

Restitution de l'enquête de satisfaction auprès des élèves- ingénieurs

Année universitaire 2024-2025

Comité pour la Qualité

Septembre 2025



Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Accueil et communication.....	3
3. Organisation pédagogique.....	3
4. Environnement d'apprentissage	4
5. Charge académique	5
6. Expérience étudiante, environnement et sentiment d'appartenance	5
7. Intégration professionnelle et développement de carrière	6
8. Evaluation des services de l'école.....	7
9. Appréciation globale des apprenants.....	11
10. Recommandation de SUP'COM aux connaissances.....	12
11. Commentaires et suggestions des apprenants	12
12. Conclusion.....	13

1. Introduction

Dans le cadre de la démarche qualité à l'Ecole Supérieure des communications, le comité pour la qualité met en place des enquêtes régulièrement afin d'assurer l'amélioration continue des produits et services éducatifs.

L'enquête de mesure de satisfaction des étudiants s'est déroulée en début du mois de juillet 2025, juste avant la clôture de l'année universitaire 2024-2025. Elle a été menée auprès des élèves-ingénieurs de SUP'COM.

Nous avons pu collecter 68 réponses sur 427. En terme statistique et en fixant un intervalle de confiance à 95%, cette enquête induit une marge d'erreurs de 11%. Signalons que les marges d'erreurs relevées au cours de deux années universitaires précédentes étaient respectivement de 11% pour l'année dernière et de 9% pour celle qui la précédait. Bien qu'une augmentation ait été observée l'année dernière, le maintien de cette valeur de marge d'erreur cette année pourrait s'expliquer par une prise de conscience accrue chez les étudiants de l'importance de ces questionnaires pour l'amélioration de l'environnement étudiant et des services à SUP'COM.

Ce document synthétise les résultats de cette enquête.

2. Accueil et communication

La figure 1 illustre les résultats de l'appréciation des apprenants vis-à-vis de l'accueil et la communication au sein de SUP'COM.

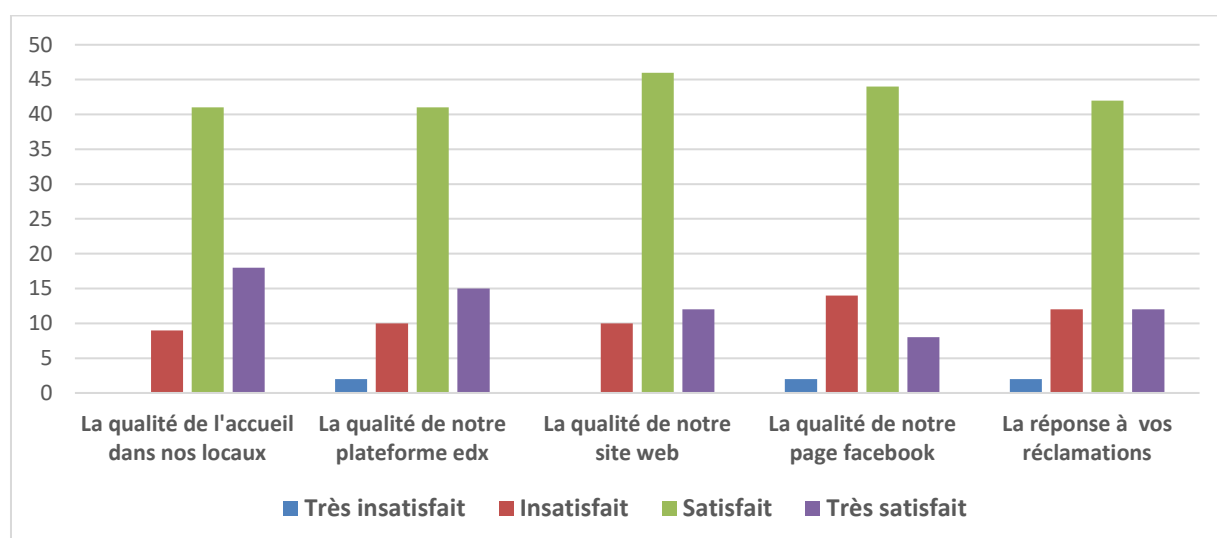


Figure 1 : Appréciations des apprenants sur la qualité de l'accueil et la communication.

L'analyse de la figure montre une satisfaction vis-à-vis de l'accueil sur place de 87% dont 26% ont répondu « très satisfait ». Concernant la communication et la qualité des canaux utilisés, la plateforme edx, le site web et la page facebook détiennent respectivement des scores de 82%, 85% et 77%. Les réponses aux réclamations sont appréciées à 80%. Comparées aux années précédentes, ces statistiques montrent une évolution, notamment en ce qui concerne la satisfaction vis-à-vis du site web et du traitement des réclamations.

3. Organisation pédagogique

L'avis des apprenants sur l'organisation pédagogique est représenté sur la figure 2.

