

# Enquêtes de Satisfaction

**2025-2026**



**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001  
ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES ÉTUDIANTS – SERVICES ISI  
KEF - NORME ISO 21001 AU 2025-2026**





# SOMMAIRE

## 1


### Contexte de l'Enquête

## 2

### Section II : Résultats de l'Enquête

#### 1- Analyse Quantitative

#### 2- Analyse Qualitative Approfondie

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-61-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des Étudiants - Services ISI KEF-Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 3 / 10

## Enquête de satisfaction Des Étudiants - Services ISI KEF

### Contexte de l'Enquête

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément à notre politique d'amélioration continue, nous avons lancé une enquête de satisfaction auprès des étudiants concernant les **services offerts par l'ISI Kef**.

Cette enquête a pour objectifs de :

- **Évaluer la satisfaction globale** : recueillir l'opinion des étudiants sur la qualité des services proposés par l'établissement.
- **Identifier les points forts** : mettre en valeur les aspects positifs des services administratifs, de l'accueil et de la communication.
- **Détecter les axes d'amélioration** : relever les difficultés rencontrées, notamment en matière de clarté des informations et d'efficacité des procédures.
- **Élaborer des actions correctives** : proposer des solutions concrètes afin d'améliorer la pertinence et la qualité des services rendus aux étudiants.

Les résultats de cette enquête seront analysés et présentés de manière détaillée, avec des recommandations spécifiques pour chaque domaine évalué, afin de renforcer la qualité des services et de répondre aux attentes exprimées par les étudiants.

### Résultats de l'Enquête

1.Satisfaction globale : Quel est votre niveau de satisfaction globale concernant les services de l'ISI Kef ?

78 réponses

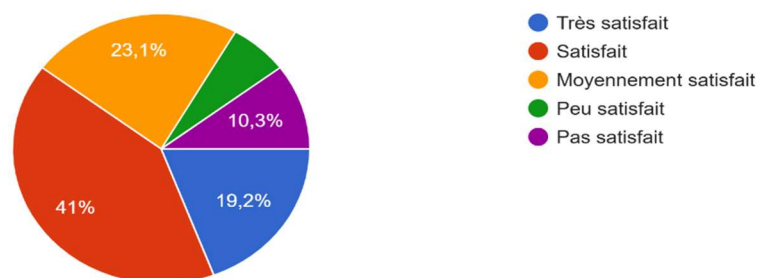



Figure 1. Satisfaction globale des étudiants concernant les services de l'ISI Kef

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-61-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants - Services ISI KEF-Norme ISO  21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 4 / 10

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête révèlent une perception globalement positive des services offerts par l'ISI Kef :

- **Satisfait : 41 % des répondants**
- **Très satisfait : 19,2 % des répondants**
- **Moyennement satisfait : 23,1 % des répondants**
- **Peu satisfait : 6,4 % des répondants**
- **Pas satisfait : 10,3 % des répondants**

Cette distribution met en évidence :

- **Un niveau de satisfaction majoritaire** : près de 60 % des étudiants se déclarent satisfaits ou très satisfaits, ce qui traduit une reconnaissance des efforts fournis par l'établissement.
- **Un quart des étudiants exprimant une satisfaction moyenne** : cette proportion indique que, bien que les services soient jugés corrects, des améliorations sont attendues pour atteindre un niveau d'excellence.
- **Une minorité insatisfaite (16,7 %)** : ces avis négatifs soulignent la nécessité d'identifier les points faibles et d'y apporter des ajustements ciblés.

Ainsi, l'analyse suggère que l'ISI Kef bénéficie d'une appréciation globalement favorable de ses services, tout en disposant d'une marge de progression pour transformer les avis mitigés et négatifs en évaluations positives.

2.Services administratifs : Êtes-vous satisfait des services administratifs (scolarité, stages, attestations...) ?

78 réponses

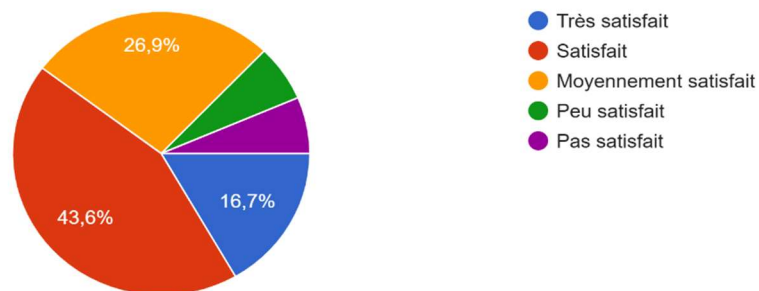



Figure 2. Satisfaction des étudiants concernant les services administratifs de l'ISI Kef

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-61-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants - Services ISI KEF-Norme ISO  21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 5 / 10

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête mettent en évidence une perception globalement positive des services administratifs (scolarité, stages, attestations...) :

- **Satisfait : 43,6 % des répondants**
- **Très satisfait : 16,7 % des répondants**
- **Moyennement satisfait : 26,9 % des répondants**
- **Peu satisfait et pas satisfait : proportions marginales**

Cette distribution montre :

- **Une majorité d'avis favorables (60 %)**, traduisant une reconnaissance des efforts de l'administration dans la gestion des services.
- **Un quart des étudiants exprimant une satisfaction moyenne**, ce qui indique que certains aspects restent perfectibles pour atteindre un niveau supérieur de qualité.
- **Une insatisfaction marginale**, qui souligne l'importance de maintenir une vigilance continue et d'apporter des ajustements ciblés.

Ainsi, l'analyse suggère que les services administratifs constituent un point fort de l'ISI Kef, tout en laissant apparaître des marges de progression pour transformer les avis mitigés en évaluations pleinement positives.

### 3. Qualité de l'information : Les informations fournies par l'administration (extranet, affichage, email...) sont-elles claires et utiles ?

78 réponses

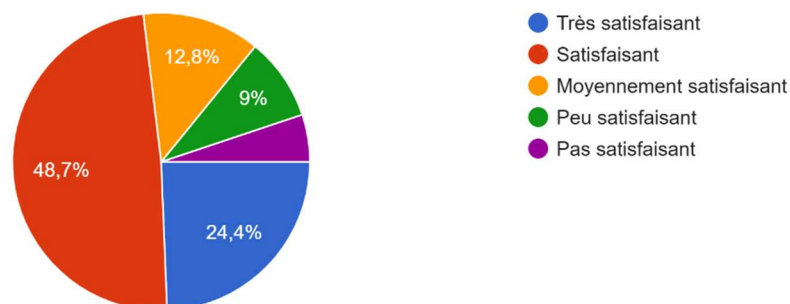



Figure 3. Clarté et utilité des informations fournies par l'administration

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-61-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des Étudiants - Services ISI KEF-Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 6 / 10

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête montrent une appréciation globalement positive de la qualité des informations transmises par l'administration (extranet, affichage, email...) :

- **Satisfaisant : 48,7 % des répondants**
- **Très satisfaisant : 24,4 % des répondants**
- **Moyennement satisfaisant : 12,8 % des répondants**
- **Peu satisfaisant : 9 % des répondants**
- **Pas satisfaisant : environ 5 % des répondants**

Cette distribution met en évidence :

- **Un haut niveau de satisfaction (73 %) :** la majorité des étudiants jugent les informations claires et utiles, ce qui confirme l'efficacité des canaux de communication utilisés.
- **Un quart des étudiants exprimant des réserves :** les avis "moyennement satisfaisant" et "peu satisfaisant" traduisent des attentes non pleinement comblées, notamment en termes de précision ou de rapidité de diffusion.
- **Une insatisfaction marginale :** bien que réduite, elle souligne l'importance de renforcer la qualité et la régularité des informations pour atteindre une satisfaction unanime.

Ainsi, l'analyse suggère que la communication de l'administration constitue un point fort, tout en laissant apparaître des marges de progression pour améliorer la clarté et l'accessibilité des informations.

#### 4. Accueil et communication Comment évaluez-vous l'accueil et la communication avec l'administration ?

78 réponses

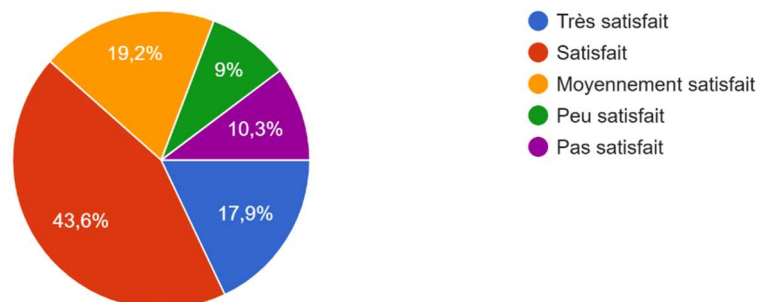



Figure 4. Évaluation de l'accueil et de la communication avec l'administration

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف <b>Institut Supérieur  d'Informatique du Kef</b>	Enquête	PIL-FR-61-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants - Services ISI KEF-Norme ISO  21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 7 / 10

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête révèlent une perception contrastée de l'accueil et de la communication :

- **Satisfait : 43,6 % des répondants**
- **Très satisfait : 17,9 % des répondants**
- **Moyennement satisfait : 19,2 % des répondants**
- **Peu satisfait : 9 % des répondants**
- **Pas satisfait : 10,3 % des répondants**

Cette distribution met en évidence :

- **Une majorité d'avis positifs (61,5 %)**, traduisant une appréciation favorable de la qualité de l'accueil et des échanges avec l'administration.
- **Un cinquième des étudiants exprimant une satisfaction moyenne**, ce qui suggère que certains aspects de la communication pourraient être renforcés pour atteindre un niveau supérieur.
- **Une insatisfaction notable (près de 20 %)**, qui souligne l'importance de mettre en place des actions correctives ciblées afin d'améliorer la réactivité, la disponibilité et la qualité des interactions.

Ainsi, l'analyse suggère que l'accueil et la communication constituent un domaine globalement apprécié, mais qui nécessite des ajustements pour réduire les avis négatifs et renforcer la confiance des étudiants.

## **5. Avez-vous des suggestions pour améliorer les services de l'ISI Kef ?**

### **21 réponses**


Non

Offrir plus de domaines d'étude mais avant tout l'administration doit respecter l'étudiant et les avis de l'étudiant

Éducation en ligne

on a manque du Master

Améliorer la communication avec les étudiants, publier les informations plus rapidement sur l'extranet, faciliter les démarches administratives et informer les étudiants à l'avance en cas d'absence d'un enseignant.

 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	Enquête	PIL-FR-61-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des Étudiants - Services ISI KEF-Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 8 / 10

Je pense que l'administration devrait améliorer la manière de communiquer avec les étudiants et être plus à l'écoute de leurs besoins. Les étudiants sont la raison principale de l'existence de l'institut donc il est important de les respecter et de bien les orienter Aussi la bibliothèque devrait être plus accessible pour les étudiants qui veulent étudier, car il arrive souvent qu'elle soit fermée

Enfin il serait utile d'organiser plus de formations et d'activités utiles pour aider les étudiants à développer leurs compétences

Bonjour, Je peux créer une page web dédiée aux absences étudiantes et la publier immédiatement, ce qui évitera d'avoir à imprimer et à afficher les feuilles de présence dans l'institut chaque mois. Ce processus peut poser problème, comme cela s'est déjà produit lorsque nous (étudiants de deuxième année en génie logiciel) n'avons pas été informés de nos absences, contrairement aux autres spécialités et niveaux. Ce travail sera entièrement bénévole et gratuit, et contribuera à un meilleur environnement d'apprentissage pour l'administration et tous les étudiants. Vous pouvez me contacter à cette adresse électronique: mahdimahdiparis@gmail.com Cordialement, BEDOUI MAHDI

قانون شهادته الطبيه بعد الغياب

Salle de révision

Ajouter un cycle d'ingénieur, ajouter bibliothèque, qualité de wifi

rien

Effectuer une vérification des cours présentés par les professeurs ; les modules ne sont pas alignés avec la spécialité du master, les modules optionnels ne sont pas dans le domaine du master, et les professeurs ne sont pas professionnels en salle de cours.

Le wifi est catastrophique

Emploie plus agile et l'amélioration de qualité d'éducation pas la redondance des séances

Burn the shit down

guide pour expliquer le role de chaque bureaux

un examen par jour période des examens et améliorations des services administratives

Oui Améliorer la communication avec les étudiants et comprendre leurs situations sociales

Calculer le moyenne générale svp et afficher le note ds de chaque matière

wifi très faible dans l'institut


 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-61-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants - Services ISI KEF-Norme ISO  21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 9 / 10

Figure 5. Suggestions des étudiants pour améliorer les services de l'ISI Kef

- **Analyse :**

Les 21 réponses recueillies mettent en évidence plusieurs axes d'amélioration :

- **Organisation et communication**

- Améliorer la communication avec les étudiants, publier les informations plus rapidement sur l'extranet.
- Informer les étudiants à l'avance en cas d'absence d'un enseignant.
- Être plus à l'écoute des besoins des étudiants et respecter leurs avis.
- Créer une page web dédiée aux absences étudiantes pour plus de transparence.
- Mettre en place un guide expliquant le rôle de chaque bureau.

- **Infrastructures et ressources**

- Rendre la bibliothèque plus accessible et ouverte.
- Créer des salles de révision.
- Améliorer la qualité du wifi, jugée très faible ou "catastrophique".

- **Offre académique et pédagogique**


- Ajouter de nouveaux domaines d'étude et un cycle d'ingénieur.
- Proposer davantage de formations et d'activités utiles pour développer les compétences.
- Vérifier la pertinence des cours et modules proposés, en particulier au niveau du master.
- Éviter la redondance des séances et adopter un emploi du temps plus agile.
- Limiter à un examen par jour durant les périodes d'évaluation.

- **Digitalisation et modernisation**

- Développer l'éducation en ligne.
- Dématérialiser davantage les documents administratifs.

- **Autres suggestions spécifiques**

- Calculer et afficher la moyenne générale et les notes par matière.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-61-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants - Services ISI KEF-Norme ISO  21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 10 / 10

- Clarifier la réglementation concernant les certificats médicaux après absence.

### Synthèse

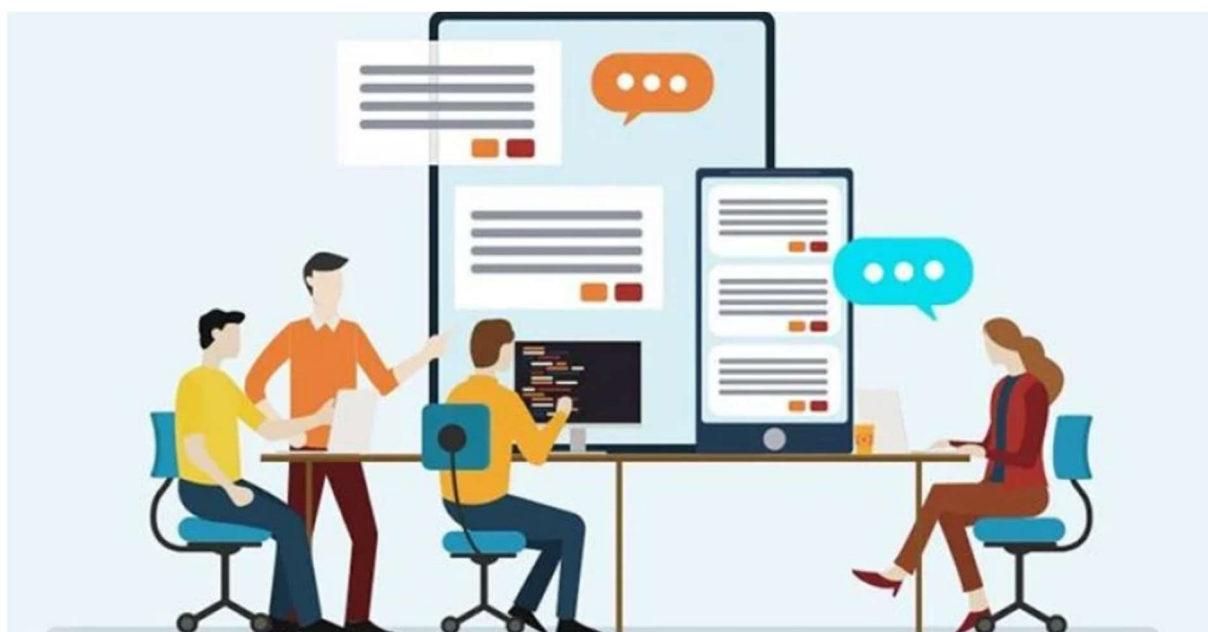
Globalement, les étudiants expriment :

- **Un besoin fort de meilleure communication et de respect** dans la relation administration–étudiants.
- **Des attentes en matière d'infrastructures et de services numériques**, notamment l'accès à la bibliothèque et la qualité du wifi.
- **Une demande d'élargissement et de modernisation de l'offre académique**, avec des formations plus adaptées et une organisation pédagogique optimisée.

Ces suggestions constituent une base précieuse pour définir des **actions correctives et stratégiques** visant à améliorer la qualité des services et renforcer la satisfaction étudiante.



