



**Dossier présenté pour l'obtention de la certification ISO 21001**

**Enquête de Satisfaction : Examens Session Janvier 2025**





# SOMMAIRE

**1**

**Contexte de l'Enquête**

**2**

**Section II : Résultats de l'Enquête**

**1- Analyse Quantitative**

**2- Analyse Qualitative Approfondie**

## Contexte général

### Enquête de Satisfaction : Examens Janvier 2025

#### Objectif de l'enquête

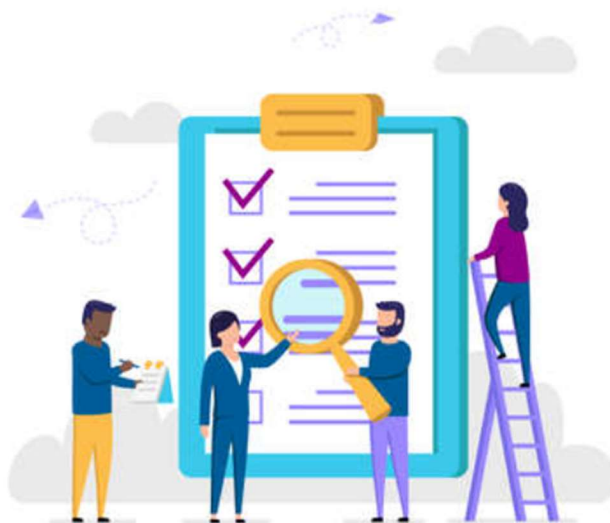
L'objectif de cette enquête est d'évaluer la satisfaction générale concernant l'organisation et le déroulement des examens, afin d'identifier les attentes et d'améliorer les pratiques en place. Cette démarche vise à recueillir des retours constructifs qui permettront d'ajuster la gestion des examens et d'offrir une expérience plus optimale.

#### Champ et méthodologie de l'enquête

Cette enquête s'adresse à tous les étudiants à l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef pour l'année universitaire 2024/2025 (Session Janvier 2025). La collecte des données a été réalisée à travers un questionnaire en ligne, couvrant des aspects tels que la planification des examens, la clarté des informations fournies, les conditions matérielles et le comportement des surveillants. Les résultats permettront d'analyser les points d'amélioration et de proposer des solutions pour un meilleur déroulement des examens à l'avenir.

#### Enquête :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScyLCRYR8sbMDdhlGAmYOVwMB3vPUftuDJEkx0-xg7ghLXgYg/viewform>



## Enquête de Satisfaction : Examens Janvier 2025

### Résultats de l'enquête



**Figure 1. Répartition des étudiants par filière et niveau d'étude à l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef**

La figure 1 montre la répartition des réponses des étudiants par filière et niveau d'étude. Les filières mentionnées par les répondants incluent :

- Première année IRI.
- Deuxième année LIRI.
- Première année mastère de recherche SIW.
- Première année LSI.
- Troisième année GL.

Cette répartition démontre une diversité des répondants en termes de filière et de niveau d'étude. Cela permet d'avoir une vision globale des différents parcours académiques au sein de l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef.

Comment évaluez-vous la **planification des examens (dates et calendrier)** ?

74 réponses

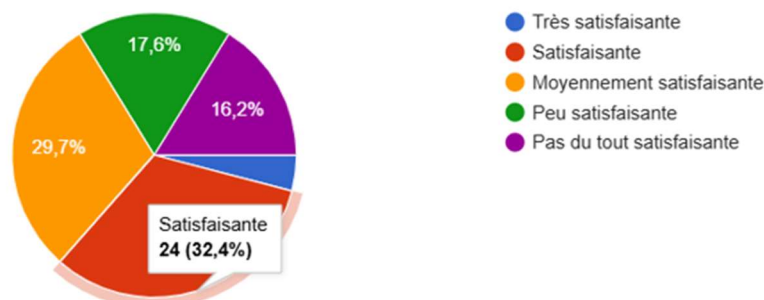


Figure 2. Organisation générale des examens

La figure 2 présente la répartition des réponses à la question "Comment évaluez-vous la planification des examens (dates et calendrier) ?". Le graphique en secteurs met en évidence les niveaux de satisfaction des répondants, avec un total de 74 réponses.

#### Interprétation :

- **Majorité positive** : La majorité des répondants (32.4%) trouvent la planification des examens satisfaisante, ce qui suggère que, globalement, les étudiants ont une perception favorable de l'organisation des dates et du calendrier.
- **Zone de progrès** : Près de 30% des répondants jugent la planification moyennement satisfaisante. Cela indique qu'il existe des aspects perfectibles pour améliorer l'expérience des étudiants.
- **Satisfaction faible** : 17.6% des répondants trouvant la planification peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante respectivement, il est crucial d'identifier les points de friction et de travailler à les atténuer.

