

Restitution de l'enquête de satisfaction auprès des apprenants

Année universitaire 2022-2023

Comité pour la Qualité

Août 2023



Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Accueil et communication.....	3
3. Déroulement des enseignements.....	4
4. Conditions générales	5
5. Appréciation globale des apprenants.....	5
6. Recommandation de SUP'COM aux connaissances : avis des apprenants	5
7. Observations / Suggestions d'amélioration des apprenants	6
8. Conclusion	9

1. Introduction

Dans le cadre de la démarche qualité à l'École 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 s'est déroulée au mois de juillet 2023, juste après la clôture de l'année universitaire 2022-2023. Elle a été menée auprès des apprenants (élèves-ingénieurs, étudiants en maîtrise et doctorants) de SUP'COM.

Cette enquête a fait l'objet de communication et de distribution par courriel. Une partie du texte qui a été envoyé est le suivant.

Chers apprenants de SUP'COM,

Alors que l'année universitaire touche à sa fin, je voudrais la clôturer avec vous avec ce courriel rédigé au nom du comité pour la qualité. Cette année universitaire 2022-2023 a été marquée par des événements exceptionnels, et nous avons dû faire face à des défis inattendus. Tout d'abord, c'est avec une profonde tristesse que nous avons dû faire face au décès de notre cher directeur Sofiane CHERIF, paix à son âme. Il était un leader inspirant et dévoué, dont l'héritage et les valeurs se perpétueront dans nos cœurs et dans le quotidien de SUP'COM.

Nous avons également connu des moments de joie et de célébration. Nous sommes heureux de la nomination de Mr Riadh BOUALLEGUE comme nouveau directeur avec sa vaste expérience et sa vision inspirante pour l'avenir de SUP'COM.

Également, c'est avec une immense fierté que nous avons obtenu le renouvellement de la labélisation EURACE, signe reconnaissance de l'excellence académique et de la qualité de l'enseignement que nous offrons à nos apprenants.

Afin de continuer à améliorer nos pratiques et d'offrir un environnement d'apprentissage toujours plus enrichissant, nous aimerions recueillir vos précieuses opinions à travers une enquête de satisfaction.

Nous vous invitons à prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire en ligne en cliquant sur le lien ci-dessous :

Nous vous souhaitons un été reposant et revitalisant.

Cordialement,

Sofia BEN JEBARA

Présidente du comité pour la qualité

Après 2 relances, nous avons pu collecter 97 réponses sur 504 auprès des apprenants. En terme statistique et en fixant un intervalle de confiance à 95%, cette enquête induit un taux d'erreurs de 9%. Signalons que ce même taux de réponse a été obtenu lors de l'année universitaire précédente.

Ce document synthétise les résultats de cette enquête.

2. Accueil et communication

La figure 1 détaille les résultats de l'appréciation des apprenants vis-à-vis de l'accueil et la communication au sein de SUP'COM. Son analyse montre une satisfaction vis-à-vis de l'accueil

(87% pour l'accueil sur place et 78% pour l'accueil téléphonique). En termes de visibilité, la page Facebook détient le score de 76%. En revanche, le site web est insatisfaisant pour 51% des répondants. Les réponses aux réclamations et la rapidité des prestations administratives sont au deçà des espérances (65% et 55% respectivement). Ces 2 derniers points ont toutefois observé une légère amélioration par rapport à l'année universitaire précédente.

L'accueil & la communication

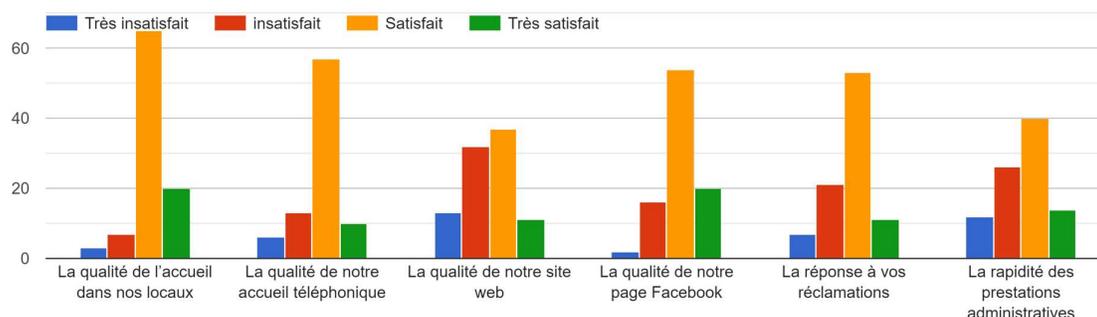


Figure 1 : Appréciations des apprenants sur la qualité de l'accueil et la communication.