**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001**  
**ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION POUR LES ENSEIGNANTS -**  
**NORME ISO 21001 AU 2025-2026**





# SOMMAIRE

## 1


### Contexte de l'Enquête

## 2

### Section II : Résultats de l'Enquête

#### 1- Analyse Quantitative

#### 2- Analyse Qualitative Approfondie

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-11-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour  les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 3 / 10

## Enquête de satisfaction pour les enseignants

### Contexte de l'Enquête

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément aux exigences de la norme ISO 21001, nous avons, récemment, mené une enquête de satisfaction auprès de nos enseignants. Cette enquête avait pour objectif de recueillir leurs avis sur divers aspects de leur expérience professionnelle au sein de notre institut. Cette analyse nous permettra de :

- Identifier les points forts : Comprendre ce qui fonctionne bien et les aspects de notre institut qui sont particulièrement appréciés par les enseignants.
- Détecter les domaines à améliorer : Repérer les points faibles et les domaines nécessitant des actions correctives.
- Élaborer des plans d'action : Mettre en place des stratégies concrètes pour répondre aux besoins et attentes des enseignants, et ainsi améliorer leur satisfaction et leur performance.

Les résultats de cette analyse seront présentés de manière détaillée, avec des recommandations spécifiques pour chaque domaine évalué.

### Résultats de l'Enquête

Département :  
32 réponses

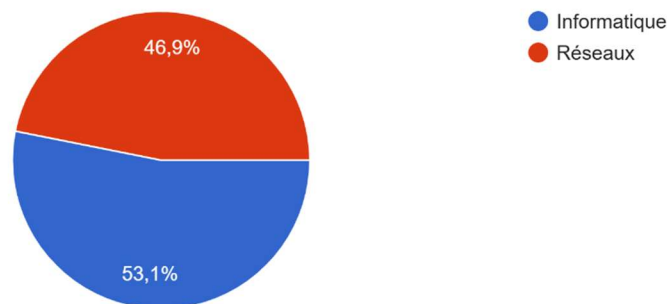



Figure 1. Répartition des enseignants ayant répondu à l'enquête par département

- **Analyse :**

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-11-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour  les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 4 / 10

La répartition des enseignants ayant répondu à l'enquête montre :

- **Informatique** : 53,1 % des répondants
- **Réseaux** : 46,9 % des répondants

Cette distribution est relativement équilibrée, avec une légère majorité d'enseignants issus du département **Informatique (53,1 %)**.

Cette tendance met en évidence :

- **Une représentativité équilibrée** : les deux départements sont bien représentés, ce qui confère une vision globale et fiable des perceptions des enseignants.
- **Un léger poids du département Informatique** : cette majorité peut influencer certaines priorités ou besoins exprimés, notamment en termes de ressources pédagogiques ou organisationnelles.

Ainsi, l'analyse suggère que les conclusions de l'enquête reflètent de manière pertinente la réalité des deux départements, tout en permettant d'identifier des actions adaptées aux spécificités de chacun.

Ancienneté dans l'institut :

32 réponses

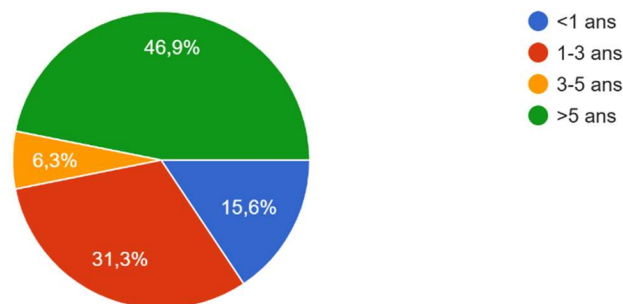



Figure 2. Ancienneté des enseignants dans l'institut

La répartition des enseignants selon leur ancienneté montre une diversité d'expériences :

- **Moins d'un an** : 15,6 %
- **Entre 1 et 3 ans** : 31,3 %
- **Entre 3 et 5 ans** : 6,3 %
- **Plus de 5 ans** : 46,9 %

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-11-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour  les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 5 / 10

Cette tendance met en évidence :

- **Une forte proportion d'enseignants expérimentés** : près de la moitié des répondants ont plus de 5 ans d'ancienneté, ce qui traduit une stabilité et une fidélité importantes au sein de l'institution.
- **Une présence significative de nouveaux enseignants** : plus de 15 % sont arrivés récemment, ce qui reflète un renouvellement et une dynamique de recrutement.
- **Un équilibre entre continuité et renouvellement** : la combinaison d'enseignants expérimentés et de nouveaux arrivants favorise à la fois la transmission des pratiques établies et l'introduction de nouvelles idées.

Ainsi, l'analyse suggère que l'institution bénéficie d'une **base solide d'enseignants expérimentés**, tout en intégrant progressivement de nouveaux profils, ce qui constitue un atout pour l'évolution et l'adaptation de ses pratiques pédagogiques.

### 3. Comment évaluez-vous votre satisfaction globale en tant qu'enseignant(e) ?

32 réponses

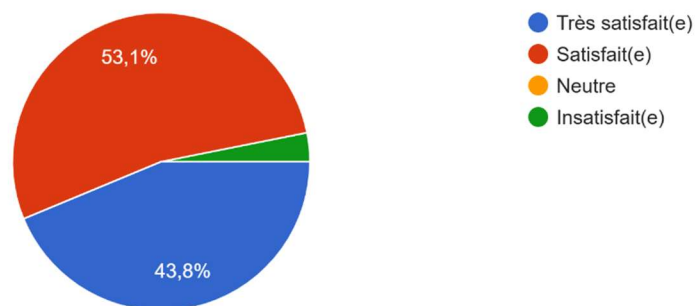



Figure 3. Évaluation de la satisfaction globale des enseignants

#### • Analyse :

Les 32 réponses recueillies montrent une tendance très positive :

- **Très satisfait(e)** : 43,8 %
- **Satisfait(e)** : 53,1 %

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-11-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour  les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 6 / 10

- **Neutre** : 0 %
- **Insatisfait(e)** : une proportion marginale (inférieure à 5 %)

Cette répartition met en évidence :

- **Une satisfaction largement majoritaire** : plus de 96 % des enseignants se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leur expérience au sein de l'institution.
- **Un noyau d'enseignants très satisfaits** (près de la moitié), traduisant une forte reconnaissance de l'environnement de travail et des conditions offertes.
- **Une insatisfaction quasi inexistante**, ce qui confirme la pertinence des pratiques actuelles et la stabilité du climat professionnel.

Ainsi, l'analyse suggère que l'institution bénéficie d'un **haut niveau de satisfaction globale** parmi ses enseignants, tout en pouvant renforcer encore la proportion de « très satisfaits » par des actions ciblées sur les besoins exprimés.

#### 4. Êtes-vous satisfait(e) de la communication interne au sein de l'institut ?

32 réponses

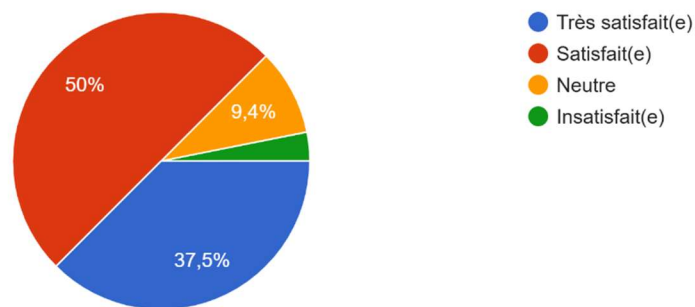



Figure 4. Satisfaction des enseignants concernant la communication interne au sein de l'institut

Les 32 réponses recueillies révèlent une tendance globalement positive :

- **Très satisfait(e)** : 37,5 %
- **Satisfait(e)** : 50 %
- **Neutre** : 9,4 %
- **Insatisfait(e)** : une proportion marginale (inférieure à 5 %)

Cette répartition met en évidence :

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-11-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour  les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 7 / 10

- **Une satisfaction majoritaire** : près de 88 % des enseignants se déclarent satisfaits ou très satisfaits de la communication interne.
- **Un noyau d'enseignants très satisfaits** (plus d'un tiers), traduisant une reconnaissance de l'efficacité des échanges et de la circulation de l'information.
- **Une minorité neutre ou insatisfaite** : environ 14 % des répondants expriment une réserve, ce qui indique des marges d'amélioration possibles, notamment dans la régularité ou la clarté des communications.

Ainsi, l'analyse suggère que la communication interne est perçue comme **globalement efficace et satisfaisante**, mais qu'il serait pertinent de renforcer certains aspects pour augmenter la proportion de « très satisfaits » et réduire les perceptions neutres ou négatives.

5. Comment jugez-vous l'organisation administrative et le soutien de l'institut pour votre activité ?  
32 réponses

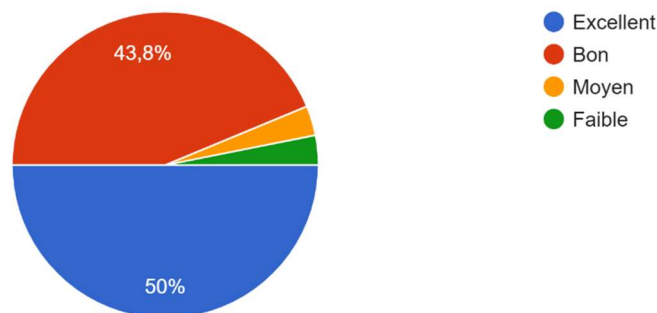



Figure 5. Appréciation de l'organisation administrative et du soutien de l'institut

Les 32 réponses recueillies révèlent une tendance très positive :

- **Excellent : 50 %**
- **Bon : 43,8 %**
- **Moyen : une proportion marginale**
- **Faible : une proportion marginale**

Cette répartition met en évidence :

- **Une satisfaction quasi unanime** : plus de 93 % des répondants jugent l'organisation et le soutien de l'institut « Excellent » ou « Bon ».

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-11-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour  les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 8 / 10

- **Un noyau d'enseignants très satisfaits (la moitié des répondants)** : ce qui traduit une reconnaissance forte de la qualité et de l'efficacité du soutien administratif.
- **Une minorité neutre ou insatisfaite** : moins de 7 % des participants expriment une réserve, ce qui indique des marges d'amélioration ponctuelles.

Ainsi, l'analyse suggère que l'organisation administrative et le soutien de l'institut sont perçus comme **globalement efficaces et de grande qualité**, tout en laissant entrevoir des pistes d'optimisation pour réduire les perceptions neutres ou négatives et accroître encore la proportion de « très satisfaits ».

6. Êtes-vous satisfait(e) des ressources pédagogiques disponibles (salles, matériel, outils numériques) ?

32 réponses

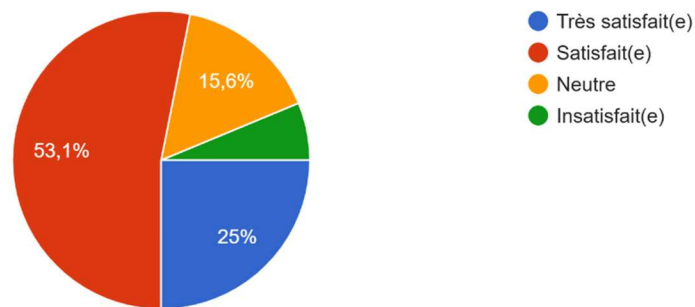



Figure 6. Satisfaction vis-à-vis des ressources pédagogiques disponibles

Les 32 réponses recueillies révèlent une tendance globalement positive :

- **Très satisfait(e) : 25 %**
- **Satisfait(e) : 53,1 %**
- **Neutre : 15,6 %**
- **Insatisfait(e) : une proportion marginale (inférieure à 10 %)**

Cette répartition met en évidence :

- **Une satisfaction majoritaire** : près de 78 % des répondants se déclarent satisfaits ou très satisfaits des ressources pédagogiques (salles, matériel, outils numériques).
- **Un quart des enseignants très satisfaits** : ce qui traduit une reconnaissance de la qualité et de la disponibilité des moyens mis à disposition.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-11-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour  les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 9 / 10

- **Une minorité neutre ou insatisfaite** : environ 25 % expriment une réserve, ce qui indique des marges d'amélioration possibles, notamment dans la modernisation ou l'accessibilité de certains outils.

Ainsi, l'analyse suggère que les ressources pédagogiques sont perçues comme **globalement adaptées et satisfaisantes**, mais qu'il serait pertinent de renforcer certains aspects pour accroître la proportion de « très satisfaits » et réduire les perceptions neutres ou négatives.

## 7. Suggestions et commentaires

7 réponses

Une évolution notable a été observée au cours des deux dernières années, tant au niveau administratif que pédagogique. Bien qu'il reste encore des efforts à fournir, des avancées remarquables ont été réalisées et une nouvelle stratégie de travail a été progressivement mise en place.

plus de sessions de formation

Félicitations pour les efforts fournis par ISI Kef dans l'amélioration de la qualité de l'enseignement et de la recherche.

Les bureaux des enseignants sont limités

Buvette proche des enseignants


Fournir des vidéoprojecteurs supplémentaires dans les salles  
Améliorer l'équipement des salles pédagogiques  
Mettre à disposition davantage de bureaux pour les enseignants

Le Problème des postes dans les salles de tp pose problème aux étudiants

Figure 7. Suggestions et commentaires des enseignants

Les 7 réponses recueillies traduisent à la fois une **reconnaissance des progrès réalisés** et des **attentes concrètes** :

- **Appréciations positives** : plusieurs enseignants félicitent l'institut pour les efforts accomplis et reconnaissent les avancées administratives et pédagogiques observées au cours des deux dernières années.
- **Formation** : une demande explicite de multiplier les sessions de formation témoigne d'un besoin de renforcer l'accompagnement professionnel.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-11-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour  les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 10 / 10

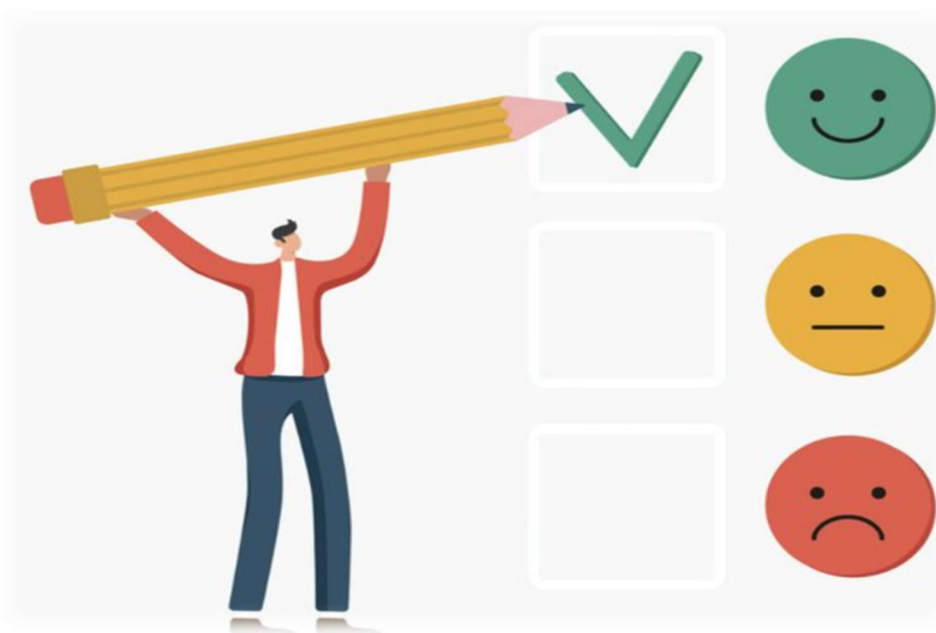
- **Infrastructures et équipements** : des remarques récurrentes concernent le manque de bureaux pour les enseignants, la nécessité de vidéoprojecteurs supplémentaires et l'amélioration générale des salles pédagogiques.
- **Conditions de travail et de vie** : des suggestions pratiques, telles que l'installation d'une buvette proche des enseignants ou la résolution des problèmes liés aux postes informatiques dans les salles de TP, reflètent des attentes pour améliorer le quotidien.

### Analyse

- Les commentaires révèlent une **satisfaction globale** vis-à-vis des efforts entrepris, mais aussi une **demande forte d'investissements complémentaires** dans les infrastructures et les équipements.
- La présence de félicitations traduit une **confiance accrue dans la stratégie de l'institut**, tandis que les suggestions pratiques mettent en évidence des **marges d'amélioration ciblées**.
- L'ensemble des remarques constitue une **base constructive** pour orienter les priorités futures, en conciliant reconnaissance des progrès et attentes opérationnelles.



**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001**  
**ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES ÉTUDIANTS – EXAMENS -**  
**NORME ISO 21001 AU 2025-2026**





# SOMMAIRE

## 1


### Contexte de l'Enquête

## 2

### Section II : Résultats de l'Enquête

#### 1- Analyse Quantitative

#### 2- Analyse Qualitative Approfondie

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 3 / 17

## Enquête de satisfaction Des Étudiants - Examens

### Contexte de l'Enquête

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément à notre politique d'amélioration continue, nous avons lancé une enquête de satisfaction auprès des étudiants de l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef concernant le **déroulement des examens du premier semestre**.

Cette enquête a pour objectifs de :

- **Évaluer la satisfaction globale** : recueillir l'opinion des étudiants sur l'organisation et la qualité des examens.
- **Identifier les points forts** : mettre en valeur les aspects positifs tels que la ponctualité des épreuves, l'adéquation des salles, la surveillance et la conformité des sujets au programme.
- **Détecter les axes d'amélioration** : relever les difficultés rencontrées, notamment en matière de communication des emplois du temps, de conditions matérielles et de gestion administrative.
- **Élaborer des actions correctives** : proposer des solutions concrètes afin d'améliorer l'organisation et la pertinence des futures sessions d'examen.

Les résultats de cette enquête seront analysés et présentés de manière détaillée, avec des recommandations spécifiques pour chaque domaine évalué, afin de renforcer la qualité académique et répondre aux attentes exprimées par les étudiants.

