

irts

Institut Régional
du Travail Social
Nouvelle-Aquitaine



RAPPORT ENQUETE DE SATISFACTION

FORMATIONS INITIALES 2018

Enquête et rapport :

Isabelle Jaunaux

Assistance technique :

Marion Lambert

Introduction

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité, 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 :

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 2018 sur les filières : Assistant de Service Social (DEASS), Educateur Spécialisé (DEES), Educateur Technique Spécialisé (DEETS), Educateur de Jeunes Enfants (DEEJE), Conseiller en Economie Sociale et Familiale (DECESF), Moniteur Educateur (DEME) et Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF).

◇ 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 288 personnes. 166 personnes ont répondu, pour un **taux de réponse de 58%**.

◇ 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 filières.

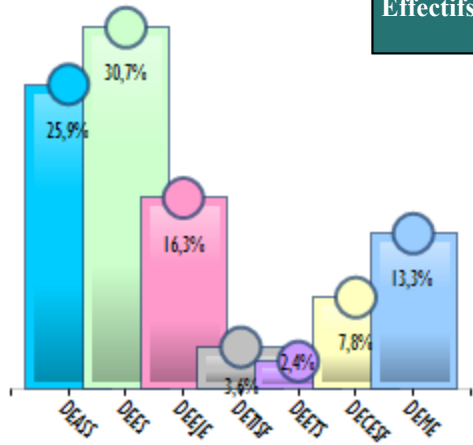
Lorsqu'une relation est statistiquement très significative, le tableau des moyennes est présenté afin d'identifier les valeurs les plus fortement contributives (à nuancer car les effectifs sont faibles sur certaines filières).

Nous ferons à certains moments référence aux résultats obtenus lors de la précédente enquête (2017), pour permettre un comparatif.

Profil des répondants

Répartition par filière

Taux de réponse : 100,0%

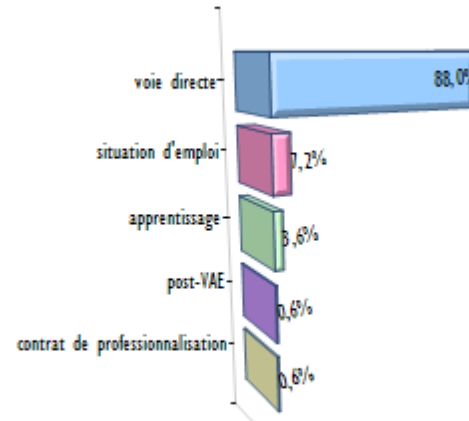


Effectifs :

	Nb
DEASS	43
DEES	51
DEEJE	27
DETISF	6
DEETS	4
DECESF	13
DEME	22
Total	166

Statut durant la formation

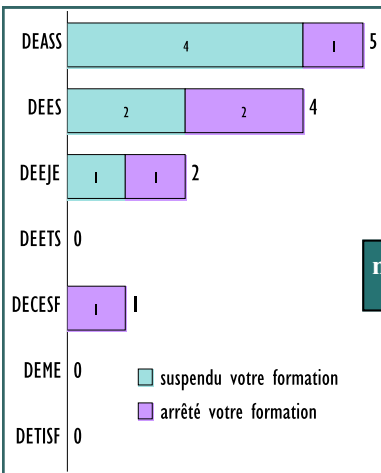
Taux de réponse : 100,0%



91,4% des répondants sont des femmes.

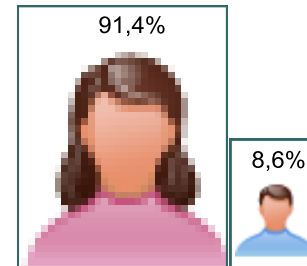
75% ont moins de 30 ans.

Arrêts ou suspensions de formation par filières



motifs:

	Nb
difficulté à se projeter, remise en question du projet de formation	5
raisons personnelles/problème de santé	4
stage difficile	2
difficulté d'intégration dans la promotion	1
difficulté à entendre les souffrances des personnes accompagnées	1
harcèlement scolaire (collègues de formation)	1
stress, pression par rapport à la certification	1
Total	9

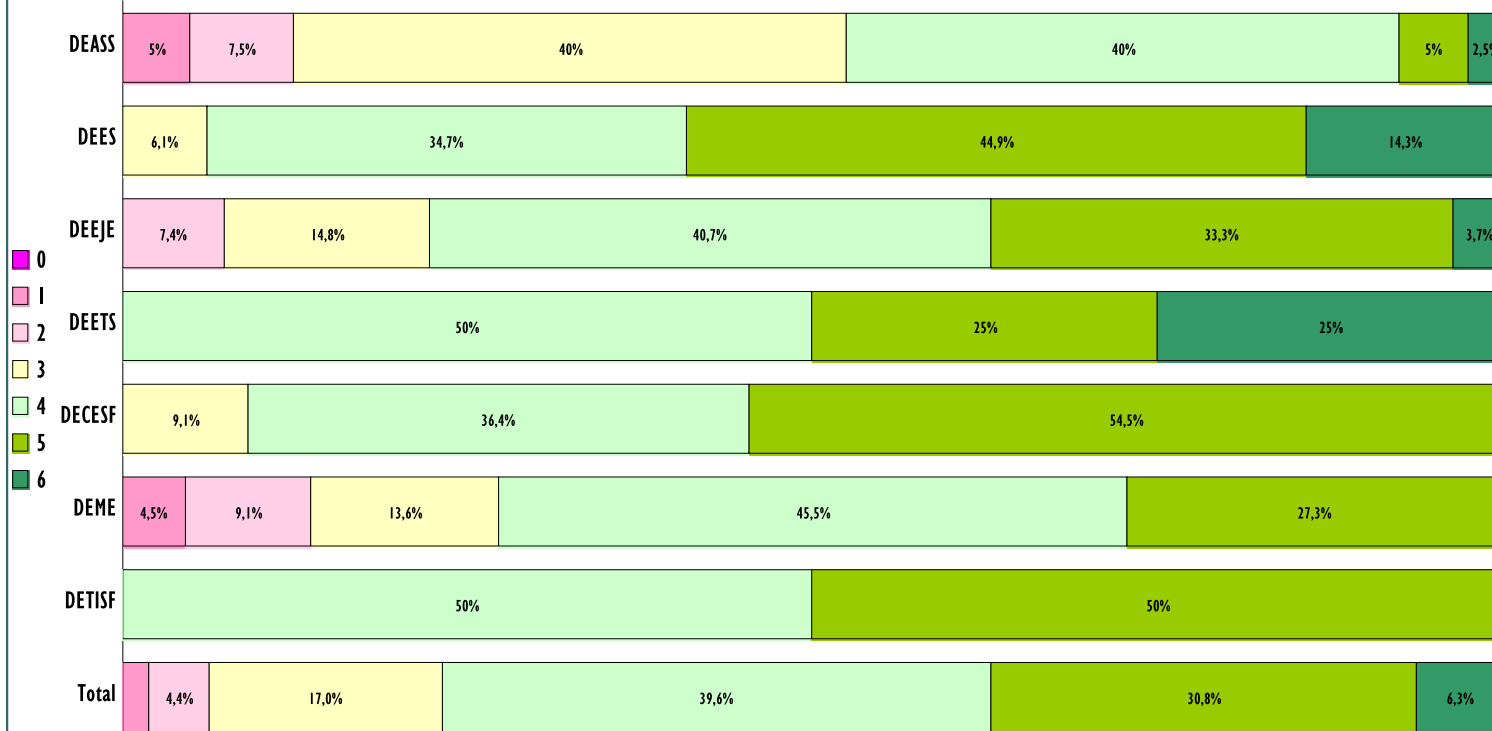


97% ont un niveau égal ou supérieur au BAC/DAEU
21,7% ont un niveau égal ou supérieur à BAC +3
3% avaient un diplôme en travail social ou médico-social avant l'entrée en formation

Satisfaction globale sur la formation

Effectif : 166 — les répondants étaient invités à donner une note allant de 0 : pas du tout satisfait à 6 : tout à fait satisfait.

