

Enquêtes de satisfaction Etudiants et Apprentis

2024-2025



○ Nombre de réponses

⚙ Apprentis 128 sur 132

⚙ Etudiants 148 sur 209

○ Taux de réponses

⚙ Apprentis 97 %

⚙ Etudiants 71 %

La collation joue un rôle déterminant dans la fluctuation du taux de réponses mais aussi la communication !

Participation

Taux de réponses	apprentis	classique
2020	91	60
2021	99	61
2022	100	90
2023	96	84
2024	97	71



AIENSAIT

Connaissez-vous les activités ?

75% en 2023



50% en 2024

Boite Mail



A quelle fréquence lisez-vous vos mails ?

	2024	2023
Tous les jours	72%	66%
Une fois par semaine	24%	30%
Une fois par mois	4%	3%
Jamais	0%	1%

Pourquoi ?

pas le temps	29%
pas pratique	61%
pas intéressant	10%



Migration
de la boîte mail
des apprentis

Quand je suis en entreprise, je ne pense pas à les consulter.

C'est pas Instagram.

Pleins de boites mails différentes.

La plateforme n'est pas pratique.

Les instances

Connaissez-vous :

	2024	2023
Conseil d'Administration	77%	61%
Conseil des Etudes	72%	75%
Conseil de Discipline	81%	62%

2024, année de renouvellement des instances

Direction

86%
satisfaits

A la question des propositions d'améliorations, seulement 2 réponses reçues sur 279 répondants :

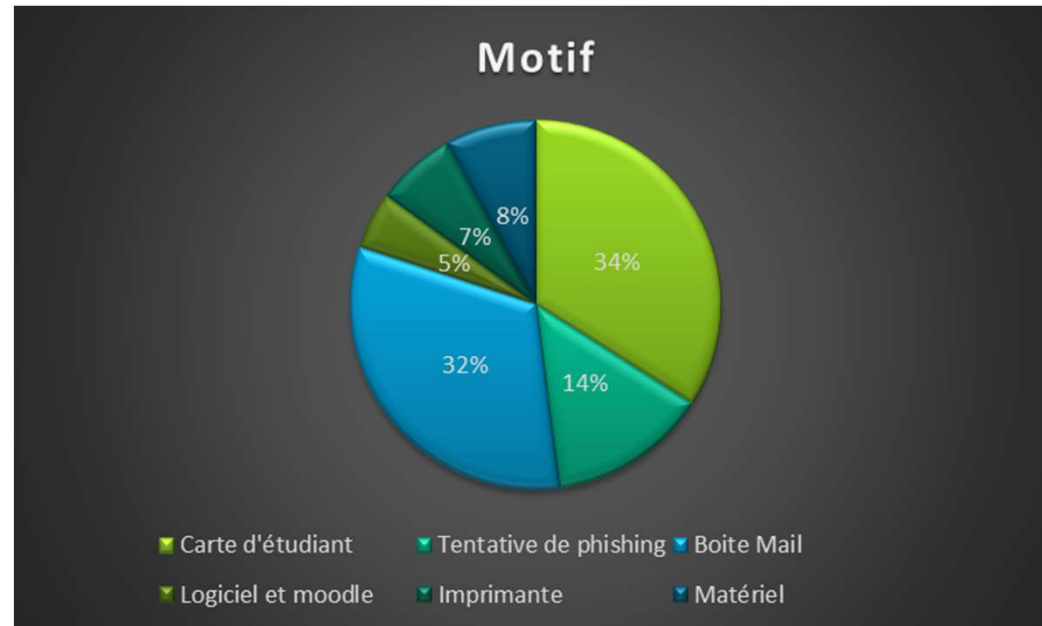
- . Faire plus confiance aux étudiants,
- . Réactivité aux mails

Prévention

82% connaissent les consignes de sécurité.
86 % ne connaissent pas la conseillère de Prévention.