### Résultats de l'Enquête

Niveau d'étude  
66 réponses

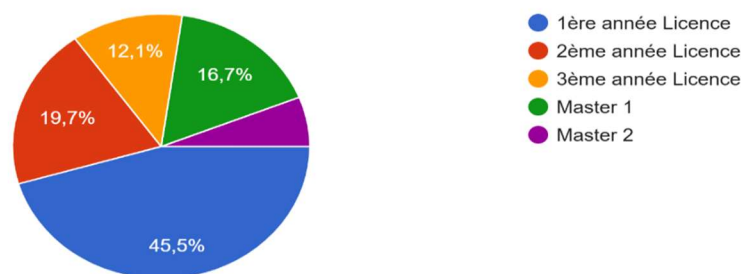



Figure 1. Répartition des étudiants selon le niveau d'étude

- **Analyse :**

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 4 / 17

Les résultats de l'enquête (66 réponses) montrent une diversité des niveaux académiques représentés :

- **1ère année Licence : 45,5 % des répondants** – la part la plus importante, traduisant une forte implication des nouveaux inscrits.
- **2ème année Licence : 19,7 % des répondants** – une proportion significative, représentant près d'un cinquième des participants.
- **3ème année Licence : 12,1 % des répondants** – une présence plus limitée, mais qui reflète l'intérêt des étudiants en fin de cycle licence.
- **Master 1 : 16,7 % des répondants** – une participation notable des étudiants en cycle supérieur.
- **Master 2 : 5,9 % des répondants** – une minorité, mais qui apporte une vision complémentaire des attentes au niveau avancé.

Cette répartition met en évidence :

- **Une forte représentativité des étudiants de licence (près de 80 %)**, ce qui confère une vision claire des besoins de la majorité de la population étudiante.
- **Une participation équilibrée des étudiants de master**, permettant d'intégrer leurs attentes spécifiques dans l'analyse.
- **Un échantillon diversifié**, garantissant une enquête représentative des différents parcours académiques de l'ISI Kef.

L'emploi du temps des examens était clair et bien communiqué.

66 réponses

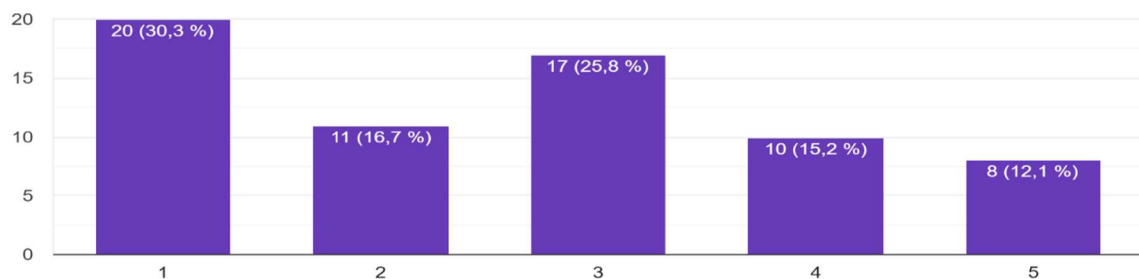



Figure 2. Clarté et communication de l'emploi du temps des examens

- **Analyse :**

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 5 / 17

Les résultats de l'enquête (66 réponses) révèlent une perception mitigée concernant la communication de l'emploi du temps des examens :

- **Note 1 : 30,3 % des répondants** – une proportion importante juge la communication insuffisante.
- **Note 2 : 16,7 % des répondants** – une part non négligeable exprime également une insatisfaction.
- **Note 3 : 25,8 % des répondants** – un quart des étudiants considèrent la communication moyenne.
- **Note 4 : 15,2 % des répondants** – une minorité estime que la communication est satisfaisante.
- **Note 5 : 12,1 % des répondants** – une faible proportion juge la communication très satisfaisante.

### Synthèse

Cette distribution met en évidence :

- **Un déficit de communication** : près de la moitié des étudiants (47 %) attribuent une note faible (1 ou 2), traduisant un manque de clarté ou de diffusion efficace des informations.
- **Une perception globalement moyenne** : un quart des répondants se situent dans une évaluation intermédiaire (note 3).
- **Une minorité satisfaite (27 %)** : seuls quelques étudiants estiment que l'emploi du temps était bien communiqué.

Ainsi, l'analyse suggère que la **communication de l'emploi du temps des examens constitue un axe prioritaire d'amélioration**, nécessitant une diffusion plus claire, rapide et accessible pour répondre aux attentes des étudiants.



Les salles d'examen étaient adaptées (espace, confort, éclairage).

66 réponses

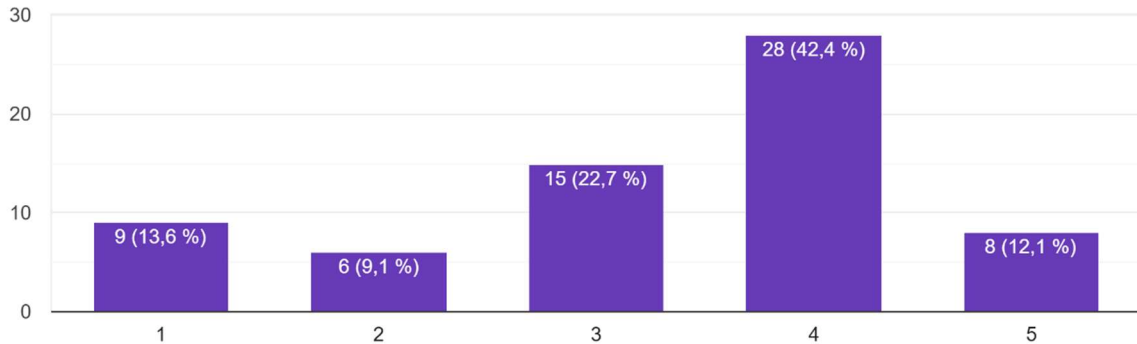


Figure 3. Adéquation des salles d'examen (espace, confort, éclairage)

#### • Analyse :

Les résultats de l'enquête (66 réponses) montrent une appréciation globalement positive des conditions matérielles des salles d'examen :

- **Note 4 : 42,4 % des répondants** – la majorité considère les salles adaptées.
- **Note 5 : 12,1 % des répondants** – une part non négligeable juge les conditions excellentes.
- **Note 3 : 22,7 % des répondants** – près d'un quart estime que les conditions sont moyennes.
- **Notes 1 et 2 : 22,7 % des répondants** – une minorité exprime une insatisfaction, pointant des aspects à améliorer.

#### Synthèse

Cette distribution met en évidence :

- **Un niveau de satisfaction élevé (54,5 %)**, traduisant une bonne adéquation des salles en termes d'espace, confort et éclairage.
- **Une proportion intermédiaire (22,7 %)** qui considère les conditions moyennes, ce qui suggère des marges de progression.
- **Une insatisfaction notable (22,7 %)** qui invite à examiner certains points matériels ou organisationnels pour garantir un environnement optimal lors des examens.

Ainsi, l'analyse suggère que les salles d'examen sont globalement adaptées, mais qu'il reste nécessaire de renforcer certains aspects pour réduire les avis négatifs et améliorer l'expérience des étudiants.



Les conditions de surveillance étaient satisfaisantes.

66 réponses

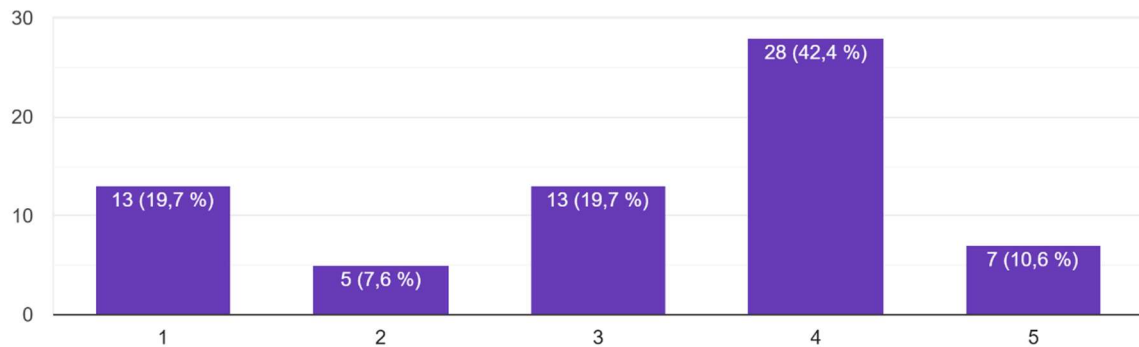


Figure 4. Satisfaction des étudiants concernant les conditions de surveillance des examens

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête (66 réponses) révèlent une perception globalement positive des conditions de surveillance :

- **Note 4 : 42,4 % des répondants** – la majorité considère les conditions satisfaisantes.
- **Note 5 : 10,6 % des répondants** – une part non négligeable juge les conditions excellentes.
- **Note 3 : 19,7 % des répondants** – près d'un cinquième estime que les conditions sont moyennes.
- **Notes 1 et 2 : 27,3 % des répondants** – une proportion significative exprime une insatisfaction, pointant des aspects à améliorer.

### Synthèse

Cette distribution met en évidence :

- **Un niveau de satisfaction élevé (53 %)**, traduisant une organisation jugée globalement efficace.
- **Une proportion intermédiaire (19,7 %)** qui considère les conditions moyennes, ce qui suggère des marges de progression.
- **Une insatisfaction notable (27,3 %)** qui invite à examiner certains points liés à la surveillance pour garantir un environnement plus serein et équitable lors des examens.

Ainsi, l'analyse suggère que les conditions de surveillance sont globalement jugées satisfaisantes, mais qu'il reste nécessaire de renforcer certains aspects pour réduire les avis négatifs et améliorer l'expérience des étudiants.

Les examens ont commencé et terminé à l'heure prévue.

66 réponses

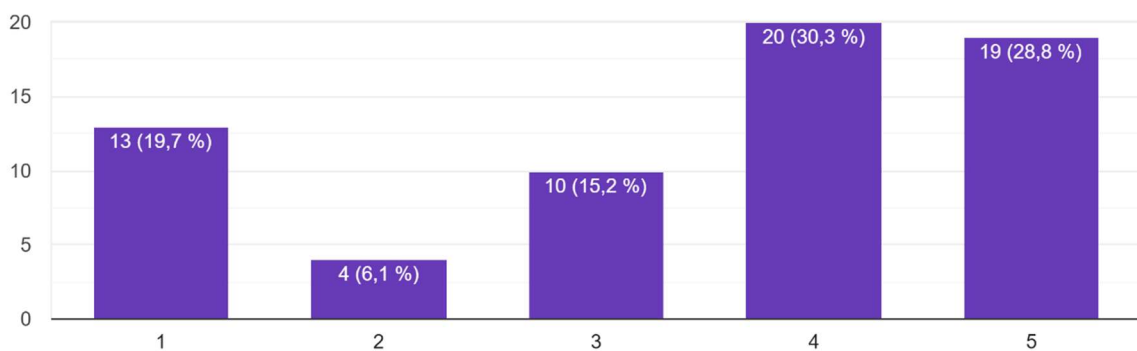


Figure 5. Ponctualité des examens (début et fin à l'heure prévue)

#### • Analyse :


Les résultats de l'enquête (66 réponses) montrent une appréciation globalement positive de la ponctualité des examens :

- **Note 4 : 30,3 % des répondants** – une proportion importante juge que les examens ont respecté les horaires prévus.
- **Note 5 : 28,8 % des répondants** – près d'un tiers considère la ponctualité excellente.
- **Note 3 : 15,2 % des répondants** – une part des étudiants estime que la ponctualité était moyenne.
- **Notes 1 et 2 : 25,8 % des répondants** – un quart exprime une insatisfaction, indiquant des retards ou décalages constatés.

#### Synthèse

Cette distribution met en évidence :

- **Un haut niveau de satisfaction (59,1 %)**, traduisant une organisation globalement respectueuse des horaires.
- **Une proportion intermédiaire (15,2 %)** qui considère la ponctualité correcte mais perfectible.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 9 / 17

- **Une insatisfaction notable (25,8 %)** qui invite à renforcer la rigueur dans le respect des horaires pour garantir une meilleure expérience.

Ainsi, l'analyse suggère que la ponctualité des examens est globalement bien assurée, mais qu'il reste nécessaire de réduire les retards afin d'atteindre une satisfaction unanime.

Les sujets étaient en adéquation avec le programme enseigné.

66 réponses

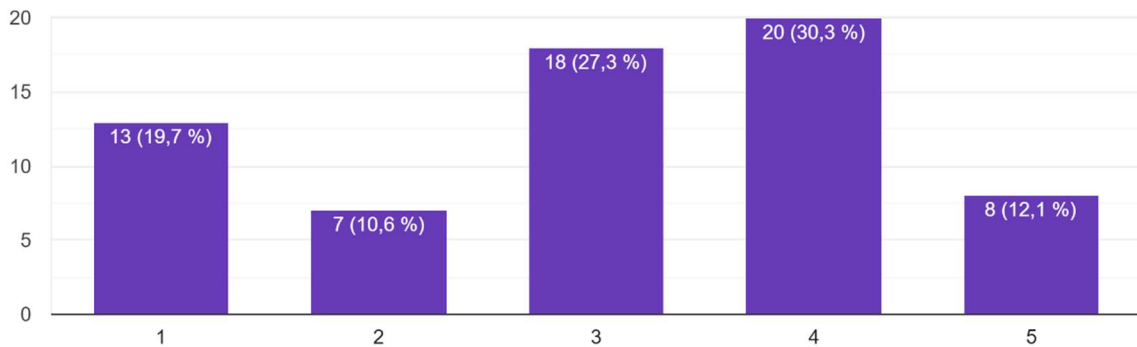


Figure 6. Adéquation des sujets avec le programme enseigné

#### • Analyse :

Les résultats de l'enquête (66 réponses) montrent une perception globalement positive mais nuancée de la correspondance des sujets avec le programme enseigné :

- **Note 4 : 30,3 % des répondants** – une proportion importante estime que les sujets étaient bien alignés avec le programme.
- **Note 5 : 12,1 % des répondants** – une minorité considère cette adéquation excellente.
- **Note 3 : 27,3 % des répondants** – plus d'un quart juge l'adéquation moyenne, traduisant des attentes partiellement comblées.
- **Notes 1 et 2 : 30,3 % des répondants** – près d'un tiers exprime une insatisfaction, estimant que certains sujets ne correspondaient pas suffisamment au contenu enseigné.

#### Synthèse

Cette distribution met en évidence :

- **Un niveau de satisfaction majoritaire (42,4 %)**, confirmant que les sujets étaient globalement conformes au programme.



- **Une proportion intermédiaire (27,3 %)** qui considère l'adéquation correcte mais perfectible.
- **Une insatisfaction notable (30,3 %)** qui invite à examiner la conception des sujets afin de garantir une meilleure correspondance avec les cours dispensés.

Ainsi, l'analyse suggère que l'adéquation des sujets avec le programme est globalement reconnue, mais qu'il reste nécessaire de renforcer la cohérence pédagogique pour réduire les avis négatifs et améliorer la satisfaction des étudiants.

Le niveau de difficulté des examens était :

66 réponses

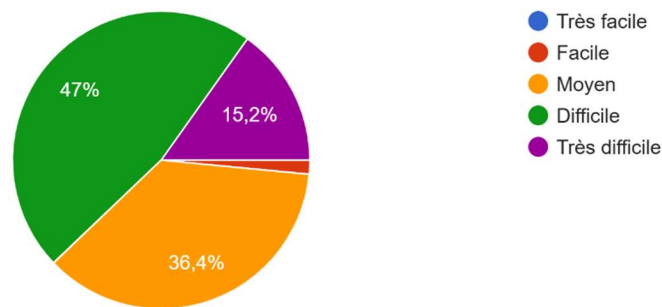


Figure 7. Niveau de difficulté des examens du premier semestre

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête (66 réponses) révèlent une perception globalement exigeante des examens :

- **Difficile : 47 % des répondants** – près de la moitié des étudiants jugent les examens difficiles.
- **Très difficile : 15,2 % des répondants** – une proportion non négligeable estime que le niveau était particulièrement élevé.
- **Moyen : 36,4 % des répondants** – plus d'un tiers considère la difficulté acceptable et équilibrée.
- **Facile / Très facile : parts marginales** – quasi inexistantes, traduisant que les examens n'ont pas été perçus comme simples.

### Synthèse

Cette distribution met en évidence :



- **Un ressenti dominant de difficulté (62,2 %)**, ce qui suggère que les examens étaient globalement exigeants et ont posé des défis importants aux étudiants.
- **Une proportion intermédiaire (36,4 %)** qui considère la difficulté moyenne, traduisant une perception plus équilibrée.
- **Une quasi-absence d'avis positifs sur la facilité**, ce qui confirme que les examens ont été perçus comme rigoureux et sélectifs.

Ainsi, l'analyse suggère que le niveau de difficulté des examens est jugé élevé par la majorité des étudiants, ce qui peut être interprété comme un signe de rigueur académique, mais qui nécessite une réflexion sur l'équilibre entre exigence et accessibilité pédagogique.

Le temps accordé pour chaque examen était suffisant.

