

**irts**

Institut Régional  
du Travail Social  
Nouvelle-Aquitaine



# ***RAPPORT ENQUETE DE SATISFACTION***

## ***FORMATIONS INITIALES 2017***

**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 régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants et stagiaires qui ont suivi une formation au sein de l'institut.

## ◇ Les objectifs de l'enquête :

Mesurer le niveau de satisfaction des étudiants et stagiaires sur : la formation dispensée, l'alternance, la mobilité internationale, le suivi pédagogique et la préparation aux certifications.

## ◇ La population enquêtée :

L'enquête a été diffusée auprès des étudiants et stagiaires sortis de formation en 2017 sur les filières : Assistant de Service Social (DEASS), Educateur Spécialisé (DEES), Educateur de Jeunes Enfants (DEEJE), Conseiller en Economie Sociale et Familiale (DECESF), Moniteur Educateur (DEME) et Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF). Il n'y avait pas d'étudiants et stagiaires sur la filière Educateur Technique Spécialisé.

## ◇ Le questionnaire :

Il se présentait en 6 parties : situation personnelle et statut durant la formation, satisfaction globale, satisfaction sur la formation, satisfaction sur l'alternance, satisfaction sur le suivi pédagogique et satisfaction sur la préparation aux certifications.

## ◇ Les modalités de diffusion :

Le questionnaire a été diffusé par mailing auprès de 312 personnes et sous format papier pour les étudiants et stagiaires n'ayant pas d'adresse mail ou dont l'adresse mail était erronée. 196 personnes ont répondu, pour un **taux de réponse de 63%**.

## ◇ Traitement des résultats :

1 observation a été supprimée car il n'y avait aucune réponse.

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 filières.

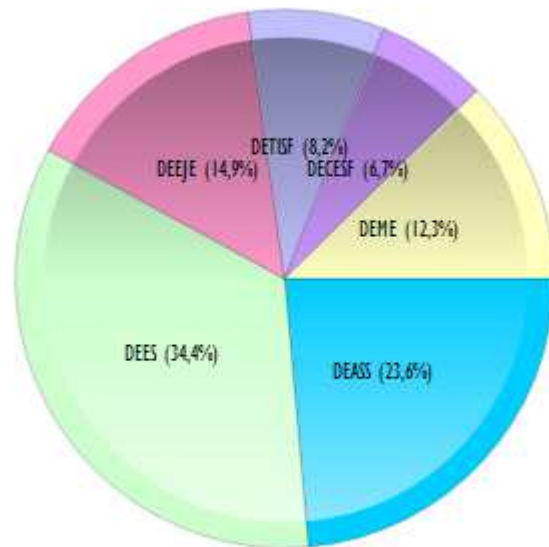
Lorsqu'une relation est statistiquement très significative, le tableau de moyennes est présenté afin d'identifier les valeurs les plus fortement contributives (à nuancer car les effectifs sont faibles sur certaines filières).

Nous ferons à certains moments référence aux résultats obtenus lors de la précédente enquête (2015), mais cette dernière ne concernait pas les mêmes filières (DEASS, DEES, DEETS, DEEJE et DECESF) ; l'objectif était de mesurer la satisfaction suite à la mise en place des ECTS et les questions ne sont donc pas toutes identiques.

# Profil des répondants

## Répartition par filière

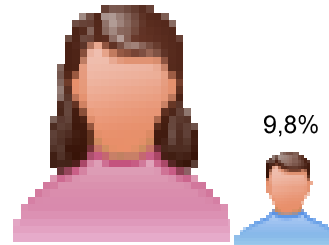
Taux de réponse : 100,0%



- 1 personne a arrêté sa formation (DECESF)  
 7 ont suspendu :
- 3 sur la filière DEASS
  - 1 sur la filière DECESF
  - 1 sur la filière DEES
  - 1 sur la filière DEEJE
  - 1 sur la filière DETISF

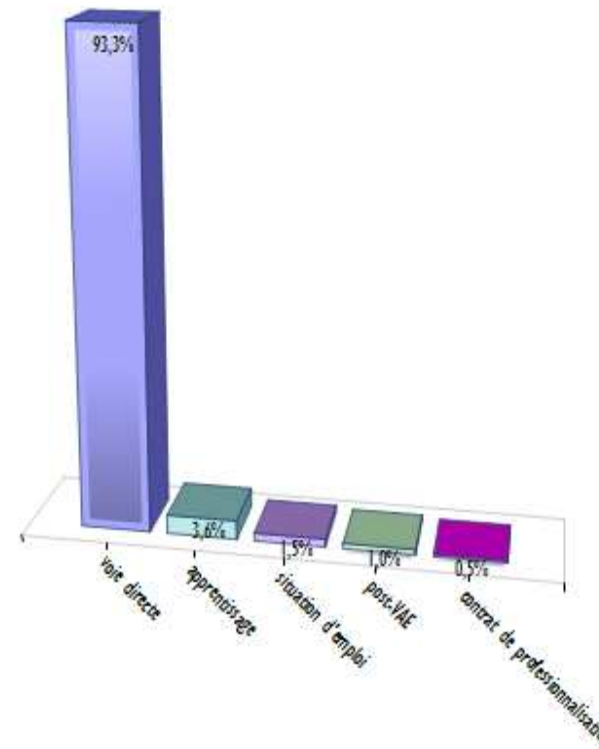
Les raisons évoquées sont des problèmes de santé (3 personnes), un besoin de travailler sur soi (1 personne), un retard dans les écrits (1 personne) et des raisons personnelles (1 personne).

90,2%



## Statut durant la formation

Taux de réponse : 100,0%



**90,2% des répondants sont des femmes.**

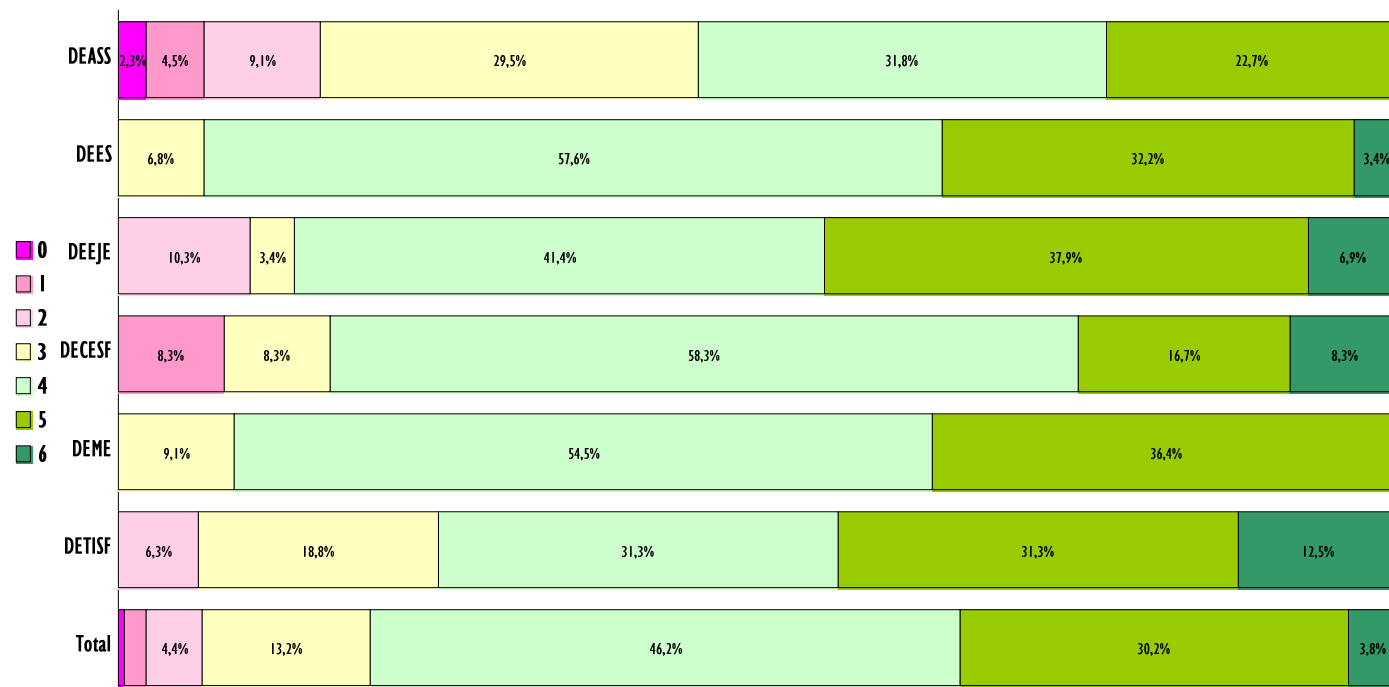
**80,7% ont moins de 30 ans.**

**93,2% ont un niveau BAC/DAEU .**

**33,2% ont un niveau égal ou supérieur à BAC +3.**

# Satisfaction globale sur la formation

Effectif : 195 — les répondants étaient invités à donner une note allant de 0 : pas du tout satisfait à 6 : tout à fait satisfait.



