

# Enquête de satisfaction intermédiaire

## Formations initiales 2020

Développeur  
de talents sociaux  
& solidaires

# Introduction

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité, l'IRTS Nouvelle Aquitaine effectue chaque année des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants et stagiaires qui ont suivi une formation au sein de l'institut.

## Les objectifs :

Mesurer le niveau de satisfaction des apprenants sur :

- la satisfaction globale,
- l'alternance,
- le suivi pédagogique,
- la formation,
- les services proposés par l'IRTS.

## La population enquêtée :

Etudiants et stagiaires en cours de formation en juin 2020  
Filières :

- Assistant de Service Social (DEASS),
- Educateur Spécialisé (DEES),
- Educateur Technique Spécialisé (DEETS),
- Educateur de Jeunes Enfants (DEEJE),
- Conseiller en Economie Sociale et Familiale (DECESF),
- Moniteur Educateur (DEME),
- Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF).

## Les modalités de diffusion :

Diffusion par mailing.  
516 personnes enquêtées.  
450 répondants.  
**Taux de réponse : 87%.**

## Traitement des résultats :

- Traitement sur logiciel SPHINX
- Les échelles de satisfaction sont converties en nombre pour permettre la comparaison de moyennes selon les filières.
- Barème utilisé : 0 : pas du tout satisfait ; 2 : plutôt pas satisfait ; 4 : plutôt satisfait ; 6 : tout à fait satisfait
- Nous ferons à certains moments référence aux résultats obtenus lors de la précédente enquête (2019), pour permettre un comparatif.

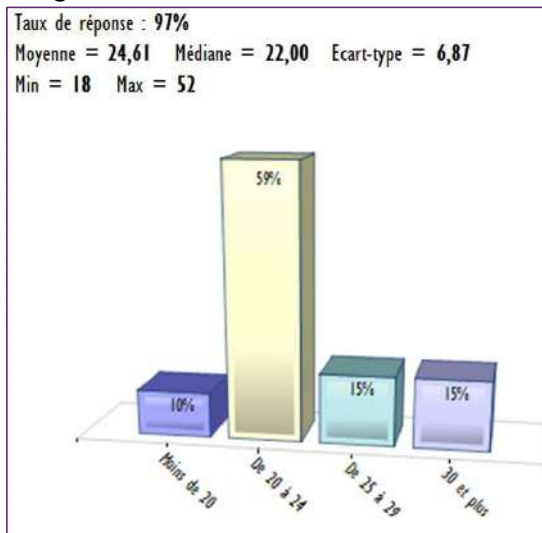
**A noter : l'enquête a été diffusée en juin 2020 après le confinement dû à la pandémie de la COVID 19 et alors même que les cours étaient toujours dispensés en distanciel.**

# Profil des répondants

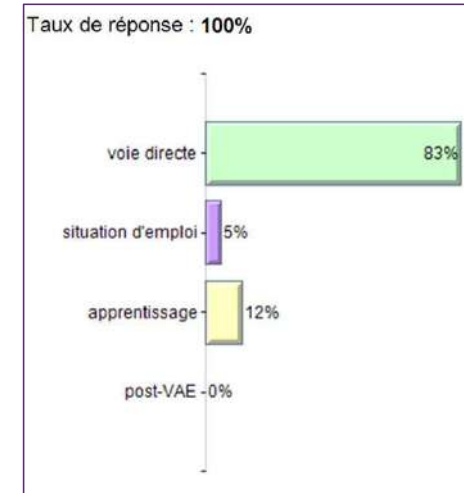
## Effectifs par filière :

	Nb
DEASS 1ère année	62
DEASS 2ème année	55
DEES 1ère année	81
DEES 2ème année	82
DEEJE 1ère année	41
DEEJE 2ème année	40
DEETS 1ère année	6
DEETS 2ème année	7
DEME 1ère année	45
DETISF 1ère année	17
DECESF 3ème année	14
<b>Total</b>	<b>450</b>

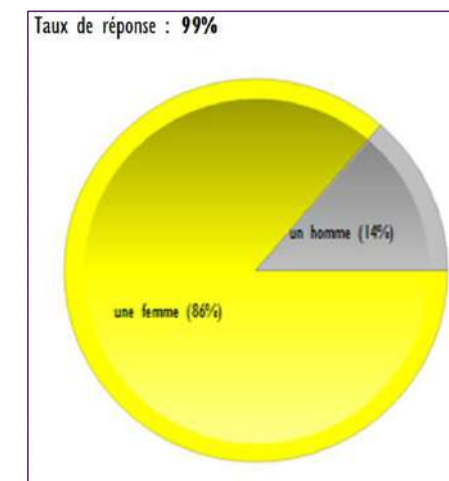
## Age :



## Statut durant la formation :



## Genre :



**86% sont des femmes (84% en 2019)**

**59% ont entre 20 et 24 ans**

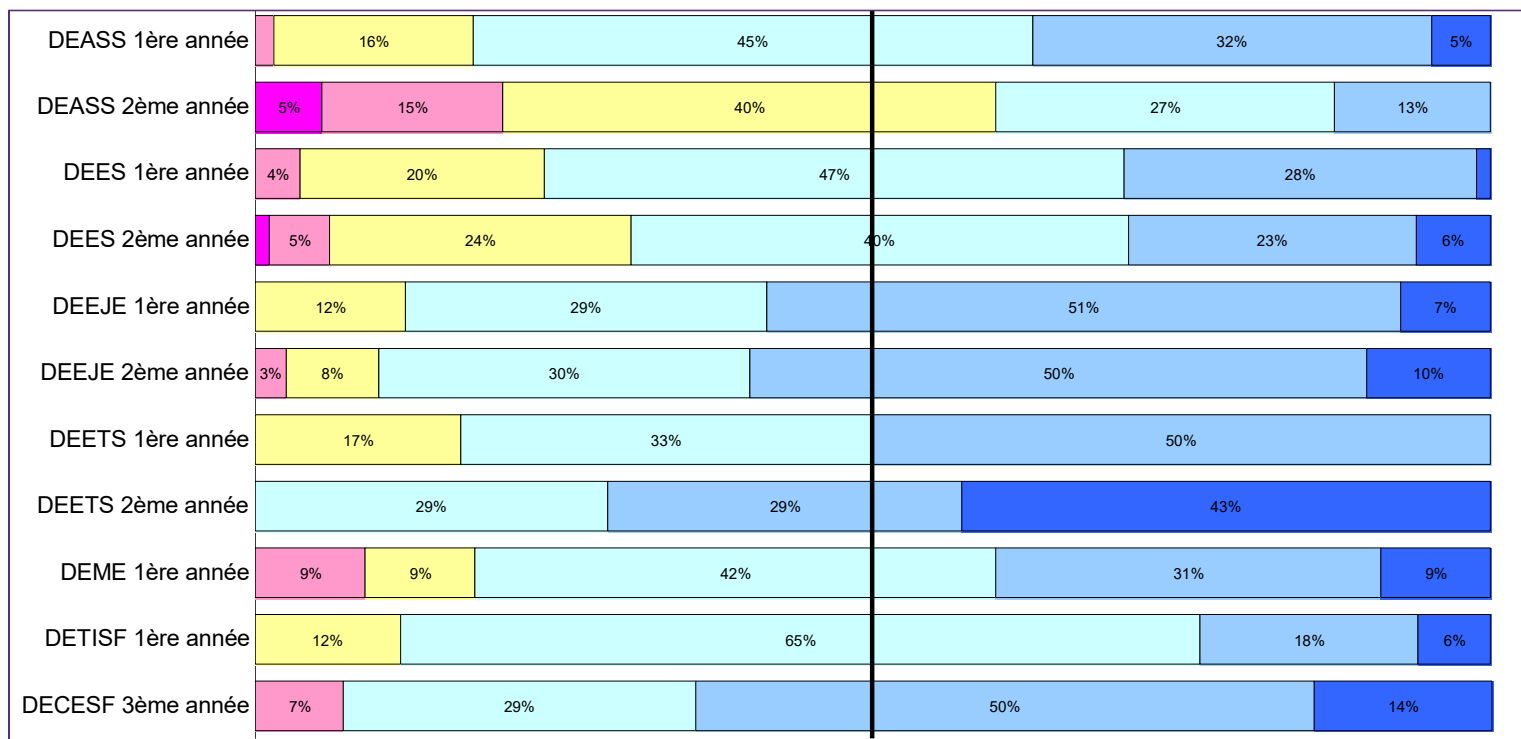
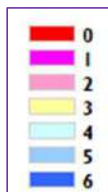
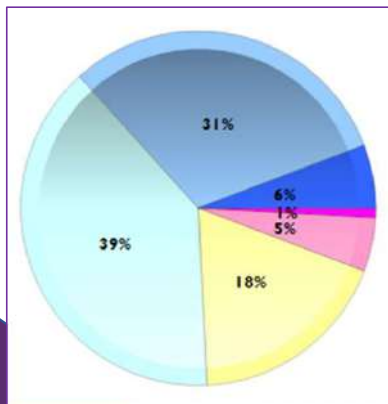
**83% (84% en 2019) font leur formation en voie directe**

**12% sont en apprentissage (9% en 2019)**

# Satisfaction globale sur la formation

Effectif : 450 — les répondants étaient invités à donner une note allant de 0 : pas du tout satisfait à 6 : tout à fait satisfait.