Direction du Système d'Information



89% sont satisfaits de AURION

DSI

51% utilisent l'ENT

pour avoir accès à :

AURION

ZIMBRA

MOODLE

Pack Office

Catalogues et bases de données de la bibliothèque

Hors connexion

96% satisfaits de la réactivité

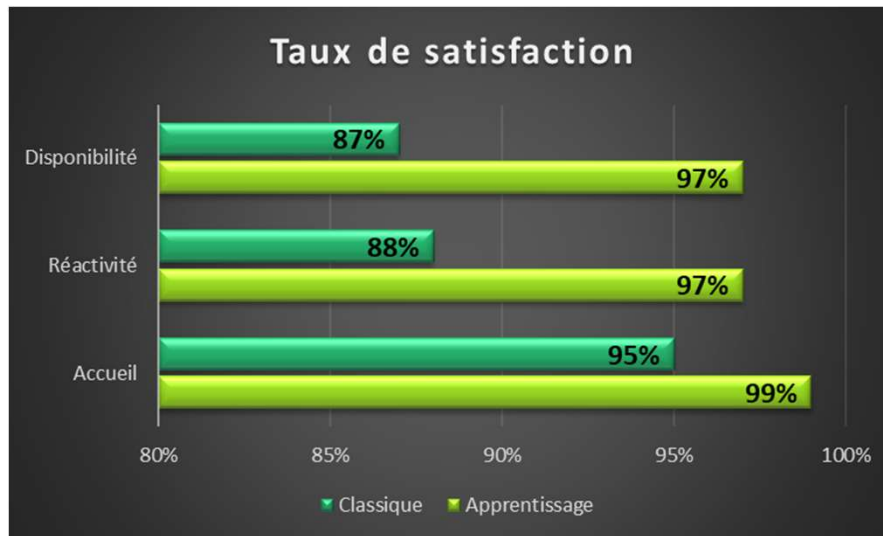
96% satisfaits de la réponse apportée

99% satisfaits de l'accueil

26 % ont pris contact

96% satisfaits de la disponibilité

Le service des études



La vie étudiante



Classique	88 %
Apprentissage	91 %

Etudes

L'accompagnement



Classique	80 %
Apprentissage	91 %

La communication



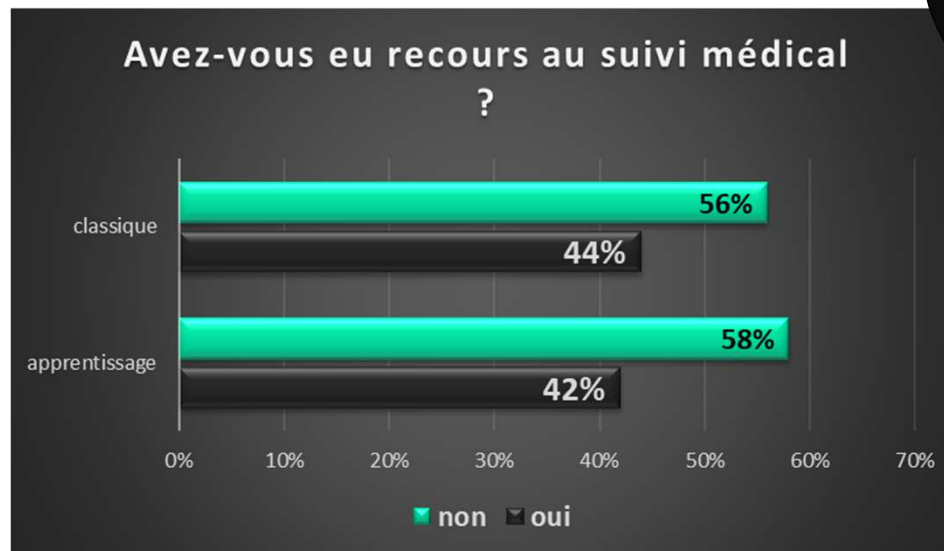
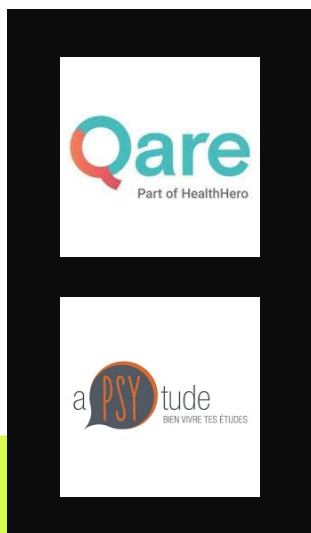
Classique	87 %
Apprentissage	87 %



