

irts

Institut Régional
du Travail Social
Nouvelle-Aquitaine

RAPPORT ENQUETE DE SATISFACTION INTERMEDIAIRE

FORMATIONS INITIALES 2018

Enquête et rapport :

Isabelle Jaunaux

Assistance technique :

Marion Lambert

Introduction

Afin d'évaluer et d'améliorer la qualité de son offre de formation, l'IRTS Nouvelle Aquitaine effectue des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants et stagiaires en cours de formation au sein de l'institut.

◇ Les objectifs de l'enquête :

Mesurer le niveau de satisfaction des étudiants et stagiaires sur : l'alternance, le suivi pédagogique, la formation dispensée et les services proposés par l'institut.

◇ La population enquêtée :

L'enquête a été diffusée auprès des étudiants et stagiaires :

- en 1ère et 2ème de formation sur les filières : Assistant de Service Social (DEASS), Educateur Spécialisé (DEES), Educateur de Jeunes Enfants (DEEJE), Educateur Technique Spécialisé (DEETS) ;
- en 1ère année de formation sur les filières : Moniteur Educateur (DEME) et Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (DETISF).

◇ Le questionnaire :

Il se présentait en 6 parties : situation personnelle et statut durant la formation, satisfaction globale, satisfaction sur l'alternance, satisfaction sur le suivi pédagogique, satisfaction sur la formation et satisfaction sur les services proposés par l'IRTS.

◇ Les modalités de diffusion :

Le questionnaire a été diffusé par mailing auprès de 508 personnes ; 370 ont répondu, pour un **taux de réponse de 73%**.

◇ Traitement des résultats :

Les échelles de satisfaction ont été converties en nombre (0 : pas du tout satisfait ; 2 : plutôt pas satisfait ; 4 : plutôt satisfait ; 6 : tout à fait satisfait) afin de permettre une comparaison de moyennes selon les promotions.

Lorsqu'une relation est statistiquement très significative, le tableau de moyennes est présenté afin d'identifier les valeurs les plus fortement contributives (à nuancer car les effectifs sont faibles sur certaines filières).

Profil des répondants

1. vous êtes :

Taux de réponse : 98,4%

86,8%



13,2%

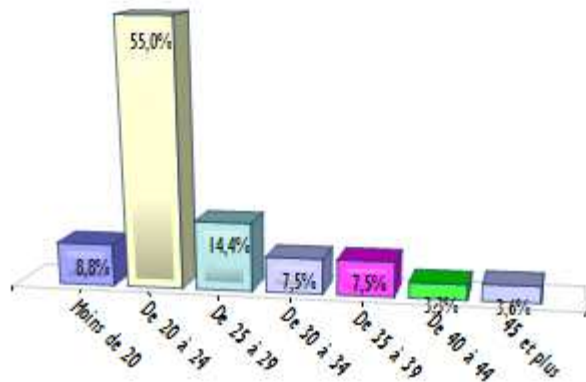


pouvez-vous indiquer votre âge

Taux de réponse : 97,8%

Moyenne = 25,40 Médiane = 23,00 Ecart-type = 8,11

Min = -22 Max = 51



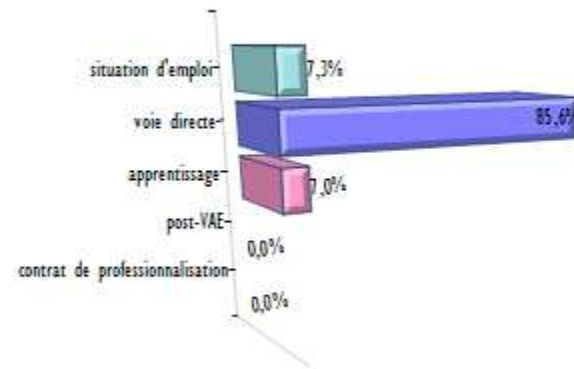
quelle formation suivez-vous :

Taux de réponse : 100,0%

	Nb
DEASS 1ère année	53
DEASS 2ème année	45
DEES 1ère année	69
DEES 2ème année	64
DEEJE 1ère année	30
DEEJE 2ème année	29
DEETS 1ère année	10
DEETS 2ème année	11
DEME 1ère année	42
DETISF 1ère année	17
Total	370

statut durant la formation

Taux de réponse : 99,7%



◆ 86,8% sont des femmes et 13,2% des hommes

◆ 55 % ont entre 20 et 24 ans

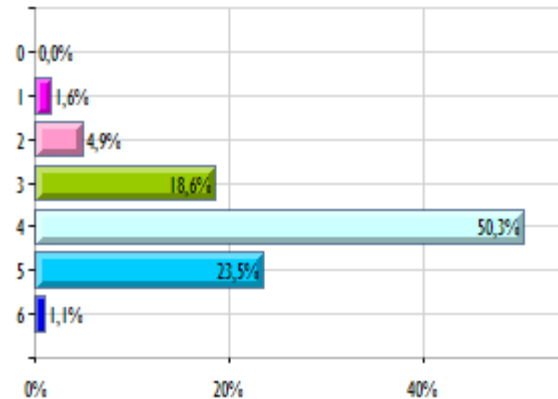
◆ 85,6% font leur formation en voie directe