66 réponses

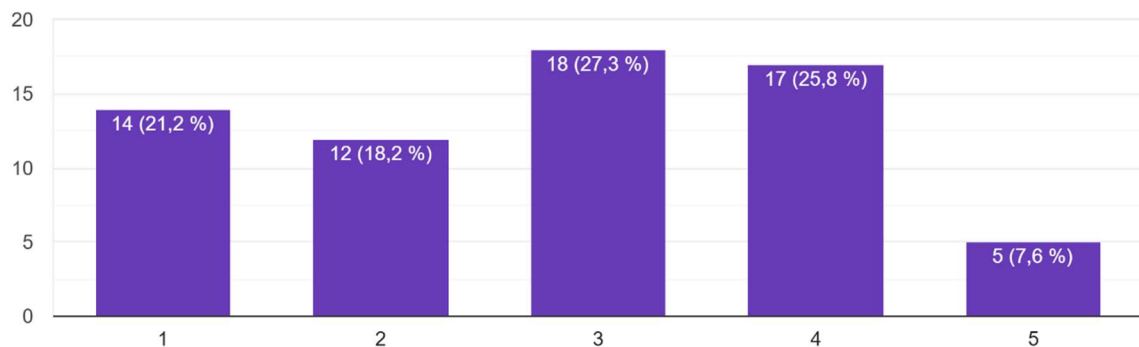



Figure 8. Temps accordé pour chaque examen

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête (66 réponses) révèlent une perception partagée concernant la durée des examens :

- **Note 3 : 27,3 % des répondants** – la proportion la plus importante considère le temps comme moyennement suffisant.
- **Note 4 : 25,8 % des répondants** – un quart estime que le temps était globalement adéquat.
- **Note 5 : 7,6 % des répondants** – une minorité juge le temps parfaitement suffisant.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 12 / 17

- **Notes 1 et 2 : 39,4 % des répondants** – une part significative exprime une insatisfaction, estimant que le temps était insuffisant.

### Synthèse

Cette distribution met en évidence :

- **Un équilibre fragile** : bien qu'une majorité relative (60,7 %) considère le temps suffisant ou moyen, près de 40 % jugent la durée insuffisante.
- **Une perception contrastée** : certains étudiants trouvent le temps adéquat, tandis qu'une proportion importante estime qu'il ne permet pas de traiter correctement les sujets.
- **Un axe d'amélioration prioritaire** : il apparaît nécessaire de réévaluer la durée des examens afin de garantir une meilleure adéquation entre le contenu des épreuves et le temps imparti.

Les consignes étaient claires et compréhensibles.

66 réponses

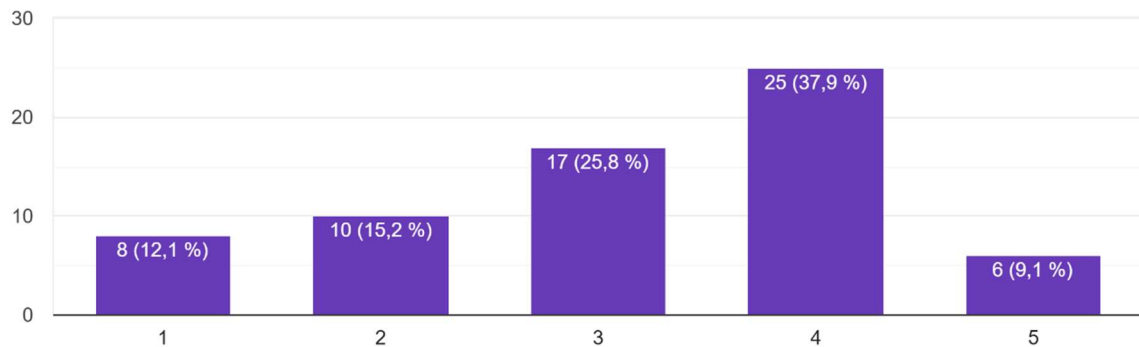



Figure 9. Clarté et compréhension des consignes d'examen

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête (66 réponses) montrent une appréciation globalement positive de la clarté des consignes :

- **Note 4 : 37,9 % des répondants** – la majorité considère les consignes claires et compréhensibles.
- **Note 5 : 9,1 % des répondants** – une minorité juge les consignes parfaitement claires.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 13 / 17

- **Note 3 : 25,8 % des répondants** – plus d'un quart estime que la clarté était moyenne.
- **Notes 1 et 2 : 27,3 % des répondants** – une proportion significative exprime une insatisfaction, pointant des consignes jugées peu claires.

### Synthèse

Cette distribution met en évidence :

- **Un niveau de satisfaction majoritaire (47 %)**, confirmant que les consignes étaient globalement bien comprises.
- **Une proportion intermédiaire (25,8 %)** qui considère la clarté correcte mais perfectible.
- **Une insatisfaction notable (27,3 %)** qui invite à renforcer la précision et la formulation des consignes pour éviter toute ambiguïté.

Ainsi, l'analyse suggère que les consignes d'examen sont globalement jugées claires, mais qu'il reste nécessaire d'améliorer leur formulation afin de réduire les incompréhensions et garantir une meilleure équité entre les étudiants.

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de la session d'examens ?

66 réponses

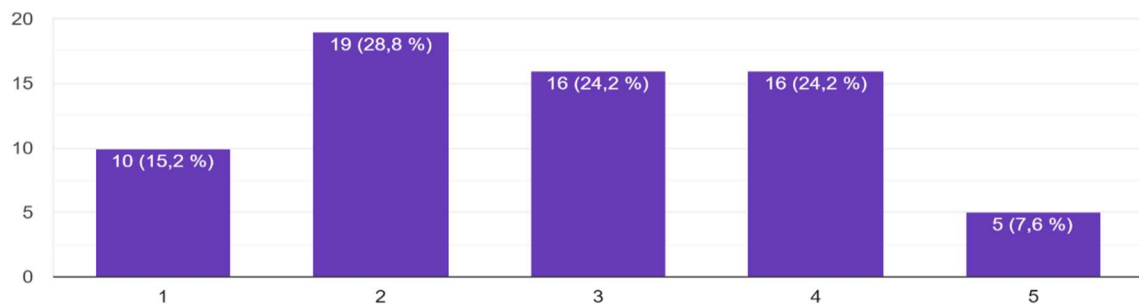



Figure 10. Satisfaction globale des étudiants concernant la session d'examens

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête (66 réponses) révèlent une perception partagée de la session d'examens :

- **Note 2 : 28,8 % des répondants** – la proportion la plus importante exprime une insatisfaction notable.
- **Note 3 : 24,2 % des répondants** – près d'un quart considère la session moyenne.
- **Note 4 : 24,2 % des répondants** – une part équivalente juge la session satisfaisante.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 14 / 17

- **Note 1 : 15,2 % des répondants** – une minorité exprime une forte insatisfaction.
- **Note 5 : 7,6 % des répondants** – une faible proportion estime la session excellente.

### Synthèse

Cette distribution met en évidence :

- **Une satisfaction modérée** : près de la moitié des étudiants (48,4 %) se situent entre les notes 3 et 4, traduisant une perception correcte mais perfectible.
- **Une insatisfaction significative (44 %)**, qui souligne des difficultés rencontrées dans l'organisation ou le déroulement des examens.
- **Une minorité pleinement satisfaite (7,6 %)**, ce qui montre que l'expérience positive reste limitée.

Ainsi, l'analyse suggère que la session d'examens a été jugée globalement moyenne, avec des points forts mais aussi des axes d'amélioration prioritaires pour renforcer la satisfaction et la confiance des étudiants.

### Quels sont les points positifs de cette session d'examens ? 66 réponses

#### Analyse des points positifs de la session d'examens

##### 1. Organisation et déroulement

- Plusieurs étudiants ont souligné la **bonne organisation générale**, le respect du calendrier et la ponctualité des épreuves.
- Le déroulement des examens a été jugé fluide, avec une ambiance propice à la concentration.

##### 2. Conditions matérielles et environnement


- Les salles ont été perçues comme confortables, avec un environnement calme et adapté.
- La présence de chauffage et de bonnes conditions matérielles a été relevée comme un point fort.

##### 3. Clarté pédagogique

- Les sujets étaient globalement conformes au programme enseigné et jugés clairs.
- Les consignes ont été considérées comme compréhensibles et bien formulées.

##### 4. Encadrement humain

- Les surveillants et enseignants ont été décrits comme sérieux, respectueux et professionnels.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des  Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 15 / 17

- Leur attitude calme et équitable a contribué à instaurer un climat rassurant.

## 5. Valeur académique

- La session a été perçue comme une opportunité pour les étudiants d'**évaluer leur niveau**, d'identifier leurs points faibles et de renforcer leur confiance.

Les étudiants ont principalement apprécié la **bonne organisation des examens**, le respect des horaires et les conditions matérielles adéquates. La **clarté des sujets et des consignes**, ainsi que le **professionnalisme des enseignants et surveillants**, ont contribué à instaurer une atmosphère sereine et équitable. Enfin, la session a été perçue comme une occasion d'évaluer les acquis et de progresser dans leur parcours académique.

Quels sont les points à améliorer ? 66 réponses

## Analyse des points à améliorer de la session d'examens

### 1. Organisation et emploi du temps

- Le problème le plus récurrent concerne le **calendrier trop chargé** : deux examens par jour, parfois sur des matières principales, ce qui génère fatigue et stress.
- Plusieurs étudiants demandent un **étalement de la session sur deux semaines**, avec des pauses entre les épreuves pour permettre une meilleure préparation.
- La **communication de l'emploi du temps et des résultats** doit être anticipée et plus claire.

### 2. Contenu et adéquation des sujets


- Certains sujets sont jugés **trop éloignés du cours et des TD**, ou trop difficiles par rapport au niveau réellement travaillé.
- Besoin de **barèmes transparents** et de consignes plus explicites.
- Rééquilibrer les exercices pour mieux couvrir l'ensemble du programme.

### 3. Conditions matérielles et environnement

- Confort des salles : chauffage, éclairage, bruit, laboratoires trop étroits.
- Demande de **salles de révision** pour préparer entre les examens.
- Amélioration de la **connexion internet**.

### 4. Gestion du temps et surveillance

- Respect intégral du temps officiel des examens : éviter de presser les étudiants à finir plus tôt.
- Adapter la **durée des épreuves** à leur difficulté et longueur.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 16 / 17

- Surveillance à renforcer : éviter les discussions, chuchotements ou comportements perturbants des surveillants.
- Attitude plus stricte face aux cas de triche.

Les étudiants ont identifié comme principaux points à améliorer le **calendrier trop chargé** et la **répartition des examens**, qui ne leur laissent pas suffisamment de temps pour réviser. Ils demandent également une meilleure **adéquation des sujets avec le programme**, des **consignes plus claires**, ainsi qu'une amélioration des **conditions matérielles et de surveillance**. Ces éléments constituent des axes prioritaires pour renforcer l'équité et améliorer la qualité des futures sessions.

**Avez-vous des suggestions pour améliorer les prochaines sessions ? 66 réponses**

### Analyse des suggestions pour améliorer les prochaines sessions

#### 1. Organisation et emploi du temps

- Demande récurrente d'**éviter deux examens par jour**, surtout pour les matières principales.
- Proposition d'**étaier la session sur deux semaines** ou d'introduire des jours de repos entre les épreuves.
- Nécessité d'une **meilleure répartition des matières** et d'un calendrier plus équilibré.

#### 2. Contenu et pédagogie


- Les étudiants souhaitent des **sujets plus proches du cours et des TD**, avec un niveau de difficulté mieux adapté.
- Mise à disposition de **sujets types, examens blancs ou anciens examens** pour mieux se préparer.
- Clarification des consignes et mise en place de **barèmes transparents**.

#### 3. Gestion du temps

- Adapter la **durée des examens** à la quantité et à la difficulté des questions.
- Respect strict du temps officiel, sans pression pour terminer plus tôt.

#### 4. Conditions matérielles et environnement

- Améliorer le confort des salles (éclairage, chauffage, espace).
- Prévoir des **salles de révision** et un environnement calme, sans perturbations liées aux surveillants.
- Optimiser la **connexion internet** pour les besoins académiques.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-71-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction Des Étudiants Examens -Norme ISO 21001 AU 2025-2026	28/10/2024
		Page 17 / 17

## 5. Encadrement et équité

- Renforcer la **surveillance contre la triche**, jugée trop tolérée par certains étudiants.
- Attitude plus stricte et équitable des surveillants pour garantir un climat de confiance.
- Coordination entre enseignants pour harmoniser le niveau des sujets.

Les étudiants recommandent principalement de **rééquilibrer le calendrier des examens**, en limitant le nombre d'épreuves par jour et en étalant la session sur une période plus longue. Ils demandent également une meilleure **adéquation des sujets avec le programme**, des **consignes claires et barèmes transparents**, ainsi qu'une amélioration des **conditions matérielles et de surveillance**. Ces ajustements visent à réduire la fatigue, renforcer l'équité et améliorer la qualité des futures sessions.



**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001**  
**ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION – PRESTATAIRES EXTERNES /**  
**PARTENAIRES CONVENTIONNÉS**  
**NORME ISO 21001 AU 2025-2026**





# SOMMAIRE

## 1


### Contexte de l'Enquête

## 2

### Section II : Résultats de l'Enquête

#### 1- Analyse Quantitative

#### 2- Analyse Qualitative Approfondie

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-41-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Prestataires externes - Prestataires  conventionnés- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 3 / 9

## Enquête de satisfaction pour Prestataires externes - Prestataires conventionnés

### Contexte de l'Enquête

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément aux exigences de la norme ISO 21001, nous avons récemment mené une enquête de satisfaction auprès de nos prestataires externes et partenaires conventionnés.

Cette enquête avait pour objectif de recueillir leurs avis sur la qualité globale de la collaboration avec notre établissement, la fluidité de la communication, l'atteinte des objectifs fixés dans les conventions, ainsi que leur disposition à recommander une future collaboration.


L'analyse des réponses nous permettra de :

- **Identifier les points forts** : comprendre ce qui fonctionne bien et les aspects particulièrement appréciés par nos partenaires.
- **Détecter les domaines à améliorer** : repérer les points faibles et prendre en compte les suggestions formulées.
- **Élaborer des plans d'action** : mettre en place des stratégies concrètes pour renforcer la qualité de la collaboration et répondre aux attentes exprimées.

Les résultats de cette analyse seront présentés de manière détaillée, avec des recommandations spécifiques pour chaque domaine évalué.

Les prestataires et partenaires ayant participé à l'enquête sont :

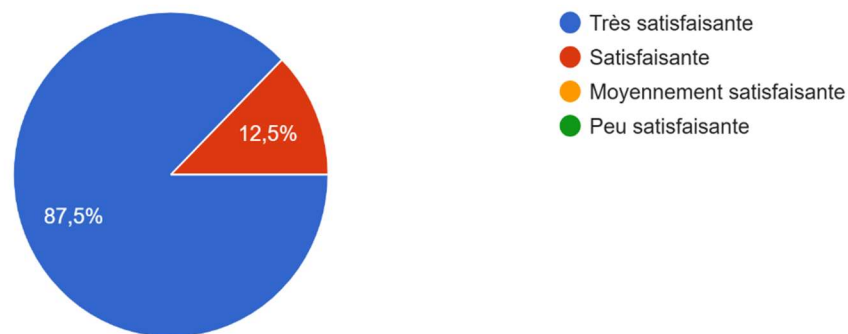
- Tunisie Echo Tourisme
- École Supérieure d'Agriculture du Kef
- Association de valorisation des produits de terroir
- Pépinière d'Entreprises APII – Kef
- Majesteye
- INNOVUP
- Centre Elife Kef
- Jeunes Sciences

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-41-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Prestataires externes - Prestataires  conventionnés- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 4 / 9

## Résultats de l'Enquête

Comment évaluez-vous la qualité globale de la collaboration ?

8 réponses



*Figure 1. Évaluation de la qualité globale de la collaboration par les partenaires externes*


- **Analyse :**

La majorité des répondants (87,5 %) jugent la qualité globale de la collaboration **très satisfaisante**, tandis que 12,5 % l'estiment **satisfaisante**. Aucun partenaire n'a exprimé d'insatisfaction ou d'indécision.

Cette tendance met en évidence :

- **Un haut niveau de satisfaction** : la collaboration est perçue comme positive et bien structurée par la quasi-totalité des partenaires.
- **Un potentiel d'amélioration ciblé** : bien que les résultats soient globalement excellents, quelques remarques et suggestions (ex. projets de fin d'études innovants, hackathons thématiques, plan annuel de collaboration) indiquent des pistes pour renforcer encore l'efficacité et la valeur ajoutée des partenariats.

Ainsi, l'analyse suggère que la priorité n'est pas de corriger des insatisfactions, mais plutôt de **capitaliser sur les points forts existants** et d'**intégrer les propositions constructives** afin de consolider la dynamique partenariale et maintenir ce haut niveau de satisfaction.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-41-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Prestataires externes - Prestataires  conventionnés- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 5 / 9

La communication avec notre établissement était-elle :

8 réponses

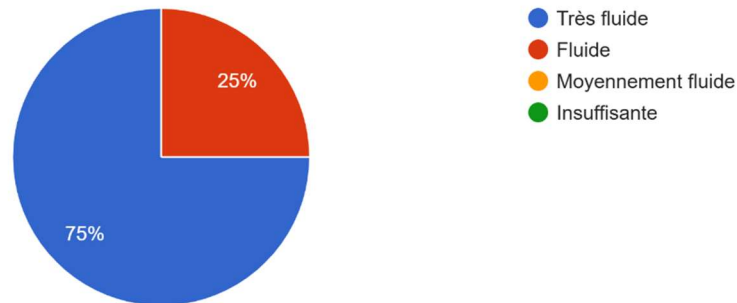


Figure 2. Évaluation de la fluidité de la communication avec l'établissement


- **Analyse :**

La majorité des répondants (75 %) estiment que la communication avec notre établissement était **très fluide**, tandis que 25 % la jugent simplement **fluide**. Aucun partenaire n'a exprimé de perception négative ou insuffisante.

