

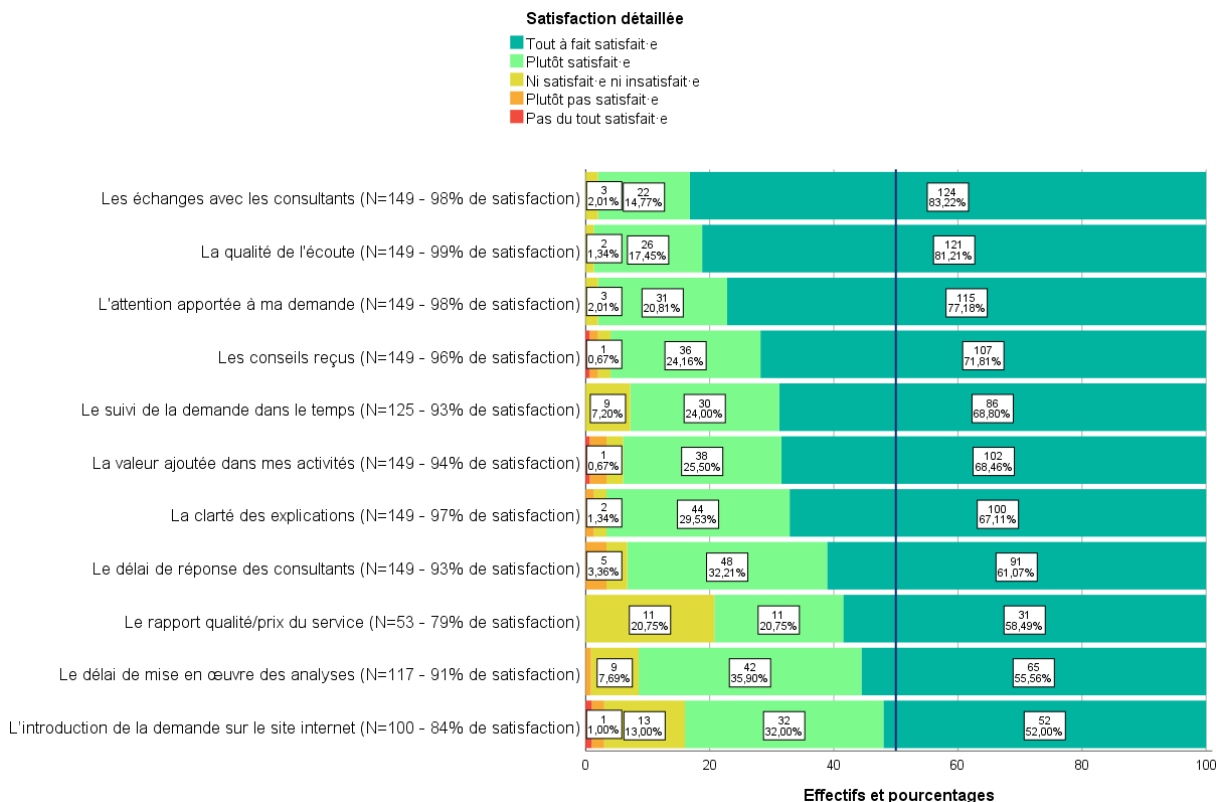
## Enquête de satisfaction 2020 sur le service de consultance du SMCS

L'enquête de satisfaction sur le service de consultance en statistique du SMCS a été réalisée en ligne en novembre-décembre 2020. **149 participant·e·s** ayant bénéficié de ce service entre 2017 et 2020 y ont répondu, ce qui correspond à un taux de réponse de 18%.

**97%** des répondant·e·s sont **satisfait·e·s** du service de consultance du SMCS et **97%** le **recommanderaient**. Le profil de réponses diffère peu entre secteurs et entre répondant·e·s internes et externes à l'université. Parmi les personnes qui recommanderaient les services de consultance du SMCS, 85% ont déjà eu l'occasion de le faire.

