Restitution de l'enquête de satisfaction auprès des élèves-ingénieurs

Année universitaire 2025-2026

Comité pour la Qualité

Octobre 2026

Table des matières

1. **Introduction** 3
2. **Accueil et communication** 3
3. **Organisation pédagogique** 4
4. **Qualité pédagogique des enseignements** 4
5. **Environnement d'apprentissage** 5
6. **Charge académique** 6
7. **Expérience étudiante, environnement et sentiment d'appartenance** 7
8. **Intégration professionnelle et développement de carrière** 9
9. **Evaluation des services de l'école** 9
10. **Appréciation globale & recommandations de SUP'COM** 14
11. **Commentaires et suggestions des apprenants** 15
12. **Comparaison avec 2024-2025 : évolution et lecture statistique** 17
13. **Conclusion** 19

1. Introduction

La démarche qualité de SUP'COM repose sur l'écoute régulière de ses parties prenantes, en particulier les étudiants. Le comité pour la qualité conduit à ce titre des enquêtes de satisfaction dont les résultats alimentent l'amélioration continue des prestations et des services éducatifs.
L'enquête de mesure de la satisfaction des apprenants s'est déroulée du 2 au 20 juillet 2026, juste avant la clôture de l'année universitaire 2025-2026. Elle a été menée auprès des élèves-ingénieurs et des étudiants en mastère de SUP'COM.
Nous avons pu collecter 64 réponses sur 427, dont 59 émanant d'élèves-ingénieurs et 5 d'étudiants en mastère. En termes statistiques et en fixant un intervalle de confiance à 95 %, cette enquête induit une marge d'erreur de 11%, identique à celle des deux enquêtes précédentes. La stabilité de cette valeur sur trois années consécutives traduit une participation constante, qui demeure toutefois en deçà de ce que permettrait une lecture fine des résultats: un taux de réponse de 30 % ramènerait la marge d'erreur à environ 7 %.
Le questionnaire de cette année a évolué par rapport au précédent. Un thème a été ajouté, consacré à la qualité pédagogique des enseignements, ainsi que deux nouvelles questions. Deux questions ont été retirées et la question sur la recommandation a été un peu modifié en supprimant la modalité « peut-être ».
Les comparaisons avec 2024-2025 présentées dans ce document portent donc sur les questions communes aux deux enquêtes.
Ce document synthétise les résultats de cette enquête et les compare à ceux de l'année précédente.

2. Accueil et communication

La figure 1 présente l'appréciation des apprenants sur la qualité de l'accueil et des canaux de communication de SUP'COM.

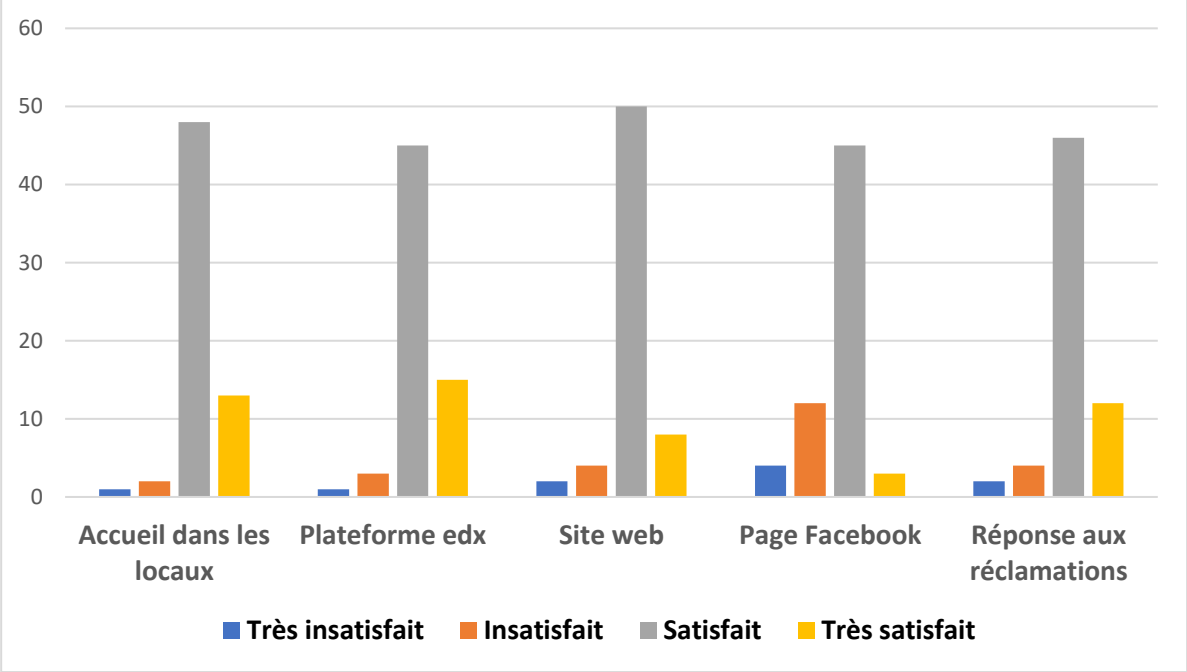


Figure 1 : Appréciations des apprenants sur la qualité de l'accueil et la communication.

Le taux moyen des réponses à ce thème atteint 89,1 %, contre 82,1 % l'an dernier, soit une progression de 7%. L'accueil dans les locaux obtient le meilleur score avec 95 % de satisfaits, dont 13 très satisfaits, et seulement 3 apprenants insatisfaits. La plateforme edx suit avec 94 % (+12%) et le site web avec 91 % (+6 %). La réponse aux réclamations progresse elle aussi nettement, de 79 % à 91 %. La page Facebook reste le seul critère en retrait, stable à 75 %, avec 16 apprenants insatisfaits dont 4 très insatisfaits; elle apparaît comme le canal le moins bien perçu, loin derrière le site web et la plateforme pédagogique.

Dans l'ensemble, la communication institutionnelle est un point fort de l'établissement, et la part de « très satisfait » (16 % des réponses du thème) montre que la satisfaction reste néanmoins modérée plutôt qu'enthousiaste.

3. Organisation pédagogique

L'avis des apprenants sur l'organisation pédagogique est représenté sur la figure 2.

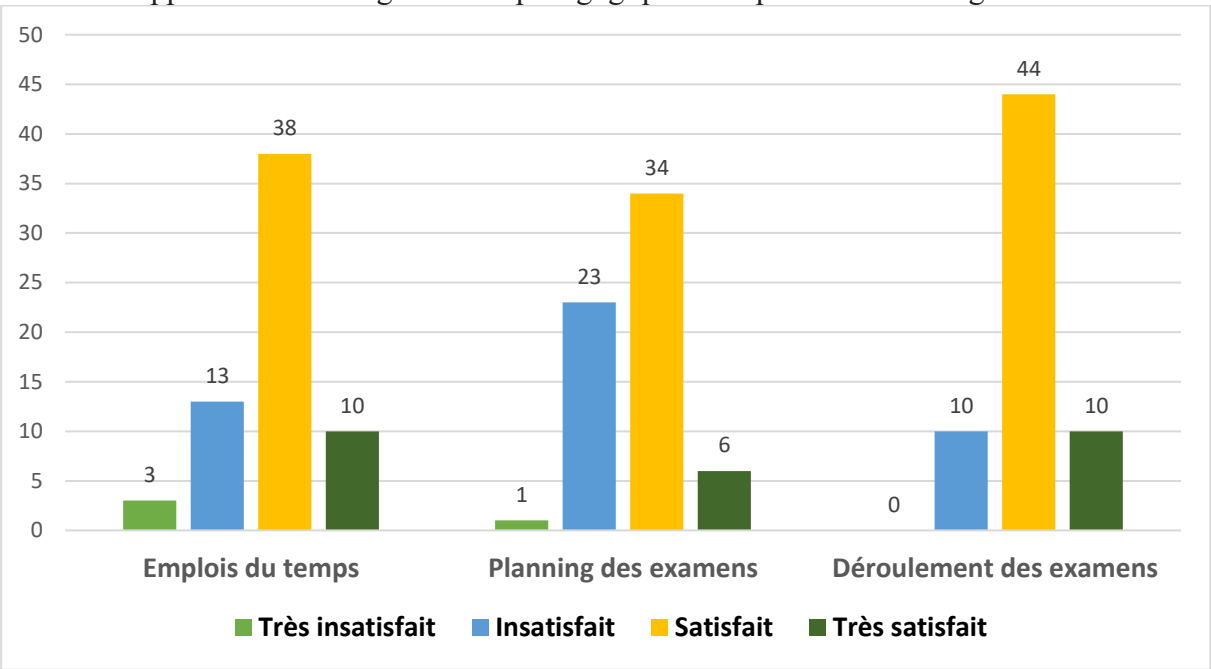


Figure 2 : Appréciations des apprenants sur l'organisation pédagogique.

La figure 2 montre que le taux moyen de satisfaction du thème « organisation pédagogique » s'établit à 74,0 %, pratiquement inchangé par rapport aux 74,5 % de l'an dernier. Le déroulement des examens reste le point fort, avec 84 % de satisfaits et aucun apprenant très insatisfait, ce qui confirme la bonne tenue logistique des épreuves déjà relevée en 2024-2025. Les emplois du temps progressent légèrement, de 71 % à 75 %, mais 16 apprenants restent insatisfaits. Le planning des examens demeure le point faible du thème: 63 % de satisfaits seulement, en recul de 3 %, avec 24 apprenants insatisfaits, soit plus d'un répondant sur trois. Il s'agit d'un mécontentement large mais modéré (23 insatisfaits contre 1 seul répondant très insatisfait), qui porte vraisemblablement sur la concentration des épreuves et la date de publication du calendrier plutôt que sur leur organisation matérielle. Les commentaires libres vont dans ce sens, puisqu'ils demandent la publication d'un calendrier regroupant toutes les échéances en début de période. Le rapport 2024-2025 signalait déjà une baisse de 20 % sur ce critère et recommandait une révision de ce volet: le nouveau recul de 3 points montre que la situation ne s'est pas redressée.