Satisfaction globale sur la formation

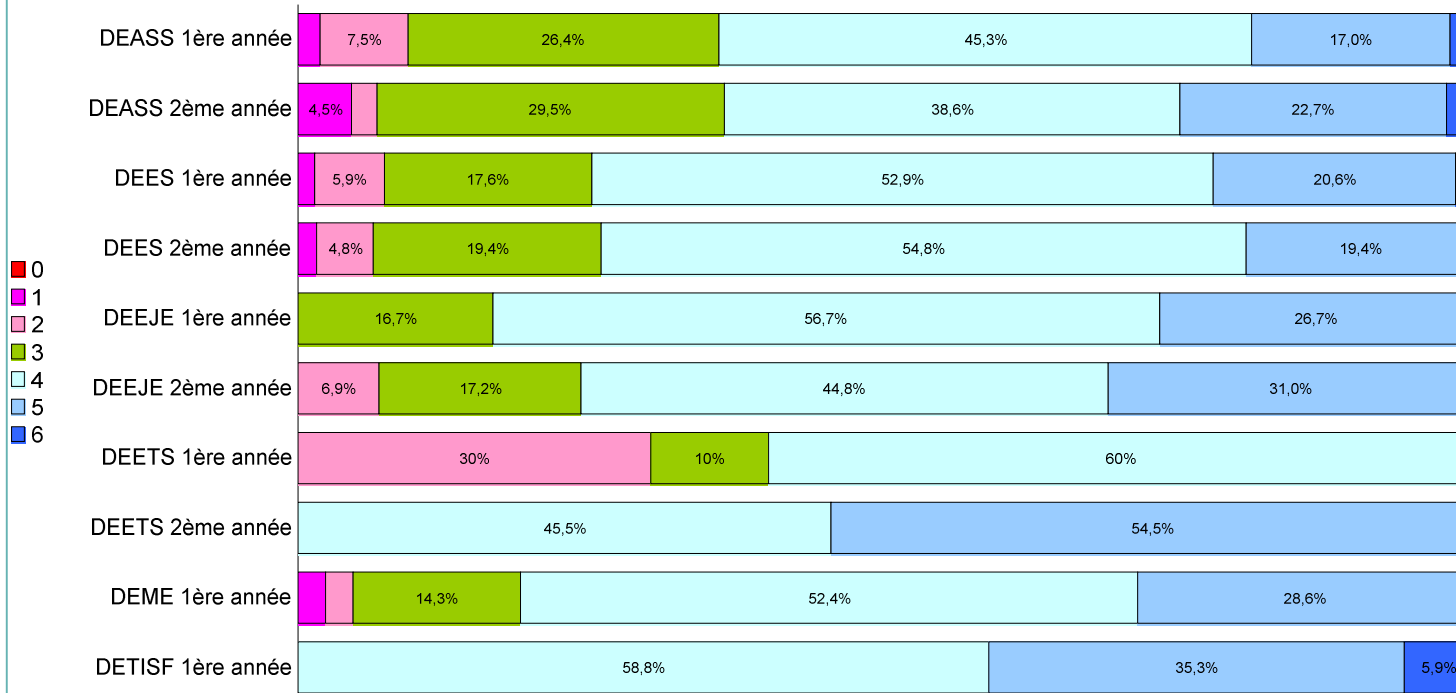
Effectif : 370 — les répondants étaient invités à donner une note allant de 0 : pas du tout satisfait à 6 : tout à fait satisfait.

Toutes promotions confondues.
Taux de réponse : 98,9%

Moyenne = 3,92 Médiane = 4,00 Ecart-type = 0,90



La relation n'est pas significative.



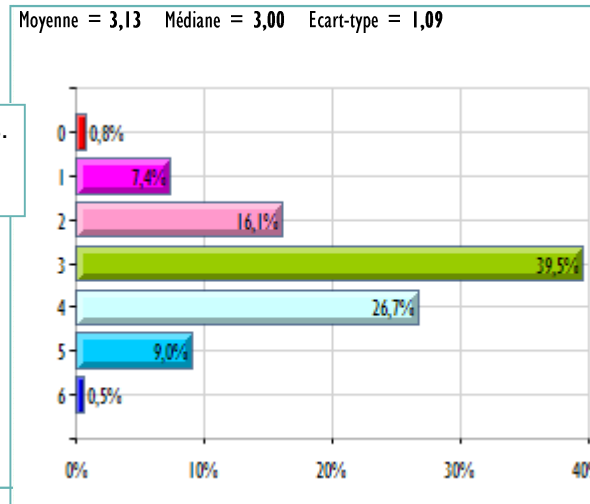
◆ Un niveau de satisfaction relativement haut : une note de 4 ou 5/6 pour 73,8% des personnes

◆ 6,5% attribuent une note de 1 ou 2/6

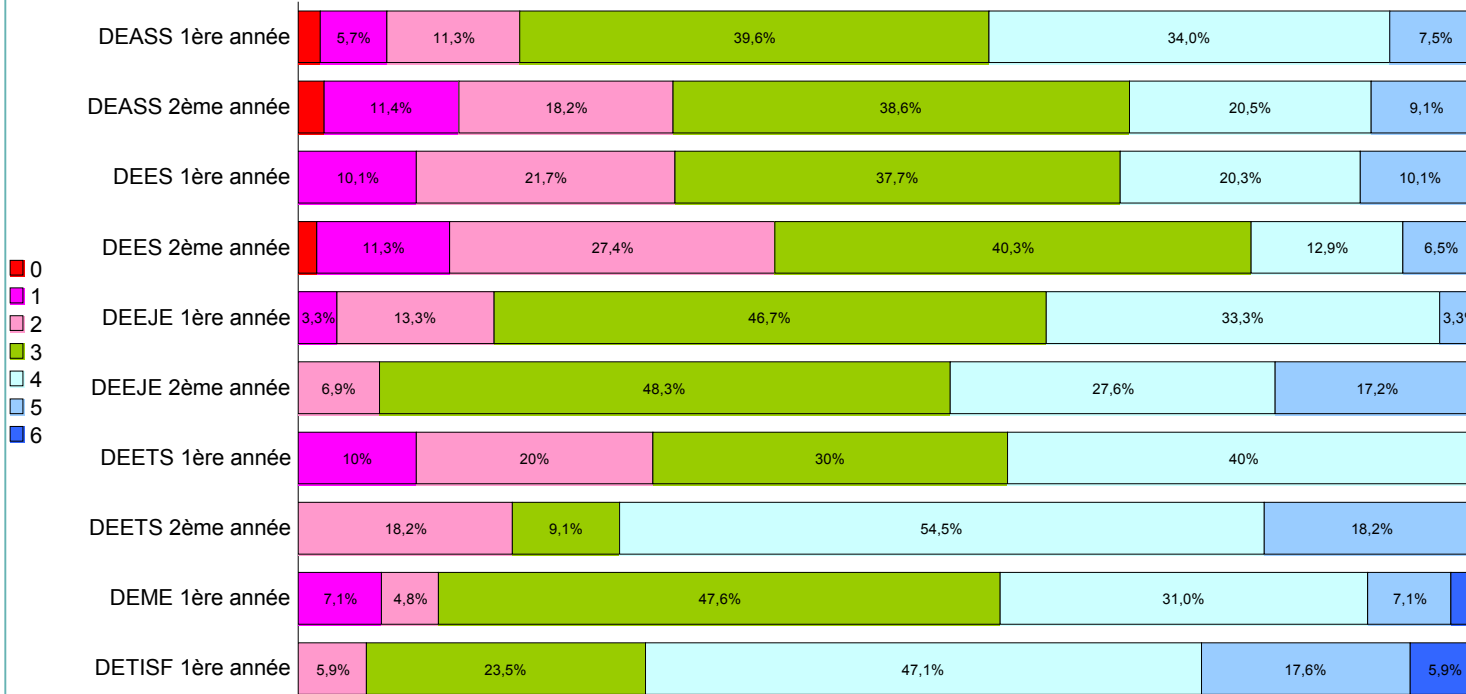
La vie de l'institut en général (ambiance, organisation..etc)

Effectif : 370 — les répondants étaient invités à donner une note allant de 0 : pas du tout satisfait à 6 : tout à fait satisfait.