Cette tendance met en évidence :

- **Un haut niveau de satisfaction** : la communication est globalement perçue comme claire, efficace et adaptée aux besoins des partenaires.
- **Un potentiel d'optimisation** : bien que les résultats soient très positifs, la distinction entre « très fluide » et « fluide » suggère qu'il existe encore une marge pour renforcer la fluidité et la réactivité, afin que tous les partenaires atteignent le niveau d'excellence perçu par la majorité.

Ainsi, l'analyse confirme que la communication constitue un **point fort majeur** de la collaboration, tout en indiquant l'opportunité de consolider les pratiques existantes pour maintenir et uniformiser ce haut niveau de satisfaction.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-41-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Prestataires externes - Prestataires  conventionnés- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 6 / 9

Les objectifs fixés dans la convention ont-ils été atteints

8 réponses

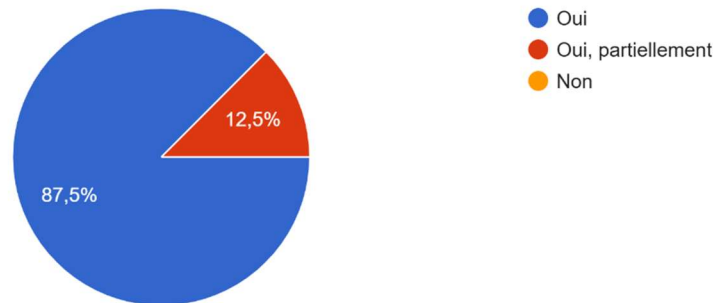


Figure 3. Atteinte des objectifs fixés dans la convention


- **Analyse :**

La majorité des répondants (87,5 %) indiquent que les objectifs fixés dans la convention ont été **atteints**, tandis que 12,5 % considèrent qu'ils l'ont été **partiellement**. Aucun partenaire n'a exprimé un avis négatif ou un non-respect des objectifs.

Cette tendance met en évidence :

- **Un haut niveau de réalisation** : les conventions sont globalement respectées et perçues comme efficaces par la quasi-totalité des partenaires.
- **Un besoin d'ajustement ponctuel** : la réponse « partiellement » suggère que certains objectifs méritent un suivi plus précis ou une adaptation pour garantir une pleine satisfaction.

Ainsi, l'analyse confirme que l'atteinte des objectifs constitue un **point fort majeur** de la collaboration, tout en indiquant l'opportunité de renforcer le suivi et l'évaluation afin d'assurer une conformité totale aux engagements pris.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-41-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Prestataires externes - Prestataires  conventionnés- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 7 / 9

Recommanderiez-vous une future collaboration avec notre établissement ?

8 réponses

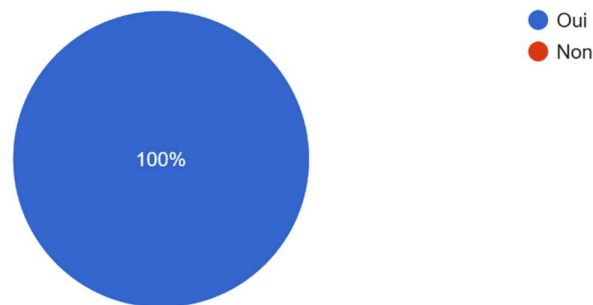


Figure 4. Recommandation d'une future collaboration avec l'établissement


- **Analyse :**

L'ensemble des répondants (100 %) déclarent qu'ils **recommanderaient une future collaboration** avec notre établissement. Aucun avis négatif n'a été exprimé.

Cette unanimité met en évidence :

- **Un très haut niveau de confiance** : les partenaires considèrent la collaboration comme bénéfique et souhaitent la poursuivre.
- **Un signal fort de satisfaction globale** : la volonté de renouveler l'expérience confirme la pertinence des actions menées et la solidité des relations établies.

Ainsi, l'analyse démontre que la recommandation constitue un **atout majeur** pour la pérennité des partenariats et reflète la qualité du travail accompli. Elle suggère de maintenir cette dynamique positive tout en intégrant les suggestions d'amélioration déjà formulées afin de consolider davantage la confiance et l'engagement des partenaires.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-41-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Prestataires externes - Prestataires  conventionnés- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 8 / 9

Avez-vous des suggestions d'amélioration ?

8 réponses

Merci

rien

Elaboration d'un plan annuel des actions de collaboration

.

Évidemment :

- Projets de Fin d'Études (PFE) Innovants : Proposez des sujets réels qui répondent
- Événements et Vie Étudiante

L'aspect communautaire est crucial pour attirer les profils les plus passionnés.

- Hackathons thématiques : Organisez un hackathon de 24h ou 48h sur une thématique liée à notre secteur d'activité

non merci


Non

Figure 5. Suggestions d'amélioration formulées par les partenaires

- **Analyse :**

Les réponses recueillies montrent une diversité de perceptions :

- Une majorité de partenaires n'ont formulé **aucune suggestion particulière** (réponses telles que « merci », « rien », « non », « non merci »).
- Certains partenaires ont proposé des **axes concrets d'amélioration**, notamment :
  - **Élaboration d'un plan annuel des actions de collaboration** afin de structurer et planifier les initiatives.
  - **Projets de fin d'études innovants** répondant à des problématiques réelles, pour renforcer la pertinence académique et professionnelle.
  - **Événements et vie étudiante** mettant en avant l'aspect communautaire, essentiel pour attirer et fidéliser des profils motivés.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-41-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Prestataires externes - Prestataires  conventionnés- Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 9 / 9

- **Hackathons thématiques** de 24h ou 48h, liés au secteur d'activité, pour stimuler la créativité et l'engagement des étudiants et partenaires.

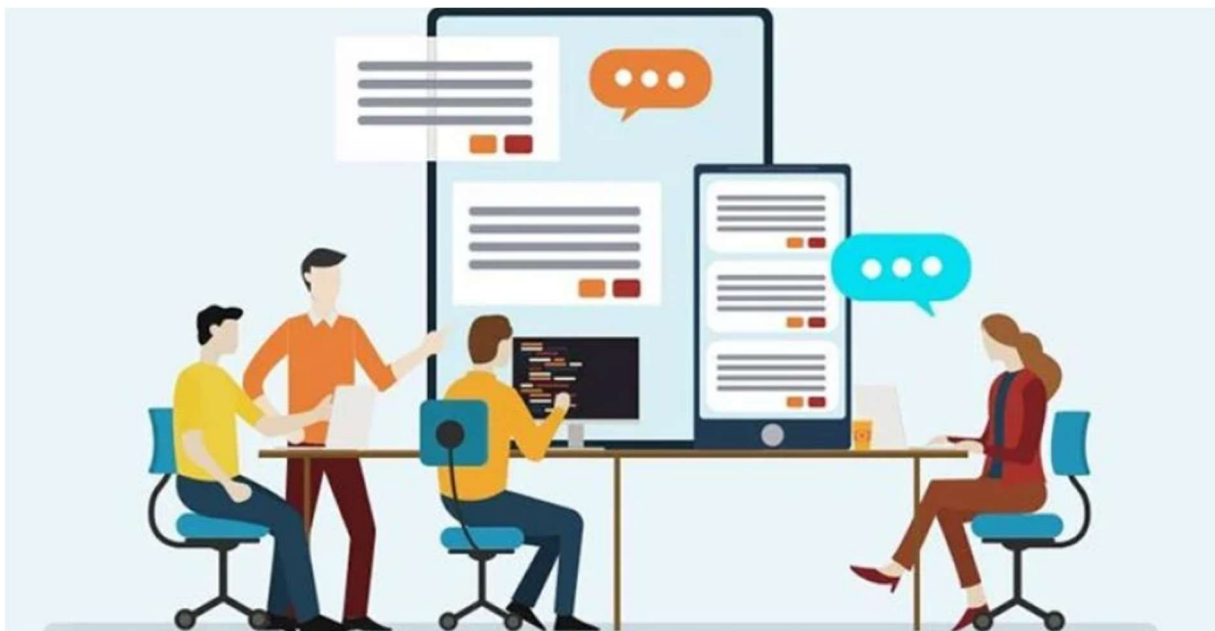
Cette tendance met en évidence :

- **Un niveau global de satisfaction élevé**, puisque la majorité n'a pas exprimé de besoins d'amélioration.
- **Des pistes stratégiques intéressantes**, proposées par certains partenaires, qui pourraient enrichir la collaboration et renforcer son impact.

Ainsi, l'analyse suggère que la priorité est de **maintenir la qualité actuelle** tout en **intégrant progressivement les suggestions constructives** afin de consolider la dynamique partenariale et d'ouvrir de nouvelles perspectives de coopération.



**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001  
ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION EVENEMENTS - NORME ISO  
21001 AU 2025-2026**





# SOMMAIRE

## 1


### Contexte de l'Enquête

## 2

### Section II : Résultats de l'Enquête

#### 1- Analyse Quantitative

#### 2- Analyse Qualitative Approfondie

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-42-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction  Évènements-Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 3 / 13

## Enquête de satisfaction Évènements

### Contexte de l'Enquête

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément à notre politique d'amélioration continue, nous avons lancé une enquête de satisfaction auprès des étudiants concernant les événements organisés à l'ISI Kef depuis le début de la rentrée universitaire 2025–2026.

Cette enquête a pour objectifs de :

- **Identifier les points forts** : mettre en valeur les aspects positifs des événements et les éléments particulièrement appréciés par les étudiants.
- **Détecter les axes d'amélioration** : repérer les difficultés rencontrées et les points à perfectionner pour une meilleure organisation.
- **Élaborer des actions correctives** : proposer des solutions concrètes afin d'améliorer la pertinence et la qualité des activités futures.

Les résultats de cette enquête seront analysés et présentés de manière détaillée, avec des recommandations spécifiques pour chaque domaine évalué.

### Résultats de l'Enquête

Niveau d'étude :  
67 réponses

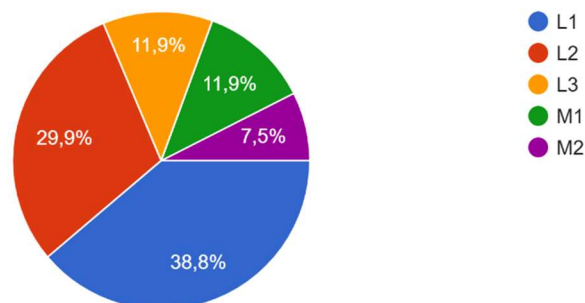


Figure 1. Répartition des étudiants ayant répondu à l'enquête selon le niveau d'étude



- **Analyse :**

La répartition des étudiants ayant participé à l'enquête montre :

- **L1 : 38,8 % des répondants**
- **L2 : 29,9 % des répondants**
- **L3 : 11,9 % des répondants**
- **M1 : 11,9 % des répondants**
- **M2 : 7,5 % des répondants**

Cette distribution met en évidence :

- **Une forte représentativité des premières années (L1 et L2) :** plus des deux tiers des répondants sont issus des deux premières années de licence, ce qui reflète une implication notable des étudiants en début de parcours académique.
- **Une présence plus limitée des niveaux supérieurs (L3, M1, M2) :** bien que représentés, les étudiants de fin de licence et de master constituent une minorité, ce qui peut influencer la nature des retours recueillis.
- **Un équilibre relatif entre L3 et M1 :** chacun représente 11,9 % des répondants, traduisant une participation homogène à ces niveaux.

Ainsi, l'analyse suggère que les résultats de l'enquête reflètent principalement la perception des étudiants en cycle de licence, tout en intégrant des contributions des niveaux supérieurs. Cette tendance doit être prise en compte dans l'interprétation des conclusions, notamment pour adapter les actions d'amélioration aux besoins spécifiques de chaque niveau d'étude.

Spécialité :

67 réponses

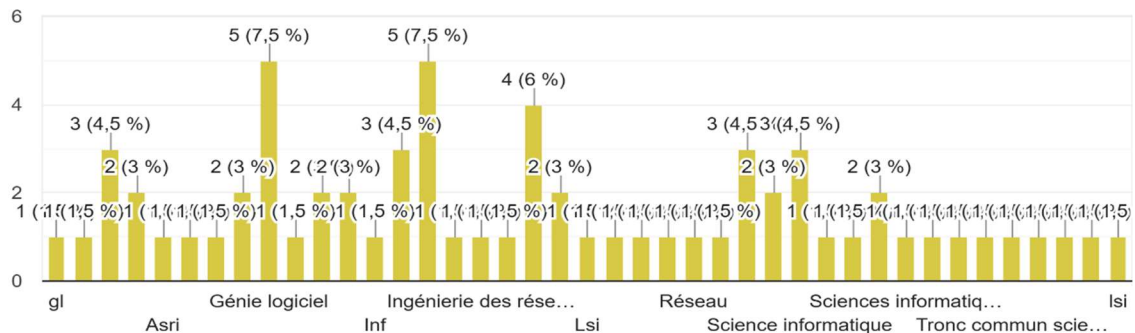



Figure 2. Répartition des étudiants selon la spécialité

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-42-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction  Évènements-Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 5 / 13

- **Analyse :**

La répartition des étudiants ayant répondu à l'enquête par spécialité montre une diversité de profils, avec certaines spécialités plus représentées que d'autres :

- **Génie logiciel, Informatique et Ingénierie des réseaux : 7,5 % chacun** – ce sont les spécialités les plus représentées, traduisant une forte implication des étudiants de ces filières.
- **LSI : 6 % des répondants** – participation notable, légèrement en retrait par rapport aux trois spécialités dominantes.
- **GL, Informatique (autre mention), Réseau et Sciences informatiques : 4,5 % chacun** – ces spécialités affichent une représentativité moyenne.
- **Autres spécialités (Tronc commun, ISI, etc.) : moins de 4,5 % chacune** – participation plus limitée, mais qui contribue à la diversité des retours.

Cette distribution met en évidence :

- **Une représentativité équilibrée entre plusieurs spécialités** : aucune filière ne domine largement, ce qui confère une vision diversifiée des perceptions étudiantes.
- **Un poids particulier des spécialités techniques (GL, Informatique, Réseaux)** : leur forte présence peut influencer les priorités exprimées, notamment en matière de contenus et d'organisation des événements.
- **Une participation plus faible des spécialités transversales** : cela suggère un besoin de renforcer leur implication pour obtenir une vision encore plus complète.

Ainsi, l'analyse indique que les conclusions de l'enquête reflètent principalement la perception des étudiants issus des spécialités techniques, tout en intégrant des retours variés qui enrichissent la pertinence globale des résultats.



Avez-vous participé à au moins un événement organisé cette année ?

67 réponses

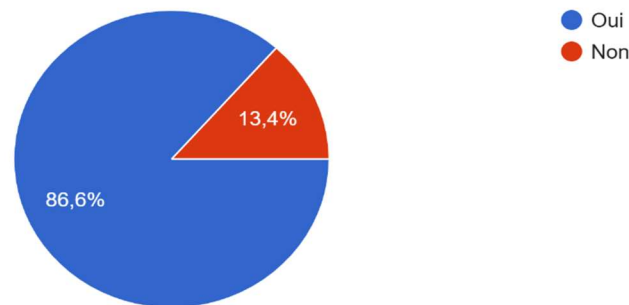


Figure 3. Participation des étudiants aux événements organisés

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête montrent que :

- **86,6 % des répondants ont participé à au moins un événement organisé cette année.**
- **13,4 % n'ont pas pris part à ces activités.**

Cette distribution met en évidence :

- **Un fort taux d'engagement :** la grande majorité des étudiants s'implique activement dans les événements proposés, ce qui traduit leur intérêt et la pertinence des activités organisées.
- **Une minorité non participante :** bien que réduite, cette proportion mérite attention afin de comprendre les freins éventuels (manque d'information, disponibilité, pertinence des thèmes).
- **Un indicateur positif pour la qualité des activités :** le niveau élevé de participation confirme que les événements répondent globalement aux attentes des étudiants et contribuent à leur parcours académique.

Ainsi, l'analyse suggère que les actions futures devraient consolider cette dynamique en maintenant des activités attractives et en travaillant sur l'inclusion des étudiants moins impliqués, afin d'élargir encore la participation.



Quel(s) type(s) d'événement(s) avez-vous suivi ?

67 réponses

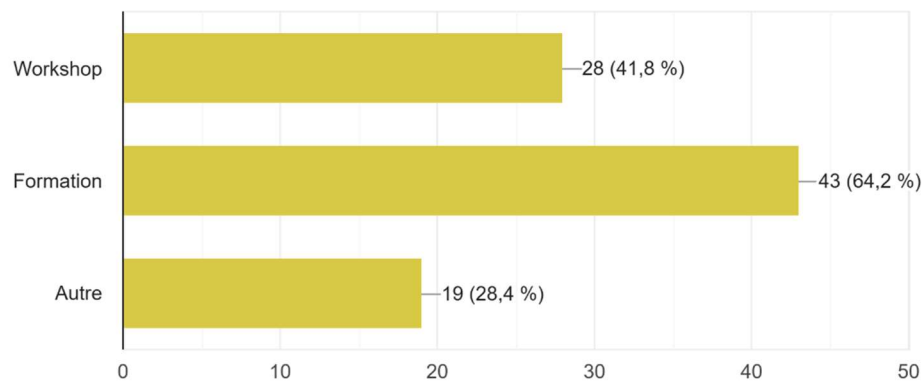


Figure 4. Types d'événements suivis par les étudiants

- **Analyse :**


Les résultats de l'enquête révèlent que les étudiants ont participé à différents types d'événements organisés à l'ISI Kef :

- **Formations : 64,2 % des répondants** – ce sont les activités les plus suivies, traduisant un fort intérêt pour le développement des compétences académiques et professionnelles.
- **Workshops : 41,8 % des répondants** – participation significative, témoignant de l'attrait des étudiants pour les activités pratiques et interactives.
- **Autres événements : 28,4 % des répondants** – cette catégorie reflète la diversité des activités proposées et l'ouverture des étudiants à des formats variés.