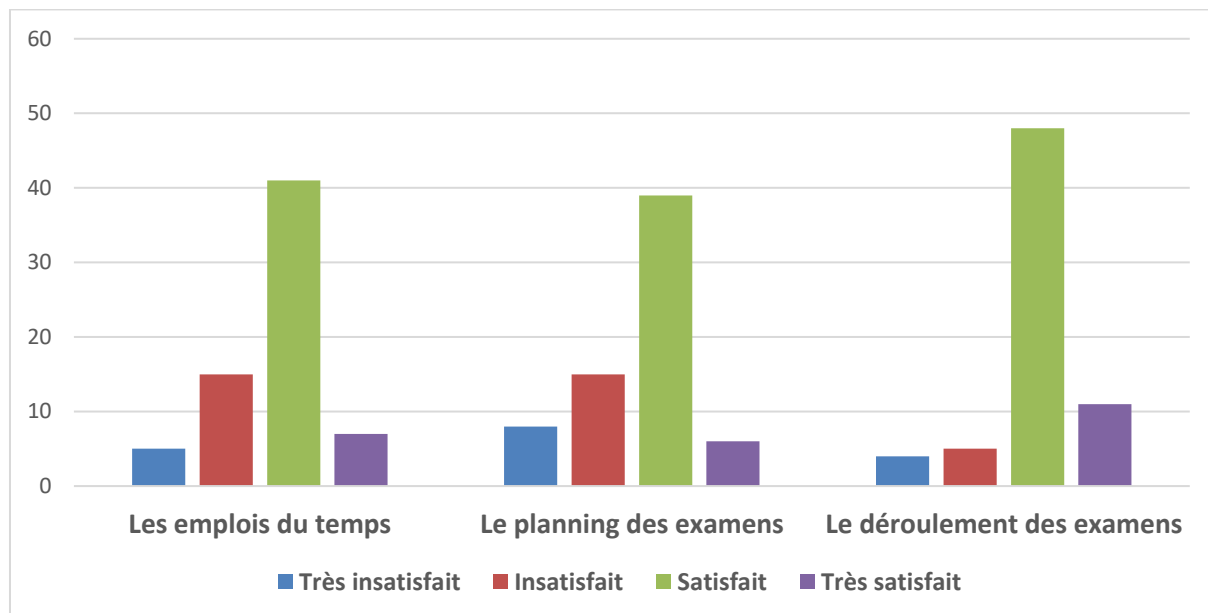


Figure 2 : Appréciations des apprenants sur l'organisation pédagogique.

A partir de cette figure, une satisfaction globale est notée, avec des taux respectifs de 71%, 66% et 87% concernant les emplois de temps, le planning des examens et le déroulement des examens. Contrairement à l'année dernière, une baisse de 20% est observée concernant la planification des examens, ce qui suggère une révision de ce volet par le service en charge. En revanche, une hausse de 15% de la satisfaction liée au déroulement des examens est enregistré, traduisant une appréciation positive quant aux aspects logistiques mise en place lors des épreuves.

4. Environnement d'apprentissage

Les appréciations des étudiants de l'environnement d'apprentissage de SUP'COM sont décrites sur la figure 3.

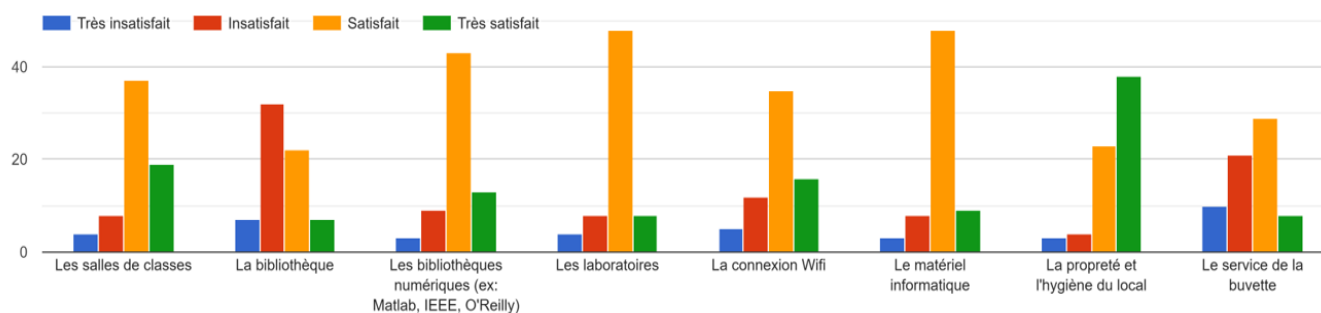


Figure 3 : Appréciations des apprenants sur l'environnement d'apprentissage.

De même, une satisfaction quasi-générale est observée concernant les salles de classe, la bibliothèque numérique, les laboratoires, la connexion Wifi, et le matériel informatique, avec des taux avoisinant les 83% pour l'ensemble de ces aspects. Néanmoins, la bibliothèque classique suscite une insatisfaction notable, avec seulement 43% d'avis positifs. Une tendance similaire est constatée pour la buvette, dont le taux de satisfaction atteint 55%. Une pointe honorable pour la propreté et l'hygiène est notée avec une satisfaction de 90%. Aucune évolution n'est remarquée par rapport aux taux de l'année précédente.

5. Charge académique

La satisfaction des apprenant concernant la charge académique est étudié via le questionnaire dont le résultat est illustré dans la figure 4.