4. Qualité pédagogique des enseignements

Les résultats de ce thème, nouvellement interrogé (ne figure pas dans les enquêtes des années précédentes), sont présentés sur la figure 3.

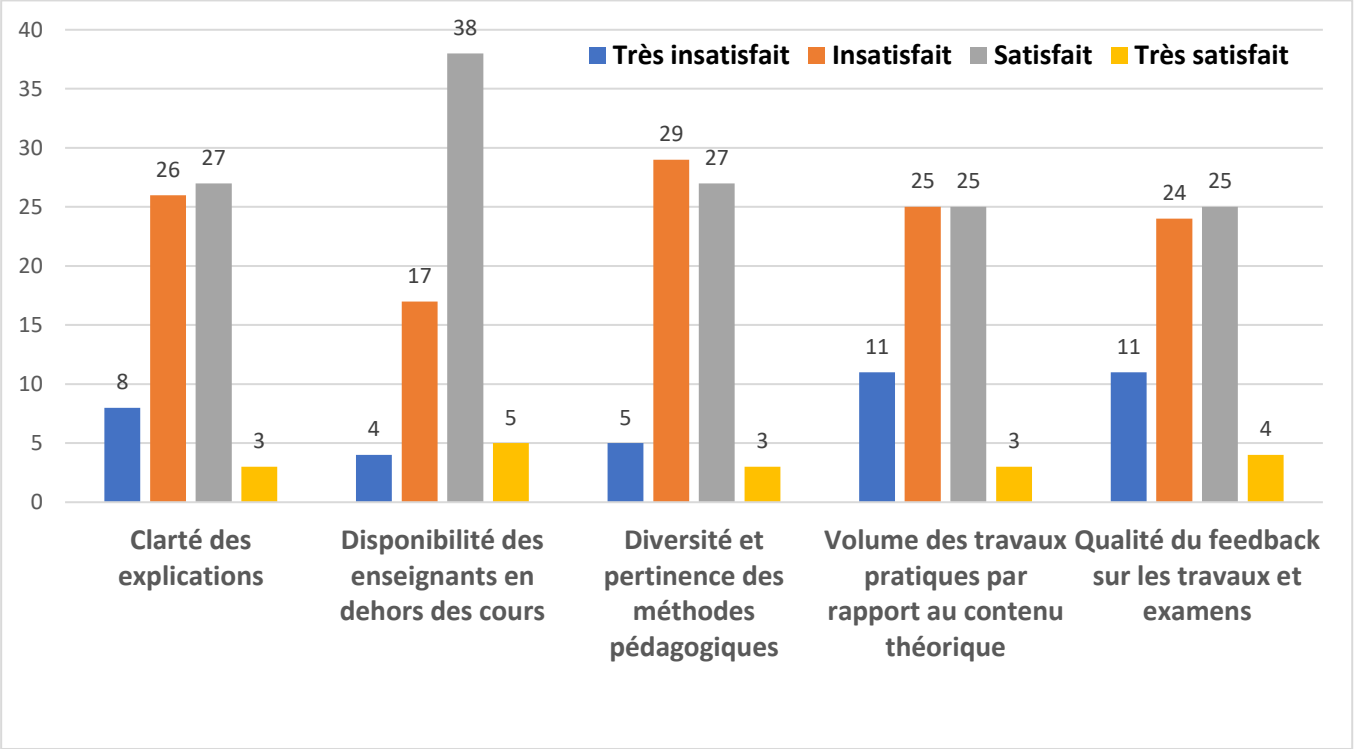


Figure 3 : Appréciations des apprenants sur la qualité pédagogique des enseignements.

Avec un taux moyen de satisfaction de 50,0 %, ce thème est le moins bien noté de l'enquête après la charge académique, et il est le seul où 4 critères sur 5 recueillent moins d'une opinion favorable sur deux. La disponibilité des enseignants en dehors des cours fait exception avec 67 % de satisfaits: la relation avec les enseignants n'est donc pas en cause. Ce sont les modalités de l'enseignement qui sont critiquées. Le volume des travaux pratiques par rapport au contenu théorique obtient le taux le plus bas de tout le questionnaire sur une échelle de satisfaction (44 %, 36 insatisfaits), suivi de la qualité du feedback sur les travaux et examens (45 %, 35 insatisfaits), puis de la clarté des explications et de la diversité des méthodes pédagogiques (47 % chacune, 34 insatisfaits). Deux signaux renforcent ce constat. D'une part, la part de « très satisfait » n'est que de 5,6 % des réponses du thème, la plus faible de toute l'enquête : pratiquement personne n'est enthousiaste. D'autre part, les « très insatisfait » sont nombreux sur le volume des TP et le feedback (11 répondants chacun), ce qui traduit un mécontentement marqué et non une simple réserve. Les commentaires libres confirment ces chiffres: ils demandent plus de projets réels, des TP moins formels et mieux guidés, une approche par projet et une évaluation plus progressive. Ce thème est enfin celui qui distingue le plus nettement les apprenants satisfaits des apprenants insatisfaits de l'établissement: son amélioration constitue le levier le plus direct sur la satisfaction globale.

5. Environnement d'apprentissage

Les appréciations des étudiants de l'environnement d'apprentissage de SUP'COM sont décrites sur la figure 4.

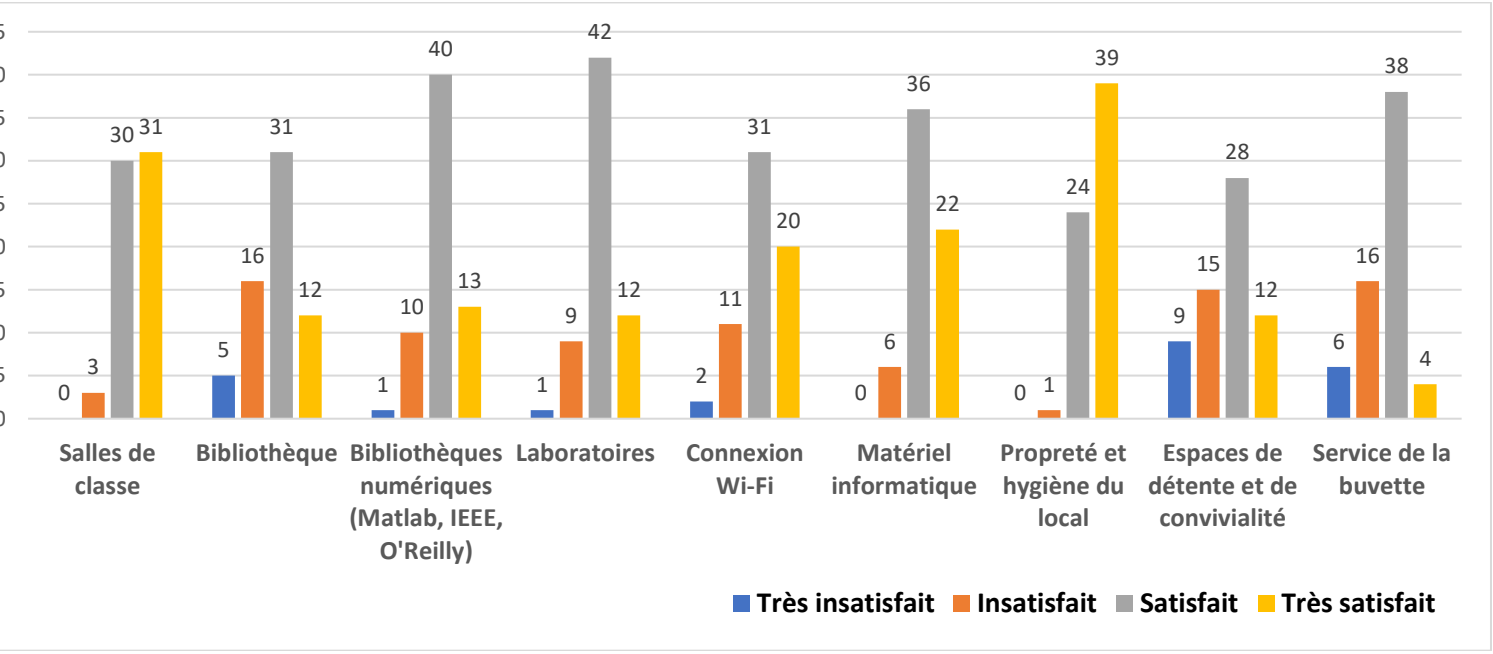


Figure 4 : Appréciations des apprenants sur l'environnement d'apprentissage.

