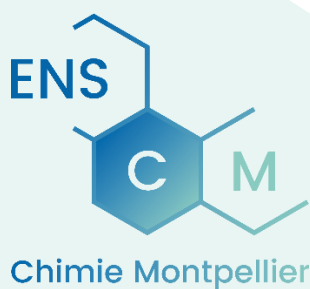


Analyse satisfaction 2025



École Nationale Supérieure
de Chimie de Montpellier
29 Avril 2026

Table des matières

Analyse satisfaction 2025.....	1
Pourquoi mesurer la satisfaction de nos parties intéressées pertinentes (PIP)	3
Taux de participation.....	4
Analyse quantitative.....	6
Analyse de la satisfaction par processus	7
Analyse de la satisfaction par PIP	8
Analyse qualitative.....	9

Pourquoi mesurer la satisfaction de nos parties intéressées pertinentes (PIP)

Depuis 2012, l'ENSCM a déployé un système qualité qui s'est structuré progressivement. Ce dispositif a permis, à partir de 2017, de mesurer la satisfaction sur son périmètre principal, en lien avec ses missions fondamentales : la formation, la recherche, le transfert recherche et valorisation, ainsi que les plateformes technologiques.

Mesurer la satisfaction permet d'identifier des axes d'amélioration qui sont orientés par rapport aux attentes de nos parties intéressées pertinentes (PIP) .

Parmi nos PIP on distingue :

- Les personnels administratifs ou techniques
- Les élèves ingénieurs de l'ENSCM
- Les partenaires publics ou privés
- Les enseignants-chercheurs, chercheurs et enseignants, post-doctorants ou doctorants

La direction s'est engagée sur cinq objectifs majeurs sur l'année 2025 :

- 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 11 processus :

Piloter l'établissement (PIL01)	Accompagner les apprenants (AcA)
Améliorer le système (PIL02)	Urbaniser et consolider le système d'information (SI)
Formation (FOR)	Développer les compétences (RH)
Plateformes Technologiques (PLT)	Finances et achats (FIN)
Transfert Recherche et Valorisation (VAL)	Gérer les Infrastructures et équipements (EQU)
Recherche (REC)	

Taux de participation

Le taux de participation de l'enquête 2026 sur 2025 est de **20%** (380 réponses sur 1880 envois, dont 945 provenant des partenaires publics ou privés). Sans compter les PIP partenaires publics ou privés, le taux de réponse est de 33%.

Taux de réponses 2026 : 20% (1880 envois)

Taux de réponses 2025 : 22%* (2527 envois)

Taux de réponses 2024 : 37% (1521 envois)

Taux de réponses 2023 : 25% (1485 envois)

En 2025, a été regroupé dans l'enquête de satisfaction de la direction celle portant sur l'organisation de la formation d'ingénieur (PIP étudiants) qui était diligentée auparavant par les enseignants. Cette fusion vise à simplifier l'analyse des résultats et à proposer un questionnaire plus cohérent pour les élèves ingénieurs. L'enquête de la direction a donc été élargie sur les processus Accompagner les apprenants et Formation. Cela permet également de présenter en CEVE le résultat de l'enquête et particulièrement cette partie. Contrairement à l'année précédente, les élèves en année de césure* ont également été invités à y répondre.

Césure*: période pendant laquelle un étudiant suspend temporairement ses études pour acquérir une expérience professionnelle qui dure généralement un ou deux semestres et permet d'enrichir le parcours académique de l'étudiant.