Cette distribution met en évidence :

- **Une prédominance des formations** : elles constituent le cœur des activités suivies et semblent répondre efficacement aux attentes des étudiants.
- **Un intérêt marqué pour les workshops** : leur dimension pratique complète les formations et renforce l'engagement des participants.
- **Une diversité appréciée** : la présence d'événements classés "autres" montre que les étudiants valorisent également des activités complémentaires, enrichissant leur parcours.

Ainsi, l'analyse suggère que les actions futures devraient consolider l'offre de formations, maintenir la dynamique des workshops et diversifier davantage les activités pour répondre aux attentes variées des étudiants.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-42-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction  Évènements-Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	
		Page 8 / 13

Comment évaluez-vous l'organisation des événements ?

67 réponses

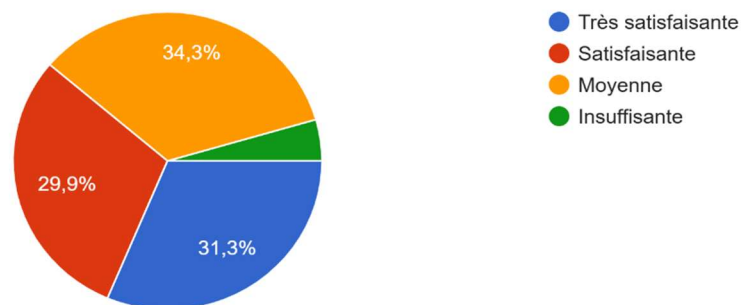


Figure 5. Évaluation de l'organisation des événements

- **Analyse :**


Les résultats de l'enquête montrent que les avis des étudiants sur l'organisation des événements sont partagés :

- **Très satisfaisante : 31,3 % des répondants**
- **Satisfaisante : 29,9 % des répondants**
- **Moyenne : 34,3 % des répondants**
- **Insuffisante : proportion marginale**

Cette distribution met en évidence :

- **Une appréciation globalement positive** : plus de 60 % des étudiants jugent l'organisation satisfaisante ou très satisfaisante, ce qui traduit une reconnaissance des efforts réalisés.
- **Un poids important des avis "moyens" (34,3 %)** : cette proportion indique que, bien que l'organisation soit jugée correcte, des améliorations sont attendues pour atteindre un niveau d'excellence.
- **Une minorité insatisfaite** : bien que réduite, elle souligne la nécessité d'identifier les points faibles et d'y apporter des ajustements.

Ainsi, l'analyse suggère que l'organisation des événements est globalement bien perçue, mais qu'il existe une marge de progression. Les actions futures devraient viser à transformer les avis "moyens" en évaluations positives, en renforçant la planification, la communication et la logistique des activités.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-42-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction  Évènements-Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	
	Page 9 / 13	

Les thèmes proposés étaient-ils pertinents par rapport à votre formation ?  
67 réponses

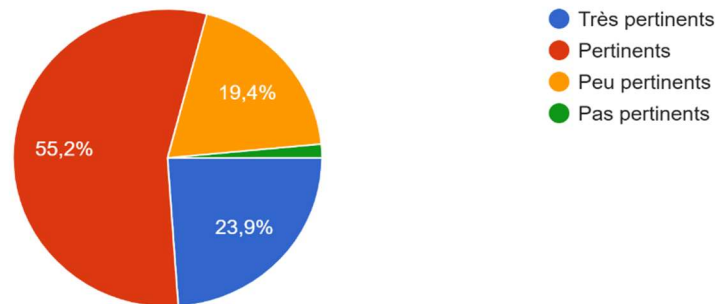


Figure 6. Pertinence des thèmes proposés par rapport à la formation

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête montrent que la majorité des étudiants jugent les thèmes proposés comme pertinents pour leur parcours académique :

- **Pertinents : 55,2 % des répondants**
- **Très pertinents : 23,9 % des répondants**
- **Peu pertinents : 19,4 % des répondants**
- **Pas pertinents : proportion marginale**

Cette distribution met en évidence :

- **Une appréciation globalement positive** : près de 80 % des étudiants considèrent les thèmes comme pertinents ou très pertinents, ce qui confirme l'adéquation des activités avec les besoins de formation.
- **Une minorité exprimant des réserves (19,4 %)** : certains étudiants estiment que les thèmes ne répondent que partiellement à leurs attentes, ce qui suggère un besoin d'ajustement ou de diversification.
- **Une quasi-absence d'avis négatifs** : cela traduit une bonne cohérence entre les contenus proposés et les objectifs pédagogiques.

Ainsi, l'analyse suggère que les thèmes des événements sont globalement bien alignés avec les formations, mais qu'il serait pertinent d'explorer davantage de thématiques complémentaires afin de répondre aux attentes des étudiants qui se sentent moins concernés.

Ces événements ont-ils apporté une valeur ajoutée à votre parcours académique ?  
67 réponses

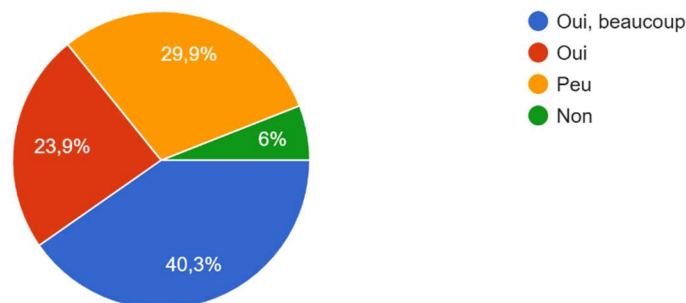


Figure 7. Valeur ajoutée des événements au parcours académique


- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête montrent que la majorité des étudiants estiment que les événements organisés ont eu un impact positif sur leur parcours :

- **Oui, beaucoup : 40,3 % des répondants**
- **Oui : 23,9 % des répondants**
- **Peu : 29,9 % des répondants**
- **Non : 6 % des répondants**

Cette distribution met en évidence :

- **Un apport globalement positif** : près des deux tiers des étudiants reconnaissent une valeur ajoutée significative ou notable, ce qui confirme la pertinence des activités proposées.
- **Une proportion non négligeable d'avis mitigés (29,9 %)** : certains étudiants estiment que l'impact reste limité, ce qui suggère un besoin d'adaptation ou de diversification des contenus pour mieux répondre aux attentes.
- **Une minorité insatisfaite (6 %)** : bien que réduite, elle souligne l'importance d'identifier les freins et d'améliorer l'adéquation des événements aux besoins académiques.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-42-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction  Évènements-Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	
		Page 11 / 13

Ainsi, l'analyse suggère que les événements organisés à l'ISI Kef contribuent de manière notable au parcours académique des étudiants, tout en laissant apparaître des marges de progression pour renforcer leur valeur ajoutée et maximiser leur impact.

Quels types d'événements souhaitez-vous voir davantage ?

31 réponses



formation

Des workshop pratique

des ateliers en intelligence artificielle, en cybersécurité et en développement. Des workshops pratiques avec des projets réels

Événements concernant notre spécialité, pour pratiquer comme dans la réelle vie pas théoriquement ou Petit pratique sur pc avec un peu de temps , aussi événements pour divertissement .

worshop

J'aimerais voir plus d'événements éducatifs et interactifs, comme des ateliers pratiques, des conférences et des séances de révision pour nous aider dans nos études

Les formations avec des certificats professionnels

Formations sur les nouvelles technologies

Figure 8. Types d'événements souhaités par les étudiants

- **Analyse :**

Les réponses recueillies mettent en évidence les attentes des étudiants concernant les activités futures :

- **Formations et ateliers pratiques :** une majorité des suggestions portent sur des formations concrètes, des workshops interactifs et des ateliers appliqués, traduisant un besoin fort de mise en pratique des connaissances.
- **Thématiques spécialisées :** plusieurs étudiants souhaitent des événements ciblés sur des domaines comme l'intelligence artificielle, la cybersécurité ou le développement, afin de renforcer leurs compétences techniques.
- **Événements certifiants :** la demande de formations avec certificats professionnels apparaît, soulignant l'importance de valoriser les acquis par des attestations reconnues.

- **Diversification des formats** : certains étudiants expriment le souhait de voir davantage de conférences, de séances de révision ou même des activités de divertissement, pour équilibrer l'aspect académique et social.

Cette distribution met en évidence :

- **Un intérêt marqué pour les activités pratiques et professionnalisantes**, qui répondent directement aux attentes en matière de compétences et d'employabilité.
- **Un besoin de variété**, combinant ateliers techniques, formations certifiantes et événements plus interactifs ou ludiques.

Ainsi, l'analyse suggère que l'ISI Kef devrait renforcer son offre de formations pratiques et spécialisées, tout en diversifiant les formats pour répondre à la pluralité des attentes étudiantes.

Avez-vous des suggestions pour améliorer les prochaines activités ?

28 réponses

Non

Faire des pauses café

J'aimerais voir davantage d'ateliers pratiques en programmation, des hackathons, des conférences avec des professionnels du domaine informatique et aussi des événements qui aident les étudiants à se préparer au marché du travail comme des workshops CV / LinkedIn / entretien d'embauche et des rencontres avec des entreprises.

des projets en groupe et des compétitions pour rendre les activités plus motivantes et dynamiques

Bonne organisation d'événements de divertissement, et nous informer avant chaque activité .


les formations pro

Je propose d'organiser des activités plus en lien avec nos études, de partager les informations à l'avance et de proposer des ateliers pratiques pour que les étudiants puissent participer davantage

Figure 9. Suggestions des étudiants pour améliorer les prochaines activités

- **Analyse :**

Les réponses recueillies mettent en évidence plusieurs axes d'amélioration proposés par les étudiants :

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-42-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction  Évènements-Norme ISO 21001 AU 2025-  2026</b>	28/10/2024
		Page 13 / 13

- **Organisation et communication** : certains insistent sur la nécessité d'une meilleure planification, d'une information partagée à l'avance et d'une organisation plus structurée (ex. informer avant chaque activité, pauses café, bonne organisation des événements).
- **Activités pratiques et professionnalisantes** : une forte demande concerne des ateliers pratiques en programmation, des hackathons, des projets en groupe et des compétitions, afin de rendre les activités plus dynamiques et proches de la réalité professionnelle.
- **Lien avec le marché du travail** : plusieurs suggestions portent sur des workshops orientés vers l'employabilité (CV, LinkedIn, préparation aux entretiens, rencontres avec des entreprises).
- **Formations spécialisées et certifiantes** : les étudiants souhaitent davantage de formations liées à leur spécialité, aux nouvelles technologies, et des formations offrant des certificats professionnels.
- **Diversification des activités** : quelques propositions concernent des événements de divertissement ou des formats plus interactifs, pour équilibrer l'aspect académique et social.

Cette analyse met en évidence :

- **Un besoin fort de pratique et de professionnalisation**, traduisant l'attente des étudiants d'activités qui renforcent leurs compétences et leur employabilité.
- **Une demande d'amélioration organisationnelle et de communication**, essentielle pour optimiser la participation et l'efficacité des événements.
- **Une ouverture vers des activités diversifiées**, combinant apprentissage, pratique et convivialité.

Ainsi, les suggestions recueillies constituent une base précieuse pour adapter les futures activités de l'ISI Kef, en renforçant leur pertinence académique, leur dimension pratique et leur attractivité.



**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001**  
**ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION – FOURNISSEURS et**  
**PRESTATAIRES EXTERNES**  
**NORME ISO 21001 AU 2025-2026**





# SOMMAIRE

## 1


### Contexte de l'Enquête

## 2

### Section II : Résultats de l'Enquête

#### 1- Analyse Quantitative

#### 2- Analyse Qualitative Approfondie

 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	Enquête	PIL-FR-51-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour - Fournisseurs et Prestataires externes - Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 3 / 9

## Enquête de satisfaction pour Fournisseurs et Prestataires externes

### Contexte de l'Enquête

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément aux exigences de la norme ISO 21001, nous avons récemment mené une enquête de satisfaction auprès de nos **fournisseurs et prestataires externes**.

Cette enquête avait pour objectif de recueillir leurs avis sur :

- **La qualité des services rendus** et la pertinence des prestations fournies.
- **La fluidité de la collaboration et de la communication** avec notre établissement.
- **Le respect des engagements et des attentes** fixés dans le cadre des conventions ou partenariats.
- **Leur disposition à poursuivre ou recommander une future collaboration.**

L'analyse des réponses permettra de :

- **Identifier les points forts** : mettre en valeur les aspects positifs de la collaboration et les éléments particulièrement appréciés par les prestataires.
- **Détecter les axes d'amélioration** : relever les difficultés rencontrées et prendre en compte les suggestions formulées.
- **Élaborer des plans d'action** : mettre en place des stratégies concrètes pour renforcer la qualité des partenariats et répondre aux attentes exprimées.

Les résultats de cette enquête seront présentés de manière détaillée, avec des recommandations spécifiques pour chaque domaine évalué.

Les prestataires ayant participé à l'enquête incluent notamment :

- AZYM PRO
- Fatma Jemai
- Hamzaoui Khaled
- Kefi Neija
- Jemai Mehdi
- Mootassem Zoghلامي



- Quincaillerie ...
- Smaïd Phone
- Taline Trade Solutions
- Le Bon Choix
- Traiteur Zina

## Résultats de l'Enquête

25 réponses

Nom du fournisseur / prestataire/ Société :

25 réponses

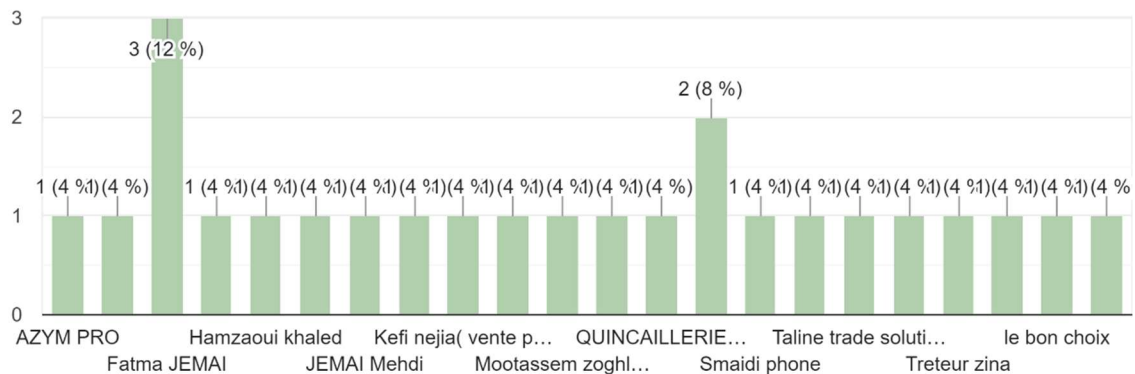



Figure 1. Répartition des fournisseurs et prestataires externes

### • Analyse :

Les résultats de l'enquête montrent une diversité de prestataires sollicités, avec une représentativité variable :

- **Fatma Jemai : 12 % des répondants** – prestataire le plus cité, traduisant une collaboration notable.
- **Quincaillerie ... : 8 % des répondants** – deuxième fournisseur le plus mentionné.
- **AZYM PRO, Hamzaoui Khaled, Jemai Mehdi, Kefi Nejia, Mootassem Zoghلامي, Smaïd Phone, Taline Trade Solutions, Le Bon Choix, Traiteur Zina : 4 % chacun** – participation équilibrée mais plus limitée.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-51-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Fournisseurs et Prestataires externes -  Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 5 / 9

Cette distribution met en évidence :

- **Une diversité de partenaires** : la majorité des prestataires sont représentés de manière équitable, chacun recueillant une part similaire des réponses.
- **Un poids particulier de certains fournisseurs** : Fatma Jemai et Quincaillerie se distinguent légèrement, ce qui peut refléter une fréquence de collaboration plus élevée ou une satisfaction particulière.
- **Une base partenariale large et variée** : la multiplicité des prestataires témoigne de l'ouverture de l'établissement à différents acteurs, renforçant la richesse des collaborations.

Ainsi, l'analyse suggère que les résultats de l'enquête reflètent une collaboration diversifiée, avec quelques prestataires plus marquants, tout en offrant une vision globale des relations externes de l'établissement.

