

# Évaluation des Services aux étudiant-e-s

Enquête de satisfaction menée auprès des étudiant-e-s du 18 au 25 avril 2018

## Table des matières

<b>1. Population et contexte.....</b>	<b>2</b>
1.1. Genre des répondants.....	2
1.2. Niveau d'études des répondants.....	3
1.3. Nouveaux étudiants parmi les répondants.....	3
1.4. Section des répondants .....	4
1.5. Age des répondants .....	4
1.6. Origine des répondants.....	5
<b>2. Résultats de l'enquête .....</b>	<b>6</b>
2.1. Satisfaction globale des réponses obtenues .....	6
2.2. Satisfaction de deux entités administratives spécifiques .....	6
2.3. Moyen pour communiquer avec le guichet .....	7
2.4. Éléments de satisfaction avec le guichet.....	7
2.5. Aspects appréciés en lien avec le Guichet .....	8

# 1. Population et contexte

Pour la seconde année consécutive, l'enquête de satisfaction menée auprès des étudiants Bachelor et Master sur les services qui leur sont mis à disposition a été fortement modifiée. Cette nouvelle modification rend impossible toute comparaison avec les résultats des enquêtes précédentes.

La population interrogée est la même que les années précédentes : il s'agit de l'ensemble des étudiants Bachelor et Master présents lors de l'enquête (y compris les étudiants CMS, échange IN et hors cadre). Cela représente un total de 7927 étudiants. IS-Academia a été utilisé comme moyen technique pour mettre à disposition le questionnaire. Le formulaire était disponible en anglais ou en français. L'analyse des réponses est faite en garantissant l'anonymat des données.

Le tableau suivant indique les évolutions du nombre de répondants à l'enquête, de la population EPFL ainsi que du taux de participation.

tableau 1. Evolution du nombre de répondants à l'enquête et du taux de participation

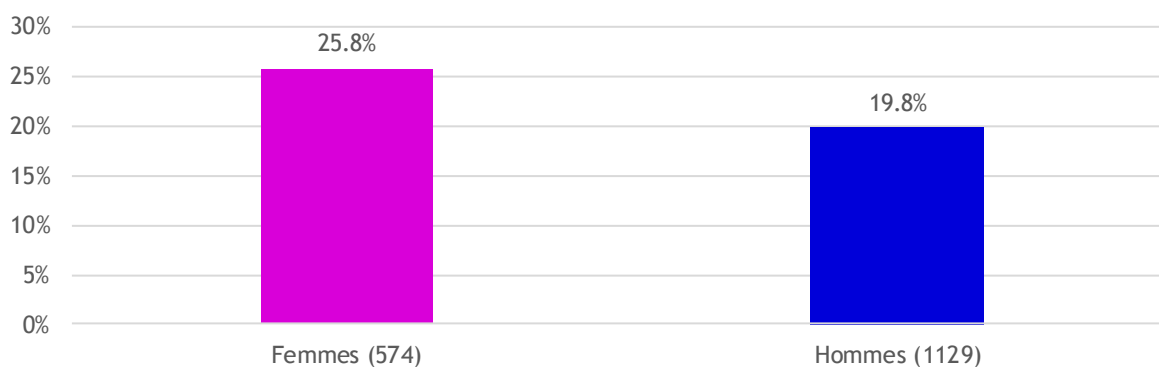
	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-217	2017-2018
Répondants	976	1082	1145	1019	1152	1703
Population EPFL	7264	7735	7885	8002	7988	7927
Taux de participation	13.4%	14.0%	14.5%	12.7%	14.4%	21.5%

Le taux de réponse cette année est très nettement supérieur à tous ceux obtenus ces dernières années. Pour la 1<sup>ère</sup> fois cette année des prix étaient tirés au sort parmi les participants, ce nouvel élément est certainement la raison principale de cette augmentation.

Le taux de réponses complètes est de 19%. L'an dernier il n'était que de 10.9%. Le nombre d'étudiants n'allant pas au bout du questionnaire est donc proportionnellement plus faible que l'an dernier. Cela peut s'expliquer par la longueur réduite du questionnaire de cette année.