Toutes promotions confondues.
Taux de réponse : 99,2%



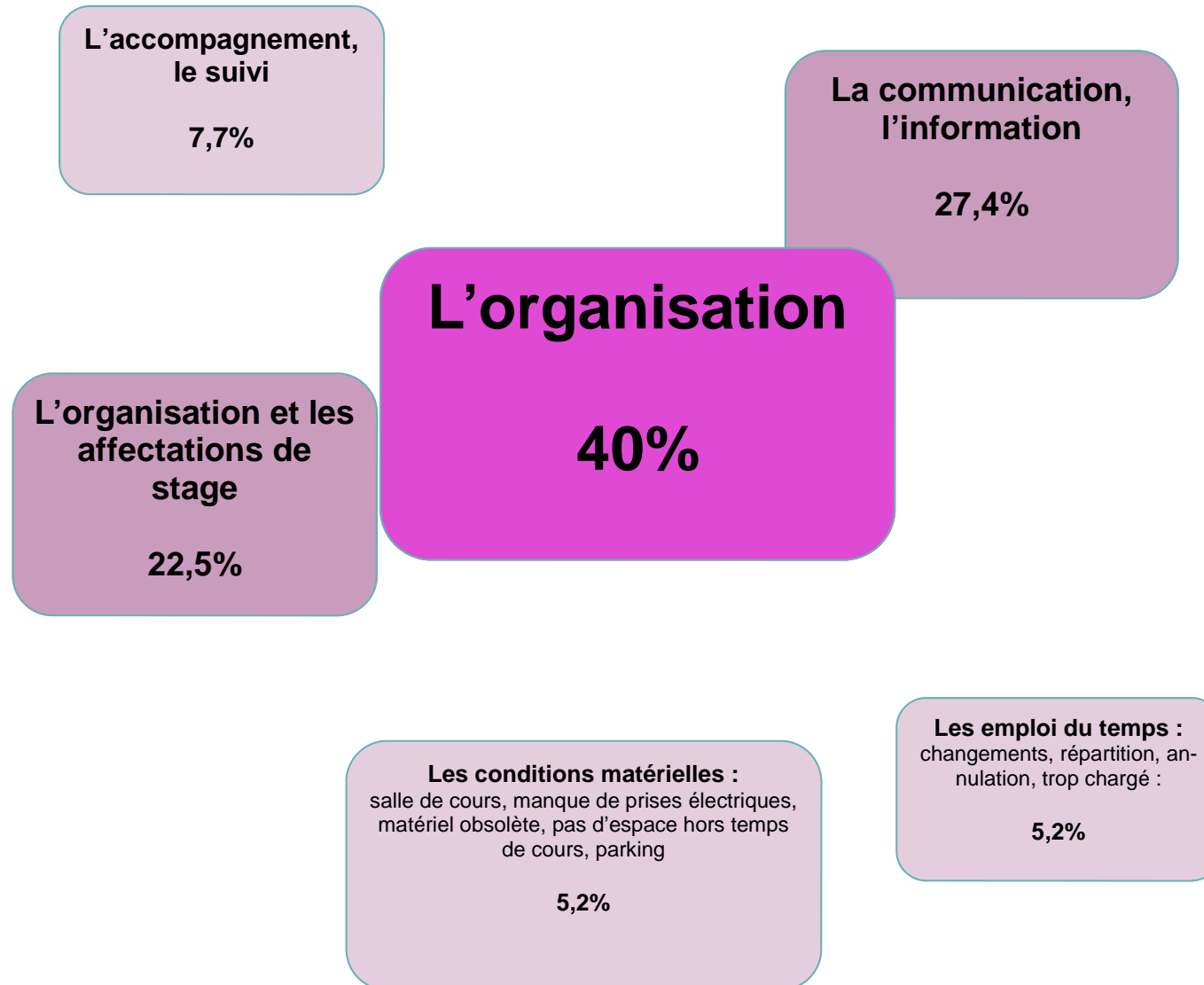
La relation est peu significative.



◆ 24,3% attribuent une note inférieure ou égale à 2/6

Le point négatif de l'IRTS.....

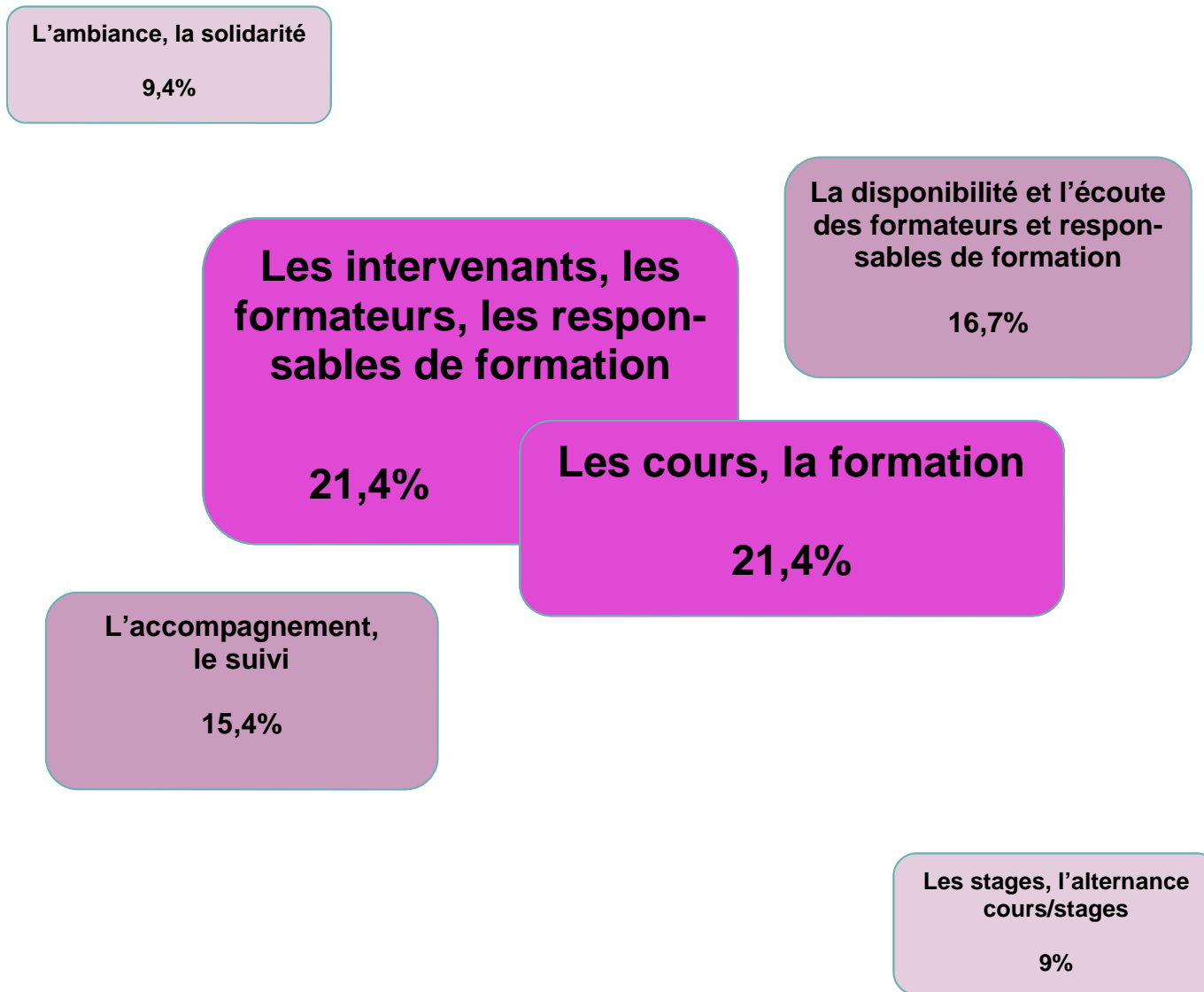
Question ouverte recodée, plusieurs possibilités de réponses, thématiques représentées au minimum à 5%
Taux de réponse : 87,8%