Suggestions d'amélioration pour le service :

- Améliorer la communication
- Améliorer l'accompagnement des étudiants dans des projets extra-scolaires
- Proposer un ENT facile et regroupant toutes les applications
- Améliorer la gestion des stages : réactivité de la validation des conventions et complication de la digitalisation

Le suivi médical



91%
satisfaits

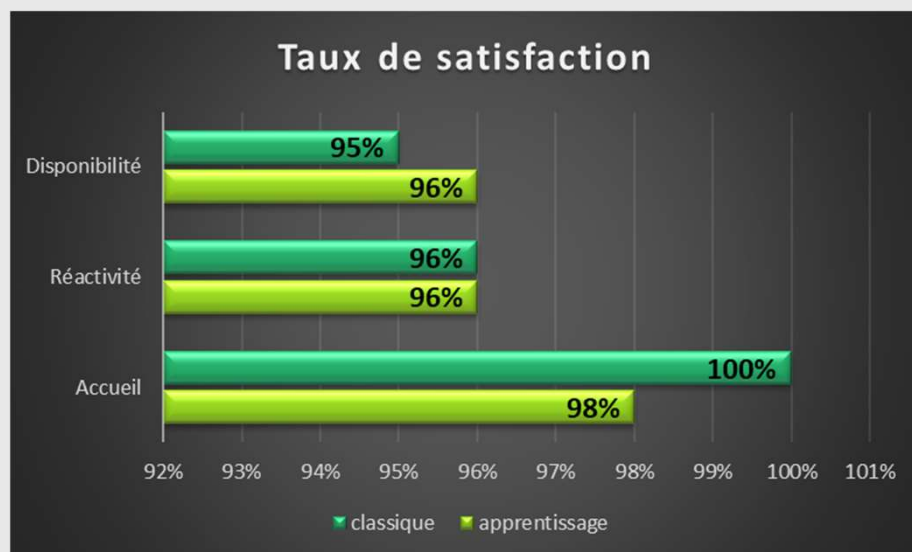
100%
satisfaits

La cellule bien-être et réussite concerne :

21 % des apprentis
30% des étudiants en formation classique

Communication

Nombre de répondants : 240



Les réseaux sociaux

La bienveillance

Johanna

La proximité

Le dynamisme

Un drive pour retrouver toutes les infos facilement

Les horaires d'ouverture du service

Plus de publications pour les alternants

Comm

Co
4 pour l
6 p
2 pour l
7 p

Ateliers

Les +
Les techniciens
Le matériel

Les -
Ateliers exigus et vétustes
Le Confort
La propreté
Plus de rangements

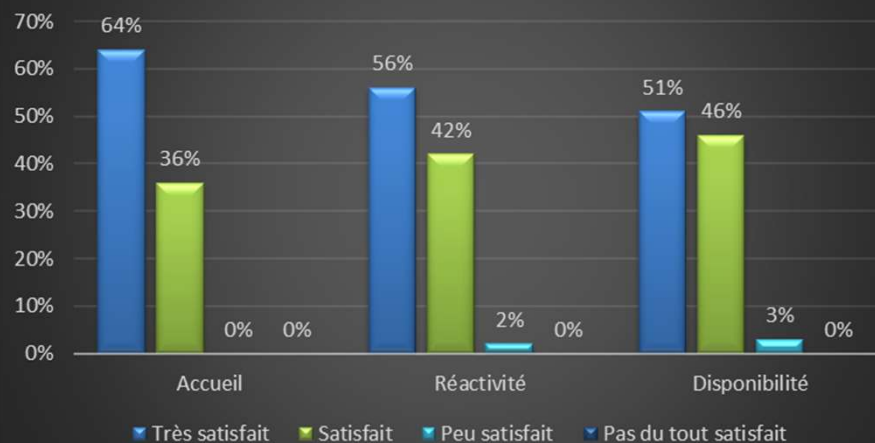
17% estiment qu'il manque des EPI :

