

Communication ♦ Cohésion ♦ Communauté

# Qualité de vie à Paris-Sorbonne

## LIVRE BLANC

à l'initiative de Paris-Sorbonne  
avec la participation d'Ekind Communication

ÉTAT DES LIEUX

2011









# Table des matières

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Éditorial .....                                                            | 4  |
| Remerciements. ....                                                        | 7  |
| Avant-propos .....                                                         | 7  |
| Introduction.....                                                          | 8  |
| 1 Enquête : mode d'emploi .....                                            | 9  |
| 1.1 Focus sur le paysage universitaire .....                               | 9  |
| 1.1.1 Les chiffres qui comptent .....                                      | 9  |
| 1.1.2 Les limites du dispositif .....                                      | 10 |
| 1.2 Qualité de vie à Paris-Sorbonne .....                                  | 11 |
| 1.2.1 Méthodologie .....                                                   | 11 |
| 1.2.2 Une stratégie de communication menée en amont.....                   | 12 |
| 1.2.3 Taux de retour et profils des interviewés .....                      | 12 |
| 1.2.4 Des profils très variés.....                                         | 14 |
| 1.2.5 Analyse du taux d'abstention .....                                   | 19 |
| 1.2.6 Représentativité quantitative et qualitative.....                    | 19 |
| 1.2.7 Champs couverts par les questionnaires.....                          | 21 |
| 1.2.8 Une grille de lecture simple et informative.....                     | 21 |
| 2 Focus sur les personnels .....                                           | 22 |
| 2.1 Les biens, services et équipements .....                               | 22 |
| 2.1.1 Vertus du réseau virtuel : messagerie, Intranet, Internet, MOODLE .. | 24 |
| 2.1.2 Un environnement pas si accueillant .....                            | 25 |
| 2.1.3 Bilan d'étape .....                                                  | 25 |
| 2.2 Relation au travail .....                                              | 26 |
| 2.3 Une ambiance de travail équilibrée.....                                | 28 |
| 2.3.1 L'enseignement à Paris-Sorbonne vu par les personnels .....          | 29 |
| 2.3.2 L'intégration des étudiants vue par les personnels .....             | 29 |
| 2.3.3 Bilan d'étape .....                                                  | 31 |
| 2.4 Les relations, la communication, l'écoute .....                        | 32 |
| 2.4.1 Bilan d'étape .....                                                  | 33 |
| 2.5 Les attentes et les besoins .....                                      | 34 |
| 2.5.1 Les attentes les plus exprimées .....                                | 35 |
| 2.5.2 L'implication du personnel de bibliothèques .....                    | 36 |
| 2.5.3 En quête de reconnaissance .....                                     | 36 |
| 2.5.4 Bilan d'étape .....                                                  | 37 |
| 3 Focus sur les étudiants .....                                            | 38 |
| 3.1 Biens, services et équipements .....                                   | 41 |
| 3.1.1 Quel service rendu en terme d'information ?.....                     | 41 |
| 3.1.2 Quel service rendu par l'organisation des lieux ? .....              | 42 |
| 3.1.3 Quelle utilisation des services en général ? .....                   | 42 |
| 3.1.4 Quelle appréciation des services en particulier ?.....               | 43 |
| 3.1.5 Quel service rendu par la messagerie Paris-Sorbonne ? .....          | 43 |
| 3.1.6 Bilan d'étape .....                                                  | 44 |
| 3.2 Relation au travail.....                                               | 45 |
| 3.2.1 Bilan d'étape .....                                                  | 45 |

|       |                                                                |    |
|-------|----------------------------------------------------------------|----|
| 3.3   | Les relations, la communication, l'écoute .....                | 47 |
| 3.3.1 | Quelle appréciation de la communication ? .....                | 47 |
| 3.3.2 | Comment redynamiser la vie étudiante ? .....                   | 48 |
| 3.3.3 | Quels conseils donnent les étudiants à un nouvel étudiant ? .. | 49 |
| 3.3.4 | Bilan d'étape .....                                            | 50 |
| 3.4   | Les attentes et les besoins des étudiants .....                | 51 |
| 3.4.1 | Bilan d'étape .....                                            | 51 |
| 4     | Conclusion .....                                               | 52 |
| 5     | Recommandations.....                                           | 56 |
| 5.1   | Trois axes de travail .....                                    | 57 |
| 5.2   | Capitaliser sur les NTIC .....                                 | 57 |
| 6     | Avis d'expert .....                                            | 58 |
|       | Bibliographie .....                                            | 60 |
|       | Lexique .....                                                  | 62 |
|       | Paroles .....                                                  | 65 |

## REMERCIEMENTS

- Le groupe de travail Paris-Sorbonne :

Ce groupe de travail était composé de 8 personnalités représentatives des personnels et des étudiants de Paris-Sorbonne. A savoir : Mlle Buisson (étudiante et vice-présidente du CEVU<sup>1</sup>), M. Delporte (service reprographie), Mme Friang (SUAPS<sup>2</sup>), Mme Guibert (pôle de la Vie de l'étudiant), M. Migoubert (service culturel), Mme Nurit (cellule mission handicap, médecine de prévention et action sociale), M. Platier (site Malesherbes), Mme Sobrino (service des relations internationales).

- Le groupe de travail étudiant Paris-Sorbonne :

Mlles Laura Yvé et Coralie Ossant.

- Les consultants EKIND :

M. Collot (psychiatre et auteur), Melle Eveillard (journaliste et auteur), Mme Texier (consultante en communication globale), Mme de Tugny (consultante en communication culturelle), Mlle Tréard (stagiaire maquettiste) et Mme Vilain (auditrice, rédactrice).

- Autres personnalités :

M. Robin (Directeur Général des Services Adjoint).

### A savoir :

Le domaine de compétences de l'Atelier EKIND est à la fois l'accompagnement au changement par l'audit et la création d'outils de communication.

## AVANT-PROPOS

Le but de ce livre blanc est de donner des pistes à Paris-Sorbonne pour améliorer la qualité de vie des personnels et des étudiants dans l'université. Après une définition de la méthodologie des enquêtes, les résultats seront analysés (présentés sous forme de tableaux et graphes) par cible ; les personnels en première partie de la section «état des lieux» et les étudiants dans sa seconde partie.

La conclusion sera enrichie par l'expertise de M. Collot.

Les recommandations tiennent compte des conclusions (et «bilans d'étape»), de la configuration de l'Université Paris-Sorbonne et des contraintes gouvernementales. Nous avons réalisé un recueil de «paroles» des personnels et étudiants en fin d'ouvrage, l'enquête reposant sur le commentaire libre et sur des entretiens individuels.

---

1 Conseil des Études et de la Vie Universitaire.

2 Service Universitaire des Activités Physiques et Sportives.

## INTRODUCTION

Les difficultés auxquelles nous nous sommes heurtés pour réaliser ce travail tiennent d'abord dans le peu de références comparatives publiques, sinon quelques extraits de résultats issus d'enquêtes sur la qualité de vie à l'université exclusivement sur des sites Internet (d'universités). Ajoutons que les indicateurs de qualité de vie et leurs instruments de mesure sont pour la plupart adaptés à la santé et à l'économie.

Le problème de références s'est également posé pour les chiffres. A la date de rédaction de ce document (mai 2011), aucune donnée n'est acceptable après 2009 (en terme de publication officielle). Nous avons pris le parti de donner les chiffres 2011 et d'avoir une marge d'erreur acceptable (après comparaison avec ceux de 2009).

Nous avons choisi d'utiliser des outils virtuels, notamment à destination des étudiants, pour des raisons de méthodologie (distance, disponibilité, public jeune...).

Ce Livre Blanc est le résultat de l'exploitation de données d'échelle, de commentaires, d'entretiens individuels (le tout représentant près de 300 000 informations pour 2902 personnes répondantes), d'observations relevant de nos visites de 12 sites de Paris-Sorbonne (sur 15) et du fruit des réunions avec le groupe de travail constitué par Paris-Sorbonne.

# 1 ENQUÊTE : MODE D'EMPLOI

## 1.1 FOCUS SUR LE PAYSAGE UNIVERSITAIRE

### 1.1.1 *Les chiffres qui comptent*

- 27 villes – en France et dans les Dom-Tom – accueillent 80 universités (au sens du Code de l'Éducation) sur plus de 700 sites.

Au niveau du personnel, nous recensons près de 87 000 enseignants ; d'après nos recherches, il y aurait moins de 50000 personnels administratifs au sein des universités (Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche). Et ce pour un effectif de plus de 1,4 million d'étudiants.

- Paris compte plus de 300 000 étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur. La capitale réunit ainsi, à elle seule, plus de la moitié des étudiants franciliens.

- Paris-Sorbonne compte 22 000 étudiants, 1 200 personnels enseignants et 700 personnels administratifs, répartis sur 15 sites différents.

Cette cartographie, à laquelle s'ajoute la multiplicité des enseignements et cursus proposés par l'université, sans oublier la diversité des corps de métiers et des BIATSS<sup>3</sup>, le tout dans un paysage de réformes<sup>4</sup> perpétuelles, ne facilite pas la rationalisation de l'organisation pour permettre aux universités de mener à bien les 6 missions dont elles sont les garantes (Code de l'Éducation, article L123-3), à savoir :

la formation initiale et continue,  
la recherche scientifique et technique ainsi que la diffusion et la valorisation de ses résultats,

- l'orientation et l'insertion professionnelle,
- la diffusion de la culture et l'information scientifique et technique,
- la participation à la construction de l'Espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche,
- la coopération internationale.

---

3 Bibliothécaires, ingénieurs, administratifs, techniciens, personnels sociaux et de santé. Il s'agit de l'acronyme officiel, depuis septembre 2010, désignant les personnels non-enseignants de l'enseignement supérieur.

4 loi LRU, mise en place du LMD, intégration de l'IUFM, nouvelles équipes dirigeantes, réformes administratives, PRES...

### 1.1.2 Les limites du dispositif

La dizaine de rapports ou autres évaluations (de l'AERES<sup>5</sup>, du CNE<sup>6</sup>, du ministère de l'Éducation, d'universitaires...) que nous avons lus, confirme que la politique «autonomie-contractualisation-évaluation» nuit à la cohésion des ensembles universitaires. Par ailleurs, la double contrainte de gestion des effectifs et de la diversité à laquelle doit faire face l'université est sous-estimée, voire ignorée par les pouvoirs publics. Quant au rapport d'évaluation de Paris-Sorbonne de l'AERES (2009/2010), il confirme les résultats réalisés lors de l'évaluation menée en 2006 par le CNE concernant Paris-Sorbonne : «L'un des contrastes les plus manifestes dans cette université en matière de formation est celui qui existe, d'une part, entre la situation des premiers cycles, qui s'adressent à des publics étudiants très hétérogènes et qui ne bénéficient pas de conditions d'accueil suffisantes malgré le caractère très performant du tutorat, et, d'autre part, celle des troisièmes cycles, qui ont un caractère d'excellence, en particulier grâce à un recrutement plus élitiste et homogène et à de meilleures conditions d'encadrement.»

Ce constat est remis en question dans cette enquête où le tutorat est peu cité par les étudiants et où les conditions d'encadrement des troisièmes cycles ne ressortent pas comme plus satisfaisantes que pour les premiers cycles.

Comprendre les impacts des activités humaines tout en mesurant les contraintes inhérentes à toute institution publique nous a conduit à dégager de nouvelles orientations indispensables au développement durable de l'Université Paris-Sorbonne.

Notre enquête, intitulée «Un état des lieux de la qualité de vie à l'Université Paris-Sorbonne», confirme d'ailleurs, à plusieurs reprises, ce que le rapport 2011 du Médiateur de la République<sup>77</sup> a déjà mis en évidence.

En effet, Paris-Sorbonne s'inscrit parfaitement dans les conclusions du rapport annuel 2011 du Médiateur de la République, Jean-Paul Delevoye, sur la déshumanisation des procédures et le manque de communication/explication. «L'espoir doit aujourd'hui changer de camp : la main invisible du marché a giflé les plus faibles, la main de fer des collectivistes a broyé la liberté de l'Homme, il nous faut trouver un nouvel équilibre alliant la performance collective et le bonheur individuel», a écrit Jean-Paul Delevoye dans son éditorial.

---

5 Agence d'Évaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur.

6 Comité National d'Évaluation de l'enseignement supérieur.

7 Le médiateur de la République a remis son rapport annuel au président de la République le 23 février 2010. A la lumière des 76 282 réclamations traitées par ses services et fort de ses 280 délégués répartis sur tout le territoire, son rapport est un baromètre des comportements des citoyens et de l'administration française.

## 1.2 QUALITÉ DE VIE À PARIS-SORBONNE

Monsieur le Président Georges Molinié a confié à Madame Brigitte Friang, Directrice du département des sports (SUAPS) de Paris-Sorbonne et chargée de mission à la Vie Universitaire, la mise en œuvre de l'enquête «un état des lieux de la qualité de vie à l'Université Paris-Sorbonne» et la publication de ses résultats sous la forme d'un Livre Blanc. La société EKIND a été choisie pour mener à bien ce projet, après l'appel à publicité n°46.

### 1.2.1 Méthodologie

#### **Préambule**

Nous avons d'abord mené une analyse de l'université à un niveau «macro». Ce travail d'investigation a nécessité la lecture d'une partie de la bibliographie sur les universités (travaux scientifiques, essais, rapports de commissions et d'experts, rapports annuels du CNE et de l'AERES), des statistiques nationales publiées par la DEPP<sup>8</sup>, ainsi que le décryptage des textes réglementaires et de leur évolution.

Au niveau «micro» cette fois, nous avons visité 12 sites de Paris-Sorbonne, procédé aux interviews de 178 personnes, participé à toutes les réunions du groupe de travail constitué à cette occasion et accédé à toute documentation utile mise à disposition par Paris-Sorbonne.

Ont ainsi été extraites 290 000 données (dont 78 000 commentaires et attentes) issues des entretiens menés avec les personnels et de la base LimeSurvey<sup>9</sup>. Les données ont été traitées, pour partie, avec un logiciel SPSS<sup>10</sup> dernière génération.

#### A savoir :

L'enquête s'est déroulée du 07 au 22 mars pour les entretiens individuels avec les personnels. Puis, du 29 mars au 15 avril, pour les personnels et les étudiants *via* le logiciel LimeSurvey.

En pratique, l'enquête a nécessité la mise en place d'un **groupe de travail** Paris-Sorbonne, composé de 8 personnalités représentatives des personnels et des enseignants et de 2 étudiantes. Par ailleurs, 3 **consultants** ont mené des entretiens individuels, guidés par un questionnaire, auprès des personnels. Le logiciel **LimeSurvey** a été utilisé pour le recueil de données des questionnaires renseignés en ligne (auxquelles ont été ajoutés les données relevées en entretien individuel). Un logiciel **SPSS** a permis le traitement statistique des données. Enfin, un psychiatre et une journaliste ont été sollicités.

---

8 Direction de l'Évaluation, de la Prospective et de la Performance.

9 Logiciel libre de gestion de questionnaires en ligne

10 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) est un logiciel utilisé pour l'analyse statistique.

- A propos de LimeSurvey :

Il s'agit d'une plateforme Web utilisée par de nombreuses organisations qui souhaitent réaliser des enquêtes. Cet outil est libre de droit.

- A propos de SPSS :

SPSS 19 est un logiciel en licence commerciale. Il permet l'analyse statistique avancée de données.

