

# Analyse satisfaction 2023



École Nationale Supérieure de Chimie  
de Montpellier  
16 avril 2024

## Table des matières

Analyse satisfaction 2023.....	1
Pourquoi mesurer la satisfaction de nos parties intéressées pertinentes.....	3
Enquête 2024 satisfaction 2023 .....	4
Enquête 2023 satisfaction 2022 .....	5
Taux de participation .....	6
Analyse quantitative .....	6
Analyse qualitative.....	7

## Pourquoi mesurer la satisfaction de nos parties intéressées pertinentes

Depuis 2012, l'ENSCM a mis en place un système qualité sur sa mission principale : la formation de ses élèves ingénieurs chimistes.

Soucieuse de répondre à la satisfaction de ses parties intéressées pertinentes (PIP) sur l'intégralité de ses missions, l'ENSCM a élargi son périmètre en 2017.

**Mesurer la satisfaction** permet d'identifier des axes d'amélioration qui sont orientés par rapport aux attentes de nos PIP.

Parmi nos PIP on distingue :

Le personnel soutien à la recherche et d'accompagnement dans l'administration
Les élèves ingénieurs de l'ENSCM
Les partenaires publics ou privés
Les enseignants-chercheurs, post-doctorants ou CDD recherche

La direction s'est engagée sur 5 objectifs majeurs sur l'année 2023 :

- Soutenir et renforcer l'excellence scientifique des équipes de recherche du Pôle Chimie
- Former et accompagner les futurs cadres et docteurs en chimie répondant aux besoins et enjeux de demain
- Fédérer les plateformes technologiques en identifiant les éléments communs concourants au soutien de l'excellence scientifique des parties intéressées
- Favoriser et accompagner les pratiques de valorisation de la recherche et transfert de technologie, promouvoir les relations partenariales durables
- Améliorer notre fonctionnement en répondant aux exigences de nos clients afin d'atteindre leur satisfaction

Ces objectifs sont affichés dans l'Engagement de la Direction.

La stratégie pour suivre ces objectifs est la mise en place d'un Système Management Qualité reposant sur 12 processus :

Piloter l'établissement
Améliorer le système
Formation
Plateformes
Transfert Recherche et Valorisation
Recherche
Accompagner les apprenants
Communication
Système d'information
Développer les compétences
Finances et achats
Infrastructures et équipements

## Enquête 2024 satisfaction 2023

Enquête 2024 pour 2023					
2023	Personnel s	Elèves ingénieurs	Partenaires privés / publics	Enseignants chercheurs et chercheurs, Doct, postdoc	Moyennes par Processus
<i>Piloter l'établissement</i>	2,84	3,16	3,78	2,97	3,20
<i>Qualité</i>	3,01	3,12	3,53	3,06	3,16
<i>Recherche</i>	-	-	3,74	3,06	3,27
<i>Formation</i>	-	3,38	3,74	3,39	3,45
<i>Plateformes</i>	-	-	3,67	3,77	3,71
<i>Valorisation</i>	-	-	3,74	2,66	3,26
<i>Système d'info</i>	3,09	3,43	-	3,33	3,37
<i>RH</i>	2,66	-	-	3,01	2,86
<i>Infra/Equipements</i>	2,95	3,86	-	3,35	3,66
<i>Finances/Achats</i>	2,94	-	-	2,88	2,91
<i>Accompagner les apprenants</i>	-	3,13	3,74	3,39	3,28
<i>Communication</i>	2,72	3,20	-	2,96	3,10
<i>Moyennes par PIP</i>	2,89	3,32	3,71	3,15	3,27
<b>Moyenne générale</b>	3,27				3,27

Enquête 2024 pour 2023					
2023	Personnels	Elèves ingénieurs	Partenaires privés / publics	Enseignants chercheurs et chercheurs, Doct, postdoc	Moyennes par Processus
<i>Piloter l'établissement</i>	61%	72%	93%	66%	73%
<i>Qualité</i>	67%	71%	84%	69%	72%
<i>Recherche</i>			91%	69%	76%
<i>Formation</i>		79%	91%	80%	82%
<i>Plateformes</i>			89%	92%	90%
<i>Valorisation</i>			91%	55%	75%
<i>Système d'info</i>	70%	81%		78%	79%
<i>RH</i>	55%			67%	62%
<i>Infra/Equipements</i>	65%	95%		78%	89%
<i>Finances/Achats</i>	65%			63%	64%
<i>Accompagner les apprenants</i>		71%	91%	80%	76%
<i>Communication</i>	57%	73%		65%	70%
<i>Moyennes par PIP</i>	57%	77%	90%	72%	76%
<b>Moyenne générale</b>	76%				76%