- Gants
- Lunettes
- Blouses
- Masques

Les consignes
de sécurité ne
sont pas
respectées



Le personnel des ateliers



54%
connaissent
leur
interlocuteur

Bibliothèque

Les attentes :

Plus de créneaux le soir
Des prises fonctionnelles

30% ne savent pas accéder à Lillocat

74% connaissent le site doc.ensait.fr

22% ont déjà fait une demande d'aide à distance

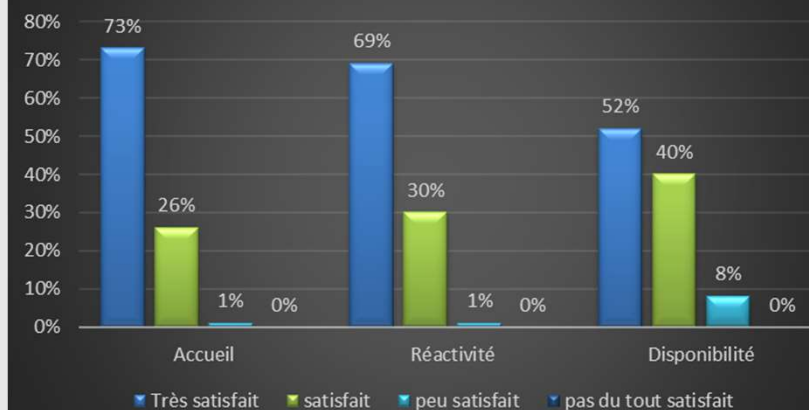
75% connaissent la revue de presse

85% savent où trouver les horaires

38% fréquentent la bibliothèque

55% en 2023-2024

Le personnel de la bibliothèque



Réactivité 99%

Accueil 99%

Disponibilité 92%

Patrimoine et Logistique

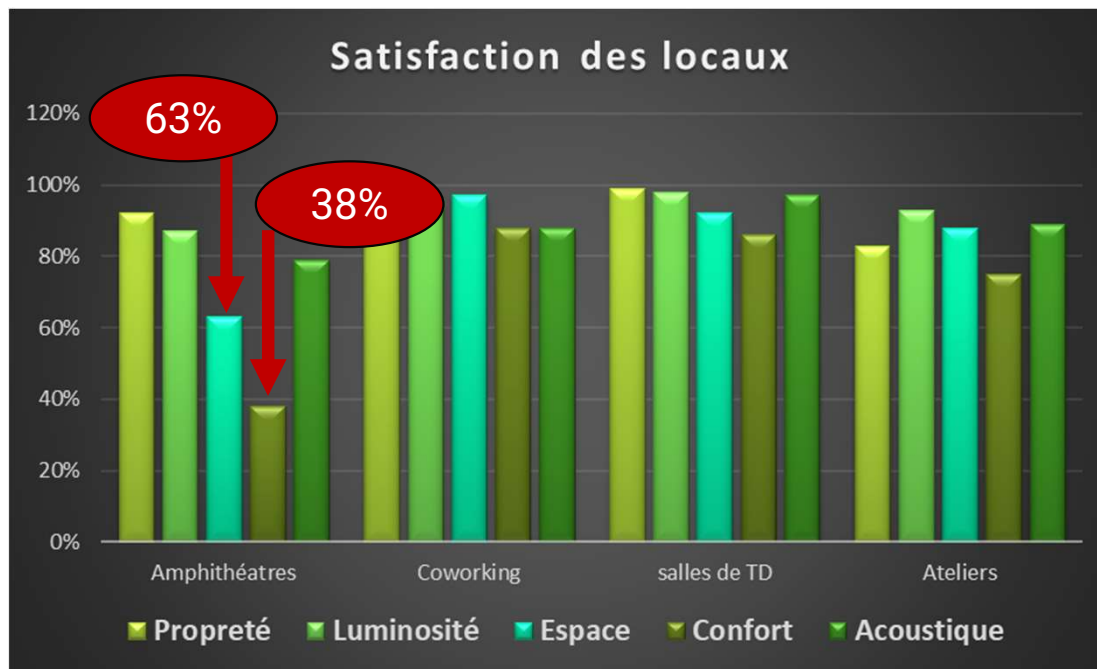
	très satisfait	satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait
Accueil	45%	50%	4%	1%
Réactivité	42%	54%	4%	0%
Disponibilité	44%	53%	3%	0%

