

# Enquêtes de satisfaction Etudiants et Apprentis

2024-2025



## ○ Nombre de réponses

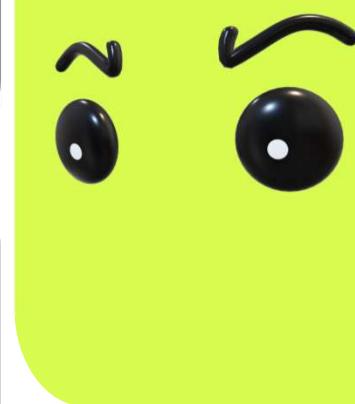
- ✿ Apprentis      **128 SUR 132**
- ✿ Etudiants      **148 SUR 209**

## ○ Taux de réponses

- ✿ Apprentis      **97 %**
- ✿ Etudiants      **71 %**

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

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 ?



## 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 boîtes mails différentes.

La plateforme n'est pas pratique.

Généralités

## 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%  
satisfait

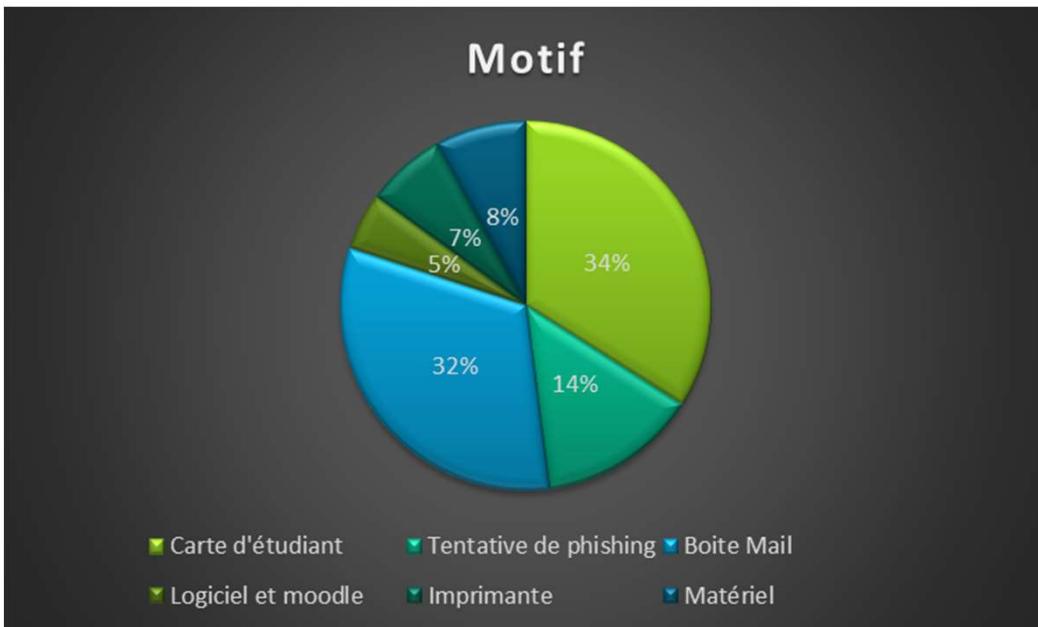
A la question des propositions d'améliorations, seulement 2 réponses reçues sur 279 répondants :

