



**AMAQUEN**

**Cimqusef'2011**

**La satisfaction  
des étudiants,  
critère de Qualité?**

**Ahmed Chabchoub  
Université de Tunis  
Consultant B.M**

**chabchoubahmad@yahoo.fr**

# Plan

## ***Introduction:***

La qualité dans l'enseignement, un concept anglo-saxon

- ✓ Définition de la Qualité dans l'enseignement
- ✓ Comment mesurer la qualité dans l'enseignements supérieur?
- ✓ Les questionnaires de satisfaction des étudiants
- ✓ Permettent-elles une véritable remédiation
- ✓ La roue de Demming

## ***Conclusion:***

Le questionnaire de satisfaction comme première étape de l'amélioration de la qualité de l'enseigneemnt

# Un concept anglo-saxon

- Le monde économique
- Les universités, une entreprise privée?
- La qualité dans nos universités, une notion problématique
- La qualité dans les écoles d'ingénieurs

# Définition

- « Un produit ou un service de **qualité** est un produit/ service dont les caractéristiques permettent de satisfaire les besoins exprimés ou implicites du Client » (AFNOR, 2001)
- Qualité interne/ Qualité externe
- La Qualité, c'est la satisfaction totale des clients.

# Qui sont nos clients à l'université?

- Les étudiants
- Les parents
- Le monde du travail
- La société...

# La satisfaction des étudiants

- Satisfaction scientifique
- Satisfaction pédagogique
- Satisfaction relationnelle
- ...

# Enquête de 2010

*Un enseignant efficace doit avoir les qualités suivantes:*

1. Qualités Pédagogiques : 52%
2. Qualités Humaines : 22%
3. Qualités Scientifiques : 15%
4. Qualités Morales : 11%

# Questionnaire de satisfaction

- Cas de l'Ecole privée Esprit (Tunis)
- Questionnaire annuel global
- Enseignants invités à faire des évaluations de leur enseignement



# Méthodologie

- Mai 2011
- Questionnaire (quantitatif et qualitatif)
- 760 étudiants touchés
- Taux de participation: 49% des effectifs
- 477 modules évalués

# Résultats globaux

10

	Insatisfait	Satisfait	T. Satisf
Résultats obtenus	16%	52%	32%
Distribution normale	17%	66%	17%

# Résultats par année

	Insatisfaits	Satisfaits	T. Satisfaits
1 <sup>ère</sup> Année	20%	67%	13%
2 <sup>ème</sup> Année	10%	65%	25%
3 <sup>ème</sup> Année	17%	49%	34%
4 <sup>ème</sup> Année	19%	50%	31%

