



SYNTHÈSE DE LA MESURE DE LA SATISFACTION DES AUDITEURS DU CNAM DE BASSE-NORMANDIE POUR L'ANNÉE 2007 / 2008

Référence : 057



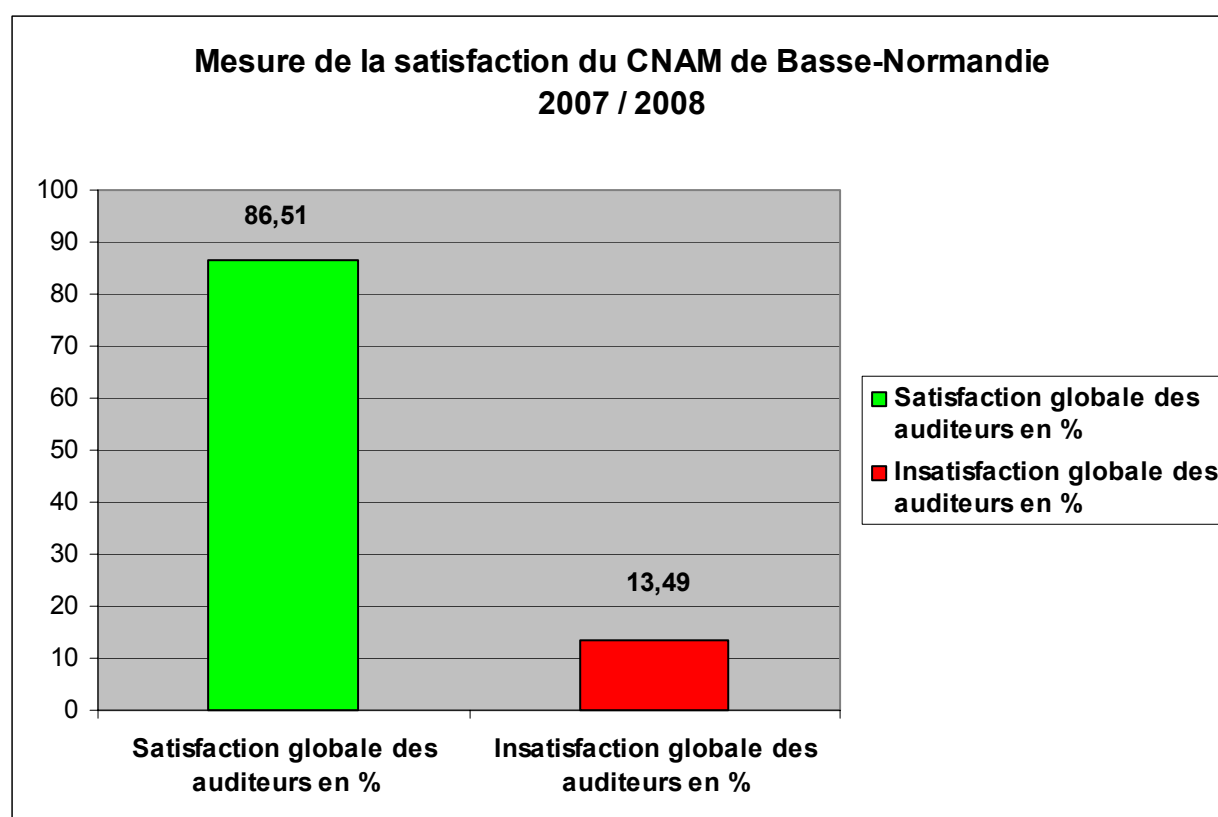
Dans le cadre de sa démarche annuelle de mesure de la satisfaction, le CNAM de Basse-Normandie a procédé au recueil du niveau de satisfaction ressenti par ses auditeurs.

La mesure de la satisfaction permet de saisir les opportunités d'amélioration du service que nous proposons d'une année sur l'autre.

696 questionnaires de satisfaction (relatifs à 81 enseignements en FOD et 2 enseignements en présentiel) ont été retournés à partir des 101 unités d'enseignement proposées et ouvertes en 2007 / 2008 par le CNAM de Basse-Normandie.