Toutes promotions confondues.  
Taux de réponse : 100%



$p = <0,01$  ;  $Khi^2 = 116,71$  ;  $ddl = 50$  (TS)

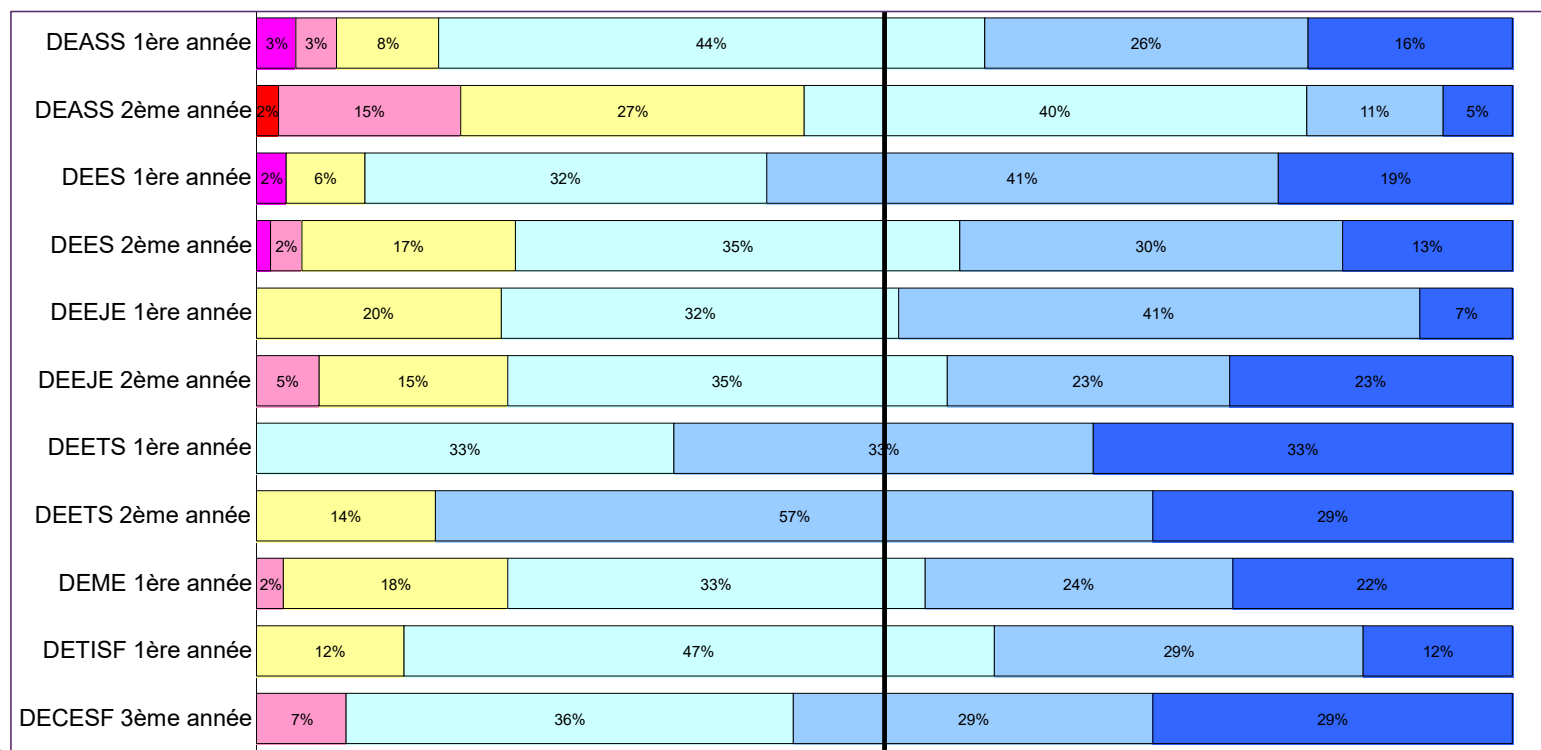
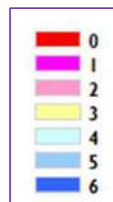
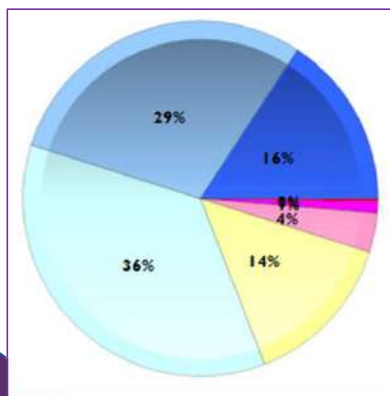
**Un niveau de satisfaction relativement haut : une note au-delà de 4/6 pour 76% des personnes (75 % en 2019)**

**6 % attribuent une note de 1 ou 2/6 (7% en 2019)**

# La vie de l'institut en général (ambiance, relation entre étudiants)

Effectif : 450 — les répondants étaient invités à donner une note allant de 0 : pas du tout satisfait à 6 : tout à fait satisfait.

Toutes promotions confondues.  
Taux de réponse : 100%

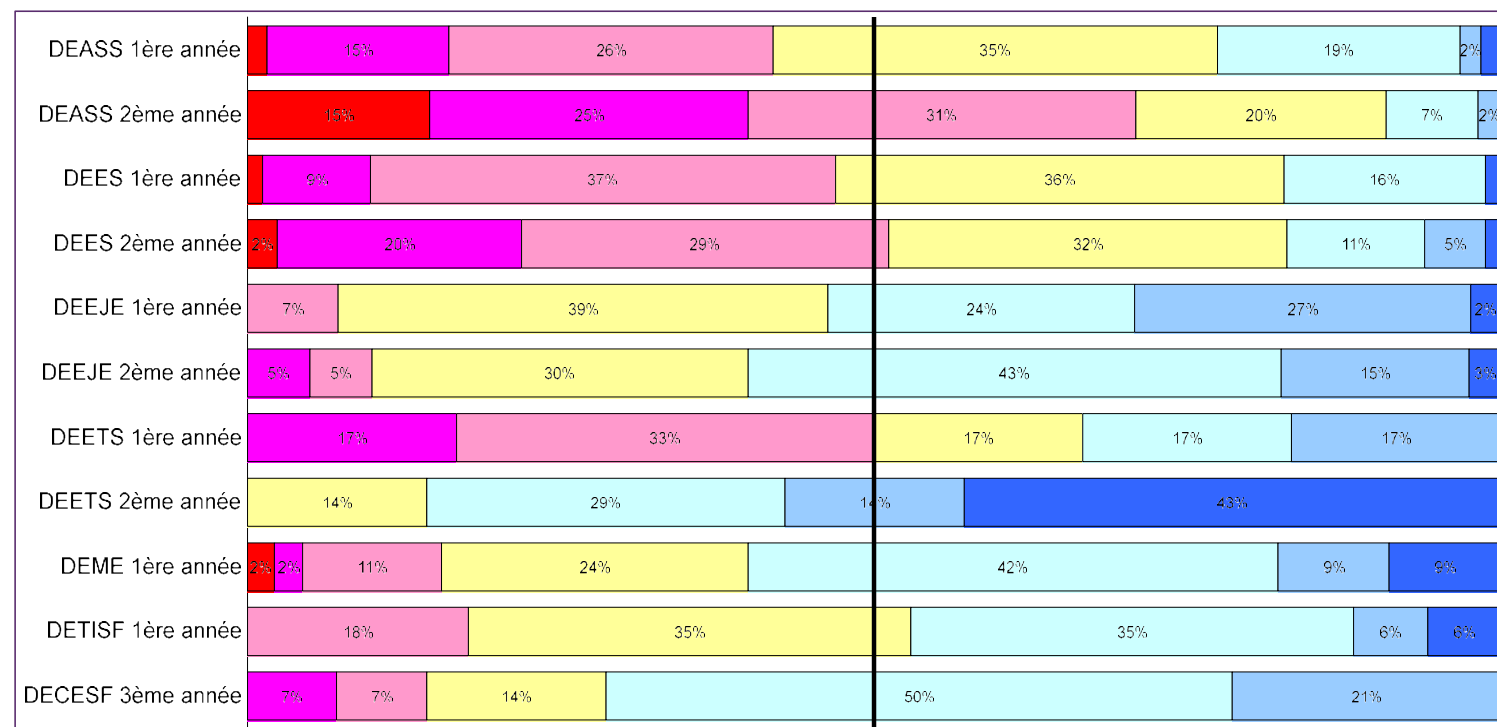
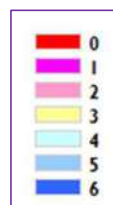
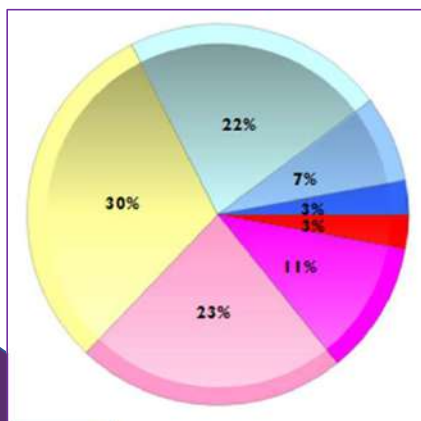