Taux de participation enquête de satisfaction ENSCM 2026 (pour 2025)					
PIP	Élèves ingénieurs	Enseignants-chercheurs Chercheurs	Partenaires publics/ privés	Personnels administratifs ou techniques	Total
Nombre d'envois	441	639	945	185	1880
Nombre de réponses	210	53	67	50	380
Taux de participation	48%	8%	7%	27%	20%

Taux de participation enquête de satisfaction ENSCM 2025 (pour 2024)					
PIP	Élèves ingénieurs	Enseignants-chercheurs Chercheurs	Partenaires publics/ privés	Personnels administratifs ou techniques	Total
Nombre d'envois	378*	546	1369	198	2491
Nombre de réponses	351	69	66	58	544
Taux de participation	93%	13%	5%	29%	22%

Le taux de participation des élèves ingénieurs a fortement baissé : 48% en 2026 contre 93% en 2025. *Pour rappel, 1% de variation du périmètre total des PIP correspond à 4 réponses (en 2025 1% → 5 réponses).*

Cette baisse peut s'expliquer par deux modifications faites en 2026 : l'accès à l'enquête ne s'est pas fait par QR code (fortement sollicité car accès facile mais source d'erreur) et le nombre d'élèves ingénieurs contactés est plus important (441 avec les césures contre 378 en 2025).

Analyse quantitative

La satisfaction globale des PIP en 2025 est de **73%**.

Enquête de satisfaction ENSCM 2026 (pour 2025)					
Processus/PIP	Élèves ingénieurs	Enseignants-chercheurs Chercheurs	Partenaires publics/privés	Personnels administratifs ou techniques	Moyenne pondérée par processus
Piloter l'établissement/RSO/COM	69%	57%	80%	70%	69%
Piloter l'établissement	69%	63%	87%	68%	71%
COM (Communication)	70%	60%	NA	67%	68%
RSO	67%	50%	73%	77%	67%
Améliorer le système	67%	58%	60%	73%	65%
Recherche	NA	67%	NA	NA	67%
Formation	72%	80%	88%	NA	77%
Plateformes	NA	89%	96%	NA	93%
Valorisation	NA	71%	77%	NA	74%
Système d'information	74%	72%	NA	79%	75%
Compétences	NA	60%	NA	61%	61%
Infra /Equipements	90%	79%	NA	70%	85%
Finances/Achats	NA	73%	NA	83%	78%
Accompagner les apprenants	64%	85%	87%	NA	72%
Moyenne par PIP	72%	70%	81%	72%	73%
Moyenne générale PIP	74%				

Enquête de satisfaction ENSCM 2025 (pour 2024)					
Processus/PIP	Élèves ingénieurs	Enseignants-chercheurs Chercheurs	Partenaires publics/privés	Personnels administratifs ou techniques	Moyenne pondérée par processus
Piloter l'établissement/RSO	60%	60%	80%	63%	63%
Piloter l'établissement	63%	63%	87%	67%	67%
RSO	53%	53%	70%	57%	56%
Améliorer le système	70%	63%	77%	63%	69%
Recherche	NA	83%	93%	NA	88%
Formation	73%	83%	93%	NA	77%
Plateformes	NA	87%	93%	NA	90%
Valorisation	NA	67%	93%	NA	80%
Système d'information	73%	70%	NA	73%	73%
Compétences	NA	63%	NA	67%	65%
Infra /Equipements	87%	80%	NA	70%	84%
Finances/Achats	NA	77%	NA	70%	74%
Accompagner les apprenants	60%	NA	77%	NA	63%
Moyenne par PIP	71%	72%	87%	68%	75%
Moyenne générale PIP	74%				

Analyse de la satisfaction par processus

Focus Processus Management :

Le taux de satisfaction des parties intéressées pertinentes (PIP) est en hausse (+6%) concernant le processus « Piloter l'établissement ». Cette évolution vis-à-vis de 2025 s'explique en partie par l'enrichissement des questions relatives à la Responsabilité Sociétale des Organisations, afin de répondre aux nouvelles exigences, en particulier celles de la norme ISO 9001:2026 et du cadre DDRS.

Dans la continuité de la démarche engagée en 2024, un approfondissement des questions portant sur la communication des orientations stratégiques auprès des parties intéressées a également été opéré. Cette attention renforcée traduit l'importance accordée à la transparence et à l'implication des PIP dans la stratégie de l'établissement.