◆ De façon récurrente l'organisation et la communication sont citées comme le point le plus problématique de l'IRTS

Le point positif de l'IRTS.....

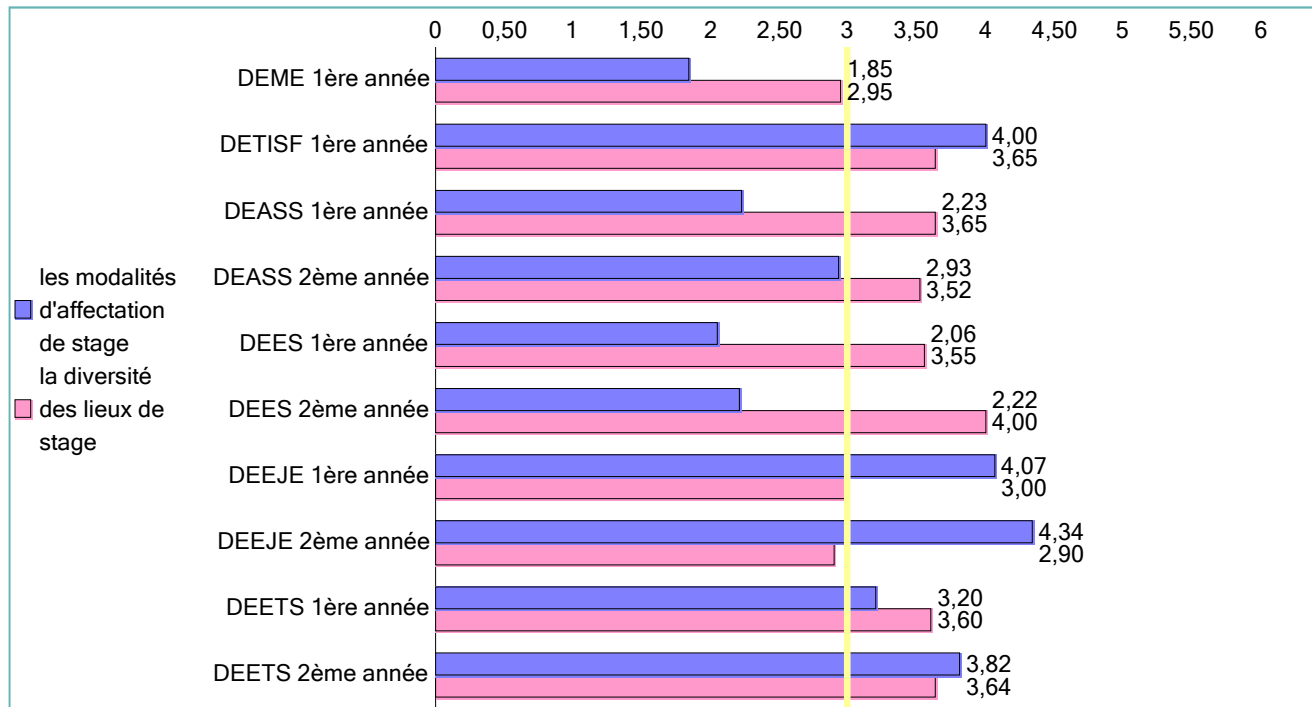
Question ouverte recodée, plusieurs possibilités de réponse, thématiques représentées au minimum à 5%
Taux de réponse : 80,8%



◆ Depuis plusieurs années, le contenu des enseignements et les intervenants (formateurs associés ou permanents) sont des atouts de l'institut

L'alternance

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des promotions.



	les modalités d'affectation de stage	la diversité des lieux de stage
DEME 1ère année	<u>1,85</u>	<u>2,95</u>
DETISF 1ère année	<u>4,00</u>	3,65
DEASS 1ère année	<u>2,23</u>	3,65
DEASS 2ème année	2,93	3,52
DEES 1ère année	<u>2,06</u>	3,55
DEES 2ème année	<u>2,22</u>	<u>4,00</u>
DEEJE 1ère année	<u>4,07</u>	3,00
DEEJE 2ème année	<u>4,34</u>	<u>2,90</u>
DEETS 1ère année	3,20	3,60
DEETS 2ème année	<u>3,82</u>	3,64