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

## Prévention

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

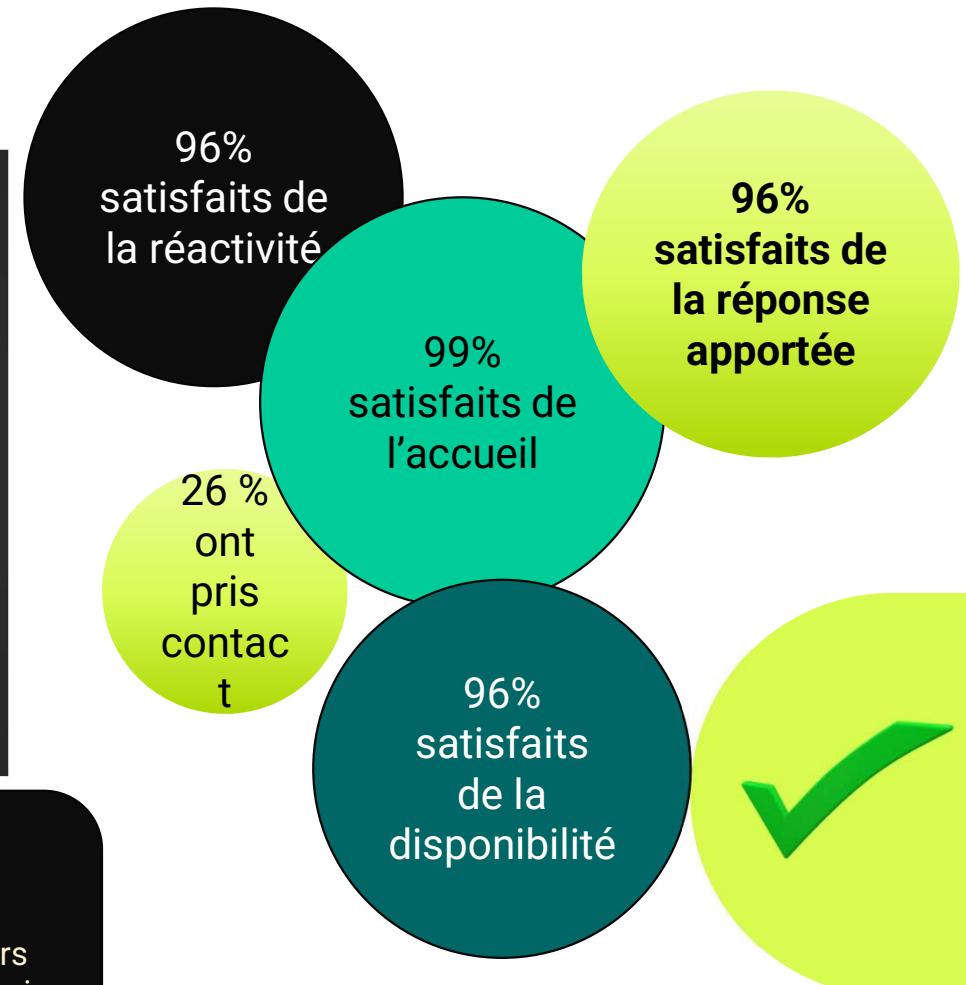
# Direction du Système d'Information



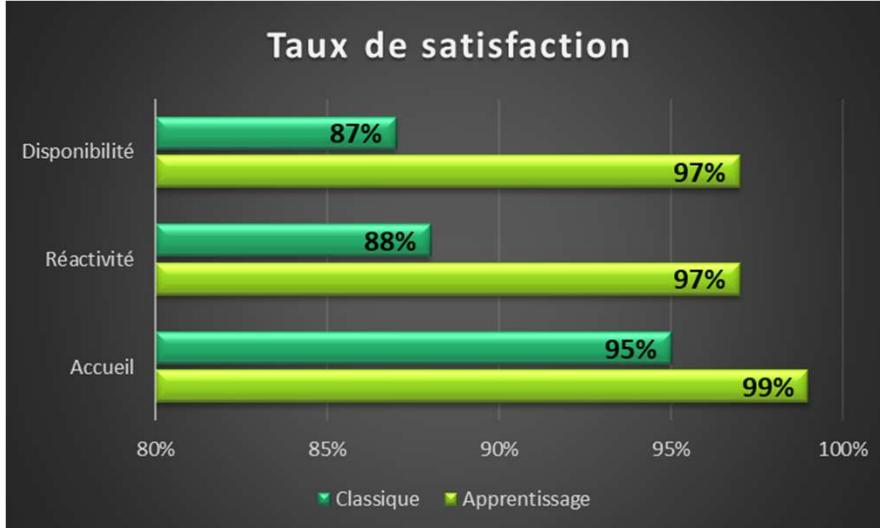
89% sont satisfaits de AURION



51% utilisent l'ENT pour avoir accès à :  
AURION  
ZIMBRA  
MOODLE } Hors connexion  
Pack Office  
Catalogues et bases de données de la bibliothèque