## 1.1. Genre des répondants

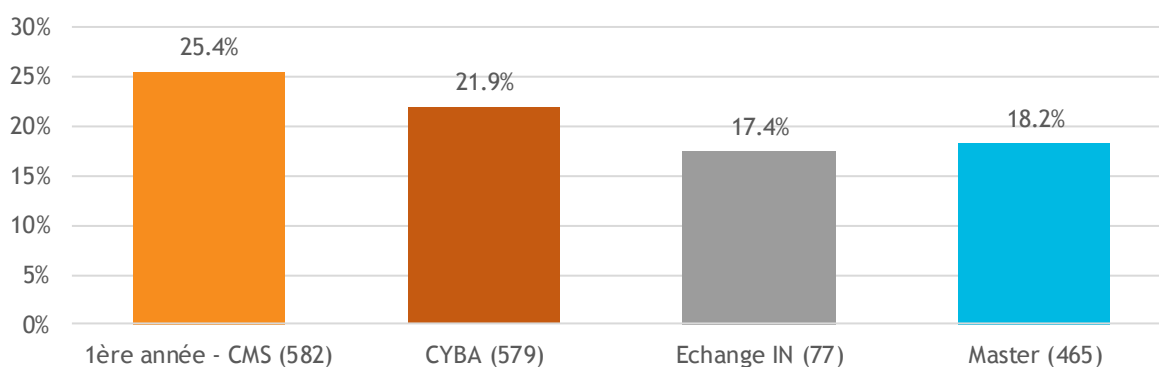
figure 1. Taux de participation à l'enquête par genre



Les femmes répondent significativement plus que les hommes. 34% des répondants sont des femmes (574/1703), alors qu'elles ne représentent que 28% de la population interrogée.

## 1.2. Niveau d'études des répondants

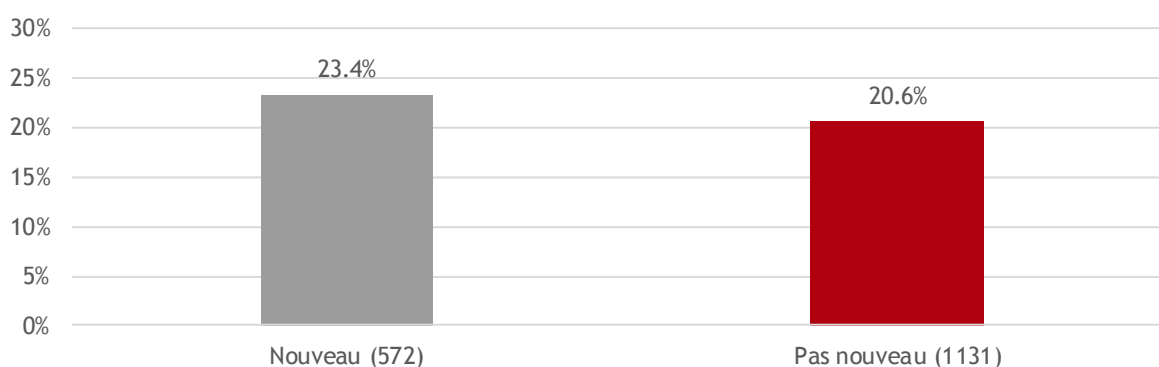
figure 2. Taux de participation à l'enquête par niveau d'études



Tout comme les années précédentes, le taux de réponse des étudiants « 1<sup>ère</sup> année - CMS » est supérieur au taux moyen de l'école, celui des étudiants du cycle Bachelor est proche de la moyenne et celui des étudiants du Master est légèrement inférieur à la moyenne.

## 1.3. Nouveaux étudiants parmi les répondants

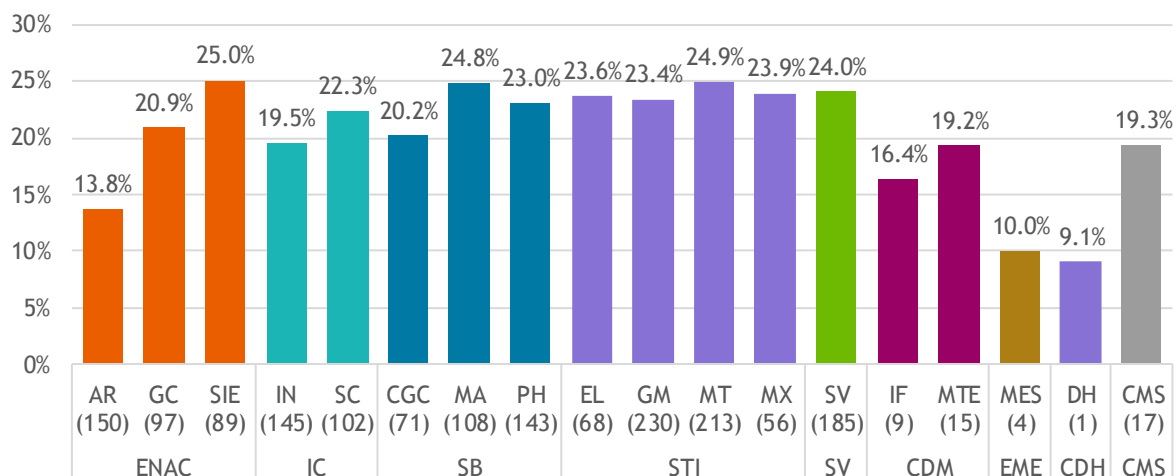
figure 3. Taux de participation à l'enquête chez les nouveaux étudiants



Le taux de réponse est significativement plus élevé chez les nouveaux étudiants.