Le taux de satisfaction 2007 / 2008 est significatif de l'intérêt que porte nos auditeurs à notre organisation avec un résultat de 86,5% de satisfaction globale.

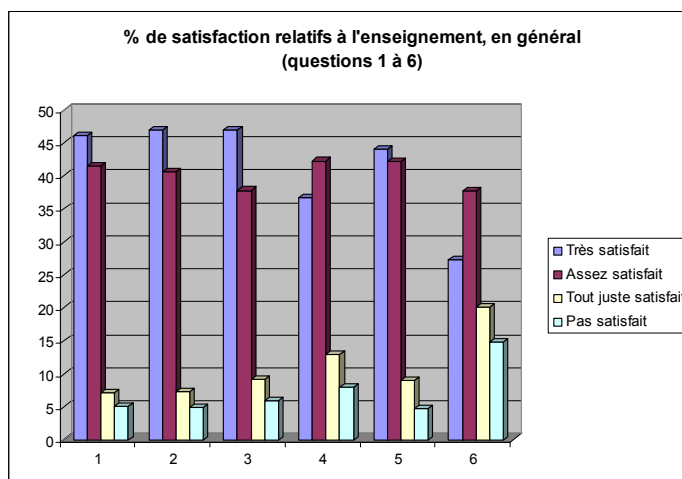
Cependant, on note un recul de 1,7% par rapport à 2006 / 2007, ce qui démontre l'importance de maintenir notre effort et de continuer à nous améliorer.



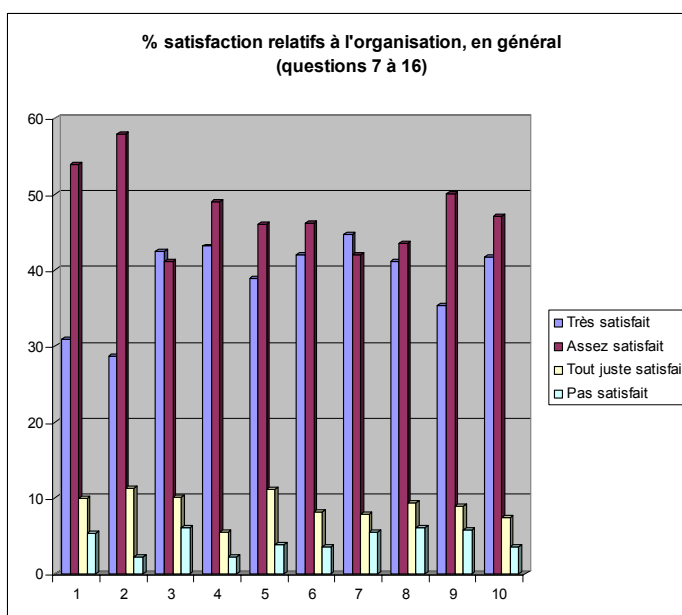
Les critères d'évaluation portent sur :

- la satisfaction de l'enseignement, de manière générale,
- la satisfaction du contenu, du cours et de la pédagogie de l'enseignant,
- la satisfaction du nombre d'exercices,
- la satisfaction de la qualité de la production des cours et des corrigés,
- la satisfaction du nombre de corrigés et d'annales,
- la satisfaction de l'organisation des lieux et de la qualité de l'environnement,
- la satisfaction du suivi de la part des enseignants et des administratifs,
- la satisfaction des conditions de réalisation des enseignements,
- la satisfaction de la communication du CNAM-BN,
- la satisfaction des enseignements par rapport aux objectifs personnels et professionnels,
- la satisfaction des prestations d'une année sur l'autre,
- la satisfaction de l'accès, de la visualisation et du téléchargement des cours sur la plateforme d'enseignement à distance Plei@d,
- la satisfaction de la présentation graphique, de l'ordonnancement et de la fréquence de mise à disposition, du cours sur Plei@d,
- la satisfaction de la régularité des réponses des enseignants,
- la satisfaction des modalités, de l'apport, de l'organisation et du déroulement des regroupements.