# Le service des études



## La vie étudiante



Classique	88 %
Apprentissage	91%

Etudes

## L'accompagnement



Classique	80 %
Apprentissage	91 %

## La communication



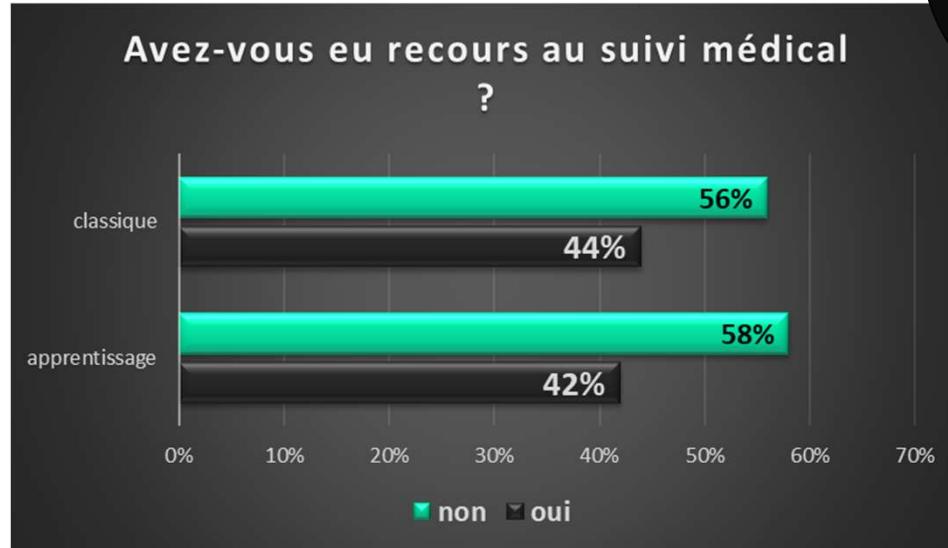
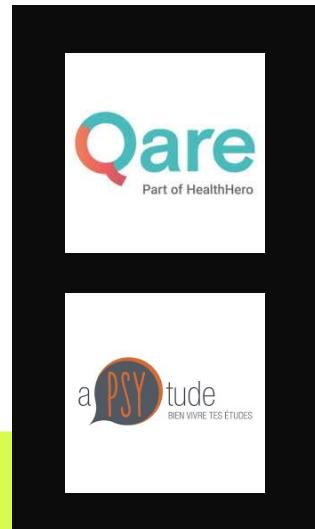
Classique	87 %
Apprentissage	87 %