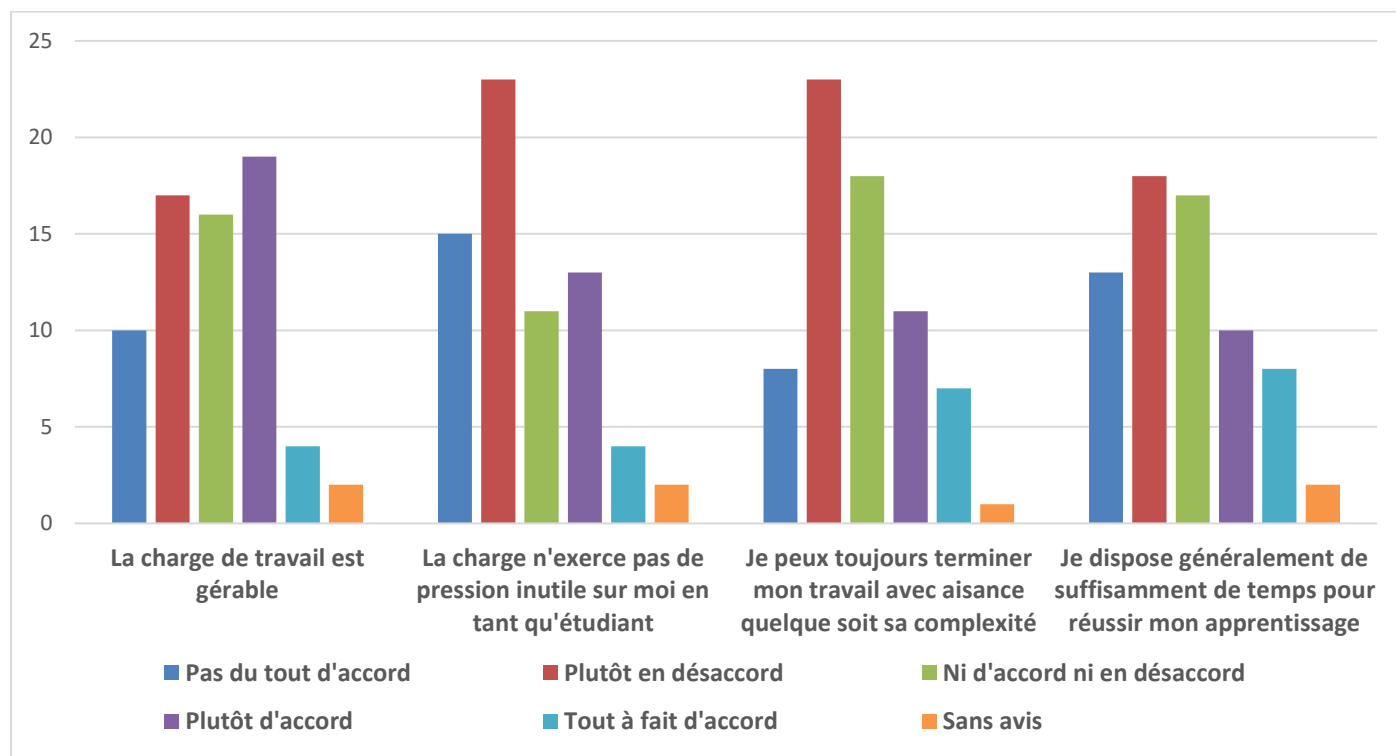


Figure 4 : Appréciations des apprenants sur la charge académique.

La figure 4 met en évidence une insatisfaction globale des apprenants concernant la charge du travail. Seuls 34% estiment qu'elle est gérable, et à peine 25% déclarent ne pas ressentir de pression, pouvoir terminer leurs travaux avec aisance et disposer de suffisamment de temps pour réussir leur apprentissage. Ces résultats suggèrent de repenser l'équilibre entre les volumes de tâches, les délais accordés et les niveaux de complexité, afin de préserver la qualité de l'apprentissage et le bien-être des étudiants.

6. Expérience étudiante, environnement et sentiment d'appartenance

Dans la figure 5, nous présentons l'avis des apprenants sur leur expérience étudiante, l'environnement à SUP'COM et leur sentiment d'appartenance.

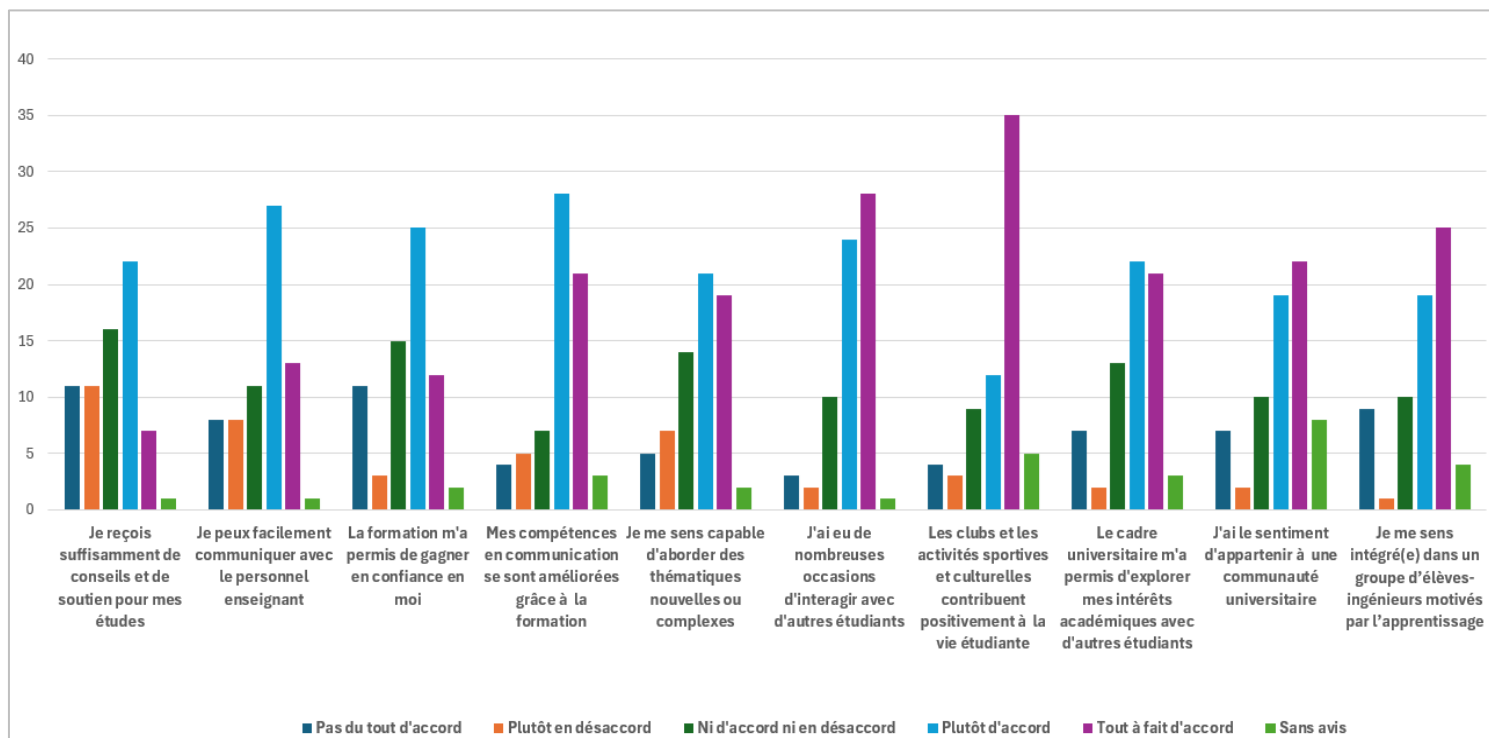


Figure 5 : Appréciations des apprenants sur l'expérience étudiante et le sentiment d'appartenance.