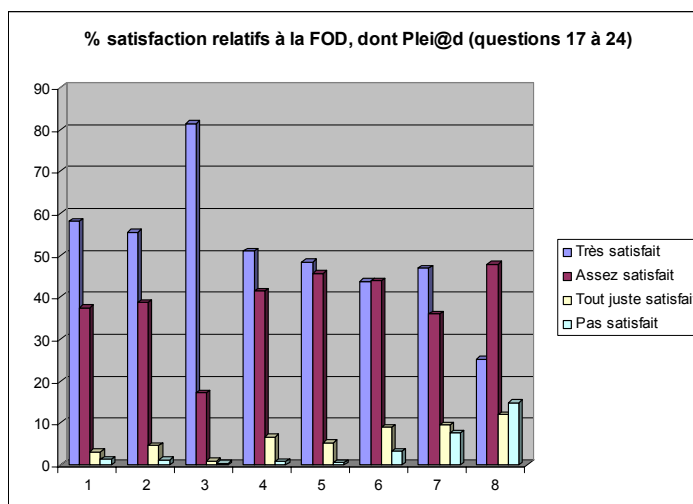
Représentations graphiques de la satisfaction des auditeurs par critère d'évaluation :



- 1 De manière générale, êtes-vous satisfait de l'enseignement ?
- 2 Êtes-vous satisfait du contenu du cours ?
- 3 Êtes-vous satisfait de la pédagogie de l'enseignant ?
- 4 Êtes-vous satisfait du nombre d'exercices ?
- Êtes-vous satisfait de la qualité de la production des cours et des corrigés (fautes de frappe, fautes d'orthographe, erreurs) ?
- 5
- 6 Estimez-vous disposer de corrigés et d'annales en nombre suffisant ?



- 7 Êtes-vous satisfait de l'organisation (lieux, horaires, durées, planning) ?
- 8 Êtes-vous satisfait de la qualité de l'environnement (bâtiment, mobilier, éclairage, température, sonorisation, propreté) ?
- 9 Êtes-vous satisfait du suivi de la part des enseignants du CNAM de Basse-Normandie ?
- 10 Êtes-vous satisfait du suivi de la part des administratifs du CNAM de Basse-Normandie ?
- Estimez-vous que les conditions de réalisation des unités d'enseignement du CNAM de Basse-Normandie ont été clairement exposées ?
- 11
- 12 En général, êtes-vous satisfait de la communication du CNAM de Basse-Normandie ?
- 13 De manière générale, l'enseignement a-t-il satisfait vos objectifs personnels ?
- 14 De manière générale, l'enseignement a-t-il satisfait vos objectifs professionnels ?
- Si vous étiez déjà auditeur du CNAM de Basse-Normandie l'année dernière, estimez-vous que ses prestations se sont améliorées cette année ?
- 15
- Si vous êtes un nouvel auditeur du CNAM de Basse-Normandie cette année, êtes-vous satisfait de ses prestations ?
- 16



- 17 Êtes-vous satisfait de l'accès à la plate forme Plei@d ?
- 18 Êtes-vous satisfait de la visualisation des cours sur la plate forme Plei@d ?
- 19 Êtes-vous satisfait du téléchargement des cours à partir de la plate forme Plei@d ?
- 20 Êtes-vous satisfait de la présentation graphique du cours ?
- 21 Êtes-vous satisfait de l'ordonnancement des séquences du cours ?
- 22 Êtes-vous satisfait de la fréquence de mise à disposition du cours sur Plei@d ?
- 23 Êtes-vous satisfait de la régularité des réponses des enseignants ?