### *1.2.2 Une stratégie de communication menée en amont*

L'enquête a été présentée à différentes commissions et conseils dès le mois de novembre 2010 et jusqu'en mars 2011. Puis, une lettre d'information, signée par le Président de l'Université, a été adressée à tous les personnels le 23 février 2011. Ce courrier invitait à participer à la première phase de l'enquête par le biais d'entretiens individuels, planifiés entre les 7 et 22 mars et organisés sur 12 sites. Pour cela, chaque site a été contacté, afin d'établir un calendrier permettant au plus grand nombre de s'inscrire aux entretiens. Par ailleurs, des affiches ont été accrochées dans les 12 sites concernés, avec les horaires, coordonnées de la consultante présente et lieu de rendez-vous. Un «flash info» est également passé à deux reprises entre les 7 et 30 mars sur l'Intranet de Paris-Sorbonne.

Quant à la seconde phase de l'enquête, menée en ligne à l'aide de l'outil LimeSurvey, elle a été annoncée le 29 mars aux personnels et le 30 mars aux étudiants, par e-mail. Trois courriels ont été adressés entre le 30 mars et le 15 avril (date de clôture des enquêtes) aux personnels et aux étudiants.

### *1.2.3 Taux de retour et profils des interviewés*

**Sigle utilisés :** «NSP» pour «ne se prononce pas», «'» pour «minutes», «PS» pour «Paris-Sorbonne», PA pour «personnels administratifs» et PE pour «personnels enseignants».

#### **Modalité d'affichage des données**

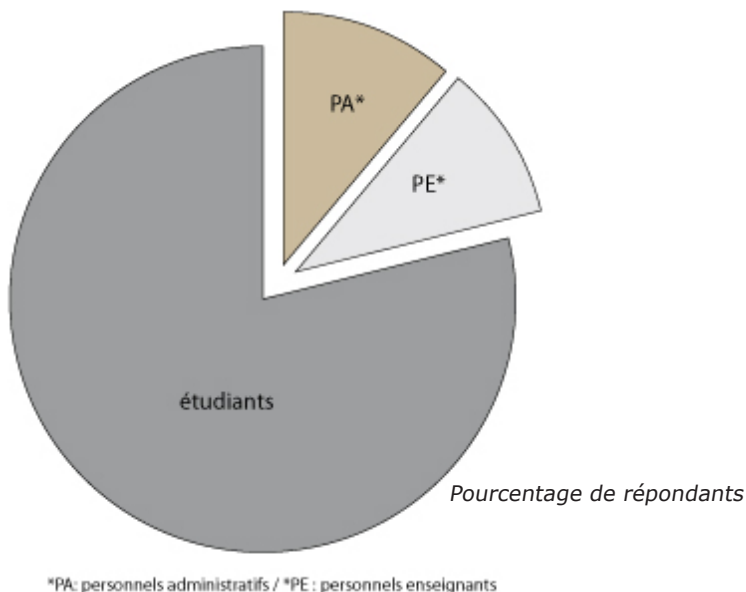
Pour faciliter la lecture des tableaux et graphes les calculs ont une marge d'erreur de 1 à 10 personnes afin d'arrondir les chiffres comme suit : 0,4=0, 0,5=0,5 et 0,6=1. L'invalidité d'un questionnaire a été fixée en dessous de 10% de réponses aux questions.

Certaines informations recueillies ne font pas l'objet d'illustration mais viennent compléter les commentaires.

Lorsqu'une moyenne est proposée, il s'agit de la moyenne du nombre de vote par item ou note. La note moyenne est indiquée à part.

### ***Un bon taux de retour***

212 personnels administratifs ont répondu (2 questionnaires sont invalides), soit 30% de la cible. Côté personnels enseignants, 194 d'entre eux ont participé à l'enquête, soit 16% de la cible (10 questionnaires sont invalides). Enfin, 2 496 étudiants (2 questionnaires sont invalides), soit 11% de la cible, se sont également



### **A savoir :**

- Les entretiens individuels ont duré en moyenne 37,5'. La durée minimale de 15' concerne moins de 2% des entretiens. 60% des interviews ont duré 40', 23% 60' et 15% 50'.
- La moyenne du temps passé pour répondre aux enquêtes à l'aide de LimeSurvey a été estimée à 20' pour les personnels et 30' pour les étudiants.

### 1.2.4 Des profils très variés

A savoir : dans certains cas, la quantité de personnes correspondant aux pourcentages a été mise entre parenthèses.

• **Les personnels administratifs** : 210 questionnaires (marge d'erreur = 2)

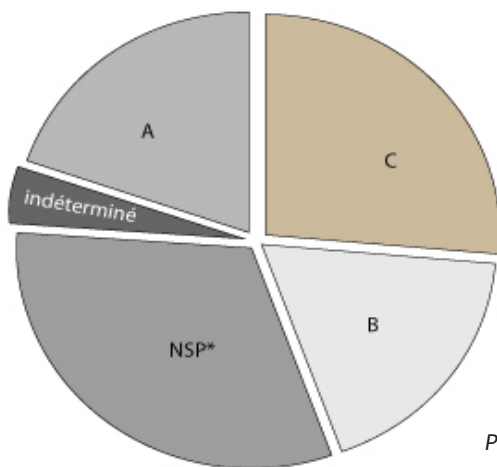
- Typologie par sexe

=> 33,5% (70) NSP

- 51% (107) de femmes
- 15% (31) d'hommes

- Typologie par catégorie

=> 33% (69) NSP



Profil des administratifs

\*NSP : ne se prononce pas

21% (44) catégorie A  
14% (29) catégorie B  
25% (52) catégorie C  
7% (15) de catégories indéterminées  
20% (44) des répondants sont contractuels

Cette répartition, ramenée aux chiffres 2009, nous indique que :

- La répartition femmes/hommes est représentative puisque le taux de féminisation des personnels administratifs était supérieur à 70%
- la répartition des votes par catégorie est cohérente, la catégorie B était la moins représentée et la catégorie C la plus représentée
- Le pourcentage de contractuels est aussi représentatif des personnels, ce dernier représentait 34% des effectifs.

- Typologie par centre / service / pôle :

=>26% (55) NSP

| <b>POLE/SERVICE</b>                      | <b>%</b> | <b>Nombre de personnes</b> |
|------------------------------------------|----------|----------------------------|
| Bibliothèques                            | 10%      | 21                         |
| UFR                                      | 5%       | 10,5                       |
| Institut d'Histoire de l'art<br>Michelet | 4%       | 8,5                        |
| CELSA                                    | 4%       | 8,5                        |
| Direction générale des<br>services       | 3%       | 6                          |
| Institut d'études<br>ibériques           | 3%       | 6                          |
| IUFM                                     | 3%       | 6                          |
| Documentation                            | 3%       | 6                          |
| Services financiers                      | 2%       | 4                          |
| DRH                                      | 2%       | 4                          |
| Services centraux                        | 2%       | 4                          |
| Pédagogie et scolarité                   | 2%       | 4                          |
| Institut de Géographie                   | 2%       | 4                          |
| SCUIO                                    | 2%       | 4                          |
| Maison de la Recherche                   | 2%       | 4                          |
| Administrateur de site                   | 1%       | 2                          |
| Centre d'études Catalanes                | 1%       | 2                          |
| Services de reprographie                 | 1%       | 2                          |

(En dessous de 1% : Appariteurs, service de la Présidence, Hygiène et Sécurité, Formation continue, SAFSE, SUAPS, SEVE, CRI, CIEF, IRCOM, ISHA, Vie étudiante, Système d'information, Informatique, Service culturel, Cuisine, Accueil, Logistique, OIP, Atelier de maintenance, Bureau de la revalorisation, Relations internationales, ADM, Agence comptable, Cellule de pilotage, Études slaves, Institut d'Art et d'Archéologie et Club des enseignants. 3% de réponses n'indiquent que «pôle» ou «service». )

• **Les personnels enseignants:** 184 questionnaires (marge d'erreur=2)

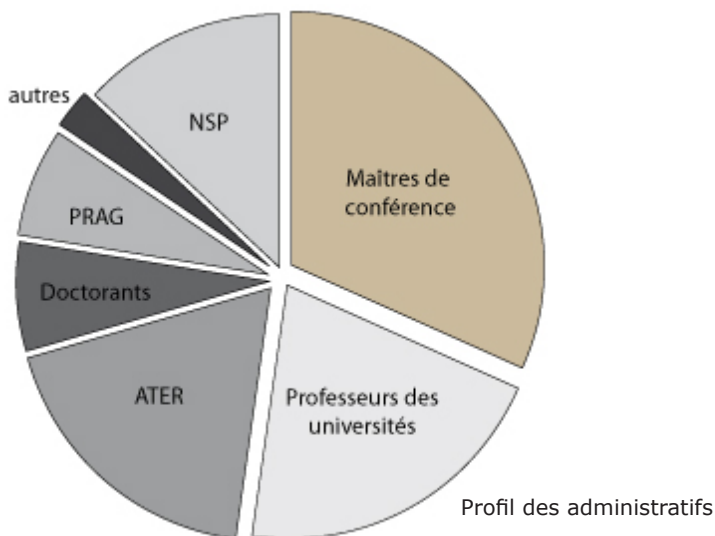
- Typologie par sexe

=>22% (40) NSP

- 42% (77) de femmes
- 37% (69) d'hommes

- Typologie par corps

=>22% (40) NSP



28% (51,5) Maître de Conférences

18% (33) Professeur des Universités

16% (29) ATER

6% (11) Doctorant

6% (11) PRAG

Et aussi : 4% (7,5) d'enseignants 1<sup>er</sup> degré, lectrice, assistant, formateur.

Cette répartition, ramenée aux chiffres 2009, nous indique que :

- La répartition femmes/hommes est moyennement représentative puisque le taux de féminisation des personnels enseignants avoisinait les 30%
- la répartition des votes par corps est cohérente, les maîtres de conférence représentaient plus de la moitié des effectifs

- Typologie par UFR/Collège

A savoir que l'UFR d'Histoire est la plus importante de l'université sur les 21 disciplines proposées.

=>27.6% NSP

| <b>DISCIPLINE</b>                                         | <b>%</b> | <b>Nombre</b> |
|-----------------------------------------------------------|----------|---------------|
| Histoire                                                  | 22%      | 40,5          |
| Littérature française                                     | 8%       | 15            |
| IUFM<br>(Institut Universitaire de Formation des Maîtres) | 5%       | 9             |
| Latin                                                     | 5%       | 9             |
| Études germaniques                                        | 4%       | 7             |
| Musicologie                                               | 4%       | 7             |
| Anglais                                                   | 3%       | 5,5           |
| Langue française                                          | 3%       | 5,5           |
| LEA (Langues étrangères appliquées)                       | 3%       | 5,5           |
| ISHA (Sciences humaines appliquées)                       | 3%       | 5,5           |
| Philosophie                                               | 3%       | 5,5           |
| Celsa                                                     | 3%       | 5,5           |
| Archéologie et Histoire de l'art                          | 3%       | 5,5           |
| Littérature française et comparée                         | 2%       | 4             |
| SUAPS                                                     | 2%       | 4             |
| Géographie                                                | 2%       | 4             |
| Italien et Roumain                                        | 1%       | 2             |
| Histoire de l'art                                         | 1%       | 2             |
| Grec                                                      | 1%       | 2             |
| Sciences de l'Information et de la Communication          | 1%       | 2             |
| Études slaves                                             | 1%       | 2             |

• **Les étudiants** : 2 494 questionnaires (marge d'erreur = 1 à 12)

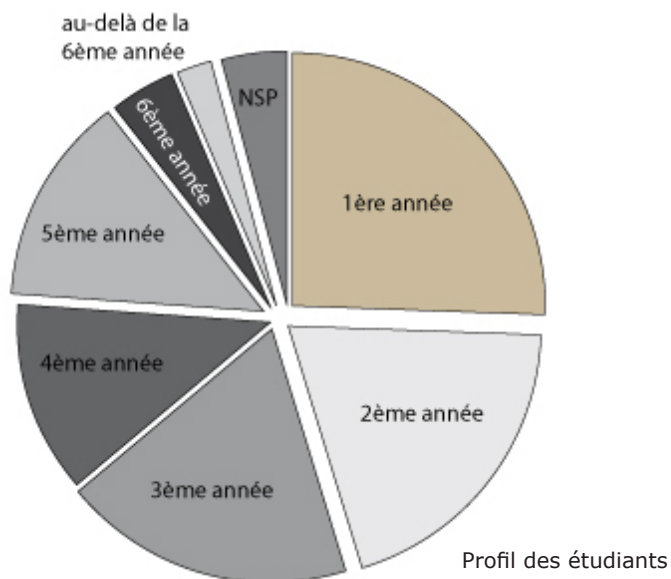
- Typologie par sexe

=>5,5% (137) NSP

- 71% (1771) de femmes
- 23% (574) d'hommes

- Typologie par année d'études

=>4% (100) NSP



25% (623,5) en Licence 1

19% (474) en Licence 2

18% (449) en Licence 3

12% (299) en Master 1

13% (324) en Master 2

4% (100) en Doctorat

2% (50) pour les années 7 et 8, puis moins de 1% par année au-delà de la 8ème (75 étudiants).

### - Typologie par discipline

Un tableau des disciplines proposées par les étudiants représenterait 12 pages en raison de la multitude des bi-cursus, bi-licences, options, et départements décrits.

Disciplines le plus souvent citées :

=>2% (50) NSP

| Discipline                                                      | Quantité d'étudiants |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|
| Aménagement et d'urbanisme                                      | 11                   |
| CELSA                                                           | 15                   |
| Commerce international                                          | 8                    |
| Culture antique et monde contemporain                           | 5                    |
| EEM (Enseignement, Éducation, Médiation) - IUFM                 | 48                   |
| Géographie                                                      | 81                   |
| Géographie aménagement                                          | 7                    |
| Histoire                                                        | 342                  |
| Histoire de l'Art et archéologie                                | 193                  |
| Histoire et géographie                                          | 28                   |
| Histoire-Anglais                                                | 5                    |
| Italien                                                         | 10                   |
| Journalisme                                                     | 5                    |
| Langue française                                                | 48                   |
| LFTI (Langue Française et Technique Informatique)               | 10                   |
| LEA (Langues Étrangères Appliquées)                             | 144                  |
| Lettres classiques                                              | 56                   |
| Linguistique                                                    | 7                    |
| Littérature française et comparée                               | 84                   |
| LLCE (Licence Langues, Littératures, Civilisations Étrangères ) | 14                   |
| LLCE ARABE                                                      | 13                   |
| LLCE allemand                                                   | 11                   |
| LLCE Anglais                                                    | 58                   |
| LLCE ESPAGNOL                                                   | 53                   |
| LLCE langues nordiques norvégien                                | 5                    |
| LLCE russe                                                      | 14                   |
| LMA (Lettres Modernes Appliquées)                               | 408                  |
| Marketing communication publicité                               | 5                    |
| Musique et musicologie                                          | 138                  |
| Philosophie                                                     | 179                  |
| Sciences de l'Information et de la communication                | 7                    |
| Sociologie (appellation paris IV: philosophie sociologie)       | 74                   |
| Urbanisme                                                       | 6                    |

NB: Un centaine d'étudiants étrangers parmi les répondants ont été recensés.

Le regroupement des disciplines par UFR place en tête celle d'Histoire qui n'apparaît pas dans le tableau ci-dessus en raison du nombre de ses offres.

Face aux données de Paris-Sorbonne (<http://www.paris-sorbonne.fr/nos-formations/la-formation-initiale/les-ufr/> - s.d. De mise à jour), la proportion de réponses étudiantes par discipline est cohérente avec la taille des UFR.

### *1.2.5 Analyse du taux d'abstention*

Le refus de participer ou de répondre à l'enquête Paris-Sorbonne peut être interprété comme suit :

- absence d'information ou manque d'explications,
- manque de temps,
- créneaux horaires non compatibles,
- doute sur l'utilisation des résultats,
- souci de la garantie de l'anonymat,
- distance marquée avec son environnement.