$p = 0,004$; $\text{Khi}2 = 54,90$; $\text{ddl} = 30$ (TS)



Un pourcentage de satisfaction globale élevé, malgré une baisse : 76,7% donnent une note entre 4 et 6 (80,2% sur la précédente enquête)

Baisse de la satisfaction sur les filières ME (de 91% à 73%) ; EJE (de 86% à 78%) et AS (de 55% à 53%)

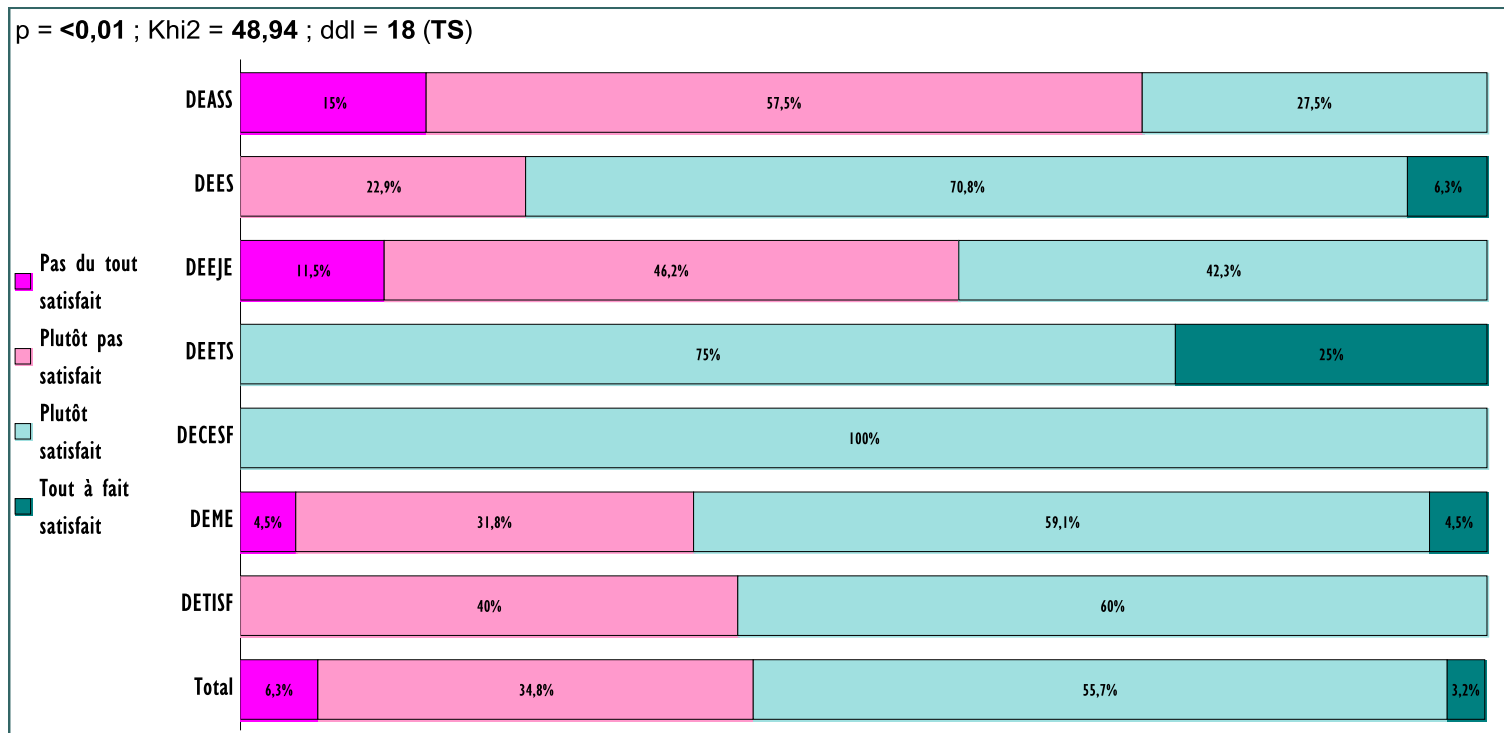
Hausse sur les filières CESF et TISF et une satisfaction stable sur la filière ES

Un très bon taux de satisfaction sur la filière ETS (Pas de promotion ETS sur l'enquête précédente)

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

	0	1	2	3	4	5	6
DEASS	0	2	3	16	16	2	1
DEES	0	0	0	3	17	22	7
DEEJE	0	0	2	4	11	9	1
DEETS	0	0	0	0	2	1	1
DECESF	0	0	0	1	4	6	0
DEME	0	1	2	3	10	6	0
DETISF	0	0	0	0	3	3	0

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



58,6% de personnes plutôt ou tout à fait satisfaites (63,5% sur la précédente enquête).

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

- ◆ ES, passant de 62,1% à 77,1
- ◆ CESF, passant 76,9% à 100%

Une satisfaction en baisse sur les filières :

- ◆ AS, passant de 34,8% à 27,5%
- ◆ EJE, passant de 82,7% à 42,3%
- ◆ ME, passant de 78,3% à 63,6%
- ◆ TISF, passant de 86,6% à 60%

La filière ETS absente l'an passé affiche une satisfaction de 100%

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
DEASS	6	23	11	0
DEES	0	11	34	3
DEEJE	3	12	11	0
DEETS	0	0	3	1
DECESF	0	0	13	0
DEME	1	7	13	1
DETISF	0	2	3	0

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

Commentaire d'appréciation général

DEASS

	Nb
problèmes de communication, informations non diffusées, contradictoires	9
problèmes d'organisation	9
responsable de formation indisponible, peu à l'écoute, non soutenant	3
manque d'accompagnement, de soutien des étudiants	3

DEEJE

	Nb
problèmes de communication, informations non diffusées, contradictoires	5
problèmes d'organisation	4

DEME

	Nb
formation intéressante, complète, riche	3
intervenants et professionnels intéressants, de qualité	2
problèmes d'organisation	2

DEES

	Nb
formateurs et responsables bienveillants, à l'écoute, disponibles	8
formation intéressante, complète, riche	4
problèmes d'organisation	4
accompagnement et soutien aidants, sérieux	2
problèmes de communication, informations non diffusées, contradictoires	2

DECESF

	Nb
accompagnement et soutien aidants, sérieux	3
formation intéressante, complète, riche	2

DETISF

	Nb
formation intéressante, complète, riche	2
problèmes d'organisation	2

	Nb
DEASS	43
DEES	51
DEEJE	27
DETISF	6
DEETS	4
DECESF	13
DEME	22
Total	166

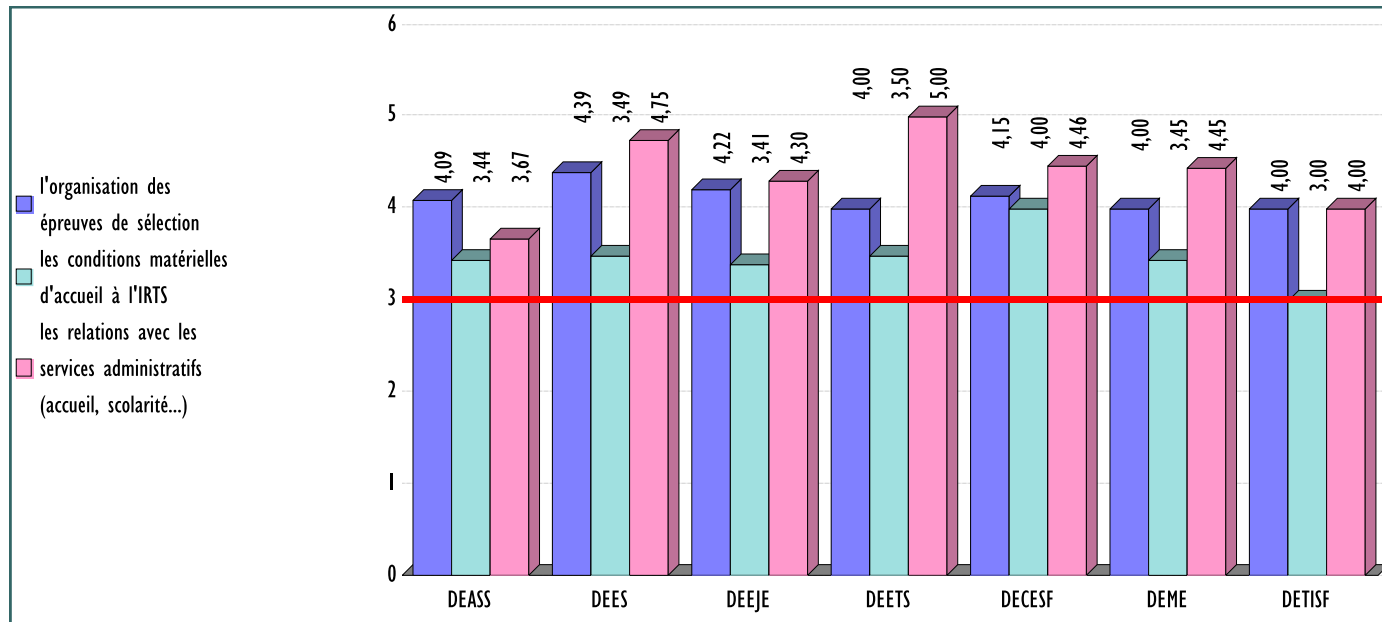
Des problèmes d'organisation et de communication toujours présents mais ils sont un peu moins présents (baisse de 10 points par rapport à l'enquête de 2017)

Une formation de qualité et une équipe à l'écoute et bienveillante

*Les filières où il n'y a eu aucun commentaire ne sont pas présentées.
Les commentaires cités une fois ne sont pas présentés*

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 et les relations avec les services administratifs