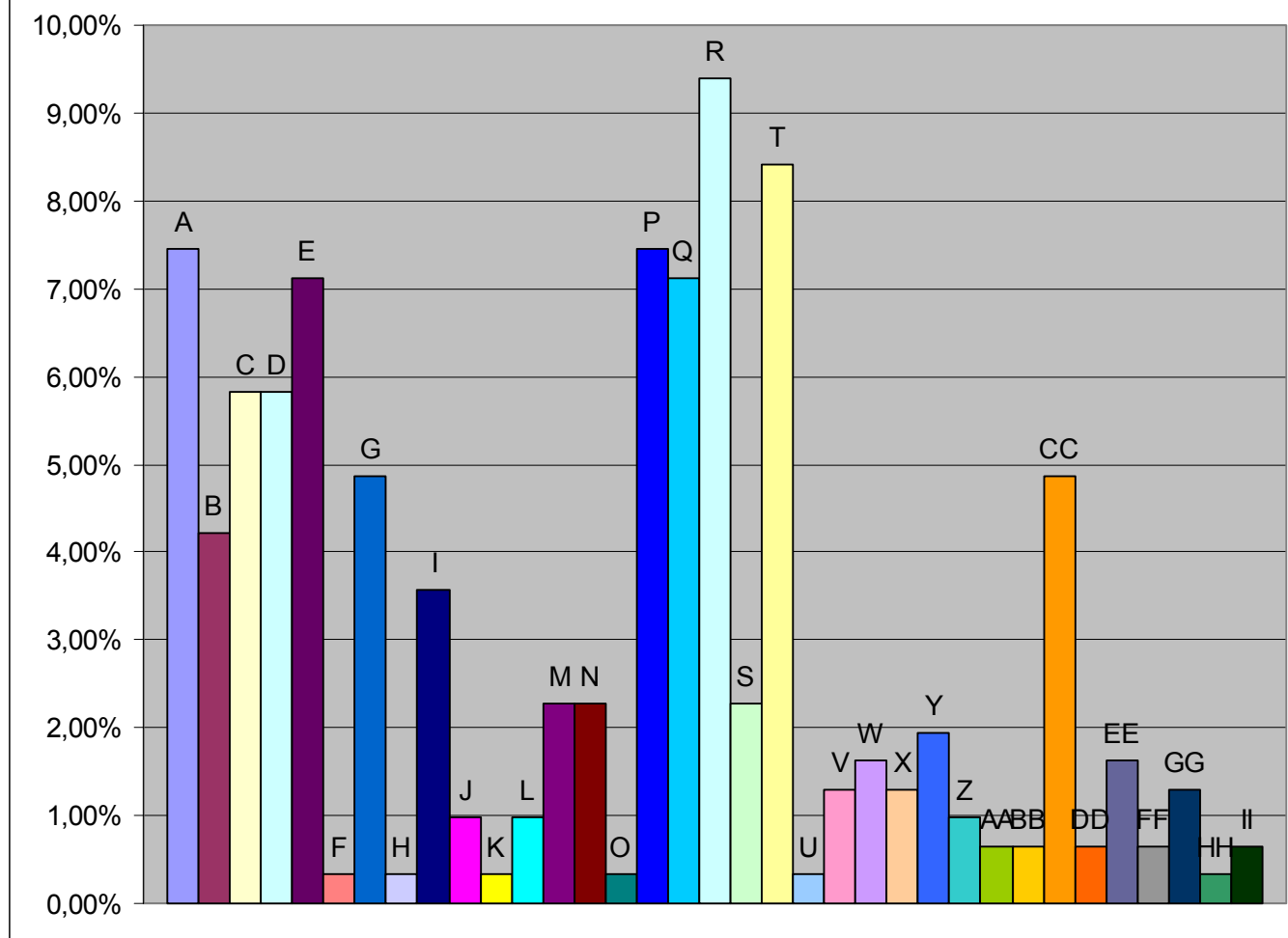
- 24 Êtes-vous satisfait des modalités, de l'apport, de l'organisation et du déroulement des regroupements ?

Les éléments issus de cette étude du niveau de satisfaction des auditeurs, seront exploités dans le cadre de différentes actions du centre mises en œuvre tout au long de l'année, afin d'améliorer notre fonctionnement et, au final, aboutir à la satisfaction totale de nos partenaires, dont bien sûr nos auditeurs.