Le processus Améliorer le système connaît une légère baisse (-3%) de la satisfaction. Là aussi, de nouvelles questions ont été formulées dans le but de permettre au pilote du processus de mieux déterminer les outils et biais de partage de suggestions d'amélioration ou de dysfonctionnements ainsi que leur qualité de traitement.

Focus Processus Réalisation :

La satisfaction se stabilise pour l'ensemble des processus de Réalisation (78% vs 84% 2025) à l'exception du processus Recherche . En effet, ce processus a connu deux variables pouvant expliquer la baisse de 16% de satisfaction (88% en 2025 contre 67% en 2026) :

- La satisfaction de ce processus a été mesurée sur deux PIP en 2025 et uniquement sur les Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants en 2026. En effet, dans l'attente de propositions issues d'une réflexion menée par le pilote visant à améliorer la satisfaction, le PIP partenaires publics/privés sera évalué de nouveau en 2027.
- L'évaluation HCERES a été au cœur des exigences en 2025 et le PIP Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants s'est retrouvé fortement sollicité sur la période.

Focus Processus Support :

La satisfaction reste similaire à celle de 2025 pour la majorité des processus Support. A noter une évolution de presque 10% de la satisfaction pour le processus Accompagner les apprenants. Ce résultat souligne l'efficacité de la mise en place d'un plan d'action par le pilote du processus.

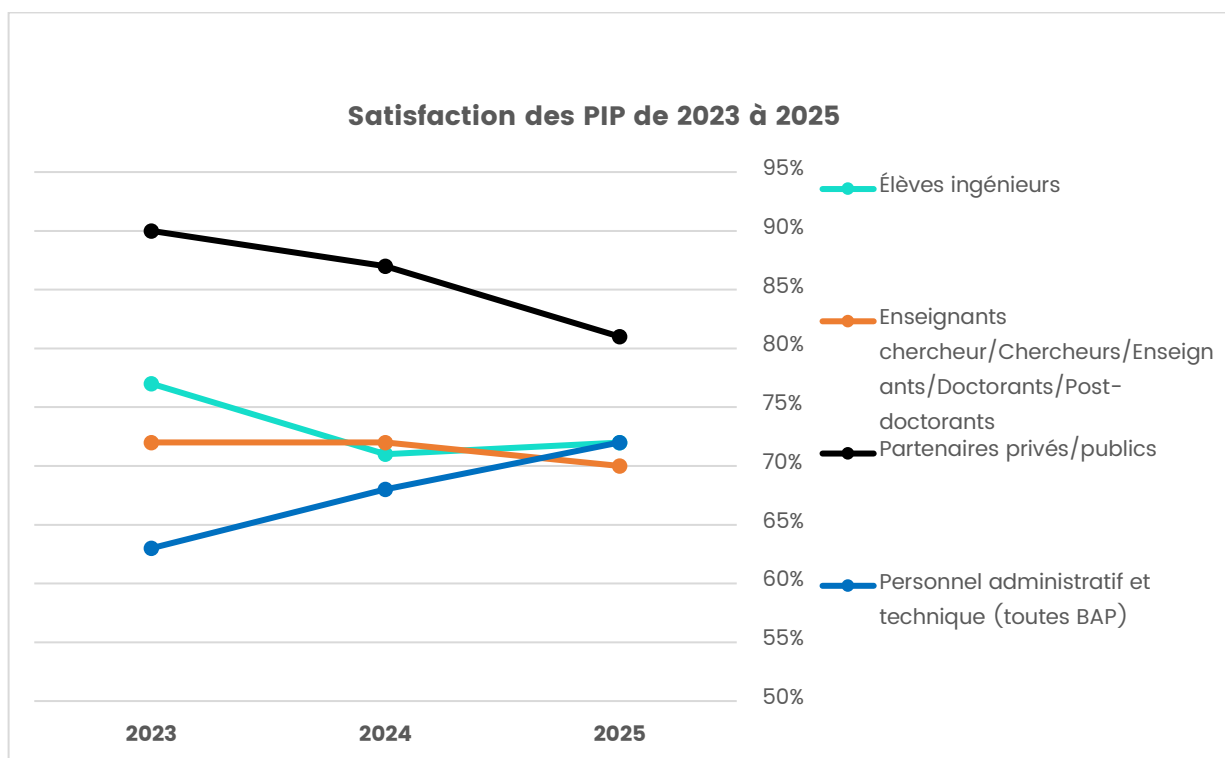
Satisfaction par processus	Processus Management		Processus de réalisation				Processus Support				
	PIL01	PIL02	REC	FOR	PLT	VAL	SI	RH	INFRA	FIN	ACA
2025	69%	65%	67%	77%	93%	74%	75%	61%	85%	78%	72%
2024	63%	69%	88%	77%	90%	80%	73%	65%	84%	74%	63%
2023	73%	72%	76%	82%	90%	75%	79%	62%	89%	64%	76%

