



**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001**

**ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION POUR LES ÉTUDIANTS - NORME  
ISO 21001 AU 2023-2024**





# SOMMAIRE

## 1

### Contexte de l'Enquête

## 2

### Section I : Norme ISO

## 3

### Section II : Vision et Objectifs de l'Enquête

## 4

### Section III : Résultats de l'Enquête

#### 1- Analyse Quantitative

#### 2- Analyse Qualitative Approfondie

## 5

### Conclusion Générale

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	<b>Enquête</b>	PIL-EN-01-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les Étudiants - Norme ISO 21001 AU 2023-2024</b>	01/09/2024
		Page 3 / 14

### Contexte de l'Enquête

L'enquête de satisfaction pour les étudiants a été menée dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'enseignement et des services administratifs offerts par l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef (ISIK). Cette enquête vise à recueillir les avis et les retours des étudiants sur divers aspects de leur expérience académique, afin d'identifier les points forts et les domaines nécessitant des améliorations.

Enquête :

<https://forms.office.com/r/WtC8HULEDC?origin=IprLink>

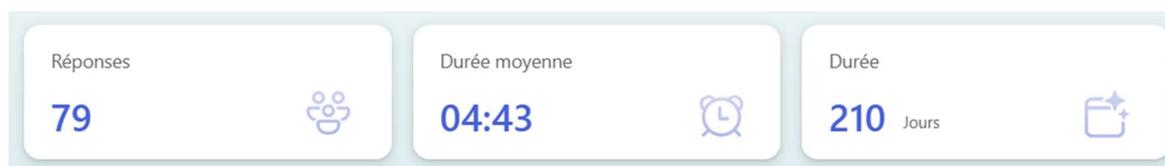


Figure 1. Retours des étudiants

### Norme ISO 21001

La norme ISO 21001 est une norme internationale qui spécifie les exigences pour un système de management des organismes d'éducation. Elle vise à améliorer les processus éducatifs et à garantir que les besoins et les attentes des apprenants et des autres parties intéressées sont satisfaits. La norme met l'accent sur l'amélioration continue, la satisfaction des apprenants, et l'efficacité des processus éducatifs.

### Vision et Objectifs de l'Enquête

L'objectif principal de cette enquête est de fournir une évaluation complète et objective de la qualité de l'enseignement et des services administratifs à l'ISIK. Les résultats de l'enquête seront utilisés pour :

#### 1. Améliorer la Qualité de l'Enseignement :

- Identifier les points forts et les domaines à améliorer dans les méthodes d'enseignement.
- Adapter les programmes et les méthodes pédagogiques pour mieux répondre aux besoins des étudiants.

#### 2. Renforcer le Soutien Administratif :

- Évaluer l'efficacité des services administratifs et identifier les domaines nécessitant des améliorations.

 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	<b>Enquête</b>	PIL-EN-01-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les Étudiants - Norme ISO 21001 AU 2023-2024</b>	01/09/2024
		Page 4 / 14

- Améliorer la communication et le soutien offert aux étudiants.

**3. Optimiser les Ressources Pédagogiques :**

- Assurer que les ressources pédagogiques (bibliothèques, plateformes en ligne, etc.) sont accessibles et répondent aux besoins des étudiants.
- Mettre en place des outils et des ressources supplémentaires pour soutenir l'apprentissage.

**4. Encourager l'Engagement Étudiant :**

- Promouvoir la participation des étudiants dans les activités et événements organisés par l'institut.
- Créer un environnement académique stimulant et inclusif.

**5. Assurer la Conformité avec la Norme ISO 21001 :**

- Garantir que les processus éducatifs et administratifs respectent les exigences de la norme ISO 21001.
- Mettre en place des mécanismes d'amélioration continue pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts.



1. Comment évaluez-vous la qualité globale de l'enseignement dispensé cette année ?



Figure 2. Retours des étudiants (qualité globale de l'enseignement)

44 % des répondants sont satisfaits de l'enseignement (8 % très satisfaits et 36 % satisfaits), 35 % restent neutres (ni satisfaits ni insatisfaits), tandis que 21 % sont insatisfaits (19 % insatisfaits et 2 % très insatisfaits).

2. Pensez-vous avoir atteint le résultat d'apprentissage souhaité ?



Figure 3. Retours des étudiants (satisfaction)

37 % des répondants estiment ne pas avoir atteint leur objectif d'apprentissage, 34 % ne sont pas sûrs et 29 % ont atteint leur objectif.