Le taux moyen de satisfaction pour ce thème est de 80,7 %. Sur les 8 critères interrogés l'année dernière, il passe de 74,1 % à 83,0 %, soit une progression de +9%. 28,6 % des réponses sont des « très satisfait », ce qui représente la part la plus élevée de l'enquête. La propreté et l'hygiène du local atteignent 98 % de satisfaits, dont 39 très satisfaits, et les salles de classe 95 % (+13 %), avec presque autant de très satisfaits que de satisfaits. Le matériel informatique (91 %), les laboratoires (84 %), les bibliothèques numériques (83 %) et la connexion Wi-Fi (80 %) se situent tous à un bon niveau.
La bibliothèque enregistre la plus forte progression de toute l'enquête, de 43 % à 67 % (+24%): le constat très négatif de 2024-2025 ne se vérifie plus, mais 21 apprenants demeurent insatisfaits et les commentaires réclament des tables de travail, des prises électriques et des espaces collaboratifs. Le service de la buvette progresse également (de 54 % à 66 %) tout en restant bas, avec 22 insatisfaits et seulement 4 très satisfaits ; les commentaires demandent une amélioration du service et l'installation de distributeurs automatiques, la buvette fermant juste après les cours.
Enfin, les espaces de détente et de convivialité, critère nouveau par rapport à l'enquête de l'année dernière, recueillent 63 % de satisfaits mais 24 insatisfaits, dont 9 très insatisfaits: il s'agit bien du critère du thème dont le mécontentement est le plus marqué. Plusieurs commentaires suggèrent de mieux exploiter le hall et les espaces extérieurs, aujourd'hui peu utilisés. Les locaux et les équipements pédagogiques sont donc bien perçus, alors que les lieux de vie entre les cours le sont beaucoup moins.

6. Charge académique

La satisfaction des apprenants concernant la charge académique est mesurée par quatre affirmations soumises à une échelle d'accord. Les résultats sont illustrés sur la figure 5.

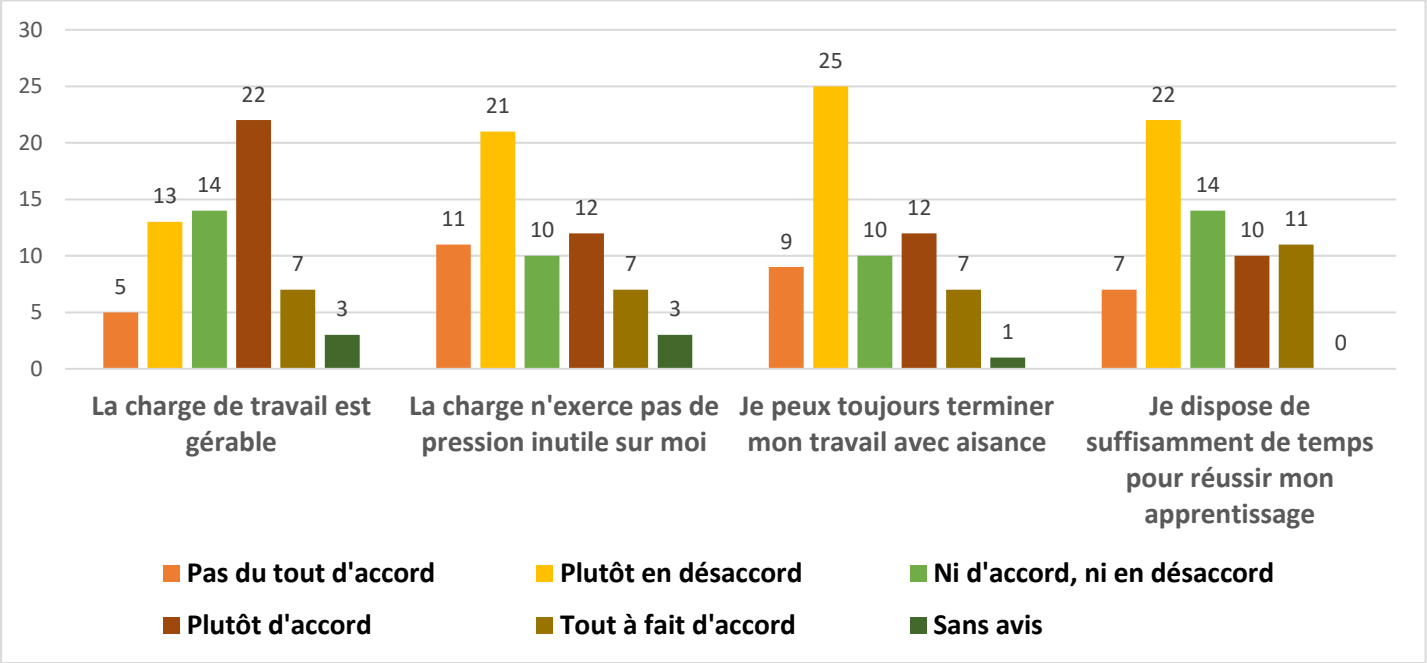


Figure 5 : Appréciations des apprenants sur la charge académique.

La figure 5 montre qu'avec un taux moyen de satisfaction de 34,4 %, la charge académique est le thème le plus mal vécu de l'enquête, comme en 2024-2025 (27,9 % sur les mêmes affirmations). La progression de 6,4 % ne change pas le diagnostic: moins d'un apprenant sur deux juge sa charge de travail gérable (45 %), et seuls trois sur dix estiment ne pas subir de pression inutile ou pouvoir terminer leur travail avec aisance. Entre 29 et 34 répondants sur 64 sont en désaccord avec les trois dernières affirmations, et le nombre de « pas du tout d'accord » est élevé (jusqu'à 11 répondants sur la pression ressentie). Le choix « sans avis » est très peu utilisé (au plus 3 réponses): les apprenants ont un avis net sur ce sujet.
La répartition des réponses sur l'affirmation relative au temps disponible mérite d'être signalée: 29 apprenants sont en désaccord, mais 11 sont tout à fait d'accord, soit le plus grand nombre de réponses très favorables du thème. La charge n'est donc pas vécue de la même manière par tous, ce qui suggère des différences entre années d'étude ou entre parcours que le fichier ne permet pas de vérifier. Les commentaires libres apportent des éléments d'explication convergents: présence obligatoire à tous les cours, évaluation reposant parfois entièrement sur un examen final, obligation d'obtenir la moyenne dans chaque panier, et manque de temps pour les projets personnels et l'autoformation. Un apprenant résume en écrivant qu'il ne recommanderait pas l'école parce qu'elle « demande une grande résistance mentale ». Il faut toutefois noter que ce thème est aussi celui dont le lien avec l'appréciation globale est le plus faible. Les apprenants semblent considérer la charge comme inhérente à une formation d'ingénieur sélective. Les actions correspondantes relèvent donc du bien-être étudiant plus que de la satisfaction d'ensemble.

7. Expérience étudiante, environnement et sentiment d'appartenance

Dans la figure 5, nous présentons l'avis des apprenants sur leur expérience étudiante, leur progression personnelle et leur sentiment d'appartenance à SUP'COM.

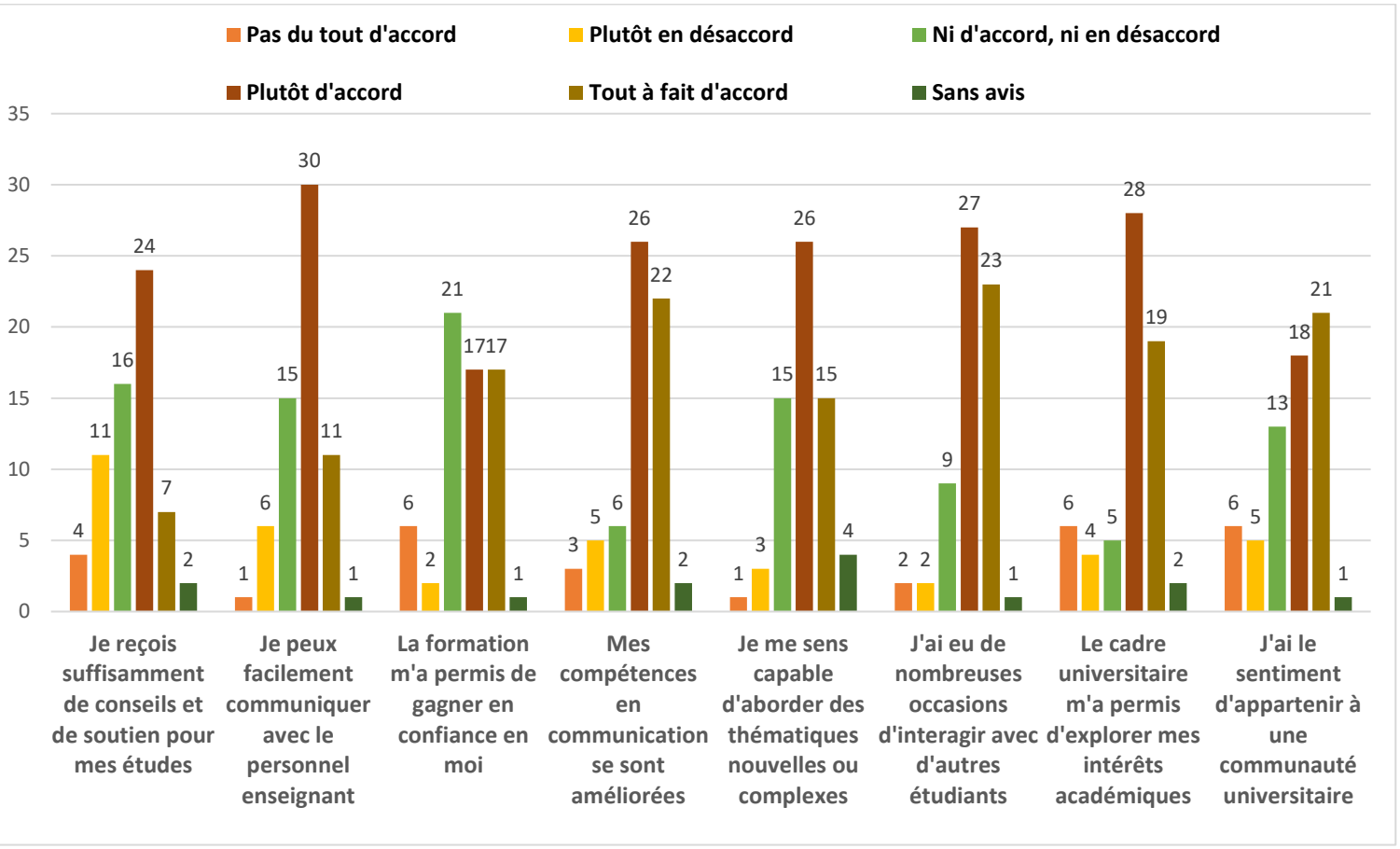


Figure 6 : Appréciations des apprenants sur l'expérience étudiante et le sentiment d'appartenance.