La demande systématique de confirmation d'anonymat, constatée au cours des entretiens, souligne la crainte que cette garantie ne soit pas respectée, ce qui explique les taux de NSP (proche des 30%) quant aux informations personnelles (pôle, service, UFR, collège, sexe et statut) chez les personnels. Les taux de NSP des personnels liés aux réponses en général (de 40 à 60%), trouvent leur justification dans l'absence de relation entretenue soit avec le site Sorbonne, soit avec certains services, soit avec les étudiants.

Les taux de NSP chez les étudiants sont très faibles et dépassent rarement 10% quelle que soit la question.

### *1.2.6 Représentativité quantitative et qualitative*

Taux de retour total : 19% de la population de Paris-Sorbonne, représentatif de 100% des pôles, services, UFR et collèges de l'université.

Qualité des réponses aux questions ouvertes : détaillées et appliquées (réel effort de rédaction, peu d'absence de réponse).

### *1.2.7 Champs couverts par les questionnaires*

Les 4 champs que les questionnaires de l'enquête ont permis de couvrir sont :

- les biens, équipements et services
- l'appréciation de son travail
- les relations, la communication et l'écoute
- les attentes et les besoins

Certaines réponses appartiennent à tous les champs, le choix de traiter leurs données dans un champ plutôt qu'un autre est le résultat de la lecture des 290 000 informations en notre possession.

Il a été choisi de présenter différemment les résultats des personnels et ceux des étudiants pour une meilleure compréhension, les étudiants étant «de passage».

### *1.2.8 Une grille de lecture simple et informative*

•**Un barème de notes** : nous avons demandé de **noter** (de 0 à 10 ou de 0 à 5) différents items. 0 étant à chaque fois la plus mauvaise note.

Les plus hautes notes ou taux de participation (1<sup>ère</sup> place) sont sur fond grisé et les notes ou pourcentages arrivant à la seconde place surlignés en jaune.

•**Oui ou non** : la valeur du oui et du non implique un choix radical et met en évidence l'implication des répondants face à une situation de choix. Elle indique, en outre, la valeur donnée aux items concernés.

•**Les commentaires** : l'illustration des réponses affine l'analyse, qui ne saurait être que statistique dans une enquête sur «la qualité de vie».

•**Les attentes** : la formulation des attentes a permis d'analyser la cohérence des réponses et des commentaires.

•**L'indice «qualité de vie à l'université Paris-Sorbonne»** a été établi à partir des items notés.

## 2 FOCUS SUR LES PERSONNELS

Les personnels, en général, n'ont pas répondu à certaines questions. Nous ne pouvons plus parler de craintes concernant la garantie de l'anonymat à ce stade. Nous verrons quelles sont les causes de ces «NSP» au fur et à mesure du développement des résultats.

### 2.1 LES BIENS, SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

Les notes données aux propositions faites dans la question: «Paris-Sorbonne déploie un large éventail d'outils et d'actions visant à l'amélioration du développement personnel et professionnel de chacun, pouvez-vous les classer par importance d'utilisation ?»

*NB : 0 signifie aucune utilisation, voire une parfaite méconnaissance de l'offre.  
=>NSP des personnels : de 28 à 65% selon les items*

#### **Personnels administratifs**

| <b>% - notes</b>    | <b>0</b>  | <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>3</b> | <b>4</b>   | <b>5</b>   | <b>6</b>   | <b>7</b>   | <b>8</b>   | <b>9</b>   | <b>10</b>  |
|---------------------|-----------|------------|------------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Internet            | 1         | 6          | 4          | 1        | 2          | 6          | 5          | 8          | 14         | 4          | 11         |
| Sport               | 10,5      | 3          | 4          | 1        | 3,5        | 7          | 4          | 4          | 8          | 2          | 7          |
| Culture             | 8         | 3          | 0,5        | 3        | 3          | 10         | 6          | 8          | 6          | 3,5        | 4,5        |
| Intranet            | 1         | 5          | 4          | 4        | 3,5        | 5          | 7          | 7          | 10         | 5          | 9          |
| Outils pédagogiques | 12        | 3          | 2          | 2        | 3,5        | 7          | 5          | 9          | 4          | 5          | 3,5        |
| Ateliers            | 23        | 2          | 1          | 1        | 3          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3,5        |
| Santé               | 15        | 5          | 4          | 2        | 1          | 5          | 5          | 6          | 2          | 2          | 7          |
| Bibliothèques       | 10,5      | 2          | 2          | 2        | 2          | 5          | 3          | 6          | 10         | 5          | 8          |
| <b>Moyenne</b>      | <b>10</b> | <b>3,5</b> | <b>2,7</b> | <b>2</b> | <b>2,7</b> | <b>6,1</b> | <b>4,7</b> | <b>6,5</b> | <b>7,1</b> | <b>3,7</b> | <b>6,7</b> |

*Note moyenne: 5,1*

## Personnels enseignants

| % - notes           | 0          | 1          | 2          | 3          | 4          | 5          | 6          | 7          | 8        | 9          | 10         |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|------------|
| Internet            | 0,5        | 17         | 8          | 9          | 2          | 5          | 2          | 1          | 4        | 1          | 6,5        |
| Sport               | 4          | 2          | 3          | 0,5        | 1          | 6,5        | 2          | 1          | 4        | 2          | 9          |
| Culture             | 4          | 2          | 0,5        | 4          | 5          | 9          | 5          | 3          | 3        | 3          | 3          |
| Intranet            | 0          | 10         | 12         | 11         | 3          | 3          | 4          | 3          | 6        | 2          | 3          |
| Outils pédagogiques | 3          | 4          | 2          | 1          | 3          | 9          | 5          | 5          | 3        | 1          | 3          |
| Ateliers            | 3          | 4          | 0,5        | 2          | 0,5        | 5          | 2          | 4          | 5        | 3          | 6,5        |
| Santé               | 8          | 4          | 0,5        | 1          | 0          | 4          | 1          | 1          | 2        | 2          | 11,5       |
| Bibliothèques       | 1          | 9          | 11         | 6,5        | 7          | 4          | 0,5        | 3          | 5        | 3          | 5          |
| <b>Moyenne</b>      | <b>2,9</b> | <b>6,5</b> | <b>4,7</b> | <b>4,3</b> | <b>2,7</b> | <b>5,7</b> | <b>2,7</b> | <b>2,6</b> | <b>4</b> | <b>2,1</b> | <b>5,9</b> |

Note moyenne : 5,06

Malgré le taux d'abstention très élevé de réponses à cette question, il apparaît clairement que les personnels administratifs n'utilisent pas (ou ne connaissent pas) la majorité des offres, exception faite du réseau virtuel (contrairement aux personnels enseignants).

Les offres méconnues sont liées aux statuts de certains personnels qui n'accèdent pas au réseau virtuel.

Le service «santé» semble exister pour une frange étroite des personnels occupant un poste dit «à risque». Pour les autres, une visite médicale dans le meilleur des cas et en 30 ans parfois.

Les «bibliothèques» ne sont que très peu utilisées par les personnels, et comme pour les services «sport» et «culture», cela tient plus du choix personnel.

Les horaires sont-ils une des causes de non utilisation de certaines offres ?

De toute évidence un service «à la carte» augmenterait le taux de participation aux activités sportives et culturelles, mais beaucoup de personnels pratiquent un sport en dehors de l'université et préfèrent les activités culturelles entre amis plutôt qu'entre collègues.

Quelques personnels apprécieraient néanmoins des grilles horaires plus larges, même s'ils doutent d'avoir le temps et l'envie de se déplacer à l'heure du déjeuner ou après leur journée de travail: participer à l'une de ces activités après la journée de travail reviendrait à faire des heures supplémentaires.

### Les tarifs sont-ils une des causes de non utilisation de certaines offres ?

Les personnels sont reconnaissants des efforts faits à cet égard, mais préféreraient des réductions aux activités qu'ils choisissent dans le cadre de leur vie privée.

Cette question a souvent soulevé, en entretien individuel, l'idée d'un comité d'entreprise ou d'un guichet ouvert.

Le taux de «NSP» ici pourrait s'expliquer par la séparation claire entre «vie privée» et «vie universitaire» et aussi par la particularité du travail de l'enseignant (mobilité entre les sites).

#### *2.1.1 Vertus du réseau virtuel : messagerie, Intranet, Internet, MOODLE*

La messagerie Paris-Sorbonne est devenue un outil de référence pour communiquer et s'informer. Toutefois, 22,2% des enseignants lui préfèrent leur messagerie personnelle, contre 3,8% du personnel administratif.

Cela s'explique d'abord par une différence majeure d'activité, les personnels enseignants sont plus nomades, mais aussi par des problèmes d'espace de travail, au sens physique (bureau) et numérique (ergonomie, spams, stockage...).

L'IUFM et le CELSA n'utilisent pas la messagerie paris-sorbonne.fr ; ils se connectent à leur réseau en général, ils ont leurs outils propres, dont ils sont satisfaits.

Ils regrettent néanmoins le manque de partage d'informations sur leur portail.

« Quelles sont les 4 premières raisons qui incitent les personnels à consulter l'Intranet et l'Internet Paris-Sorbonne ? »):

| <b>Utilisations</b>           | <b>Personnels<br/>Enseignant</b> | <b>Personnels<br/>Administratif</b> |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Consulter les actualités      | 35                               | 44                                  |
| Rechercher des renseignements | 44,00%                           | 45,00%                              |
| Trouver des évènements        | 6,50%                            | 11,00%                              |
| Se documenter                 | 16,80%                           | 23,50%                              |
| Informar                      | 11,50%                           | 25,00%                              |
| Communiquer                   | 17,00%                           | 17,50%                              |
| Partager                      | 5,00%                            | 9,00%                               |
| Imprimer des formulaires      | 36,00%                           | 27,00%                              |
| Télécharger des documents     | 20,00%                           | 25,00%                              |

Soulignons que, si ce service permet de se « renseigner » et de rester informé (les personnels se connectent de chez eux pour consulter leur messagerie ou pour suivre l'actualité de leur université), il ne permet en aucun cas de communiquer.

Cet aspect des choses est un handicap majeur pour travailler en équipe vu l'organisation des lieux. Handicap qui aura une incidence sur le travail des étudiants, d'autant que MOODLE est considéré par toute la communauté enseignante (83%) comme non indispensable.

Les critiques à son égard vont de l'absence de formation à son utilisation jusqu'à une interface «*rédhibitoire*» mais personne ne souhaite participer à son amélioration (97%).

Les personnels s'accordent pour reconnaître que le réseau offre «*un bon annuaire*» et de «*bonnes bases de données*».

Les personnels administratifs ont un rapport très différent aux NTIC. Pour eux, il s'agit d'un outil de travail à part entière et leurs critiques sont davantage de l'ordre des problèmes de maintenance ou de matériel, mais pas d'utilisation.

### *2.1.2 Un environnement pas si accueillant*

Quant à la praticabilité de Paris-Sorbonne, 43,45% des personnels interrogés répondent qu'il est facile de se perdre et 26,6% que l'on ne s'y retrouve pas. A l'exception de certaines personnes qui trouvent cette signalétique «*poétique*», les principales remarques émises sont «*le manque de panneaux indicateurs*», «*le manque de plans des sites*», «*la complexité administrative*» et «*l'absence d'organisation des salles*».

Les personnels enseignants sont demandeurs d'espaces de travail et si possible «*décents*».

### *2.1.3 Bilan d'étape*

La collégialité, le dialogue et les échanges entre les personnels de l'université seront souvent présentés comme une réelle attente mais la majorité des personnels ne se sent pas concernée par le sport, les ateliers, les formations et les missions.

Par ailleurs, les personnels enseignants refusent d'utiliser les NTIC de Paris-Sorbonne parce qu'ils ne sont pas «*intuitifs*». Pour une université éclatée sur 15 sites et ne disposant que de très peu d'espaces de convivialité, le recours aux NTIC est une alternative sur mesure pour créer un tissu social, lien indispensable à la production de biens et services.

Le champ actuel des biens, services et équipements n'améliore en rien la qualité de vie des personnels.

Notons qu'il y a de grandes différences en la matière entre les écoles internes (CELSA, IUFM), le site de Malesherbes, la Maison de la Recherche, les Instituts et les sites de la Sorbonne, Championnet et Clignancourt : les écoles internes utilisent leur propre réseau virtuel et outils pédagogiques ; les missions sont quant à elle assez confidentielles ; plusieurs membres des personnels n'accèdent pas au réseau virtuel de par leur fonction.

## 2.2 RELATION AU TRAVAIL

Les personnels enseignants décrivent leur UFR/Collège avec des termes tels que «pas de place pour travailler», «pas de contact», «pas de bureau pour recevoir les étudiants ou travailler entre collègues». Certains ont tout de même évoqué une relative «bonne ambiance».

Pour les personnels administratifs, en revanche, les descriptions sont longues, complètes et il n'est pas rare d'entendre parler de «bonne équipe» et de «bonne ambiance». Ce constat ne signifie pas que les personnels administratifs sont plus heureux à Paris-Sorbonne que les personnels enseignants mais plutôt que la sédentarisation soude une équipe. Les administratifs déplorent le manque de contacts avec les enseignants, voire l'absence totale de bon contact avec eux.

Le travail en groupe, les réunions sont autant d'occasions d'écoute, de partage et favorisent l'épanouissement de chacun. Ces séances de réflexion en commun participent au rapprochement des personnels administratifs et enseignants.

Réponses à la question «Travaillez-vous en équipes sur des projets évènementiels, éducatifs et institutionnels ?» :

| <b>%</b> | <b>Évènementiels</b> | <b>Éducatifs</b> | <b>Institutionnels</b> | <b>Autres</b>                |
|----------|----------------------|------------------|------------------------|------------------------------|
| PE       | 18                   | 36               | 24,5                   | Projet de recherche<br>(11%) |
| PA       | 22                   | 27               | 24                     | En général<br>(7%)           |

Ces résultats ne sont pas encourageants dans l'optique d'une dynamique d'échange et de contact entre personnels administratifs et enseignants.

La participation des personnels aux offres de Paris-Sorbonne (0=pas de participation):

## Personnels administratifs

| % - notes           | 0           | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        | 6          | 7        | 8        | 9        | 10       |
|---------------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|
| Formation           | 3           | 3,5      | 5        | 4        | 5        | 8        | 4          | 5        | 10       | 5        | 6        |
| Missions            | 20          | 3        | 2        | 2        | 2        | 5        | 2          | 5        | 4        | 2        | 5        |
| Intranet            | 1           | 5        | 4        | 4        | 3,5      | 5        | 7          | 7        | 10       | 5        | 9        |
| Outils pédagogiques | 12          | 3        | 2        | 2        | 3,5      | 7        | 5          | 9        | 4        | 5        | 3,5      |
| Groupe de travail   | 23          | 3        | 2        | 3        | 2        | 5        | 1          | 3        | 3,5      | 3        | 5        |
| Bibliothèques       | 10,5        | 2        | 2        | 2        | 2        | 5        | 3          | 6        | 10       | 5        | 8        |
| <b>Moyenne</b>      | <b>11,5</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>6</b> | <b>3,5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>4</b> | <b>6</b> |

Note moyenne : 4,91

## Personnels enseignants

| % - notes           | 0          | 1          | 2          | 3        | 4           | 5          | 6           | 7        | 8          | 9          | 10       |
|---------------------|------------|------------|------------|----------|-------------|------------|-------------|----------|------------|------------|----------|
| Formation           | 4          | 5          | 2          | 3        | 4           | 7          | 4           | 5        | 3          | 2          | 4        |
| Missions            | 3          | 3          | 4          | 7        | 5           | 8          | 3           | 5        | 2          | 2          | 2        |
| Intranet            | 0          | 10         | 12         | 11       | 3           | 3          | 4           | 3        | 6          | 2          | 3        |
| Outils pédagogiques | 3          | 4          | 2          | 1        | 3           | 9          | 5           | 5        | 3          | 1          | 3        |
| Groupe de travail   | 4          | 3          | 3          | 2        | 0,5         | 2          | 3           | 2        | 3          | 5          | 7        |
| Bibliothèques       | 1          | 9          | 11         | 6,5      | 7           | 4          | 0,5         | 3        | 5          | 3          | 5        |
| <b>Moyenne</b>      | <b>2,5</b> | <b>5,5</b> | <b>5,5</b> | <b>5</b> | <b>3,75</b> | <b>5,5</b> | <b>3,25</b> | <b>4</b> | <b>3,5</b> | <b>2,5</b> | <b>4</b> |

Note moyenne : 4,76

La participation aux offres de Paris-Sorbonne est encore trop faible pour satisfaire l'esprit d'équipe.