Cette diversité de réponses met en lumière les perspectives variées des étudiants quant à la planification des examens et permet aux responsables d'identifier les domaines nécessitant des ajustements.

Les **salles d'examen** étaient-elles bien préparées (propreté, disposition, matériel nécessaire) ?

74 réponses

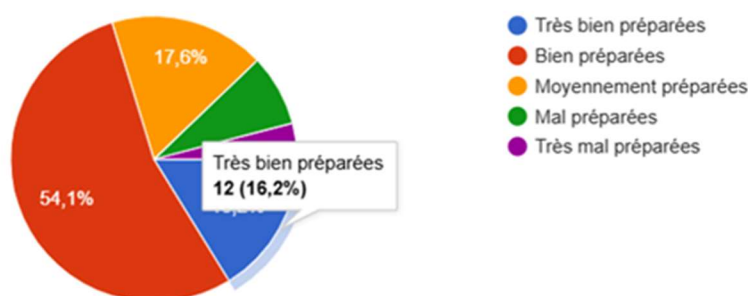


Figure 3. Évaluation de la préparation des salles d'examen à l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef

La figure 3 illustre les réponses à la question "Les salles d'examen étaient-elles bien préparées (propreté, disposition, matériel nécessaire) ?".

#### Interprétation :

- **Préparation très satisfaisante** : 16.2% des répondants trouvent les salles d'examen très bien préparées, ce qui indique que pour une portion significative des étudiants, les conditions étaient idéales en termes de propreté, disposition et matériel nécessaire.
- **Préparation satisfaisante** : La majorité des répondants (54.1%) trouvent les salles d'examen bien préparées, ce qui indique un niveau de satisfaction élevé concernant la propreté, la disposition et le matériel nécessaire.
- **Préparation modérée** : 17.6% des étudiants jugent les salles moyennement préparées, ce qui montre qu'il existe des aspects perfectibles pour certains.
- **Préparation insuffisante** : Environ 12.2% des répondants (6.8% + 5.4%) estiment que les salles étaient mal ou très mal préparées, soulignant la nécessité d'améliorer certains aspects logistiques pour répondre aux attentes des étudiants.

Cette répartition des réponses met en lumière les préoccupations des étudiants quant à la préparation des salles d'examen et indique des domaines nécessitant une attention particulière pour garantir un environnement d'examen optimal.

Les **surveillants** étaient-ils disponibles et respectueux pendant les épreuves ?

74 réponses

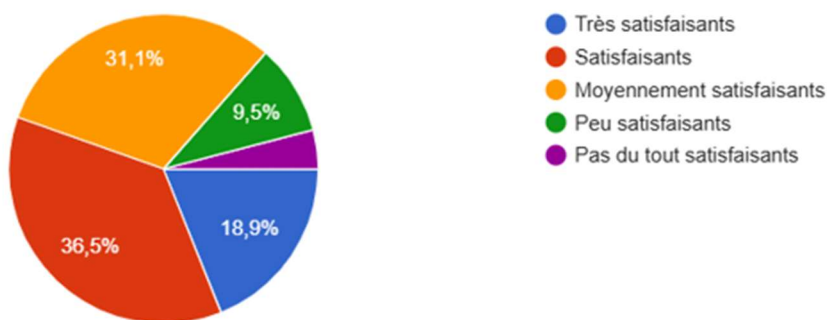


Figure 4. Disponibilité et respect des surveillants pendant les épreuves

La figure 4 présente la répartition des réponses à la question : "Les surveillants étaient-ils disponibles et respectueux pendant les épreuves ?"

#### Interprétation :

- **Satisfaction générale** : La majorité des répondants (36.5%) trouvent les surveillants satisfaisants, ce qui indique une perception globalement positive de leur disponibilité et de leur respect pendant les examens.
- **Zone de progrès** : Environ 31.1% des répondants jugent les surveillants moyennement satisfaisants, ce qui indique qu'il y a des aspects à améliorer pour que les étudiants se sentent encore mieux soutenus et respectés.

- **Satisfaction élevée** : 18.9% des étudiants considèrent les surveillants très satisfaisants, soulignant l'engagement de certains surveillants à offrir une expérience d'examen optimale.
- **Satisfaction faible** : Près de 13.6% des répondants trouvent les surveillants peu satisfaisants ou pas du tout satisfaisants, ce qui met en lumière des préoccupations spécifiques nécessitant une attention particulière.

Cette diversité de réponses permet aux responsables d'identifier les points forts ainsi que les domaines nécessitant des ajustements pour garantir une surveillance de qualité lors des épreuves.