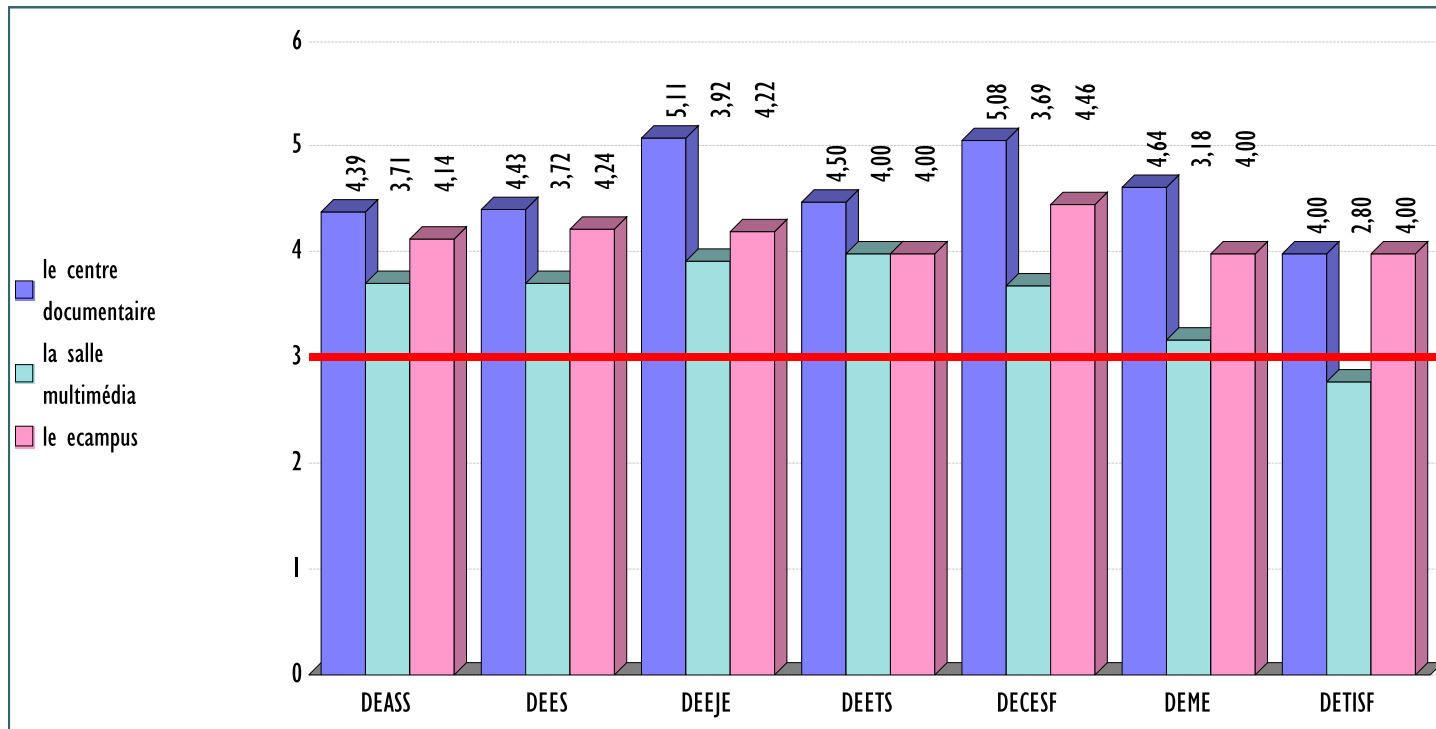
Mais une différence très significative entre les filières sur ce dernier item.

les relations avec les services administratifs (accueil, scolarité...)	
DEASS	3,67
DEES	4,75
DEEJE	4,30
DEETS	5,00
DECESF	4,46
DEME	4,45
DETISF	4,00

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

Centre doc, salle multimédia et ecampus

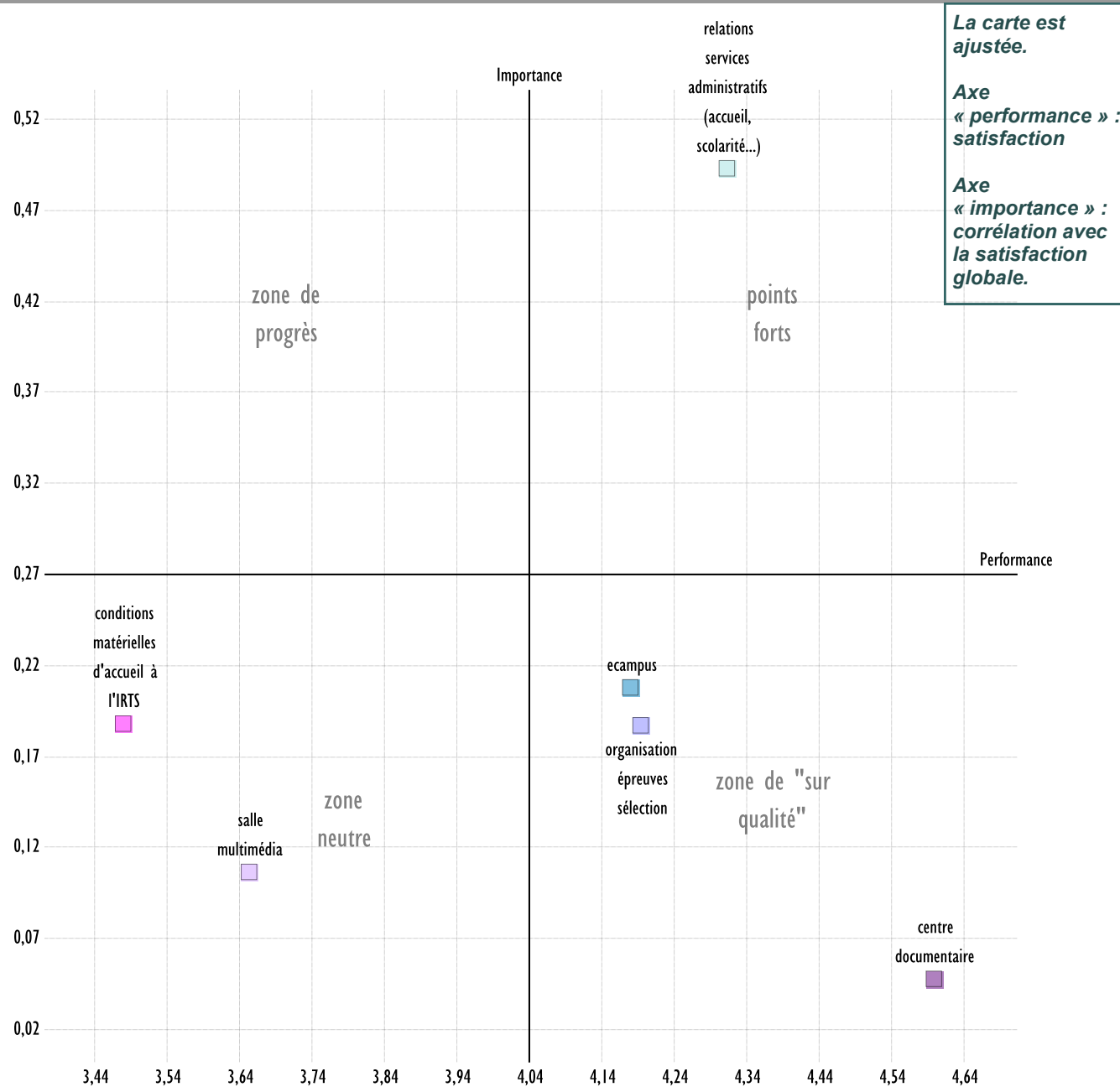
Le graphique ci-dessous présente les valeurs moyennes obtenues par item dans chacune des filières.



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

Les points fortsles points d'amélioration.....



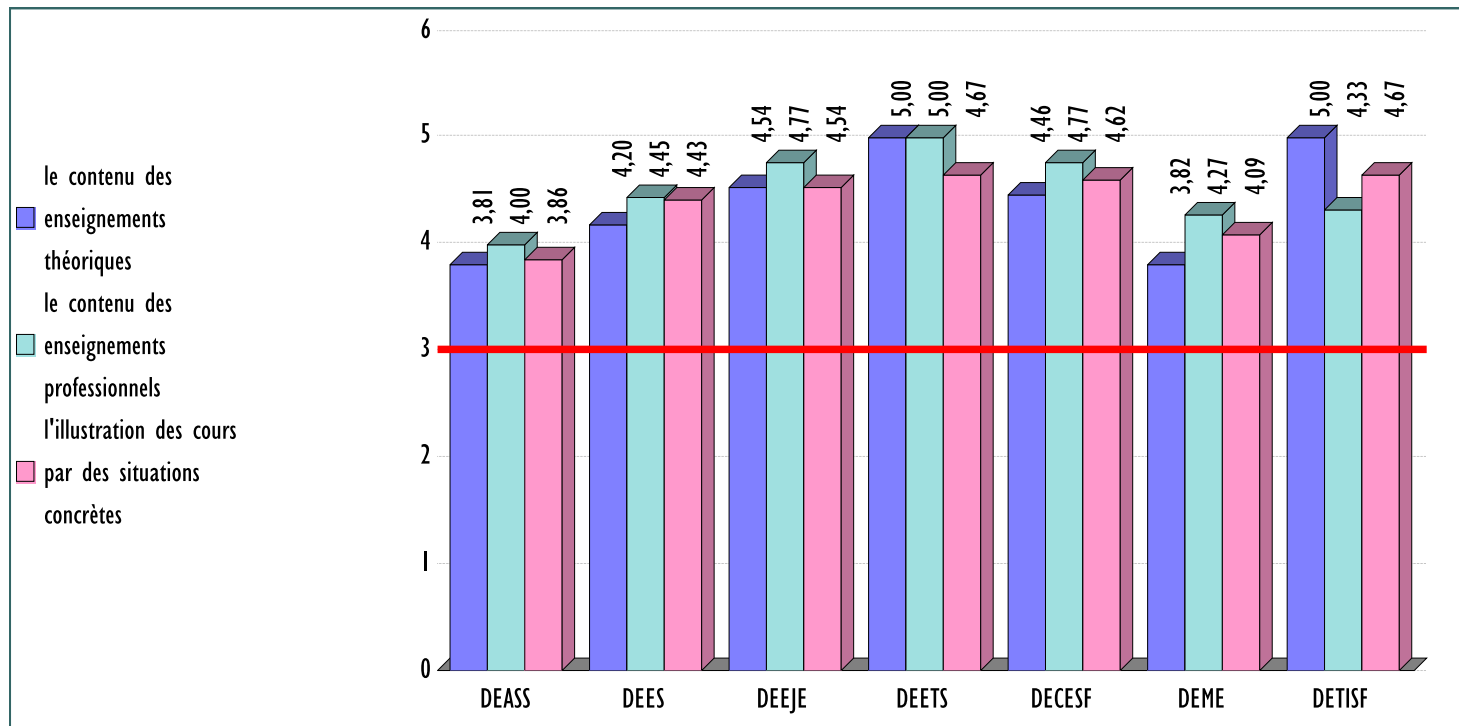
Les points forts :