A partir de cette figure et des indicateurs analysés, une satisfaction globale se dégage quant à l'expérience étudiante à SUP'COM. Les réponses témoignent d'une dynamique positive en matière de communication entre pairs, de confiance en soi et d'intégration:

- Accompagnement et soutien: 44% des répondants estiment bénéficier d'un bon accompagnement, ce qui indique un axe d'amélioration important pour renforcer l'encadrement des étudiants.
- Communication avec le personnel enseignant: 59 % des répondants se déclarent plutôt ou tout à fait d'accord, ce qui traduit une relation pédagogique globalement satisfaisante
- Confiance en soi: 55% des étudiants affirment avoir gagné en assurance grâce à la formation
- Compétences en communication: 72% perçoivent une nette amélioration, signe de l'efficacité des dispositifs pédagogiques dans ce domaine
- Capacité à aborder des thématiques complexes : 59% des étudiants se sentent capables à aborder des sujets complexes, traduisant une montée en compétence appréciée
- Interaction et exploration académique: 76% affirment avoir eu des occasions d'interagir avec leurs pairs, et 63% se sentent encouragés à explorer leurs intérêts académiques
- Activités culturelles et sportives: 69 % reconnaissent leur impact positif sur la vie étudiante, renforçant ainsi l'équilibre entre vie académique et extra-académique
- Appartenance & intégration: 63 % des étudiants ont le sentiment d'appartenir à une communauté universitaire, tandis que 65 % déclarent être bien intégrés dans un groupe d'élèves motivés par l'apprentissage.

7. Intégration professionnelle et développement de carrière

La perception des étudiants sur la préparation à la vie professionnelle et le développement de carrière est présentée dans la figure 6.

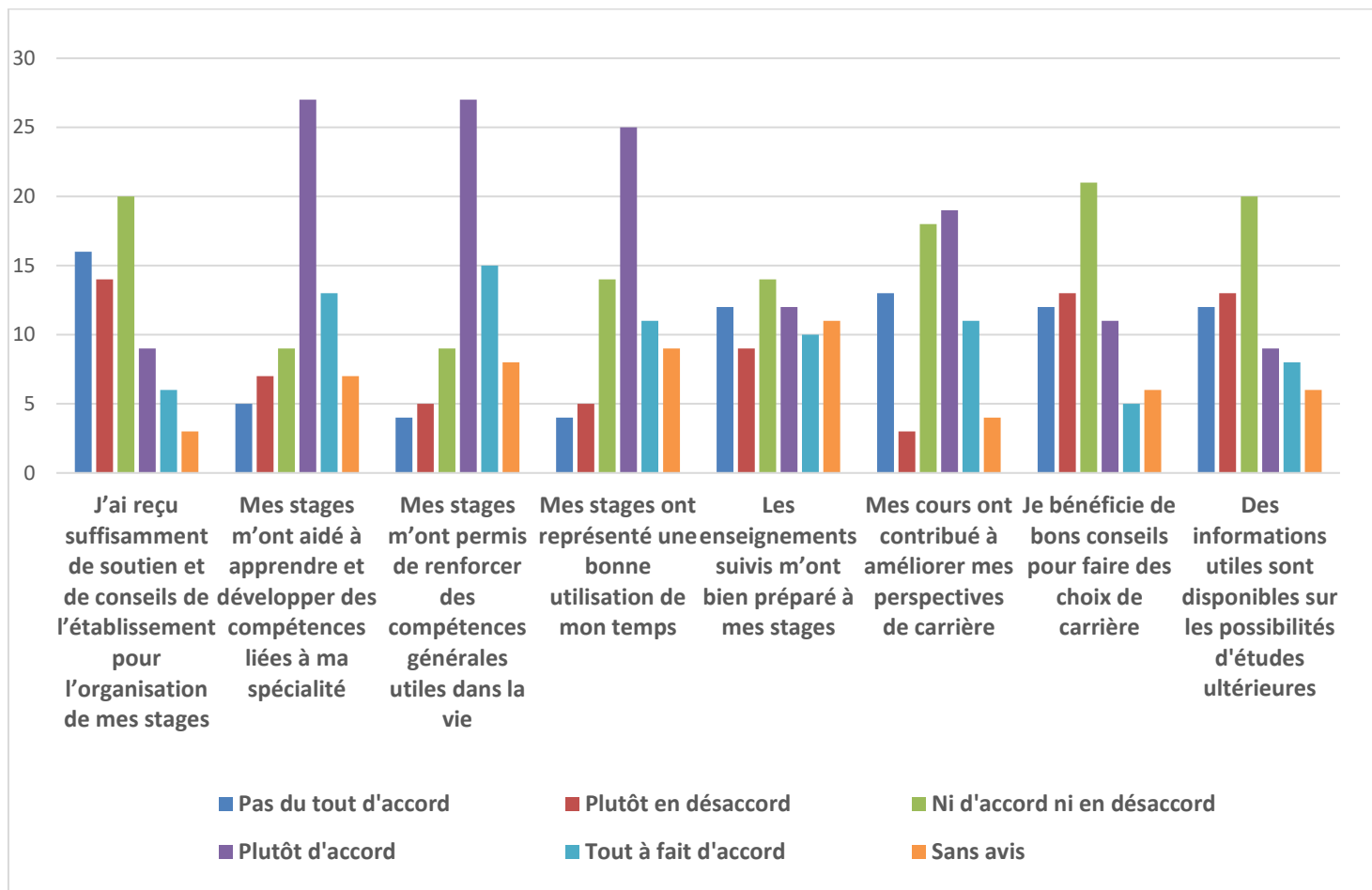


Figure 6 : Appréciations des apprenants sur l'intégration professionnelle et le développement de carrière

Cette figure met en évidence une satisfaction modérée à faible des apprenants concernant leur intégration professionnelle et leur préparation à la carrière, avec une part importante d'indécision (des taux élevés pour les réponses « Ni d'accord ni en désaccord » et « sans avis ») :

- Une satisfaction globale est observée pour les questions liées à l'utilité des stages et au développement de compétences, avec des taux respectifs de 59%, 62% et 53% concernant le développement de compétences spécifiques via les stages, le renforcement des compétences générales, et la bonne utilisation du temps
- En revanche, une insatisfaction générale se dégage quant à l'encadrement institutionnel: 44 % des répondants sont insatisfaits du soutien reçu, et 53 % jugent insuffisants les conseils pour les choix de carrière. Seulement 32 % estiment que les enseignements suivis les ont bien préparés à leurs stages.