Tableau de pourcentage de satisfaction par processus 2023 à 2025

Analyse de la satisfaction par PIP

La satisfaction globale des parties intéressées pertinentes reste satisfaisante, avec des évolutions contrastées selon les publics. *Pour information : pour les élèves, 1% de variation correspond à 2 réponses, pour les autres PIP 1% correspond à 0,5-0,7 réponses.*

Une augmentation continue est observée chez le personnel administratif et technique (toutes BAP). Les niveaux de satisfaction globaux des élèves ingénieurs et des enseignants-chercheurs apparaissent stables, avec de légères fluctuations sur la période.



Satisfaction des PIP de 2023 à 2025

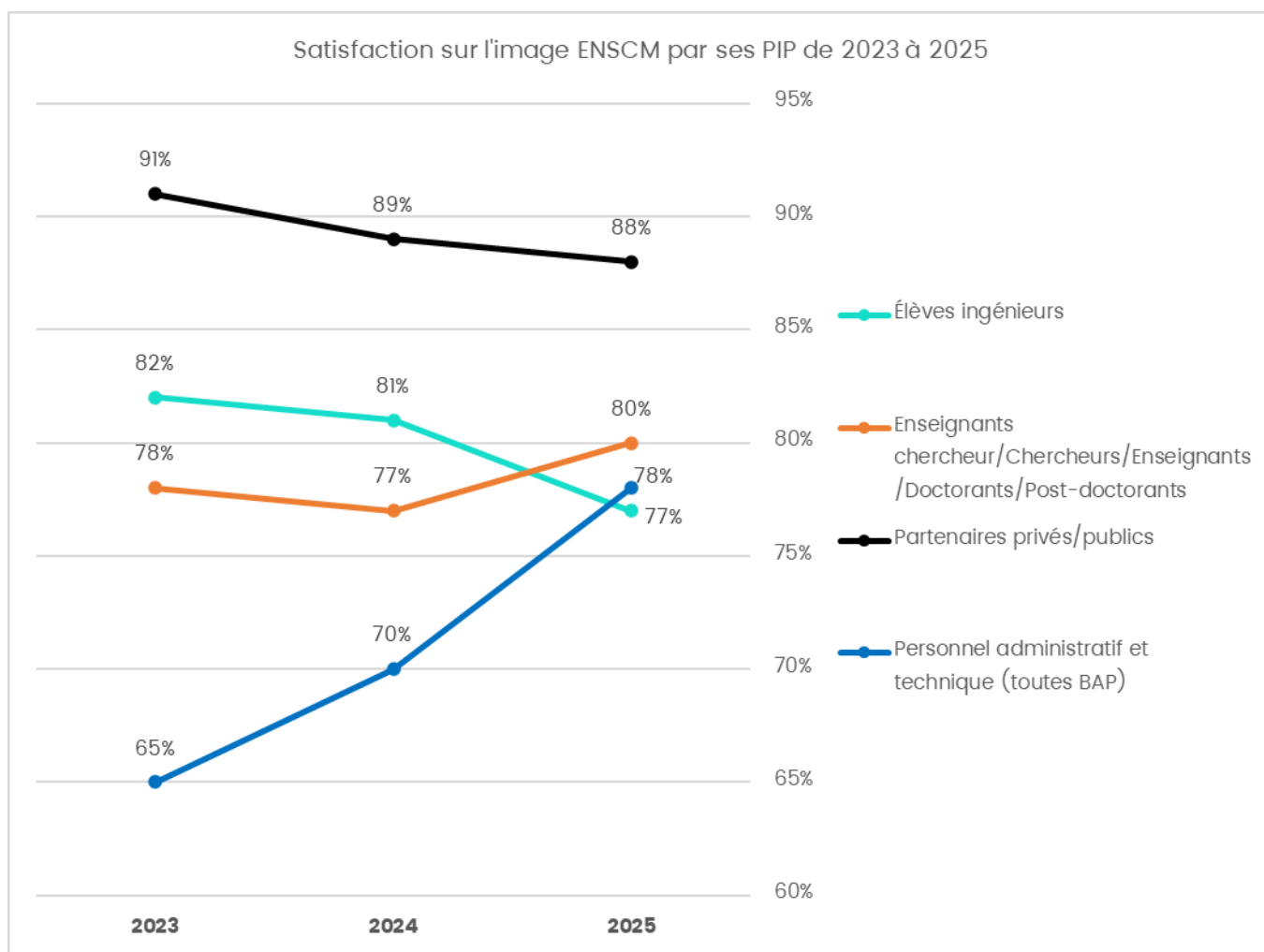
Analyse qualitative

1. L'image de l'ENSCM

À la question de savoir si vous recommanderiez l'ENSCM, on observe une tendance générale similaire à celle de l'année dernière pour l'ensemble des PIP sauf pour les élèves ingénieurs. En effet, on observe une légère baisse de l'image de l'ENSCM pour les élèves ingénieurs. Il est à noter que chaque année lors de l'enquête d'insertion professionnelle (promotion sortant année N à 6 mois N+1) le même type de question est posé. Il ressort de manière continue entre 93% (recommandation auprès de son employeur) et 99% de réponse positive (recommandation auprès d'un proche).