- ◆ les relations avec les services administratifs.
- ◆ Le e campus
- ◆ Les épreuves de sélection
- ◆ Le centre documentaire

Les conditions matérielles d'accueil à l'IRTS et la salle multimédia sont moins satisfaisants mais peu corrélés avec la satisfaction globale

La formation

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

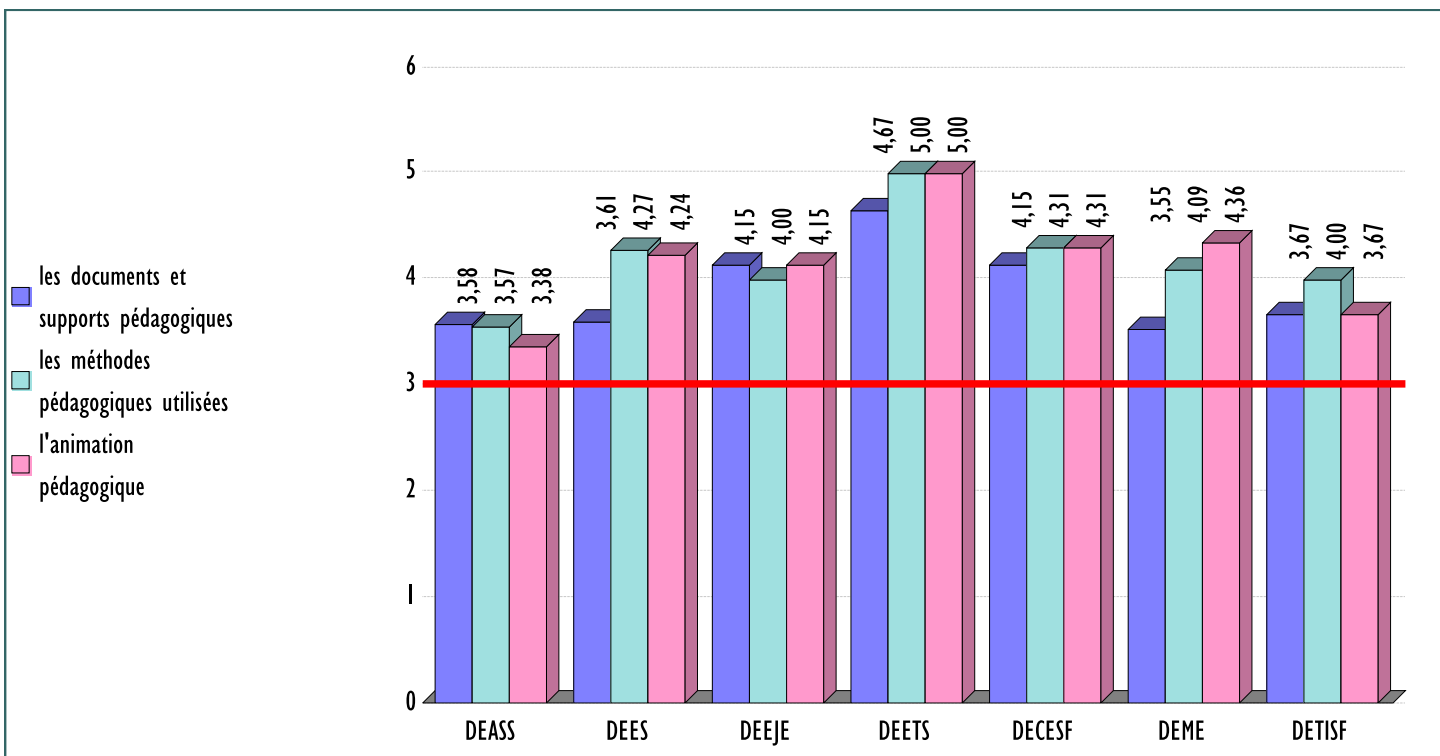


Le contenu des enseignements théoriques et professionnels, l'illustration des cours par des situations concrètes donnent globalement satisfaction avec des notes moyennes entre 3,81 et 5/6 (en légère hausse : respectivement 3,65 et 4,75/6 en 2017)

A noter des moyennes toujours plus élevées sur la filière TISF

La formation (suite)

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



l'animation pédagogique	
DEASS	3,38
DEES	4,24
DEEJE	4,15
DEETS	5,00
DECESF	4,31
DEME	4,36
DETISF	3,67

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

Des résultats globalement satisfaisants :

- ◆ un peu plus élevés sur la filière ETS.
- ◆ en hausse sur toutes les filières sauf la filière TISF (légère baisse)

Une différence très significative selon la filière sur l'animation pédagogique avec des résultats plus bas pour la filière AS

Commentaire sur la formation

DEASS

	Nb
certaines thématiques de cours non abordées ou peu approfondies	2
cours quelques fois redondants, voire identiques	2
pas assez de cours centrés sur l'analyse de situations cliniques	2

DEES

	Nb
supports de cours non remis (ecampus ou photocopies) contrairement à ce qui est annoncé par les intervenants	3
certaines thématiques de cours non abordées ou peu approfondies	3
GAPP très intéressant	2

	Nb
DEASS	43
DEES	51
DEEJE	27
DETISF	6
DEETS	4
DECESF	13
DEME	22
Total	166

DEEJE

	Nb
enseignements de bonne qualité, pédagogie diversifiée	4
certaines contenus de cours non pertinents	3
des intervenants inintéressants, ne connaissant pas certains métiers	2

DEME

	Nb
enseignements de bonne qualité, pédagogie diversifiée	2

Des enseignements de bonne qualité mais des thématiques de cours non abordées ou peu approfondies pour 20,6% (23,8% en 2017).

90,7% des étudiants et stagiaires disent apprécier de pouvoir participer à des journées d'étude (95,8% l'an passé)

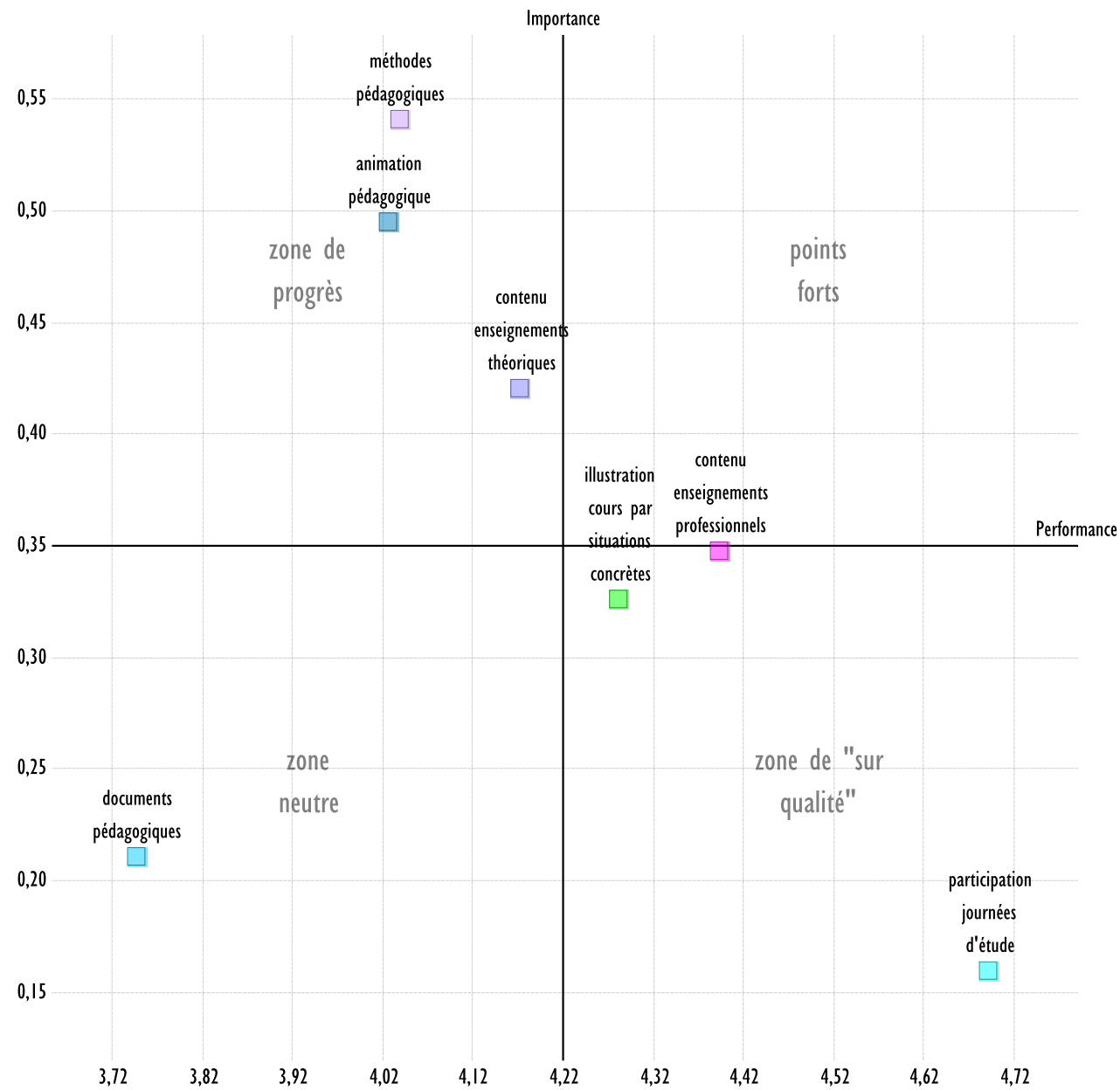
*Les filières où il n'y a eu aucun commentaire ne sont pas présentées.
Les commentaires cités une fois ne sont pas présentés*