## 1.4. Section des répondants

figure 4. Taux de participation à l'enquête par section

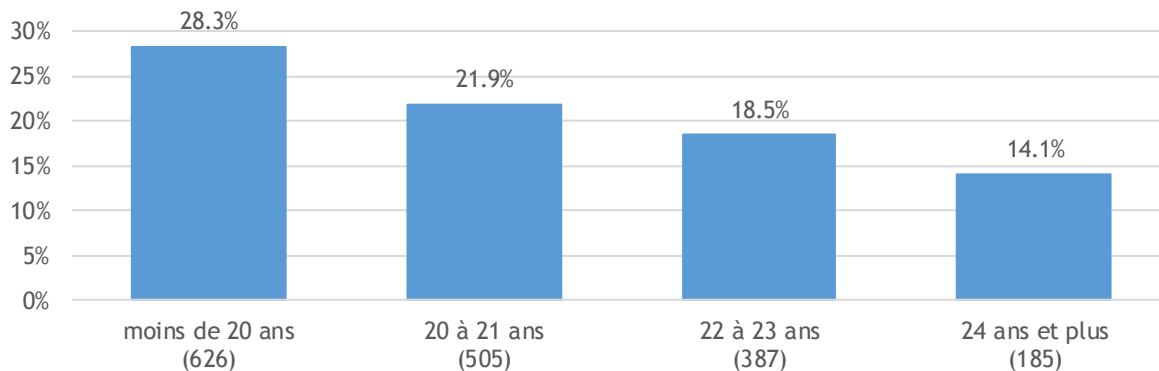


Les étudiants des sections IF, MTE, MES, DH et du CMS sont trop peu nombreux à avoir participé pour en tirer des conclusions (respectivement 9, 15, 4, 1 et 17).

La section MT a un taux de participation (24.9%) significativement supérieur au reste de l'école. À l'opposé, la section AR, avec seulement 150 participants sur 1'090 étudiants interrogés, a un taux de réponses significativement plus faible que le reste de l'école.

## 1.5. Age des répondants

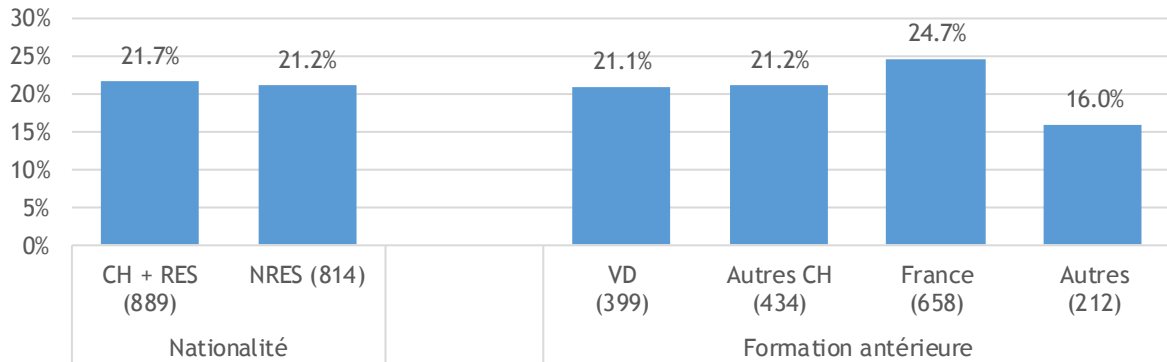
figure 5. Taux de participation à l'enquête par âge



Les étudiants de moins de 20 ans participent significativement plus à l'enquête, alors que les plus de 22 ans participent significativement moins. Malgré le changement de questionnaire, cette constatation est la même que les années précédentes.

## 1.6. Origine des répondants

figure 6. Taux de participation à l'enquête par origine



Il n'y a pas cette année de différence significative entre les Suisses et les non-résidents (contrairement à l'année dernière où les Suisses répondaient significativement plus).