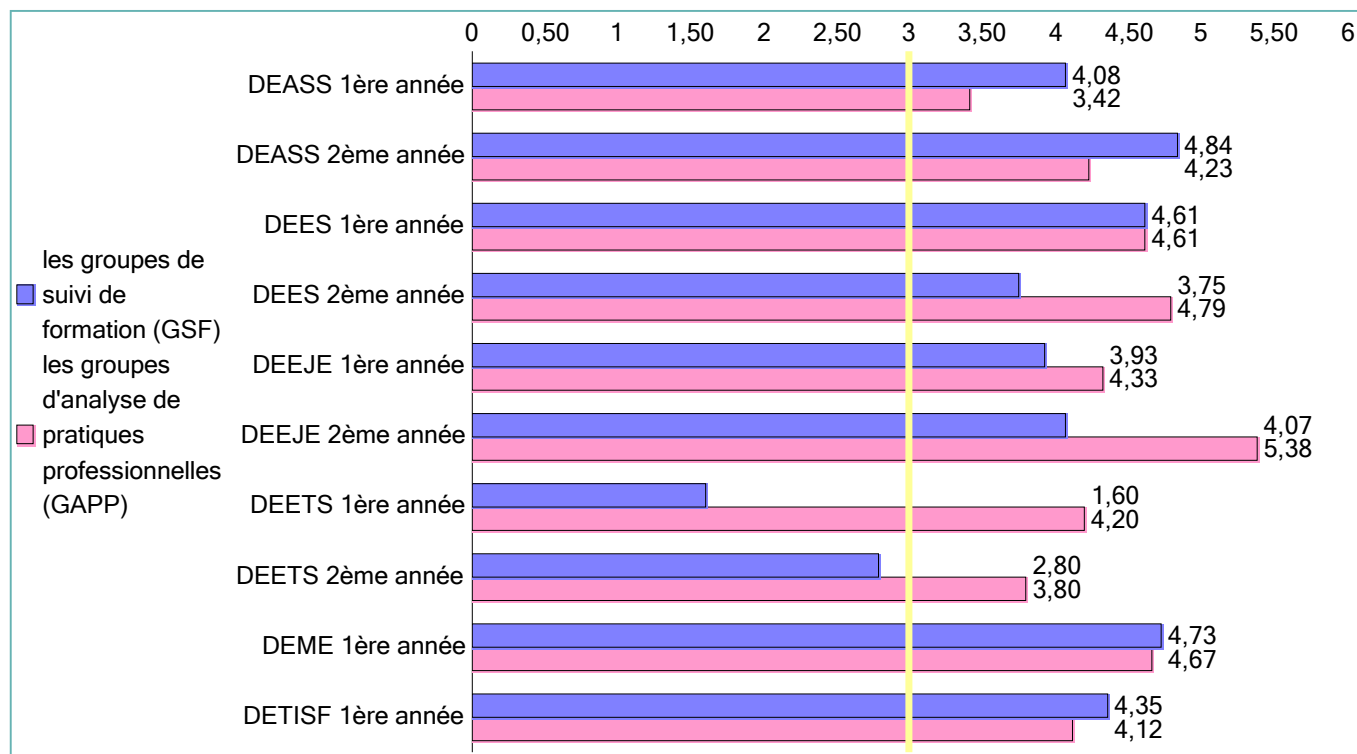
valeurs en bleu : significativement supérieures à la moyenne / valeurs en rose : significativement inférieures à la moyenne.

◆ Des modalités d'affectations de stage encore problématiques sur certaines promotions

◆ Des lieux de stage peu diversifiés sur certaines filières

Les GSF, GAPP

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des promotions.



◆ Des groupes de suivi de formation très appréciés sauf pour la filière ETS

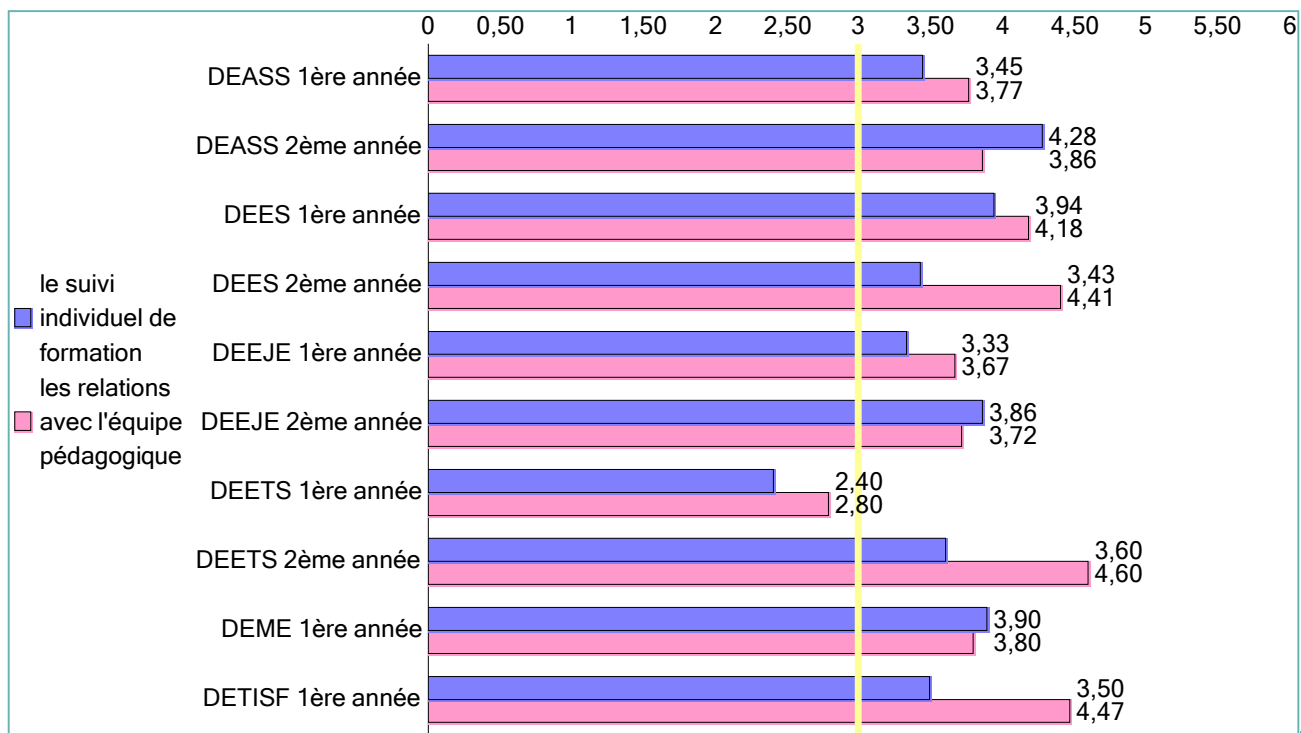
◆ Les groupes d'analyse de pratique professionnelle donne satisfaction surtout pour les EJE et les 2ème année.

valeurs en bleu : significativement supérieures à la moyenne / valeurs en rose : significativement inférieures à la moyenne.

	les groupes de suivi de formation (GSF)	les groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP)
DEASS 1ère année	4,08	3,42
DEASS 2ème année	4,84	4,23
DEES 1ère année	4,61	4,61
DEES 2ème année	3,75	4,79
DEEJE 1ère année	3,93	4,33
DEEJE 2ème année	4,07	5,38
DEETS 1ère année	1,60	4,20
DEETS 2ème année	2,80	3,80
DEME 1ère année	4,73	4,67
DETISF 1ère année	4,35	4,12