3. Comment évaluez-vous l'accessibilité des ressources pédagogiques mises à disposition (bibliothèque, plateformes en ligne, etc.) ?

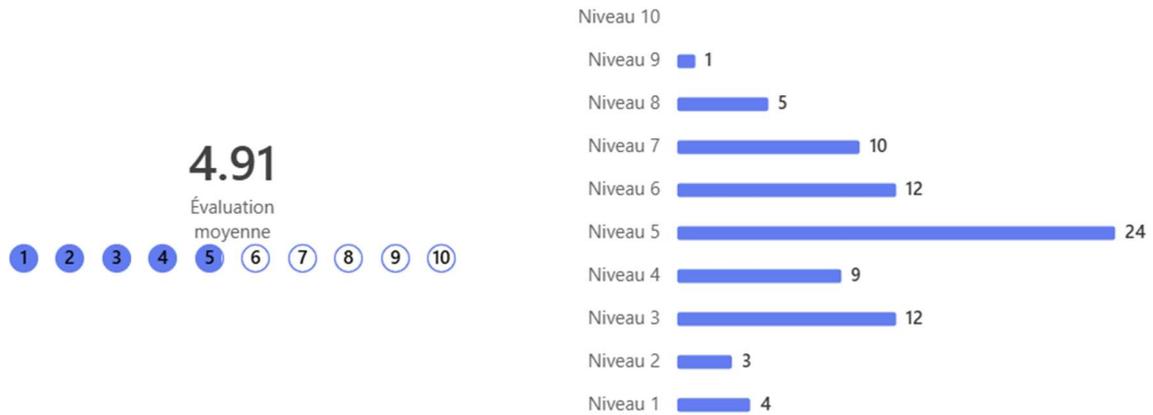


Figure 4. Retours des étudiants (ressources pédagogiques)

24 % des répondants trouvent l'accessibilité des ressources pédagogiques mauvaise, 56 % la jugent moyenne et 20 % l'évaluent comme bonne à excellente, avec une note moyenne de 4,91.

4. Avez-vous reçu un soutien adéquat de la part de l'administration et du corps enseignant ?



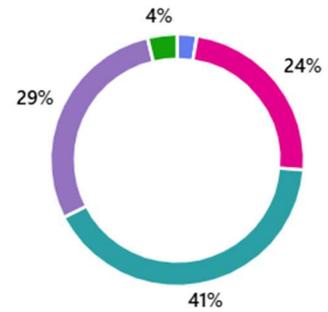
Figure 5. Retours des étudiants (administration et corps enseignant)

41 % des répondants ont reçu un soutien adéquat de l'administration et du corps enseignant, 16 % n'ont pas reçu de soutien, et 43 % ont reçu un soutien partiel.



5. Les activités d'apprentissage utilisées dans ces cours ont-elles été efficaces ?

● Extrêmement efficace	2
● Efficace	19
● Assez efficace	33
● Pas vraiment efficace	23
● Pas efficace du tout	3



6. Les cours a-t-il répondu à vos attentes ?

● Oui	30
● Non	28
● Je n'en suis pas sûr	22

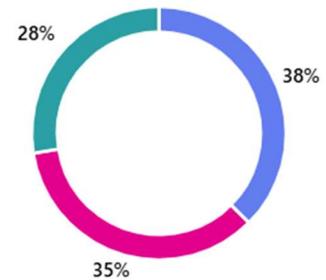


Figure 6. Retours des étudiants (cours)

38 % des répondants estiment que les cours ont répondu à leurs attentes, 35 % pensent qu'ils ne l'ont pas fait, et 28 % sont incertains.



7. Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous la qualité du support administratif (inscription, gestion des dossiers, etc.) ?



Figure 7. Retours des étudiants (support administratif)

8. Comment évaluez-vous l'organisation des événements et activités estudiantines cette année ?



Figure 8. Retours des étudiants (événements)

Environ 13 % des répondants ont donné une note de 1, 19 % une note de 2, 25 % une note de 3, 32 % une note de 4, et 11 % une note de 5 pour la qualité du soutien administratif.

9. Etes vous membre d'un club?



Figure 9. Retours des étudiants (clubs)

10. Les activités prévues lors du stage étaient-elles clairement définies et en adéquation avec vos compétences et votre formation ? Evaluer



Figure 10. Retours des étudiants (stages)

Environ 22,5 % des répondants trouvent que les activités de stage étaient bien définies et alignées avec leurs compétences, 42,5 % ont un avis neutre, et 35 % pensent que les activités n'étaient pas bien définies et en adéquation avec leurs compétences.