Avez-vous constaté des perturbations ou des problèmes techniques pendant les examens (par exemple : bruit, absence de matériel, désorganisation) ?

74 réponses

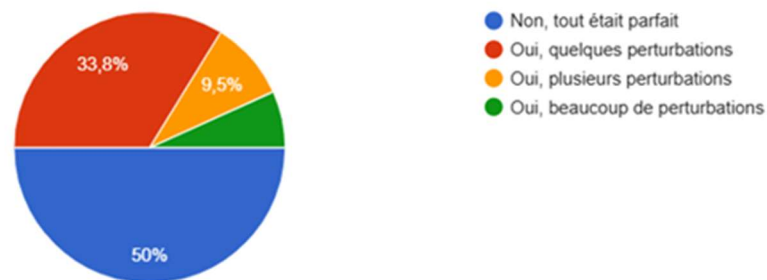


Figure 5. Évaluation des perturbations ou problèmes techniques pendant les examens à l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef

La figure 5 illustre les réponses à la question : "Avez-vous constaté des perturbations ou des problèmes techniques pendant les examens (par exemple : bruit, absence de matériel, désorganisation) ?"

#### Interprétation :

- **Absence de perturbations** : La moitié des répondants (50%) ont indiqué que tout était parfait pendant les examens, ce qui est un excellent indicateur de la qualité de l'organisation et de l'absence de problèmes majeurs.
- **Présence de perturbations** : 33.8% des répondants ont rapporté quelques perturbations, et 9.5% ont constaté plusieurs perturbations. Cela indique que bien qu'une majorité des examens se soient déroulés sans problème, il existe encore des aspects à améliorer pour minimiser les perturbations.
- **Perturbations significatives** : 6.8% des répondants ont signalé beaucoup de perturbations, ce qui met en lumière des problèmes significatifs qui ont affecté leur expérience d'examen.

Cette diversité de réponses permet aux responsables d'identifier les domaines où des améliorations sont nécessaires pour garantir un environnement d'examen sans perturbations.

## veuillez préciser les perturbations

29 réponses

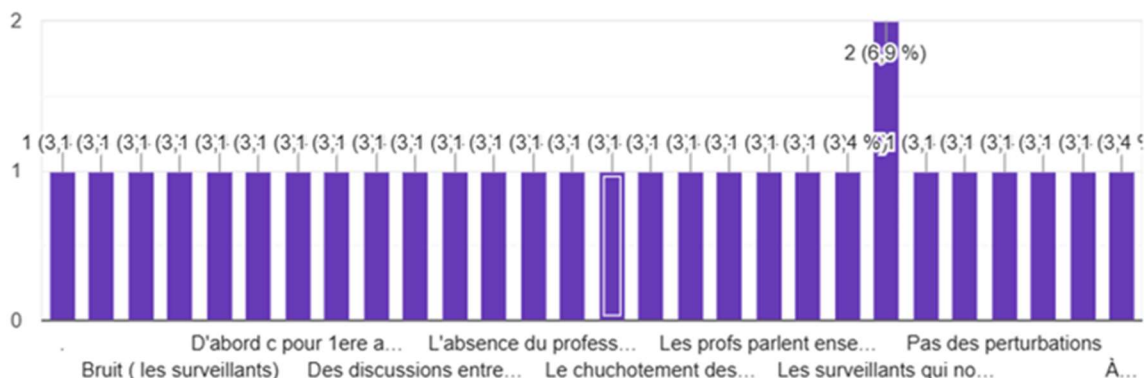


Figure 6. Précision des perturbations pendant les examens à l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef

La figure 6 est un histogramme intitulé "veuillez préciser les perturbations" qui présente les réponses de 29 personnes.

### Interprétation :

- **Perturbations majoritaires** : Chaque catégorie de perturbation individuelle reçoit une seule réponse (3.1%), sauf pour "Pas des perturbations," qui a reçu 2 réponses (6.9%).
- **Variété des perturbations** : Les étudiants ont signalé une variété de perturbations, ce qui montre une diversité d'expériences pendant les examens.
- **Pas de perturbations** : Une portion de 6.9% des répondants n'ont rapporté aucune perturbation, ce qui est un signe positif concernant l'organisation des examens pour certains étudiants.

Cette répartition des réponses permet aux responsables d'identifier les différentes sources de perturbations rapportées par les étudiants et d'élaborer des stratégies pour les minimiser afin d'assurer un environnement d'examen plus serein.

Les informations sur les horaires, les salles et les matières étaient-elles claires et accessibles ?