#### 1. Type de partenaire

25 réponses

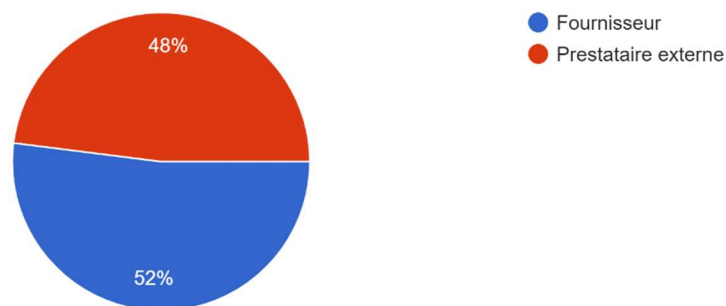



Figure 2. Type de partenaires externes sollicités

Les résultats de l'enquête montrent une répartition relativement équilibrée entre les deux catégories de partenaires :

- **Fournisseurs : 52 % des répondants**
- **Prestataires externes : 48 % des répondants**

Cette distribution met en évidence :

- **Un équilibre quasi parfait** : les deux types de partenaires sont représentés de manière homogène, ce qui confère une vision globale et fiable des perceptions recueillies.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-51-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour - Fournisseurs et Prestataires externes - Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 6 / 9

- **Une légère majorité de fournisseurs** : leur poids légèrement supérieur peut refléter une implication plus fréquente dans les activités de l'établissement.
- **Une diversité de collaboration** : la présence significative des prestataires externes traduit l'ouverture de l'établissement à différents acteurs, renforçant la richesse et la complémentarité des partenariats.

Ainsi, l'analyse suggère que les conclusions de l'enquête reflètent de manière pertinente la réalité des collaborations externes, tout en permettant d'identifier des actions adaptées aux spécificités de chaque type de partenaire.

## 2. Comment évaluez-vous la qualité de la communication avec l'administration

25 réponses

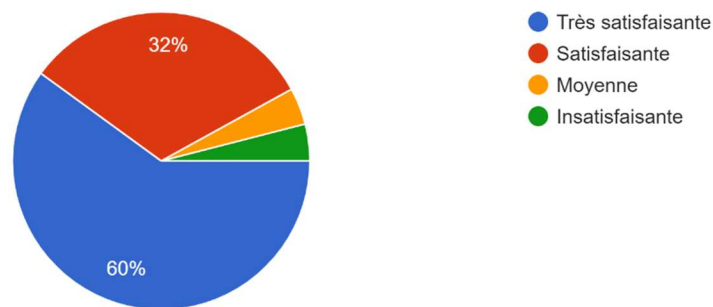



Figure 3. Évaluation de la qualité de la communication avec l'administration

Les résultats de l'enquête montrent une appréciation globalement positive de la communication avec l'administration :

- **Très satisfaisante : 60 % des répondants**
- **Satisfaisante : 32 % des répondants**
- **Moyenne : proportion marginale**
- **Insatisfaisante : proportion marginale**

Cette distribution met en évidence :

- **Un haut niveau de satisfaction** : plus de 90 % des répondants jugent la communication satisfaisante ou très satisfaisante, ce qui traduit une relation constructive et efficace avec l'administration.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-51-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour - Fournisseurs et Prestataires externes - Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 7 / 9

- **Une minorité exprimant des réserves** : bien que réduite, elle souligne l'importance de maintenir une écoute active et d'améliorer certains aspects pour atteindre une satisfaction totale.
- **Un indicateur de confiance** : la forte proportion d'avis très positifs confirme que la communication est perçue comme un point fort de la collaboration.

Ainsi, l'analyse suggère que la qualité de la communication constitue un atout majeur dans la relation avec les partenaires externes, tout en laissant apparaître une marge de progression pour répondre aux attentes des quelques répondants moins satisfaits.

3. Les délais de traitement des dossiers (factures, contrats, paiements...) sont  
25 réponses

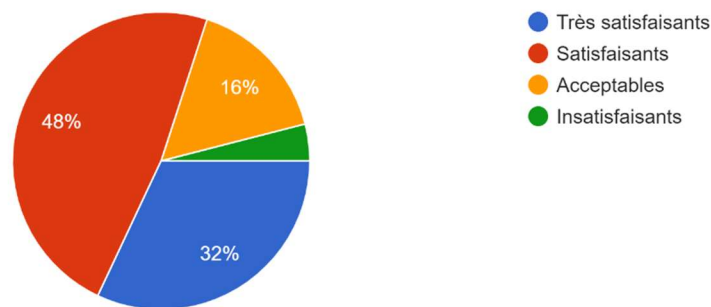


Figure 4. Évaluation des délais de traitement des dossiers administratifs

Les résultats de l'enquête montrent une appréciation globalement positive des délais de traitement (factures, contrats, paiements, etc.) :

- **Satisfaisants : 48 % des répondants**
- **Très satisfaisants : 32 % des répondants**
- **Acceptables : 16 % des répondants**
- **Insatisfaisants : proportion marginale (<5 %)**

Cette distribution met en évidence :

- **Un niveau de satisfaction élevé** : 80 % des répondants jugent les délais satisfaisants ou très satisfaisants, ce qui traduit une efficacité notable dans la gestion administrative.



- **Une minorité exprimant des réserves (16 %)** : certains estiment que les délais sont seulement "acceptables", ce qui suggère un besoin d'optimisation pour améliorer la rapidité et la fluidité des processus.
- **Une insatisfaction marginale** : bien que réduite, elle souligne l'importance de maintenir une vigilance continue pour éviter les retards ou difficultés ponctuelles.

Ainsi, l'analyse suggère que la gestion des délais constitue un point fort de l'administration, tout en laissant apparaître une marge de progression pour transformer les avis "acceptables" en évaluations pleinement positives.

#### 5. Recommanderiez-vous une collaboration avec notre établissement ?

25 réponses

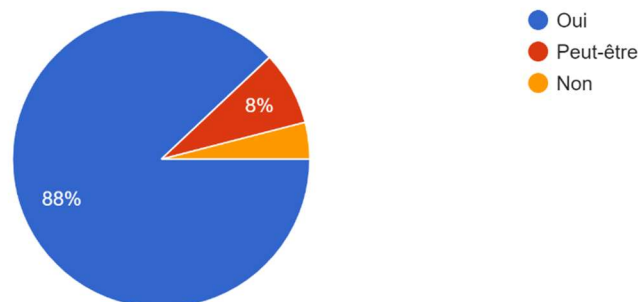



Figure 5. Intention de recommander une collaboration avec l'établissement

Les résultats de l'enquête révèlent une forte disposition des partenaires à recommander une collaboration avec l'établissement :

- **Oui : 88 % des répondants** – une majorité écrasante, traduisant un haut niveau de satisfaction et de confiance.
- **Peut-être : 8 % des répondants** – une minorité hésitante, qui pourrait être convaincue par des améliorations ciblées.
- **Non : 4 % des répondants** – proportion marginale, mais qui souligne la nécessité d'examiner les points de friction.

Cette distribution met en évidence :

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-51-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour - Fournisseurs et Prestataires externes - Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 9 / 9

- **Un indicateur très positif** : la quasi-totalité des partenaires se montrent favorables à une future collaboration, ce qui confirme la pertinence et la qualité des relations établies.
- **Une marge d'amélioration ciblée** : les avis "peut-être" et "non" invitent à identifier les attentes non pleinement satisfaites afin de renforcer la confiance et l'engagement.
- **Un levier stratégique** : ce haut niveau de recommandation constitue un atout majeur pour la consolidation et l'élargissement des partenariats externes.

Ainsi, l'analyse suggère que l'établissement bénéficie d'une image solide auprès de ses partenaires, tout en ayant l'opportunité de perfectionner certains aspects pour atteindre une satisfaction unanime.

. Vos suggestions pour améliorer nos services :


12 réponses

Son comonter service acceptable  
NON  
Merci et bonne chance  
Service acceptable  
Je recommande d'avoir un groupe WhatsApp pour faciliter la communication.  
Bon travail, continuez.  
Rien à signaler, merci beaucoup  
Rien. Merci  
.  
Rien. Bonne continuation  
la dématérialisation des documents  
Rien

Figure 6. Suggestions des partenaires pour améliorer les services

Les réponses recueillies mettent en évidence plusieurs tendances :

- **Satisfaction générale** : une majorité des partenaires expriment des retours positifs ("service acceptable", "bon travail, continuez", "rien à signaler"), traduisant une appréciation globale de la qualité des services.
- **Propositions organisationnelles** : certaines suggestions portent sur l'amélioration de la communication, notamment via la création d'un groupe WhatsApp pour faciliter les échanges.
- **Modernisation des pratiques** : une recommandation concerne la dématérialisation des documents, soulignant l'importance de digitaliser davantage les processus administratifs.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-51-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour -  Fournisseurs et Prestataires externes -  Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 10 / 9

- **Encouragements et neutralité** : plusieurs réponses se limitent à des remerciements ou à l'absence de remarques, ce qui peut être interprété comme une satisfaction implicite.

Cette distribution met en évidence :

- **Un niveau de satisfaction élevé**, renforcé par des encouragements et des retours positifs.
- **Des pistes d'amélioration ciblées**, principalement autour de la communication et de la digitalisation.
- **Une confiance consolidée**, les partenaires exprimant globalement une appréciation favorable tout en proposant des ajustements constructifs.

Ainsi, l'analyse suggère que l'établissement bénéficie d'une bonne image auprès de ses partenaires, tout en ayant l'opportunité de renforcer la fluidité des échanges et la modernisation des services.



**DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001**  
**ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES ADMINISTRATEURS**  
**ET DU PERSONNEL (PREMIER SEMESTRE) NORME ISO 21001 AU 2025-2026**





# SOMMAIRE

## 1


### Contexte de l'Enquête

## 2

### Section II : Résultats de l'Enquête

#### 1- Analyse Quantitative

#### 2- Analyse Qualitative Approfondie

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-81-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction auprès des administrateurs et du personnel (premier semestre)- Norme ISO 21001 AU 2025-2026	28/10/2024
		Page 3 / 14

## Enquête de satisfaction auprès des administrateurs et du personnel

### Contexte de l'Enquête

L'Institut Supérieur d'Informatique du Kef a conduit une enquête de satisfaction auprès des **administratifs, agents et techniciens** à l'issue de la session d'examens du premier semestre. Cette enquête avait pour objectif de :

- **Évaluer l'organisation générale du travail** (répartition des tâches, respect des horaires, gestion interne).
- **Apprécier les conditions matérielles et logistiques** (bureaux, équipements, sécurité, environnement de travail).
- **Mesurer la qualité de la communication interne** (relations avec l'administration, transparence, équité).
- **Identifier les points forts et les points faibles** constatés par le personnel dans l'exercice de leurs fonctions.
- **Recueillir des propositions d'amélioration** pour optimiser les conditions de travail et renforcer la motivation.

L'enquête a été administrée en ligne et a recueilli **23 réponses** pour les questions fermées (échelles de satisfaction) et entre **21 et 23 réponses** pour les questions ouvertes (points forts, suggestions d'amélioration).

Cette démarche s'inscrit dans une logique de **qualité et d'amélioration continue**, visant à renforcer la transparence, l'efficacité organisationnelle et l'équité professionnelle. Les résultats permettent de disposer d'indicateurs fiables sur la perception du personnel et d'orienter les décisions administratives et organisationnelles pour les prochaines sessions de travail.

### Résultats de l'Enquête

السؤال 1: الصفة المهنية  
23 réponses

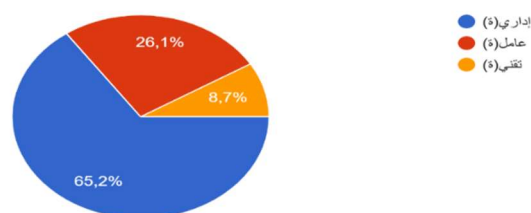



Figure 1. Répartition des statuts professionnels

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-81-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction auprès  des administrateurs et du personnel  (premier semestre)- Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 4 / 14

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête (23 réponses) mettent en évidence la composition des participants selon leur statut professionnel :

- **Administratifs : 65,2 %** – ils représentent la majorité des répondants, confirmant leur rôle central dans la gestion et le suivi des examens.
- **Agents : 26,1 %** – une proportion significative, traduisant leur contribution essentielle aux aspects logistiques et de soutien.
- **Techniciens : 8,7 %** – minoritaires mais présents, ils apportent une expertise technique indispensable au bon déroulement des épreuves.

### Synthèse

Cette répartition montre que l'enquête reflète principalement la perception des **administratifs**, tout en intégrant les points de vue des **agents** et des **techniciens**. La diversité des profils permet une lecture plus complète de la satisfaction globale, en tenant compte des dimensions organisationnelles, logistiques et techniques.

السؤال 2: سنوات الأقدمية بالمؤسسة

23 réponses

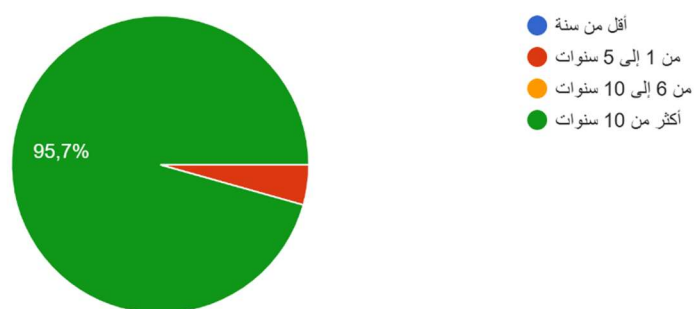


Figure 2. Répartition des années d'ancienneté dans l'institution

- **Analyse :**

Les résultats de l'enquête (23 réponses) montrent une forte concentration d'expérience au sein du personnel :

- **Plus de 10 ans : 95,7 %** – la quasi-totalité des répondants possède une longue ancienneté, ce qui traduit une stabilité institutionnelle et une connaissance approfondie des procédures.



- **De 1 à 5 ans : 4,3 %** – une très faible proportion de nouveaux arrivants, apportant un regard plus récent sur l'organisation.
- **Moins d'un an et de 6 à 10 ans : 0 %** – aucune réponse dans ces catégories, confirmant une faible rotation du personnel.

### Synthèse

Cette répartition illustre une institution marquée par la **stabilité et l'expérience accumulée** de ses administratifs, agents et techniciens. La prédominance des profils avec plus de dix ans d'ancienneté garantit une maîtrise des pratiques, mais souligne aussi la nécessité d'intégrer progressivement de nouveaux profils pour renouveler les approches et favoriser l'innovation.

السؤال 3: ظروف العمل (المكان، التجهيزات، السلامة) مناسبة

23 réponses

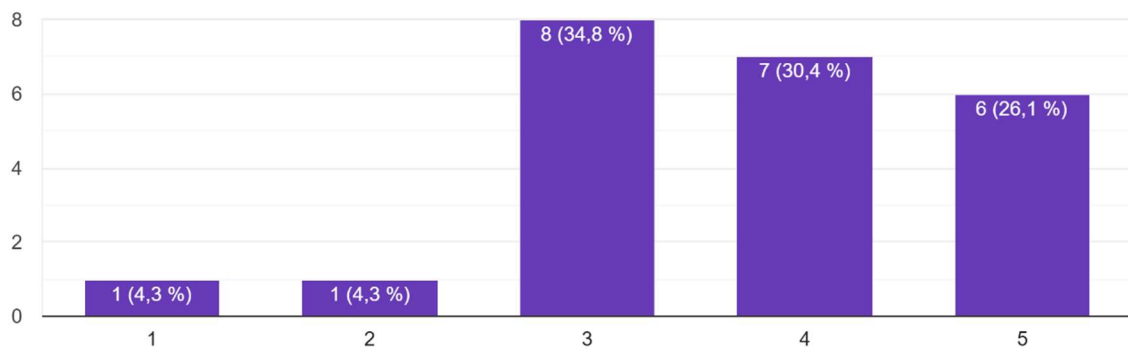


Figure 3. Répartition des conditions de travail (lieu, équipements, sécurité)

- **Analyse :**
- **Note 1 : 4,3 % (1 réponse)** – conditions jugées très insatisfaisantes.
- **Note 2 : 4,3 % (1 réponse)** – conditions jugées insuffisantes.
- **Note 3 : 34,8 % (8 réponses)** – conditions jugées moyennes, correctes mais nécessitant des améliorations.
- **Note 4 : 30,4 % (7 réponses)** – conditions jugées satisfaisantes.
- **Note 5 : 26,1 % (6 réponses)** – conditions jugées très satisfaisantes.

### Analyse



- La majorité des répondants (**56,5 %**) considère que les conditions de travail sont **satisfaisantes à très satisfaisantes** (notes 4 et 5).
- Une proportion importante (**34,8 %**) situe son appréciation au niveau **moyen**, ce qui traduit une perception de conditions correctes mais perfectibles.
- Une minorité (**8,6 %**) exprime une **insatisfaction** (notes 1 et 2), signalant des manquements notables en matière de confort, d'équipements ou de sécurité.

### Synthèse

Globalement, les conditions de travail sont jugées **plutôt favorables**, mais près de la moitié des répondants (notes 3, 2 et 1) mettent en évidence des **marges d'amélioration**. Cela suggère un besoin de renforcer l'équipement, l'aménagement des espaces et les dispositifs de sécurité pour atteindre une satisfaction plus homogène.