En conclusion, des efforts doivent être fournis pour mieux accompagner les étudiants dans la recherche et l'organisation de leurs stages, ainsi que pour renforcer la diffusion d'informations sur les parcours post-diplôme.

8. Evaluation des services de l'école

a. Service de scolarité

L'appréciation des étudiants envers le service de scolarité est illustrée dans la figure 7.

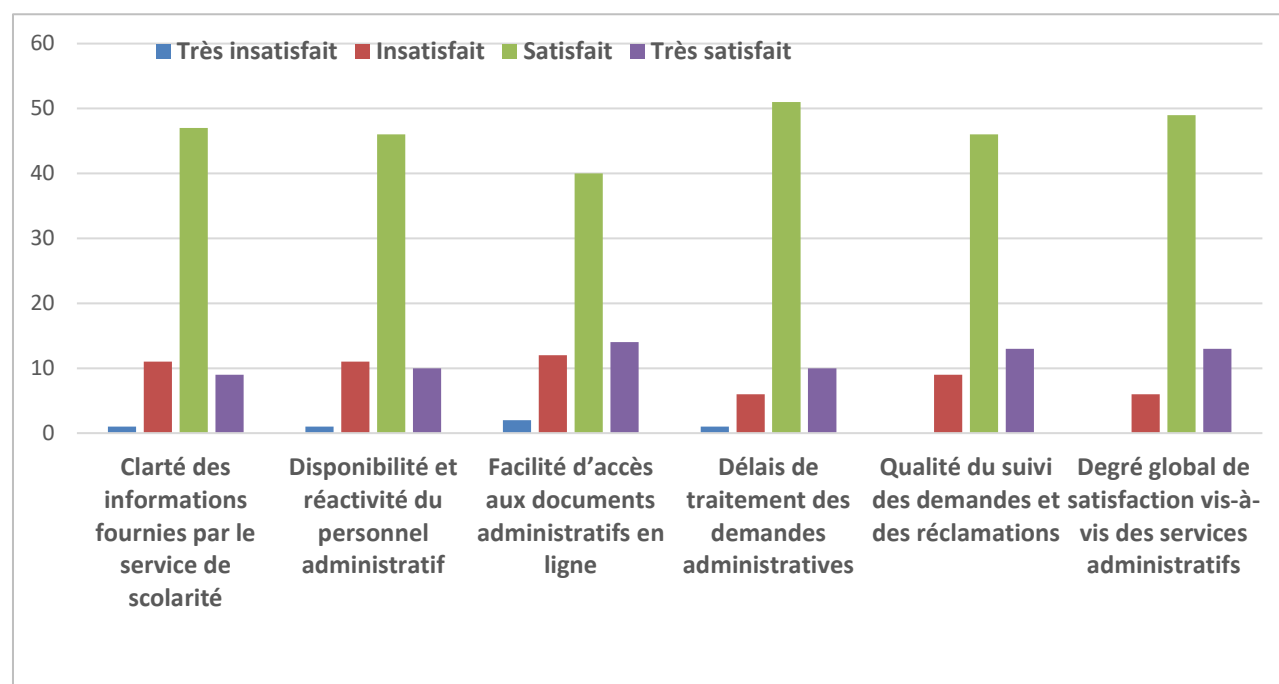


Figure 7 : Appréciations des apprenants envers le service de scolarité

En moyenne, une satisfaction globale de presque 89% des étudiants à l'égard de la qualité des services offerts par la scolarité est conclu à partir de cette figure. Les points nécessitant une attention concernent la clarté de l'information et la réactivité du personnel (17% d'insatisfaits), ainsi que l'accès aux documents en ligne (18% d'insatisfaits).

b. Service de la Direction des études

La figure 8 présente l'avis des étudiants envers le service de la Direction des études