+11% du taux
de satisfaction
pour l'accueil

Changement de prestataire et
externalisation en septembre 2024



Les locaux



81 propositions d'amélioration

- 42% chauffage
- 21% prises électriques
- 16% confort
- 10% luminosité des tableaux
- 6% informatique et son
- 3% salles de coworking
- 1% bagagerie

Les amphithéâtres ne donnent pas satisfaction en termes de :

- Confort
- Espace

Les écrans

**92% estiment
qu'ils sont en
nombre suffisant**

77% les utilisent



La réalité virtuelle

**99% sont
satisfaits**

Propositions :
Plus de contenu
Plus de communication
Plus de créneaux

**36% ont participé
à un cours en
réalité virtuelle**



Plan d'actions

Service : Direction des Systèmes d'information

2024-2025	PC	Stéphane Rasset		Vérifier l'état de fonctionnement des PC	?			
	Son	Stéphane Rasset		Vérifier l'état de la sonorisation dans les amphis	?			
	Boite mail	Stéphane Rasset		Améliorer le service	1er trimestre 2025	en cours	migration vers Exchange réalisée pour les apprentis. Migration prévue à la rentrée pour les étudiants	
	ENT	Stéphane Rasset		Créer un nouvel ENT permettant d'accéder à toutes les informations de l'école et aux applications	?			
	GLPI	Stéphane Rasset		Inciter les étudiants et apprentis à utiliser l'outil dans l'ENT.	janv-25	non réalisé	mise en place d'une communication par QR code	

Service : communication

2024-2025	Encouragements	Johanna Ferreira Da Silva		Réaliser des story sur les réseaux sociaux autant pour les classiques que pour les alternants	immédiat			
	Drive	Sandrine Pesse	Johanna Ferreira Da Silva	Créer un drive pour retrouver toutes les informations facilement	?			

Plan d'actions

Service : Plateaux techniques

2024-2025	Identification des interlocuteurs	Hubert Ostyn		Identifier les référents pédagogiques et techniciens de chaque atelier et laboratoire	1er trimestre 2025	en cours	Mise en place de groupes de travail pilotés par la DRH pour identifier qui fait quoi	
	Confort	Ian-Thomas Vandeputte		Prévoir plus de chaises dans les ateliers	3ème trimestre 2025			
	Propreté	Ian-Thomas Vandeputte		Améliorer la prestation de nettoyage	2ème trimestre 2025			

Service : Etudes et vie étudiante

2024-2025	Communication	Marion Wulfaert		Améliorer la communication concernant les changements d'emploi du temps	?			
	Stages	Elise Ternynck		Améliorer la gestion des stages et la réactivité de la validation des conventions	en cours		Changement de référent à la rentrée 2025	

Service : Bibliothèque

2024-2025	Demande d'aide à la recherche	Domenica Szrama	Frédéric Baudrin	Communiquer sur la procédure	réalisée		Procédure mise sur les écrans de TV	
	Lillocat	Domenica Szrama		Communiquer sur la procédure	?			
	Baisse de la fréquentation	Domenica Szrama	Frédéric Baudrin	communiquer sur les disponibilités et les possibilités de travailler en groupe dans la bibliothèque	?			