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

La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.



Les points forts :

- ◆ la possibilité de participer à des journées d'étude
- ◆ L'illustration des cours par des situations concrètes

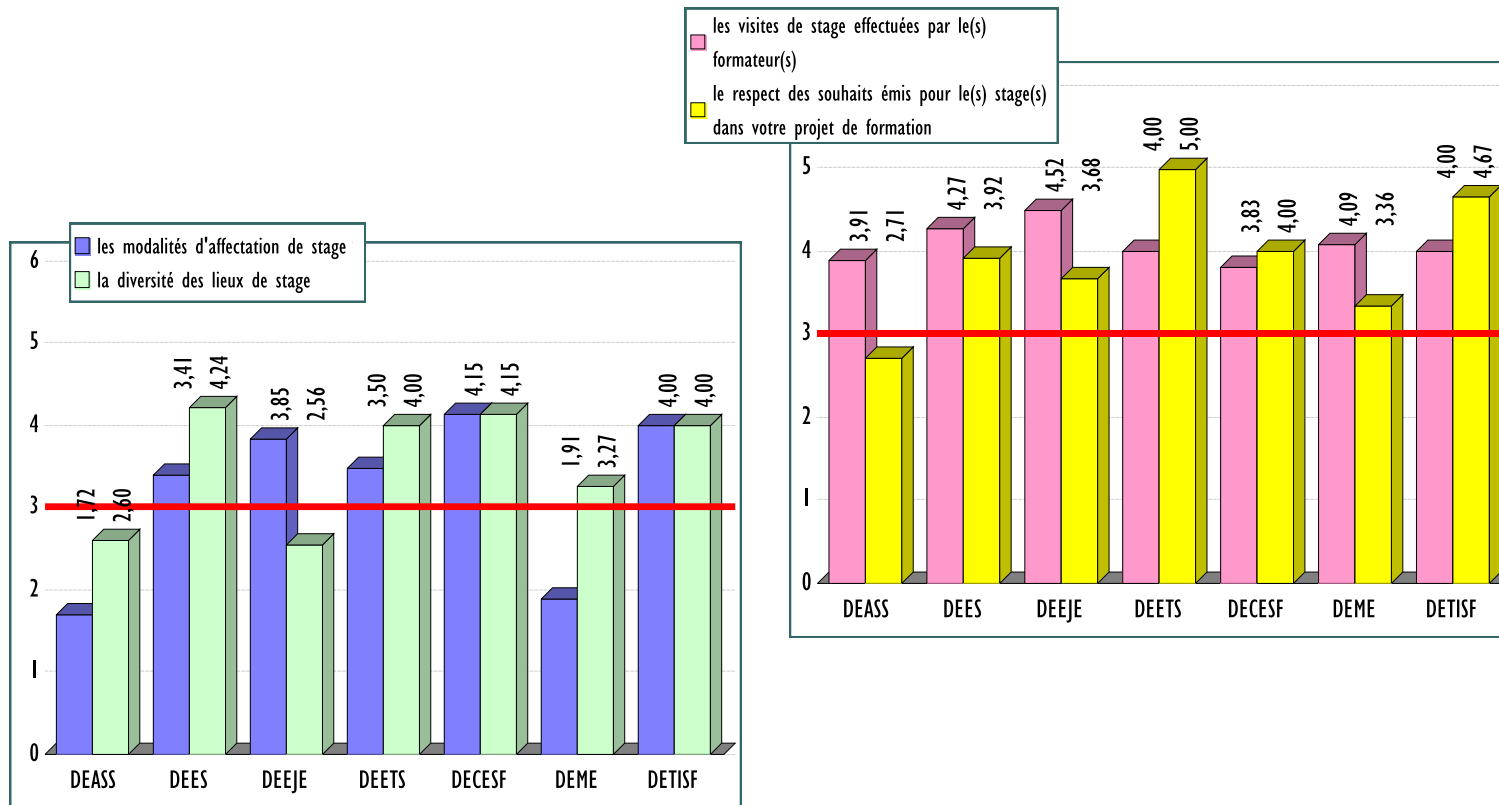
Les actions prioritaires devraient porter sur :

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

A nuancer selon la filière

L'alternance

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 inférieure à la moyenne

	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	1,72	2,60	3,91	2,71
DEES	3,41	4,24	4,27	3,92
DEEJE	3,85	2,56	4,52	3,68
DEETS	3,50	4,00	4,00	5,00
DECESF	4,15	4,15	3,83	4,00
DEME	1,91	3,27	4,09	3,36
DETISF	4,00	4,00	4,00	4,67

◆ Des affectations de stage :

Problématiques sur les filières AS et ME (en baisse par rapport 2017)

Beaucoup plus satisfaisantes qu'en 2017 pour les EJE, CESF et TISF et surtout pour les ES

◆ Des lieux de stage :

Peu diversifiés sur les filières EJE et AS

Diversifiés sur les filières ES, ETS, ME, TISF et CESF.

◆ Des visites de stages toujours de qualité (comme en 2017).

Commentaires sur l'alternance

DEASS

	Nb
affectations de stage compliquées (stages sur le 33)	6
pénurie de lieux de stages (limite le choix et la diversité)	4
pas de réel suivi de stage	3
formateurs peu attentifs aux difficultés des étudiants s'il y a un souci en stage	2
départ en stage retardé	2
choix de stage pas toujours respecté	2
des étudiants obligés de suspendre leur formation car ils n'ont pas de stage	2
visites de stage problématiques : attendus peu clairs voir différents, visites annulées	2

DEES

	Nb
diversité des lieux de stage intéressante	3
affectations de stage compliquées (stages sur le 33)	3
le non respect du projet de stage est finalement formateur	2
choix de stage pas toujours respecté	2
visite de stage très tardive ou trop précoce	2
très satisfait	2

DEME

	Nb
très satisfait	2
choix de stage pas toujours respecté	2

	Nb
DEASS	43
DEES	51
DEEJE	27
DETISF	6
DEETS	4
DECESF	13
DEME	22
Total	166

Les motifs de mécontentement :

- ◆ des affectations compliquées et un suivi problématique pour la filière AS
- ◆ des souhaits non respectés