## 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

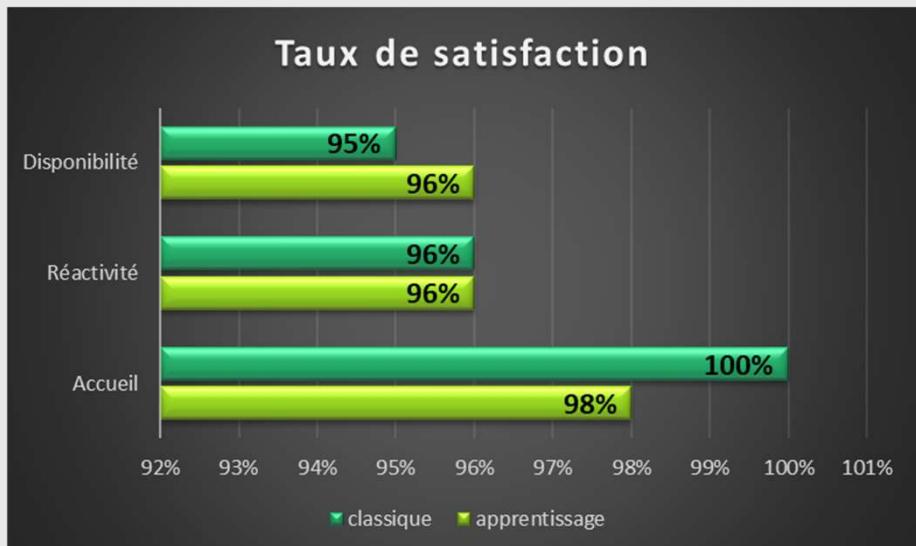


91%  
satisfaits

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

L  
Co  
4 pour l  
6 p

2 pour l  
7 p

# Ateliers

## Les +

Les techniciens  
Le matériel

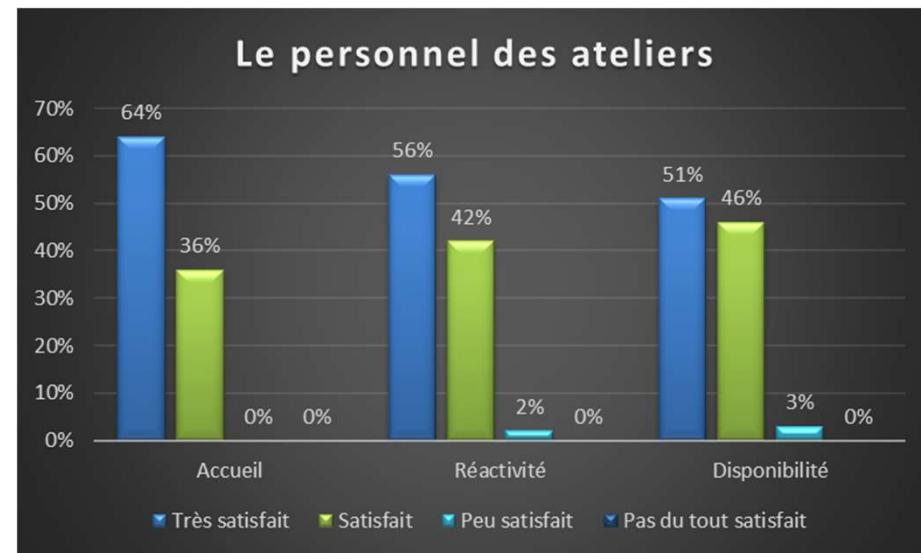
## Les -

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



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

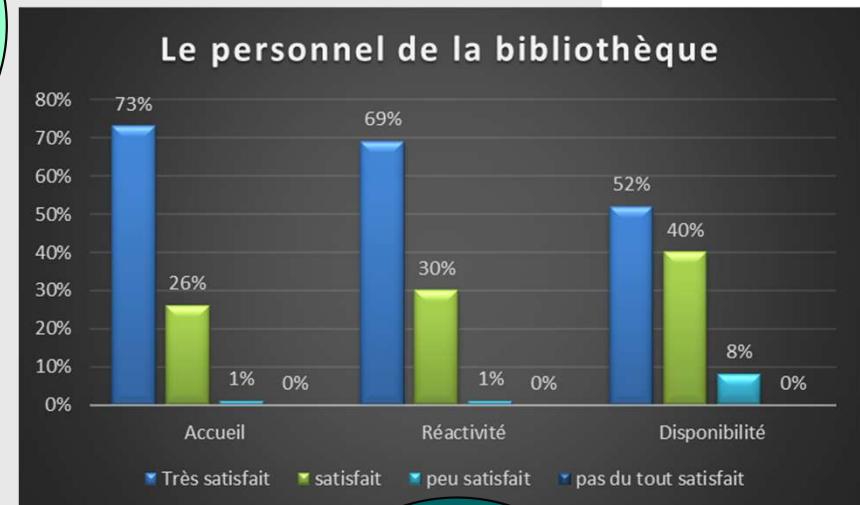
85% savent où trouver les horaires

75% connaissent la revue de presse

38% fréquentent la bibliothèque

55% en 2023-2024

Le personnel de la bibliothèque



Réactivité  
99%

Disponibilité  
92%

Accueil  
99%

# Patrimoine et Logistique

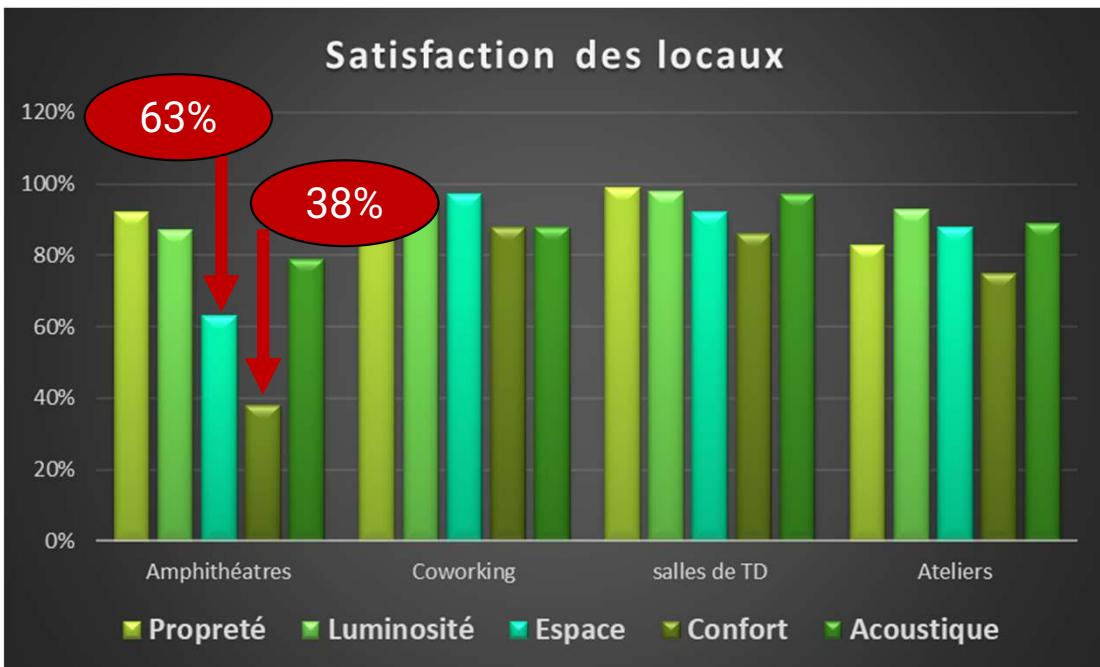
	très satisfait	satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait
Accueil	45%	50%	4%	1%
Réactivité	42%	54%	4%	0%
Disponibilité	44%	53%	3%	0%

+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**



## La réalité virtuelle

**99% sont  
satisfait**

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

**Propositions :**  
Plus de contenu  
Plus de communication  
Plus de créneaux



# Plan d'actions

## ***Service : Direction des Systèmes d'information***

2024-2025	<b>PC</b>	Stéphane Rasset		Vérifier l'état de fonctionnement des PC	?			
	<b>Son</b>	Stéphane Rasset		Vérifier l'état de la sonorisation dans les amphis	?			
	<b>Boite mail</b>	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	
	<b>ENT</b>	Stéphane Rasset		Créer un nouvel ENT permettant d'accéder à toutes les informations de l'école et aux applications	?			
	<b>GLPI</b>	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	<b>Encouragements</b>	Johanna Ferreira Da Silva		Réaliser des story sur les réseaux sociaux autant pour les classiques que pour les alternants	immédiat			