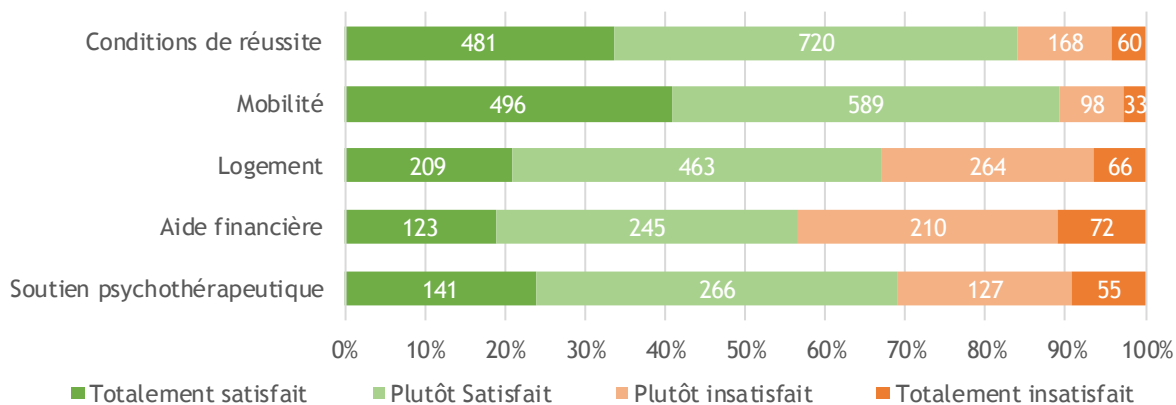
Les étudiants de formation antérieure française ont un taux de réponse significativement plus élevé que le reste de l'école. Le taux de participation des étudiants de la catégorie « Autres » (non suisses et non français) est significativement plus bas.

## 2. Résultats de l'enquête

Les figures de ce chapitre présentent les taux de réponses par catégorie calculés sur l'ensemble des étudiants concernés par la question.

### 2.1. Satisfaction globale des réponses obtenues

Question : J'ai été satisfait (e) de la réponse que j'ai reçue du service compétent à propos des sujets suivants.



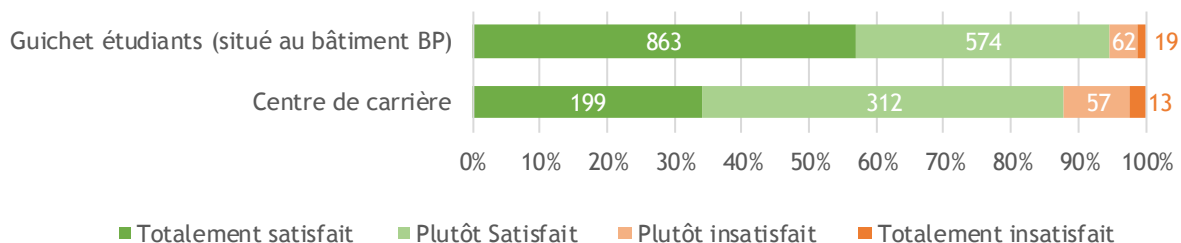
La satisfaction liée aux réponses sur les conditions de réussite et sur la mobilité est forte avec respectivement 84% et 89% d'évaluations positives.

La satisfaction liée aux réponses sur le soutien psychologique et le logement est légèrement moindre avec respectivement 69% et 67% d'évaluations positives.

Les réponses aux questions portant sur l'aide financières ne récoltent que 57% d'évaluations positives.

### 2.2. Satisfaction de deux entités administratives spécifiques.

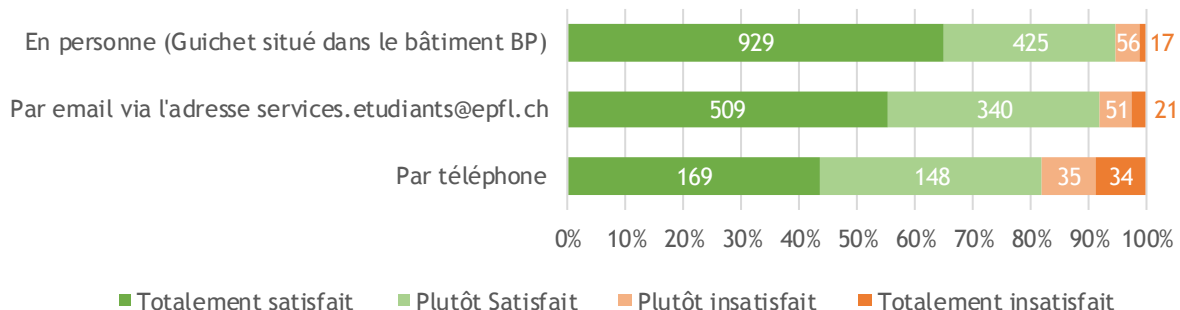
Question : J'ai été satisfait (e) du service donné par les entités administratives suivantes.