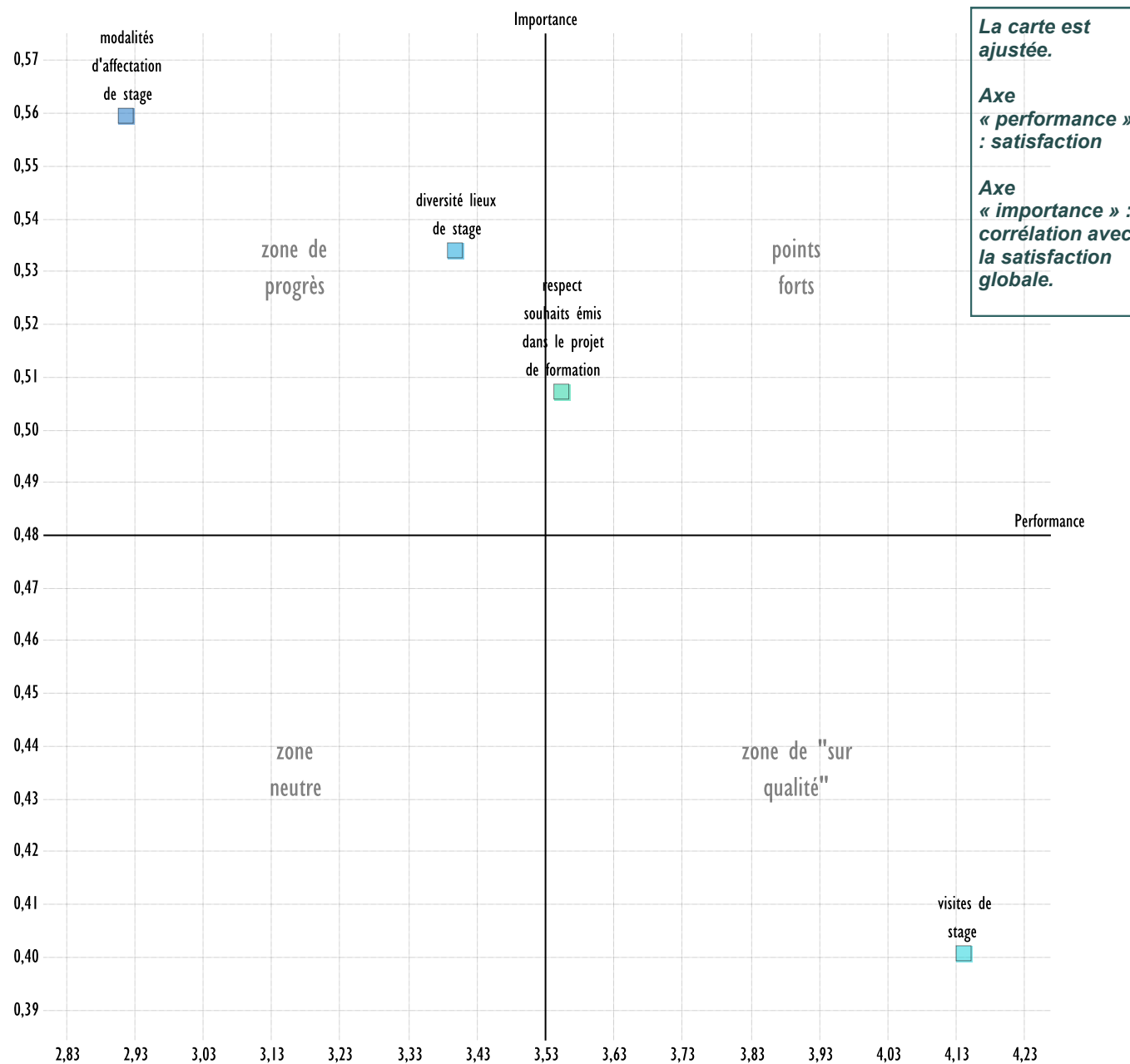
Les points forts :

- ◆ satisfaction globale chez les ES et ME
- ◆ une diversité appréciée pour les ES

Les filières où il n'y a eu aucun commentaire ne sont pas présentées.

Les commentaires cités une fois ne sont pas présentés

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



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.

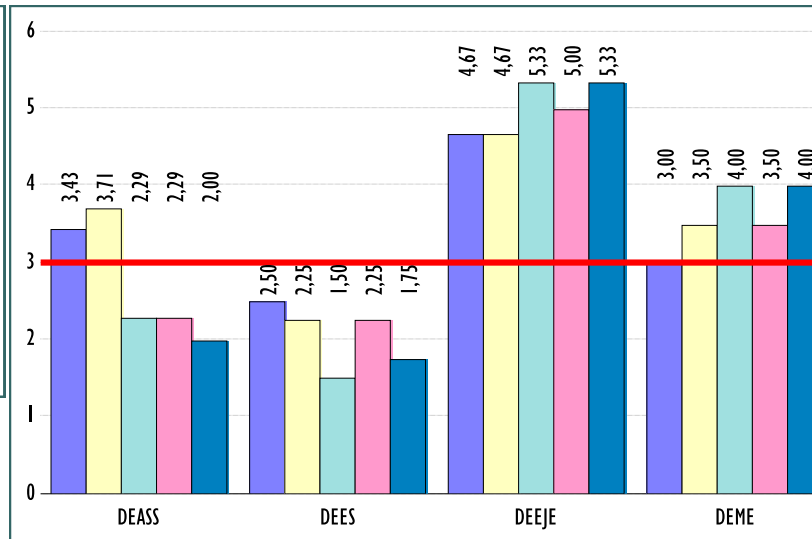
Les point forts :

- ◆ les visites de stages

La mobilité internationale

Effectif par filière :
 DEASS : 7
 DEES : 8
 DEEJE : 6
 DEME : 5

- l'accompagnement pédagogique avant votre départ
- l'accompagnement et le conseil administratif et technique de votre projet
- le suivi pédagogique durant votre mobilité
- le suivi technique et administratif après votre mobilité
- l'accompagnement pédagogique à votre retour en formation



16% des répondants ont fait un stage à l'étranger (16,6% sur l'enquête de 2017).

Pour 95,8%, (100% en 2017) cette expérience est une plus value en termes de professionnalisation et d'acquisition de compétences.

Satisfaction forte sur le DEEJE et satisfaisante sur le DEME.

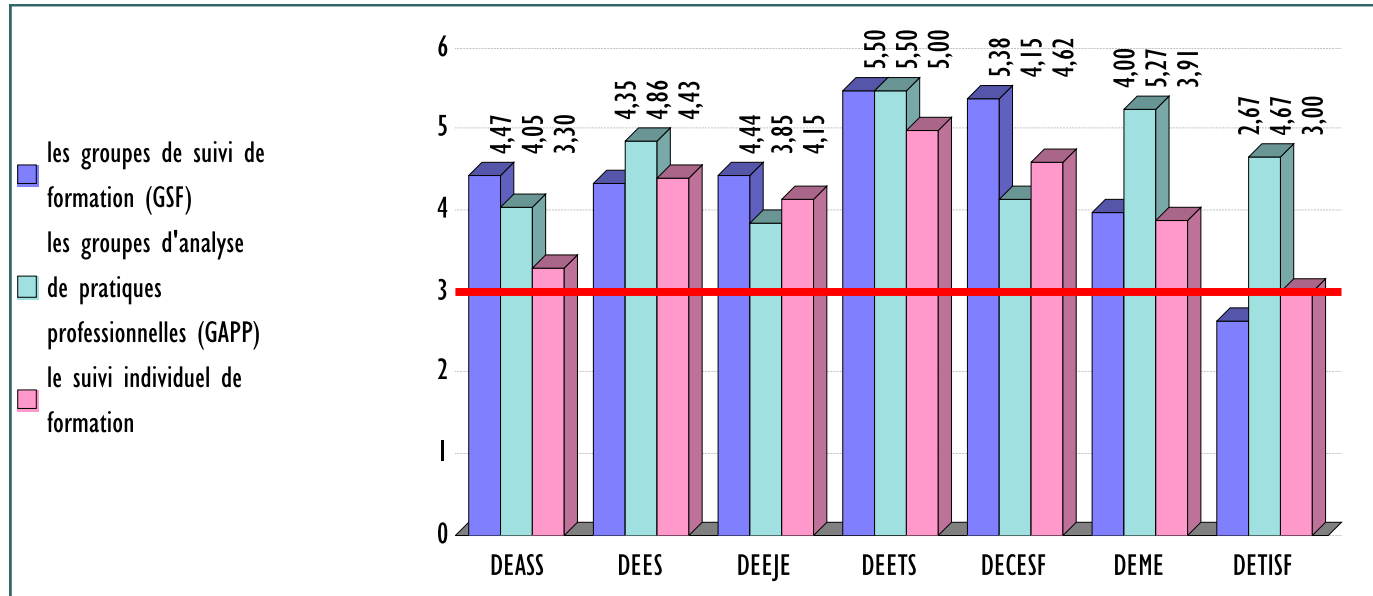
Satisfaction faible (mais plus forte que l'an passé) sur la filière DEASS et très faible sur la filière DEES.

Le manque d'espace d'échanges et d'accompagnement au retour est comme l'an passé pointé par les étudiants.

	Nb
retour de stage violent (réadaptation au rythme et à la formation) et non travaillé	4
expérience riche personnellement et professionnellement, une plus value dans la formation	4
suivi de stage léger ou inexistant par skype ou mail (contrairement à ce qui est dit au départ)	4
la préparation en amont (liens entre les lieux de stages et l'IRTS) est à revoir	2
accompagnement pédagogique en amont et/ou au retour quasi inexistant	2

Le suivi pédagogique

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



Des étudiants et stagiaires globalement satisfaits (à peu près identiques à ceux de 2017)