Les **points forts** de l'équipe (plus de 75% de réponses « Tout à fait satisfait·e ») sont les **échanges** avec les consultant·e·s, la qualité de **l'écoute** et **l'attention** apportée aux demandes. Ces mêmes caractéristiques reviennent dans les commentaires ouverts sur les aspects positifs : après retrait des termes grammaticaux, les mots les plus fréquemment mentionnés sont « disponibilité », « écoute », « explications », « temps » et « qualité ».

Les **points d'amélioration** (entre 50% et 60% de réponses « Tout à fait satisfait·e ») sont l'introduction de la demande sur le **site internet**, le **rapport qualité/prix** et le **déla**i de mise en œuvre des analyses. Ces caractéristiques coïncident à nouveau assez bien avec les commentaires ouverts sur les aspects à améliorer, avec trois thématiques revenant plus d'une fois dans ces commentaires : les délais de prise en charge, l'interface des demandes et la visibilité / les liens entre le SMCS et les chercheur·se·s.



68% des répondant·e·s ont eu **connaissance du service de consultance via le bouche-à-oreille**. Parmi les répondant·e·s UCLouvain, plus de 90% connaissaient le service de consultance au moment où ils ou elles en ont eu besoin. Les **suggestions** suivantes ont été faites **pour améliorer la communication** avec les chercheur·se·s : informer les nouveaux et nouvelles doctorant·e·s en début de parcours, encourager les Président·e·s d'Institut à promouvoir l'utilisation des services et envoyer des e-mails aux instituts, groupes de recherche et/ou à tou·te·s les doctorant·e·s.

En ce qui concerne l'**impact des consultances**, 70% des répondant·e·s sont « Tout à fait d'accord » avec « J'ai été capable d'utiliser les résultats des analyses », mais seulement 48% le sont avec l'affirmation « J'ai pu sensibiliser mes collègues aux thématiques ».

Enfin, les répondant·e·s pouvaient indiquer des **domaines d'expertise à ajouter à l'offre actuelle** du SMCS. La plupart des réponses concernaient des domaines déjà couverts par le service de consultance ou les formations, indiquant qu'une meilleure communication à ce sujet pourrait être utile.

### *Note du SMCS par rapport aux points d'amélioration ressortis de l'enquête de satisfaction*

Le site internet et notamment l'interface des demandes est identifiée comme point à améliorer. Même si 84% des répondant·e·s sont satisfait·e·s du site, les réponses indiquent clairement des possibilités d'amélioration sur lesquelles nous travaillons actuellement.

Le rapport qualité/prix est l'axe le moins bien évalué, avec 79% de satisfaction. Néanmoins, 0% des répondant·e·s se montrent insatisfait·e·s. Il est probable que certain·e·s répondant·e·s aient choisi l'option « Ni d'accord / Ni pas d'accord » parce qu'ils ou elles n'ont pas d'avis sur la question. Lors de la prochaine enquête, il pourrait être utile de ne proposer cette question qu'aux client·e·s qui ont réellement eu recours aux services payants.

Le délai de prise en charge est également cité comme point à améliorer. Notons néanmoins que ceci est à nuancer dans la mesure où 91% des répondant·e·s se montrent satisfait·e·s des délais et que 0% s'en montrent tout à fait insatisfait·e·s. Certains commentaires nous encouragent, non pas à réduire nos délais de réponse, mais à « être très explicite sur les délais raisonnables que les utilisateurs se doivent de respecter lorsqu'ils souhaitent bénéficier de l'aide du SMCS ».

De manière générale, les commentaires ouverts indiquent que certain·e·s répondant·e·s, des personnes ayant déjà utilisé nos services de consultance, ne connaissent pas nécessairement les domaines actuellement couverts par le service de consultance ou de formation du SMCS. Même si cette information est reprise dans notre [catalogue de services](#), un tel constat est signe qu'une communication ciblée à ce sujet pourrait être utile.