

Restitution de l'enquête de satisfaction auprès des enseignants

Année universitaire 2022-2023

Comité pour la Qualité

Août 2023



Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Conduite des enseignements	3
3. Etats des locaux	4
4. Conditions des enseignants.....	4
5. Appréciation globale des enseignants.....	5
6. Recommandations d'enseigner à SUP'COM.....	5
7. Observations/suggestions d'améliorations	6
8. Conclusion	6

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.

Elle s'est déroulée au mois de juillet 2023, juste après la clôture de l'année universitaire 2022-2023. Elle a été menée auprès des enseignants permanents 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 collègues enseignants,

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 19 réponses sur 55 auprès des enseignants. Ce chiffre correspond à la moitié de celui obtenu l'année universitaire précédente pour quasiment le même nombre d'enseignants.

Ce document synthétise les résultats des enquêtes.

2. Conduite des enseignements

- En ce qui concerne la conduite des enseignements (voir figure 1), les enseignants ont émis des avis de satisfaction à 100% en ce qui concerne les emplois du temps et le déroulement des examens. La conduite des étudiants et l'interaction avec l'administration et les directions pédagogiques ont été dépréciées par 3 enseignants. La

flexibilité des horaires et l'interaction avec les pairs pour le déroulement des enseignements ont été insatisfaisants pour 2 enseignants.

La conduite des enseignements

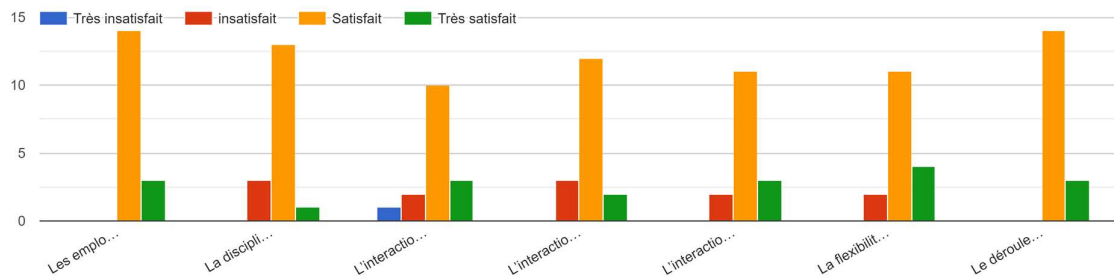


Figure 1 : Avis des enseignants sur la conduite des enseignements.

3. Etats des locaux

Les locaux de SUP'COM pour lesquels les enseignants ont accès régulièrement pour effectuer des activités pédagogiques ont été très appréciés (voir figure 2) selon les proportions suivantes : salles de classes et salles informatiques (71%), laboratoires techniques et bureaux/salles d'enseignants (84%). La bibliothèque/médiathèque, jusque-là partagée avec l'ISET'COM est dépréciée par 80% des enseignants. La salle de lecture, mise à la disposition des apprenants n'est appréciée qu'à 41%. En revanche, la buvette est appréciée par 73% des enseignants. Enfin, la propreté à SUP'COM est irréprochable à l'unanimité.

Les conditions matérielles

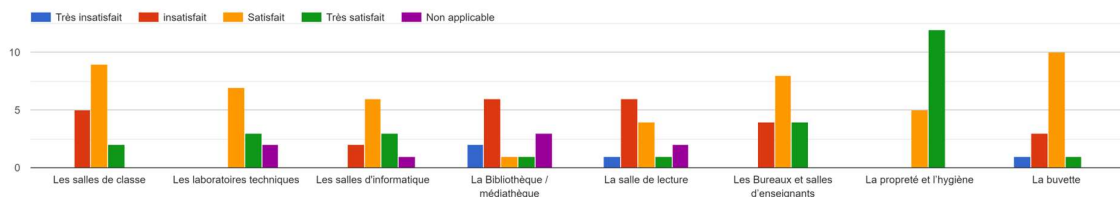


Figure 2 : Appréciation des enseignants sur les locaux.

4. Conditions des enseignants

Etant questionnés sur des conditions matérielles, de bien-être et de sensations par rapport à des points spécifiques, les enseignants ont répondu comme suit (voir figure 3) : 100% des répondants estiment que les disciplines qu'ils enseignent sont en adéquation avec leurs compétences. Quant à la rémunération et les conditions contractuelles, ils ont des avis mitigés avec des proportions quasi-équivalentes entre 'très insatisfaisantes', 'insatisfaisantes' et 'satisfaisantes'. Les opportunités de communication et de participation qui leurs sont offertes sont dépréciées par 18% des répondants. La charge de travail et le stress sont acceptables pour la moitié des répondants. L'écoute des besoins et suggestions est vue positivement par 56%. Quant à l'image de marque de l'établissement et le sentiment d'appartenance, elle est ancrée chez tous les répondants. Les activités para-pédagogiques (clubs, sorties, etc.) sont satisfaisants pour la moitié des répondants. Finalement, les répondants pensent que l'ouverture de l'établissement sur son environnement est excellente (95%).