## Enquête 2023 satisfaction 2022

Enquête 2023 pour 2022 (sur 4)					
2022	Personnels	Elèves ingénieurs	Partenaires privés / publics	Enseignants chercheurs et chercheurs + Tech, doct	Moyennes par Processus
<i>Piloter l'établissement</i>	2,88	3,29	3,74	2,80	3,27
<i>Qualité</i>	2,66	3,25	3,21	2,94	3,17
<i>Recherche</i>	-		3,78	3,01	3,24
<i>Formation</i>	-	3,38	3,78	3,25	3,43
<i>Plateformes</i>	-		-	3,64	3,64
<i>Valorisation</i>	-		3,78	2,56	3,31
<i>Système d'info</i>	3,05	3,62	-	3,30	3,52
<i>RH</i>	2,62	-	-	2,55	2,58
<i>Infra/Equipements</i>	2,95	-	-		2,95
<i>Finances/Achats</i>	2,79	-	-	2,89	2,84
<i>Accompagner les apprenants</i>	-	3,30	3,78	3,25	3,37
<i>Communication</i>	2,80	2,95	-	2,61	2,89
<b>Moyennes par PIP</b>	2,82	3,30	3,68	2,98	3,19
<b>Moyenne générale</b>	3,20				3,19

Enquête 2023 pour 2022 (%)					
2022	Personnels	Elèves ingénieurs	Partenaires privés / publics	Enseignants chercheurs et chercheurs, Doct, postdoc	Moyennes par Processus
<i>Piloter l'établissement</i>	63%	76%	91%	60%	76%
<i>Qualité</i>	55%	75%	74%	65%	72%
<i>Recherche</i>			93%	67%	75%
<i>Formation</i>		79%	93%	75%	81%
<i>Plateformes</i>				88%	88%
<i>Valorisation</i>			93%	52%	77%
<i>Système d'info</i>	68%	87%		77%	84%
<i>RH</i>	54%			52%	53%
<i>Infra/Equipements</i>	65%				65%
<i>Finances/Achats</i>	60%			63%	61%
<i>Accompagner les apprenants</i>		77%	93%	75%	79%
<i>Communication</i>	60%	65%		54%	63%
<b>Moyennes par PIP</b>	61%	77%	89%	66%	73%
<b>Moyenne générale</b>	73%				73%

## Taux de participation

	2023			2022		
	Nbre rép	Nbre envois	Taux rép	Nbre rép	Nbre envois	Taux rép
<b>Personnels</b>	59	153	39%	59	148	40%
<b>Elèves ingénieurs</b>	292	400	73%	198	411	48%
<b>Partenaires privés / publics</b>	100	720	14%	53	646	8%
<b>Enseignants chercheurs/ C</b>	111	248	45%	68	280	24%
<b>Total</b>	562	1521	37%	378	1485	25%

*Certaines questions ont eu moins de réponses que le nombre total rapporté*

Taux de réponses 2024 pour **2023** : 37%

Taux de réponses 2023 pour 2022 : 27%

## Analyse quantitative

Globalement pour 2023, la satisfaction globale des PIP est de 76% (73% en 2022). La satisfaction moyenne pour chaque PIP est légèrement au dessus de celle de l'an passé (+1 à 6%).

	Personnels	Elèves ingénieurs	Partenaires privés / publics	Enseignants chercheurs et chercheurs, Doct, postdoc
<b>Moyennes par PIP 2023</b>	63%	77%	90%	72%
<b>Moyennes par PIP 2022</b>	62%	77%	89%	66%

La satisfaction des PIP par processus est du même ordre de grandeur qu'en 2023 (le processus INFRA ne peut être comparé par rapport à 2023 car seul le PIP personnels techniques et administratifs était représenté en 2022).

	DIR	QUAL	REC	FOR	PLT	VAL	SI	RH	INFRA	FIN	ACA	COM
<b>2023</b>	73%	72%	76%	82%	90%	75%	79%	62%	89%	64%	76%	70%
<b>2022</b>	76%	72%	75%	81%	88%	77%	84%	53%	65%	61%	79%	63%

## Analyse qualitative

### Information de la politique et de la stratégie de l'ENSCM (en interne)

- **73%** (478 réponses) des personnes interrogées (sauf partenaires) sont satisfaites des informations concernant la politique et la stratégie de l'ENSCM (76% en 2022/412 réponses, réf : analyse satisfaction 2023).
- **75%** des enseignants-chercheurs et chercheurs estiment être informés sur l'orientation et projets de l'ENSCM.

### Communication

#### **Sur les moyens privilégiés pour se renseigner sur l'actualité de l'ENSCM,**

- **86%** des personnes interrogées (sauf partenaires) sont satisfaites de la transmission d'information et la communication au sein de l'ENSCM
- **63%** du personnel administratifs et techniques et élèves **privilégient la recherche de renseignement via les informations transmises par mails.**
- On observe que la présence aux AG (15%) et l'utilisation du site web et de l'intranet (13%) sont peu utilisés par le personnel technique et administratif
- 13% des élèves disent se renseigner entre eux, 9% utilisent les réseaux sociaux et 7% se renseignent auprès du Bureau Des Etudiants (BDE).
- A la question facultative sur la demande d'abonnement à la Newsletter ENSCM auprès du personnel non affecté à l'ENSCM, aucune demande n'a été exprimée. L'enquête 2024 rendra cette question obligatoire afin de recenser davantage de données.