À partir de cette figure, une satisfaction globale se dégage quant à l'expérience étudiante à SUP'COM. Le taux moyen du thème atteint 64,6 %, contre 61,2 % l'an dernier sur les mêmes affirmations. Les réponses témoignent d'une dynamique positive en matière d'interaction entre pairs, de compétences transversales et d'exploration académique:

- Accompagnement et soutien: 48 % des répondants estiment recevoir suffisamment de conseils et de soutien pour leurs études. 16 apprenants se déclarent « ni d'accord ni en désaccord », ce qui traduit une attente non satisfaite plus qu'un rejet, et confirme l'axe d'amélioration déjà identifié l'an dernier.
- Communication avec le personnel enseignant: 64 % se déclarent plutôt ou tout à fait d'accord, en progression de 5 %, ce qui recoupe la bonne note obtenue par la disponibilité des enseignants en dehors des cours (67 %).
- Confiance en soi: 53 % des apprenants affirment avoir gagné en assurance grâce à la formation, un résultat stable qui recueille le plus grand nombre de réponses neutres du thème (21).
- Compétences en communication: 75 % perçoivent une nette amélioration, signe de l'efficacité des dispositifs pédagogiques dans ce domaine.
- Capacité à aborder des thématiques complexes: 64 % des apprenants se sentent capables d'aborder des sujets nouveaux ou complexes, en hausse de 5%, traduisant une montée en compétence appréciée.
- Interaction et exploration académique: 78 % affirment avoir eu de nombreuses occasions d'interagir avec leurs pairs, et 73 % ont pu explorer leurs intérêts académiques, ce dernier critère progressant de 10 points.
- Appartenance: 61 % des apprenants ont le sentiment d'appartenir à une communauté universitaire. Ce critère est le plus polarisé du thème: 21 répondants sont tout à fait d'accord, mais 11 sont en désaccord, dont 6 pas du tout. L'appartenance est donc forte pour une partie des apprenants et absente pour une autre, ce que rejoignent les commentaires sur le manque d'activités portées par l'école elle-même et sur le cloisonnement entre élèves-ingénieurs et étudiants en mastère.

8. Intégration professionnelle et développement de carrière

La perception des étudiants sur la préparation à la vie professionnelle et le développement de carrière est présentée dans la figure 7.

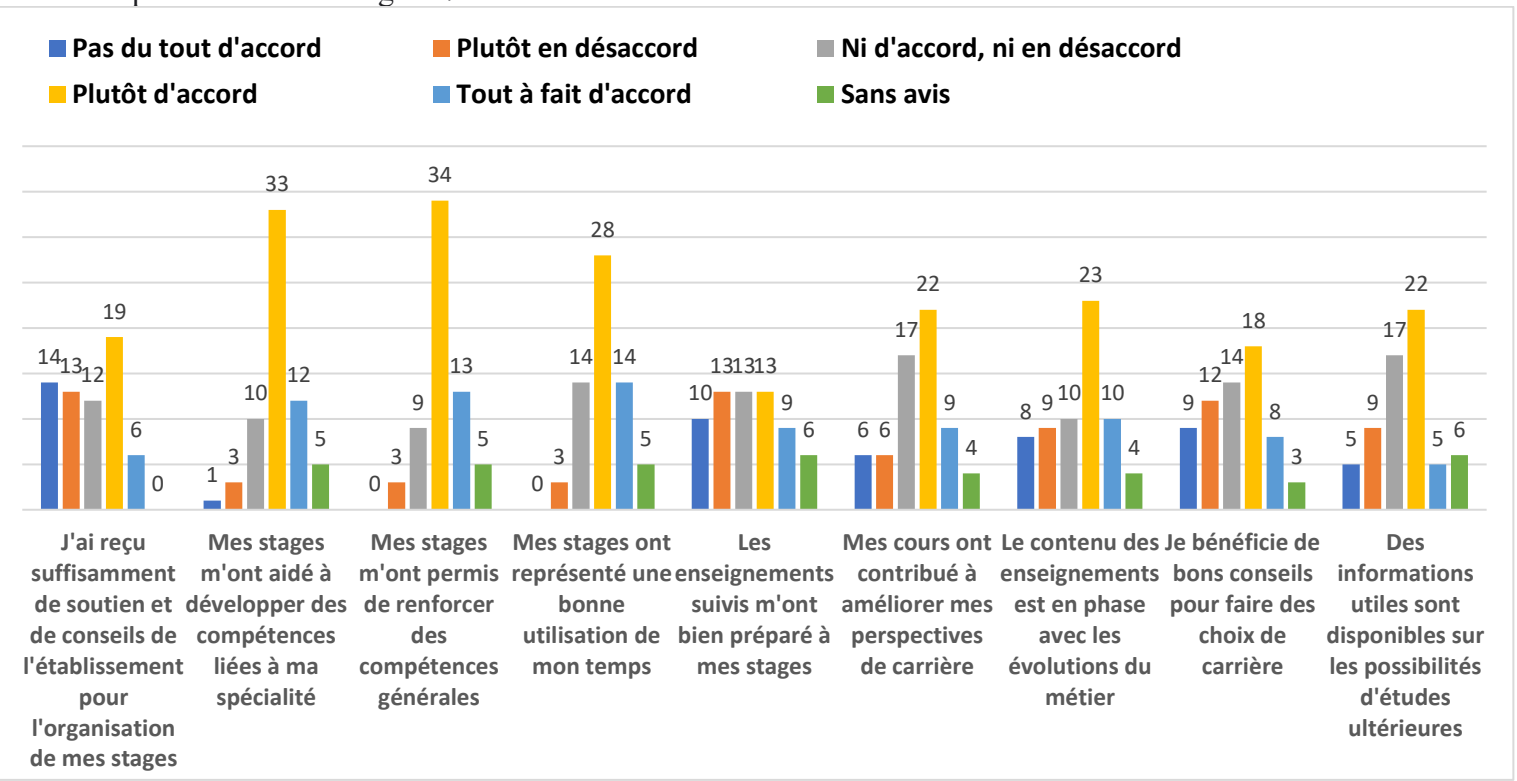


Figure 7 : Appréciations des apprenants sur l'intégration professionnelle et le développement de carrière

Le taux moyen de satisfaction de ce thème est de 51,7 % et progresse nettement par rapport à l'an dernier (40,1 %, une hausse de +12%). Les principales constations sont les suivantes :

- Trois critères gagnent 17% chacun: le soutien de l'établissement pour organiser les stages, les conseils pour les choix de carrière et les informations sur les études ultérieures. Ces trois critères étaient précisément ceux que le rapport 2024-2025 désignait comme les plus faibles, avec des taux de 22 à 25 %. Les recommandations formulées l'an dernier semblent donc avoir produit un effet, même s'ils partent de si bas qu'ils restent sous 45 %.
- Le thème fait apparaître un contraste net entre le stage lui-même et son encadrement institutionnel. Les apprenants jugent leurs stages utiles: 73 % estiment y avoir renforcé des compétences générales, 70 % des compétences liées à leur spécialité et 66 % y voir une bonne utilisation de leur temps, avec très peu de réponses négatives (3 ou 4 par critère). En revanche, l'accompagnement de l'école est jugé insuffisant: 27 apprenants sont en désaccord sur le soutien reçu pour organiser leurs stages, dont 14 pas du tout d'accord, et seuls 34 % estiment que les enseignements les ont bien préparés à leurs stages, ce qui en fait le critère le plus faible du thème.
- Le critère sur l'adéquation du contenu aux évolutions du métier recueille 52 % d'accord, avec 17 réponses négatives. Il éclaire une demande très présente dans les commentaires libres : approfondir l'intelligence artificielle, la data science et la cybersécurité, et rapprocher les enseignements des pratiques professionnelles.
- Enfin, 4 à 6 répondants répondent « sans avis » sur la plupart de ces critères, ce qui correspond vraisemblablement aux apprenants n'ayant pas encore effectué de stage; calculés sur les seuls répondants ayant un avis, les taux relatifs aux stages gagnent 5 à 7 points, sans changer le diagnostic.

9. Evaluation des services de l'école

Cinq services ont fait l'objet d'une évaluation distincte, chacun comportant un critère de satisfaction globale posé en fin de série. Le service de scolarité et le service informatique figurent, avec l'accueil et la communication, parmi les mieux notés de l'ensemble de l'enquête. À l'inverse, l'accompagnement des stages et la vie étudiante appellent une attention particulière. Le tableau 1 résume ces résultats.

Service	Taux moyen de satisfaction (ensemble des critères)	Satisfaction globale du service	Évolution depuis 2024-2025 (en %)
Service de scolarité	91,4 %	94 %	+6,1
Service informatique	88,8 %	94 %	+7,2
Direction des études	76,9 %	84 %	+1,9
Services de la vie étudiante	71,6 %	73 %	−3,1
Direction des stages	65,2 %	69 %	+3,4

Tableau 1. Niveau de satisfaction des apprenants envers les cinq services évalués.

a. Service de scolarité

L'appréciation des étudiants envers le service de scolarité est illustrée dans la figure 8.