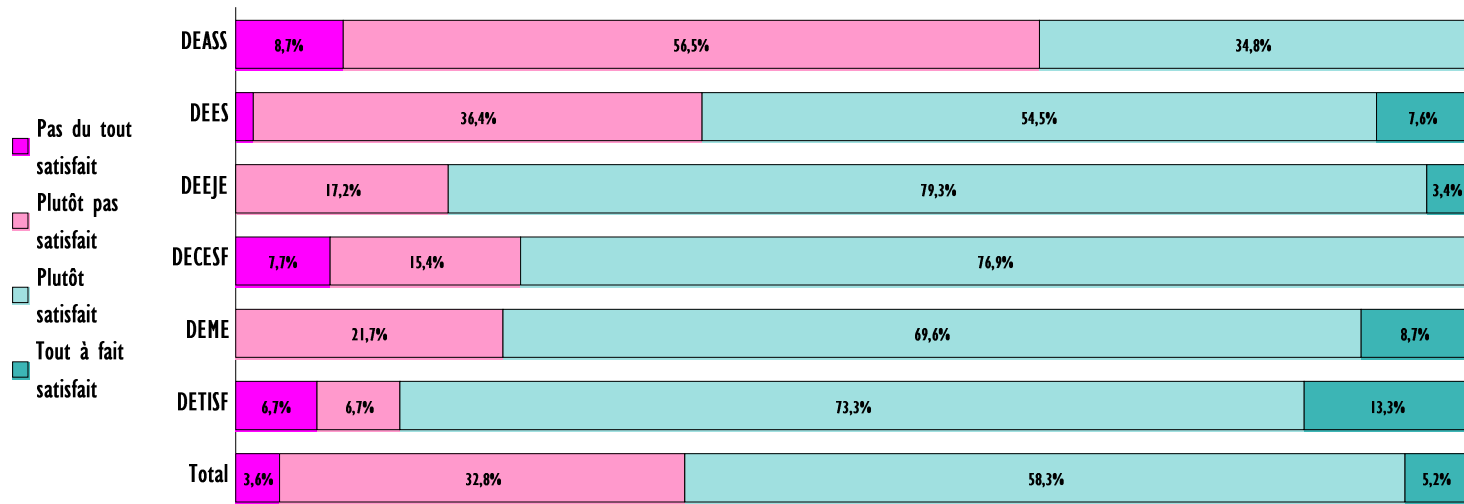
**Hausse de la satisfaction globale : 80,2% donnent une note entre 4 et 6**  
(62,2% sur la précédente enquête).

**Trois raisons contribuent à ce résultat :**

- ◆ **niveau de satisfaction élevé sur les filières DEME et DETISF** (non enquêtées en 2015).
- ◆ **légère hausse de la satisfaction sur la filière DEASS : 54,6%** (40,2% sur la précédente enquête).
- ◆ **forte hausse sur la filière DEES : 93,2% des personnes attribuent une note entre 4 et 6** (62,4% sur la précédente enquête.)

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

p = 0,001 ; Khi2 = 37,32 ; ddl = 15 (TS)



**63,5% de personnes plutôt ou tout à fait satisfaites** (46,5% sur la précédente enquête).

**Une satisfaction (plutôt ou tout à fait satisfait) en hausse sur les filières :**

- ◆ ES, passant de 44,2% à 62,1%
- ◆ EJE, passant de 70% à 82,7%
- ◆ AS, passant de 21,7% à 34,8%

**Seule la filière CESF enregistre une baisse, 90,9% en 2015, 76,9% cette année.**

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
DEASS	4	26	16	0
DEES	1	24	36	5
DEEJE	0	5	23	1
DECESF	1	2	10	0
DEME	0	5	16	2
DETISF	1	1	11	2
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>63</b>	<b>112</b>	<b>10</b>

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

p = 0,001 ; Khi2 = 37,32 ; ddl = 15 (TS)

# Commentaire d'appréciation général

Taux de réponse : **28,2%**

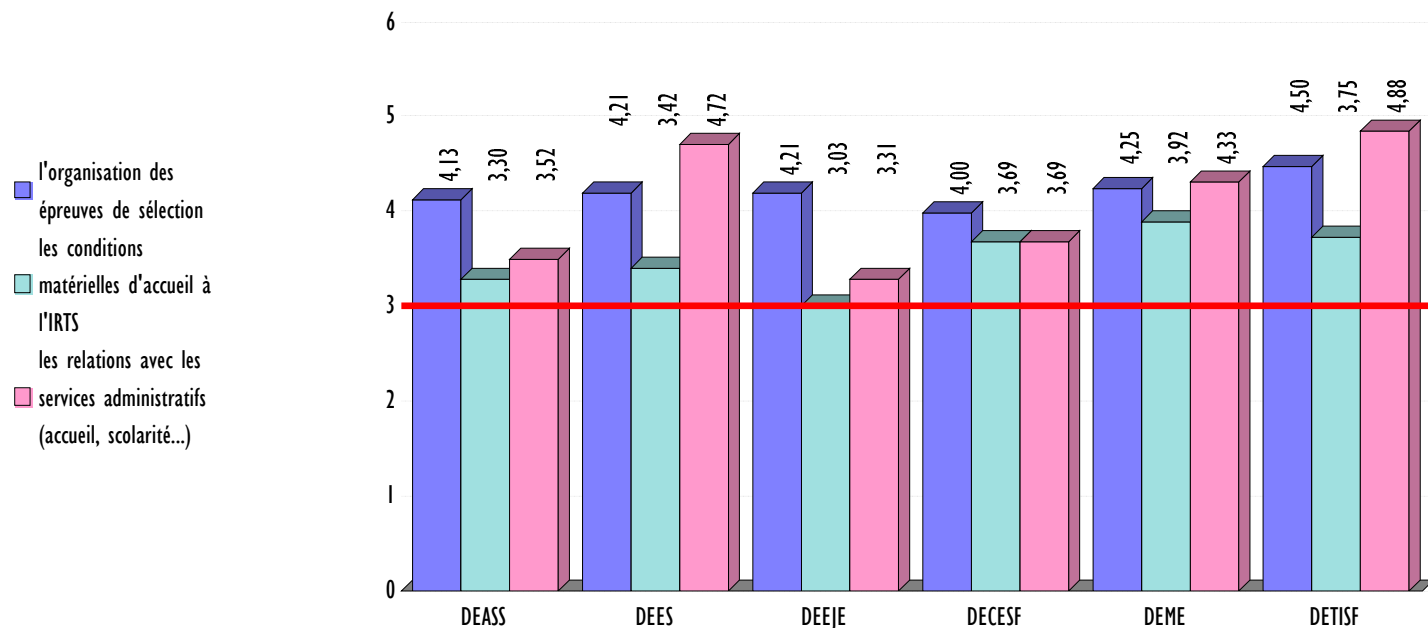
	% obs.
problèmes d'organisation (absences, problèmes d'emploi du temps...)	58,2%
problèmes de communication (manque d'informations, incohérence dans les informations données)	23,6%
enseignements et formation de qualité	20,0%
bon suivi des étudiants, équipe à l'écoute, bienveillante	18,2%
intervenants de qualité	16,4%
manque de considération envers les étudiants, manque de bienveillance voire mise en difficulté volontaire (pour une personne)	10,9%
problèmes sur les affectations de stage (génère des tensions)	9,1%
inégalité de traitement entre les groupes, les promotions, dans le suivi	9,1%
établissement peu chaleureux, fuites d'eau, pas de vie associative	9,1%
redondance dans les cours	7,3%
certains intervenants incompetents, peu impliqués, peu pédagogues	7,3%
certains enseignements sont "légers", d'autres sont à réactualiser	5,5%
trop peu de moyens informatiques, de prises électriques dans les salles	3,6%
suivi des étudiants insatisfaisant, manque de soutien	3,6%
trop de pression de la part des formateurs permanents	3,6%
peu de communication entre les filières	1,8%
souhait d'avoir plus de cours inter filières	1,8%
les stages apportent beaucoup	1,8%
peu d'attention portée aux apprentis	1,8%
formation trop intense	1,8%
environnement de travail agréable (self, centre doc, extérieur)	1,8%
GAPPI peu constructifs et inintéressants	1,8%
sentiment que l'on est libre d'être le professionnel que l'on souhaite	1,8%
peu de cours sur le campus alors que les intervenants s'engagent à le faire	1,8%

***Une formation et des enseignements de qualité ....***

***mais des problèmes d'organisation et de communication récurrents.***

# Sélections, conditions matérielles, services administratifs

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



**Satisfaction élevée sur l'organisation des épreuves de sélection.**

**Différence significative entre les filières sur l'item « relation avec les services administratifs » :**

◆ **des notes supérieures à la moyenne pour ES et TISF ;**

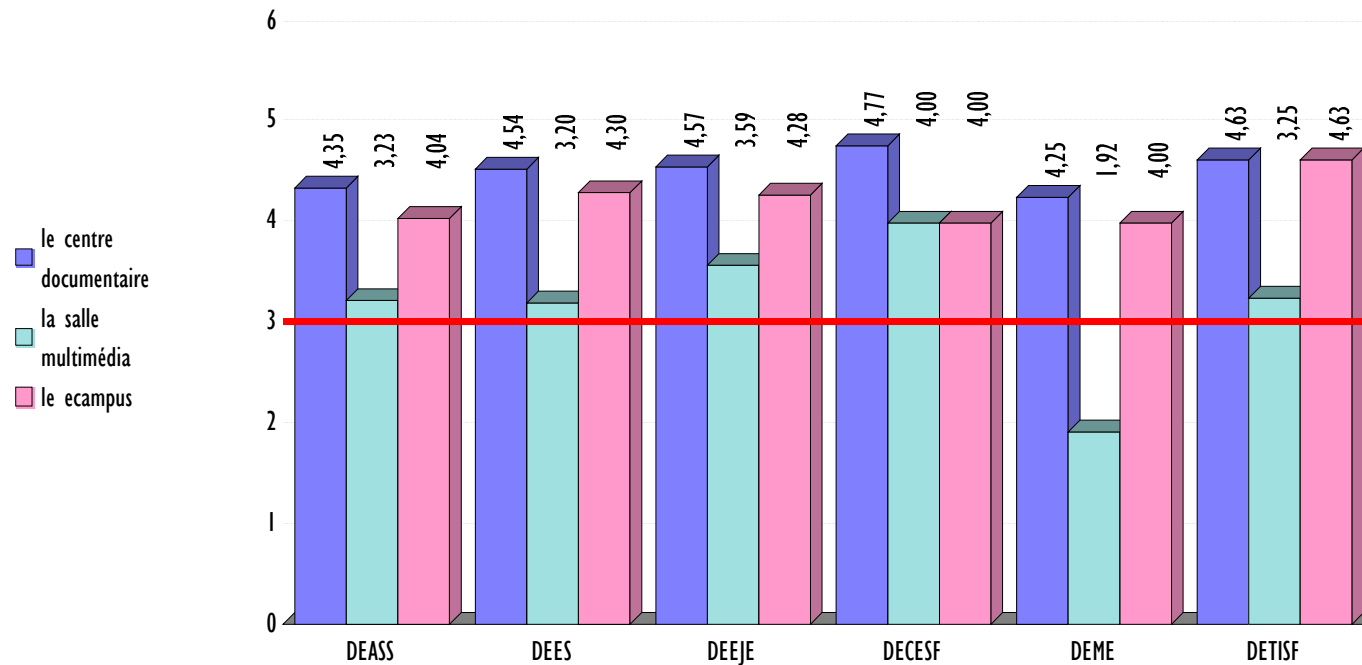
◆ **des notes inférieures à la moyenne pour AS et EJE.**