Les missions entrent dans le champ des exceptions : elles peuvent créer un sentiment de « jalousie » et semblent creuser le fossé entre les personnels administratifs et enseignants, voire entre les enseignants eux-mêmes.

Néanmoins les groupes de travail (comme les réunions) qui ne dépendent que de la volonté de réunir les équipes, existent peu au sein du corps administratif.

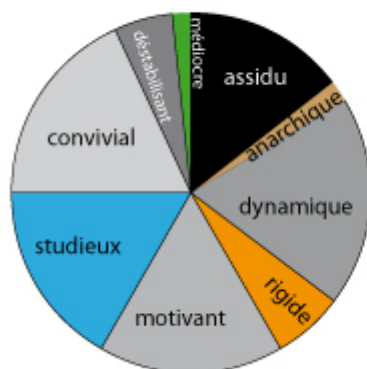
La formation est un des services appréciés au sein de Paris-Sorbonne. Ce service qui répond à une attente individuelle (le plus souvent) et favorise le sentiment de reconnaissance.

Le taux moyen de refus de formation est de 5% mais peu de demandes sont faites : 42,5% des personnels administratifs et seulement 17% des personnels enseignants.

## 2.3 UNE AMBIANCE DE TRAVAIL EQUILIBREE

Les termes associés par les personnels administratifs à leur environnement de travail

**Pôle - Service**

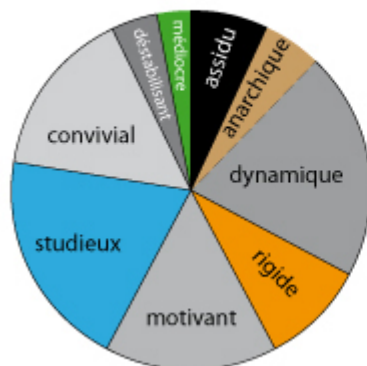


**Paris-Sorbonne**



Les termes associés par les personnels enseignants à leur environnement de travail

**UFR- Collège**



**Paris-Sorbonne**



Une ambiance jugée plutôt meilleure au sein des services qu'au sein de Paris-Sorbonne.

Les différences ne sont pas significatives, exceptées la convivialité quasi absente au sein de l'université de l'avis des enseignants et l'anarchie plus présente de l'avis des personnels administratifs. La rigidité de Paris-Sorbonne a été associée à *«l'inflexibilité de l'administration»*.

D'autres termes ont été proposés pour définir l'ambiance à Paris-Sorbonne et ses services : *«chaotique»*, *«exigeante»*, *«familiale»*, *«cloisonnée»*, *«en mouvement»*, *«division»* *«transparence»* et *«procédure»*.

*«Paris-Sorbonne est une grande famille»* est revenu à plusieurs reprises lors des entretiens. En particulier de la part de personnels qui y ont été étudiants. C'est d'ailleurs l'une des contradictions des résultats de cette enquête : d'un côté, on reproche l'absence d'esprit d'équipe, de l'autre, on parle d'environnement familial.

### 2.3.1 L'enseignement à Paris-Sorbonne vu par les personnels

Pour 21,1% des personnels interrogés, Paris-Sorbonne offre un enseignement de type «démocratique» et pour 17% un enseignement «d'excellence».

Encore une fois, le taux de NSP est important, les personnels ne s'identifient pas à cette vision de leur université. 79% des personnels ont suggéré d'autres termes pour qualifier l'enseignement de Paris-Sorbonne. Parmi eux et en tête de liste: enseignement «moyen», suivi «de Lettres», «de qualité», «élitiste», «académique» et «traditionnel».

L'étiquette d'université «d'excellence» semble plus volontiers tenir à la notoriété de Paris-Sorbonne (image et réputation représentent 5% des suggestions) qu'à son offre actuelle.

Au cours des entretiens, le terme de démocratie a été évoqué dès lors que l'on évoquait les droits d'inscription. Sinon, il était d'emblée remis en question.

La perception de l'enseignement est divisée : les enseignants qui expliquent l'absence d'excellence par un *«recrutement»* inadapté dans les premières années d'études et les personnels administratifs l'expliquent par l'absence cruelle de soutien aux étudiants de celles-ci.

### 2.3.2 L'intégration des étudiants vue par les personnels

La note moyenne donnée à l'intégration des étudiants est de 5,61 sur 10. Et les notes en dessous de la moyenne ont été réservées aux étudiants de L1 et L2.

Les personnels reconnaissent ne pas participer à l'intégration des étudiants des 2 premières années et cela se confirme par le premier conseil qu'ils donneraient à un étudiant qui arrive à Paris-Sorbonne :

=>45% NSP

| %                    | Aller sur le site Internet Paris-Sorbonne | Lire la documentation | Intégrer un groupe d'étudiants | Rejoindre une de leurs organisations | S'inscrire à plusieurs activités |
|----------------------|-------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Enseignant</b>    | 33                                        | 30                    | 23                             | 6,5                                  | 12,5                             |
| <b>Administratif</b> | 35                                        | 20,5                  | 15                             | 4                                    | 6                                |

Paradoxe : des enseignants refusant les outils virtuels de Paris-Sorbonne les recommandent expressément aux étudiants.

Les personnels dans leur ensemble ne favorisent pas spontanément la relation entre étudiants et les autres propositions qu'ils ont faites non plus :

- aller à la rencontre des enseignants,
- aller à la rencontre des personnels,
- réfléchir à ce que signifie l'enseignement supérieur et à ce que l'on souhaite concrètement en faire,
- ne pas se décourager,
- travailler,
- fréquenter les bibliothèques,
- s'ouvrir aux autres,
- s'intéresser au tutorat.

Les personnels en relation avec les étudiants semblent se désengager, de ceux des 2 premières années en tout cas, laissant à penser que les personnels ont atteint un certain seuil de «démotivation».

### 2.3.3 Bilan d'étape

Les personnels ne se sentent pas concernés par les biens, équipements et services car d'une part ils «ont une vie ailleurs» et d'autre part, ils ne répondent pas aux besoins de certains d'entre eux.

Ils n'ont pas un avis franchement mauvais sur leur service (pôle, UFR, collège).

Ils ne s'impliquent pas pour accompagner les étudiants des deux premières années qu'ils jugent en difficulté.

L'enseignement est finalement lui aussi jugé «moyen».

Les personnels ont tendance à appréhender leur travail comme une activité personnelle, individuelle et non ouverte aux autres et pour les autres.

Il n'y a pas d'activité en commun, en terme de détente ou de travail ; «l'effet boule de neige» se répercute sur les étudiants. Un effet qui part «d'en haut», et qui tient en un mot : cohésion.

L'investissement individuel des personnels, seuls face à leur mission de service public, ne peut pas être dû à la seule motivation.

Si la relation à son travail chez les personnels est bonne, l'entité Paris-Sorbonne souffre du cloisonnement de ses corps de métier.

## 2.4 LES RELATIONS, LA COMMUNICATION, L'ÉCOUTE

Lorsque nous avons demandé aux personnels de nous citer les espaces, voire les occasions, où ils rencontrent d'autres membres du personnel, «l'évènement» (Galette des rois, arbre de Noël, fête de l'université...) a été mentionné en premier par 8,5% des personnels.

Arrivent loin derrière les lieux de convivialité, la cantine et la cuisine (2,8%) puis les lieux de passage et/ou de travail, couloirs et bibliothèques (1,9%), Club des enseignants, le service courrier, le service reprographie, un bureau et l'extérieur (moins de 1%).

Quelques personnes s'inquiètent de ne rencontrer que «l'annuaire électronique».

Rappelons que les personnels utilisent très peu le réseau virtuel pour :

Informar : PE (11,5%) PA (25%)

Communiquer : PE (17%) PA (17,5%)

Partager : PE (5%) PA (9%)

A la question ouverte *«Qu'espérez-vous de Paris-Sorbonne dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie ?»*, les attentes exprimées sont :

- davantage de communication transversale,
- avoir l'occasion de rencontrer les personnels des autres sites,
- avoir une réunion de temps en temps avec la direction,
- disposer d'une bonne information (tant sur le site Internet que sur le lieu de travail),
- ne pas oublier que Paris-Sorbonne est une université : elle ne doit donc pas se limiter à être un lieu de travail, elle doit aussi servir de lieu d'échange,
- développer l'esprit d'équipe,
- davantage de solidarité.

### 2.4.1 *Bilan d'étape*

Si les conditions, en terme d'espaces, ne sont pas réunies pour favoriser les échanges, si les facilités mises à la disposition des personnels ne sont pas utilisées et si le travail en équipe se fait rare, la relations aux autres, la communication et l'écoute ne sont pas non plus au rendez-vous. Quant aux événements, perçus comme une bonne «occasion» pour faire de nouvelles rencontres, ils n'ont malheureusement que peu d'effets, les personnels n'ayant aucun moyen d'identifier les participants.

Le manque d'occasions pour favoriser les contacts, l'absence de concertation, d'information, d'écoute sont des éléments qui relèvent des Ressources Humaines pour la plupart.

Concernant les espaces favorables aux rencontres, ils sont soit «virtuels», soit «évènementiels» et donc peu propices à nouer des contacts.

La politique de Paris-Sorbonne a la vertu d'accorder une grande autonomie aux différents personnels. Mais compte tenu des difficultés générales, cette autonomie a ses inconvénients puisqu'elle engendre un désengagement individuel lié à l'absence de projet commun.

## 2.5 LES ATTENTES ET LES BESOINS

Afin d'améliorer la qualité de vie au sein de Paris-Sorbonne, des services, des pôles, des UFR, des collèges et la qualité de vie individuelle, les personnels ont proposé une multitude d'expressions :

| <b>% de réponses<br/>(quantité<br/>d'expressions)</b> | <b>Pour Paris-<br/>Sorbonne</b>          | <b>Pour votre<br/>service/pôle/<br/>collège/UFR</b> | <b>Pour vous</b>                       |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Enseignants</b>                                    | 46 (1 696<br>expressions<br>différentes) | 45,5 (3 776<br>expressions<br>différentes)          | 54 (695<br>expressions<br>différentes) |
| <b>Administratifs</b>                                 | 55 (2 570<br>expressions<br>différentes) | 55 (802<br>expressions<br>différentes)              | 59 (722<br>expressions<br>différentes) |

Les personnels attendent beaucoup de Paris-Sorbonne et le taux de NSP est ici un des plus faibles. Plus d'une personne sur deux nous a fait part d'une attente dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au sein de Paris-Sorbonne.

Quant au libellé précis de ces attentes, il varie d'un site à l'autre. Ainsi l'IUFM souligne que l'accueil des personnes handicapées «*laisse à désirer ou est à revoir*». Quant au CELSA, il n'aborde que l'idée des tickets-restaurant et souhaite moins de rétention d'informations et davantage de transparence.

Les personnels des Instituts (Ibérique, de langue Slaves...) et de la Maison de la Recherche citent, eux aussi, l'idée du ticket-restaurant. Ils soulignent également que leurs conditions de travail sont assez enviables, même si quelques efforts pourraient encore être faits (matériel, relationnel). Ces personnels aimeraient par ailleurs se sentir mieux intégrés dans l'entité, tout en craignant de perdre de leur autonomie.

Le site Sorbonne est en travaux et beaucoup espèrent qu'une partie de leurs attentes sera comblée, notamment en ce qui concerne l'hygiène des lieux publics. Quant au cadre de vie en général, il est jugé «*vétuste*», «*indécent*» et «*insalubre*». Si bien qu'il ne donne pas envie de se rendre sur son lieu de travail.

Le site Clignancourt est également en travaux. Toutefois, il semblerait que les perspectives soient moins anxiogènes que sur le site Sorbonne. En effet, à Clignancourt, le projet de campus est clairement avancé tandis que sur le site Sorbonne les objectifs sont moins bien définis.

### 2.5.1 Les attentes les plus exprimées

Parmi ces attentes, en marge de celles vues dans « Les relations, la communication, l'écoute », citons :

- une cafétéria,
- un comité d'entreprise,
- des lieux de convivialité,
- des évaluations des enseignants et des directions,
- moins d'inégalités,
- trouver une solution au problème expérience/ancienneté/catégorie/tâches/salaire (catégories C qui effectuent des tâches B avec des années d'ancienneté et un BAC+ 4 ou 5), valider les acquis et justifier alors le passage en catégorie supérieure,
- calendrier (ou horaires) plus adapté pour faciliter l'accès des personnels administratifs aux offres sportives et culturelles,
- des locaux propres et agréables (mettre davantage de verdure, par exemple),
- des bureaux ou des salles de réunion,
- des maquettes de cours claires,
- une meilleure information sur les possibilités d'évolution ou de changement de poste,
- élargir l'offre de formation,
- une signalétique digne de ce nom,
- des tickets-restaurant,
- du matériel (audio-vidéo, ordinateur) accessible, en état de marche et de meilleurs services techniques,
- des outils de communication performants (Wifi, Extranet, Intranet).

*Rappel des attentes vues dans «Les relations, la communication, l'écoute» :*

- *davantage de communication transversale,*
- *avoir l'occasion de rencontrer les personnels des autres sites,*
- *avoir une réunion de temps en temps avec la direction,*
- *disposer d'une bonne information (tant sur le site Internet que sur le lieu de travail),*
- *ne pas oublier que Paris-Sorbonne est une université : elle ne doit donc pas se limiter à être un lieu de travail, elle doit aussi servir de lieu d'échange,*
- *développer l'esprit d'équipe,*
- *davantage de solidarité.*

## 2.5.2 *L'implication du personnel des bibliothèques*

Le personnel de bibliothèque pense pouvoir servir de référent (en «partenariat» avec les secrétariats d'UFR) à plusieurs des attentes émises par leurs collègues de Paris-Sorbonne). Ils citent notamment l'accueil des étudiants, les NTIC, ainsi que la réalisation de certains documents d'information.

## 2.5.3 *En quête de reconnaissance*

### - Ce qui dépend du Ministère

Les salaires, la revalorisation des catégories et la validation des acquis.

### - Ce qui dépend de Paris-Sorbonne

La reconnaissance, qu'elle passe par l'écoute ou le salaire, est l'attente principale. Des réponses lui sont apportées par d'autres attentes, comme l'organisation de réunions, une présentation des personnels sur l'Intranet, des évaluations, des stages, ou encore un soutien pour des projets de recherche, de reconversion ou autre appel d'offres internes.

La reconnaissance passe aussi par des attentes plus matérielles: des lieux de travail, de convivialité, du matériel en état de marche, des services accessibles, des informations claires (orientation, plans, cursus, activités diverses...) et une offre virtuelle à la fois efficace et pratique.

