

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

Année universitaire 2023-2024

Comité pour la Qualité

Septembre 2024



Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Accueil et communication.....	3
3. Déroulement des enseignements.....	3
4. Conditions générales	4
5. Appréciation globale des apprenants.....	5
6. Recommandation de SUP'COM aux connaissances.....	5
7. Commentaires et suggestions des apprenants.....	5
8. Conclusion	6

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 2024, juste après la clôture de l'année universitaire 2023-2024. Elle a été menée auprès des élèves-ingénieurs de SUP'COM.

Cette enquête a fait l'objet de communication et de distribution sur le système d'information de SUP'COM.

Nous avons pu collecter 73 réponses sur 475. 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 obtenues au cours de deux années universitaire précédentes étaient de 9%. Cette augmentation peut s'expliquer partiellement par la lassitude induite par sa répétitivité pour un même apprenant durant trois années consécutives.

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 (78% pour l'accueil sur place et 75% pour l'accueil téléphonique). En termes de visibilité, la page Facebook et le site web détiennent le score de 78%. Les réponses aux réclamations et la rapidité des prestations administratives sont appréciées à 66% et 77% respectivement.

Comparées aux années précédentes, ces statistiques ont subi des fluctuations légères dans les sens positifs et négatifs. On note toutefois une meilleure satisfaction vis-à-vis du site web qui été intégralement modifié et enrichi par de nouvelles rubriques.

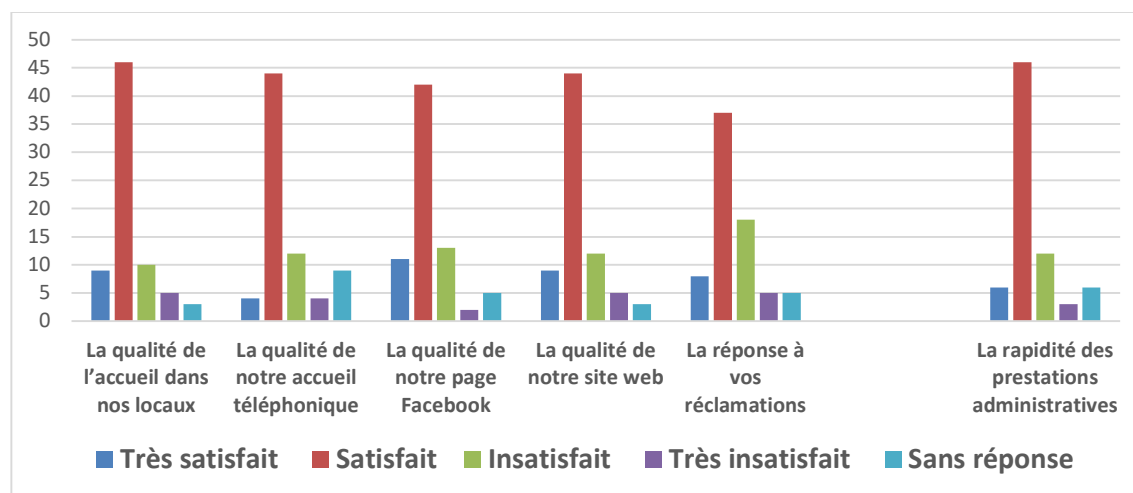


Figure 1 : Appréciations des apprenants sur la qualité de l'accueil et la communication.

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. Les taux de satisfaction sont de 72% pour les emplois du

temps, 72% pour le déroulement des examens, 80% pour la ponctualité des enseignants et 87% pour le planning des examens. En revanche, la qualité des matières optionnelles n'atteint que le taux de 61% et la pédagogie des enseignants n'est appréciée qu'à 36% et on note 46% pour le déroulement des cours, TP et TD.

Notons aussi que de légères fluctuations, parfois positives et d'autres fois négatives, ont été observées en comparaison à l'année universitaire précédente en ce qui concerne les aspects organisationnels du déroulement des enseignements et examens. Malheureusement, la pédagogie des enseignants est un point sensible qui mérite une amélioration considérable. Il en est de même, mais à moindres degrés, pour les matières optionnelles et le déroulement des cours.

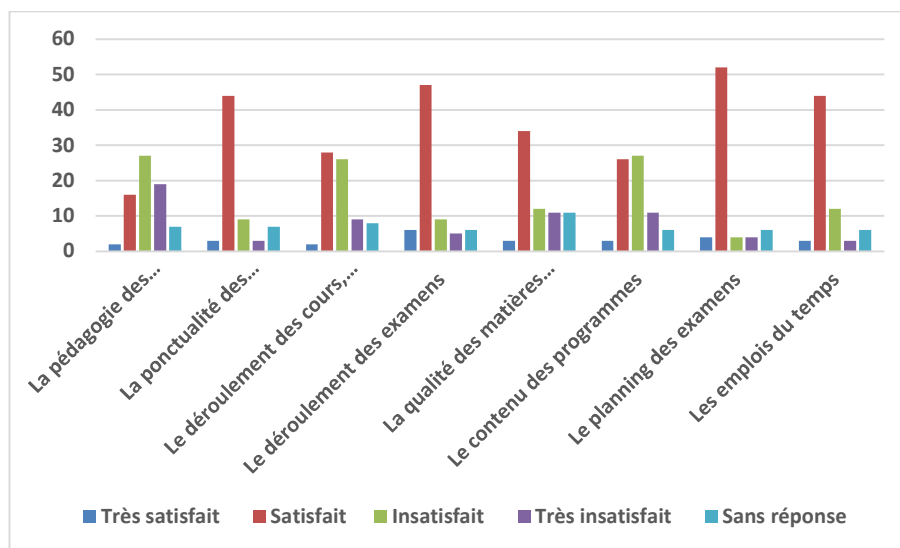


Figure 2 : Appréciations des apprenants sur le déroulement des enseignements.