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

	l'organisation des épreuves de sélection	les conditions matérielles d'accueil à l'IRTS	les relations avec les services administratifs (accueil, scolarité...)
DEASS	4,13	3,30	3,52
DEES	4,21	3,42	4,72
DEEJE	4,21	3,03	3,31
DECESF	4,00	3,69	3,69
DEME	4,25	3,92	4,33
DETISF	4,50	3,75	4,88
<b>Total</b>	<b>4,21</b>	<b>3,44</b>	<b>4,12</b>

# Centre doc, salle multimédia et ecampus

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



**Le centre documentaire et le ecampus toujours très appréciés par les utilisateurs.**

**Des avis plus différenciés en fonction de la filière pour la salle multimédia (satisfaction très basse pour les ME).**

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

	le centre documentaire	la salle multimédia	le ecampus
DEASS	4,35	3,23	4,04
DEES	4,54	3,20	4,30
DEEJE	4,57	3,59	4,28
DECESF	4,77	4,00	4,00
DEME	4,25	1,92	4,00
DETISF	4,63	3,25	4,63
<b>Total</b>	<b>4,48</b>	<b>3,16</b>	<b>4,21</b>

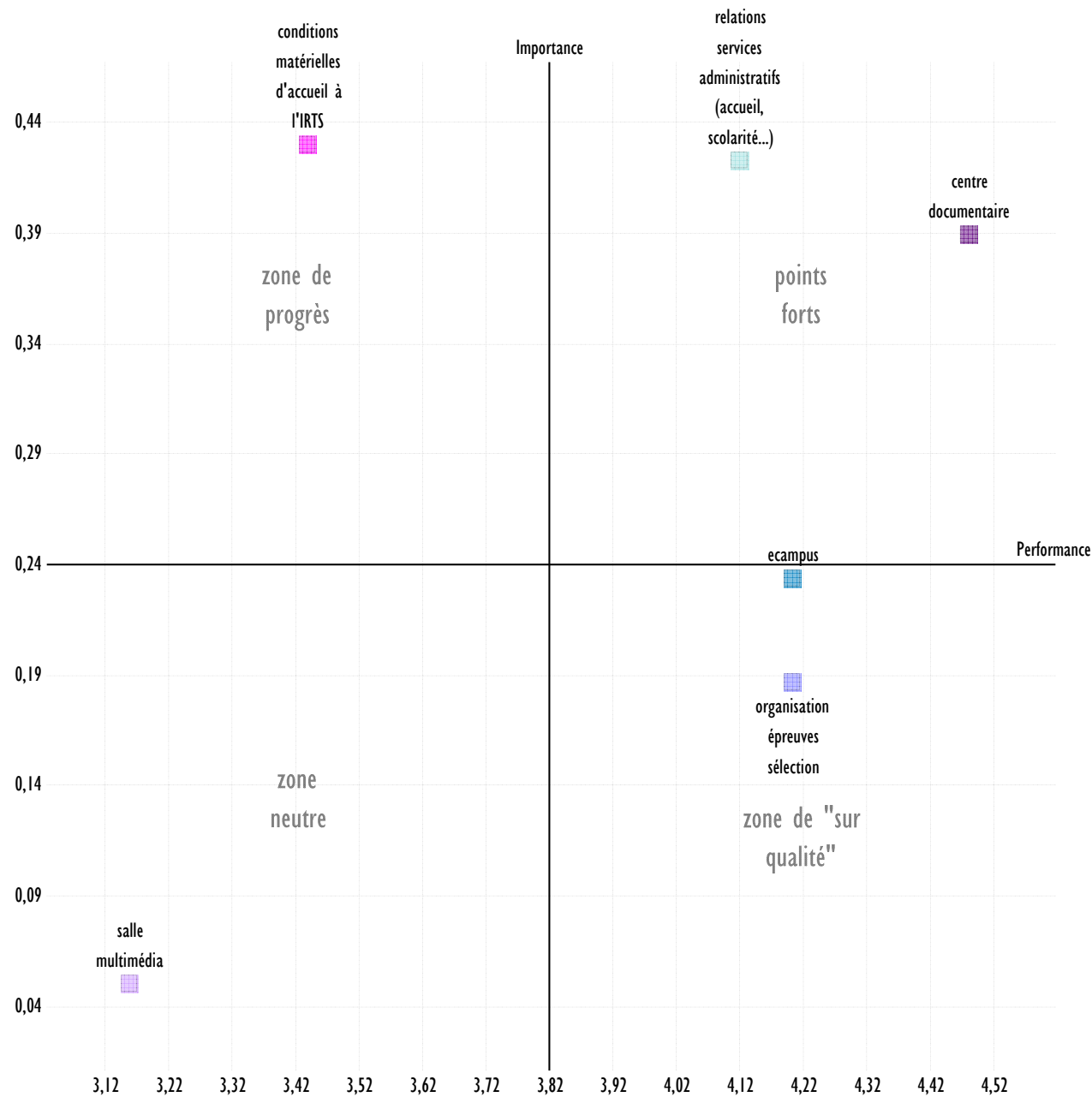


# Les points forts .....les points d'amélioration.....

La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.



## Les points forts :

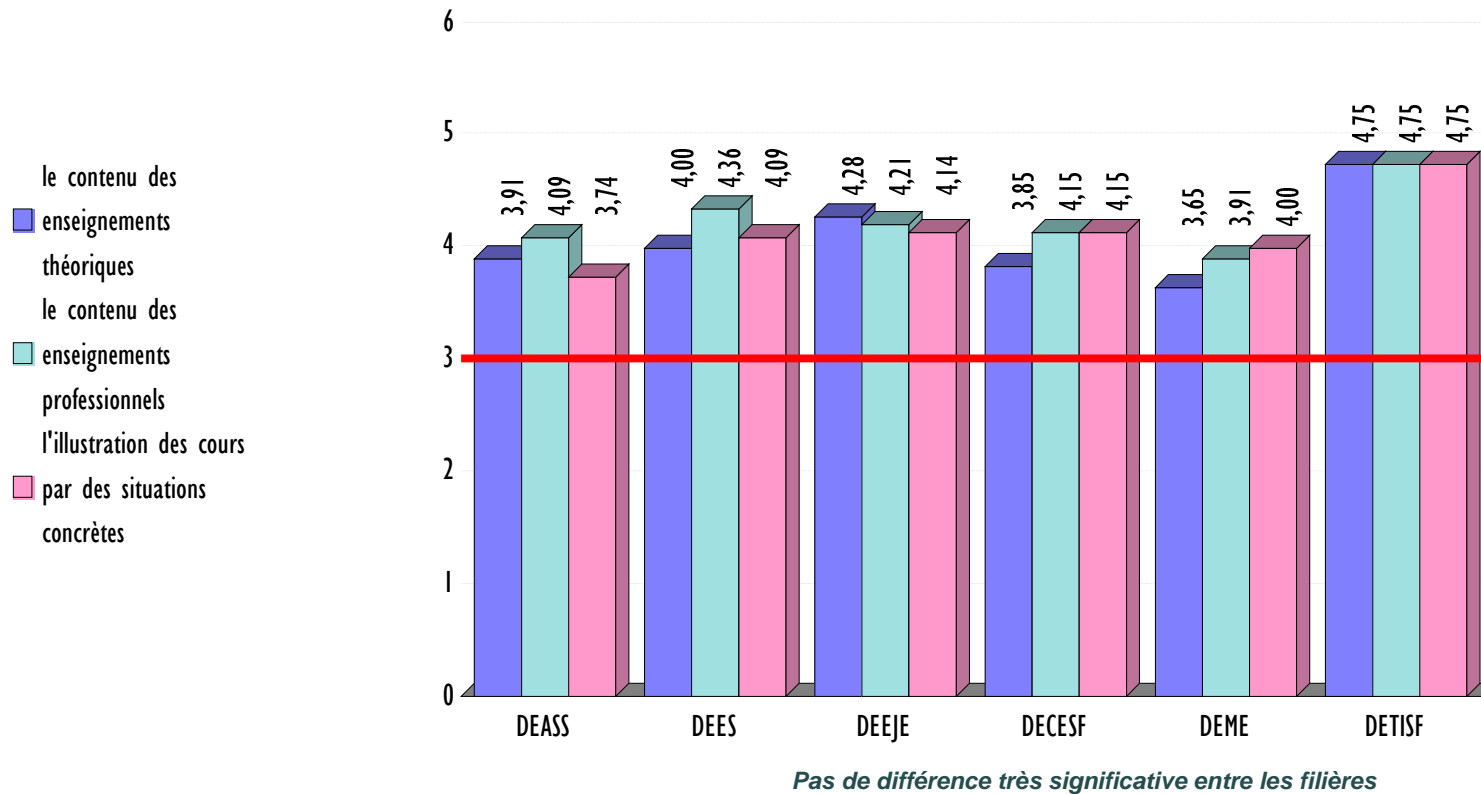
- ◆ le centre documentaire,
- ◆ les relations avec les services administratifs.