3. Déroulement des enseignements

L'avis des apprenants sur le déroulement des enseignants est représenté sur la figure 2. Celle-ci montre une satisfaction générale. En effet, les taux de satisfaction sont de 67% pour le déroulement des cours, TP et TD, 86% pour les emplois du temps, 87% pour le déroulement des examens, 86% pour la ponctualité des enseignants et 82% pour le planning des examens. En revanche, la qualité des matières optionnelles n'atteint que le taux de 59% et la pédagogie des enseignants n'est appréciée qu'à 48%.

Notons que de légères fluctuations, parfois positives et d'autres fois négatives, ont été observés en comparaison à l'année universitaire précédente.

Le déroulement des enseignements

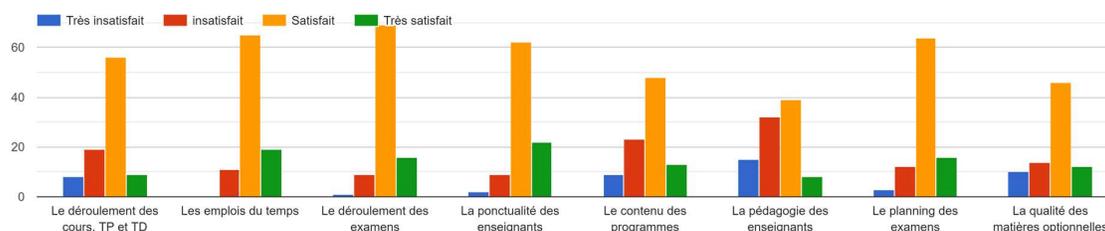


Figure 2 : Appréciations des apprenants sur le déroulement des enseignements.

4. Conditions générales

Les appréciations des apprenants des conditions générales de la vie à SUP'COM sont décrites sur la figure 3. Sans donner des chiffres, la satisfaction est quasi-générale avec une pointe honorable pour la propreté et l'hygiène.

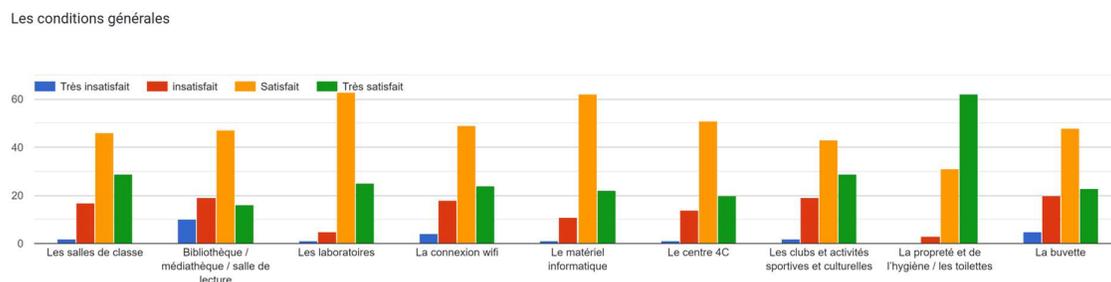


Figure 3 : Appréciations des apprenants sur les conditions générales.

5. Appréciation globale des apprenants

Globalement, les apprenants apprécient SUP'COM (voir figure 4) avec un taux de 84%. Ce même chiffre a été obtenu lors de l'enquête de satisfaction de l'année antérieure.

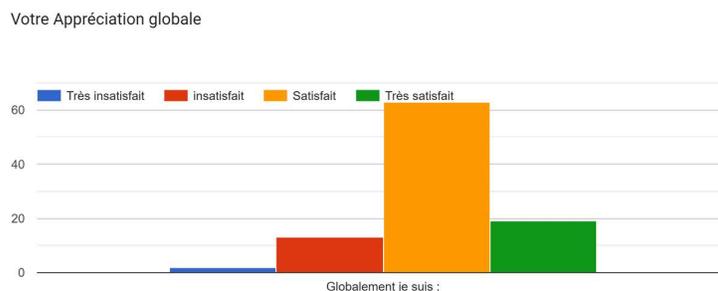


Figure 4 : Appréciation globale des apprenants.