Sur le site Sorbonne, le manque d'espace est un problème, il n'y a pas de place pour travailler ni pour déjeuner.

### - Ce qui dépend de chacun

L'attente parfois exprimée : «être bien moralement», témoigne d'un mal être individuel et la réponse à apporter ne réside pas exclusivement dans l'amélioration de la qualité de vie au sein de Paris-Sorbonne. Néanmoins, celle-ci peut contribuer à aggraver la situation si l'on considère la place occupée par le travail tout au long d'une vie et l'importance des relations professionnelles. Un service «santé» aurait toute sa légitimité.

#### 2.5.4 Bilan d'étape

Les attentes qui unissent les personnels relèvent essentiellement de l'absence d'esprit communautaire et de la répartition du budget.

Plusieurs personnes interviewées ont suggéré la mise en place d'un véritable «*plan stratégique*» alimenté chaque année par «*des études de besoins et des bilans d'actions*».

Le succès de cette enquête, de par son taux de réponses et leur qualité, confirme l'intérêt et la motivation des personnels à vouloir s'engager dans une réelle réforme de la qualité de vie au sein de leur université.

Or l'accueil et le suivi des étudiants dépendent directement de la qualité de vie des personnels de l'université. Preuve en est avec ce témoignage : *«Il serait souhaitable de ne pas perdre de vue qu'une université est là pour et grâce aux étudiants. Il serait important de les intégrer pleinement et faire de l'université un lieu d'échange aussi bien qu'un lieu de travail. Les enseignements sont de qualité mais les étudiants sont perdus et il est difficile de s'intégrer dans des promotions où les effectifs dépassent la centaine. De ce fait, les étudiants n'ont pas de «classe», voient rarement les mêmes étudiants. Il serait bon d'organiser des semaines de rentrée où les étudiants peuvent se rencontrer. En effet, cela favoriserait le travail en groupe. D'un point de vue scolaire comme d'un point de vue personnel, les étudiants gagneraient à retrouver une dimension humaine au sein de l'université».*

### 3 FOCUS SUR LES ÉTUDIANTS

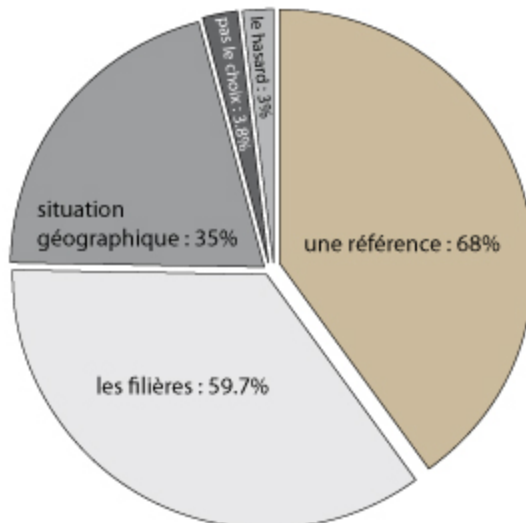
Si la qualité de vie des personnels dépend de plusieurs paramètres indépendants de Paris-Sorbonne, il en est de même pour les étudiants. En effet, ressources, informations et capacités individuelles ne relèvent pas toujours de la seule responsabilité de l'université. Par ailleurs, si la qualité de vie des personnels est plutôt «moyenne», cela aura forcément un retentissement sur celle des étudiants.

Le choix d'analyse adopté lors du dépouillement des réponses des 2 496 étudiants qui ont répondu sur internet, reprend le schéma appliqué aux personnels. Il s'agit ainsi d'obtenir des indices de qualité de vie pouvant servir de référents à une démarche corrective.

Comme pour les personnels, un questionnaire a été élaboré par «onde oscillante» (la somme de réponses élémentaires nécessaires au calcul de leur répartition), les champs de réponse ont ainsi pu être déterminés. Il s'agit d'observer les événements face à une situation et de déterminer alors si la situation est responsable de l'évènement observé ou s'il est la conséquence d'une autre situation. C'est la somme des événements qui définit les situations à observer. Une fois que ces situations sont ressorties et que leur cohérence avec les champs d'analyse est confirmée, reste à y répartir les événements concernés.

Quant à la grille d'interprétation, elle est calquée sur celle des personnels et utilise le même principe de notation (de 0 à 10 ou 5 ; 0 étant la plus mauvaise notation) et de choix (oui-non). Les analyses sont interprétées à partir de statistiques et de commentaires.

Constat de départ : Pourquoi choisir Paris-Sorbonne ?



Paris-Sorbonne bénéficie d'une bonne image et l'idée que se fait un futur étudiant de cette université se résume à : «forte impression portée par sa réputation historique et son emplacement».

Parmi les autres intérêts liés à Paris-Sorbonne, les étudiants interrogés parlent de bi-cursus, de «prépa», du CELSA ou de convention.

*Inscription, le premier contact avec la réalité* : nous avons demandé aux étudiants de décrire leur inscription et de noter les améliorations qui pouvaient être faites.

En tête des descriptifs : «très compliquée pour la première inscription», suivie d'une «longue file d'attente» et d'un accueil parfois très mal vécu, surtout après de nombreux allers-retours pour compléter un dossier.

1 étudiant sur 20 trouve que son inscription s'est bien passée, soit parce qu'il ne s'agissait pas de sa première inscription, soit parce qu'elle s'est déroulée *via* des modèles moins classiques (échange universitaire, étudiant étranger, double cursus) ou encore parce que l'étudiant s'était bien renseigné en amont.

Choix des étudiants concernant les améliorations qu'ils souhaiteraient pour faciliter les inscriptions :

=>moins de 10% de NSP

| % - notes                    | RDV         | Internet  | Courrier  | Horaires    |
|------------------------------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| <b>0</b>                     | 11          | 4         | 14        | 5           |
| <b>1</b>                     | 8           | 5         | 1         | 5           |
| <b>2</b>                     | 15          | 7         | 19        | 9           |
| <b>3</b>                     | 2           | 13        | 22        | 15          |
| <b>4</b>                     | 18          | 18        | 16        | 18          |
| <b>5</b>                     | 21          | 48        | 12        | 41          |
| <b>Moyenne des % de vote</b> | <b>12,5</b> | <b>16</b> | <b>14</b> | <b>15,5</b> |

L'usage d'Internet et l'élargissement des plages horaires sont plébiscités.

Une fois inscrit à Paris-Sorbonne, quelles sont les priorités de l'étudiant ?

|   | sport-culture | Entrer dans une organisation d'étudiants | Trouver des blogs d'enseignants et/ou d'étudiants | Se renseigner sur ses études | Se renseigner sur les débouchés de ses études | Aller sur Facebook |
|---|---------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------|
| % | 27            | 5                                        | 8                                                 | 70                           | 50                                            | 10                 |

NB : La réponse «autre» a été utilisée par plus de 20% des étudiants pour évoquer le fait d'«aller en cours» et/ou «comprendre l'organisation de Paris-Sorbonne et de son cursus».

Près de 70% des étudiants, une fois inscrits à Paris-Sorbonne, vont se renseigner sur leurs études et les débouchés que celles-ci proposent. Ce constat lève le voile sur un problème de pré-information, voire de pré-orientation, peu ou pas comblé par les forums de rentrée. Forums que les étudiants notent d'ailleurs assez sévèrement (les forums de rentrées ont été associés aux réunions d'information d'après leurs commentaires) :

| <b>% - notes</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>10</b> |
|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Forums de rentrée | 9        | 0        | 7        | 7        | 6        | 22       | 10       | 9        | 4        | 1        | 1         |

*Note moyenne : 4,33*

### 3.1 BIENS, SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

Pour les étudiants, les conditions de travail ne pourront être facilitées que s'ils ont:

du personnel présent pour les accompagner et les aider dans leurs formalités, leur organisation, leurs projets personnels, leur cursus universitaire ;  
des lieux de vie où il leur sera possible de rencontrer d'autres étudiants ;  
des salles de travail ;

une information complète sur les coûts, services, équipements et sur l'organisation de leur université.

Un environnement favorable passe aussi par des lieux de détente, de restauration, des activités offrant de nouvelles occasions de rencontres au-delà du seul cursus universitaire.

#### 3.1.1 Quel service rendu en terme d'information ?

La majorité des étudiants arrivent peu ou pas informés sur leurs études. Ils ont donc une attente importante en matière d'information. Or cette attente paraît moyennement satisfaite :

15,73% de 0 et 7,10% de 10, sans pic particulier lié à un niveau d'étude.

| % - notes          | 0         | 1          | 2          | 3        | 4        | 5         | 6        | 7          | 8        | 9        | 10       |
|--------------------|-----------|------------|------------|----------|----------|-----------|----------|------------|----------|----------|----------|
| Accueil            | 8         | 6          | 9          | 10,5     | 11       | 16        | 12       | 12         | 7        | 2        | 1,5      |
| Information        | 10        | 6,5        | 15         | 13       | 14,5     | 16        | 9        | 7          | 4        | 1        | 1        |
| Documentation      | 19        | 3,5        | 7          | 7        | 7        | 16,5      | 8        | 9          | 6,5      | 3        | 3,5      |
| Internet           | 5         | 1,5        | 2,5        | 3        | 3        | 9         | 7,5      | 13         | 19,5     | 10       | 21       |
| Portail étudiant   | 6         | 2          | 3          | 3,5      | 3        | 11        | 9        | 14         | 17,5     | 9        | 15,5     |
| Journaux étudiants | 47        | 7,5        | 9          | 6        | 5        | 8         | 3,5      | 2,5        | 1,5      | 1        | 1        |
| <b>moyenne</b>     | <b>16</b> | <b>4,5</b> | <b>7,5</b> | <b>7</b> | <b>7</b> | <b>13</b> | <b>8</b> | <b>9,5</b> | <b>9</b> | <b>4</b> | <b>7</b> |

Note moyenne : 4,64

L'information et la documentation nécessitent absolument une amélioration. En revanche, les services Web sont très bien notés.

### 3.1.2 Quel service rendu par l'organisation des lieux ?

Nonobstant les particularités actuelles (travaux) et les particularités générales (dispersion des enseignements), il n'est pas simple du tout de se repérer géographiquement au sein de Paris-Sorbonne :

| % - notes                                | 0  | 1 | 2    | 3    | 4  | 5    | 6 | 7 | 8 | 9 | 10  |
|------------------------------------------|----|---|------|------|----|------|---|---|---|---|-----|
| Circulation/<br>éloignement/<br>distance | 10 | 7 | 12,5 | 12,5 | 11 | 14,5 | 8 | 8 | 6 | 2 | 2,5 |

*Note moyenne : 4*

Plus de 10% des étudiants utilisent la note 0 et les plus mauvaises notes sont le plus souvent données. Or avoir du mal à se repérer sur son lieu de travail peut contribuer à le désertier et ne pas inciter à la ponctualité.

### 3.1.3 Quelle utilisation des services en général ?

=>NSP moyen : 50%

|          | Scolarité           | SUAPS                 | CROUS               | Bureau des stages | bibliothèques        |
|----------|---------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|----------------------|
| <b>%</b> | 24                  | 20,5                  | 41                  | 16,5              | 81                   |
|          | Assistants sociales | Restauration étudiant | Médecine préventive | SCIUO             | Salles informatiques |
| <b>%</b> | 3,5                 | 35                    | 7                   | 6                 | 21                   |
|          | Logement étudiant   | Service reprographie  | bourses             | Accueil handicap  | Service culturel     |
| <b>%</b> | 3,5                 | 11                    | 24.5                | 1                 | 12                   |
|          | Vidéotheque         |                       |                     |                   |                      |
| <b>%</b> | 3                   |                       |                     |                   |                      |

Certains étudiants indiquent ne fréquenter que leur UFR, quand d'autres ajoutent le service des relations internationales et le service des tutorats.

La fréquentation limitée des services de restauration et des salles informatiques s'explique par le peu de cafétérias sur les sites, le manque de salles ou de place pour travailler sur un ordinateur (des connexion Wifi – ou électriques – pas toujours possibles par ailleurs).

### 3.1.4 Quelle appréciation des services en particulier ?

| % - notes               | 0           | 1          | 2        | 3          | 4        | 5         | 6        | 7           | 8        | 9        | 10       |
|-------------------------|-------------|------------|----------|------------|----------|-----------|----------|-------------|----------|----------|----------|
| Service de scolarité    | 6,5         | 4          | 8        | 8,5        | 10       | 21        | 12,5     | 9,5         | 4,5      | 1        | 1        |
| Secrétariat d'UFR       | 10          | 8          | 11       | 9,5        | 9,5      | 14        | 11       | 10,5        | 6,5      | 2,5      | 2,5      |
| Services administratifs | 18          | 5          | 9        | 8          | 8        | 16,5      | 8        | 8,5         | 6        | 2        | 2,5      |
| <b>Moyenne</b>          | <b>11,5</b> | <b>5,5</b> | <b>9</b> | <b>8,5</b> | <b>9</b> | <b>17</b> | <b>1</b> | <b>10,5</b> | <b>5</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |

*Note moyenne : 4,23*

Selon les étudiants, l'organisation des services administratifs relève parfois du casse-tête. Ils soulignent également que les secrétariats d'UFR et des services administratifs sont ouverts pendant leurs heures de cours, donc au moment où ils ne peuvent pas s'y rendre.

### 3.1.5 Quel service rendu par la messagerie Paris-Sorbonne ?

| % - notes  | 0  | 1 | 2    | 3    | 4  | 5    | 6 | 7 | 8 | 9 | 10  |
|------------|----|---|------|------|----|------|---|---|---|---|-----|
| messagerie | 10 | 7 | 12,5 | 12,5 | 11 | 14,5 | 8 | 8 | 6 | 2 | 2,5 |

*Note moyenne : 3*

La messagerie est activée dans 69,5% des cas pour recevoir des informations. Mais elle n'est pas perçue comme un service.

Les étudiants ont une messagerie personnelle qu'ils communiquent à leur inscription. Leur demander d'utiliser la messagerie Paris-Sorbonne implique, pour eux, de devoir gérer 2 boîtes courriel : ce qui complique les choses d'autant que les personnels enseignants ne le favorise pas. Conséquence : ils peuvent passer à côté d'informations primordiales.

### 3.1.6 *Bilan d'étape*

Les étudiants viennent s'inscrire dans une université qu'ils jugent prestigieuse et porteuse d'avenir, sans vraiment savoir ce qu'ils vont y faire (premières inscriptions).

Lorsqu'on les interroge, ils s'accordent pour évoquer un manque réel d'information afin de pouvoir optimiser l'utilisation des biens, services et équipements. Par ailleurs, ils regrettent les plages horaires des personnels administratifs, qui ne leur permettent pas d'entrer en contact facilement avec eux. En outre, les offres de Paris-Sorbonne sont à l'image de sa cartographie : dispersées et mal indiquées.

Les biens, services et équipements ne sont donc pas satisfaisants. Ils ne répondent pas aux priorités des étudiants qui souhaitent, avant tout, que leur vie d'étudiant soit améliorée par des services accessibles, explicites et adaptés.

## 3.2 RELATION AU TRAVAIL

Cette analyse mène au constat suivant : les étudiants ne sont pas à l'université pour participer à la vie universitaire, bien que cette vie universitaire leur manque par certains aspects. Ils sont là, avant tout, pour étudier.

Leur motivation est réelle et leur volonté de réussir aussi, malgré le peu de soutien qu'ils rencontrent et de l'inconstance de leurs conditions de travail (manque de salle, pas de solidarité, peu d'information...).