## Les points d'amélioration :

- ◆ les conditions matérielles d'accueil à l'IRTS (satisfaction peu élevée et forte corrélation avec la satisfaction globale).
- ◆ La salle multimédia (satisfaction faible mais corrélation avec la satisfaction globale est quasi nulle).

# La formation

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

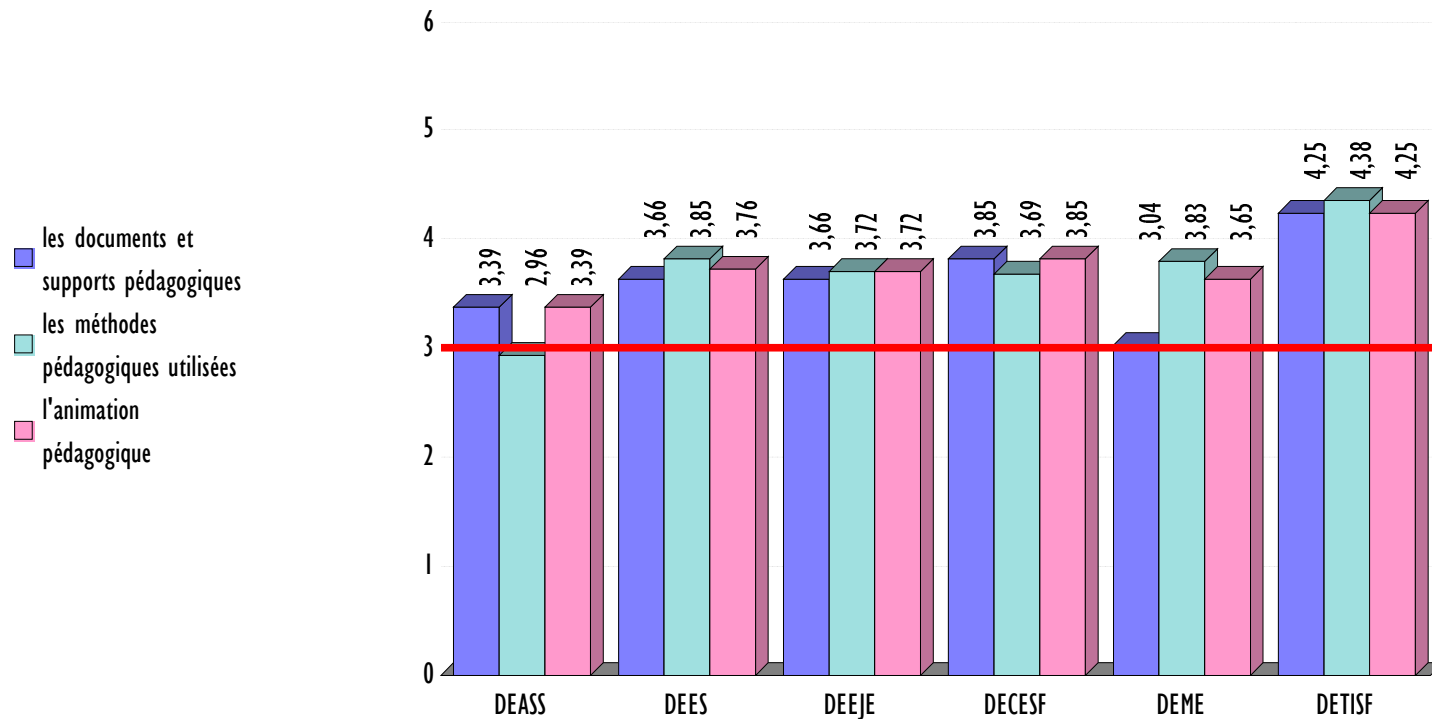


**Le contenu des enseignements théoriques et professionnels, l'illustration des cours par des situations concrètes donnent globalement satisfaction avec des notes moyennes entre 3,65 et 4,75/6.**

**A noter des moyennes plus élevées sur la filière TISF.**

# La formation (suite)

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



**Une satisfaction toujours plus élevée sur la filière TISF.**

**Une différence très significative selon la filière sur les méthodes pédagogiques utilisées :**

- ◆ **supérieures à la moyenne pour les TISF,**
- ◆ **inférieure à la moyenne pour les AS (c'était déjà le cas lors de la précédente enquête).**

	les documents et supports pédagogiques	les méthodes pédagogiques utilisées	l'animation pédagogique
DEASS	3,39	<u>2,96</u>	3,39
DEES	3,66	3,85	3,76
DEEJE	3,66	3,72	3,72
DECESF	3,85	3,69	3,85
DEME	3,04	3,83	3,65
DETISF	<u>4,25</u>	<u>4,38</u>	4,25
<b>Total</b>	<b>3,58</b>	<b>3,65</b>	<b>3,70</b>

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

# Commentaire sur la formation

Taux de réponse : **21,5%**

	% obs.
certaines thématiques sont trop peu abordées	23,8%
trop peu d'illustration de cours par des situations cliniques	14,3%
contenus de cours intéressants	9,5%
cours effectués par des professionnels de terrain intéressants	7,1%
matériels obsolètes en salle multimédia	7,1%
grande disparité dans la qualité des intervenants	7,1%
favoriser les petits groupes	4,8%
certaines cours arrivent tardivement	4,8%
certaines interventions redondantes	4,8%
enseignements riches et variés	4,8%

## Thématiques citées 1 fois :

**l'alternance** : formatrice, permet de faire du lien

**supports de cours** : arrivent tardivement ou pas du tout / souhait de les avoir avant le cours / non adaptés à notre génération

**cours** : peu intéressants en amphi / filières EJE oubliées dans le tronc commun / tronc commun trop généraliste / certains enseignements peu attractifs / manque de lien entre les enseignements d'un même domaine de compétences / trop de théorie en première année

**intervenants** : souhait d'avoir des interventions faites par des personnes accompagnées / équipe pédagogique hors réalité et peu soutenante / certains ne « recadrent » pas quand les étudiants discutent entre eux / certains ne sont pas pédagogues / certains manquent de tact voire de bienveillance / mieux les sélectionner et les briefier / trop peu d'interaction avec les étudiants

**suivi des travaux** : pas de retour / suivis profitables

**organisation et programmation** : mauvaise communication entre les services / souhait d'étaler les certifications / trop de théorie en 1ère année / trop peu de cours en inter filière / répartition nombre d'heures-thématiques peu satisfaisante

**conditions d'accueil** : salles peu isolées, trop peu nombreuses

**globalement** : satisfaisant dans l'ensemble, peut s'améliorer

**Des thématiques de cours trop peu abordées pour 23,8%** (3,7% en 2015).

**L'illustration des cours par des situations concrètes est trop peu pratiquée.**

**En forte baisse cette année : la disparité dans la qualité des intervenants et les interventions redondantes** (14,8% et 24,10% en 2015).

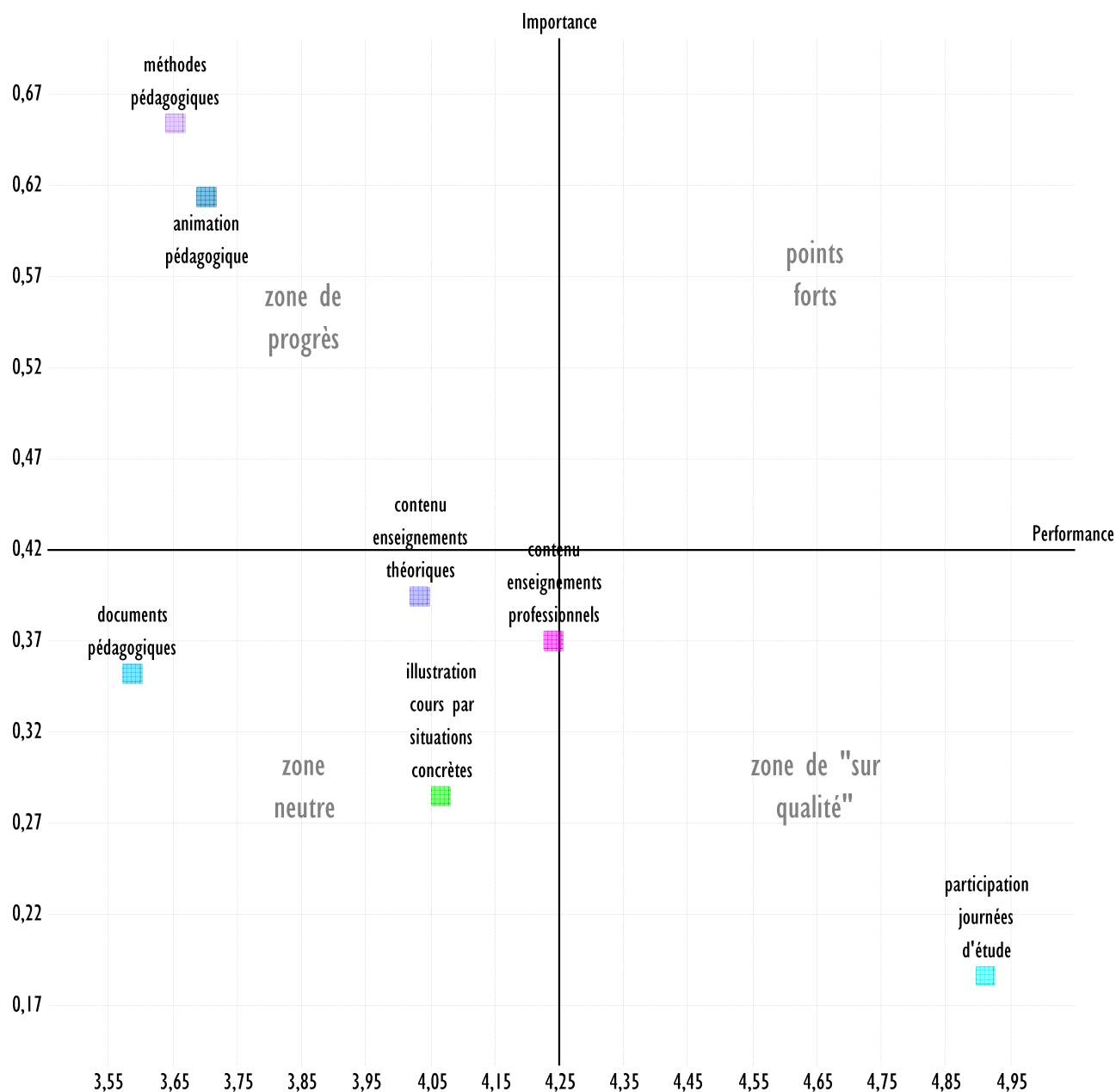
**95,8% des étudiants et stagiaires disent apprécier de pouvoir participer à des journées d'étude.**

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

La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.