19% attribuent une note inférieure ou égale à 3/6

# L'organisation au sein de l'institut

Effectif : 450 — les répondants étaient invités à donner une note allant de 0 : pas du tout satisfait à 6 : tout à fait satisfait.

Toutes filières confondues.  
Taux de réponse : 100%

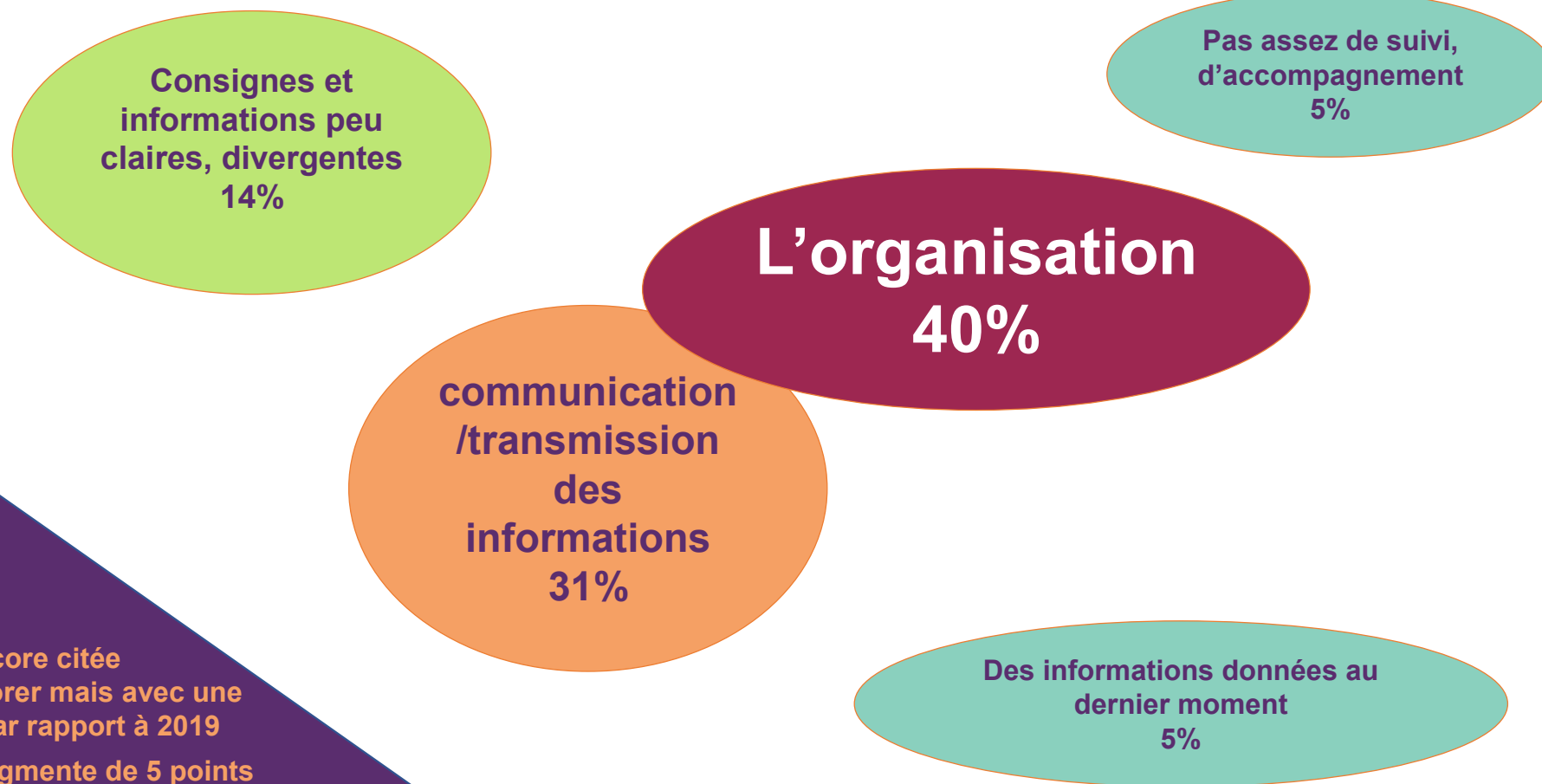


$p = <0,01$  ;  $\text{Khi}^2 = 216,51$  ;  $\text{ddl} = 60$  (TS)

*L'organisation au sein de l'institut génère une insatisfaction forte, beaucoup plus marquée sur certaines filières que sur d'autres*

# Le point à améliorer.....

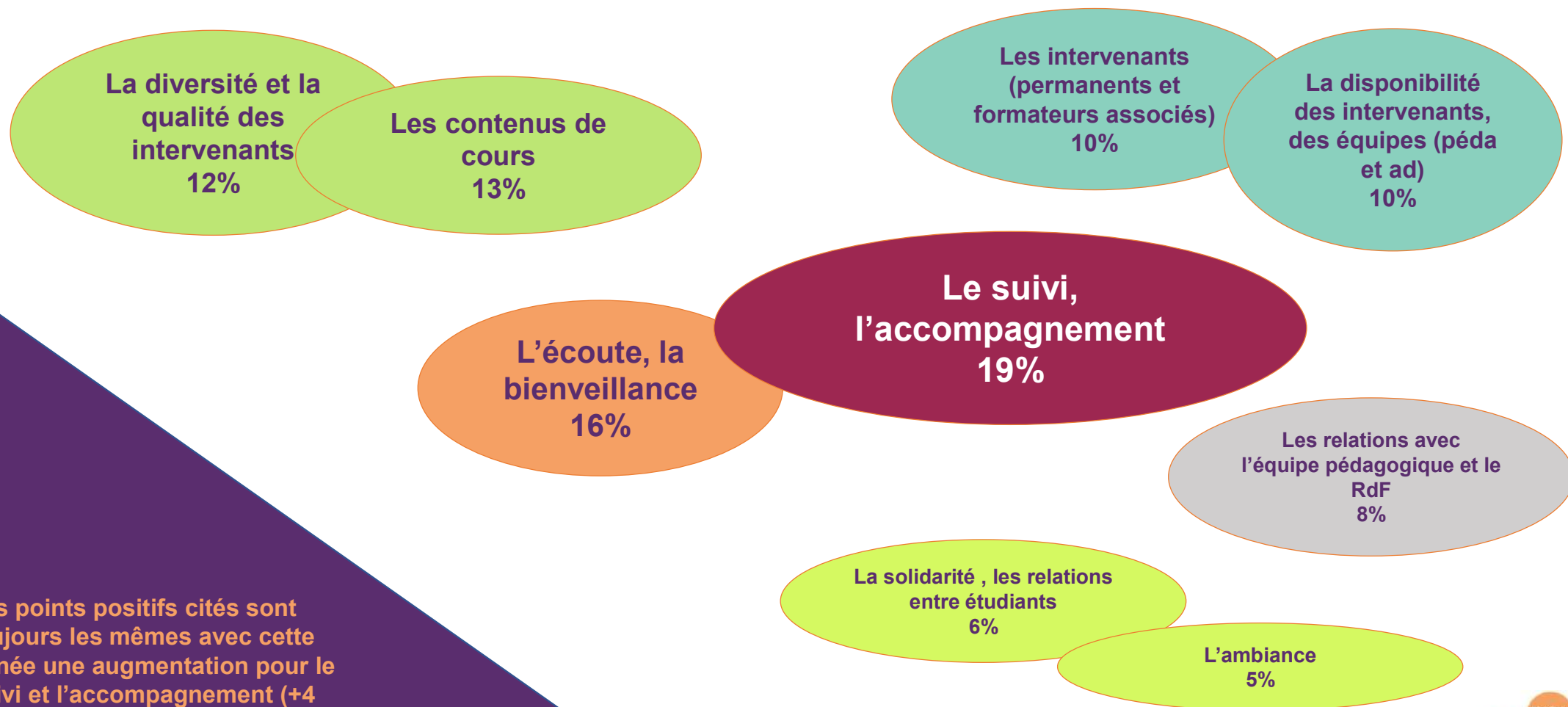
Question texte recodée – Plusieurs possibilités de réponse - Thématiques représentées au minimum à 5%- Taux de réponse : 81%



L'organisation est encore citée comme point à améliorer mais avec une baisse de 10 points par rapport à 2019  
La communication augmente de 5 points  
Les affectations de stage citées à 19% en 2019 ne le sont plus que pour moins de 5% cette année.