Lorsqu'on leur demande ce qui est le plus difficile dans leur vie d'étudiant, la note est moyenne à toutes nos propositions (repas, argent, logement, transport, éloignement de la famille...), sauf concernant les cours. En effet, les cours sont décrits, par près de 20% des étudiants, comme étant à la fois d'excellence, intéressants et enrichissants. Toutefois, seulement 27,4% des étudiants interrogés sont « heureux de se lever pour aller en cours » et 13,8% se demandent si l'université est faite pour eux, évoquant au passage concurrence et écrémage.

Quant à la participation aux activités proposées par Paris-Sorbonne, elle est essentiellement orientée « travail » et pour toutes les activités citées, moins de 5% des étudiants affirment y participer.

Les étudiants citent aussi les conférences, les colloques, les conseils, les assemblées générales. Un étudiant inscrit au CNED a également souhaité faire part de son investissement sur le forum internet de son centre.

Dans le tableau ci-dessous, les notes données aux cours sont assez satisfaisantes car la moyenne se situe bien au-dessus du 6. Nous pouvons ainsi affirmer que 79% des étudiants de Paris-Sorbonne apprécient leurs cours, mais pas vraiment les emplois du temps: moins d'un étudiant sur deux seulement (45,2%) le note au-dessus de 5. Enfin, pour la disponibilité des enseignants, 59,2% des étudiants passent le cap du 5.

| %                                   | 0          | 1        | 2        | 3          | 4          | 5         | 6         | 7           | 8           | 9        | 10         |
|-------------------------------------|------------|----------|----------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|-------------|----------|------------|
| Les cours                           | 0,5        | 0,5      | 1,5      | 3          | 5          | 8         | 11,5      | 21,5        | 26          | 13       | 6,5        |
| L'emploi du temps des enseignements | 2,5        | 3        | 5,5      | 8          | 8          | 20        | 14,5      | 16,5        | 10          | 2        | 2          |
| La disponibilité des enseignants    | 2          | 2        | 4,5      | 5,5        | 7          | 14        | 13        | 18          | 17          | 6,5      | 5          |
| <b>Moyenne</b>                      | <b>1,5</b> | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>5,5</b> | <b>6,5</b> | <b>14</b> | <b>13</b> | <b>18,5</b> | <b>17,5</b> | <b>7</b> | <b>4,5</b> |

*Note moyenne : 6,13*

Si l'apprentissage de l'autonomie n'est pas si mal vécu, la plupart des étudiants trouveraient normal d'être davantage accompagnés et soutenus dans leur projet d'études. Et ceci se confirme pour toutes les années.

### 3.2.1 *Bilan d'étape*

Les éléments recueillis auprès des étudiants grâce à cette enquête sont optimistes quant à leur relation au travail: car ils sont à Paris-Sorbonne pour étudier, apprendre et travailler. Toutefois, en terme de qualité de vie, la relation au travail ne tient pas uniquement à la qualité de l'enseignement dispensé. Pour travailler sereinement et rester en contact avec ses études, les étudiants regrettent le manque de salles de travail (et de convivialité), le chevauchement de certains cours, dont l'accès est rendu difficile par le changement de site et une information pas toujours au rendez-vous.

La satisfaction d'être inscrit dans une université prestigieuse, comme cela est souvent exprimé, et de bénéficier d'un enseignement d'excellence ne compense pas la mauvaise qualité de vie des étudiants au sein de Paris-Sorbonne.

### 3.3 LES RELATIONS, LA COMMUNICATION, L'ÉCOUTE

Les relations, la communication et l'écoute commencent le jour de l'inscription pédagogique et administrative. Elles se prolongent avec la rencontre des secrétariats d'UFR et collèges, des services administratifs, des enseignants et des étudiants.

#### 3.3.1 Quelle appréciation de la communication ?

| %                                     | 0 | 1 | 2   | 3    | 4   | 5    | 6    | 7    | 8  | 9   | 10  | Note Moy. |
|---------------------------------------|---|---|-----|------|-----|------|------|------|----|-----|-----|-----------|
| La communication en général           | 4 | 4 | 7,5 | 10,5 | 12  | 21   | 15,5 | 13   | 6  | 1,5 | 1   | 4,8       |
| La communication avec les enseignants | 2 | 2 | 4,5 | 5,5  | 7,5 | 14   | 16   | 20   | 16 | 5,5 | 3,5 | 5,9       |
| La communication entre étudiants      | 5 | 4 | 9   | 10,5 | 10  | 17,5 | 12   | 12,5 | 9  | 3,5 | 2   | 4,9       |

*Note moyenne : 5,2*

Comme nous l'avons vu précédemment, la communication avec les services administratifs tient beaucoup aux problématiques d'horaires d'ouverture, ainsi qu'au manque d'information sur leur organisation, si bien que la communication en général est plutôt moyenne mais relativement bonne avec les enseignants.

« Comment décririez-vous votre vie d'étudiant ? »

=> moins de 30% de NSP

| %          | J'en avais toujours rêvé | Une grande solitude | Dans l'arène | Une formation pour la vie | Heureux de me lever le matin pour aller en cours | Je ne sais pas si l'université est faite pour moi | Ça ne va pas du tout | Pas dans mes moyens |
|------------|--------------------------|---------------------|--------------|---------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|---------------------|
| <b>oui</b> | 23                       | 30                  | 27           | 31                        | 27,5                                             | 14                                                | 9                    | 4                   |

Les étudiants en difficulté remettent en question l'enseignement (la qualité des cours, le soutien des professeurs). Ici, les commentaires sont très sévères à l'égard des relations sociales jugées inexistantes ou simplement mauvaises. L'absence de solidarité entre les étudiants et d'information en général est soulevée par l'ensemble des étudiants.

Quelques étudiants jugent inabordables le financement de leur doctorat et le prix des livres.

En terme de confort, les démarches administratives, le chevauchement des cours, la dissémination des sites, des centres et des bibliothèques alourdit considérablement la charge quotidienne de travail d'étudiants menant déjà de front «job» et études.

Les étudiants qui ont choisi les propositions positives soulignent la qualité des cours et des enseignants, plus rarement la beauté des lieux. Pour certains, être ailleurs que dans le Quartier Latin est une déception compensée par «l'excellence des cours».

Le choix d'une formation «pour la vie» est surtout associé à la difficulté d'être étudiant et plus précisément à l'apprentissage de l'autonomie.

L'absence de communication et de soutien est regrettée par les étudiants. Beaucoup déplorent la carence d'associations étudiantes et de vie culturelle. Ils parlent «d'anonymat» (personne ne connaît leur nom ou prénom) et s'associent à «un numéro».

### 3.3.2 Comment redynamiser la vie étudiante ?

=>Moins de 20% de NSP

| %                                 | 0   | 1   | 2   | 3 | 4   | 5    | 6 | 7   | 8    | 9   | 10   | Note Moy. |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|---|-----|------|---|-----|------|-----|------|-----------|
| 1 salle pour organiser des fêtes  | 12  | 2,5 | 4,5 | 4 | 3   | 12   | 5 | 7   | 10   | 4,5 | 17   | 5,6       |
| 1 campus virtuel                  | 13  | 2,5 | 6   | 6 | 4,5 | 13   | 6 | 7,5 | 9    | 3   | 10   | 4,9       |
| 1 service de transport            | 10  | 2   | 5   | 5 | 4   | 12,5 | 6 | 8   | 10   | 5   | 14,5 | 5,7       |
| Soirées thématiques               | 11  | 2,5 | 4   | 4 | 3,5 | 10   | 6 | 9,5 | 11   | 5   | 14   | 5,7       |
| Des rallyes (jeux, tournois..)    | 14  | 2,5 | 5,5 | 7 | 5   | 12   | 6 | 9   | 8    | 3,5 | 8    | 4,8       |
| 1 carte interactive (circulation) | 6   | 1   | 3   | 3 | 4   | 10,5 | 7 | 10  | 12,5 | 6,5 | 19   | 6,8       |
| Bornes d'information              | 5   | 1   | 3   | 3 | 2,5 | 10   | 8 | 11  | 15   | 7,5 | 18   | 7,2       |
| FlashMob                          | 20  | 3   | 6   | 5 | 4   | 13,5 | 5 | 5   | 4,5  | 2   | 5    | 3,9       |
| Lieu de vie entre les cours       | 3,5 | 1   | 1   | 1 | 1,5 | 5    | 4 | 7   | 14   | 10  | 38   | 8,5       |

Note moyenne : 5,26

La création d'un «lieu de vie entre les cours» et des aides pour circuler et être informés sont les principales attentes des étudiants, comme en second choix une salle pour organiser des fêtes eou des soirées thématiques.

Toutefois, la majorité d'entre eux souhaite la mise en place d'une culture d'université qui inciterait à la solidarité entre étudiants. Or, ils ne la perçoivent pas dans ce qui est proposé aujourd'hui.

Si bien qu'à la question « Participez-vous aux activités suivantes ? » et avec un absentéisme élevé (30% en moyenne), le taux de participation est faible :

|                                        | % oui |
|----------------------------------------|-------|
| Sorbonnales                            | 6     |
| Sport                                  | 20    |
| Ateliers                               | 4     |
| Associations étudiantes                | 6,5   |
| Les médias                             | 1,5   |
| Manifestations culturelles             | 12,5  |
| Syndicats étudiants                    | 3     |
| News-letter du portail étudiants       | 6     |
| Séminaires / insertion professionnelle | 6,5   |
| Manifestation « vie citoyenne »        | 1     |

### 3.3.3 *Quels conseils donnent les étudiants à un nouvel étudiant ?*

En réponse aux difficultés de communication rencontrées au sein de Paris-Sorbonne, les étudiants conseillent à un nouvel inscrit:

- de se renseigner (s'informer) en amont de son inscription sur la filière, les débouchés ;
- de ne pas se décourager ;
- de travailler ;
- d'apprendre à être autonome

Plus rarement :

- de participer à la vie de l'université pour se créer un réseau ;
- de la patience face à l'administration (inscriptions incluses) ;
- d'aller en prépa.

A titre plus exceptionnel, quelques remarques ont été faites sur l'ambiance de Paris-Sorbonne, plutôt bien notée :

| %                                  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | 6  | 7  | 8    | 9 | 10  |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|------|---|-----|
| Notez l'ambiance de Paris-Sorbonne | 3 | 3 | 6 | 7 | 8 | 19 | 13 | 17 | 13,5 | 4 | 2,5 |

*Note moyenne : 5,5*

A force de solitude, les étudiants, comme les personnels ne revendiquent plus aucune appartenance à la communauté propre à l'Université, malgré leur souhait de la voir exister

### 3.3.4 *Bilan d'étape*

Les relations, la communication et l'écoute posent un réel problème aux étudiants. Seule la relation avec les enseignants échappe à ce constat. En effet, moins de 20% des étudiants déclarent avoir un problème de communication avec leurs professeurs.

Par ailleurs, on observe une grande différence entre les étudiants qui s'inscrivent pour la première fois à l'université et les autres. Même si la majorité d'entre eux (de L1 à doctorant) pointe l'absence de soutien en général et déplorent la «grande solitude» qui en découle. Une solitude qui complique la poursuite des études de certains étudiants. Car l'apprentissage de l'autonomie n'est pas si facile, surtout dans un environnement insuffisamment cadré.

Ainsi il apparaît que Paris-Sorbonne est divisée en trois groupes bien distincts d'étudiants:

- ceux qui souhaitent une université «école» ;
- ceux qui s'investissent réellement dans la vie de l'université ;
- ceux qui avancent très bien seuls.

Si les étudiants de Paris-Sorbonne apprécient, dans l'ensemble, leurs études et leur université, ils regrettent l'individualisme ambiant qu'ils entretiennent malgré eux, faute de moyen pour pouvoir agir autrement.

### 3.4 LES ATTENTES ET LES BESOINS DES ÉTUDIANTS

L'ensemble des besoins exprimés indique qu'il y a mieux à attendre en terme de qualité de vie au sein de Paris-Sorbonne ; les étudiants comme les personnels ont pris cette enquête très au sérieux. Ils se sont impliqués. Et ils n'hésitent pas à dire qu'ils seraient tous très déçus si aucune suite ne lui était donnée.

Les propositions étudiantes fournissent quantité d'améliorations pour la qualité de vie à Paris-Sorbonne et au sein de ses différentes disciplines. Pour celle qui les concerne personnellement, les étudiants sont toutefois plus réservés. Même scénario du côté des personnels: c'est d'abord l'amélioration de la qualité de vie à Paris-Sorbonne et au sein de ses disciplines plus généralement qui améliorera la leur.

En résumé, les attentes les plus exprimées pour les étudiants se répartissent selon 3 axes principaux:

- L'information/la communication
  - des informations claires
  - une meilleure lisibilité des informations
  - des réponses aux questions posées
  - des emplois du temps mieux pensés et des cours moins éparpillé
- Une communauté
  - un esprit de communauté (entre étudiants, UFR, en général)
  - des personnels disponibles
  - porter davantage d'attention aux étudiants
  - des évaluations des cours
- Des moyens
  - du matériel en état de marche
  - la création de lieux de travail et de convivialité (agréables et fonctionnels)
  - des cafétérias ou autre snack - bars à la fois agréables et abordables;
  - la mise en place d'un environnement favorable aux études, aux divertissements et aux loisirs

Mai 2011

ENT étudiant

<http://ent.paris-sorbonne.fr>

### 3.4.1 Bilan d'étape

Paris-Sorbonne n'offre pas à ses étudiants la qualité de vie qu'ils attendent d'une université aussi prestigieuse. L'excellence des enseignements est reconnue, mais cela n'est pas suffisant. L'image de Paris-Sorbonne amène les étudiants à s'y inscrire avec un *a priori*. Leur déception est à la mesure de cette perception et cela aggrave leur jugement.

La carence en sociabilisation, qu'ils associent facilement à leur avenir professionnel en prenant notamment exemple sur les modèles étrangers, pénalise leur investissement sur la durée.

Dans une entité aussi vaste à leurs yeux, l'enrichissement passe par un accompagnement aussi bien administratif qu'intellectuel.

Par ailleurs, ils pointent du doigt la difficulté d'utilisation des outils existants dont ceux susceptibles de réellement leur servir pendant la progression de leur cursus.

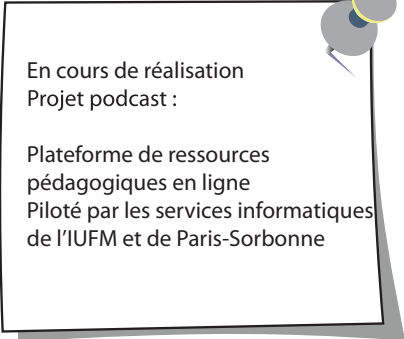
Aujourd'hui, Paris-Sorbonne n'est perçue ni comme une communauté ni comme une entreprise. Et ce aussi bien par les étudiants que par les personnels de l'université.

Mais cela n'est pas rédhibitoire puisqu'une majorité d'étudiants apprécie l'ambiance qui y règne et les cours auxquels ils assistent.

Le problème de qualité de vie concerne surtout les étudiants qui s'inscrivent pour la première fois à Paris-Sorbonne (L1, L2, étudiants étrangers et non parisiens) et se caractérise par un vide collaboratif du fait même de l'étendue de la structure.

Les étudiants qui y sont moins sensibles, car dans d'autres sphères, transmettent leur propre héritage, celui de l'autonomie. Ce problème de solidarité entre étudiants est crucial.

Cette absence de solidarité a le même pouvoir anxiogène que l'absence de collégialité pour les personnels. Le fondement même de l'enseignement des humanités semble désintégré par la « marque » de l'université.