Le suivi individuel, les relations avec l'équipe pédagogique

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des promotions



	le suivi individuel de formation	les relations avec l'équipe pédagogique
DEASS 1ère année	3,45	3,77
DEASS 2ème année	<u>4,28</u>	3,86
DEES 1ère année	3,94	4,18
DEES 2ème année	3,43	<u>4,41</u>
DEEJE 1ère année	3,33	3,67
DEEJE 2ème année	3,86	3,72
DEETS 1ère année	<u>2,40</u>	<u>2,80</u>
DEETS 2ème année	3,60	4,60
DEME 1ère année	3,90	3,80
DETISF 1ère année	3,50	<u>4,47</u>

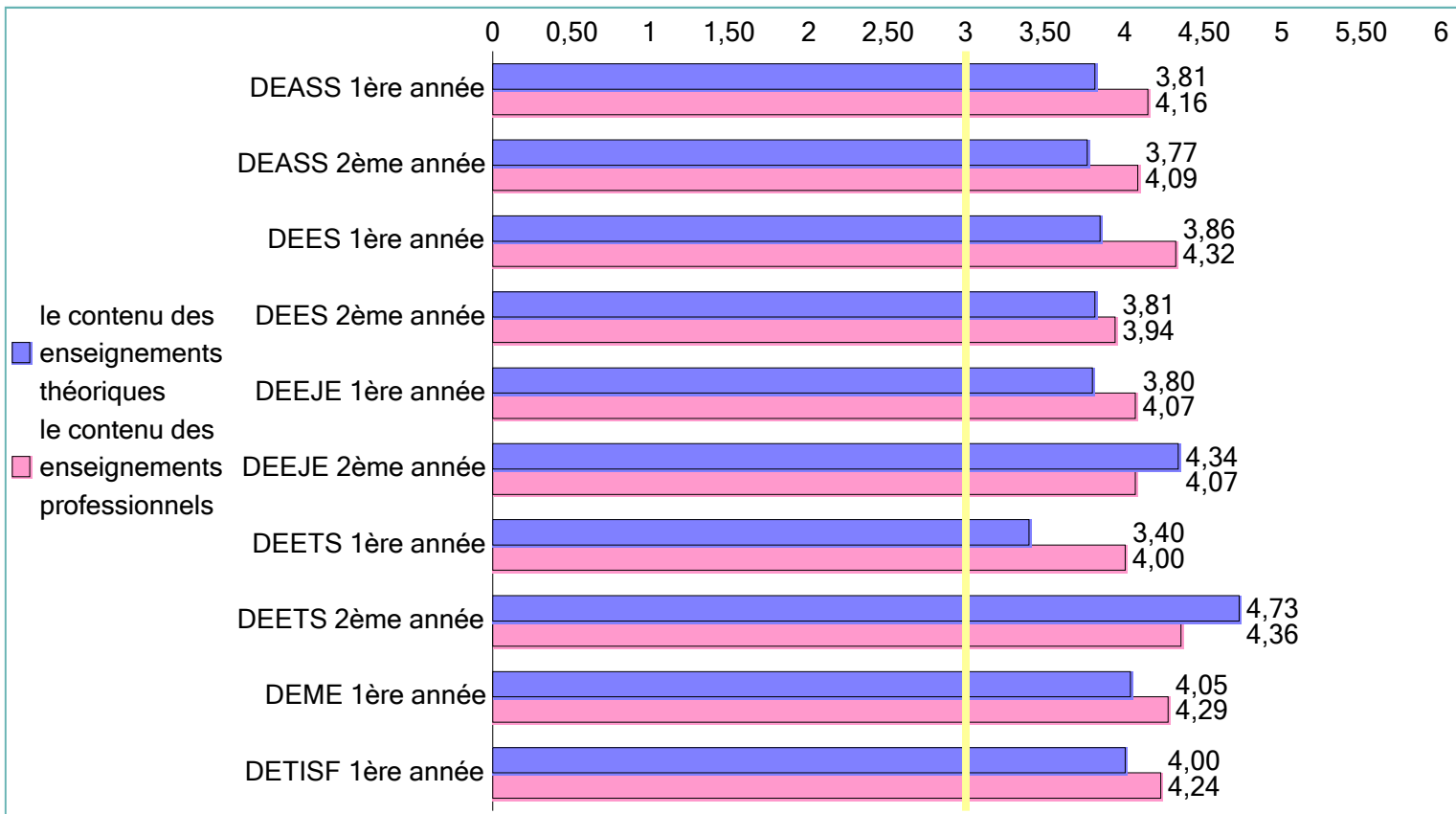
valeurs en bleu : significativement supérieures à la moyenne / valeurs en rose : significativement inférieures à la moyenne.

◆ **Un accompagnement et des relations avec l'équipe pédagogique très satisfaisantes.**

◆ **Un bémol avec les ETS 1ère année**

La formation

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des promotions.