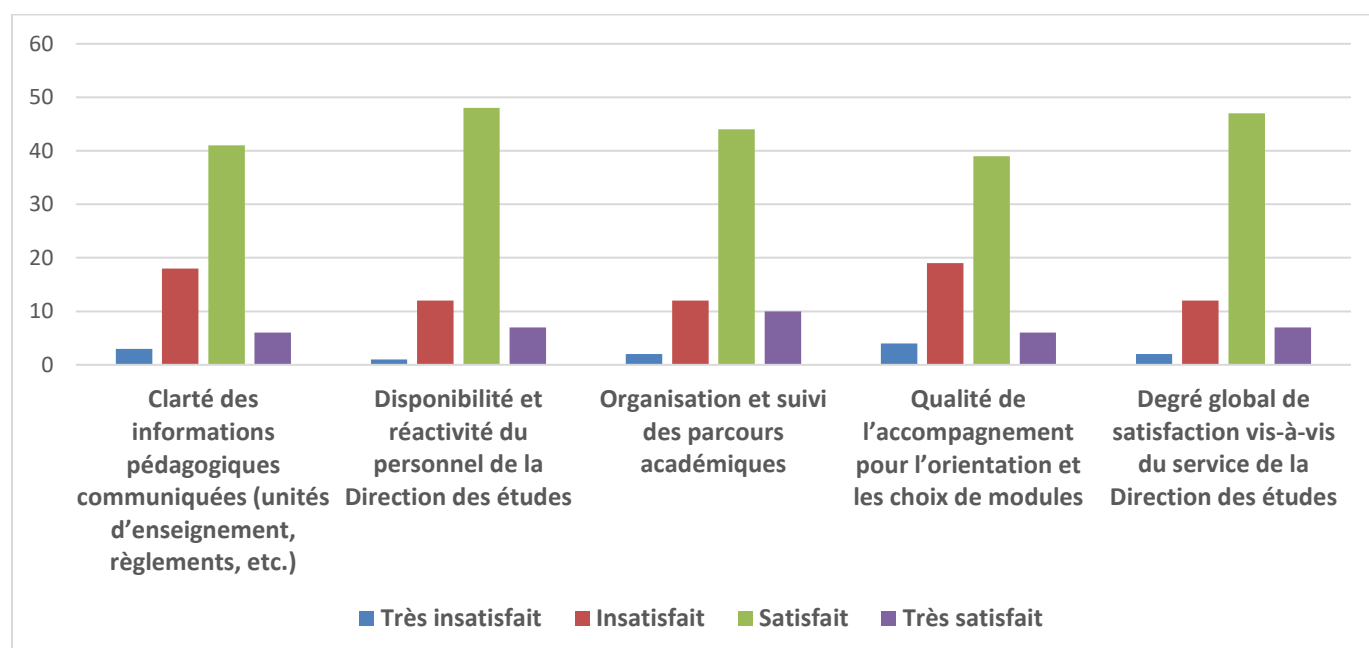


Figure 8 : Appréciations des apprenants envers le service de la Direction des études

Les réponses des apprenants illustrés dans la figure 8 montrent qu'environ 69% des étudiants sont satisfaits de la clarté des informations pédagogiques, tandis qu'environ 80 % se déclarent satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du personnel ainsi que de l'organisation et du suivi des parcours académiques. En conclusion, 79 % des étudiants se disent globalement satisfaits du service.

c. Service de la Direction des stages

La figure 9 illustre l'avis des étudiants envers le service de la Direction des stages.

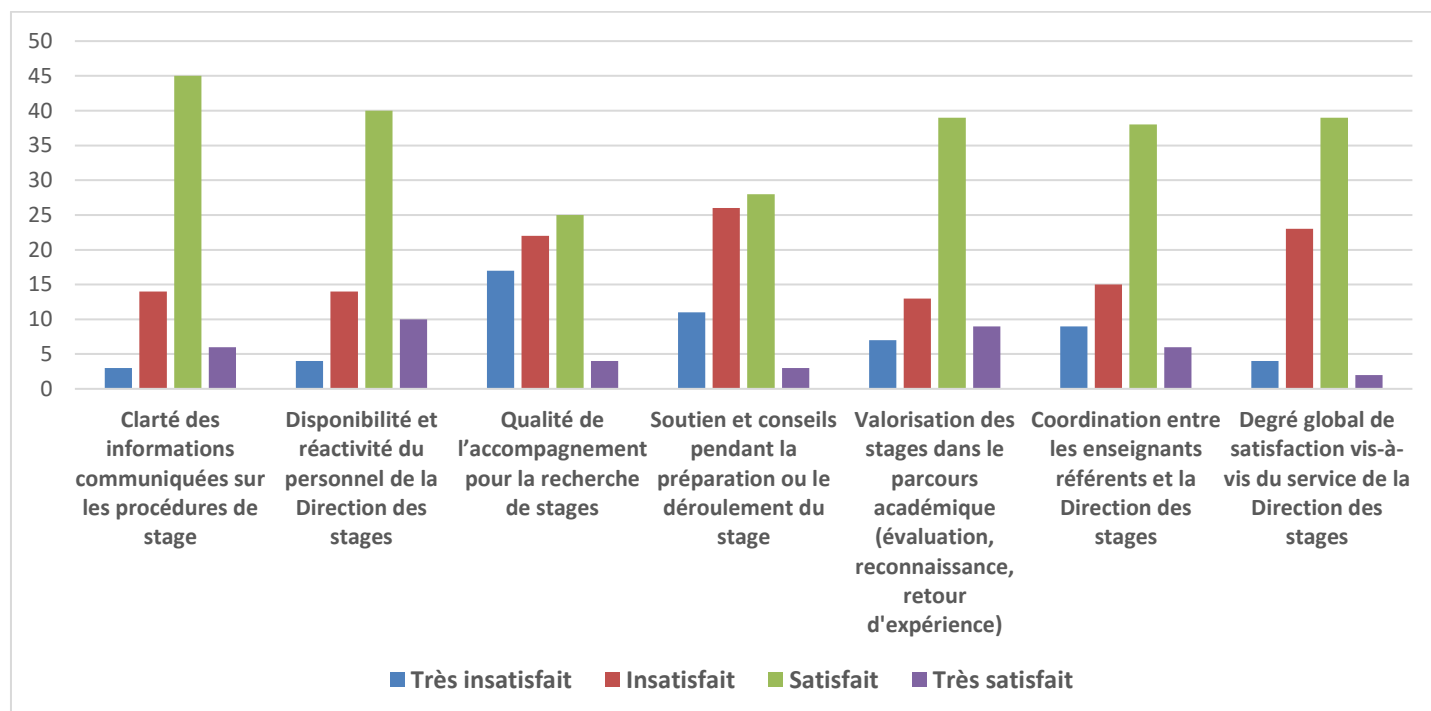


Figure 9 : Appréciations des apprenants envers le service de la Direction des stages

Cette figure montre que 75 % des étudiants sont satisfaits de la clarté des informations communiquées sur les procédures de stage et 73 % de la qualité de l'accompagnement pour la recherche de stages. En revanche, seuls 46% des apprenant se déclarent satisfaits du soutien et des conseils reçus pendant la préparation ou le déroulement du stage. Aussi, 65% sont satisfaits de la coordination entre les enseignants référents et la Direction des stages. Globalement, le taux de satisfaction atteint environ 61% de satisfaction, contre 40% d'insatisfaction.

d. Service informatique de SUP'COM

L'avis des étudiants sur le service informatique de SUP'COM est présenté dans la figure 10.