السؤال 4: توزيع المهام واضح وعادل

23 réponses

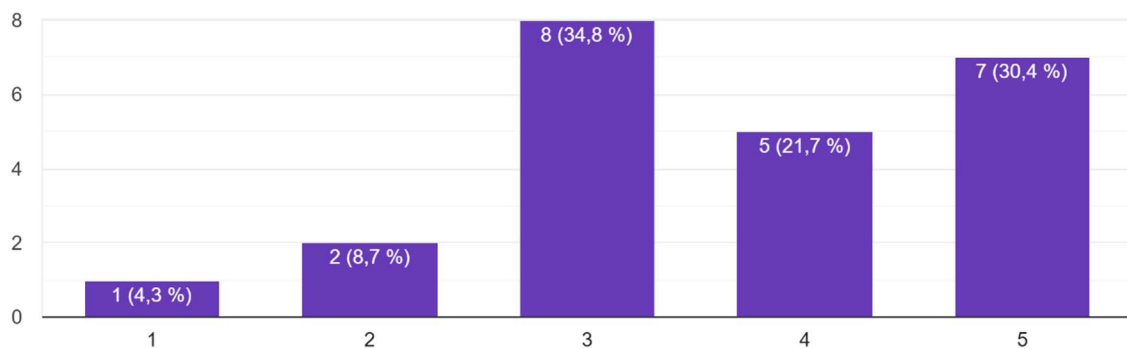



Figure 4. Répartition de la clarté et de l'équité dans la distribution des tâches

- **Analyse :**
- **Note 1 : 4,3 % (1 réponse)** – perception négative, distribution jugée ni claire ni équitable.
- **Note 2 : 8,7 % (2 réponses)** – perception négative, manque de transparence ou d'équité.
- **Note 3 : 34,8 % (8 réponses)** – perception moyenne, distribution jugée correcte mais nécessitant des améliorations.
- **Note 4 : 21,7 % (5 réponses)** – perception positive, distribution jugée satisfaisante.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-81-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction auprès  des administrateurs et du personnel  (premier semestre)- Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 7 / 14

- **Note 5 : 30,4 % (7 réponses)** – perception très positive, distribution jugée claire et équitable.

### Analyse

- Une majorité relative (**56,9 %**, notes 4 et 5) considère que la distribution des tâches est **claire et équitable**, ce qui traduit une organisation globalement appréciée.
- Une proportion importante (**34,8 %**) situe son appréciation au niveau **moyen**, signalant des marges d'amélioration dans la transparence et la répartition.
- Une minorité (**13 %**) exprime une **insatisfaction**, mettant en évidence des cas de déséquilibre ou de manque de clarté.

### Synthèse

Globalement, la distribution des tâches est jugée **plutôt satisfaisante**, mais près de la moitié des répondants (notes 3, 2 et 1) soulignent des **points perfectibles**. Cela suggère un besoin de renforcer la communication et la transparence dans l'attribution des responsabilités afin d'assurer une perception homogène d'équité.

السؤال 5: التواصل مع الإدارة جيد وفعال.

23 réponses

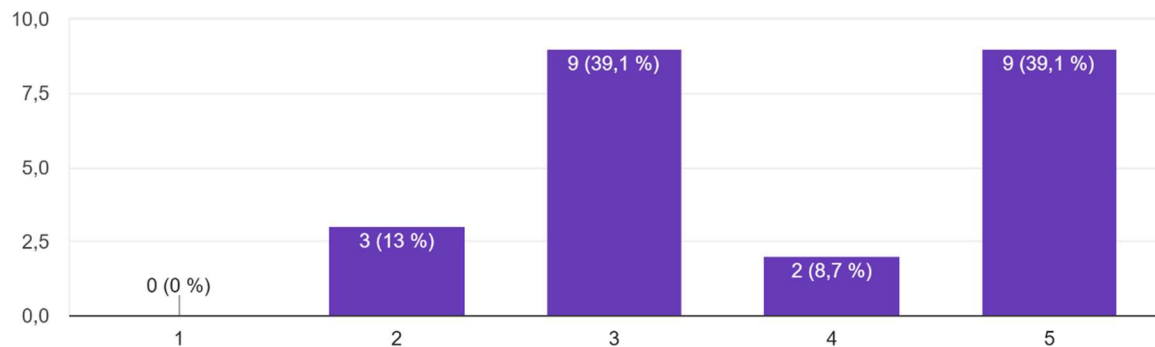



Figure 5. Communication avec l'administration

- **Analyse :**
- **Note 1 : 0 % (0 réponse)** – aucune perception très négative.
- **Note 2 : 13 % (3 réponses)** – communication jugée insuffisante.
- **Note 3 : 39,1 % (9 réponses)** – communication jugée moyenne, correcte mais nécessitant des améliorations.
- **Note 4 : 8,7 % (2 réponses)** – communication jugée satisfaisante.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-81-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction auprès  des administrateurs et du personnel  (premier semestre)- Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 8 / 14

- **Note 5 : 39,1 % (9 réponses)** – communication jugée très satisfaisante et efficace.

### Analyse

- Une proportion importante (**48 %**, notes 4 et 5) considère que la communication avec l'administration est **bonne à très bonne**, traduisant une efficacité reconnue.
- La majorité relative (**39,1 %**) situe son appréciation au niveau **moyen**, ce qui indique que la communication est perçue comme correcte mais pas pleinement satisfaisante.
- Une minorité (**13 %**) exprime une **insatisfaction**, soulignant des lacunes dans la transmission ou la réactivité de l'information.

### Synthèse

Globalement, la communication avec l'administration est jugée **plutôt efficace**, mais près de la moitié des répondants (notes 3 et 2) mettent en évidence des **marges d'amélioration**. Cela suggère un besoin de renforcer la régularité, la transparence et la réactivité des échanges pour atteindre une satisfaction plus homogène.

السؤال 6: يتم احترام أوقات العمل والتنظيم الداخلي

23 réponses

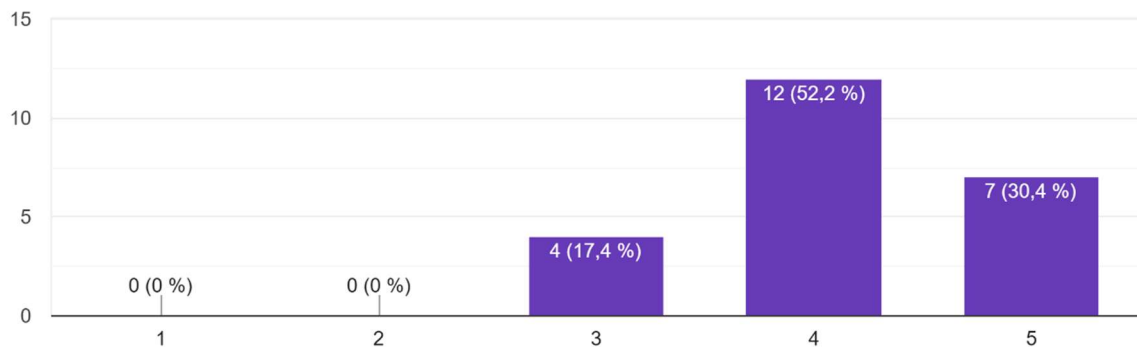


Figure 6. Respect des horaires et de l'organisation interne

- **Note 1 : 0 % (0 réponse)** – aucune perception très négative.
- **Note 2 : 0 % (0 réponse)** – aucune perception négative.
- **Note 3 : 17,4 % (4 réponses)** – respect jugé moyen, correct mais nécessitant des améliorations.
- **Note 4 : 52,2 % (12 réponses)** – respect jugé satisfaisant.



- **Note 5 : 30,4 % (7 réponses)** – respect jugé très satisfaisant.

### Analyse

- Une large majorité (**82,6 %**, notes 4 et 5) estime que les horaires de travail et l'organisation interne sont **bien respectés**, ce qui traduit une bonne discipline institutionnelle.
- Une minorité (**17,4 %**) considère que le respect est **moyen**, signalant des marges d'amélioration dans la régularité ou la coordination.
- Aucun répondant n'a exprimé une insatisfaction forte (notes 1 et 2), ce qui confirme une perception globalement positive.

### Synthèse

Les résultats montrent que le **respect des horaires et de l'organisation interne est globalement assuré**, avec une majorité de répondants satisfaits. Toutefois, une part non négligeable souligne des points perfectibles, invitant à renforcer la communication et la coordination pour atteindre une homogénéité totale.

السؤال 7: أشعر بالرضا العام عن عملي داخل المؤسسة.

23 réponses

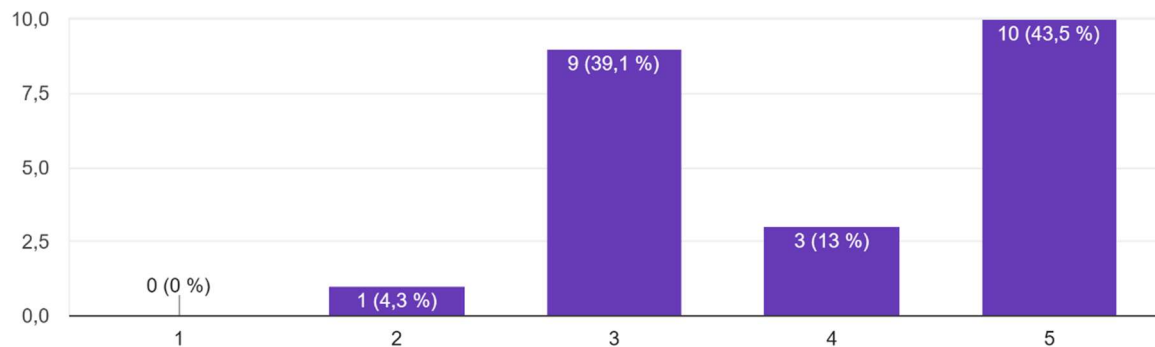


Figure 7. Satisfaction générale au travail

- **Analyse :**
- **Note 1 : 0 % (0 réponse)** – aucune perception très négative.
- **Note 2 : 4,3 % (1 réponse)** – faible insatisfaction exprimée.
- **Note 3 : 39,1 % (9 réponses)** – satisfaction moyenne, correcte mais nécessitant des améliorations.



- **Note 4 : 13 % (3 réponses)** – satisfaction jugée bonne.
- **Note 5 : 43,5 % (10 réponses)** – satisfaction jugée très élevée.

### Analyse

- Une majorité (**56,5 %**, notes 4 et 5) se déclare **satisfaite à très satisfaite** de son travail au sein de l'institution, ce qui traduit un climat professionnel globalement positif.
- Une proportion importante (**39,1 %**) exprime une satisfaction **moyenne**, ce qui indique que certains aspects du travail restent perfectibles.
- Une minorité (**4,3 %**) exprime une insatisfaction, mais elle demeure marginale.

### Synthèse

Globalement, les résultats révèlent un **niveau de satisfaction élevé** parmi les administratifs, agents et techniciens. Toutefois, près de la moitié des répondants (notes 3 et 2) mettent en évidence des **marges d'amélioration**, notamment en matière de conditions de travail, de communication et de répartition des tâches.

السؤال 8: تتوفر فرص للتكوين أو تطوير المهارات

23 réponses

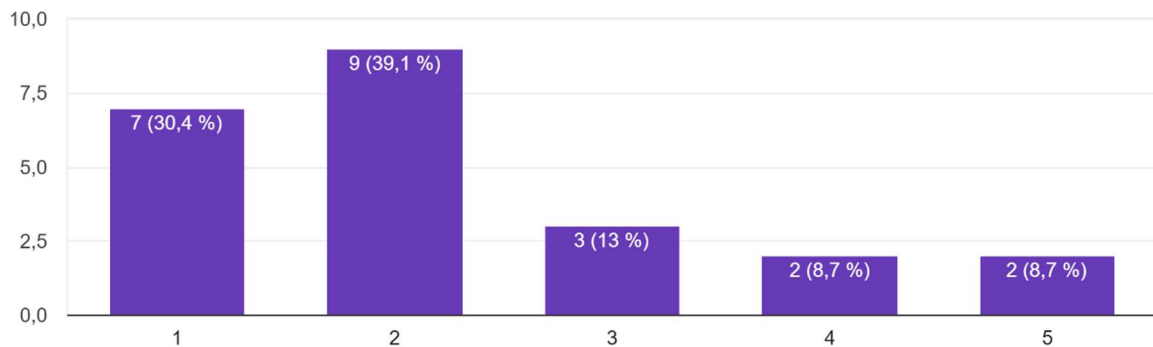



Figure 8. Opportunités de formation et de développement des compétences

- **Analyse :**
- **Note 1 : 30,4 % (7 réponses)** – perception très négative, absence d'opportunités de formation.
- **Note 2 : 39,1 % (9 réponses)** – perception négative, opportunités jugées insuffisantes.
- **Note 3 : 13 % (3 réponses)** – perception moyenne, quelques opportunités mais limitées.
- **Note 4 : 8,7 % (2 réponses)** – perception positive, opportunités jugées satisfaisantes.

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف <b>Institut Supérieur  d'Informatique du Kef</b>	Enquête	PIL-FR-81-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction auprès  des administrateurs et du personnel  (premier semestre)- Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 11 / 14

- **Note 5 : 8,7 % (2 réponses)** – perception très positive, opportunités jugées nombreuses et efficaces.

### Analyse

- Une majorité nette (**69,5 %**, notes 1 et 2) estime que les **opportunités de formation et de développement des compétences sont insuffisantes ou inexistantes**, ce qui traduit un besoin urgent d'amélioration.
- Une minorité (**13 %**) considère que les opportunités sont **moyennes**, correctes mais limitées.
- Seuls **17,4 %** des répondants jugent les opportunités **satisfaisantes à très satisfaisantes**, ce qui montre que les initiatives actuelles ne touchent qu'une petite partie du personnel.

### Synthèse


Les résultats révèlent une **insatisfaction dominante** concernant la disponibilité de formations et de dispositifs de développement des compétences. Cela souligne la nécessité pour l'institution de mettre en place un **plan structuré de formation continue**, incluant des ateliers, des séminaires et des programmes adaptés aux différents profils (administratifs, agents, techniciens), afin de renforcer la motivation et l'efficacité du personnel.

### Points forts de l'institut - 23 réponses

#### Catégorisation des réponses

Les principales forces identifiées par les répondants peuvent être regroupées en quatre axes :

- Organisation et gestion interne
  - Organisation administrative solide
  - Bonne qualité d'exécution, rapidité et dynamisme
  - Répartition équitable des tâches selon les compétences et niveaux
  - Respect des règles légales et des normes de qualité (ISO 21001)
- Ressources humaines et climat de travail
  - Les administrateurs, agents et techniciens considérés comme un atout majeur
  - Coordination et coopération entre les agents
  - Motivation du personnel
  - Transparence et équité dans les relations professionnelles
- Infrastructure et environnement
  - Infrastructures adaptées et suffisantes

 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	Enquête	PIL-FR-81-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction auprès des administrateurs et du personnel (premier semestre)- Norme ISO 21001 AU 2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 12 / 14

- Densité et diversité du personnel (tous profils représentés)
- Propreté et soutien du personnel de nettoyage
- Aspect extérieur et intérieur valorisant du bâtiment
- Lieu de travail perçu comme un point fort
- Rayonnement et résilience institutionnelle
  - Capacité de l'institution à se redresser rapidement après des difficultés
  - Rayonnement régional de l'établissement

#### Analyse

Les réponses mettent en avant une institution qui repose sur trois piliers essentiels :

1. Une organisation administrative structurée et conforme aux normes.
2. Un capital humain engagé et diversifié, garantissant coopération et dynamisme.
3. Un environnement de travail favorable, renforcé par des infrastructures et une image institutionnelle positive.


#### Synthèse

Ces points forts traduisent une institution stable, organisée et reconnue, où la qualité du management, la valeur des ressources humaines et l'environnement de travail constituent les fondements de la satisfaction et de la performance.

#### **Propositions pour améliorer les conditions de travail – 21 réponses**

##### **Catégorisation des propositions**

- **Motivation et reconnaissance**
  - Motivation, encouragement et primes (réponses fréquentes : “التحفيز”, “التشجيع”, “منح”, “توتحييزات”).
  - Respect de la valeur du travail et équité dans le traitement.
- **Formation et développement des compétences**
  - Développement des capacités et compétences par la formation continue.
  - Organisation de sessions de formation pour tous les profils (administratifs, enseignants, agents).
  - Formation spécifique (ex. : formation des gardiens).

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-FR-81-00
	<b>Analyse de l'Enquête de Satisfaction auprès  des administrateurs et du personnel  (premier semestre)- Norme ISO 21001 AU  2025-2026</b>	28/10/2024
		Page 13 / 14

- Importance accordée à la montée en compétences sans exclusion de catégories.
- **Infrastructure et moyens matériels**
  - Mise à disposition de bureaux supplémentaires pour améliorer le confort (espaces jugés trop étroits).
  - Fourniture des équipements nécessaires aux services.
  - Raccordement de la bibliothèque électronique à Internet pour diffusion des ouvrages.
- **Organisation et communication interne**
  - Organisation de réunions périodiques avec les administratifs et agents pour écouter leurs préoccupations.
  - Digitalisation de plusieurs activités administratives pour une meilleure organisation.
  - Réorganisation des horaires (travail en une seule séance).

### Analyse

Les propositions révèlent quatre axes prioritaires :

1. **Renforcer la motivation et la reconnaissance** par des encouragements, primes et une meilleure valorisation du travail.
2. **Développer les compétences** grâce à des formations continues et ciblées pour tous les profils.
3. **Améliorer les infrastructures et équipements** afin de garantir un environnement de travail plus confortable et adapté.
4. **Optimiser l'organisation interne et la communication** par des réunions régulières, une digitalisation accrue et une meilleure coordination des horaires.

### Synthèse

Ces suggestions traduisent une volonté collective d'améliorer à la fois le **climat humain** (motivation, équité, formation) et les **conditions matérielles** (espaces, équipements, outils numériques). Elles mettent en évidence que la satisfaction du personnel dépend autant de la reconnaissance et du développement que de l'environnement physique et organisationnel.



المعهد العالي للإعلامية بالكاف  
Institut Supérieur  
d'Informatique du Kef

Enquête

PIL-FR-81-00

**Analyse de l'Enquête de Satisfaction auprès  
des administrateurs et du personnel  
(premier semestre)- Norme ISO 21001 AU  
2025-2026**

28/10/2024

Page 14 / 14