**Un point de sur-qualité :**

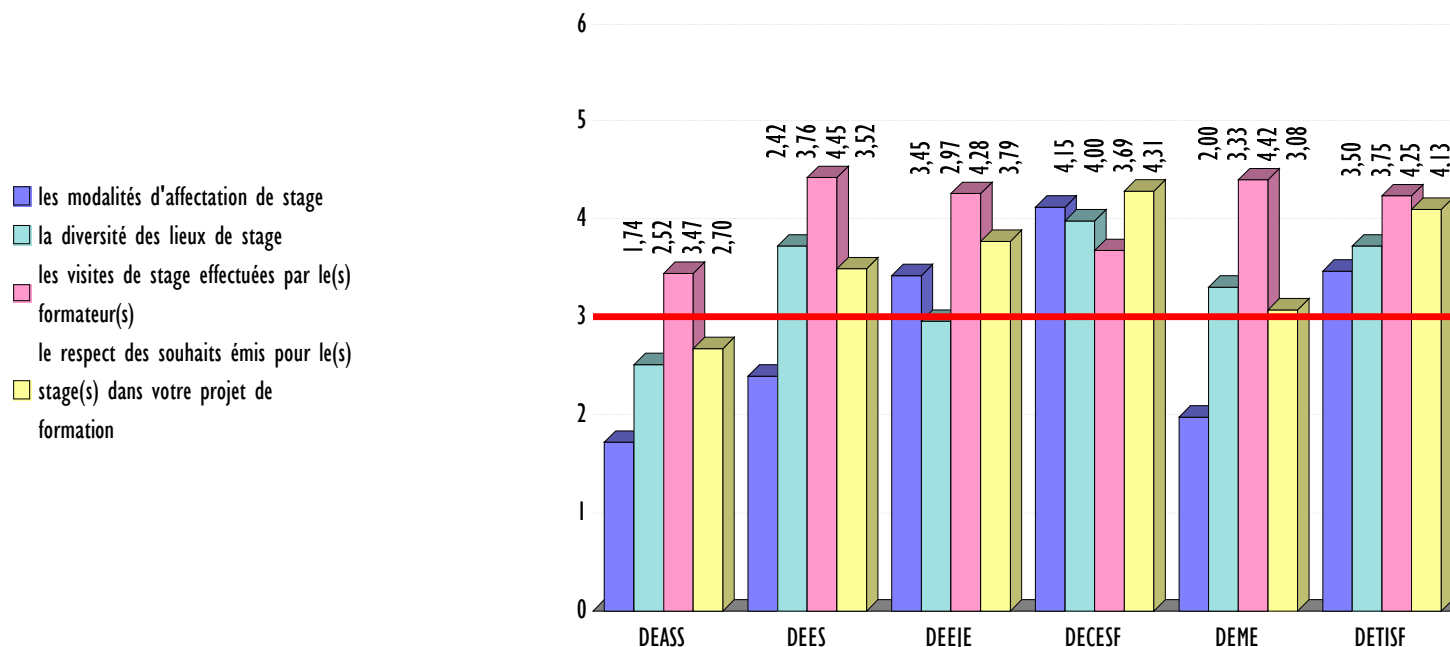
- ◆ la possibilité de participer à des journées d'étude.

**Les actions prioritaires devraient porter sur :**

- ◆ les méthodes pédagogiques
- ◆ l'animation pédagogique (identique aux résultats obtenus sur la précédente enquête).

# L'alternance

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



	les modalités d'affectation de stage	la diversité des lieux de stage	les visites de stage effectuées par le(s) formateur(s)	le respect des souhaits émis pour le(s) stage(s) dans votre projet de formation
DEASS	1,74	2,52	3,47	2,70
DEES	2,42	3,76	4,45	3,52
DEEJE	3,45	2,97	4,28	3,79
DECESF	4,15	4,00	3,69	4,31
DEME	2,00	3,33	4,42	3,08
DETISF	3,50	3,75	4,25	4,13
<b>Total</b>	<b>2,57</b>	<b>3,31</b>	<b>4,12</b>	<b>3,42</b>

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

## Niveau de satisfaction :

◆ **très inférieur à la moyenne sur la filière AS quel que soit l'item exploré** (légère hausse sur les affectations de stages par rapport à 2015).

## Des affectations de stage :

◆ **problématiques pour les filières ES** (mais en légère hausse par rapport à 2015) **et ME.**

◆ **appréciées sur les filières EJE, CESF et TISF.**

## Une diversité des lieux de stage :

◆ **critiquée sur les filières EJE et AS**

◆

◆ **satisfaisante sur les filières ES, TISF et CESF.**

**Des visites de stages toujours de qualité** (comme en 2015).

# Commentaires sur l'alternance

Taux de réponse : **23,1%**

	% obs.
lieux de stages imposés, souhaits des étudiants non respectés	28,9%
difficultés dans les affectations, affectations trop tardives	20,0%
suivi de stage satisfaisant, formateurs disponibles	17,8%
stages faits hors gironde, satisfait d'avoir fait les démarches seul	13,3%
le fait de ne pas pouvoir faire les démarches limite les chances	6,7%
de moins en moins de structures prennent des stagiaires	4,4%
certains lieux de stages sont fermés à certaines filières	4,4%
manque un stage	4,4%
des lieux de stage "problématiques" sont toujours proposés	4,4%
peu ou pas de soutien de la part de l'IRTS lors de difficultés en stage	4,4%
peu d'accompagnement, démarches faites en autonomie	4,4%
satisfait des stages et des affectations	4,4%
les stages montrent la réalité du métier, belle expérience	4,4%
suivi insatisfaisant, manque de soutien	4,4%
renforcer l'accompagnement des étudiants autour de leur parcours de formation	2,2%
compte rendu de visite de stage non rendu	2,2%
certaines filières passent après les autres	2,2%
affectations selon l'humeur du formateur ou ses relations avec les étudiants	2,2%
stages trouvés par moi-même et refus du responsable de formation qui envoie sur une structure déjà pourvue	2,2%
certains étudiants sont mis sur des "lieux compliqués" pour les mettre en difficulté	2,2%
liste des lieux de stages non actualisées	2,2%
lieux de stage peu diversifiés	2,2%
référénts de terrain pas toujours bien formés	2,2%
difficultés de communication entre lieu de stage et IRTS	2,2%
les étudiants ont de fois du mal à se projeter pour leurs divers stages	2,2%
<b>Total</b>	

## Les motifs de mécontentement :

- ◆ **des lieux de stage imposés**  
(en hausse : 14,9% en 2015).
- ◆ **des souhaits non respectés.**
- ◆ **des affectations trop tardives.**

## Les points forts :

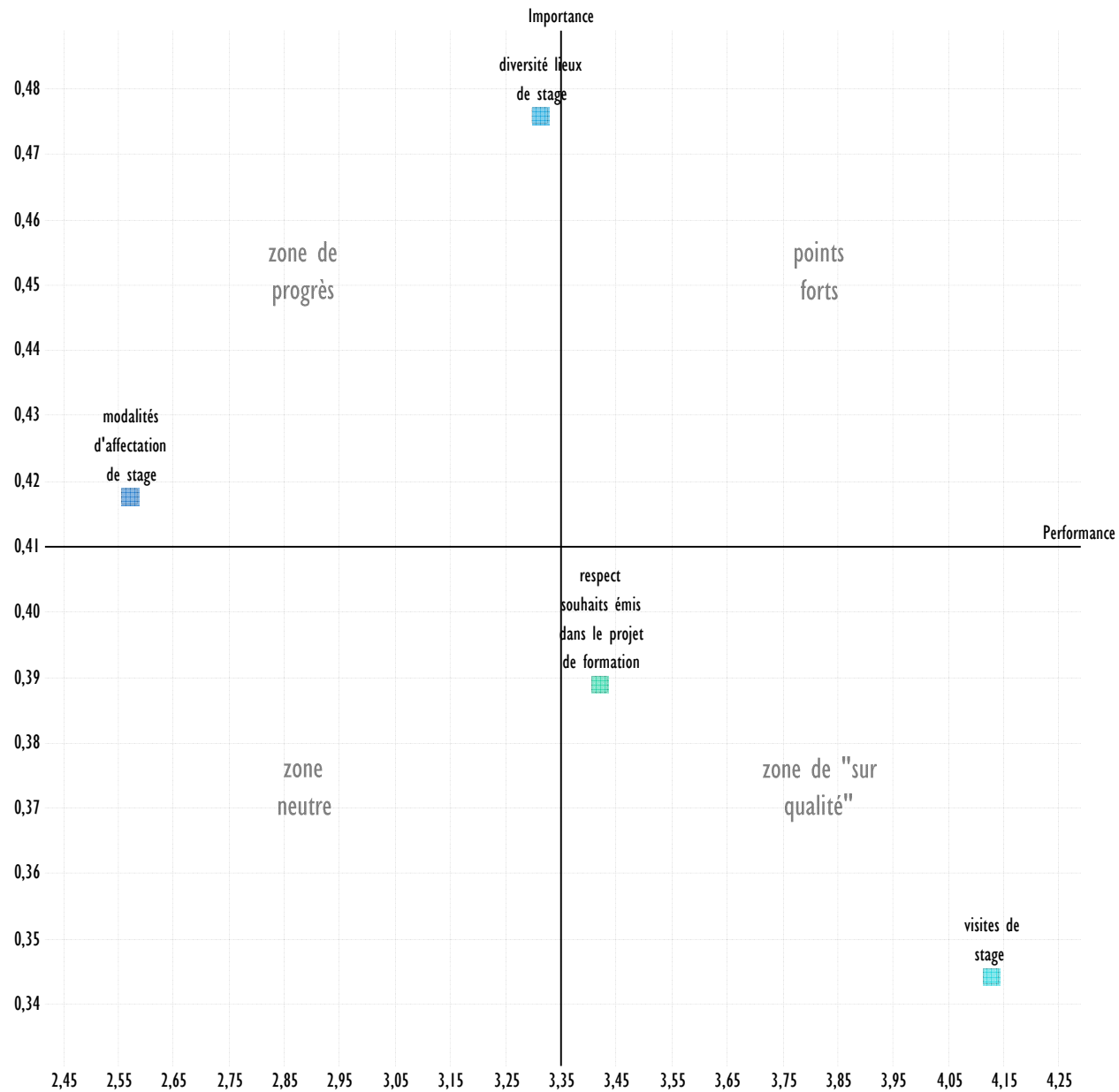
- ◆ **un suivi de stage satisfaisant.**
- ◆ **des formateurs disponibles.**  
(forte hausse : 5% en 2015)