6. Recommandation de SUP'COM aux connaissances : avis des apprenants

L'analyse de la figure 5 montre la volonté de 84% des participants à l'enquête pour recommander leur école. En revanche, 11.5% hésitent à le faire. Un seul participant ne veut pas le faire. 03 d'entre eux ont évoqué les raisons suivantes :

- Beaucoup de potentiels mais peu d'effort et de coordination.
- Faiblesses pédagogiques détaillés dans la section suivante.
- Certains équipements sportifs (tel que la table de ping pong) non accessibles.
- Non prise en compte des besoins des apprenants qui ont des maladies chroniques et qui ne peuvent pas assister aux cours.

- e. Temps de réponse de l'administration aux requêtes assez lent.
- f. Qualité du foyer.

Seriez vous prêt à recommander SUP'COM à vos connaissances ?
96 réponses

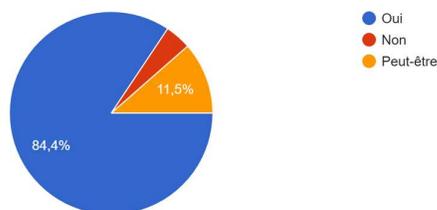


Figure 5 : Choix des apprenants pour recommander SUP'COM.

7. Observations / Suggestions d'amélioration des apprenants

Hormis les points soulignés dans les questions suivantes, les apprenants se sont exprimés librement. La liste suivante résume les principales observations, difficultés rencontrées ainsi qu'une analyse et des recommandations de remédiation sur des aspects pédagogiques, organisationnels et logistiques.

a. Remerciements

Paroles des apprenants

- Je tiens à vous exprimer ma gratitude la plus sincère pour l'expérience enrichissante que j'ai vécue en tant qu'étudiante au sein de votre établissement. C'est avec une immense fierté que j'ai eu la chance de rejoindre SUP'COM, et je peux dire sans hésitation que cela en vaut vraiment la peine de se sacrifier pendant la prépa pour y accéder.
- Je tiens à vous remercier chaleureusement pour tous vos efforts déployés afin de nous offrir des services éducatifs de qualité. Votre dévouement et votre professionnalisme ont grandement contribué à mon épanouissement académique et personnel tout au long de cette année.
- J'apprécie particulièrement le respect dont nous avons bénéficié en tant qu'étudiants. Cela crée un environnement propice à l'apprentissage et au développement, et je me sens réellement soutenue dans ma démarche éducative.
- Je tiens à exprimer ma sincère gratitude pour la formation enrichissante que j'ai reçue cette année.

b. Hommage aux femmes de ménages

Paroles des apprenants

- Un grand merci aux femmes de ménage qui sont toujours présentes pour contribuer à l'amélioration de l'image de SUP'COM.
- Je tiens à exprimer ma sincère gratitude envers les femmes de ménage qui travaillent avec dévouement et assiduité pour maintenir la propreté et l'ordre au sein de notre institution. Leur travail souvent invisible, mais essentiel, joue un rôle crucial dans la création d'un environnement accueillant et propice à l'apprentissage et à la réussite des étudiants.

- Leur présence régulière et leur engagement à maintenir la propreté des salles de classe, des espaces communs et des installations sanitaires sont grandement appréciés. Leur contribution contribue non seulement à l'amélioration de l'expérience des étudiants et du personnel, mais elle renforce également l'image positive de notre établissement.
- Le travail des blouses blanches est souvent exigeant et demande une attention minutieuse aux détails, et pourtant, elles le font avec professionnalisme et dévouement. Leur contribution silencieuse mais vitale mérite d'être reconnue et célébrée.
- Je tiens à remercier chaleureusement toutes les femmes de ménage pour leur travail acharné, leur engagement et leur dévouement constants. Elles jouent un rôle indispensable dans la création d'un environnement propre, ordonné et accueillant à SUP'COM, et nous sommes profondément reconnaissants pour tout ce qu'elles font.
- Je suis d'avis qu'il est important de rendre publiquement hommage aux travailleuses de ménage pour reconnaître leur contribution significative.