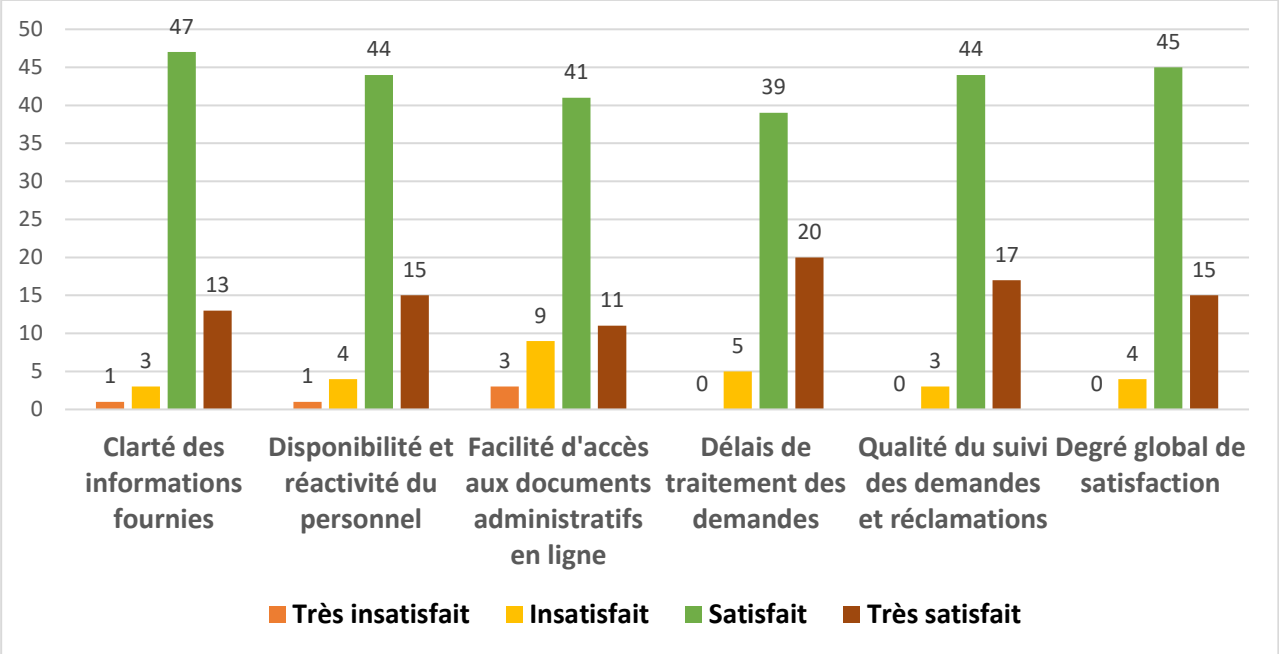


Figure 8 : Appréciations des apprenants envers le service de scolarité

La scolarité est le service le mieux noté de l'enquête (91.4 vs 85.3% l'an dernier). Les deux points que le rapport 2024-2025 signalait comme perfectibles se sont nettement améliorés: la clarté de l'information passe de 82 % à 94 % et la réactivité du personnel de 82 % à 92 %. Les délais de traitement sont appréciés (92 %, dont 20 très satisfaits) et le suivi des demandes atteint 95 % sans aucun très insatisfait. Seul l'accès aux documents administratifs en ligne reste en retrait, à 81 % avec 12 insatisfaits, et c'est aussi le seul critère du service pratiquement stable. Deux commentaires libres le confirment en demandant l'envoi des relevés de notes et des attestations par voie postale ou leur mise à disposition en ligne, en particulier pendant les vacances.

b. Service de la Direction des études

La figure 9 présente l'avis des étudiants envers le service de la Direction des études.

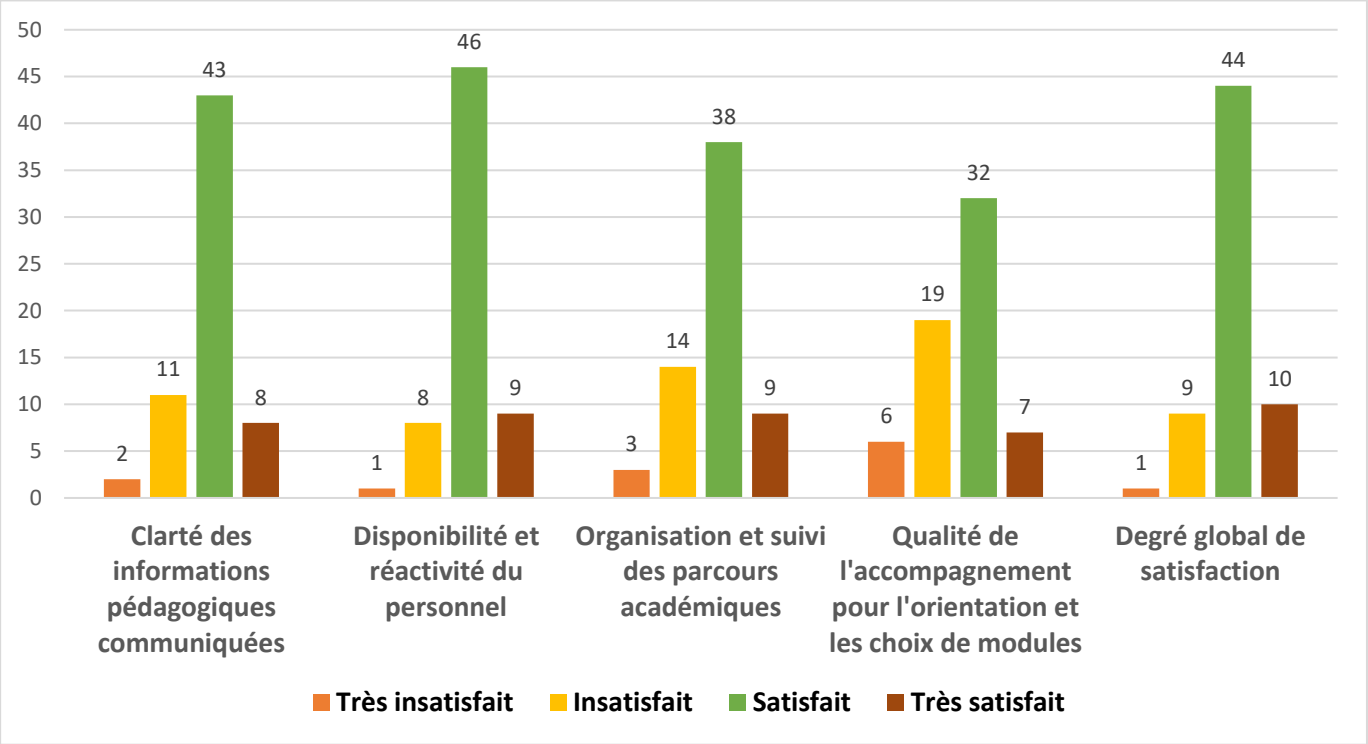


Figure 9 : Appréciations des apprenants envers le service de la Direction des études

Les réponses sur cette figure montrent un taux moyen de satisfaction de 76,9 %, contre 75,0 % l'an dernier, et 84 % des apprenants s'en disent globalement satisfaits. Le service progresse sur ce qu'il communique et sur sa disponibilité: la clarté des informations pédagogiques (+ 11%) et la réactivité du personnel (+5%). Il recule en revanche sur ses missions d'accompagnement: l'organisation et le suivi des parcours perdent (-6%) et l'accompagnement pour l'orientation et le choix des modules (-5%).
L'écart entre la satisfaction globale (84 %) et l'accompagnement à l'orientation (61 %) montre que les apprenants distinguent la qualité du service rendu au quotidien, qu'ils jugent bonne, du conseil sur leur parcours, qu'ils estiment insuffisant. C'est une attente d'accompagnement individuel, que l'on a retrouvé dans la section 7 (48 % seulement estiment recevoir assez de conseils pour leurs études) et la section 8 (41 % sur les conseils de carrière).

c. Service de la Direction des stages

La figure 10 illustre l'avis des étudiants envers le service de la Direction des stages.