En cours de réalisation  
Projet podcast :

Plateforme de ressources  
pédagogiques en ligne  
Piloté par les services informatiques  
de l'IUFM et de Paris-Sorbonne



En cours d'étude  
Learning center  
Lieu :  
IUFM – Site Molitor

## 4 CONCLUSION

Le constat des étudiants:

«Qu'est-ce qui vous paraît le plus difficile dans votre vie d'étudiant ?» (0 si tout va mal)

=>11% en moyenne de NSP

| % - notes                   | 0   | 1   | 2   | 3   | 4   | 5    | 6   | 7    | 8    | 9   | 10   | Note Moy. |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|------|-----|------|-----------|
| Le logement                 | 9   | 4   | 6   | 5   | 5   | 11   | 4,5 | 7    | 9,5  | 6   | 19   | 5,8       |
| L'argent                    | 7,5 | 4   | 8,5 | 8,5 | 7   | 14,5 | 7,5 | 10   | 8,5  | 4   | 8    | 5         |
| Les repas                   | 5   | 2   | 6,5 | 7   | 8   | 17   | 10  | 12   | 10,5 | 3,5 | 6    | 5,4       |
| La santé                    | 5   | 2   | 3   | 3   | 4   | 10,5 | 7   | 12   | 17   | 8,5 | 14,5 | 6,6       |
| La gestion du temps         | 5   | 2,5 | 6,5 | 7   | 9   | 16   | 10  | 12   | 10   | 5   | 6    | 5,5       |
| Les transports              | 6   | 3   | 7,5 | 7   | 8   | 14   | 9   | 11   | 11   | 5   | 6,5  | 5,4       |
| L'éloignement de la famille | 7   | 2   | 4   | 3   | 3   | 10   | 4   | 8    | 13   | 8   | 22   | 6,6       |
| Les cours                   | 3   | 1,5 | 3,5 | 2,5 | 4,5 | 11   | 9   | 15,5 | 18,5 | 9   | 9,5  | 6,6       |

**Le 0 est significatif** surtout pour le logement, l'argent et l'éloignement de la famille, soit plus de 7% des étudiants pour qui «tout va mal».

Sinon, dans l'ensemble, les étudiants sont assez peu satisfaits de leur vie d'étudiant.

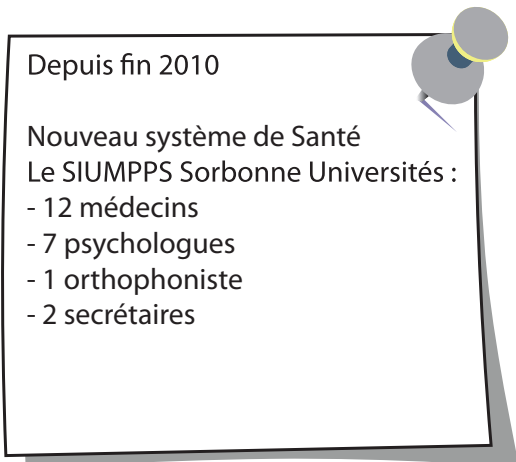
«Et dans votre vie personnelle, quel est l'impact de votre vie d'étudiant ?» (0 si tout va mal)

=>plus de 40% de NSP

|                                     | oui  | Non  |
|-------------------------------------|------|------|
| Perte de repères                    | 20   | 20,5 |
| Création d'un nouveau réseau social | 57,5 | 9    |

Les commentaires liés à la perte de repères ont été faits par des étudiants non parisiens qui travaillent et ont une vie de famille, ou simplement par des étudiants perdus (et qui parlent de dépression). Ils traduisent aussi les distances à parcourir d'un site à un autre, l'absence d'ami et de famille et le changement radical avec la vie de lycéen.

Les étudiants qui se sont créés un nouveau réseau social sont des étudiants à l'Université Paris-Sorbonne depuis au moins 4 ans ou dans des cursus regroupant peu d'étudiants. Pour d'autres, c'est le fait d'avoir une nouvelle vie, sans rapport avec leur université



Depuis fin 2010

Nouveau système de Santé

Le SIUMPPS Sorbonne Universités :

- 12 médecins
- 7 psychologues
- 1 orthophoniste
- 2 secrétaires

### Notre constat général

Au fil des entretiens que nous avons menés, nous avons été frappés par la similitude des termes utilisés pour décrire Paris-Sorbonne et pour exprimer les attentes de chacun. La notoriété face à l'absence d'humanité. Le besoin de reconnaissance, de contact, de respect et d'appartenance à une même communauté est omniprésent.

La pauvreté des infrastructures, de leurs équipements, le manque d'informations pratiques et d'organisation sont également des requêtes récurrentes. Or il est facile de pallier rapidement à certaines d'entre elles.

L'amélioration continue de ses services est nécessaire au bon fonctionnement de toute organisation, Paris-Sorbonne doit faire des choix, notamment budgétaires. Elle doit se doter des moyens nécessaires pour qu'un maximum de personnes se réapproprient l'université.

Toutefois, le défi le plus complexe à relever est sans doute la création de cette communauté qui, aujourd'hui, lui fait défaut. Beaucoup de sites et de personnes se sentent orphelins, même si certains comparent encore Paris-Sorbonne à une «grande famille». Mais c'est peut-être ce concept «familial» qu'il faut revoir: l'université n'est ni une famille, ni son prolongement. Attendre d'elle qu'elle remplace des parents est une aberration. Cette méthode de conduite des ressources humaines ne peut s'appliquer à une structure aussi gigantesque et aussi variée. Une structure, de surcroît, sans cesse soumise aux réformes que lui imposent les pouvoirs publics.

L'amélioration de la qualité de vie à Paris-Sorbonne relève essentiellement d'une politique de ressources humaines à adapter, d'une démarche collective à mener et d'un projet commun à créer.

Aujourd'hui, l'indice de la qualité de vie de Paris-Sorbonne est de 4,95 / 10 pour les personnels et de 4,96 / 10 pour les étudiants.

L'état des lieux sur la qualité de vie à Paris-Sorbonne en mai 2011 soulève un problème d'appartenance. De ce problème découle celui de la reconnaissance; et sans reconnaissance il n'y a pas d'identité individuelle et de communauté.

Rentrée 2011 :

- Nouveau bâtiment enseignement
- Nouvelle cafétéria provisoire

Rentrée 2013 :

- Nouvelle bibliothèque
- Nouveau jardin
- Nouvelle cafétéria
- Gymnase
- Auditorium

*Reconstruction du centre Clignancourt*

Projet Champollion/Sorbonne  
Début des travaux: 2012

Création d'un espace  
entièrement dédié à  
la vie étudiante

- Culture
- Activités sportives
- Locaux associatifs
- Salle multimédia
- Cafétéria

Début des travaux : septembre 2012  
Fin des travaux : avril 2013

Nouvelle cafétéria Malesherbes

Réfaction et extension de l'actuelle  
cafétéria

## 5 RECOMMANDATIONS

Le diagramme de Pareto<sup>11</sup> a été utilisé pour déterminer et analyser les priorités par champ étudié.

Quant à la liste des variables que nous avons choisies pour illustrer les priorités, elle s'appuie d'une part sur les notes en dessous de 5 / 10 données aux offres de Paris-Sorbonne, soit 56 variables sur 321, et d'autre part sur les variables «chaîne» qui ont servi à commenter les notes :

- Les priorités qui se dégagent pour le champ «Les biens, services et équipements» sont:
  - adapter les offres
  - améliorer les conditions de vie sur les sites
- Les priorités pour le champ « L'appréciation de son travail » sont:
  - favoriser le travail d'équipe
  - reconnaître le travail individuel
- Les priorités pour le champ «Les relations, la communication et l'écoute» sont:
  - stimuler les rencontres
  - créer un esprit communautaire

### ***Des pistes de réflexion et des solutions simples à mettre en oeuvre au plus vite***

Certaines réponses aux attentes exprimées peuvent rapidement être mise en place, sans pour autant nécessiter des investissements budgétaires conséquents. Il conviendrait de faire appel à des partenaires ainsi qu'à des prestataires de qualité (salubrité, hygiène, machines à café...). Installer du matériel permettant de faire des pauses dans de bonnes conditions ou facilitant le travail *in situ*, est envisageable. Et ce d'autant que les demandes restent réalistes, voire modestes.

---

11

L'inventeur de ce diagramme est Joseph Juran, le fondateur de la démarche qualité, diagramme également appelé méthode «ABC» ou règle des 80/20. Le diagramme de Pareto est un graphique à colonnes qui présente les informations par ordre décroissant et fait ainsi ressortir le ou les éléments les plus importants qui expliquent un phénomène ou une situation. Autrement dit, le diagramme de Pareto fait apparaître les causes les plus importantes qui sont à l'origine du plus grand nombre d'effets.

## 5.1 TROIS AXES DE TRAVAIL

- élaboration d'une charte - qualité (projet commun, fondateur et fédérateur, ratifié par tous);
- élaboration d'un plan d'actions afin d'améliorer l'information (réseau numérique, chaîne ou bornes d'informations, circulaires...) ;
- études de projets novateurs alliant l'idée de communauté et de reconnaissance (campus virtuel, «comité d'entreprise», séminaires d'information, remise de prix, gratifications, aménagement des horaires...).

Au fil de cette enquête, des idées, des réflexions et des expériences convaincantes ont émergés aussi bien sur certains sites de Paris-Sorbonne qu'au sein de certains UFR, pôles et services. Réunir les forces de proposition en présence est la démarche à adopter et ses répercussions seraient être à la fois rapides et bénéfiques.

Au regard de l'état des lieux la mise place de trois groupes de travail est préconisée.

L'Université Paris-Sorbonne doit se considérer et se positionner, dès à présent, comme une communauté. C'est-à-dire amorcer une dynamique pour s'ouvrir aux autres, participer et utiliser ses offres, et ainsi proposer une meilleure qualité de vie en étant force de propositions.

## 5.2 CAPITALISER SUR LES NTIC

Dans la situation actuelle, le seul lieu apte à réunir la communauté de Paris-Sorbonne est virtuel.

Penser un campus comme tel reviendrait à imaginer un réseau social mettant à disposition des ressources proches de celles de Facebook, Google Map, Mappy, Moodle, MSN, LePost, Wikipedia... Chacun y aurait sa place, son espace, pourrait se repérer communiquer et partager.

S'inspirer des NTICS pour créer le premier campus virtuel de Paris-Sorbonne au XXI<sup>e</sup> siècle permettrait de soutenir le concept de communauté par un projet concret et fédérateur.

Pour qu'il soit fédérateur il doit être construit comme l'Université avec l'ensemble de ses personnels et étudiants.

Vitrine dynamique et intuitive d'une institution auréolée de prestige mais handicapée par son envergure, l'université virtuelle achèverait de souder les attentes multiples des membres du personnel, faciliterait le parcours de ses étudiants et, ainsi, garantirait la pérennité d'une communauté éclatée mais à l'écoute de toutes ses particularités.

## 6 AVIS D'EXPERT

**L'enquête** menée à propos des conditions de vie et d'enseignement des personnels et des étudiants de l'Université Paris-Sorbonne se révèle *in fine* un indicateur de l'impact de la mutation sociale en œuvre en ce début de siècle.

Il s'agit essentiellement de la transformation et de l'évolution d'un certain individualisme grâce à l'avènement des nouveaux réseaux sociaux. Il est principalement question de la déferlante Internet et plus généralement du virtuel, lequel n'est pas encore véritablement investi par les acteurs universitaires, qu'il s'agisse des personnels, des étudiants ou des enseignants, et cela d'évidence parce qu'il n'est pas adopté en terme de moyens par l'Université. A Montréal, la nouvelle université Sherbrooke vient de se doter d'un équipement qui permet de diffuser en visioconférence n'importe quel événement sur quatre canaux, c'est-à-dire dans quatre lieux du globe où qu'ils se trouvent.

En vérité, le prestige de nos universités repose sur un passé certes glorieux mais pour combien de temps encore ? Il existe donc une question fondamentale à retourner aux décideurs : attribuer des fonds pour rénover (doléances des personnels et des étudiants) et prendre le tournant indispensable de l'attractivité et de l'efficacité des nouvelles technologies.

La qualité de vie est grandement conditionnée par les moyens mis à disposition par l'université. C'est au travers de ceux-ci que personnels et étudiants trouvent un chemin d'implication qui leur est propre. Lorsqu'un sujet est sur son chemin, à sa place, il est susceptible d'éprouver reconnaissance et bien-être. L'absentéisme par exemple, étudiantin ou des personnels, est très lié au degré d'implication et de reconnaissance : jusqu'à quel point une personne peut-elle se reconnaître dans la représentation sociale collective de l'Université Paris-Sorbonne ?

L'institution doit se pourvoir de moyens attrayants et facilitateurs de l'apprentissage et des échanges, verticaux et transversaux. Un étudiant de première année doit pouvoir par exemple, en principe, être aidé par un étudiant de Master 1 ou 2. La frustration induite par tout parcours d'apprentissage doit pouvoir être compensée par un ensemble de prestations qualitatives. L'obstacle est créateur mais il n'est accepté qu'à condition d'être compensé.

Il se dégage de l'enquête un besoin de développer ce qu'il est habituel de nommer «la culture d'entreprise», trop souvent assimilée en France à une entreprise élitiste ou manipulatrice. Un ensemble d'enquêtes montre depuis des années l'avantage du travail en groupe. Il n'est pas nécessaire ici de développer les qualités d'émulation du partage des tâches et de l'amélioration qui en résulte sur l'apprentissage et la résolution de problèmes. Développer le tissu social est de ce point de vue une priorité absolue.

**Deux axes sont à retenir :**

- 1) le développement d'activités de groupe, culturelles, sportives ou associées aux enseignements, et
- 2) développer le concept d'université «hors les murs», Intranet plus attrayant, visioconférences en collaboration avec des universités étrangères entre autres.

La mondialisation touche aujourd'hui l'université. Google a passé contrat avec la bibliothèque François Mitterrand et d'innombrables ouvrages sont actuellement disponibles sur les serveurs. L'université se doit d'être présente sur ces nouveaux media et participer ainsi à la francophonie de par le monde.

Édouard Collot

## BIBLIOGRAPHIE

COMITÉ NATIONAL D'ÉVALUATION. 1995. Les personnels ingénieurs, administratifs, techniciens, ouvriers et de service dans les établissements d'enseignement supérieur (IATOS), Paris, CNE, rapport du groupe de travail présidé par Marcel Pinet, février 1995.

COMITÉ NATIONAL D'ÉVALUATION. L'université Paris-Sorbonne - Paris IV (1995), (142 pages).

COMITÉ NATIONAL D'ÉVALUATION. BULLETIN N° 48 - JANVIER 2005. Nouveaux espaces pour l'Université - Rapport au Président de la République 2000-2004.

AGENCE D'ÉVALUATION DE LA RECHERCHE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR 2009. Rapport d'évaluation de l'Université Paris Sorbonne - Paris IV.

AGENCE D'ÉVALUATION DE LA RECHERCHE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR 2010. Évaluation des établissements, des unités de recherche et des formations de la vague B (2012-2015).

AGENCE D'ÉVALUATION DE LA RECHERCHE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR 2010. Guide d'évaluation.

AGENCE D'ÉVALUATION DE LA RECHERCHE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR 2010. Rapport d'évaluation de l'Université Montesquieu - Bordeaux IV.

*Inspection générale de l'administration de l'Éducation nationale et de la Recherche*. Rapport - n° 2006-029 - juin 2006. Accueil et orientation des nouveaux étudiants dans les universités.

COMMISSION EUROPÉENNE. 1996. *Enseigner et apprendre : vers la société cognitive*, Bruxelles, Livre blanc.

FRIEDBERG, E., MUSSELIN, C. (eds). 1992. *Le gouvernement des universités. Perspectives comparatives*, Paris, L'Harmattan, Logiques Politiques.