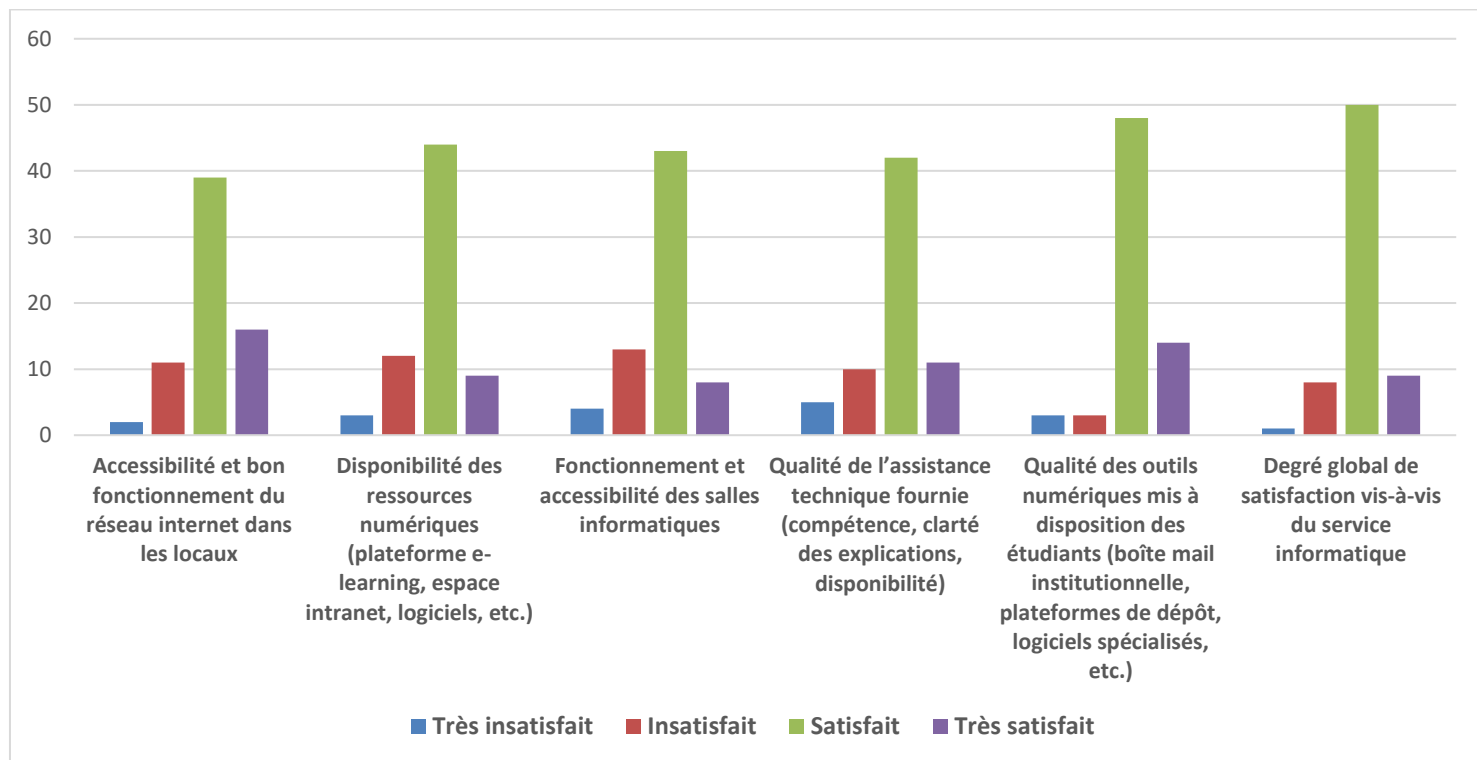


Figure 10 : Appréciations des apprenants envers le service informatique

La figure 10 indique un taux de satisfaction de 81% concernant l'accessibilité et le bon fonctionnement du réseau internet dans les locaux, 78% pour la disponibilité des ressources numériques, 75 % pour le fonctionnement et l'accessibilité des salles informatiques, et 78% pour la qualité de l'assistance technique fournie. Par ailleurs, la qualité des outils numériques mis à disposition des étudiants enregistre un taux de satisfaction particulièrement élevé, atteignant 92%. Globalement, le degré de satisfaction est estimé à 87%.

e. Services liés à la vie étudiante à SUP'COM:

L'appréciation des étudiants envers les services liés à la vie étudiante à SUP'COM est illustrée dans la figure 11.

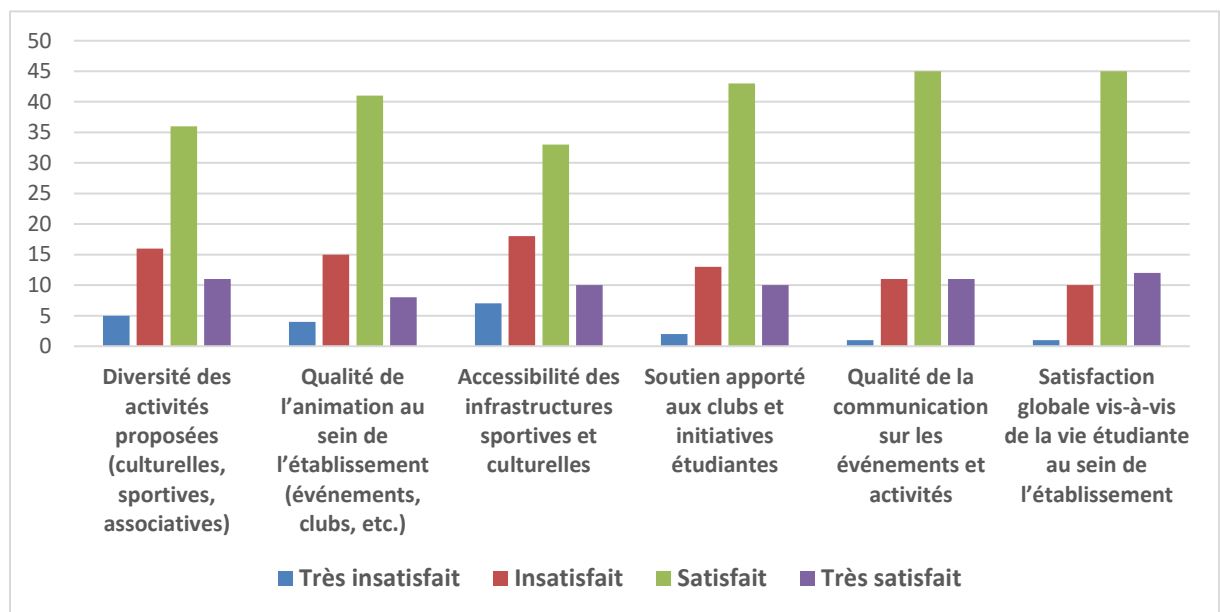


Figure 11 : Appréciations des apprenants envers les services liés à la vie étudiante à SUP'COM