	<b>Drive</b>	Sandrine Pesse	Johanna Ferreira Da Silva	Créer un drive pour retrouver toutes les informations facilement	?			

# Plan d'actions

## ***Service : Plateaux techniques***

2024-2025	<b>Identification des interlocuteurs</b>	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	
	<b>Confort</b>	Ian-Thomas Vandeputte		Prévoir plus de chaises dans les ateliers	3ème trimestre 2025			
	<b>Propreté</b>	Ian-Thomas Vandeputte		Améliorer la prestation de nettoyage	2ème trimestre 2025			

## ***Service : Etudes et vie étudiante***

2024-2025	<b>Communication</b>	Marion Wulfaert		Améliorer la communication concernant les changements d'emploi du temps	?			
	<b>Stages</b>	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	<b>Demande d'aide à la recherche</b>	Domenica Szrama	Frédéric Baudrin	Communiquer sur la procédure	réalisée		Procédure mise sur les écrans de TV	
	<b>Lillocat</b>	Domenica Szrama		Communiquer sur la procédure	?			
	<b>Baisse de la fréquentation</b>	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	<b>Accueil</b>	Ian-Thomas Vandeputte	Céline Petreaux	Permettre l'ouverture de la bagagerie en semaine	?				
	<b>Luminosité des tableaux</b>	Ian-Thomas Vandeputte		Vérifier et ajouter de la lumière au niveau des tableaux dans les amphis	?				
	<b>Chauffage</b>	Ian-Thomas Vandeputte		Revoir le paramétrage des salles car il fait très froid	en cours			Paramétrage des têtes connectées	
	<b>Prises électriques</b>	Ian-Thomas Vandeputte		Manque de prises dans les amphithéâtres	2025	en cours		Demande de subvention à Formasup	
	<b>Lumière naturelle</b>	Ian-Thomas Vandeputte		Ouvrir les stores de certaines salles pour faire entrer la lumière naturelle	?				