c. Critiques et suggestion de la logistique et l'administratif

- La qualité du wifi est parfois faible.
- Les conditions d'étude dans les salles de classe, surtout pendant l'été, ne sont pas bonnes.
- Le hall est vide et sans âme donnant une mauvaise impression dès l'entrée.
- Retards dans la délibération des résultats.
- Temps de réponse lent pour les prestations administratives.
- Manque d'espace de détente
- Manque de livres et d'équipements à la disposition des étudiants.
- Manque d'activités culturelles et de divertissement.
- Revoir le timing du master cybersécurité opérationnelle (à ne pas inclure le samedi).
- Prévoir un espace de détente.
- Rendre accessible en ligne les documents administratifs.
- Bibliothèque : La majorité des étudiants passent la majeure partie de leur temps à la bibliothèque. Pour la rendre encore plus accueillante, agréable et motivante, nous pourrions nous inspirer d'espaces de coworking tels que celui présent à l'École Polytechnique par exemple.
- Meilleure communication avec les étudiants.
- Changement du décor de la buvette.
- Mettre des équipements informatiques à la bibliothèque à la disposition des étudiants.
- Besoin d'espaces pour les clubs.
- Pausés actuelles de 30 minutes à réduire à 15 minutes.

d. Critiques et suggestion sur la pédagogie

- Plus de flexibilité pour les cours fondamentaux et les examens.
- Inclure des projets techniques en 1^{ère} année.
- Réduire la charge horaire des cours en présentiel et consacrer ces séances à l'introduction des cours et aux évaluations.
- Donner des devoirs à la maison et des projets à réaliser.
- Instaurer des tests en présentiel pour prévenir les tricheries. En fonction de ces évaluations, des sanctions ou des récompenses pourraient être attribuées.

- Pédagogie des enseignants : Les cours sont souvent dirigés uniquement dans un seul sens et manquent d'interactivité.
- Meilleure planification des projets.
- Avoir l'avis des étudiants dans des réunions pour des propositions d'amélioration.
- Offrir plus de choix des matières à étudier.
- Opter pour un changement de la langue d'apprentissage : les cours deviennent en anglais.
- Offrir une formation supplémentaire aux professeurs sur le plan pédagogique.
- Sélectionner soigneusement les professeurs.
- Certains vacataires ne répondent pas aux besoins.
- Choisir judicieusement les projets à réaliser et renforcer l'encadrement.
- Explorer une autre méthode pour conduire les séances de travaux pratiques.
- Plan d'études à rectifier.
- Faire une plate-forme où on trouve les emplois du temps, examens, grands événements et autres car les e-mails ne sont pas très pratiques pour chercher l'information.
- Déposer les travaux dirigés sur la plate-forme aussi pour qu'ils soient accessibles pour tout le monde
- Ajouter de la pratique aux différents modules.
- Si c'est possible, faire de l'alternance durant le cursus universitaire : une période de cours et une période d'entreprise qui permet de préparer les étudiants à la vie professionnelle.
- Minimiser nombre des examens écrits au profil des projets.
- Offrir de plus de possibilités de certifications.
- Donner aux étudiants plus de liberté de choix au lieu de les classer par rang et de refuser leurs droits de choisir ce qui est le mieux pour leur avenir.
- Faire corriger les examens par un seul enseignant afin de garantir l'égalité entre les étudiants.

e. Autres

Paroles des apprenants

- Je tiens à confirmer que notre école SUP'COM continue d'organiser de magnifiques événements et activités afin de connecter nos étudiants avec le monde extérieur. Parmi ces événements figurent le Challenge d'Entreprendre, des visites d'entreprises ainsi qu'un voyage d'études. Cependant, j'ai remarqué que lors de ces occasions, une liste d'absences est toujours présente, entraînant souvent des pénalités. Je comprends que ces activités représentent un coût important et que certains de mes collègues ont été irresponsables en matière de présence. Toutefois, à mon avis, cette approche n'est pas la meilleure manière d'encourager les étudiants à participer. En effet, le but de ces activités est de développer de manière ludique et efficace les compétences de communication des étudiants, en les éloignant des séances traditionnelles de cours et des travaux dirigés. Ainsi, je souhaiterais vous présenter quelques propositions susceptibles d'encourager davantage les étudiants à assister à ces événements :
 - Octroyer un bonus sur la note aux étudiants présents lors de l'événement.
 - Offrir des cours certifiés en ligne pour les participants.
 - Proposer des opportunités de stages réservées exclusivement aux étudiants présents lors de l'événement X.
- Nécessité d'une cérémonie de remise de diplôme pour vivre ce moment avec une grande joie avec les familles et amis.

- Prise en considération de la note de Français dans la sélection des étudiants en double diplomation.

8. 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.