# Le point positif

Question texte recodée – Plusieurs possibilités de réponse - Thématiques représentées au minimum à 5% - Taux de réponse : 80%



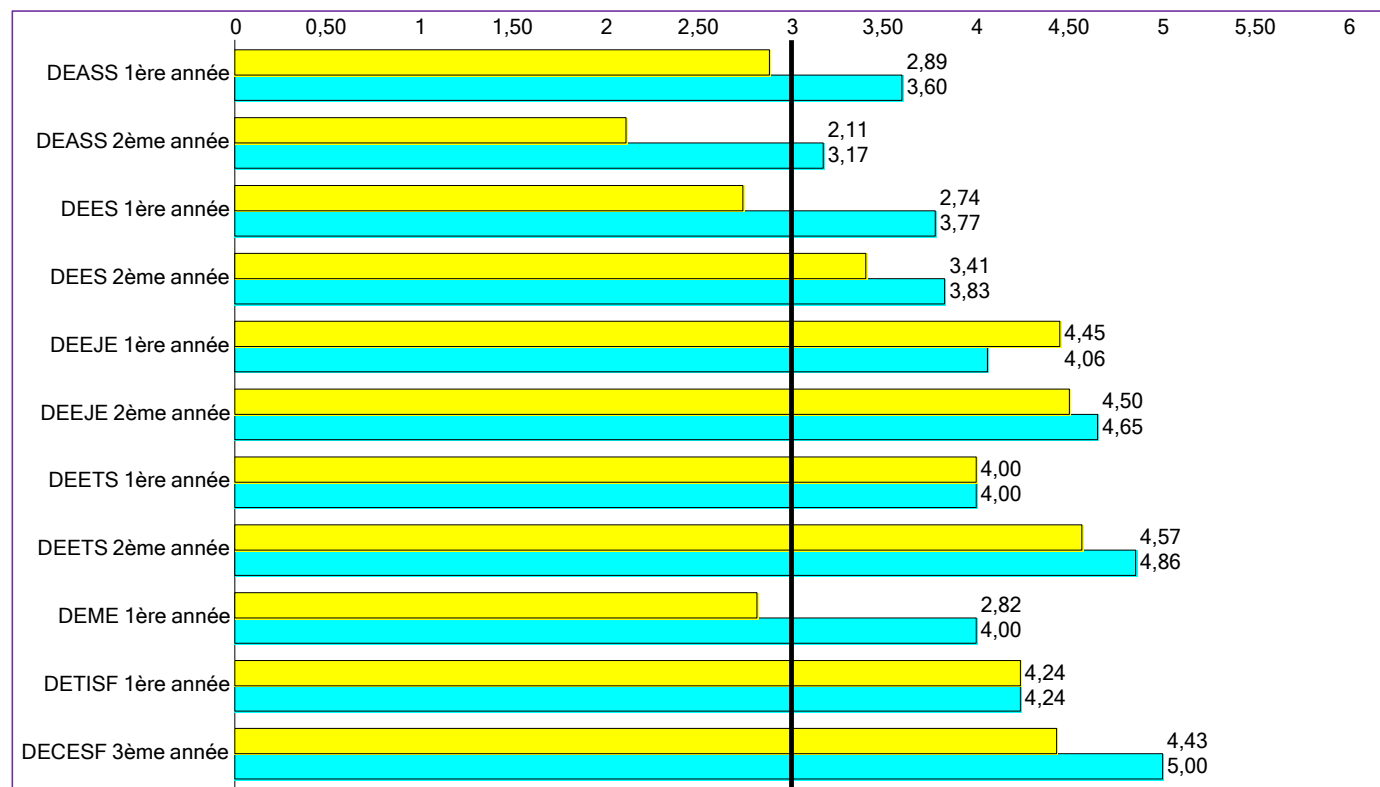
Les points positifs cités sont toujours les mêmes avec cette année une augmentation pour le suivi et l'accompagnement (+4 points) et une baisse sur le contenu des cours (-10 points)



# L'alternance

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant

les modalités  
 ■ d'affectation de stage  
 la(es) visite(s) de stage et  
 ■ l'accompagnement proposé durant le stage



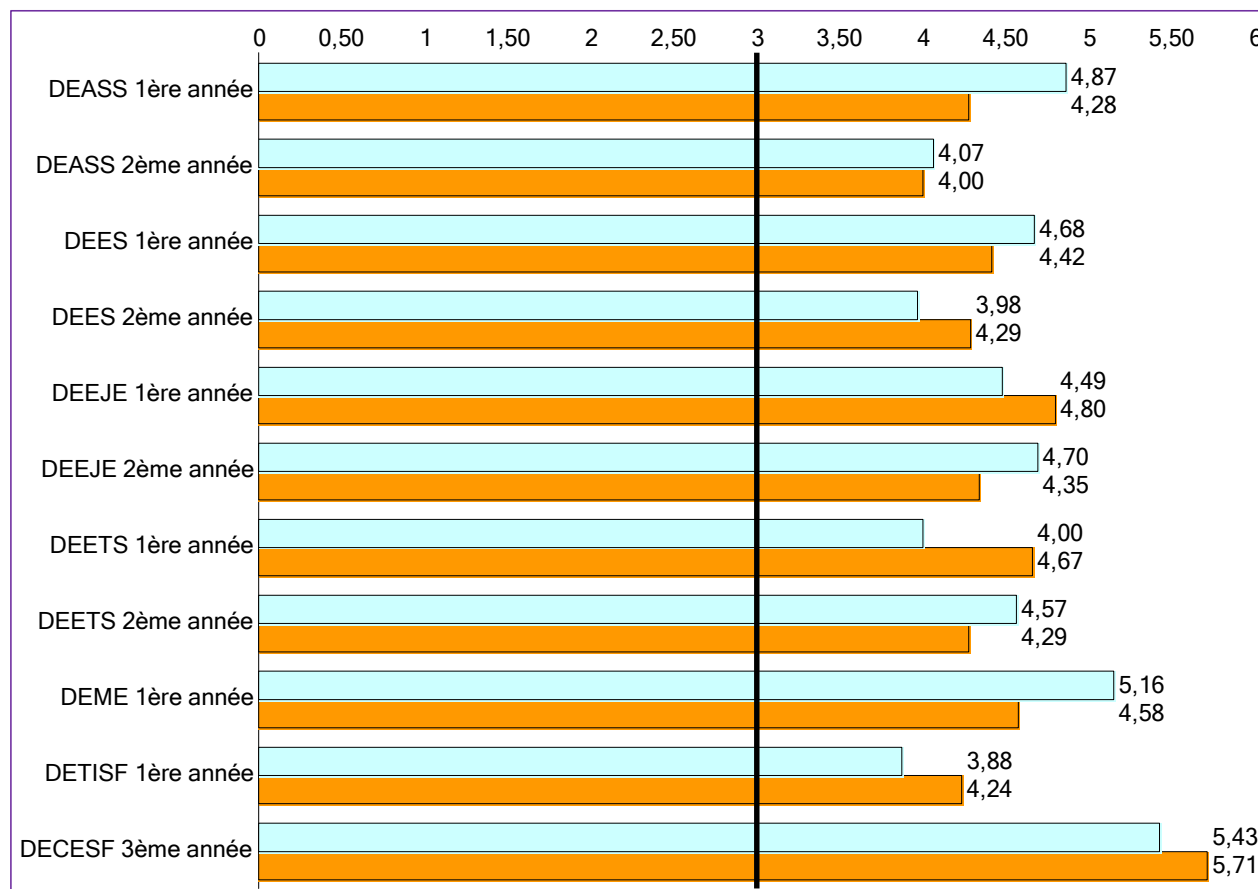
diplôme / les modalités d'affectation de stage  $p < 1\%$  ;  $F = 12,94$  (TS)  
 diplôme / la(es) visite(s) de stage et l'accompagnement proposé durant le stage  $p < 1\%$  ;  $F = 4,76$  (TS)

Des modalités d'affectation de stage toujours problématiques sur certaines filières mais la satisfaction est globalement stable (EJE et ETS) ou en hausse (ASS, ES, ME, TISF et CESF) .

