques.



L'écart n° 2 - écart entre la perception des attentes des usagers par le management et leur prise en compte dans les spécifications de qualité de service - peut être dû à des problèmes de ressources financières ou humaines, à l'absence de politique de développement claire, à l'indifférence au problème de la qualité. L'écart peut être réduit par la fixation de standards de qualité à atteindre, de normes de qualité pour chacun des services offerts.

L'écart n° 3 - écart entre la qualité définie par des normes et la qualité réellement délivrée - peut être réduit par des actions d'information, de formation et de responsabilisation du personnel, par une organisation plus adéquate du travail en équipe et par une mesure des performances de l'activité et de ses résultats.

L'écart n° 4 - écart entre les services réellement offerts et ceux indiqués ou promis dans la communication externe de l'organisation - peut être réduit par une politique de communication auprès des usagers, précisant l'offre réelle de services.

L'écart n° 5 - écart entre le service attendu par l'utilisateur et la perception du service qu'on lui a offert - résulte des quatre autres écarts. Pour le Service de la Vie Etudiante, l'insatisfaction d'une minorité significative d'utilisateurs peut provenir d'une absence de prise en compte de leurs attentes (écart n°1), de l'absence de normes de qualité à atteindre pour les différences services offerts (écart n°2), des actions et des comportements du personnel du service (écart n°3), d'une politique de communication insuffisante ou inadéquate (écart n°4).

Les perspectives d'action

Les analyses et les résultats produits par Thomas Meurquin interrogent le Service de la Vie Etudiante et confortent les analyses de l'équipe de direction de l'université. La création du SVE en septembre 2001 n'a pas eu tous les effets escomptés, en particulier à cause d'une organisation non stabilisée du

service. Des réformes sont donc envisagées, et en particulier celle du remplacement du SVE par un **Service commun universitaire d'accueil, d'orientation et d'insertion professionnelle des étudiants**, régi par le décret du 6 février 1986 et dont les missions sont clairement identifiées : information sur les formations, orientation des étudiants, préparation à l'emploi¹. Le nouveau service doit s'engager sur les actions suivantes.

Actions et Engagements du service	
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - 100% de présence d'un personnel à l'accueil pendant des heures d'ouverture plus nombreuses et plus tardives (jusqu'à 17 heures certains jours) - Procédure d'accueil : enregistrement de l'objet de la démarche de l'utilisateur - Mesure de la qualité de service : enregistrement de l'issue de la démarche (objectif : 75% d'étudiants satisfaits)
Information sur les formations de l'UMLV	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuite des procédures actuelles - Renforcement de l'information des lycéens
Information sur les formations externes à l'UMLV	<ul style="list-style-type: none"> - Changement des procédures actuelles (informations incomplètes ou obsolètes) : équipement du Service en ordinateurs pour consultation des sites Web des autres universités
Orientation des étudiants	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des permanences du conseiller d'orientation (recours à un second conseiller)
Préparation à l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuite de la procédure centralisée de gestion des conventions de stages - Affichage des propositions spontanées de stages et d'offres d'emploi. Mise à jour régulière - Mise en place d'un système d'information sur les entreprises partenaires de l'UMLV - Diffusion des résultats des enquêtes de l'Observatoire des Insertions (OFIPE) sur le devenir professionnel des diplômés - Préparation à l'emploi : ateliers CV, préparation aux entretiens d'embauche...

✓ *Pour aller plus loin*

BANCEL-CHARENSOL Laurence, **JOUGLEUX** Muriel (1997)
"Un modèle d'analyse des systèmes de production dans les services"
Revue Française de Gestion, numéro spécial sur les services, avril – mai 1997.

MEURQUIN Thomas (2002)
Le Service de la Vie Etudiante. Etude Qualité
 Université de Marne-la-Vallée. Mémoire de maîtrise de Sciences Economiques, Mention Gestion de l'entreprise, sous la direction de Muriel Jougleux, 149 pages + annexes, juin.

ZEITHAML Valarie, **BERRY** Leonard, **PARASURAMAN** A. (1990)
Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations
 New-York – Toronto, Oxford, The Free press.

¹. Le Service d'accueil, d'orientation et d'insertion professionnelle n'est pas un **Bureau de la Vie Etudiante**, tel qu'il est défini par la circulaire du 29 août 2001. « L'objectif du BVE est que les étudiants puissent trouver en un lieu bien identifié l'ensemble des informations utiles à leur vie d'étudiant, à leurs démarches administratives et à la réalisation de leurs projets associatifs qu'ils soient dans le domaine culturel, sportif ou associatif ».

Le Service d'accueil, d'orientation et d'insertion professionnelle n'est pas non plus une **Agence pour l'Emploi** : il n'a à démarcher ni des offres d'emploi auprès des entreprises, ni des stages (la recherche des stages est de la responsabilité de chacune des formations professionnalisées); par contre, il affiche les offres d'emplois et de stages qui lui parviennent spontanément des entreprises.