## ***Service : Prévention***

2024-2025	<b>Conseillère de prévention</b>	Sabine Chlewicki		Faire connaître dès la rentrée qui est la conseillère de prévention	Rentrée 2025				
	<b>EPI</b>	Sabine Chlewicki		fournir gants et lunettes en ennoblement 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



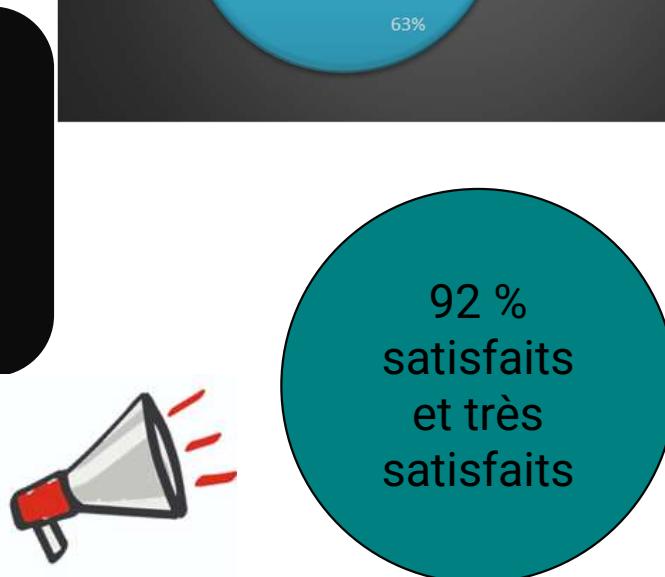
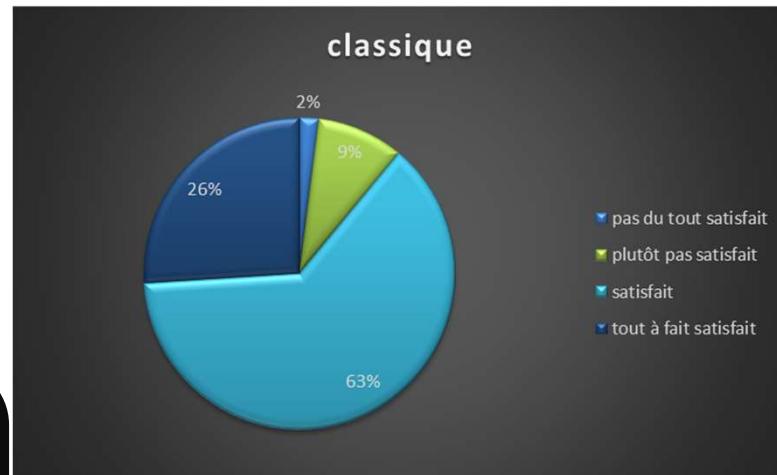
Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

**SERVICES PUBLICS+**

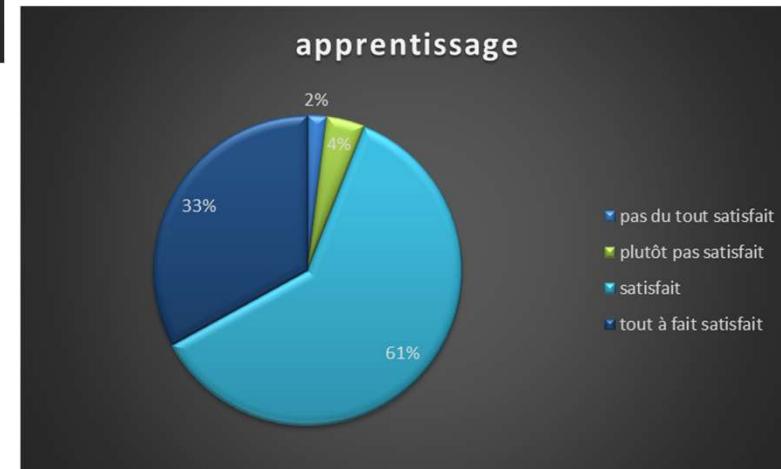


C'est le programme d'amélioration continue des services publics, qui vise à offrir aux usagers des services  
**+ proches**  
**+ simples**  
**+ efficaces**