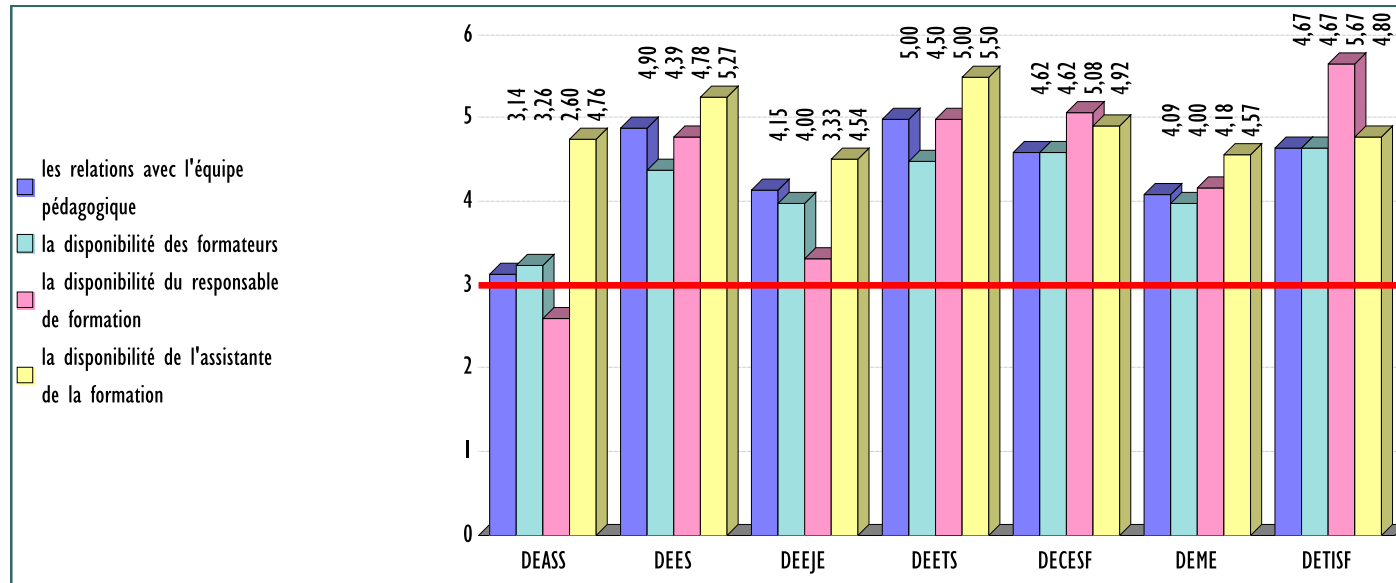
Une baisse assez importante pour les groupes de suivi de formation sur la filière TISF (4,40 en 2017)

	les groupes de suivi de formation (GSF)	les groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP)	le suivi individuel de formation
DEASS	4,47	4,05	3,30
DEES	4,35	4,86	4,43
DEEJE	4,44	3,85	4,15
DEETS	5,50	5,50	5,00
DECESF	5,38	4,15	4,62
DEME	4,00	5,27	3,91
DETISF	2,67	4,67	3,00

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

Le suivi pédagogique (suite)

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



Des différences significatives entre les filières :

◆ Une satisfaction forte sur les filières ES, ETS, CESF, ME et TISF (en hausse par rapport à 2017)

◆ Une baisse de la satisfaction sur la filière EJE pour la disponibilité des formateurs et responsable de formation mais en forte hausse pour la disponibilité de l'assistante de la formation

◆ Une forte baisse pour la filière AS sauf pour la disponibilité de l'assistante de la formation.

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

	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	3,14	3,26	2,60	4,76
DEES	4,90	4,39	4,78	5,27
DEEJE	4,15	4,00	3,33	4,54
DEETS	5,00	4,50	5,00	5,50
DECESF	4,62	4,62	5,08	4,92
DEME	4,09	4,00	4,18	4,57
DETISF	4,67	4,67	5,67	4,80

Commentaires sur le suivi de formation

DEASS

	Nb
pas assez de suivi tout au long de la formation	3
assistante de formation disponible, soutenante	3
responsable de formation indisponible (peu présent, pas de réponses aux mails)	2

DEEJE

	Nb
groupes de suivis (GSF et/ou GAPP et/ou GAPPI) inutiles, mal organisés	2

DEES

	Nb
responsable de formation très soutenant, à l'écoute, disponible	4
assistante de formation disponible, soutenante	4
GSF et GAPP sont des espaces de paroles et d'échanges	3

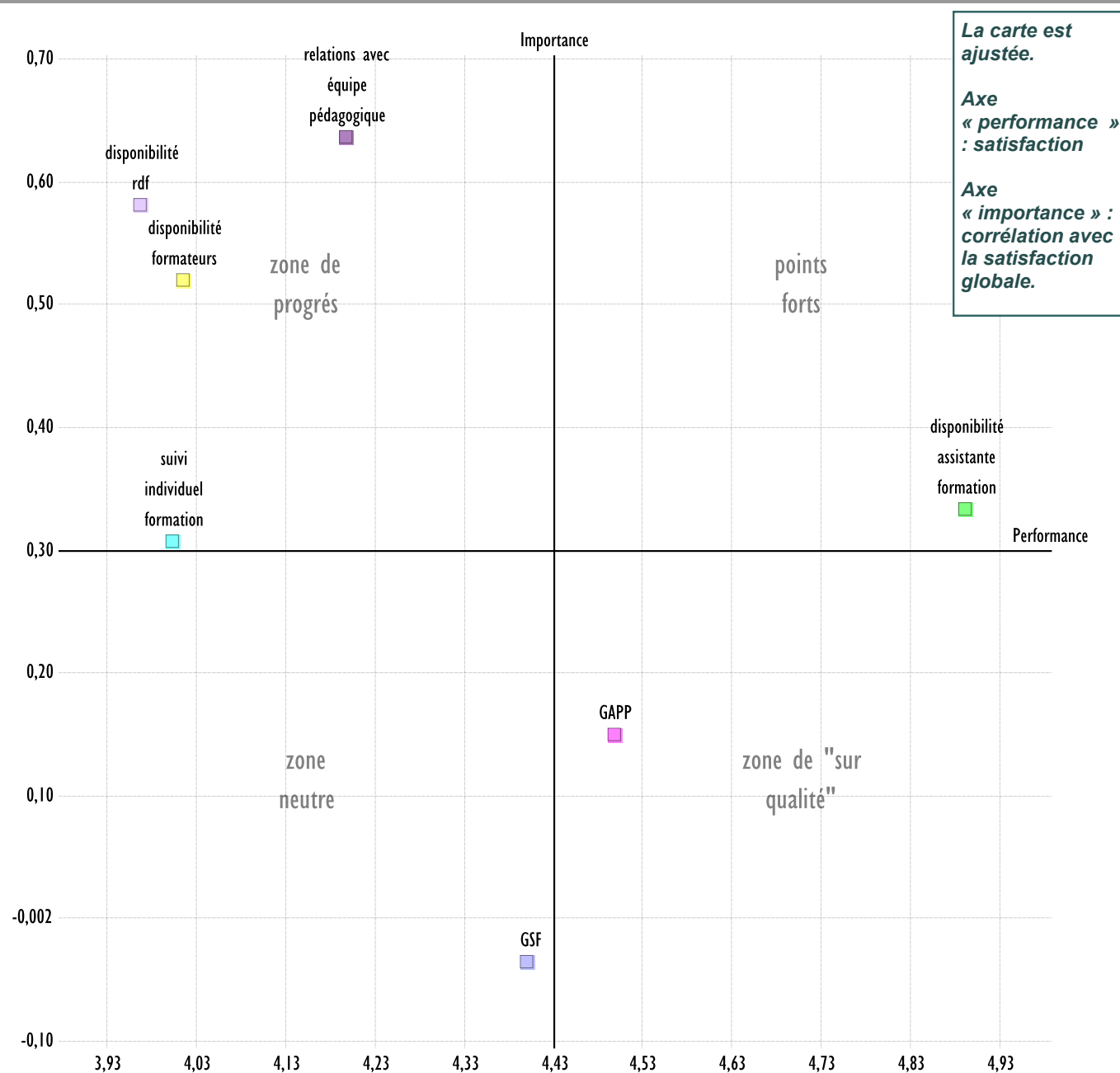
	Nb
DEASS	43
DEES	51
DEEJE	27
DETISF	6
DEETS	4
DECESF	13
DEME	22
Total	166

Des appréciations très positives sur la filières DEES

Des commentaires plus critiques sur la filières DEEJE et surtout sur la filière DEASS

*Les filières où il n'y a eu aucun commentaire ne sont pas présentées.
Les commentaires cités une fois ne sont pas présentés*

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



Une satisfaction globalement bonne (la carte est ajustée).

Des actions d'amélioration qui pourraient porter en priorité sur (Résultats identiques à ceux de 2017)

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

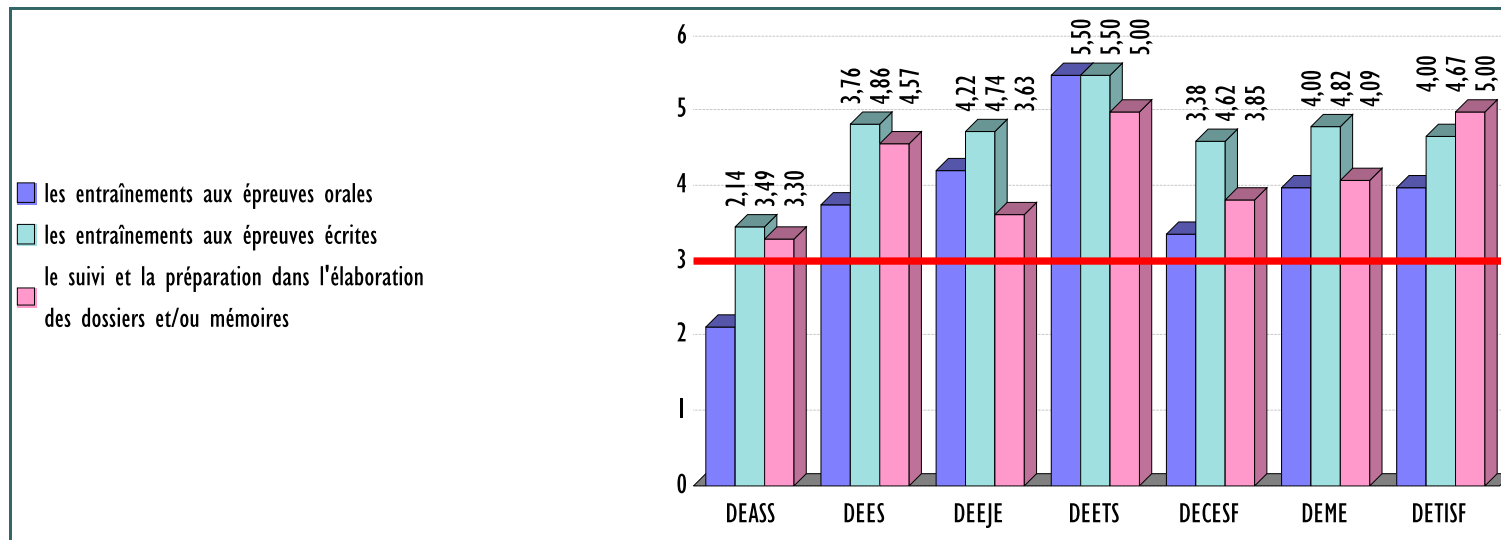
Un point fort :