# Les GSF, les GAPP

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant

les groupes de  
 suivi de  
 formation (GSF)  
 les groupes  
 d'analyse de  
 pratiques  
 professionnelles  
 (GAPP)



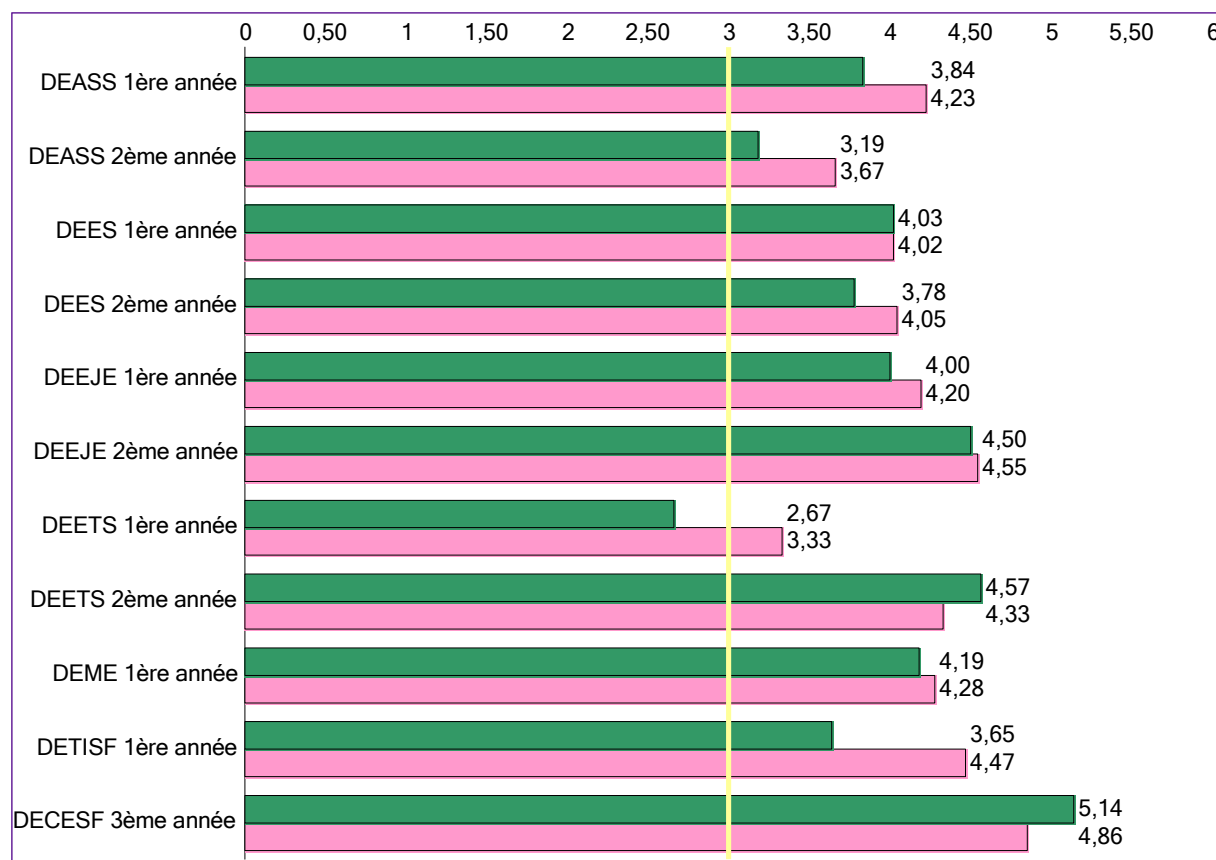
diplôme / les groupes de suivi de formation (GSF)  $p = <1\%$  ;  $F = 3,32$  (TS)  
 diplôme / les groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP)  $p = 0,8\%$  ;  $F = 2,43$  (TS)

Une satisfaction toujours très forte sur ces groupes avec une forte hausse sur la filière CESF.

# Le suivi individuel et les relations avec l'équipe pédagogique

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant

le suivi  
 ■ individuel de formation  
 ■ les relations  
 ■ avec l'équipe pédagogique

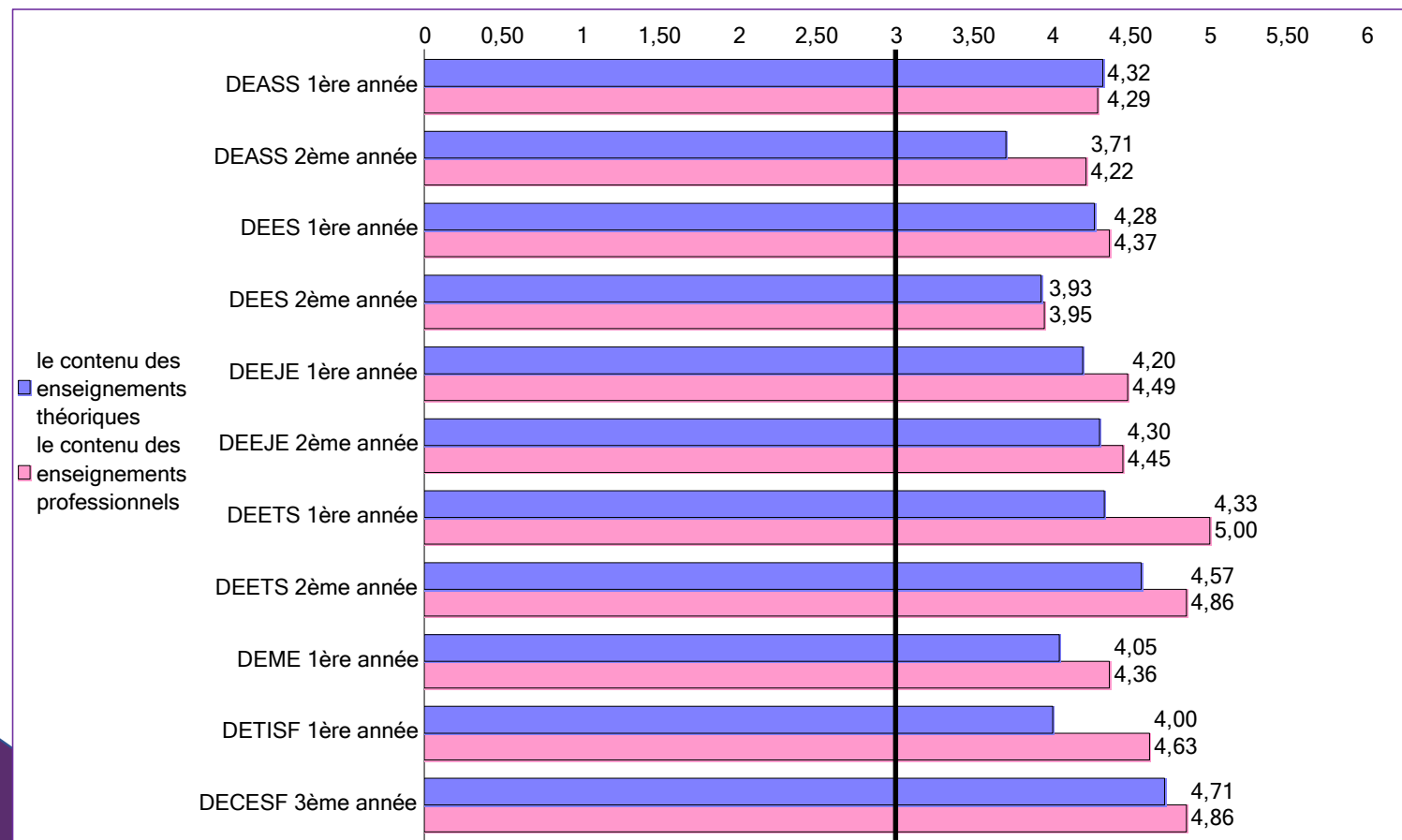


diplôme / le suivi individuel de formation  $p = <1\%$  ;  $F = 4,34$  (TS)  
 diplôme / les relations avec l'équipe pédagogique  $p = 0,6\%$  ;  $F = 2,52$  (TS)