74 réponses

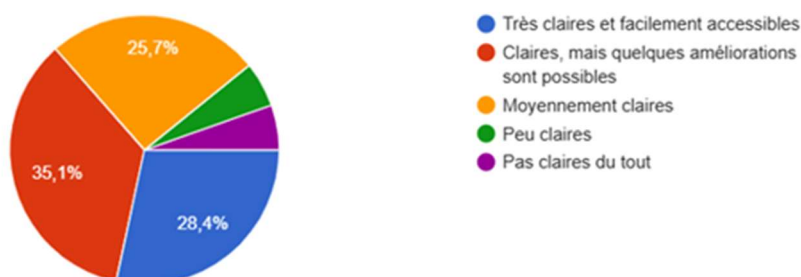


Figure 7. Clarté et accessibilité des informations sur les horaires, les salles et les matières

La figure 7 est un graphique en secteurs qui illustre les réponses à la question "Les informations sur les horaires, les salles et les matières étaient-elles claires et accessibles ?"



## Interprétation :

- **Satisfaction majoritaire** : La majorité des répondants trouvent les informations claires, mais estiment que quelques améliorations sont possibles (35.1%) ou très claires et facilement accessibles (28.4%). Cela suggère que les efforts en matière de communication sont globalement appréciés, bien que des marges d'amélioration existent.
- **Zone de progrès** : 25.7% des répondants jugent les informations moyennement claires, ce qui indique un besoin de simplifier et de clarifier encore davantage ces informations pour améliorer la compréhension.
- **Informations peu claires** : 10.8% des répondants trouvent les informations peu claires ou pas claires du tout. Cela souligne la nécessité de revoir certains aspects de la communication pour répondre pleinement aux attentes des étudiants.

Cette diversité des réponses met en évidence les perceptions variées des étudiants quant à la clarté et à l'accessibilité des informations fournies, permettant aux responsables d'identifier les domaines nécessitant des ajustements pour une meilleure communication.

## Suggestions et remarques

Nous serions ravis de connaître vos recommandations ou suggestions pour améliorer l'organisation et le déroulement des examens :

74 réponses

L'absence du professeur de TD (Propagation et Rayonnement - PR) entraîne des difficultés dans les compétences liées au examen

.

La directrice doit faire des remarques pour le discipline des étudiants et que pour les surveillants soient plus prudents avec des attitudes respectueux

Programmer deux examens de programmation (Python et Java) le même jour n'est pas idéal. Cela a entraîné de nombreuses difficultés lors de la révision.

Nous sommes besoin a afficher le résultat des examens dans le site de l'isik en toutes protection des données personnelles

C'était bien mais il faut améliorer les problèmes de bruit / un grand problème avec les dates ds du 2 eme partiel et le retard des listes d'éliminations qui sont supposé être mensuel

Vacances après les examens

Figure 8. Suggestions et remarques pour l'amélioration de l'organisation des examens à l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef

La figure 8 compile diverses suggestions et remarques des étudiants concernant l'amélioration de l'organisation et du déroulement des examens. Voici un résumé des principales observations recueillies :

1. **Absence du professeur** : L'absence du professeur de TD (Propagation et Rayonnement - PR) a entraîné des difficultés pour les étudiants dans les compétences liées à l'examen.
2. **Discipline et respect** : Il est suggéré que la directrice fasse des remarques pour améliorer la discipline des étudiants et que les surveillants adoptent des attitudes plus respectueuses.
3. **Planification des examens** : Programmer deux examens de programmation (Python et Java) le même jour a causé des difficultés pour les révisions des étudiants.
4. **Affichage des résultats** : Les étudiants recommandent d'afficher les résultats des examens sur le site de l'Institut, tout en protégeant les données personnelles.
5. **Problèmes de bruit** : Certains étudiants ont signalé des problèmes de bruit pendant les examens, ainsi que des soucis avec les dates du second partiel et le retard dans la publication des listes d'élimination.
6. **Vacances** : La proposition de prévoir des vacances après les examens a été mentionnée.

#### **Interprétation :**

Les suggestions et remarques indiquent que, bien que l'organisation générale des examens soit globalement satisfaisante, des améliorations spécifiques peuvent être apportées pour répondre aux attentes des étudiants. Les points soulevés couvrent divers aspects, allant de la présence des professeurs, de la planification des examens, à la gestion des résultats et à l'ambiance générale pendant les examens.

## Conclusion générale

L'Institut Supérieur d'Informatique du Kef a mis en place des dispositifs visant à évaluer l'organisation des examens et à recueillir les retours des étudiants. Cette enquête de satisfaction des étudiants est désormais un élément essentiel pour garantir l'amélioration continue des processus et répondre efficacement à leurs besoins.