Plan d'actions

Service : Patrimoine et logistique

2024-2025	Accueil	Ian-Thomas Vandeputte	Céline Petreaux	Permettre l'ouverture de la bagagerie en semaine	?			
	Luminosité des tableaux	Ian-Thomas Vandeputte		Vérifier et ajouter de la lumière au niveau des tableaux dans les amphis	?			
	Chauffage	Ian-Thomas Vandeputte		Revoir le paramétrage des salles car il fait très froid	en cours		Paramétrage des têtes connectées	
	Prises électriques	Ian-Thomas Vandeputte		Manque de prises dans les amphithéâtres	2025	en cours	Demande de subvention à Formasup	
	Lumière naturelle	Ian-Thomas Vandeputte		Ouvrir les stores de certaines salles pour faire entrer la lumière naturelle	?			

Service : Prévention

2024-2025	Conseillère de prévention	Sabine Chlebicki		Faire connaître dès la rentrée qui est la conseillère de prévention	Rentrée 2025			
	EPI	Sabine Chlebicki		fournir gants et lunettes en ennobissement Fournir des gants anti-coupures en composite	Rentrée 2025			



Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur



Vous pouvez facilement entrer en contact avec l'école



Vous êtes satisfait de la qualité du service rendu



Votre demande est traitée dans les délais annoncés



Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

**SERVICES
PUBLICS+**

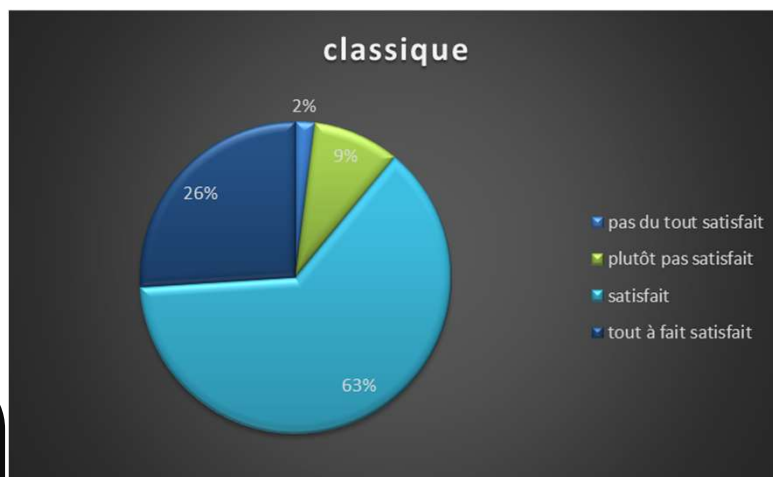
C'est le programme
d'amélioration
continue des services
publics, qui vise à offrir
aux usagers des
services