**Des résultats satisfaisants et globalement stables.**  
**A noter une forte hausse pour les EJE 2<sup>ème</sup> année et les CESF et une forte baisse pour les ETS 1<sup>ère</sup> année.**

# Les enseignements

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant

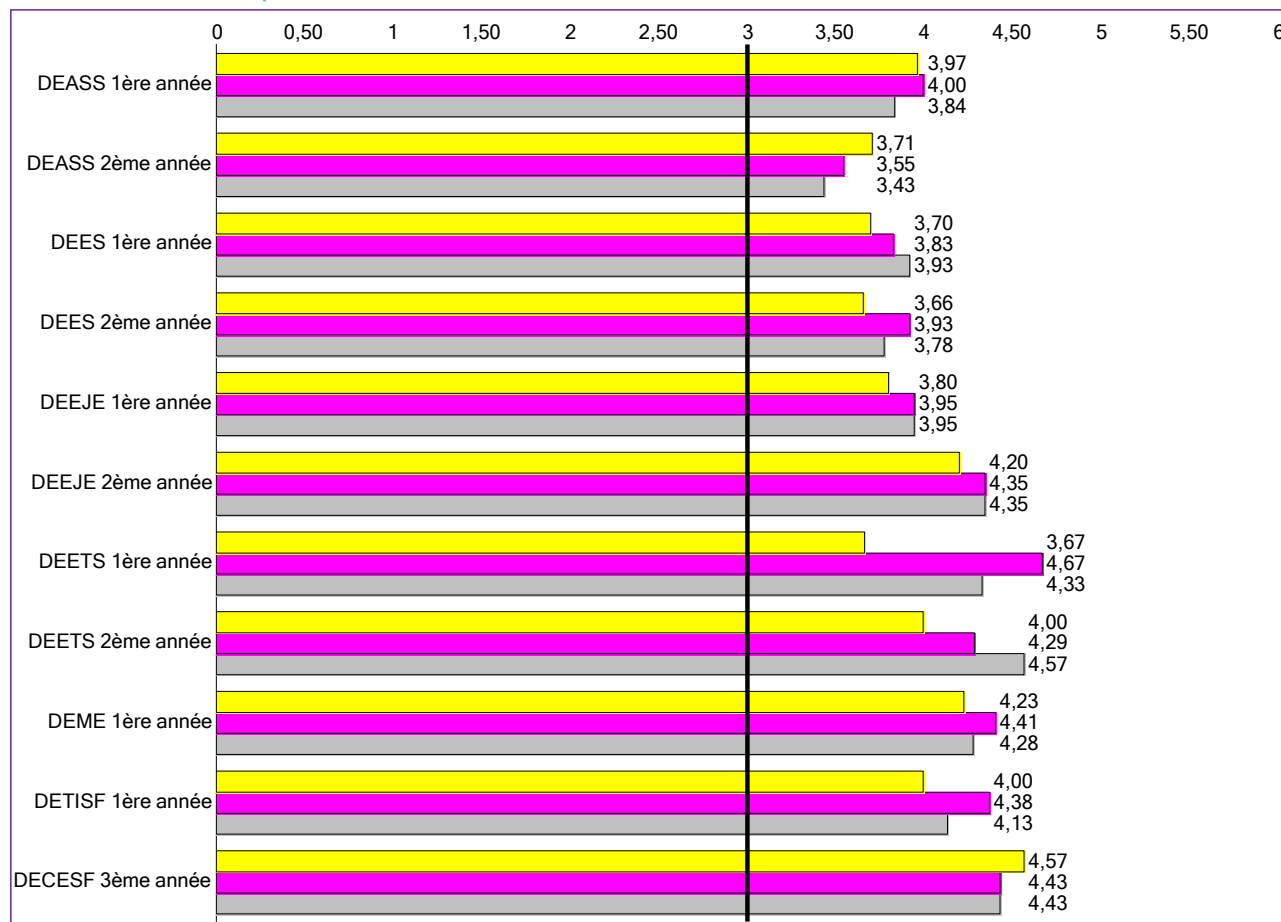


**Le contenu des enseignements donne toujours satisfaction et ce quelle que soit la filière.**

# Les enseignements (suite)

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant

- les documents et supports pédagogiques
- les méthodes pédagogiques utilisées
- l'animation pédagogique



diplôme / les méthodes pédagogiques utilisées p = 0,2% ; F = 2,82 (TS)  
 diplôme / l'animation pédagogique p = 0,2% ; F = 2,83 (TS)

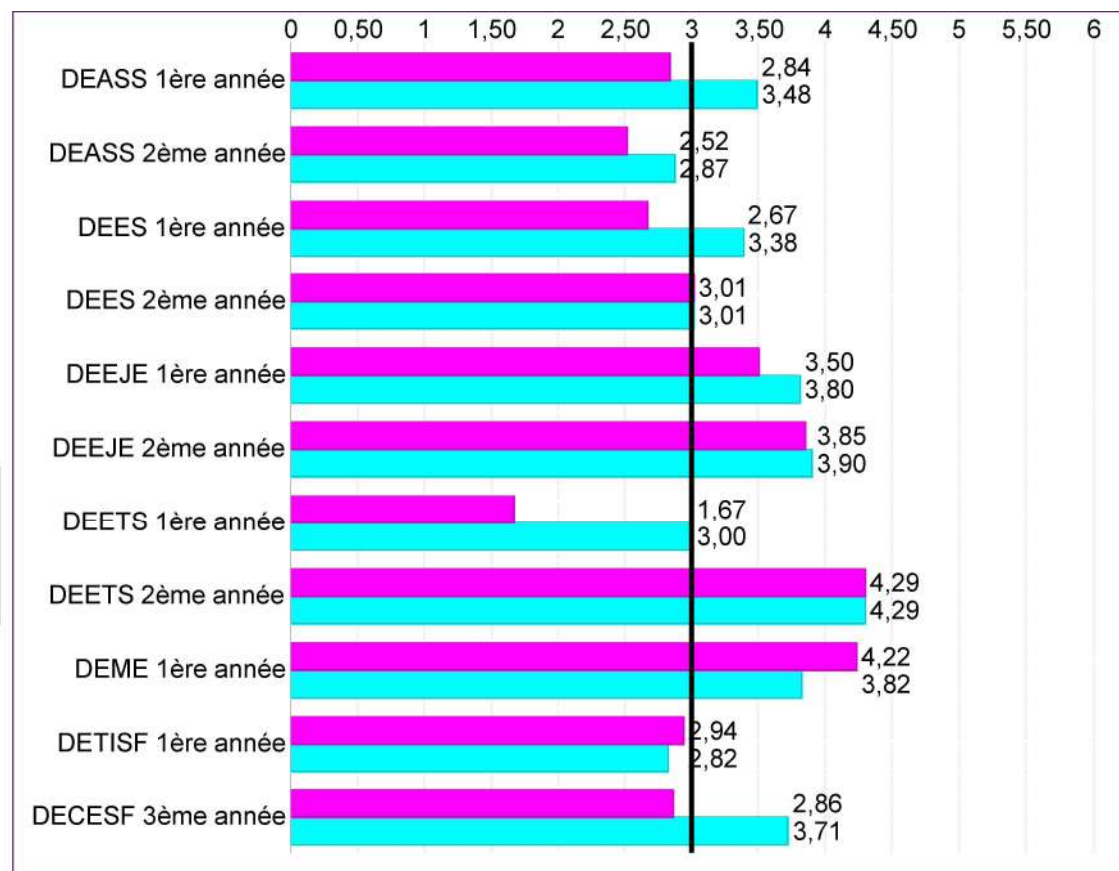
Une satisfaction globalement plus importante (par rapport à 2019) avec une forte hausse pour les EJE 2<sup>ème</sup> année et les CESF

# Les enseignements à distance

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant

Ces résultats et les suivants sont à remettre dans le contexte particulier de la pandémie de la COVID 19 où le délai entre l'annonce du confinement et l'organisation des enseignements à distance a été extrêmement court.