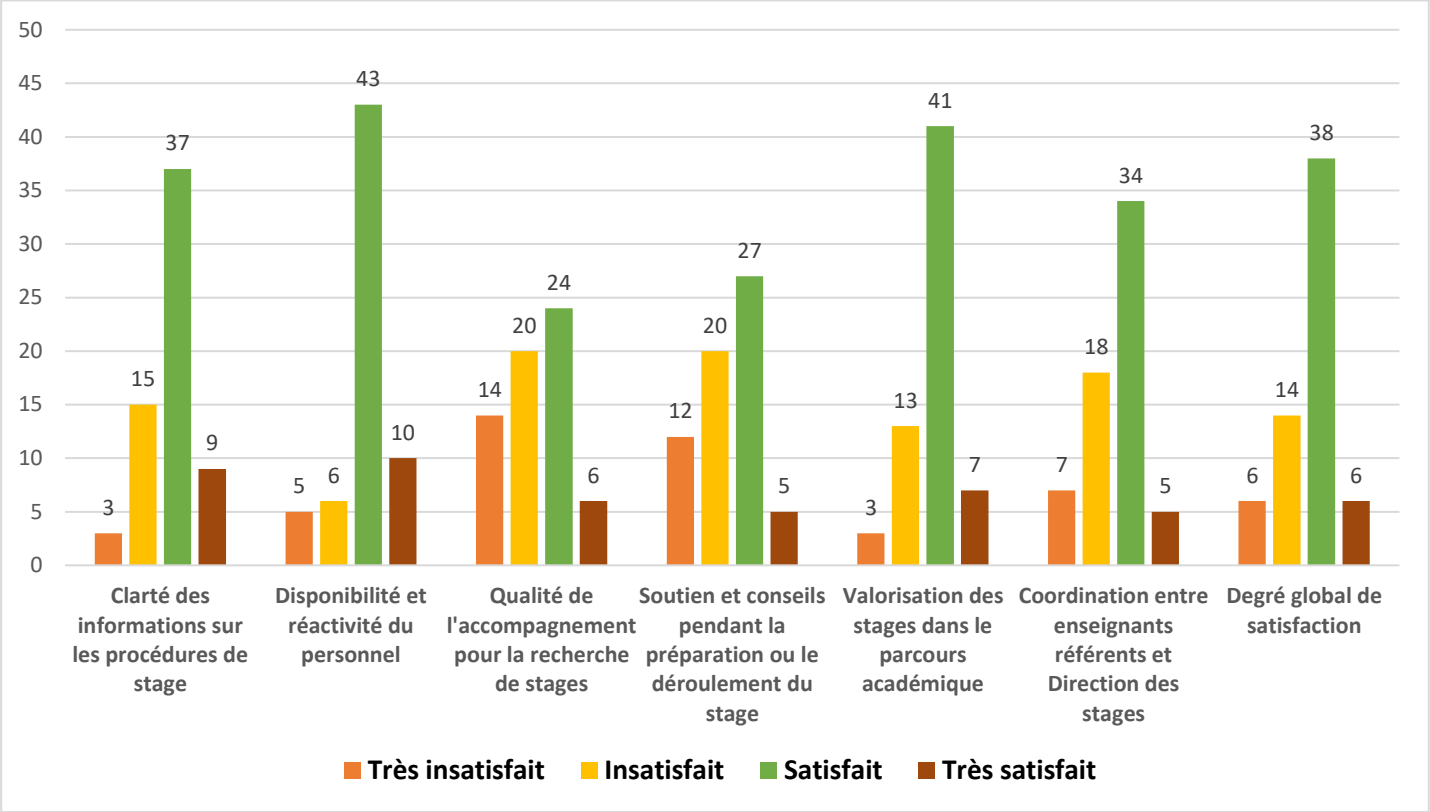


Figure 10 : Appréciations des apprenants envers le service de la Direction des stages

Avec 65,2 % en moyenne (61,8 % l'an dernier), la Direction des stages est le service le moins bien noté, même si sa satisfaction globale progresse de +9% pour atteindre 69 %. Le personnel est jugé disponible et réactif par 83 % des répondants (+9%) et la valorisation des stages dans le parcours satisfait 75 % d'entre eux.

Les deux critères d'accompagnement restent toutefois les plus bas: 47 % pour l'aide à la recherche de stages et 50 % pour le soutien pendant le stage, avec respectivement 34 et 32 insatisfaits, dont 14 et 12 très insatisfaits. Ces deux critères comptent parmi les plus fortes proportions de « très insatisfait » de toute l'enquête. La coordination entre les enseignants référents et la Direction des stages recule de -4% à 61 %, et la clarté des procédures de -3% à 72 %. Le diagnostic prouve que le service est accessible, mais l'apprenant se sent seul au moment de chercher son stage (même constatation que celle de la section 8. Les commentaires libres demandent d'ailleurs plus d'informations et de soutien dans cette phase, ainsi que des partenariats renforcés avec les entreprises.

d. Service informatique de SUP'COM

L'avis des étudiants sur le service informatique de SUP'COM est présenté dans la figure 11.

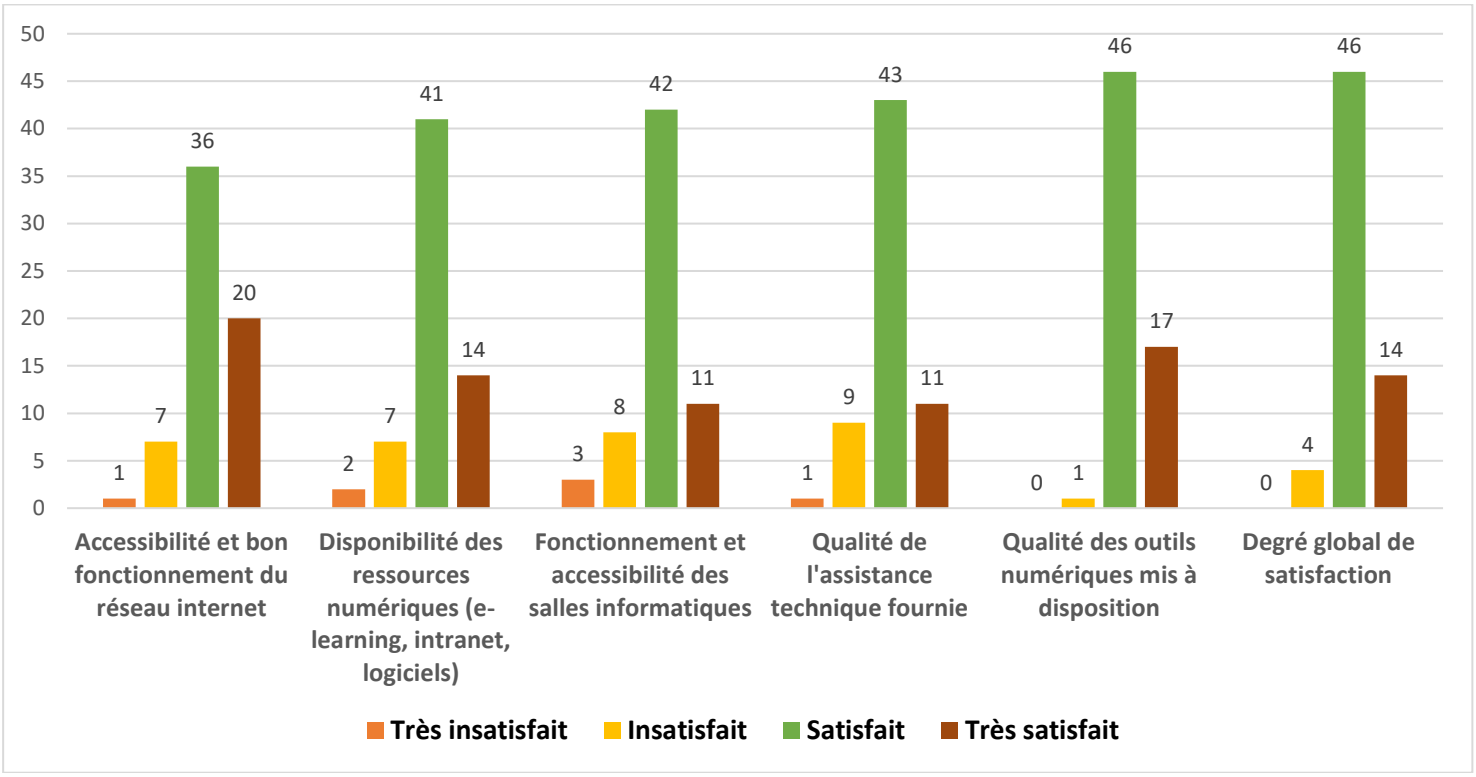


Figure 11 : Appréciations des apprenants envers le service informatique

La figure montre que le service informatique progresse de façon homogène: les six critères gagnent entre 6% et 8 % et le taux moyen passe de 81,6 % l'an dernier à 88,8 %. La qualité des outils numériques mis à disposition des étudiants atteint 98 %, avec un seul apprenant insatisfait, et la satisfaction globale 94 %. Le critère le plus faible est le fonctionnement et l'accessibilité des salles informatiques, et se situe encore à 83 %.

Une seule attente ressort des commentaires: l'amélioration de la plateforme edx, jugée lente par un répondant, et l'accès à des ressources de calcul pour les projets exigeants. Ce service constitue donc un acquis à préserver plutôt qu'un chantier.

e. Services liés à la vie étudiante à SUP'COM:

L'appréciation des étudiants envers les services liés à la vie étudiante à SUP'COM est illustrée dans la figure 12.