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

La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.



## Les points d'amélioration :

- ◆ les modalités d'affectation de stage
- ◆ la diversité des lieux de stage

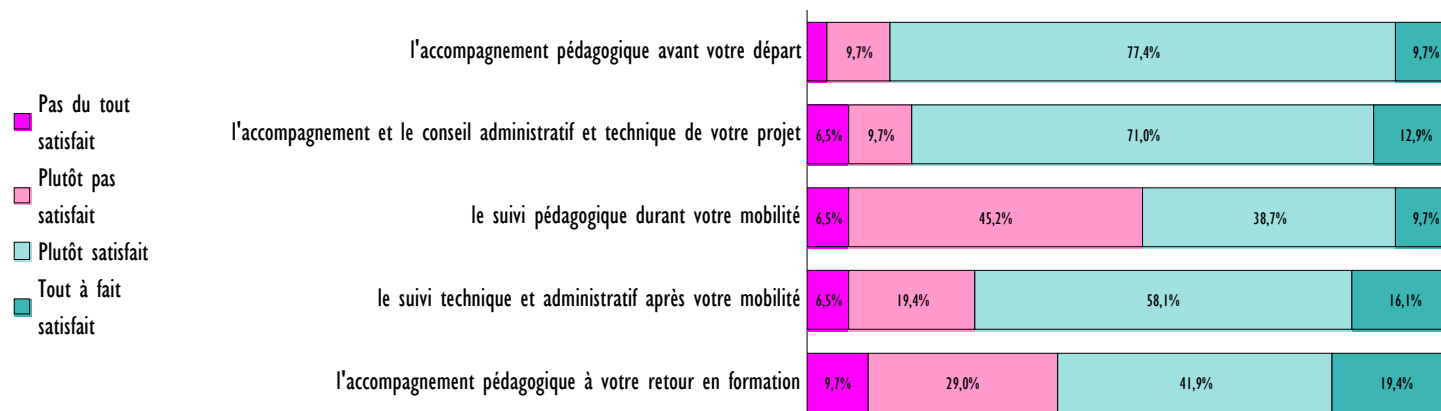
à nuancer en fonction des filières comme vu précédemment.

## Les point forts :

- ◆ les visites de stages



# La mobilité internationale



A noter entre 2015 et cette année une très forte hausse de la satisfaction sur :

- ◇ l'accompagnement pédagogique avant le départ : **de 42,9% à 87,1%**
- ◇ L'accompagnement et le conseil administratif et technique du projet : **de 54,3% à 83,9%**
- ◇ Le suivi pédagogique durant le stage : **de 20% à 48,4%**
- ◇ Le suivi technique et administratif après la mobilité : **de 42,9% à 74,2%**
- ◇ L'accompagnement pédagogique au retour en formation : **de 34,3% à 61,3%**

5 personnes ont commenté leur réponse :

Taux de réponse : 2,6%	
	% obs.
manque un espace d'échanges au retour	60,0%
pas d'accompagnement au retour concernant le choc culturel	40,0%
suivi peu satisfaisant durant le stage	40,0%
faire un stage à l'étranger est une belle opportunité	40,0%
soutien de la part du GSF au retour	20,0%
très bon suivi en amont du départ	20,0%
difficile de faire du lien entre le stage et la formation	20,0%
préparation à la mobilité inutile	20,0%
accompagnement et suivi très aidants	20,0%

**16,6% des répondants ont fait un stage à l'étranger (13% en 2015).**

**Pour tous, cette expérience est une plus value en termes de professionnalisation et d'acquisition de compétences.**

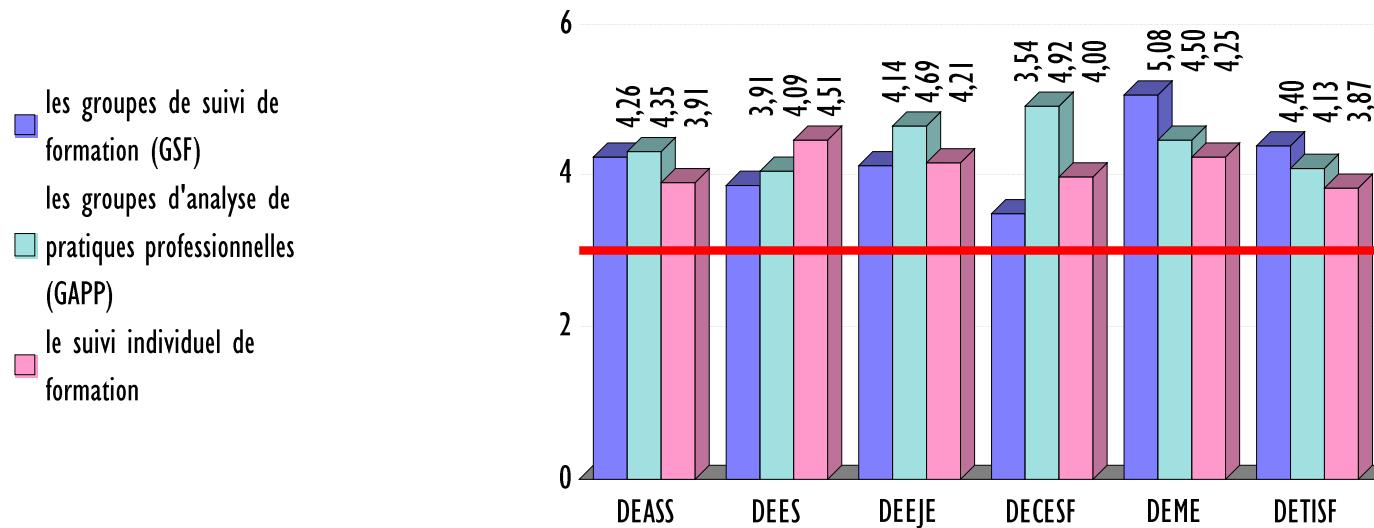
**Des étudiants globalement satisfaits sauf pour la filière AS (notes moyenne entre 1 et 2,5/6).**

**Le moins satisfaisant :**

- ◆ **le suivi pédagogique pendant le séjour à l'étranger**
  - ◆ **l'accompagnement pédagogique au retour en formation**
- surtout sur la filière AS (notes moyenne 1/6).**

# Le suivi pédagogique

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



**Des étudiants et stagiaires satisfaits**

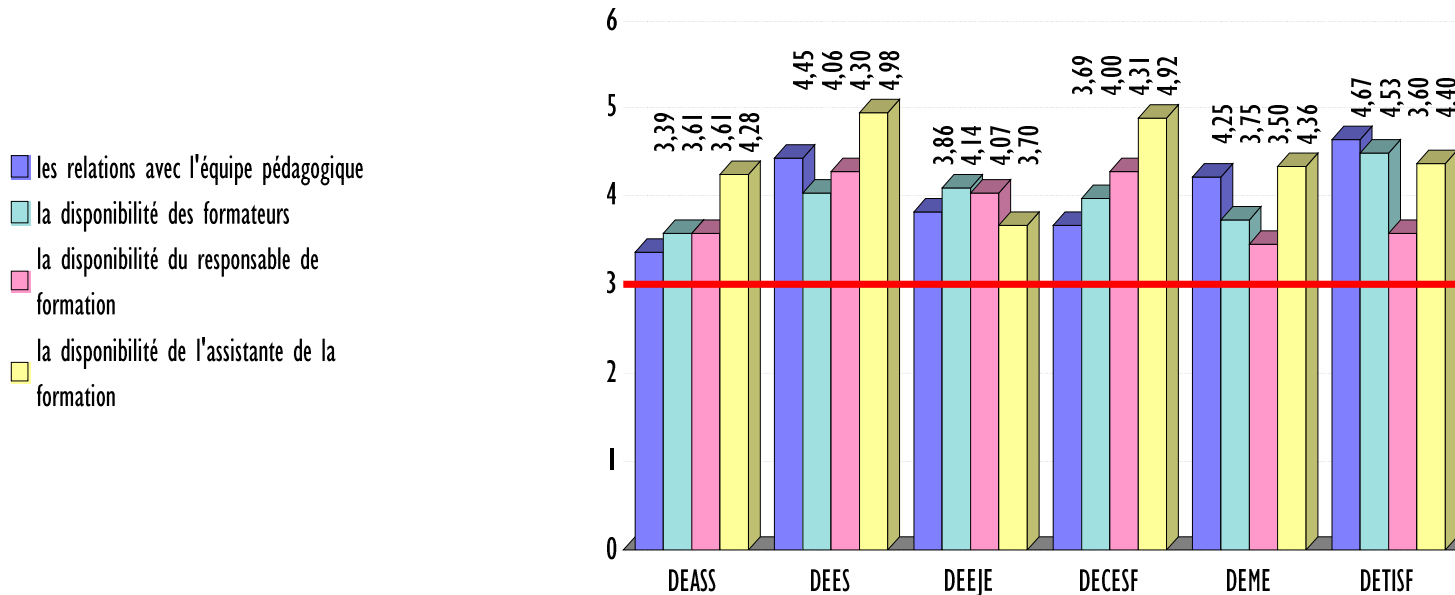
- ◆ des GSF,
- ◆ des GAPP,
- ◆ du suivi individuel de formation.