A partir des observations exprimées librement par les auditeurs, on constate, à l'aide du tableau et de la représentation graphique ci-dessous, la répartition des points d'amélioration :

| <i>Répartition des points d'amélioration exprimés librement par les auditeurs 2007/2008</i> | | | |
|---|---|-----------|----------------|
| | | En nombre | En pourcentage |
| A | Contenu du cours (qualité, actualisation, thèmes abordés, niveau de détail, pertinence, niveau de difficulté, etc.) | 23 | 7,44% |
| B | Pédagogie de l'enseignant (explication, conceptualisation, etc.) | 13 | 4,21% |
| C | Nombre d'exercices (insuffisance) | 18 | 5,83% |
| D | Qualité de la production des cours et des corrigés (fautes de frappe, fautes d'orthographe, erreurs, etc.) | 18 | 5,83% |
| E | Mise à disposition de corrigés et d'annales (quantité) | 22 | 7,12% |
| F | Organisation (lieux, horaires, durées, planning) | 1 | 0,32% |
| G | Suivi des enseignants du CNAM de Basse-Normandie (qualité, importance, fréquence) | 15 | 4,85% |
| H | Suivi des administratifs du CNAM de Basse-Normandie (qualité, importance, fréquence) | 1 | 0,32% |
| I | Conditions de réalisation des unités d'enseignement du CNAM de Basse-Normandie (qualité et niveau d'information) | 11 | 3,56% |
| J | Communication du CNAM de Basse-Normandie (qualité et niveau d'information) | 3 | 0,97% |
| K | Niveau des prestations d'une année sur l'autre | 1 | 0,32% |
| L | Visualisation des cours sur la plate forme Plei@d | 3 | 0,97% |
| M | Téléchargement des cours à partir de la plate forme Plei@d | 7 | 2,27% |
| N | Présentation graphique du cours (dont les formats informatiques des supports de cours) | 7 | 2,27% |
| O | Ordonnancement des séquences du cours | 1 | 0,32% |
| P | Fréquence de mise à disposition du cours sur Plei@d (dont le démarrage des cours) | 23 | 7,44% |
| Q | Régularité des réponses des enseignants (y compris les délais) | 22 | 7,12% |
| R | Modalités, apport, organisation et déroulement des regroupements (dont conditions matérielles et compte-rendu) | 29 | 9,39% |
| S | Prise en main, ergonomie, utilisation de Plei@d | 7 | 2,27% |
| T | Recours à la visio/vidéo | 26 | 8,41% |
| U | Recours à l'audio | 1 | 0,32% |
| V | Prérequis/niveau d'entrée | 4 | 1,29% |
| W | Organisation examens (dont dates et résultats) | 5 | 1,62% |
| X | Pertinence questionnaire de satisfaction (dont sa structure) | 4 | 1,29% |
| Y | Messagerie Plei@d (fonctionnement) | 6 | 1,94% |
| Z | Echanges, participations des auditeurs (dont activité du forum) | 3 | 0,97% |
| AA | FOD extérieure | 2 | 0,65% |
| BB | Processus d'inscription | 2 | 0,65% |
| CC | Activité/animation du forum et du chat par les enseignants | 15 | 4,85% |
| DD | Indications du suivi des auditeurs (temps et durées) | 2 | 0,65% |
| EE | Echanges/interactions avec les enseignants | 5 | 1,62% |
| FF | Homogénéité des pratiques de la FOD dans le réseau | 2 | 0,65% |
| GG | Décisions d'ouverture/fermeture d'UE | 4 | 1,29% |
| HH | Processus de dispense/validation | 1 | 0,32% |
| II | Modalités d'organisation des cours (FOD/présentiel) | 2 | 0,65% |
| | Total | 309 | 100,00% |

Répartition des points d'amélioration exprimés librement par les auditeurs 2007/2008



(Les 309 points d'amélioration présentés sont issus des 253 observations exprimées librement par les auditeurs : 1 observation pouvant porter sur plusieurs points d'amélioration)

Par ailleurs, nombreux sont les auditeurs à avoir indiqué librement leur satisfaction concernant les enseignements, l'équipe administrative et les enseignants.

Les contacts et les échanges quotidiens avec les auditeurs ainsi que l'exploitation des questionnaires de satisfaction permettent de nous inscrire dans une démarche de qualité de service et de fonctionnement.