■ vous avez été bien informé des modalités mises en oeuvre pour la continuité de l'enseignement  
 ■ vous êtes satisfait des contenus de cours proposés



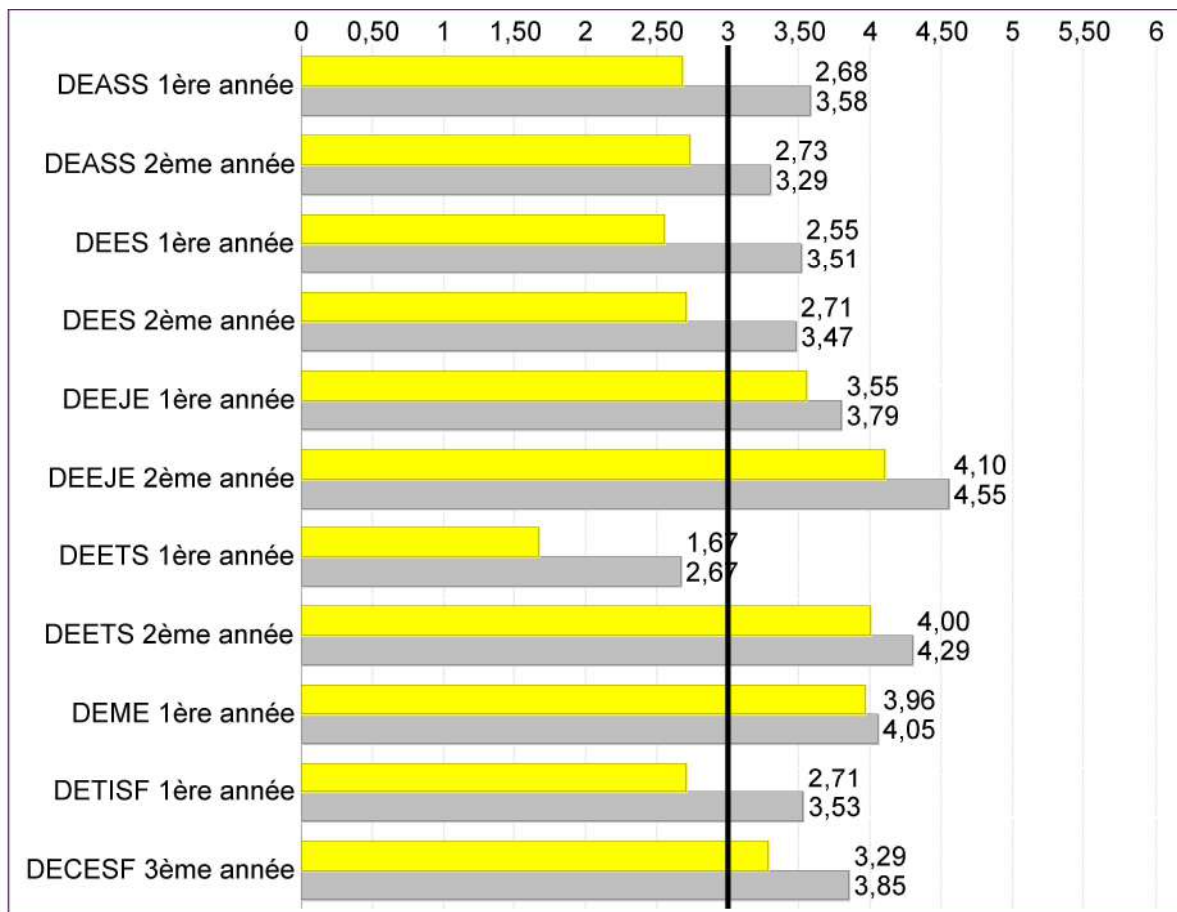
diplôme / vous avez été bien informé des modalités mises en oeuvre pour la continuité de l'enseignement  $p = <1\%$  ;  $F = 6,43$  (TS)  
 diplôme / vous êtes satisfait des contenus de cours proposés  $p = <1\%$  ;  $F = 3,68$  (TS)

Une satisfaction moyenne, voire faible sur certaines filières ; plus importante sur d'autres.

# Les enseignements à distance (suite)

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant

■ vous avez été bien accompagné durant cette période  
 ■ vous avez pu trouver du soutien et de l'écoute en cas de difficulté

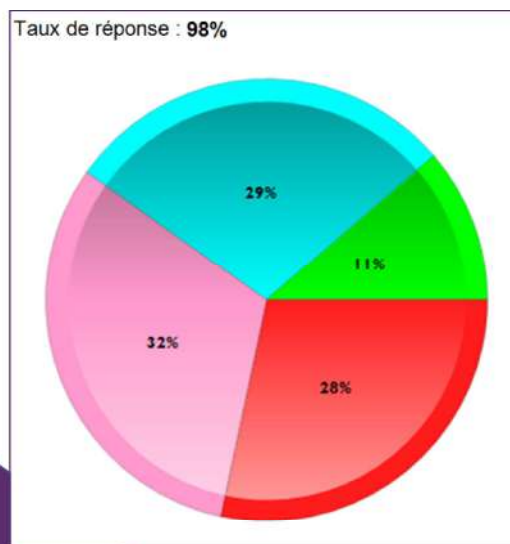


diplôme / vous avez été bien accompagné durant cette période  $p = 1,7\%$  ;  $F = 1,41$  (TS)  
 diplôme / vous avez pu trouver du soutien et de l'écoute en cas de difficulté  $p = 0,4\%$  ;  $F = 2,67$  (TS)

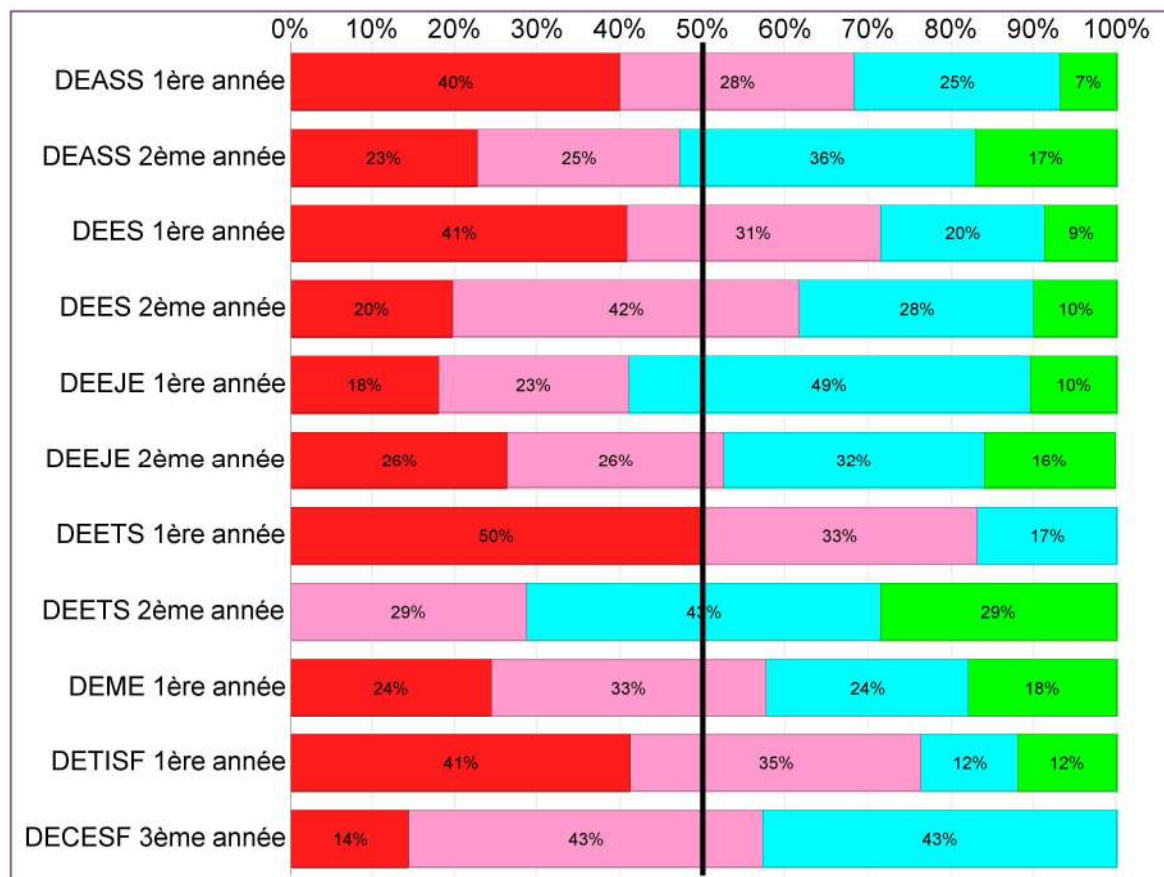
Un accompagnement pas toujours très satisfaisant mais du soutien et de l'écoute sur pratiquement toutes les filières.