(résultats identiques à ceux de 2015).

Il n'y a pas de relations très significative entre les filières selon les items explorés.

# Le suivi pédagogique (suite)

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



- les relations avec l'équipe pédagogique
- la disponibilité des formateurs
- la disponibilité du responsable de formation
- la disponibilité de l'assistante de la formation

**Un suivi pédagogique de qualité.**

**Des différences significatives entre les filières :**

- ◆ **satisfaction supérieure à la moyenne pour les ES sur les relations avec l'équipe pédagogique et la disponibilité de l'assistante de formation.**
- ◆ **satisfaction inférieure à la moyenne :**
  - AS, pour les relations avec l'équipe pédagogique
  - EJE, pour la disponibilité de l'assistante de formation.

	les relations avec l'équipe pédagogique	la disponibilité des formateurs	la disponibilité du responsable de formation	la disponibilité de l'assistante de la formation
DEASS	3,39	3,61	3,61	4,28
DEES	4,45	4,06	4,30	4,98
DEEJE	3,86	4,14	4,07	3,70
DECESF	3,69	4,00	4,31	4,92
DEME	4,25	3,75	3,50	4,36
DETISF	4,67	4,53	3,60	4,40
<b>Total</b>	<b>4,05</b>	<b>3,96</b>	<b>3,95</b>	<b>4,51</b>

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

## Commentaires sur le suivi de formation

Taux de réponse : **12,3%**

	% obs.
intervenants et formateurs disponibles et à l'écoute	20,8%
le suivi de formation est indispensable	16,7%
suivi individuel inexistant, compliqué	12,5%
suivi de formation enrichissant	12,5%
objectifs des GAPP/GSF peu clairs ou changeants	12,5%
qualité des intervenants GSF et GAPP très inégale	12,5%
certaines filières se sentent peu reconnues dans les groupes inter filières	8,3%
suivis mémoires et/ou dossiers peu satisfaisants (retard dans les réponses, inexistant)	8,3%
dommage que les responsables de formation soient aussi GSF	8,3%
assistante de formation très disponible et efficace	4,2%
groupes GSF intéressants	4,2%
responsable de formation pas assez soutenant	4,2%
un accompagnement soutenant doit être proposé	4,2%
suivi des dossiers et/ou mémoires très efficaces et appréciables	4,2%
beaucoup de GAPP annulés	4,2%
3 ans en GAPP : un vrai calvaire avec une intervenante jugeante et "je sais tout"	4,2%
formateurs pas toujours disponibles	4,2%

**Des appréciations en majorité positives :**

- ◆ **des intervenants et des formateurs disponibles et à l'écoute** (en 2015 : 33,33%),
- ◆ **un suivi de formation indispensable, enrichissant.**

**Des commentaires plus critiques :**

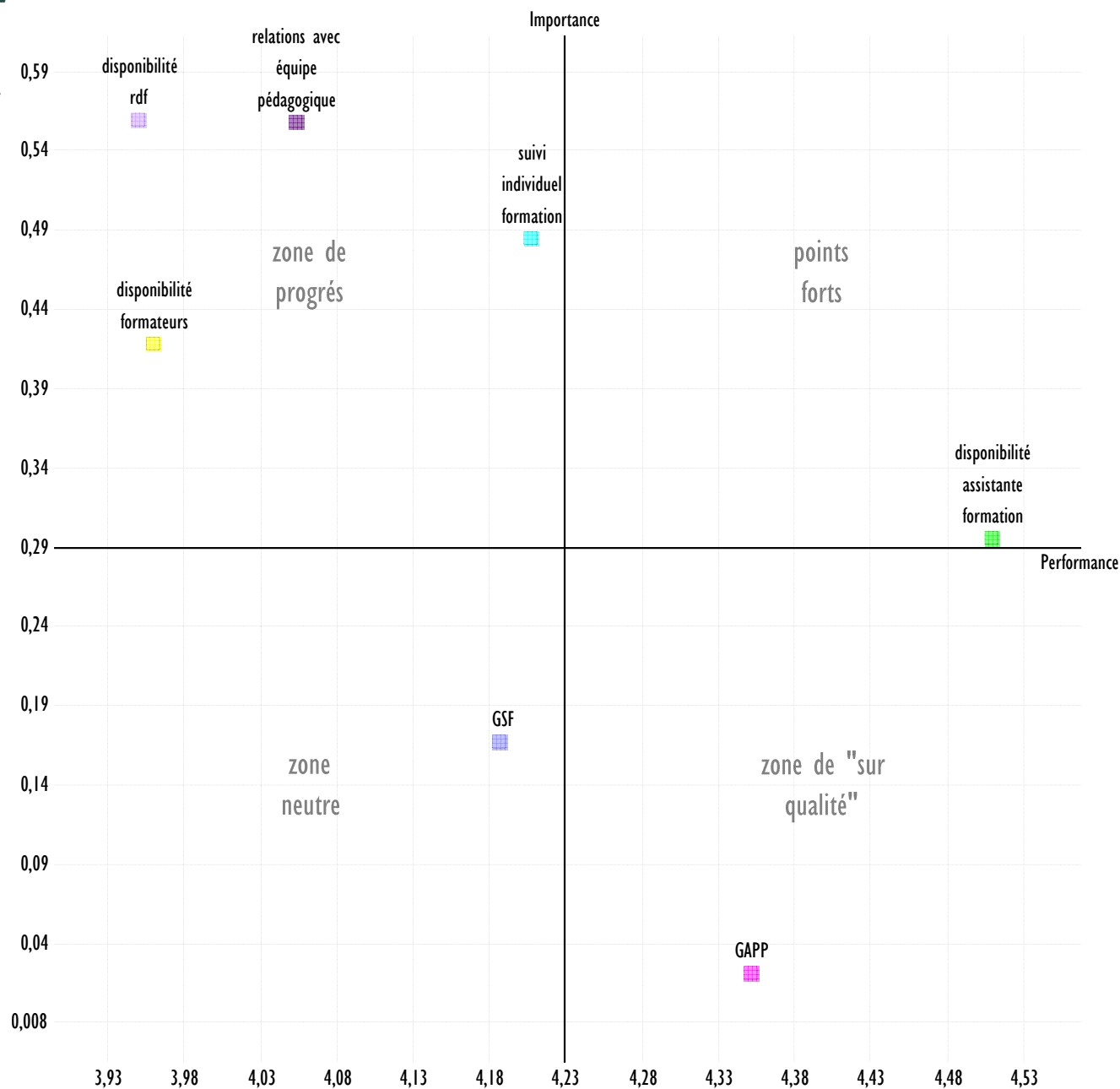
- ◆ **un suivi individuel inexistant, compliqué** (en 2015 : 13,6%),
- ◆ **des objectifs GAPP/GSF peu clairs ou changeants,**
- ◆ **une qualité des intervenants GSF et GAPP très inégale.**

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

La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.



**Une satisfaction globalement bonne (la carte est ajustée).**

**Des actions d'amélioration qui pourraient porter en priorité sur :**

- ◆ la disponibilité du responsable de formation,
- ◆ les relations avec l'équipe pédagogique,
- ◆ la disponibilité des formateurs,
- ◆ le suivi individuel de formation.

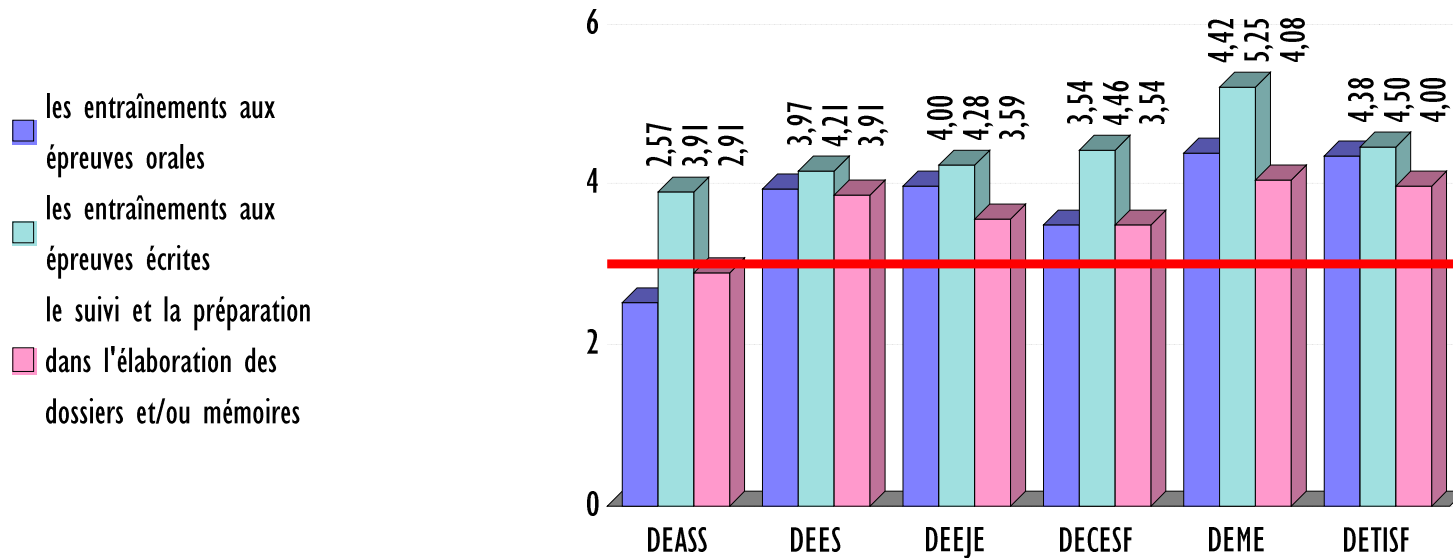
**Un point fort :**

- ◆ La disponibilité de l'assistante de formation,

**à nuancer selon les filières.**

# La préparation aux certifications

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



- les entraînements aux épreuves orales
- les entraînements aux épreuves écrites
- le suivi et la préparation dans l'élaboration des dossiers et/ou mémoires

◆ Une satisfaction très inférieure à la moyenne sur la filière AS et ce quel que soit l'item exploré.