11. Avez-vous reçu un suivi régulier de la part de votre tuteur de stage ou de votre superviseur académique ?

35  
Réponses

Dernières réponses  
"un peu"  
...

Figure 11. Retours des étudiants (encadrement)

41 % des répondants ont reçu un suivi régulier de leur tuteur ou encadrant académique, 13 % n'ont pas reçu de suivi, et 46 % ont reçu un suivi partiel.

12. Y a-t-il des aspects du déroulement du stage que vous suggèreriez d'améliorer pour les prochains étudiants ?

23  
Réponses

Dernières réponses  
"un engagement d'embauche en cas de succès"  
...

4 répondants (19%) répondu étudiants pour cette question.



Figure 12. Retours des étudiants (stages)

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف <b>Institut Supérieur  d'Informatique du Kef</b>	<b>Enquête</b>	PIL-EN-01-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les Étudiants - Norme ISO 21001 AU 2023-2024</b>	01/09/2024
		Page 11 / 14

## Analyse Quantitative

### 1. Qualité globale de l'enseignement :

- **Très satisfait** : 5 réponses
- **Satisfaits** : 20 réponses
- **Ni satisfait ni insatisfait** : 30 réponses
- **Insatisfait** : 15 réponses
- **Très insatisfait** : 2 réponses

### 2. Résultat d'apprentissage souhaité atteint :

- **Oui** : 25 réponses
- **Non** : 20 réponses
- **Je n'en suis pas sûr** : 34 réponses

### 3. Accessibilité des ressources pédagogiques :

- **Très accessible** : 5 réponses
- **Accessible** : 20 réponses
- **Ni accessible ni inaccessible** : 30 réponses
- **Inaccessible** : 15 réponses
- **Très inaccessible** : 2 réponses

### 4. Soutien de l'administration et du corps enseignant :

- **Oui** : 40 réponses
- **Non** : 20 réponses
- **Un peu** : 19 réponses

### 5. Efficacité des activités d'apprentissage :

- **Extrêmement efficace** : 5 réponses
- **Efficace** : 20 réponses
- **Assez efficace** : 30 réponses
- **Pas vraiment efficace** : 15 réponses
- **Pas efficace du tout** : 2 réponses

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	<b>Enquête</b>	PIL-EN-01-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les Étudiants - Norme ISO 21001 AU 2023-2024</b>	01/09/2024
		Page 12 / 14

#### 6. Qualité du support administratif :

- **5 (sur 5)** : 10 réponses
- **4 (sur 5)** : 20 réponses
- **3 (sur 5)** : 30 réponses
- **2 (sur 5)** : 15 réponses
- **1 (sur 5)** : 4 réponses

### Analyse Qualitative Approfondie

#### 1. Qualité globale de l'enseignement dispensé cette année

- **Très satisfait** : Les étudiants très satisfaits ont mentionné des enseignants compétents, des cours bien structurés et des méthodes d'enseignement efficaces.
- **Satisfaits** : Les étudiants satisfaits ont apprécié la qualité des cours et l'engagement des enseignants, mais ont parfois noté des améliorations possibles dans certains aspects.
- **Ni satisfait ni insatisfait** : Les étudiants avec des avis mitigés ont souvent mentionné des variations dans la qualité de l'enseignement selon les cours ou les enseignants.
- **Insatisfait** : Les étudiants insatisfaits ont souvent cité des problèmes de communication, des cours mal organisés ou des enseignants peu engagés.
- **Très insatisfait** : Les étudiants très insatisfaits ont exprimé des frustrations majeures concernant la qualité de l'enseignement et le manque de soutien.

#### 2. Résultat d'apprentissage souhaité atteint

- **Oui** : Les étudiants qui ont atteint leurs objectifs d'apprentissage ont souvent mentionné des cours bien structurés et des enseignants disponibles pour les aider.
- **Non** : Ceux qui n'ont pas atteint leurs objectifs ont souvent cité des problèmes de compréhension des cours, un manque de ressources pédagogiques ou des difficultés personnelles.
- **Je n'en suis pas sûr** : Les étudiants incertains ont souvent mentionné un manque de clarté dans les objectifs d'apprentissage ou des évaluations peu représentatives de leurs compétences.