# Introduire des enseignements en distanciel dans la formation ?

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant



■ Pas du tout  
■ Plutôt non  
■ Plutôt oui  
■ Tout à fait



Une majorité ne souhaite pas que l'enseignement à distance perdure pour partie dans la suite de leur formation



# Suggestions d'amélioration pour l'enseignement à distance

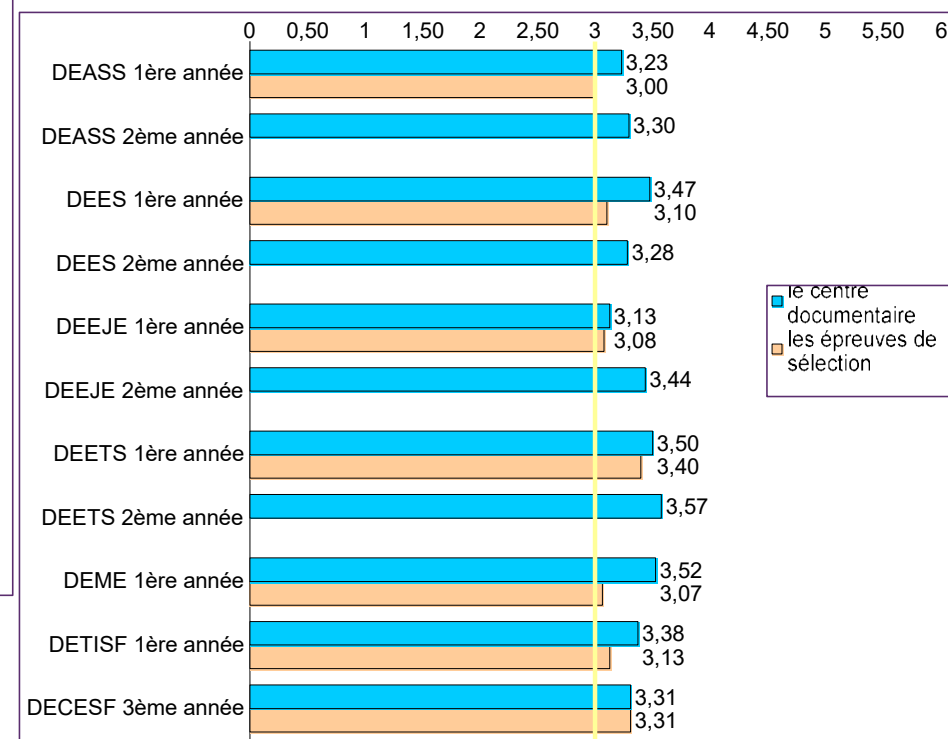
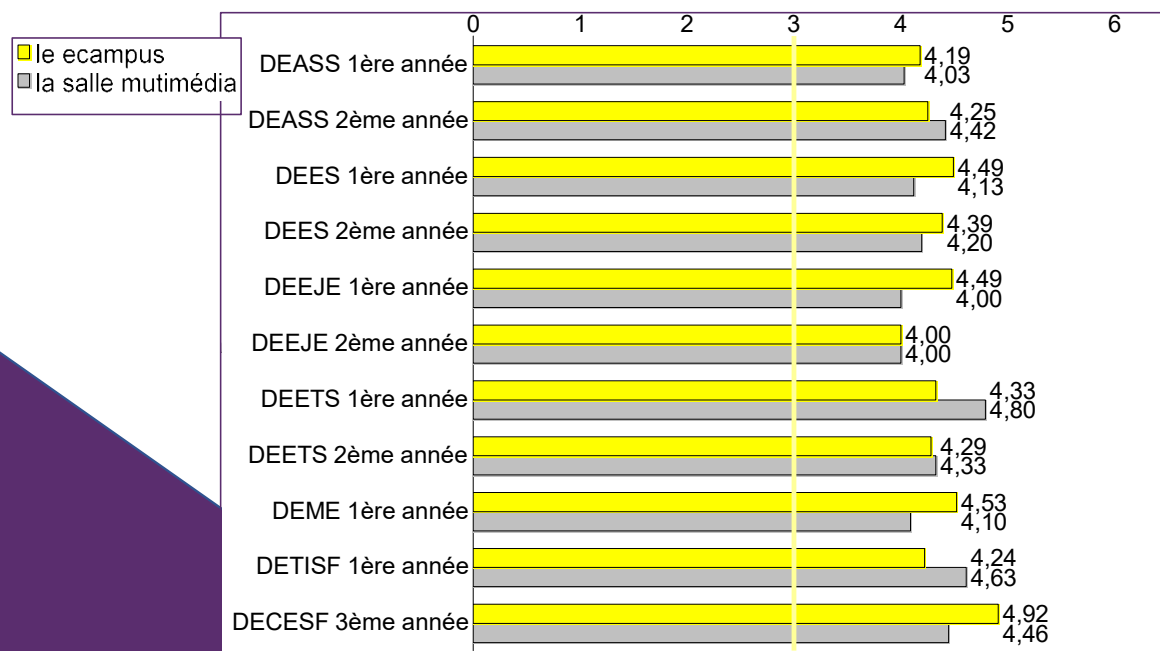
Question texte recodée – Plusieurs possibilités de réponse - Les filières où il n'y a eu aucun commentaire ne sont pas présentées. Les commentaires cités une fois ne sont pas présentés

Taux de réponse : **33%**

	Nb	% obs.
donner des informations claires et cohérentes, communiquer	44	29%
les cours : plus de visios, des visios moins longues, des interventions diversifiées et adaptées	32	21%
les supports de cours : en donner davantage, varier les supports, le délai d'envoi très long, adapter le support au distanciel	20	13%
un EDT adapté, clair, mis à jour et respecté	17	11%
l'organisation	16	11%
faire plus de suivi, d'accompagnement	15	10%
harmoniser les équipements : logiciel de visio, plateforme de dépôt des supports, équiper les intervenants extérieurs	13	9%
ne sais pas	9	6%
ne pas proposer de cours en distanciel (hors COVID)	9	6%
problème de connexion (des différents acteurs) qui rend inégal l'accès aux cours	8	5%
difficulté d'avoir une cohésion de groupe et l'entraide	6	4%
l'enseignement à distance est fastidieux, compliqué	6	4%
assurer la continuité des cours	6	4%
choisir les enseignements à dispenser à distance	3	2%
adapter les modalités d'évaluation	3	2%
utiliser moodle	3	2%
aucune	3	2%
certains intervenants peu compréhensifs avec les étudiants qui travaillent	2	1%
tout	2	1%
<b>Total</b>	<b>150</b>	

# Le ecampus, la salle multimédia, le centre documentaire et les épreuves de sélection.....

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières – Barème de 0 : pas du tout satisfaisant à 6 : tout à fait satisfaisant



Des résultats satisfaisants et stables pour le ecampus et la salle multimédia.

Une forte baisse de la satisfaction pour le centre documentaire (sur toutes les filières) et pour les épreuves de sélection (1<sup>ère</sup> année de la mise en place des sélections via parcoursup),

La question sur les épreuves de sélection n'a été posée qu'aux personnes entrées en 2019

# Les points à améliorer..... les points forts .....

La carte est ajustée.

FAD : formation à distance

Points forts : les relations avec l'équipe, les méthodes et supports pédagogiques ainsi que les contenus des cours.

Points à améliorer : l'organisation, les affectations de stages et les contenus et accompagnement pour la formation à distance.



# Conclusion

## Les points d'amélioration :

- Des **problèmes d'organisation** (en baisse cette année) **et de communication toujours très présents.**
- des **affectations de stages toujours un peu problématiques** mais avec une satisfaction stable ou en hausse.
- **L'enseignement à distance génère de l'insatisfaction** que ce soit pour les contenus et les supports de cours, les informations données et l'accompagnement mais cela est à nuancer du fait **des délais d'organisation très courts** pour sa mise en place. Les répondants ne sont majoritairement pas favorables à la mise en place d'enseignements à distance hors situation exceptionnelle.
- Une **forte baisse de la satisfaction sur le centre documentaire** mais à relier peut-être à l'accès limité durant le confinement (fermeture de l'établissement au public).
- Une **baisse également de la satisfaction sur les épreuves de sélection** avec pour la première fois des sélections qui se faisaient via la plateforme parcoursup.

## Les points forts :

- **Une satisfaction globale élevée.**
- **Un suivi pédagogique et un accompagnement performants** : les groupes d'analyse de pratiques professionnelles ; les groupes de suivi de formation ; un bon suivi individuel et de bonnes relations avec l'équipe pédagogique.
- **Des contenus pédagogiques appréciés** que ce soit pour les enseignements théoriques et professionnels.
- Des méthodes et une animation pédagogique appréciées
- Une écoute et un soutien durant le confinement et l'enseignement à distance.