+ proches
+ simples
+ efficaces

ensait
ÉCOLE D'INGÉNIEURS TERRITE

Université
de Lille

Résultats enquête SP+

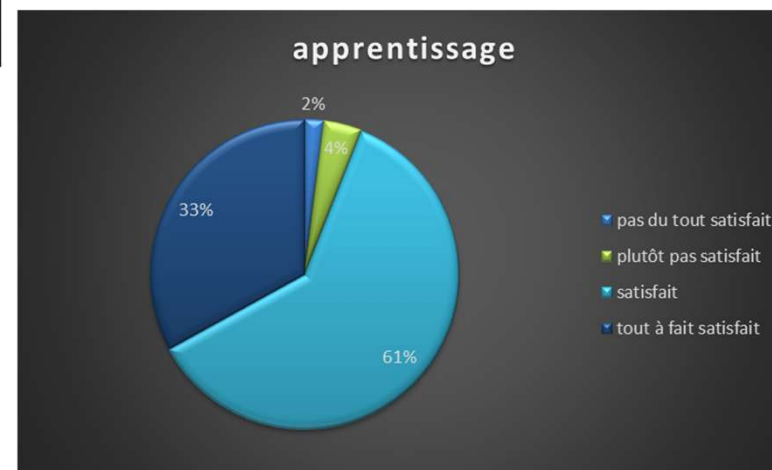


232 répondants
Manque les A2

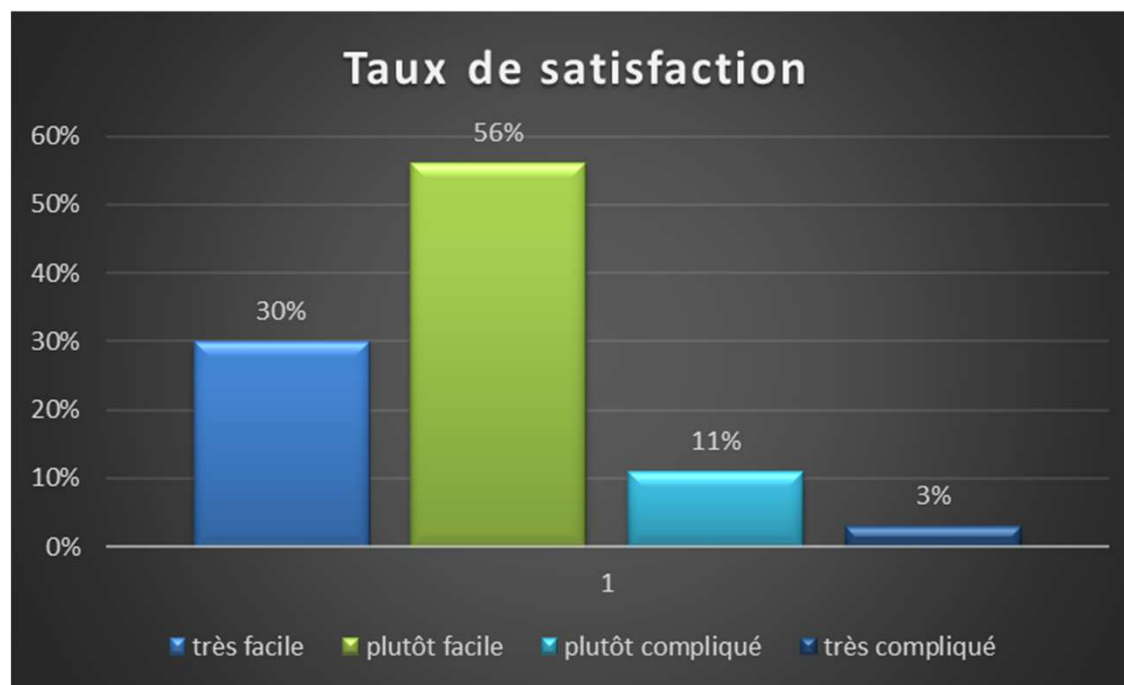
Qualité
du service
rendu
par l'ENSAIT



92 %
satisfaits
et très
satisfaits



Résultats enquête SP+



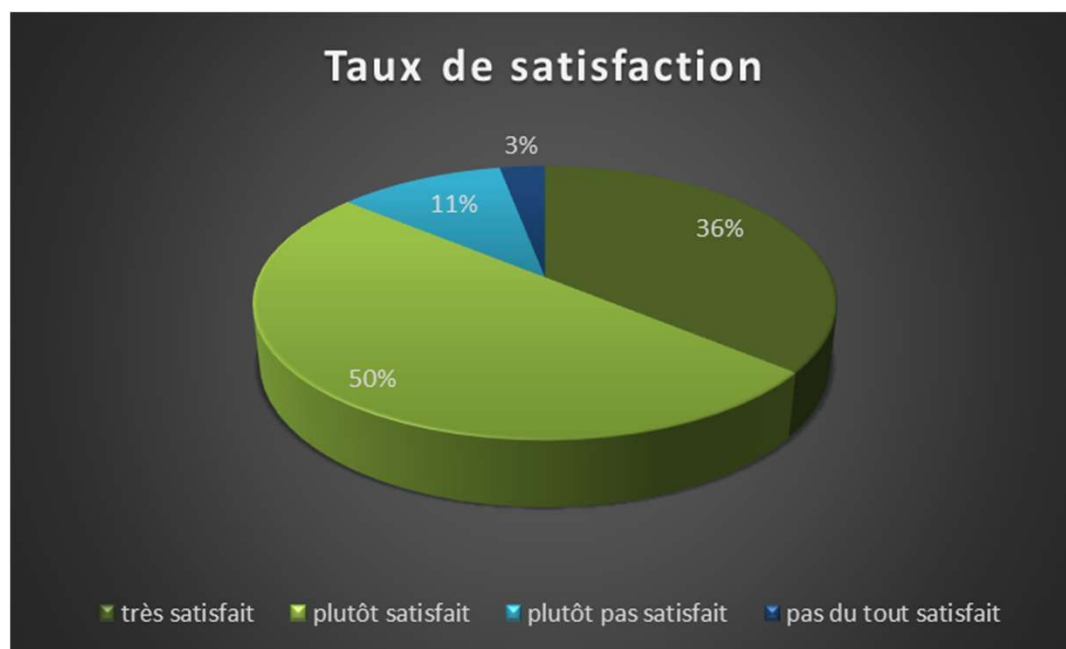
232 répondants
Manque les A2

86 %
satisfaits
et très
satisfaits

**Simplicité
des
démarches**

Ce sont les étudiants en 3^{ème} année qui estiment leurs démarches plutôt compliquées voire très compliquées.