# Résultats enquête SP+

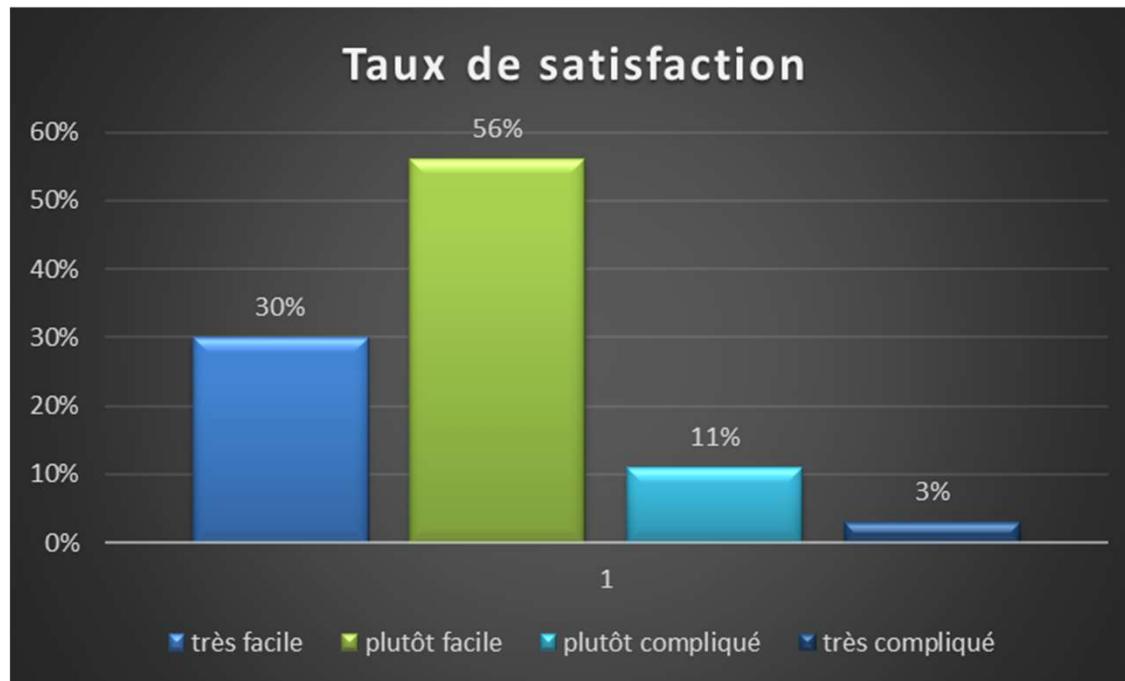


**232 répondants  
Manque les A2**



**Qualité  
du service  
rendu  
par l'ENSAIT**

# Résultats enquête SP+



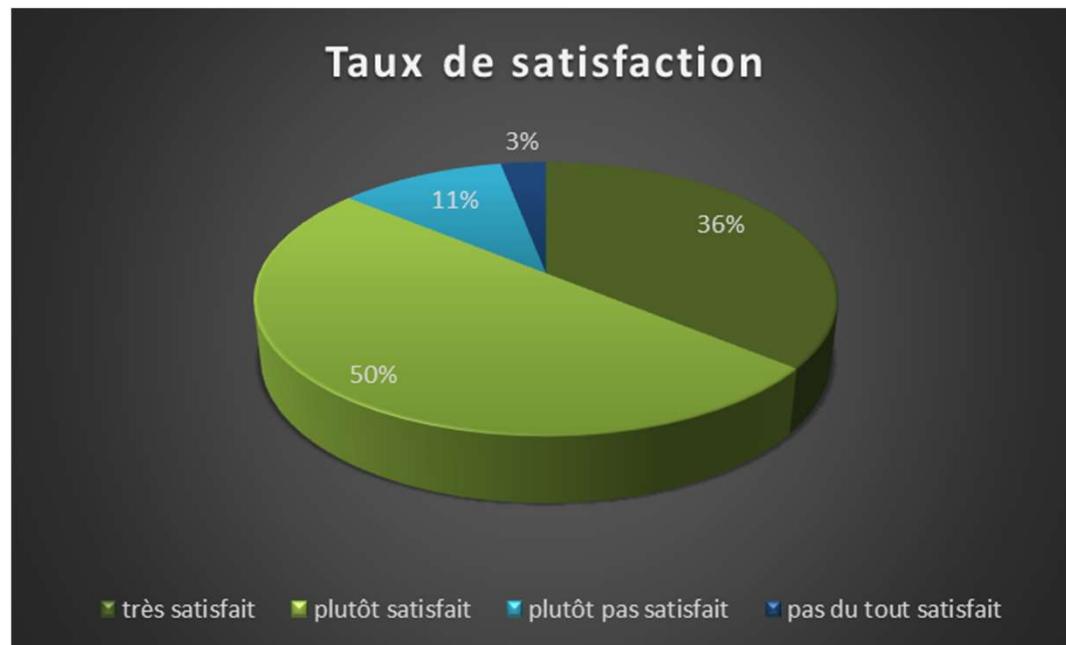
232 répondants  
Manque les A2

86 %  
satisfait  
et très  
satisfait

Simplicité  
des  
démarches

Ce sont les étudiants en 3<sup>ème</sup> année qui estiment leurs démarches plutôt compliquées voire très compliquées.  
→ Stages ?

# Résultats enquête SP+



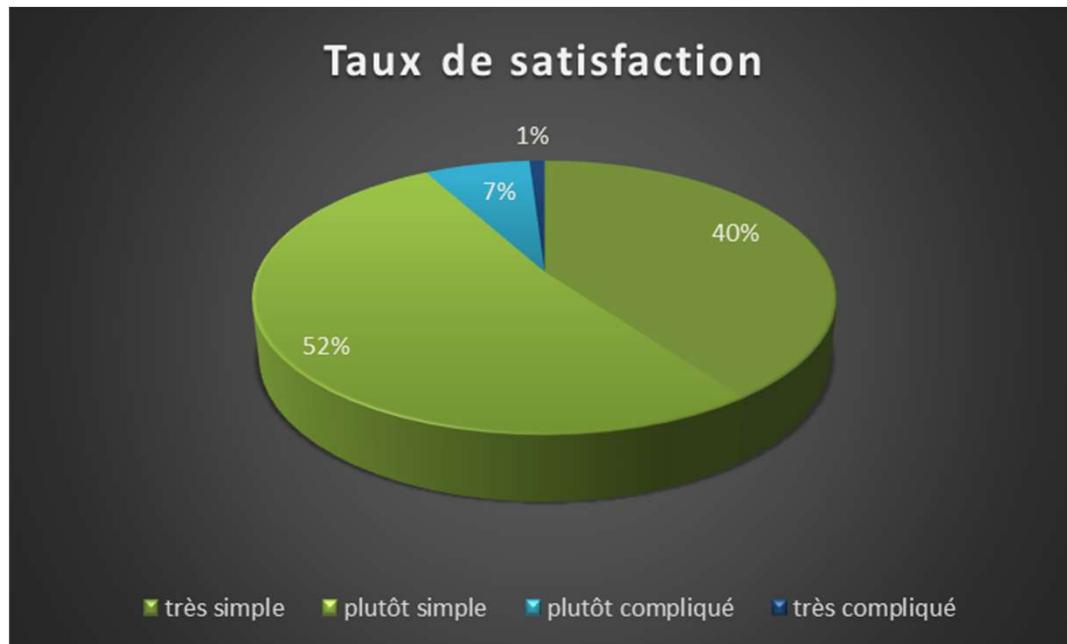
232 répondants  
Manque les A2

86 %  
satisfis  
et très  
satisfis

Délais  
de traitement

Même constat pour les étudiants en 3<sup>ème</sup> année qui ne sont pas satisfaits des délais de traitement.

# Résultats enquête SP+



232 répondants  
Manque les A2

92 %  
satisfait  
et très  
satisfait

Contact  
facile avec  
l'ENSAIT



# Résultats enquête SP+



232 répondants  
Manque les A2

97 %  
satisfis  
et très  
satisfis

Bienveillance



*Merci!*