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.

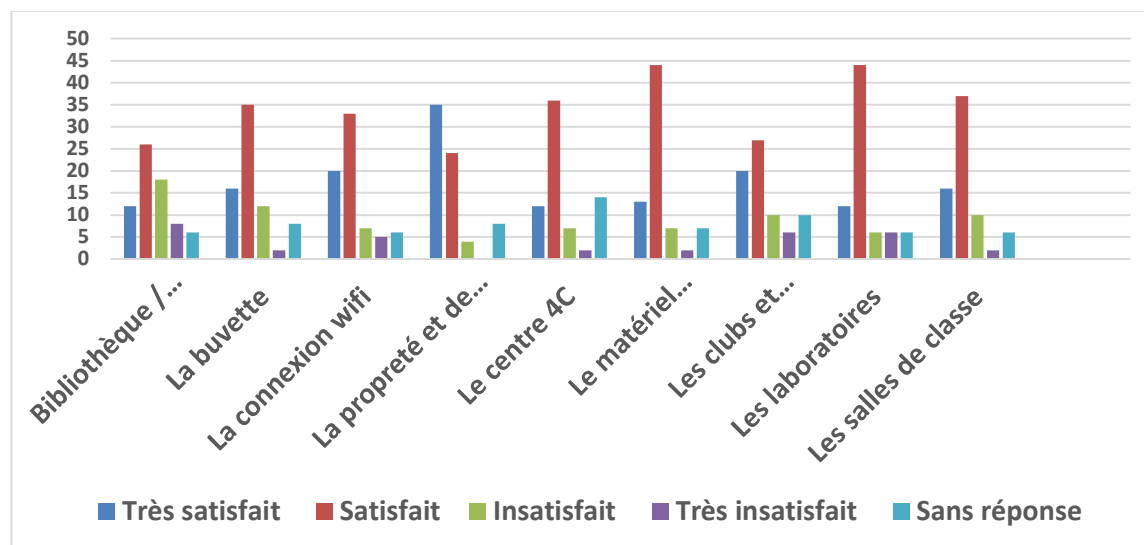


Figure 3 : Appréciations des apprenants sur les conditions générales.

5. Appréciation globale des apprenants

Globalement, les apprenants apprécient SUP'COM (voir figure 4) avec un taux de 80%. Quasiment, ce même chiffre a été obtenu lors de l'enquête de satisfaction de l'année antérieure.

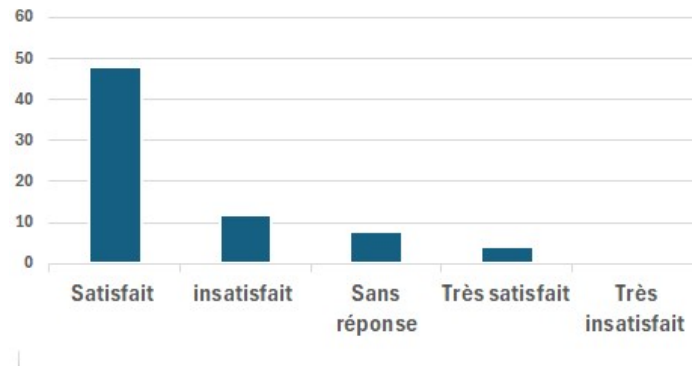


Figure 4 : Appréciation globale des apprenants.

6. Recommandation de SUP'COM aux connaissances

Selon la figure 5, 75% des répondants recommanderaient SUP'COM, moins de 10% ne le feraient pas alors que le reste hésiteraient à le faire.

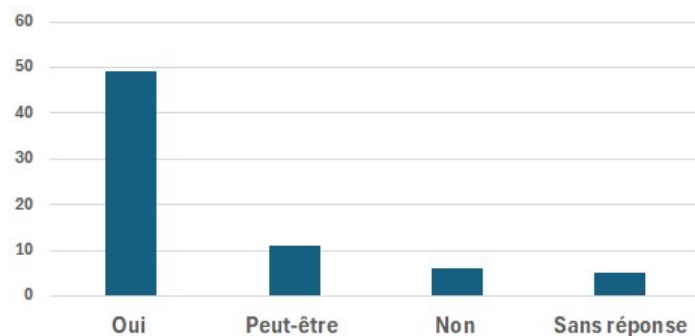


Figure 5 : Recommandation de SUP'COM aux connaissances.

7. Commentaires et suggestions des apprenants

La liste suivante dresse les suggestions et commentaires des apprenants.

- Harmonisation de la correction des examens afin de garantir l'équité qui a beaucoup d'influence sur le classement des élèves-ingénieurs.
- Pause déjeuner courte
- Faible expérience des enseignants-doctorant(e)s
- Beaucoup de tricherie dans les examens
- Comportement de certains enseignants parfois inapproprié

- Cours trop chargés et difficultés d'assimiler toutes les informations
- Besoin de tolérance quant à la présence obligatoire des élèves
- Plus de temps pour les travaux pratiques
- Usage de plusieurs plateformes à la fois pour les cours (Moodle, Edx, Teams) difficile à gérer
- Révision de plan d'étude

Durant l'enquête de l'année universitaire précédente, 51 commentaires/suggestions ont été formulés par les apprenants. Ils ont été analysés. Un plan d'actions a été élaboré et a été surveillé. La réduction du nombre de commentaires/suggestions est la preuve de la mise en marche effective de la route PDCA de Deming.

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.