◆ Une satisfaction très supérieure à la moyenne sur la filière ME (entraînements aux épreuves écrites et orales).

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

	les entraînements aux épreuves orales	les entraînements aux épreuves écrites	le suivi et la préparation dans l'élaboration des dossiers et/ou mémoires
DEASS	2,57	3,91	2,91
DEES	3,97	4,21	3,91
DEEJE	4,00	4,28	3,59
DECESF	3,54	4,46	3,54
DEME	4,42	5,25	4,08
DETISF	4,38	4,50	4,00
<b>Total</b>	<b>3,70</b>	<b>4,32</b>	<b>3,63</b>

# Commentaires sur la préparation aux certifications

Taux de réponse : **24,6%**

	% obs.
suivis des dossiers et/ou mémoires à repenser, hors cadre, inexistants	20,8%
suivi inégal selon les intervenants (qualité, nombre d'heures accordées...)	20,8%
trop peu d'entraînement aux épreuves orales	18,8%
mauvaises conditions d'entraînement : discours discordants, dossiers perdus, divulgation de réponses, tél qui sonnent, bavardage..	16,7%
entraînements mal positionnés (trop tôt ou trop tard)	16,7%
préparations bénéfiques, formateurs impliqués	12,5%
personnes chargées du suivi peu disponibles (charge de travail, intervenants extérieurs)	10,4%
entraînement aux épreuves écrites et orales profitables et bénéfiques	8,3%
entraînement aux écrits et oraux peu profitables	8,3%
bon suivi pour la préparation des dossiers	6,3%
la méthodologie du mémoire laisse peu de place à l'initiative	2,1%
problématique d'avoir les mêmes formateurs aux entraînements et à l'épreuve finale	2,1%
souhaitable d'avoir deux formateurs pour l'entraînement aux épreuves orales	2,1%
entraînement épreuves écrites trop inégales : trop pour certaines, pas assez pour d'autres	2,1%

**Des commentaires assez négatifs :**

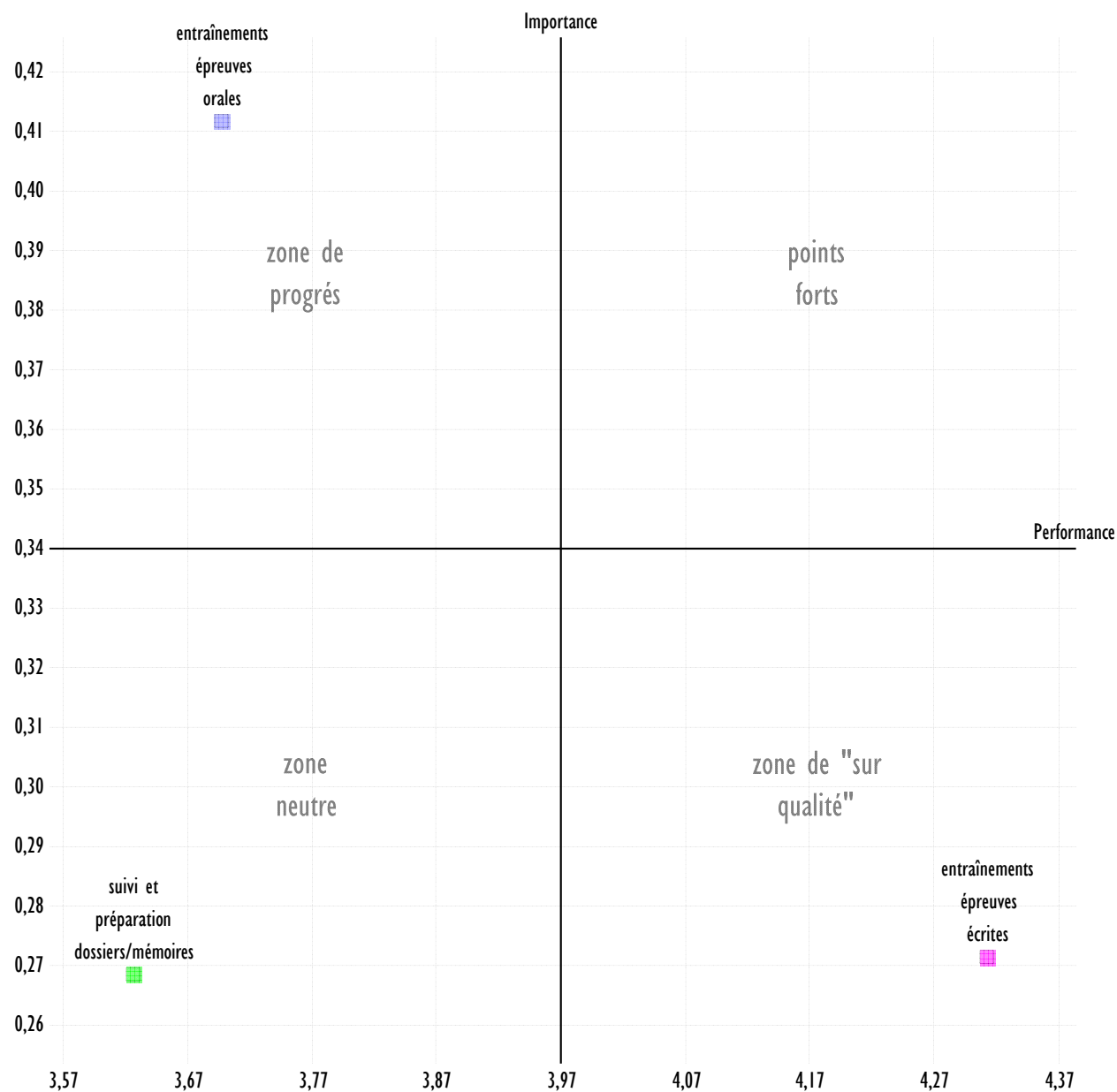
- ◆ **Des suivis de dossiers et/ou mémoires à repenser, hors cadre, inexistants (surtout sur la filière AS).**
- ◆ **Un suivi inégal selon les intervenants (surtout ES et AS).**
- ◆ **Trop peu d'entraînement aux épreuves orales (sur AS mais aussi EJE et CESF).**
- ◆ **Des conditions d'entraînement peu favorables (AS et ES).**

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

La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.



**Les actions d'amélioration devraient porter sur les entraînements aux épreuves orales ; ce qui est critiqué est un nombre trop peu important d'entraînement.**



## Conclusion : les points d'amélioration

Nous retrouvons par rapport à la précédente enquête **des points de crispation qui doivent nous interroger** :

- ◆ Des **modalités d'affectation de stage toujours très critiquées** (sur AS, ME et ES) : mauvaise organisation, des affectations tardives qui génèrent du stress, des souhaits émis dans le projet qui ne sont pas respectés, des lieux de stages imposés.
- ◆ Des **problèmes d'organisation et de communication encore** une fois pointés comme la principale critique adressée à l'IRTS.
- ◆ Des **méthodes pédagogiques et une animation pédagogique** dont le niveau de satisfaction est faible sur la filière AS ; des **supports pédagogiques** jugés peu adaptés par les ME.
- ◆ **Un accompagnement pédagogique durant les stages à l'étranger et au retour** qui malgré une hausse de la satisfaction pourrait être plus performant .
- ◆ Des **problèmes récurrents sur la filière AS** : satisfaction globale en légère hausse mais un taux d'insatisfaction qui reste assez élevé ; des critiques sur les entraînements aux épreuves orales et le suivi de dossiers et/ou mémoire.
- ◆ Des critiques sur les **conditions matérielles d'accueil et la salle multimédia.**

# Conclusion : les points forts

## Nos points forts demeurent et se renforcent :

- ◆ **Une satisfaction globale en forte hausse** (sur toutes les filières) par rapport à la précédente enquête et une bonne appréciation de la vie de l'institut en général.
- ◆ **Satisfaction élevée** sur l'organisation des épreuves de sélection, les relations avec les services administratifs, le centre documentaire et le ecampus.
- ◆ **Des contenus pédagogiques appréciés** que ce soit pour les enseignements théoriques ou les enseignements professionnels, notamment sur la filière DETISF. 97% des étudiants apprécient tout particulièrement la possibilité qu'il leur est offerte de **participer à des journées d'études**.
- ◆ **Des visites de stage qui donnent satisfaction.**
- ◆ **Un atout majeur pour les étudiants** : la possibilité de faire des **stages à l'étranger**. Tous estiment que c'est une **plus-value en termes de professionnalisation** et d'acquisition de compétences professionnelles.
- ◆ **Un suivi pédagogique performant** : les groupes d'analyse de pratiques professionnelles satisfaisants ; des formateurs disponibles ; un bon suivi individuel et de bonnes relations avec l'équipe pédagogique.
- ◆ **Une bonne préparation aux certifications.**