



DOSSIER PRÉSENTÉ POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 21001
ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION POUR LES ENSEIGNANTS -
NORME ISO 21001 AU 2023-2024





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-EN-02-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2023- 2024	01/09/2024
		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 institution. Cette analyse nous permettra de :

- Identifier les points forts : Comprendre ce qui fonctionne bien et les aspects de notre institution 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.

Lien : <https://forms.office.com/r/LcqVkgTqH2?origin=lprLink>

1. Comment évaluez-vous les conditions matérielles dans les salles de cours (équipements, espaces, etc.) ?



Figure 1. Retours des enseignants (matériels et salles de cours)

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-02-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2023- 2024	01/09/2024
		Page 4 / 10

- **Analyse :**

- La majorité des répondants (60%) sont satisfaits. Cependant, 33% sont indécis et 7% insatisfaits. Cela indique un besoin potentiel d'améliorer certains aspects matériels pour réduire l'indécision et éliminer l'insatisfaction.

2. Pensez-vous avoir atteint le résultat d'apprentissage souhaité ?



Figure 2. Retours des enseignants (apprentissage)

- **Analyse :**

- Une majorité (73%) estime avoir atteint leurs objectifs pédagogiques. Cependant, 27% des enseignants sont incertains. Une analyse approfondie pourrait identifier les raisons de cette incertitude (par exemple, des objectifs mal définis ou des ressources inadéquates).

3. Avez-vous rencontré des difficultés particulières dans l'exercice de vos fonctions cette année ?

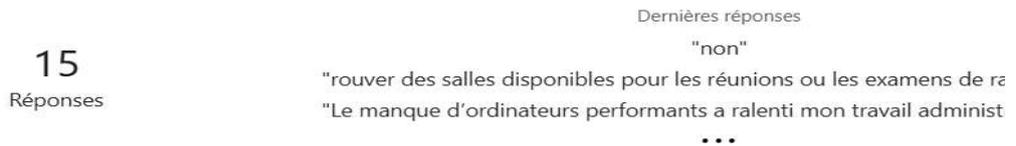


Figure 3. Retours des enseignants (matériels et salles)

Analyse :

- Les problèmes récurrents incluent un manque de disponibilité des infrastructures et d'équipements performants. Une amélioration de ces deux aspects pourrait améliorer la satisfaction globale et la productivité.

4. Les supports d'instructions utilisés dans les cours ont-ils été efficaces ?



Figure 4. Retours des enseignants (supports)

Analyse :

- 80% des répondants trouvent les supports efficaces. Cependant, 20% jugent leur efficacité moyenne. Cela laisse place à une réflexion sur les améliorations possibles (matériaux pédagogiques innovants ou technologie).

5. Les activités d'apprentissage utilisées dans les cours ont-elles été efficaces ?



Figure 5. Retours des enseignants (activités d'apprentissage)

Analyse :

- Bien que 67% trouvent les activités efficaces, 33% les jugent modérément utiles. Cela pourrait refléter une variabilité dans les besoins pédagogiques ou la mise en œuvre des activités.

6. Avez-vous eu des canaux de communication adéquats avec les étudiants et l'administration ?



Figure 6. Retours des enseignants (communication)

- **Analyse :**

 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	Enquête	PIL-EN-02-00
	<p>Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2023-2024</p>	01/09/2024
		Page 7 / 10

- Les communications sont perçues comme adéquates par la majorité (80%), mais 20% restent incertains. Cela suggère que l'efficacité des canaux pourrait être renforcée.

7. Comment évaluez-vous l'engagement et l'intérêt des étudiants dans vos cours ?



Figure 6. Retours des enseignants

• **Analyse :**

- L'engagement est modéré, ce qui reflète un intérêt des étudiants sans qu'il soit exceptionnel. Des stratégies pour stimuler l'interactivité et l'intérêt pourraient améliorer cette perception.

8. Comment évaluez-vous la réactivité et l'efficacité du support administratif ?



Figure 7. Retours des enseignants (support administratif)

• **Analyse :**

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-02-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2023- 2024	01/09/2024
		Page 8 / 10

- Un score similaire à celui de l'engagement étudiant. Bien que satisfaisant, il indique un besoin d'amélioration, particulièrement pour les tâches nécessitant des délais rapides.

9. Avez-vous des suggestions spécifiques pour améliorer les conditions de travail et d'enseignement à l'Institut Supérieur d'Informatique du Kef, conformément à la norme ISO 21001 ?

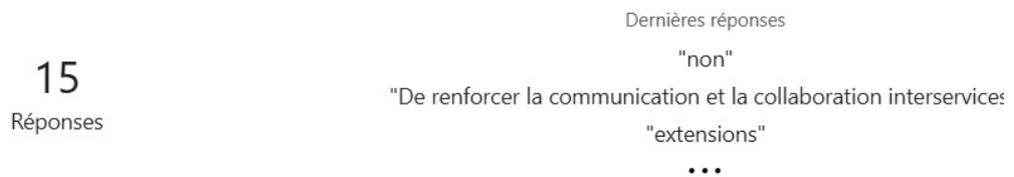


Figure 8. Retours des enseignants (communication)



Figure 9. Retours des enseignants (communication)

- **Réponses clés :**
 - "Renforcer la communication et la collaboration interservices."
 - "Améliorer les infrastructures."
 - "Extension des équipements."

- **Analyse :**

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-02-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2023- 2024	01/09/2024
		Page 9 / 10

- Les thèmes récurrents incluent la collaboration entre départements, des infrastructures accrues, et de meilleurs outils de travail. Ces éléments doivent être priorités dans les plans d'amélioration.

Recommandations générales :

- 1. Infrastructures :**
 - Augmenter la disponibilité des salles et améliorer les équipements technologiques.
- 2. Supports pédagogiques :**
 - Introduire des outils pédagogiques plus interactifs et adaptés aux besoins variés.
- 3. Communication :**
 - Optimiser les canaux de communication pour éliminer l'incertitude.
- 4. Engagement des étudiants :**
 - Mettre en place des activités innovantes pour stimuler leur intérêt.
- 5. Réactivité administrative :**
 - Évaluer les processus administratifs pour en augmenter l'efficacité.

Constat principal : Manque de salles et laboratoires

- Plusieurs enseignants ont signalé des **difficultés liées à la disponibilité des salles**, notamment pour les réunions et les examens de rattrapage.
- Le manque de **laboratoires équipés ou performants** est également mentionné, affectant principalement les tâches administratives nécessitant des logiciels spécifiques.

2. Impact sur le fonctionnement

- **Organisation perturbée :**
 - Les enseignants perdent du temps à chercher des salles disponibles, ce qui crée un stress supplémentaire et nuit à leur productivité.
- **Qualité pédagogique réduite :**

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-02-00
	Analyse de l'Enquête de Satisfaction pour les enseignants- Norme ISO 21001 AU 2023- 2024	01/09/2024
		Page 10 / 10

- Les limitations matérielles empêchent la mise en place d'activités pratiques ou innovantes, ce qui peut réduire l'efficacité des cours.
- **Insatisfaction des parties prenantes :**
 - Ces contraintes logistiques impactent non seulement les enseignants, mais également les étudiants qui subissent indirectement ces restrictions.