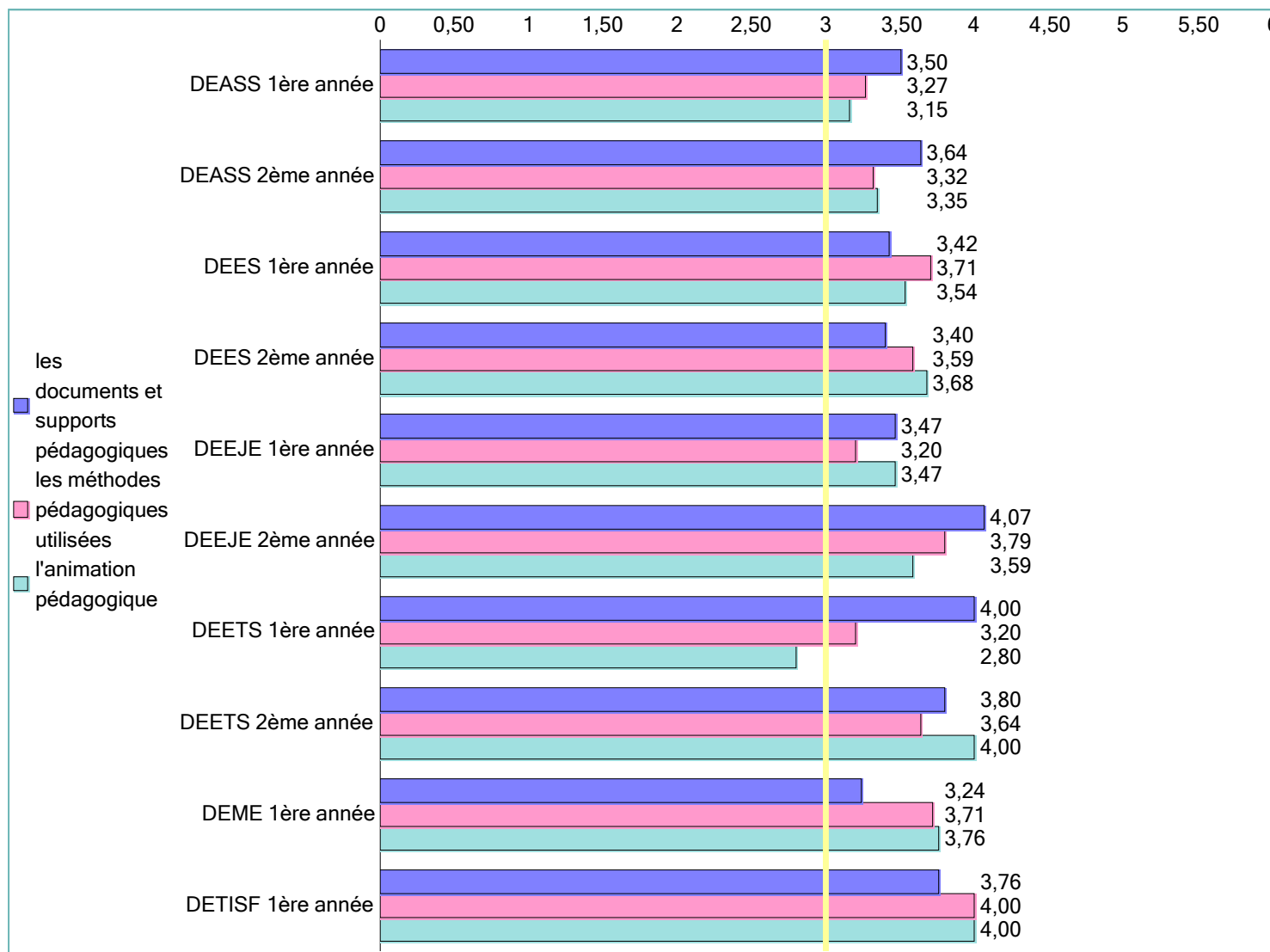


◆ **Comme constaté à chaque enquête de satisfaction, les contenus des enseignements sont globalement satisfaisants**

Il n'y a pas de différences significatives entre les promotions.

La formation (suite)

Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des promotions.



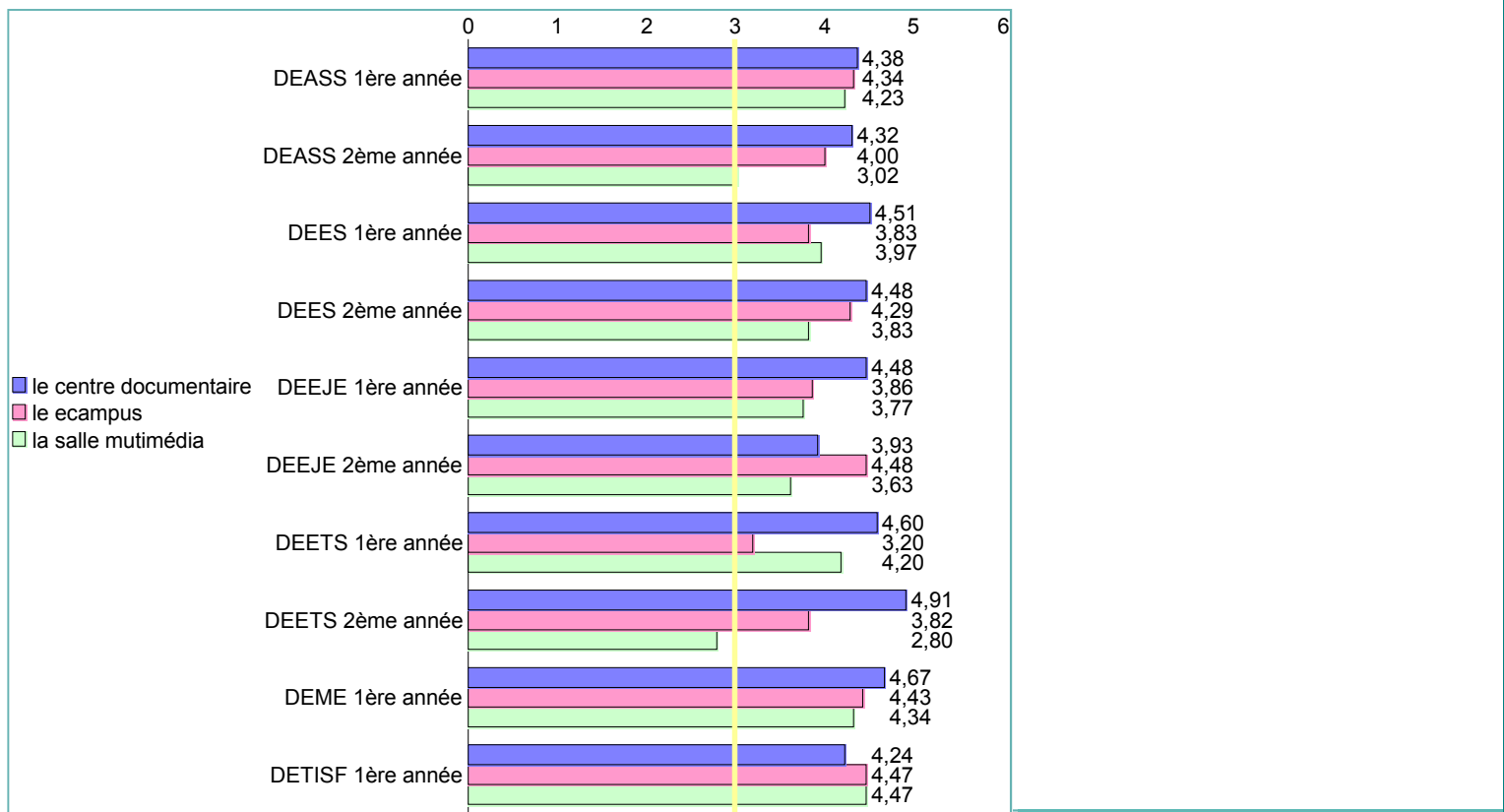
◆ **Les méthodes pédagogiques sont appréciées même si une marge de progression reste possible**

◆ **L'animation pédagogique est globalement satisfaisante mais juste au dessus de la moyenne (DEASS) voire en dessous (DEETS 1ère année) sur certaines promotions**

Il n'y a pas de différences significatives entre les promotions.