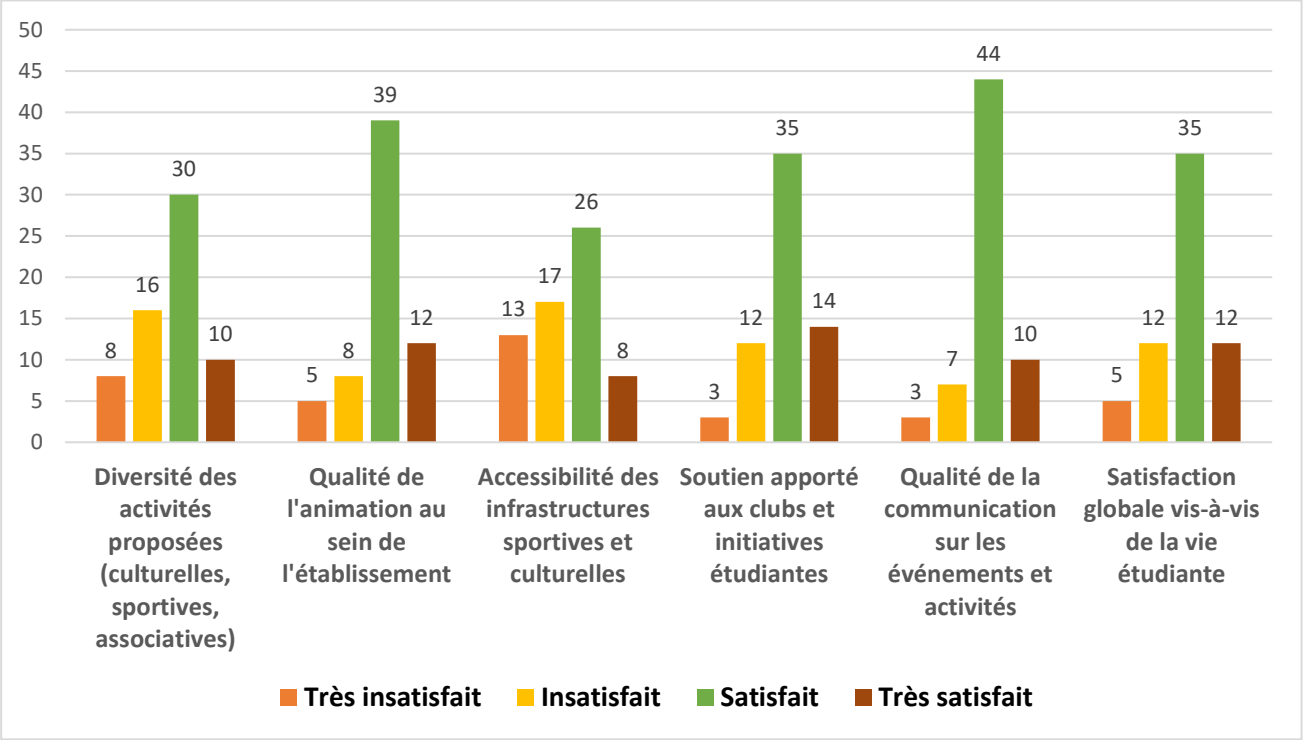


Figure 12 : Appréciations des apprenants envers les services liés à la vie étudiante à SUP'COM

Il s'agit du seul service dont le taux moyen de satisfaction recule, de 74,8 % à 71,6 %. La communication sur les événements (84 %), l'animation (80 %, +8 %) et le soutien aux clubs (77 %) restent bien notés, mais la satisfaction globale vis-à-vis de la vie étudiante perd -11%, à 73 %. Le critère le plus dégradé est l'accessibilité des infrastructures sportives et culturelles: 53 % de satisfaits seulement, en recul de -10%, avec 30 apprenants insatisfaits dont 13 très insatisfaits, l'un des mécontentements les plus marqués de l'enquête après l'accompagnement à la recherche de stages. La diversité des activités proposées recule également de -6 %.
Les commentaires libres précisent ce que recouvrent ces chiffres: la salle de sport n'est pas accessible aux étudiants, l'éclairage des terrains ne fonctionne pas le soir, les espaces extérieurs et le hall sont peu exploités, et les événements sont portés presque exclusivement par les clubs plutôt que par l'école.
La combinaison d'un bon score sur le soutien aux clubs et d'un mauvais score sur les infrastructures désigne clairement la nature du problème: ce sont les moyens matériels mis à disposition de la vie étudiante, et non l'engagement associatif, qui font défaut.

10. Appréciation globale & recommandations de SUP'COM

La figure 14 présente l'appréciation globale des apprenants à l'égard de SUP'COM, et la figure 14 illustre leurs réponses à la question « seriez-vous prêts prêt à recommander SUP'COM à vos connaissances ? ».

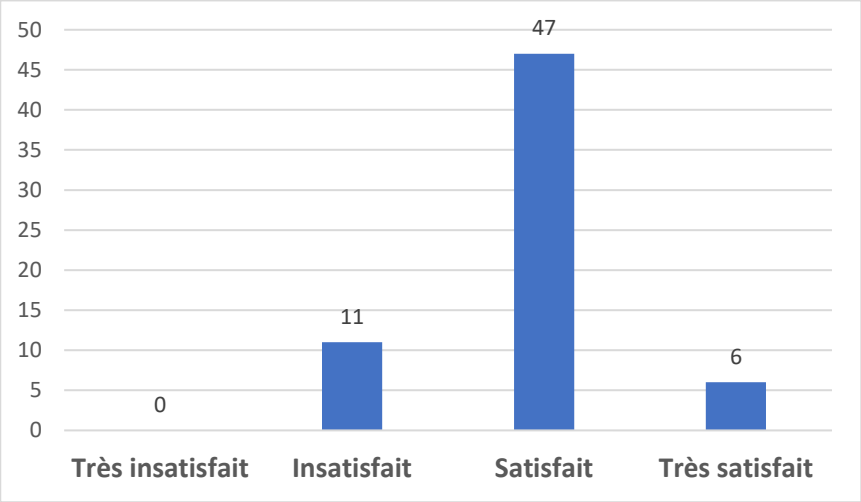


Figure 13 : Appréciation globale des apprenants.



Figure 14: Recommandation de SUP'COM aux connaissances.

La figure 13 indique que globalement, 82,8 % des apprenants se déclarent satisfaits de SUP'COM, soit 53 répondants sur 64, contre 78 % l'an dernier, et aucun ne se dit très insatisfait. La satisfaction est large mais peu intense: 47 apprenants sont simplement satisfaits et 6 très satisfaits. Les 11 insatisfaits, tous élèves-ingénieurs, expriment des réserves sur la pédagogie, l'expérience étudiante et l'encadrement des stages, non sur les services administratifs.
Quant à la figure 13, elle montre que 92,2 % des apprenants recommanderaient SUP'COM. Les motifs invoqués par les apprenants qui disent « non » portent sur l'exigence des évaluations, la longueur du tronc commun et l'écart avec le marché du travail.

11. Commentaires et suggestions des apprenants

15 apprenants sur 64 (23 %) ont laissé un commentaire libre, auxquels s'ajoutent les 5 justifications de la question de recommandation analysées à la section précédente. La liste suivante résume, sous forme reformulée, les principales observations et suggestions.

- **Programme, contenu et intelligence artificielle (8 commentaires) :**
  - Approfondir l'intelligence artificielle, la data science et la cybersécurité, au lieu de s'en tenir à une introduction.
  - Réviser la répartition des volumes horaires au profit des disciplines techniques à forte valeur ajoutée (fondements de l'IA, data engineering, cloud computing).
  - Introduire un enseignement sur l'usage professionnel des outils d'IA et des modèles de langage, et adapter les objectifs des travaux pratiques à leur existence.

    - Rapprocher le contenu des besoins du marché du travail et laisser plus de place à l'autoformation.
- **Méthodes pédagogiques, travaux pratiques et enseignants (6 commentaires):**
    - Renforcer la part des travaux pratiques et développer une approche orientée projet, avec davantage de projets réels dans tous les domaines des TIC.
    - Revoir des TP jugés trop complexes ou trop guidés, dont certains apprenants estiment ne rien retirer.
    - Limiter les redondances entre enseignements et établir un cahier des charges unifié et une charte d'évaluation commune pour les projets.
    - Faire intervenir des enseignants ayant une expérience professionnelle du terrain et former les équipes aux évolutions de l'IA.
- **Vie étudiante, sport et espaces (6 commentaires):**
    - Rendre la salle de sport accessible aux étudiants et réparer l'éclairage des terrains, inutilisables le soir.
    - Mieux exploiter le hall, les espaces intérieurs vides et les espaces extérieurs, ainsi que l'ancien bâtiment, et réparer les dégâts du toit.
    - Organiser des activités et des compétitions portées par l'école elle-même, et non par les seuls clubs, pour renforcer le sentiment d'appartenance.
- **Évaluation, présence et charge de travail (3 commentaires):**
    - Assouplir la règle de présence obligatoire, en particulier pour les étudiants qui développent par ailleurs leurs compétences techniques.
    - Réduire la part des examens écrits finaux au profit du contrôle continu, des quiz et des évaluations par projet.
- **Buvette et restauration (3 commentaires):** Améliorer le service et installer des distributeurs automatiques dans le hall, la buvette fermant juste après les cours.
- **Ressources et plateformes numériques (4 commentaires) :** Améliorer la plateforme edx, jugée lente ; donner accès à des ressources de calcul pour les projets exigeants; ajouter des tables de travail, des prises électriques et des espaces collaboratifs à la bibliothèque; proposer des certifications en ligne via un partenariat.
- **Stages et liens avec le monde professionnel (3 commentaires):** Renforcer l'information et le soutien pendant la recherche de stage, multiplier les interventions d'experts, les ateliers techniques et les projets menés avec les entreprises.
- **Services administratifs (2 commentaires):** Envoyer les relevés de notes et les attestations par voie postale ou les rendre accessibles en ligne, notamment pendant les vacances.
- **Cohésion (1 commentaire) :** Renforcer la synergie entre les élèves du cycle ingénieur et ceux du mastère.
- **Appréciations positives (2) :** SUP'COM est décrite comme un lieu d'apprentissage par excellence, et un répondant remercie le comité pour la prise en compte des retours.

La figure 15 présente le nuage de mots construit à partir des 20 textes libres (15 commentaires et 5 justifications) obtenus.