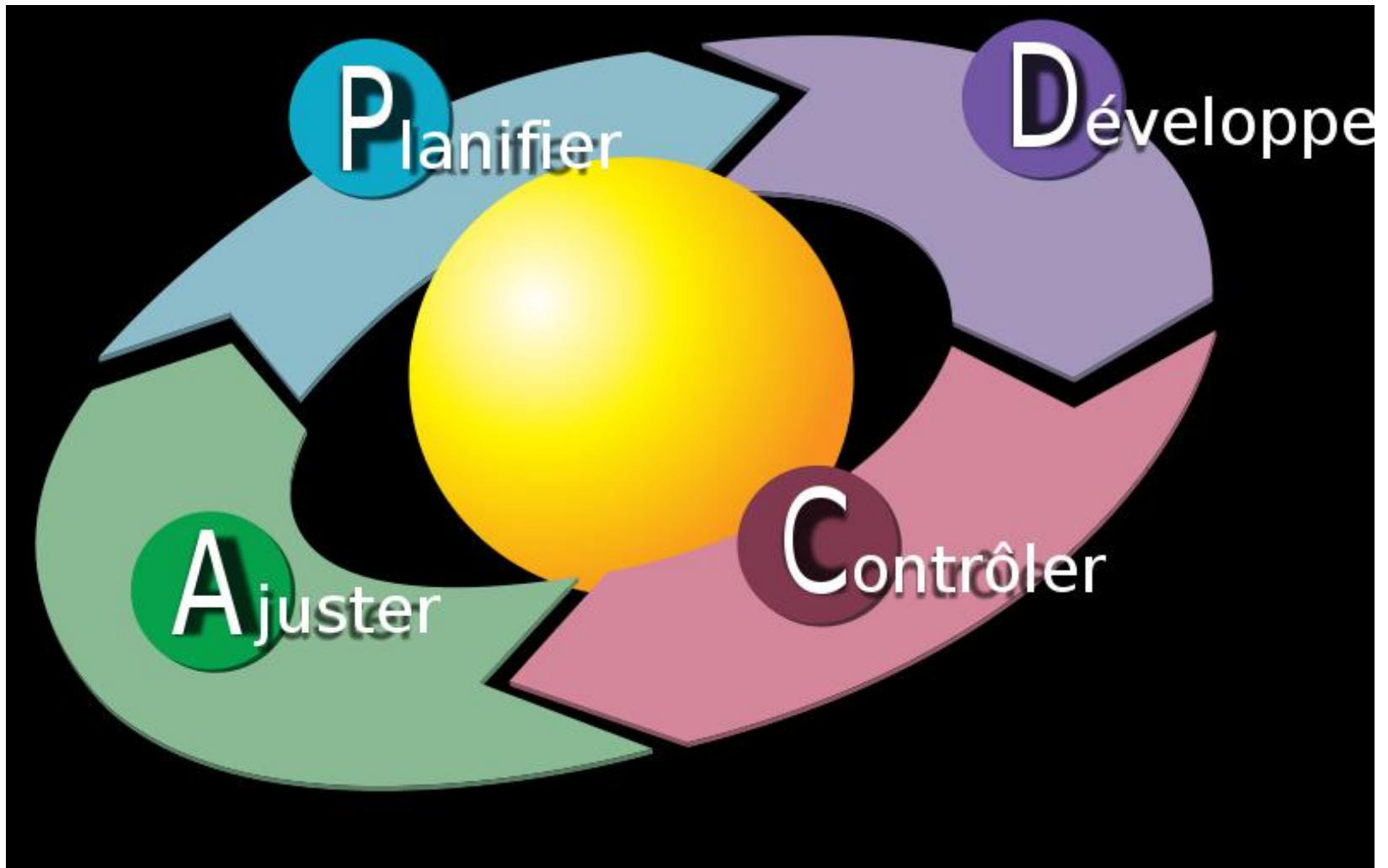
# Résultats par Module

89 modules se répartissant sur les 4 années (16,7%)

Années	% par rapport au NTM
1 <sup>ère</sup> Année	8 ( 20 %)
2 <sup>ème</sup> Année	4 ( 10 %)
3 <sup>ème</sup> Année	37 ( 15.6 %)
4 <sup>ème</sup> Année	40 ( 20 %)