Le centre documentaire, le e campus et la salle multimédia

Le graphique ci-dessus présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières.



valeurs en bleu : significativement supérieures à la moyenne / valeurs en rose : significativement inférieures à la moyenne.

	le centre documentaire	le e campus	la salle mutimédia
DEASS 1ère année	4,38	4,34	4,23
DEASS 2ème année	4,32	4,00	3,02
DEES 1ère année	4,51	3,83	3,97
DEES 2ème année	4,48	4,29	3,83
DEEJE 1ère année	4,48	3,86	3,77
DEEJE 2ème année	3,93	4,48	3,63
DEETS 1ère année	4,60	3,20	4,20
DEETS 2ème année	4,91	3,82	2,80
DEME 1ère année	4,67	4,43	4,34
DETISF 1ère année	4,24	4,47	4,47

◆ Des services appréciés, voire très appréciés

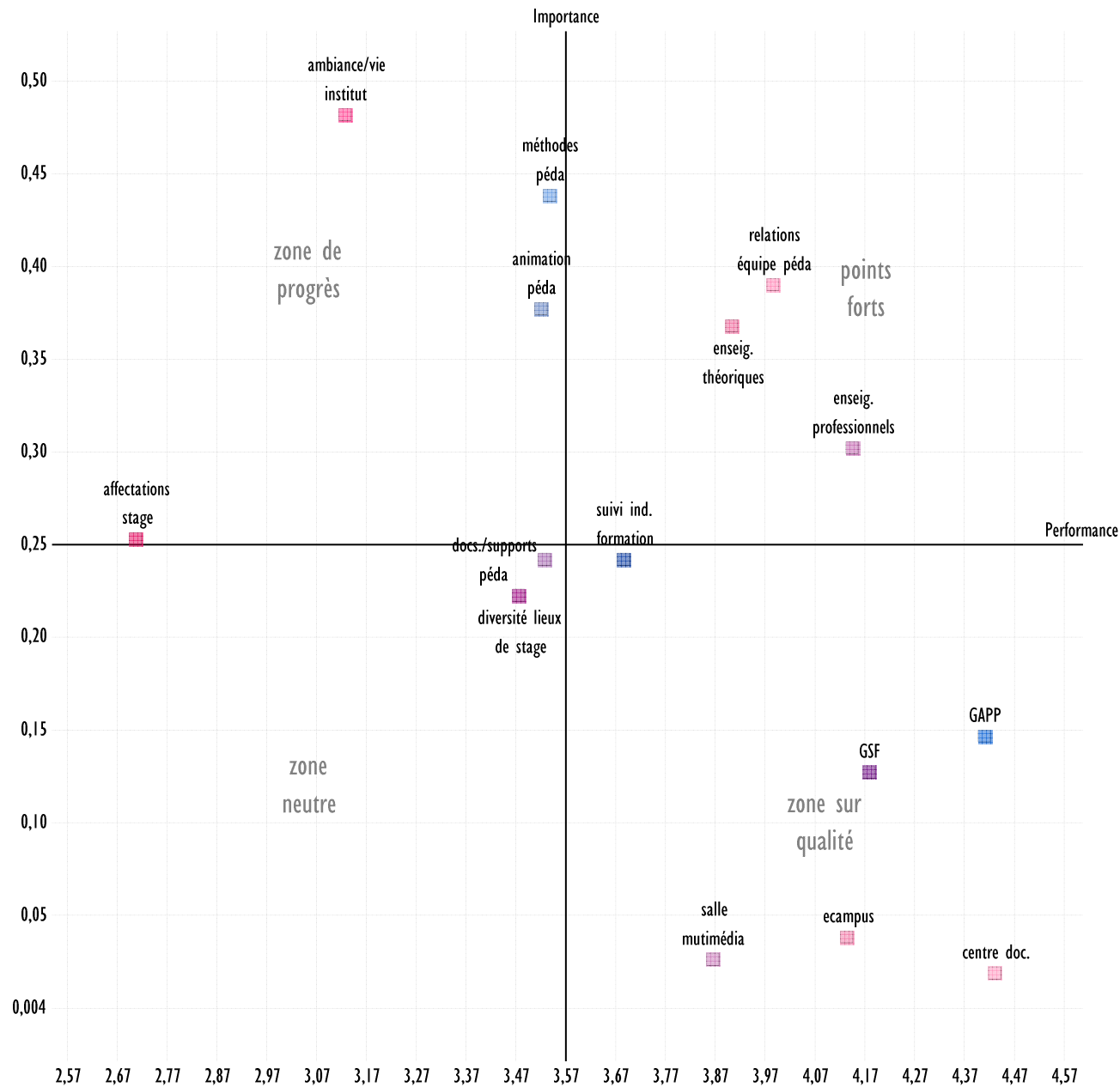
◆ Une satisfaction plus en demie teinte sur le e campus pour les ETS 1ère année et la salle multimédia pour les AS et ETS 2ème année.

Les points forts.....les points d'amélioration.....

La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.



◆ Les axes d'amélioration prioritaires devraient porter sur les affectations de stage et la vie de l'institut en général ; ainsi que dans une moindre mesure) les méthodes et l'animation pédagogique

◆ Les points forts restent le contenu des enseignements théoriques et professionnels ainsi que les relations avec l'équipe pédagogique

Conclusion : les points d'amélioration

Nous retrouvons de façon récurrente **des points de crispation qui doivent nous interroger** :

- ◆ **Des modalités d'affectation de stage toujours problématiques sur certaines promotions**
- ◆ **Des problèmes d'organisation et de communication encore** une fois pointés comme la principale critique adressée à l'IRTS.
- ◆ **Une animation pédagogique pas très satisfaisante sur certaines promotions** (DEASS et surtout DEETS 1ère année)
- ◆ **Une insatisfaction sur plusieurs points** (suivi individuel de formation, relations avec l'équipe pédagogique, animation pédagogique, le e campus et la salle multimédia) sur la filière ETS et notamment les **ETS 1ère année**
- ◆ Une ambiance générale concernant la vie de l'institut peu satisfaisante

Conclusion : les points forts

Nos points forts demeurent :

- ◆ **Une satisfaction globale assez élevée. A noter un niveau de satisfaction globalement en hausse sur la filière DEASS**
- ◆ **Des contenus pédagogiques appréciés** que ce soit pour les enseignements théoriques ou les enseignements professionnels.
- ◆ **Un suivi pédagogique performant** : les groupes d'analyse de pratiques professionnelles satisfaisants ; des formateurs disponibles à l'écoute ; un bon suivi individuel et de bonnes relations avec l'équipe pédagogique.
- ◆ **Des supports et méthodes pédagogiques satisfaisants**
- ◆ **Un centre documentaire et une plateforme e campus performants**