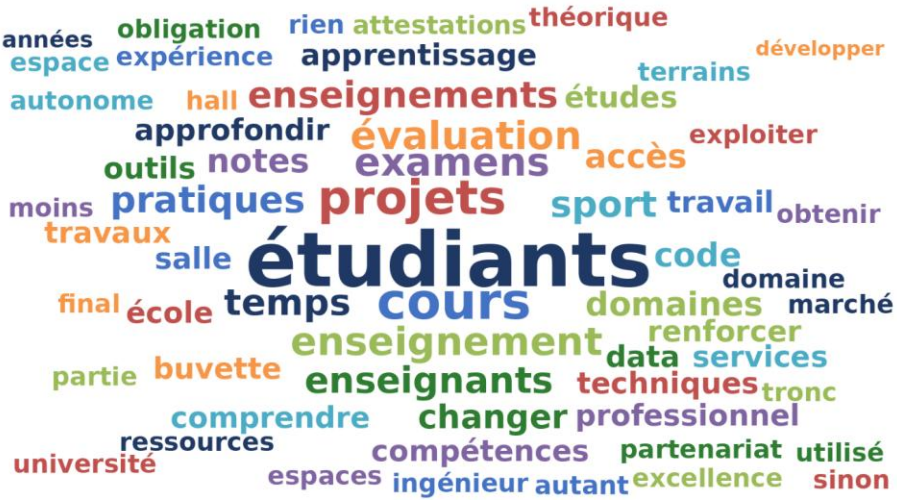


Figure 15. Nuage de mots des commentaires des apprenants.

Le nuage de mots fait ressortir quatre préoccupations: la salle de cours et l'évaluation, l'équilibre entre théorie et pratique, les lieux de vie, et le lien avec le métier. Les commentaires recoupent les chiffres: les thèmes les plus commentés sont aussi les moins bien notés, de 44 % à 53 %. La modernisation du programme autour de l'intelligence artificielle, déjà demandée l'an dernier, est une attente durable.
Cinq sujets sont nouveaux, dont l'accès à la salle de sport, l'envoi des documents administratifs et la durée du tronc commun.

12. Comparaison avec 2024-2025 : évolution et lecture statistique

La figure 16 présente la comparaison, de chacun des onze thèmes comparables, la part de réponses positives (satisfait ou d'accord) en 2024-2025 et en 2025-2026, sur les 66 critères communs aux deux enquêtes.

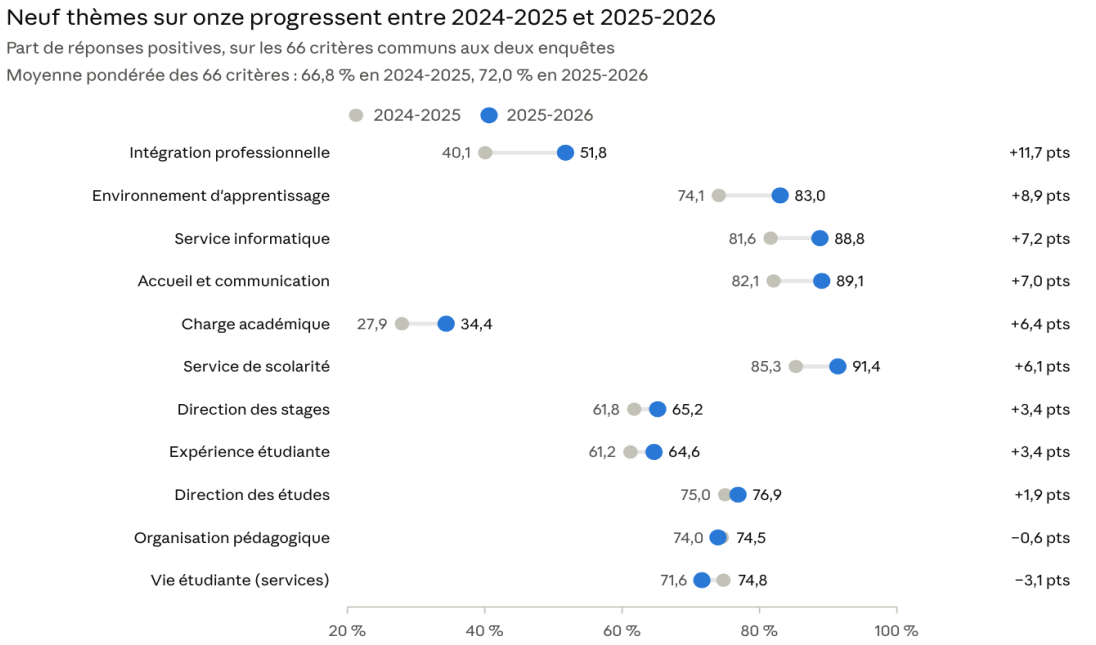


Figure 16. Évolution de la part de réponses positives par thème entre 2024-2025 et 2025-2026.

Le taux moyen passe de 66,8 % à 72,0 %, soit une progression de 5,2 %: 53 critères progressent et 13 reculent. La hausse est donc générale mais inégale. Les plus fortes concernent l'intégration professionnelle (de 40,1 % à 51,8 %, +11,7 %), l'environnement d'apprentissage (de 74,1 % à 83,0 %, +8,9 %) et le service informatique (de 81,6 % à 88,8 %, +7,2 %), suivis de l'accueil (+7,0 %), de la charge académique

(+6,4 %) et du service de scolarité (+6,1 %). Deux thèmes reculent: l'organisation pédagogique, de façon négligeable, et les services de la vie étudiante (de 74,8 % à 71,6 %, −3,1 %). Les deux thèmes les plus faibles en 2024-2025, la charge académique (34,4 %) et l'intégration professionnelle (51,8 %), restent les deux plus faibles cette année malgré leur progression. Ces écarts reposent sur des effectifs différents: 64 répondants cette année contre 68 l'an dernier.

Dans le détail, les écarts les plus marqués concernent la bibliothèque (de 43 % à 67 %, +24 %), le soutien de l'établissement pour l'organisation des stages (de 22 % à 39 %, +17 %), les conseils pour les choix de carrière (de 24 % à 41 %, +17 %), les informations sur les études ultérieures (de 25 % à 42 %, +17 %) et les salles de classe (de 82 % à 95 %, +13 %). Ces hausses portent précisément sur des critères que le rapport 2024-2025 avait signalés comme faibles.

Plusieurs explications sont possibles pour cette hausse d'ensemble :

- Une amélioration réelle, plausible là où des actions ont été engagées à la suite du rapport précédent : bibliothèque, services administratifs et informatiques, encadrement des stages.
- Un effet de composition : les répondants ne sont pas les mêmes d'une année à l'autre et leur profil reste inconnu, faute d'information sur l'année d'étude et le département ; une promotion surreprésentée suffirait à déplacer plusieurs taux.
- Un effet lié à la participation volontaire (15 %), dont la nature peut varier d'une année sur l'autre.

À l'inverse, 5 critères reculent nettement: la satisfaction globale vis-à-vis de la vie étudiante (de 84 % à 73 %, −11 %), l'accessibilité des infrastructures sportives et culturelles (de 63 % à 53 %, −10 %), l'organisation et le suivi des parcours académiques (de 79 % à 73 %, −6 %), la diversité des activités proposées (de 69 % à 63 %, −6 %) et l'accompagnement pour l'orientation et le choix des modules (de 66 % à 61 %, −5 %). Ces baisses se concentrent sur deux ensembles cohérents: la vie étudiante et son équipement, et l'accompagnement individuel des parcours.

L'analyse approfondie a permis de classer les points de vigilance en trois niveaux de priorité. Trois règles les déclenchent : un taux inférieur à 50 %, un recul d'au moins -5 %, ou au moins 20 réponses négatives. 28 des 73 critères en relèvent.

1. **Priorité 1 : 3 points sont à traiter en premier :**
    - La qualité pédagogique : clarté des explications, diversité des méthodes, volume des travaux pratiques et feedback (44 à 47 %, avec 34 à 36 insatisfaits par critère).
    - L'accompagnement des stages et de la carrière (34 à 50 %) : recherche de stage 47 %, soutien pendant le stage 50 %, préparation aux stages 34 %, conseils de carrière 41 %.
    - L'adéquation du contenu de la formation aux évolutions du métier (52 %, 17 réponses négatives), appuyée par huit commentaires sur l'intelligence artificielle, la data et la cybersécurité.
2. **Priorité 2 : 4 sujets sont à suivre :**
    - La charge académique et les modalités d'évaluation (30 à 45 %), avec 29 à 34 répondants en désaccord.
    - La vie étudiante : accessibilité des infrastructures sportives (53 %) et diversité des activités (63 %), en recul de 10 et 6 points.
    - Le planning des examens (63 %, 24 insatisfaits), après une baisse de 20 points déjà constatée en 2024-2025.
    - L'orientation et le suivi des parcours (61 % et 73 %), en recul de 5 et 6 points.
3. **Priorité 3 : deux sujets de proximité :**
    - Les espaces de détente, la bibliothèque et la buvette (63 à 67 %).
    - La page Facebook et l'accès aux documents administratifs en ligne (75 % et 81 %).

Un plan d'action sera établi en tenant compte de ces priorités, des commentaires libres des apprenants et des limites de l'enquête telles que la participation de 15 %, et absence de l'année d'étude. Il sera révisé à partir des résultats de la prochaine enquête.

13. Conclusion

L’enquête 2025-2026 montre un établissement dont les services fonctionnent bien et dont la formation est contestée dans ses modalités: 82,8 % des apprenants sont satisfaits, 92,2 % recommanderaient l’école, et 53 des 66 critères comparables progressent. L’accueil, la scolarité, l’informatique et les locaux dépassent 80 %, alors que la qualité pédagogique (50 %), la charge académique (34 %) et l’accompagnement des stages et de la carrière (52 %) restent en retrait: ce sont ces thèmes qui séparent les apprenants satisfaits des mécontents, et les commentaires libres le confirment.