### Conditions et qualité de vie au travail :

**95%** de satisfaction des locaux dans lesquels l'ensemble du personnel travaille (sauf partenaires).

Le plan de sobriété énergétique a permis de baisser significativement les chiffres de consommation de chauffage, seulement 1 commentaire fait état de « baisser drastiquement le chauffage en hiver et la climatisation en été ».

**81%** de satisfaction des conditions de travail/études (organisation, environnement, écoute des services, etc...) pour le personnel technique et administratif et élèves ingénieurs (82% en 2022).

Les moyens utilisés majoritairement par l'ensemble des personnes interrogées (sauf partenaires) pour exprimer une demande ou un besoin (auprès des services de l'ENSCM) sont les mails.

- **63% envoie un mail à la personne concernée**
- 21% l'exprime directement au service ou la personne concernée
- 7% emploie les moyens mis à disposition (helpdesk, fiche progrès, service qualité, ...)

Ceci permet de comprendre que la plupart des demandes sont effectuées directement auprès du service ou la personne concerné(e), ne pouvant donner lieu à un bilan d'amélioration exhaustif.

Sur l'utilisation des prestations des plateformes technologiques de service certifiées ISO 9001 et leur satisfaction, on observe une satisfaction globale.

- 65% des enseignants-chercheurs/chercheurs sont satisfaits de l'ordre de 92% sur l'écoute, l'expertise et le délai, (taux de réponse 64%)
- 14% des partenaires sont satisfaits de l'ordre de 89% sur les mêmes critères de satisfaction (taux de réponse 44%)

Les commentaires libres concernant le **bien-être au travail** (6 commentaires),

- L'ENSCM encourage vivement ses agents (ici 2 commentaires) à communiquer sur des faits si nécessaire avec le canal qu'il jugera pertinent.

A cet effet, l'ENSCM dispose d'une politique RSO (Axe social), d'un groupe de travail issu du CSAE sur la mise en place de la prévention des risques psycho-sociaux (RPS), d'une procédure VSS (Violence sexuelle et sexiste) et un registre de sécurité disponible auprès du secrétariat de la Direction.

La liste des membres du CSAE est consultable dans l'intranet ou auprès du service RH.

L'ENSCM dispose également de différents référents (laïcité, déontologie, handicap, égalité professionnelle, racisme et anti-sémitisme) dont la liste est disponible auprès du service RH.

- Il en est de même pour les élèves qui s'expriment sur leur bien-être relatif à leurs conditions d'études. Des commentaires évoquent la gestion de leur temps d'enseignement et de travail personnel (surtout en S7), sur la non information d'éventuelles modifications d'emploi du temps, les demandes relatives à l'intégration. Il est fortement recommandé de joindre la Direction de la formation et des enseignements. Une enquête de satisfaction sur leurs conditions d'études est réalisée annuellement pour qu'ils puissent s'exprimer et que le CEVE puisse mettre en place des actions d'amélioration.

### Vie étudiante (6 commentaires)

- Des suggestions d'amélioration proposent de procéder à un récapitulatif d'information par mail, d'utiliser davantage la communication visuelle afin d'informer efficacement aux usagers les nouvelles décisions et directions prises
- La durée de la campagne du BDE est reconsidérée et le traitement du BDS (Bureau des Sports) et BDA (Bureau des Arts) est discuté. Il serait intéressant que les 2<sup>ème</sup> année puisse expliquer l'historique des décisions des années précédentes sur l'organisation de la Vie étudiante (notamment sur l'arbitrage de la durée des campagnes).
- Sur l'enseignement, le sujet de l'acheminement des notes est remonté sur le fait de « prendre connaissance des notes au fur et à mesure » et l'observation sur le fait d'avoir « moins de cours » (1 commentaire).

### Collaboration :

Les partenaires publics/privés se sont exprimés librement sur les sujets suivants (5 commentaires) :

- L'enquête a recensé une demande de collaboration et la non compréhension de l'arrêt d'une collaboration cependant n'ayant pas de contact joint aux commentaires, l'ENSCM ne peut traiter ces requêtes. Il serait opportun de joindre un champ complémentaire pour l'enregistrement de contact pour l'enquête de satisfaction 2024.
- Une observation est faite sur le fait d'ouvrir l'enseignement des élèves au business. Le cursus de formation à l'ENSCM prévoit des enseignements sur le management, la création d'entreprise et la stratégie dont la mise en pratique notamment en mode projet « EPIIC , Entreprendre : Projet d'Innovation & d'Innovation Collective» ).

- Deux observations sont réalisées concernant les plateformes/laboratoires sur leur accessibilité (sécurité) et leur mode de facturation. La demande des usagers est compréhensible, cependant les plateformes et laboratoires se doivent de répondre à des exigences et des réglementations. Des souplesses d'usage sont envisageables lorsque cela demeure possible.

### **Sentiment d'appartenance**

Sur la question relative au sentiment d'appartenance posée à tout le personnel concerné (381 réponses), une moyenne de 81% est observée en 2024 (70%, en 2022) témoignant d'un sentiment d'appartenance à l'ENSCM renforcé.