➡ Stages ?

Résultats enquête SP+



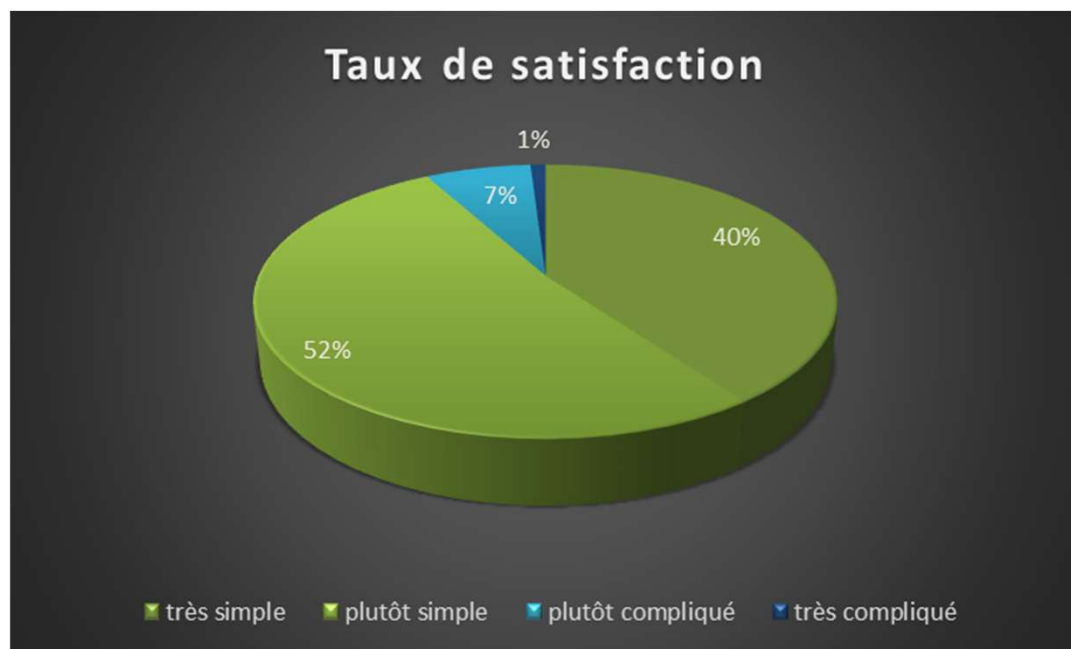
232 répondants
Manque les A2

86 %
satisfaits
et très
satisfaits

**Délais
de traitement**

Même constat pour les
étudiants en 3^{ème} année qui ne
sont pas satisfaits des délais
de traitement.

Résultats enquête SP+



92 %
satisfaits
et très
satisfaits

Contact
facile avec
l'ENSAIT

232 répondants
Manque les A2



Résultats enquête SP+



232 répondants
Manque les A2

97 %
satisfaits
et très
satisfaits

Bienveillance



Merci!