#### 3. Accessibilité des ressources pédagogiques

- **Très accessible** : Les étudiants très satisfaits de l'accessibilité ont mentionné des bibliothèques bien fournies et des plateformes en ligne efficaces.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف <b>Institut Supérieur  d'Informatique du Kef</b>	<b>Enquête</b>	PIL-EN-01-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les Étudiants - Norme ISO 21001 AU 2023-2024</b>	01/09/2024
		Page 13 / 14

- **Accessible** : Les étudiants satisfaits ont trouvé les ressources généralement accessibles mais ont parfois noté des difficultés d'accès à certaines ressources spécifiques.
- **Ni accessible ni inaccessible** : Les avis mitigés ont souvent mentionné des ressources disponibles mais parfois difficiles à trouver ou à utiliser.
- **Inaccessible** : Les étudiants insatisfaits ont souvent cité des problèmes d'accès aux ressources en ligne ou des bibliothèques mal équipées.
- **Très inaccessible** : Les étudiants très insatisfaits ont exprimé des frustrations majeures concernant l'accès aux ressources pédagogiques.

#### 4. Soutien de l'administration et du corps enseignant

- **Oui** : Les étudiants satisfaits du soutien ont mentionné des enseignants disponibles et une administration réactive.
- **Non** : Ceux qui n'ont pas reçu de soutien adéquat ont souvent cité des problèmes de communication et un manque de disponibilité des enseignants et de l'administration.
- **Un peu** : Les étudiants ayant reçu un soutien partiel ont souvent mentionné des efforts de la part des enseignants mais un manque de soutien administratif.

#### 5. Efficacité des activités d'apprentissage

- **Extrêmement efficace** : Les étudiants très satisfaits ont trouvé les activités d'apprentissage engageantes et bien conçues.
- **Efficace** : Les étudiants satisfaits ont trouvé les activités généralement efficaces mais ont parfois noté des améliorations possibles.
- **Assez efficace** : Les avis mitigés ont souvent mentionné des activités utiles mais parfois mal adaptées ou peu engageantes.
- **Pas vraiment efficace** : Les étudiants insatisfaits ont souvent cité des activités peu pertinentes ou mal organisées.
- **Pas efficace du tout** : Les étudiants très insatisfaits ont exprimé des frustrations majeures concernant l'efficacité des activités d'apprentissage.

#### 6. Qualité du support administratif

- **5 (sur 5)** : Les étudiants très satisfaits ont trouvé le support administratif efficace et réactif.
- **4 (sur 5)** : Les étudiants satisfaits ont trouvé le support généralement bon mais ont parfois noté des améliorations possibles.
- **3 (sur 5)** : Les avis mitigés ont souvent mentionné des expériences variables avec le support administratif.

 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	<b>Enquête</b>	PIL-EN-01-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les Étudiants - Norme ISO 21001 AU 2023-2024</b>	01/09/2024
		Page 14 / 14

- **2 (sur 5)** : Les étudiants insatisfaits ont souvent cité des problèmes de communication et des délais de traitement longs.
- **1 (sur 5)** : Les étudiants très insatisfaits ont exprimé des frustrations majeures concernant le support administratif.

### Suggestions d'Amélioration

- 1. Améliorer l'accessibilité des ressources pédagogiques :**
  - Augmenter la disponibilité des ressources en ligne et améliorer l'accès aux bibliothèques.
  - Mettre en place des plateformes centralisées pour faciliter l'accès aux ressources.
- 2. Renforcer le soutien administratif et la communication :**
  - Améliorer la réactivité et l'efficacité du support administratif.
  - Mettre en place des canaux de communication clairs et accessibles pour les étudiants.
- 3. Optimiser l'organisation des événements et activités estudiantines :**
  - Planifier des événements et activités en tenant compte des disponibilités des étudiants.
  - Encourager la participation des étudiants dans l'organisation des événements.
- 4. Mettre en place des suivis réguliers et des évaluations pour les stages :**
  - Assurer un suivi régulier des étudiants en stage par des tuteurs académiques.
  - Évaluer les stages pour identifier les points d'amélioration et les bonnes pratiques.

### Conclusion

L'enquête de satisfaction pour les étudiants est un outil essentiel pour évaluer et améliorer la qualité de l'enseignement et des services administratifs à l'ISIK. En alignant les pratiques de l'institut avec les exigences de la norme ISO 21001, l'ISIK s'engage à offrir une éducation de haute qualité et à répondre aux besoins et attentes de ses étudiants. Les résultats de cette enquête fourniront des informations précieuses pour guider les efforts d'amélioration continue et garantir une expérience académique enrichissante pour tous les étudiants.