Les conditions générales

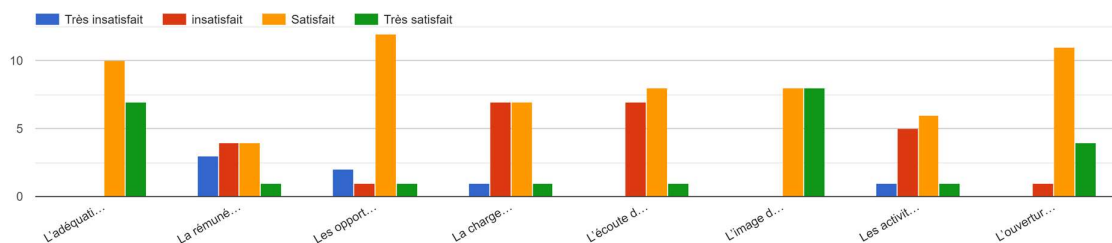


Figure 3 : Conditions des enseignants.

5. Appréciation globale des enseignants

A la lecture du graphe de la figure 4, un seul enseignant de SUP'COM est insatisfait.

Votre Appréciation globale

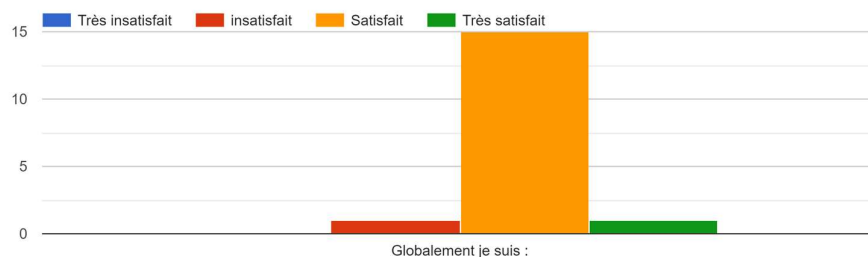


Figure 4 : Appréciation globale des enseignants.

6. Recommandations d'enseigner à SUP'COM

La figure 5 montre que 94.1% des répondants sont prêts à recommander SUP'COM pour d'autres collègues. Le seul enseignant qui hésite à le faire a argumenté comme suit : *j'hésite, car à rémunération égale, la charge de travail que nous avons est supérieure à celle dans d'autres institutions universitaires en Tunisie. On se démène pour la renommée de notre école, pour le succès de nos étudiants et du nôtre.*

Seriez vous prêt à recommander d'enseigner à SUP'COM à vos connaissances ?
17 réponses

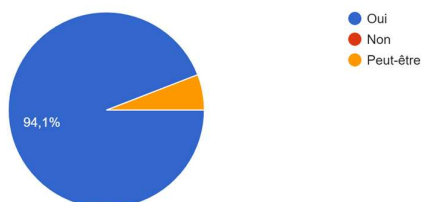


Figure 5 : Choix des enseignants pour recommander SUP'COM.

7. Observations/suggestions d'améliorations

Hormis les points soulignés dans les questions suivantes, les enseignants 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.

- Les élèves ont été particulièrement absents cette année relativement aux années précédentes.
- L'interaction avec la direction pédagogique est absente. Faut-il que le département reprenne son rôle et organise des réunions et que les enseignants acceptent de jouer le jeu.
- SUP'COM ne produit aucun travail pédagogique.
- Il n'y a pas de problèmes graves avec l'administration mais il faut régler l'affaire de marquage d'absence. Il faut aussi que l'administration cesse de renvoyer les élèves vers les enseignants pour enlever les absences marquées.
- Avec les pairs, il y a un manque d'échange scientifique et pédagogique.
- Les salles de classe présentent un problème de climatisation lors des périodes chaudes.
- La rémunération, surtout au niveau des heures supplémentaires est ridicule.
- Il y a absence de réunions du corps pédagogique pour présenter des avis, proposer des idées,
- L'école reste très en deçà de ce qu'elle peut faire de point de vue de communication. Bien des étrangers à l'institution la prennent pour un organisme semi-étatique voir même privé. Le rôle important qu'elle est en train d'assumer en formant des ingénieurs en communication de qualité n'est pas mis en relief.
- On ne peut pas dissocier l'activité de recherche de l'activité pédagogique. Il faudrait que les laboratoires et les équipes de recherche organisent des journées, une par trimestre par exemple pour présenter les travaux et les thèmes abordés. C'est un élément important pour les futures réformes pédagogiques.
- Mieux valoriser et motiver davantage le personnel administratif.
- Manque (ou absence totale) de réunions pédagogiques avec les enseignements.
- L'expérience de l'enseignement hybride n'a pas été évalué ni par les étudiants ni pas les enseignants.
- Manque d'enseignants permanents dans les spécialités réseaux et sécurité.
- Certaines questions sont en double ou doivent être rectifiées dans l'enquête.

8. Conclusion

L'enquête fait ressortir différents niveaux d'attente et de satisfaction avec les parties prenantes questionnées. Globalement une bonne partie a exprimé sa "satisfaction" et il y'a eu des idées de perfectionnement de l'existant.