On révèle un taux de satisfaction de 69% concernant la diversité des activités proposées, 72% pour la qualité de l'animation au sein de l'établissement, 78% pour le soutien apporté aux clubs et initiatives étudiantes, et 82% pour la qualité de la communication. Toutefois, l'accessibilité des infrastructures sportives et culturelles n'atteint que 63% de satisfaction. Globalement, la satisfaction vis-à-vis de la vie étudiante au sein de l'établissement est estimée à près de 84%.

9. Appréciation globale des apprenants

Globalement, les apprenants apprécient SUP'COM (voir figure 12) avec un taux de 78%. Ce chiffre est légèrement inférieur à celui observé lors de l'enquête de satisfaction de l'année antérieure (80%).

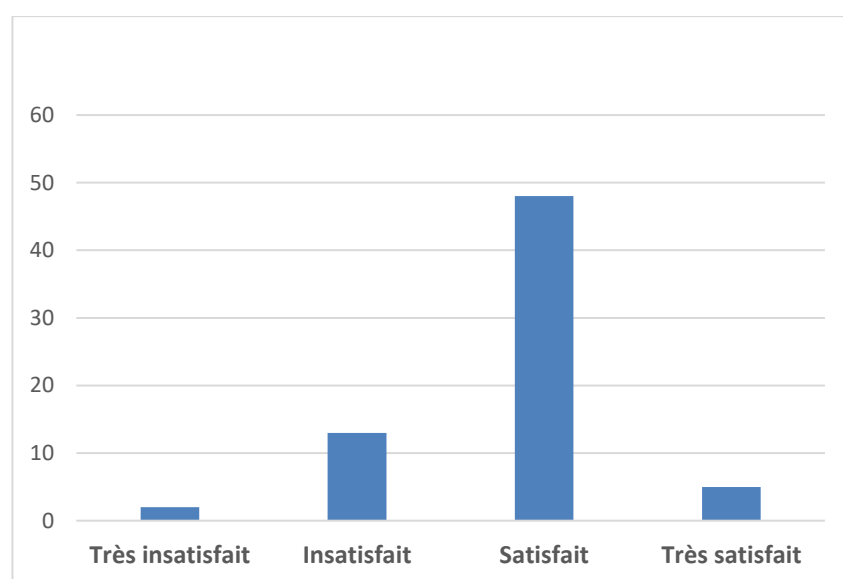


Figure 12 : Appréciation globale des apprenants.

10. Recommandation de SUP'COM aux connaissances

La figure 13 illustre que 66% des répondants recommanderaient SUP'COM, tandis que moins de 9% ne le feraient pas. Comparativement à l'année précédente (75%), le taux de recommandation a diminué, au profit d'une augmentation du nombre d'hésitants entre les réponses « oui » et « non ».

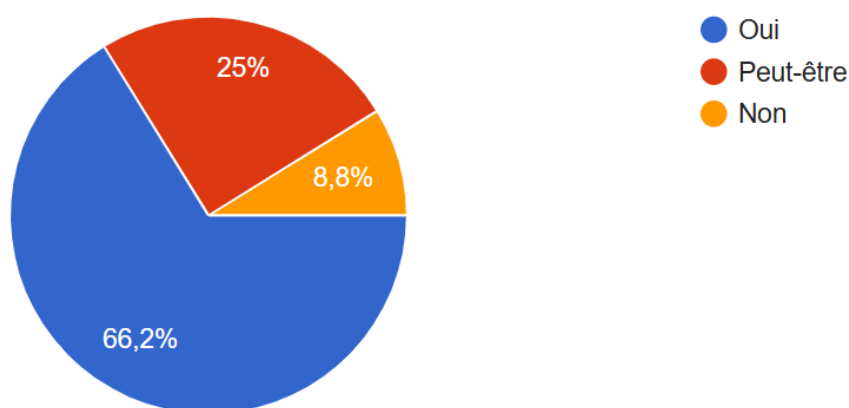


Figure 13 : Recommandation de SUP'COM aux connaissances.

11. Commentaires et suggestions des apprenants

21 commentaires ont été enregistrés cette année dans le formulaire de satisfaction. La liste suivante dresse un résumé (reformulé) des principales suggestions des apprenants.

- Améliorer la pédagogie et l'interaction en rendant l'enseignement plus participatif, avec plus de pratique.
- Moderniser le programme en intégrant des modules plus IA, Big Data, cybersécurité, blockchain
- Alléger et mieux structurer le cours en réduisant la densité
- Mieux répartir les projets (web et mobile)
- Assouplir la présence obligatoire
- Favoriser l'autoformation
- Diversifier les évaluations : en ajoutant du contrôle continu, clarifiant les critères et limitant la triche avec IA
- Améliorer la vie étudiante : plus d'espaces conviviaux, d'activités sportives et culturelles, meilleure ambiance
- Soutenir les clubs et projets ; avec plus de moyens logistiques et financiers
- Améliorer la recherche de stages : renforcer les partenariats
- Plus d'équité et de transparence dans l'organisation du voyage d'étude, l'attribution des opportunités et la reconnaissance des étudiants engagés.

12. Conclusion

L'enquête fait ressortir différents niveaux d'attente et de satisfaction avec les parties prenantes questionnés. Les apprenants globalement "bien satisfaits" manifestent davantage d'attentes qu'ils ont exprimé librement.