I. Nascimento 16-02-09 : *Un indice pour mesurer la qualité de vie et le bien-être des populations* (Iuli NASCIMENTO Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la région d'Ile-de-France (IAU-IDF) - Laurent JOLIA-FERRIER : Mesurer le développement durable).

DUBOIS, P., GUEISSAZ, A., POTOCKI-MALICET, D. 1995. *Informatisation et organisation dans les universités. Comparaison France, Allemagne, Italie, Nanterre, Travail et Mobilités*, Rapport de recherche pour le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Paris-Sorbonne 2009. Bilan Social.

Paris-Sorbonne 2010/2011. Guide de l'étudiant.

Paris-Sorbonne 2010/2011. IUFM. Livret d'accueil.

Paris-Sorbonne 2010/2011. CELSA. Dossier d'accueil.

Paris-Sorbonne 2010/2011. Sites Internet – Portail étudiants.

## **Recherches documentaires en ligne :**

<http://www.aeres-evaluation.fr>

<https://www.cne-evaluation.fr/>

<http://www.persee.fr>

<http://www.aef.info>

<http://www.education.gouv.fr/>

<http://www.nouvelleuniversite.gouv.fr>

<http://www.educpros.fr/>

<http://www.intelliagence.fr/>

<http://www.u-bordeaux2.fr>

<http://www.umvf.org>

<http://campus-map.stanford.edu/>

<http://www.virtualcampus.ch/>

## LEXIQUE

### **AERES**

Agence d'Évaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur.

### **ATER**

Attaché Temporaire d'Enseignement et de Recherche. Enseignant-chercheur employé en contrat à durée déterminée de droit public.

### **BIATSS**

Les personnels Bibliothécaires, Ingénieurs, Administratifs, Techniciens-ouvriers de Service et de Santé sont les personnels non-enseignants des universités.

### **Catégorie A**

La catégorie A impose au candidat d'être en possession d'un diplôme sanctionnant un niveau bac + 3 et/ou bac + 4 ou équivalent.

Elle regroupe le personnel d'encadrement, de conception et de direction, et les hauts-fonctionnaires.

### **Catégorie B**

La catégorie B nécessite d'avoir obtenu un diplôme de niveau bac à bac + 2 (Deug par exemple, BTS, diplôme d'infirmier, etc.), bac + 3 (licence par exemple) ou équivalent.

Elle concerne le personnel de secrétariat, de rédaction, de contrôle et de gestion.

### **Catégorie C**

Les concours de catégorie C ne nécessitent pas obligatoirement d'avoir un diplôme, mais, en règle générale, il faut posséder un diplôme sanctionnant un niveau 3ème (BEP, CAP, BEPC, etc.). Les métiers concernés ici sont des métiers d'exécution.

### **CELSA**

Centre d'Études Littéraires et Scientifiques Appliquées.

### **CEVU**

Conseil des Études et de la Vie Universitaire.

Le président de l'université par ses décisions, le conseil d'administration par ses délibérations, le conseil scientifique ainsi que le conseil des études et de la vie universitaire par leurs propositions, leurs avis et leurs vœux, assurent l'administration de l'université.

### **CNE**

Comité National d'Évaluation.

### **CNED**

Centre National d'Enseignement à Distance.

### **CNRS**

Centre National de la Recherche Scientifique.

**CROUS**

Centre Régional des oeuvres Universitaires et Scolaires.

**Cursus**

Cycle universitaire sanctionné par un diplôme.

**DEPP**

Direction de l'Évaluation, de la Prospective et de la Performance.

**Doctorant**

Un doctorant est un chercheur débutant s'engageant, sous la supervision d'un directeur de thèse, dans un projet de recherche.

**Double cursus**

Suivre deux cycles universitaires sanctionnés par des diplômes distincts.

**DRH**

Direction des Ressources Humaines.

**ERASMUS**

European Region Action Scheme for the Mobility of University Students, programme d'échange entre universités.

**IUFM**

Institut Universitaire de Formation des Maîtres.

**LMD**

Licence, Master, Doctorat.

**LRU**

Loi relative aux Libertés et Responsabilités des Universités.

**LEA**

Langues Étrangères Appliquées.

**LimeSurvey**

Logiciel libre de gestion de questionnaires en ligne.

**Maître de conférences**

Enseignant-chercheur titulaire.

**NTIC**

Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

**PRAG**

Professeur Agrégé affecté dans l'enseignement supérieur.

**PRES**

Pôles de Recherche et d'Enseignement Supérieur. Les PRES sont des regroupements d'établissements d'enseignement supérieur et de recherche français.

**Professeur des Universités**

Fonctionnaires appartenant à la catégorie A. L'accèsion à un poste de professeur des universités passe soit par l'obtention de l'habilitation à diriger des recherches, soit par un concours dit « d'agrégation ».

**RCE**

Responsabilités et Compétences Élargies. Associées à la LRU, elles impliquent que l'Université est désormais intégralement maîtresse de son budget (y compris le traitement des personnels) sous réserve d'un contrôle accru de la part de l'autorité de tutelle.

**SCUIO - IP**

Service Commun Universitaire d'Information, d'Orientation et d'insertion professionnelle.

**SPSS**

La technologie de SPSS Inc. englobe une expertise mathématique et statistique avancée pour extraire la connaissance prédictive qui, une fois déployée dans des processus existants, la rend capable d'améliorer les résultats.

**SUAPS**

Service Universitaire des Activités Physiques et Sportives.

**Tutorat**

Accompagnement pédagogique effectué par des enseignants ou des étudiants.

**UFR**

Unité de Formation et de Recherche. Composante d'une université qui associe des départements de formations. Une UFR est dirigée par un conseil élu qui élit en son sein un directeur pour 5 ans.

## PAROLES

### • Paroles de personnels

Extraits de citations :

- «Améliorer le dialogue, créer une communauté de pairs (sentiment d'injustice réelle actuellement.»
- « Je trouve que l'Administration est vraiment inégale : des personnels extrêmement efficaces et dynamiques d'une part mais beaucoup de lenteur et d'incompétence d'autre part. Je souhaite souligner la disponibilité et la bonne humeur des appariteurs du Centre Malesherbes (que je fréquente le plus), qui contribuent beaucoup à la qualité de vie.»
- «Il est dommage que les doctorants ne disposent d'aucun espace de travail/ de réunion pendant la durée de leur thèse (par exemple, des petits bureaux à partager entre doctorants d'une même équipe d'accueil).»
- «J'espère que Paris-Sorbonne prendra des mesures en faveur de l'environnement et du développement durable. Chaque membre du personnel ou étudiant devrait disposer d'une page dans l'Intranet rassemblant toutes ses informations. Je suis à Paris IV depuis 2000 (en tant qu'étudiante puis enseignante-doctorante contractuelle) et je suis atterrée que l'on me demande des documents administratifs pour la moindre démarche (mission, réinscription, bourse de l'université), alors que j'ai déjà fourni ces documents en 15 exemplaires (RIB, carte d'identité, photocopie de diplôme, de carte d'étudiants...) : c'est du gaspillage d'énergie, de papier et d'un temps précieux aussi bien pour moi que pour l'administration. Alors que si tous les services de la Sorbonne avaient accès à une page d'information regroupant toutes mes données personnelles (comme c'est le cas en Angleterre, par exemple) toutes ces démarches seraient inutiles. Les secrétaires des différents services qui sont souvent surchargées gagneraient beaucoup de temps et pourraient mieux organiser leur travail. Et combien de papier économisé.»
- «Un rôle d'arbitrage et de veille en termes de ressources humaines pour l'ensemble des personnels.»
- «Moins de questionnaires aussi débiles que celui-là.»
- «Amélioration de l'espace Intranet, beaucoup trop limité. Création d'espaces collectifs, en particulier d'une cafétéria. Multiplier les activités culturelles et donner de l'information sur ces mêmes activités.»
- «Reconnaissance, création d'un CE, davantage de transparence et une communication pour créer l'appartenance.»
- «Des référents culture et sport sur chaque site ; davantage de journées où les services centraux sont présents sur les sites ; organiser des visites des sites.»

## • Paroles d'étudiants

Extraits de citations :

- «Sur le fond: diminuer les coefficients des langues et rajouter des matières d'application dans le monde des affaires. Changer l'intitulé du diplôme, afin qu'il devienne encore plus professionnel et reconnu dans le monde de l'entreprise. Exemple d'une bonne mesure déjà mise en œuvre : changement de l'intitulé du Master 1 LEA en Master 1 Métiers du Commerce International (diplôme plus vendable auprès des entreprises).»
- «Dynamique de groupe par :
  - les professeurs connaissent les noms de leur élève ;
  - les élèves s'entraident au début du tutorat ;
  - pour les élèves Erasmus : des réunions dans lesquelles ils se retrouvent selon leur destination ;
  - un campus plus agréable à vivre.»
- «Que cette université arrête de s'appuyer seulement sur sa réputation et commence à fonctionner comme une vraie université qui donne les moyens à ses étudiants d'être performants.»
- «Davantage de vie universitaire en dehors des cours, davantage d'encadrement et une sorte de week-end d'intégration durant lequel on pourrait s'informer sur tout ce que l'université propose et rencontrer d'autres étudiants.»
- «Le cadre physique de l'université, au cœur du Quartier Latin, manque d'unité ; il n'y a pas d'espace où les étudiants puissent se retrouver en dehors des cours, à la fin desquels chacun se disperse ou se retrouve à parler sur les trottoirs... Ce manque de cadre nuit à la cohésion des étudiants et à l'ambiance générale de la fac. Et les travaux n'arrangent rien à l'affaire ; cette situation désagréable s'en est trouvée aggravée. Aménager un espace de détente propice à renforcer les liens des étudiants entre eux serait un projet vraiment positif.»
- «L'essentiel est de créer des lieux pour les étudiants, de leur laisser un espace : lieux d'échange, de rencontre, de travail, de restauration. Créer des événements qui les rassemblent pour développer l'esprit de communauté, totalement absent, par le biais du sport par exemple ou de toute autre activité sociale. S'inspirer des universités anglo-saxonnes ou nord-américaines, qui misent beaucoup sur la vie sociale universitaire et développent ainsi un sentiment d'appartenance et de fierté. Améliorer la qualité du service aux étudiants, qui est déplorable. Les personnels administratifs ou des bibliothèques sont désagréables et cela rend la qualité de vie vraiment médiocre. Les employés ne se montrent pas disponibles, ouverts, accueillants ; au contraire, ils se montrent surchargés de travail, pressés, froids, et très peu enclins à l'aide aux étudiants. Cette amélioration pourrait vraiment changer radicalement la qualité de vie à l'université.»
- «Ce qui m'a manqué dès mon arrivée à l'université, c'est l'absence d'ambiance de classe entre étudiants (qui ne passe pas, selon moi, par l'organisation de fêtes) : j'ai ressenti une perte des valeurs d'entraide et de

joie que je ressentais tous les matins à mon arrivée au lycée et en prépa. J'explique cela notamment par la possibilité offerte aux étudiants de choisir leurs cours : on ne retrouve pas les mêmes têtes tout au long de la semaine. Amélioration : peut-être inclure avant le début de l'année scolaire une journée d'intégration par filière (présentation des élèves, des motivations, des projets professionnels / de la filière, des débouchés proposés...) qui permettra un ancrage et un investissement plus conséquent de la part des étudiants sur toute la durée de leurs études.»

- «Mise en place de forums dynamiques pour partager cours, documents annexes, infos et autres.»
- «Plus de pédagogie de la part des professeurs : il ne suffit pas d'affirmer que certains points sont connus (ou devraient l'être) pour que cela soit le cas. Quand cela est possible, un document sur les prérequis serait appréciable et assurerait une meilleure lisibilité sur les attendus.»
- «Ajouter des toilettes et surtout changer de société pour leur entretien qui est absolument déplorable. On ne peut pas rester une journée entière à la Sorbonne car il est extrêmement désagréable de se rendre aux toilettes. Celles-ci sont d'ailleurs beaucoup trop peu nombreuses. A certains étages il n'y a plus de toilettes depuis plus d'un an et il faut descendre à l'étage inférieur où il n'y a que deux toilettes qui n'ont pas vu la visite du personnel chargé de leur entretien depuis belle lurette. Des conseils sur le lavage des mains ont été placardés lors de l'épisode de grippe A, mais il n'y a pas de savon pour les appliquer. Les sèche-mains sont inutilisables. On se demande toujours si l'on ne sera pas en contact avec plus de microbes en touchant le robinet qu'en omettant de se laver les mains après être passé aux toilettes.»
- «J'aimerais que la vie étudiante soit plus existante, que les professeurs respectent davantage leurs étudiants et que ce sondage serve autant que possible à se diriger vers un mieux : je ne parle pas de perfection, c'est une longue et pénible scolarité qui a dicté mes mots, ce qui m'agace le plus étant que la pénibilité de ces années n'était pas liée à la difficulté des cours...»
- «Beaucoup plus de pratique (stages), suppression de la partie recherche (UE6) voire aussi spécialité (UE5), qui ne nous apportent presque rien et même nous freinent dans notre formation et dans la préparation du concours. En allégeant l'emploi du temps ou en remplaçant certains cours magistraux par des cours de TP et des stages, qui nous apportent beaucoup plus.»
- «J'aimerais un stand de glace au chocolat de chez Amorino. Et la réouverture de la bibliothèque...»
- «Je suis en Histoire et j'aimerais que les modalités de connaissances passent au 50/50 (contrôle continu et partiels). J'aimerais sauvegarder les partiels car c'est important mais avec une cession balais, une semaine blanche de révision.»
- «L'arrêt des contrôles de carte d'étudiant ou autre laisser-passer : c'est un facteur de stress supplémentaire qui contribue à empêcher que s'installe un climat de détente et convivialité.»
- «Avoir une bourse qui finance mes études, l'obligation d'une permanence hebdomadaire des professeurs (ce qui est déjà le cas pour beaucoup d'universités étrangères), davantage de transparence sur la préparation des

examens, davantage de souplesse dans le mode d'évaluation des étudiants étrangers.»

- «Les cours d'une licence devraient se situer au sein d'un même lieu et éviter des changements en cours de scolarité. Gros soucis pour les L3 en LMA, qui se retrouvent dispersés un peu partout...»
- «Organiser des rencontres interdisciplinaires.»
- «En lettres classiques les choses se passent bien.»
- «Une annonce plus claire et visible des divers événements culturels qui peuvent nous intéresser et être accessibles.»
- «Je suis plutôt satisfaite de ma vie dans ma discipline. Je regrette parfois un manque de coordination entre les UFR quand il s'agit des options, qui posent souvent des difficultés qui compliquent souvent la mise en place d'un emploi du temps.»
- «Une mise à jour régulière des informations universitaires sur TOUS les sites (Institut d'histoire de l'art à Michelet, Sorbonne, INHA et site internet), ce serait utile aux étudiants qui habitent en banlieue et qui ne peuvent venir tous les jours à Paris pour consulter le tableau d'affichage (qui, de toute façon, n'est jamais à jour). Un partenariat avec les musées (ou avec le service culturel) pour que les élèves d'histoire de l'art et d'archéologie puissent bénéficier de visites guidées de certaines expositions (ou manifestations culturelles) à des tarifs préférentiels.»
- «Davantage de cours sur internet, plus de dossiers écrits... Mais les cours sont bons dans l'ensemble, pas de reproches à faire aux professeurs.»
- «Que les professeurs d'histoire soient moins hautains, que les TD ne comptent que lorsqu'ils sont au-dessus de 10 et de la note de partiel (comme en lettres modernes), bref que la notation soit plus favorable. Que tous les professeurs utilisent Moodle.»





[www.paris-sorbonne.fr](http://www.paris-sorbonne.fr)

**Tarif: 5euros**  
**PDF gratuit**