



AXE 1

ACCUEIL VIE DES CAMPUS

THÈME : Lieux de vie étudiante

OBJECTIF DE L'ACTION : Associer et sensibiliser les usagers pour contribuer au maintien de la propreté des campus

CONTEXTE : À cause d'une forte fréquentation des campus en période de pause méridienne, il est très souvent constaté une altération du niveau de propreté en milieu d'après-midi (poubelles qui débordent, manque de produits consommables dans les sanitaires...). Des détériorations dans les locaux (vandalisme) ainsi que des dysfonctionnements (pannes) peuvent être subis par les usagers avant même que les personnels des services techniques des sites n'en aient eu connaissance et puissent intervenir. L'utilisateur se retrouve alors seul face à ce désagrément et n'a pas la possibilité de le signaler. Cela peut susciter des incompréhensions envers l'administration et donc une mauvaise image de l'établissement.

DESSCRIPTIF DE L'ACTION : Pour permettre de maintenir une bonne qualité d'accueil tout au long de la journée, une première phase consistera en l'analyse des problèmes rencontrés, de leur fréquence et de leurs modalités actuelles de prise en charge. Une seconde étape de l'action pourra consister à mettre en place une campagne de sensibilisation et à co-construire des solutions avec les usagers et usagères afin de responsabiliser chacun dans le respect de ces lieux communs. Enfin, l'opportunité de créer un processus de signalement spécifique (formulaire via QR code, outil intranet de ticketing GLPI ou application mobile) permettant aux services opérationnels (entretien, logistique, technique, sécurité) d'identifier avec plus de réactivité les zones nécessitant une intervention sera étudié dans le cadre de l'axe Gestion de la relation usagers du Schéma directeur du numérique. Cet outil devra d'une part, être ergonomique pour l'utilisateur et simple d'utilisation pour les services, et permettre, d'autre part de gérer efficacement les éventuels doublons de signalement. Cette procédure de signalement par l'utilisateur devra également être complétée par une sensibilisation au respect des lieux et aux comportements de bonne conduite. Une campagne de communication sensibilisation

aux écogestes avec des « punchlines décalées et/ou slogans chocs » couplée à l'organisation d'actions de sensibilisation au ramassage des déchets de type « clean walk » permettraient de diminuer les actes d'incivilités afin de garantir le maintien de la propreté des bâtiments et des espaces extérieurs.

BÉNÉFICES/AVANTAGES DE L'ACTION :

- Amélioration de la propreté dans les locaux grâce à la responsabilisation des usagers et usagères et à l'identification rapide des dysfonctionnements (témoignage usagers = transmission de l'information en temps réel).
- Bien être des personnes étudiantes et des personnels car meilleures conditions d'accueil
- Amélioration de l'image de l'établissement (au service du confort des usagers).

CONTRAINTES/FREINS :

- Contraintes budgétaires liées à la prise en charge éventuelle d'interventions techniques ou de nettoyage supplémentaires dont les modalités restent à définir.
- Charge de travail supplémentaire pour les agents référents en charge du traitement des signalements et de la coordination avec les services opérationnels.
- Plan de charge DSI pour la mise en place d'un outil de signalement ergonomique pour l'utilisateur et simple d'utilisation pour les services.
- Problème de la gestion des signalements en doublons à étudier.

TEMPORALITÉ DE MISE EN PLACE :

- 2026 : étude de faisabilité, déploiement outil signalement et formation à l'utilisation
- 2027 : phase test sur une seule zone par campus
- 2028 : déploiement sur l'ensemble des campus, évaluation

MOYENS MOBILISABLES :

- Vacation étudiante avec accès au stock pour réalimenter les consommables en après-midi
- Mise en place d'un comité des usagers

ACTEURS ET PILOTE* DE L'ACTION : DIMMO*, DSI, DIRCOM, ensemble de la communauté universitaire

INDICATEURS DE SUIVI ET DE RÉUSSITE :

Nombre et typologie des signalements.
Enquête satisfaction sur les conditions d'accueil.