Le guichet étudiants récolte 95% d'évaluation positives, dont 57% de répondants totalement satisfaits. Le centre de carrière a 88% d'évaluations positives.

### 2.3. Moyen pour communiquer avec le guichet

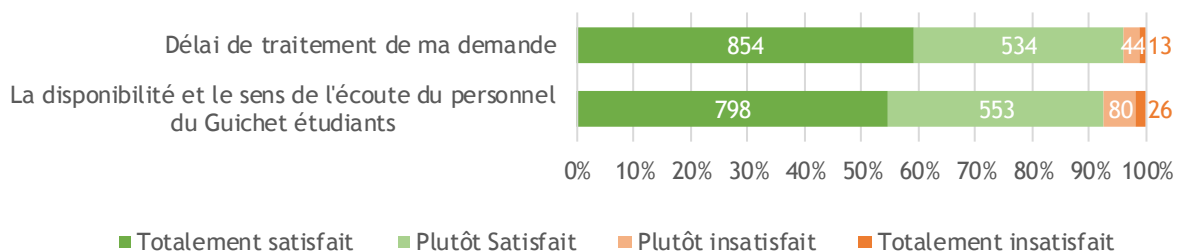
Question : J'ai principalement contacté le Guichet étudiants par les moyens suivants (plusieurs choix possible)



La satisfaction des étudiants envers le guichet est très élevée lors des contacts personnels et par e-mail (respectivement 95% et 92% d'évaluations positives). Les contacts par téléphone récoltent 82% d'évaluations positives et 9% d'évaluations très négatives.

### 2.4. Éléments de satisfaction avec le guichet.

Question : Lors de mon contact avec le Guichet étudiants, j'ai été satisfait (e) des aspects suivants.



Avec respectivement 96% et 93% d'évaluations positives, le délai de traitement des demandes et la disponibilité et l'écoute du personnel du guichet satisfont nettement les étudiants.

## 2.5. Aspects appréciés en lien avec le Guichet

A la fin du questionnaire, les étudiants étaient amenés à répondre à deux questions ouvertes.

Sur les 1703 étudiants ayant commencé le questionnaire, environ 1509 ont été jusqu'à la question 4 et parmi eux 1374 ont indiqué des aspects positifs (question 5) et 1213 des aspects à améliorer (question 6). L'an dernier seulement 200 répondants environ avaient donné des réponses aux questions ouvertes terminant le questionnaire.

### 2.5.1. Aspects appréciés

Questions : Merci d'indiquer le ou les aspects que vous avez particulièrement appréciés en lien avec le Guichet étudiants.

Parmi les répondants à cette question :

- 40% mentionnent la qualité et la clarté des réponses obtenues, l'efficacité du service et le large éventail des compétences qu'il couvre.
- 36% mentionnent la rapidité de traitement des demandes.
- 31% mentionnent la disponibilité et l'écoute du personnel.
- 23% mentionnent l'accueil, l'amabilité et le côté humain de ce service.

### 2.5.2. Aspects à améliorer

Questions : Merci d'indiquer le ou les aspects que vous souhaitez voir améliorer au sein du Guichet étudiants et autres suggestions.

Parmi les répondants à cette question :

- 46% mentionnent qu'il n'y a rien à améliorer.
- 11% mentionnent les heures d'ouvertures qu'ils souhaiteraient voir s'allonger avant et au-delà des heures de cours. Les étudiants en stage souhaiteraient une ouverture le samedi.
- 8% mentionnent des manques d'explications et de communication liées à la réussite. Des problèmes liés à la communication des règles de la MAN ont également été mis en avant.
- 5% mentionnent la durée d'attente au guichet qui est parfois trop longue et proposent l'ouverture d'un troisième guichet. Certains étudiants proposent également l'ouverture d'un second emplacement plus central sur le campus de l'EPFL.
- D'autres éléments ont également été mentionnés comme : l'amélioration du site internet avec l'ajout d'une FAQ et d'un chat, une communication plus claire sur le guichet et son rôle, des problèmes liés à la carte CAMIPRO (coût, durée de vie, ...), une brochure et plus d'explications pour les nouveaux étudiants.