# L'après - évaluation

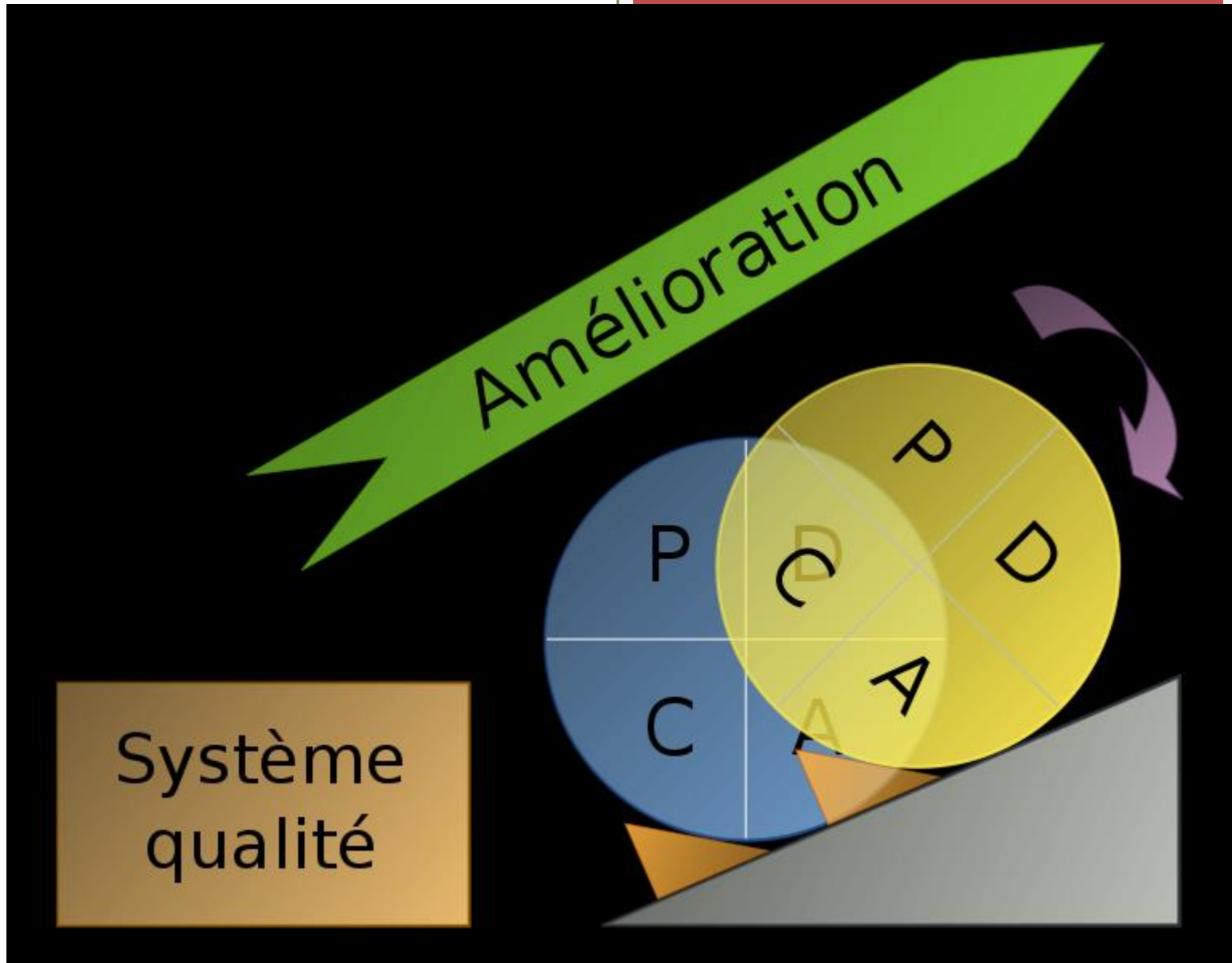
- Partager les résultats avec les professeurs,
  - Information collective (Site, réunions d'information...)
  - Information individualisée (sous pli confident)
  
- Mettre en place un programme d'amélioration des pratiques pédagogiques à partir du modèle de Demming



**Roue de Demming**

# Étapes de Demming

1. Identifier le Problème et planifier une Solution (Ex: le professeur explique mal)
2. Réaliser (enseignement)
3. Évaluer son enseignement
4. Réguler, Ajuster son enseignement





# Conclusion

- Le questionnaire de satisfaction est un outil simple et pratique
- C'est aussi un outil opérationnel pour entamer une démarche Qualité dans nos institutions universitaires

Alors, à quand votre rôle?

**Pour continuer le dialogue:**

**[chabchoubahmad@yahoo.fr](mailto:chabchoubahmad@yahoo.fr)**