- ◆ **La disponibilité de l'assistante de formation**

Comme vu précédemment, ces résultats sont à nuancer selon les filières.

La préparation aux certifications

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



Une satisfaction faible sur la filière AS surtout sur les entraînements aux épreuves orales

Une satisfaction correcte voire forte sur les autres filières

Résultats identiques à ceux de 2017

	les entraînements aux épreuves orales	les entraînements aux épreuves écrites	le suivi et la préparation dans l'élaboration des dossiers et/ou mémoires
DEASS	2,14	3,49	3,30
DEES	3,76	4,86	4,57
DEEJE	4,22	4,74	3,63
DEETS	5,50	5,50	5,00
DECESF	3,38	4,62	3,85
DEME	4,00	4,82	4,09
DETISF	4,00	4,67	5,00

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

Commentaires sur la préparation aux certifications

DEASS

	Nb
un seul entrainement à l'oral n'est pas suffisant	5
suivi mémoire/dossiers pas assez aidant	4
préparation à l'oral à revoir	3
c'est problématique d'avoir des entrainements la semaine où il y a une certification	2
bonne préparation, suivi satisfaisant	2
consignes différentes selon les formateurs concernant les attendus	2

DEEJE

	Nb
bonne préparation, suivi satisfaisant	3

DEME

	Nb
pas assez d'entrainement	2

DEES

	Nb
bonne préparation, suivi satisfaisant	4
un seul entrainement à l'oral n'est pas suffisant	2
préparation différente selon les groupes/intervenants	2
consignes différentes selon les formateurs concernant les attendus	2

DECESF

	Nb
un seul entrainement à l'oral n'est pas suffisant	2
suivi mémoire/dossiers pas assez aidant	2
bonne préparation, suivi satisfaisant	2

	Nb
DEASS	43
DEES	51
DEEJE	27
DETISF	6
DEETS	4
DECESF	13
DEME	22
Total	166

◆ **Une bonne préparation à l'oral et un suivi satisfaisant**

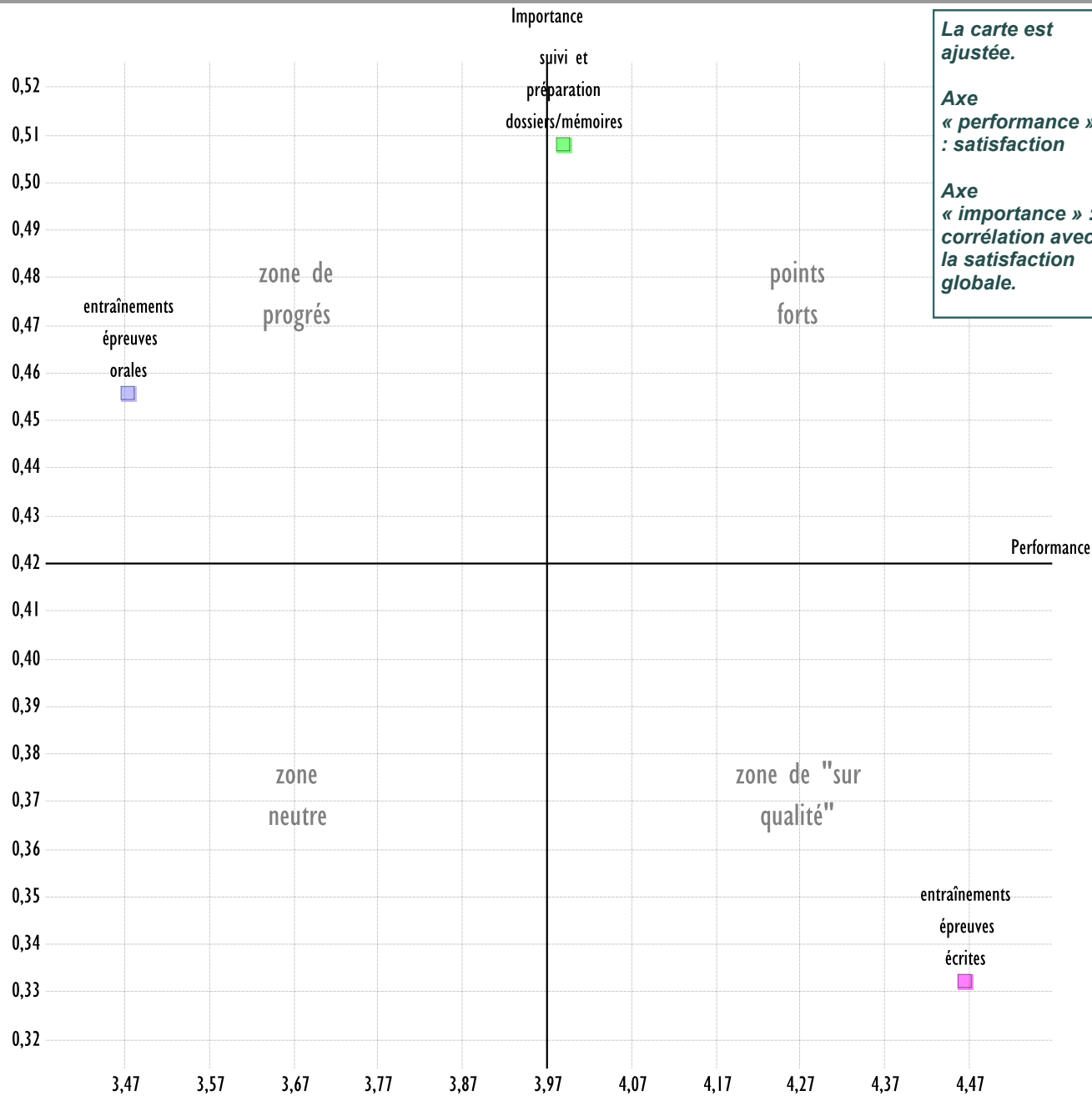
◆ **Des entrainements trop peu nombreux (surtout pour la préparation à l'oral)**

◆ **Un suivi pas toujours aidant et différent selon les groupes/intervenants**

Les filières où il n'y a eu aucun commentaire ne sont pas présentées.

Les commentaires cités une fois ne sont pas présentés

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 (c'était déjà ce qui était pointé en 2017)

**Les points forts :
Les entraînements aux épreuves écrites
Le suivi et la préparation des dossiers et/ou mémoire**

Conclusion : les points d'amélioration

Des points d'amélioration toujours présents mais moins nombreux qu'en 2017 :

- ◆ Des **problèmes d'organisation et de communication toujours très présents** malgré une baisse de 10 points par rapport à l'an passé.
- ◆ **Un accompagnement pédagogique durant les stages à l'étranger et au retour** qui baisse sur les filières AS et ES. Les répondants pointent comme l'an passé, le manque d'accompagnement et d'espaces d'échanges au retour de stage.
- ◆ Des **problèmes récurrents sur la filière AS** avec une satisfaction en baisse sur : l'animation pédagogique, les affectations de stage, le suivi de formation (disponibilité du responsable de formation, des formateurs et le suivi individuel), les relations avec l'équipe pédagogique, la préparation aux certifications.

Conclusion : les points forts

- ◆ **Une satisfaction globale élevée** mais en légère baisse sur certaines filières (ME, EJE et AS) tout comme l'appréciation sur 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 campus.
- ◆ **Des contenus pédagogiques appréciés** que ce soit pour les enseignements théoriques et professionnels, l'illustration des cours par des situations concrètes, les documents et supports pédagogiques ainsi que l'animation pédagogique.
- ◆ **Des affectations de stage qui donnent satisfaction sur les filières EJE, CESF, TISF et surtout ES** (après plusieurs années problématiques) et un suivi de stage toujours satisfaisant.
- ◆ **Un atout majeur pour les étudiants** : la possibilité de faire des **stages à l'étranger** ; 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. En hausse par rapport à 2017 sur toutes les filières sauf sur la filière AS.
- ◆ **Une bonne préparation aux certifications** (sauf pour la filière AS).