L'ENSCM jouit toujours d'une excellente réputation auprès des partenaires publics et privés (88%) et d'une hausse constante de la part des personnels administratifs ou techniques (+8%).

La moyenne reste identique à celle de 2024 : 81% en 2023, 80% en 2024 et 80% en 2025.



En 2025, il a été décidé d'ajouter le Net Promoteur Score (NPS) à l'enquête de satisfaction. En effet, le NPS combine simplicité et capacité à piloter concrètement l'amélioration de l'expérience des PIP.

Que mesure concrètement le NPS ?

- La satisfaction globale
- La fidélité et l'attachement à l'ENSCM
- Le potentiel de recommandation
- Indirectement, la qualité de l'expérience des PIP

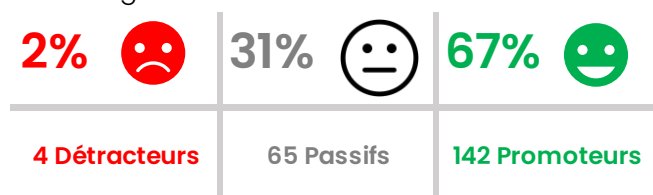
Comment fonctionne le NPS ?

Les répondants sont répartis en trois catégories :

- **Promoteurs** (note 9–10) : PIP très satisfaits, fidèles et susceptibles de recommander activement l'ENSCM.
- **Passifs** (note 7–8) : PIP satisfaits mais peu engagés, vulnérables à la concurrence.
- **Détracteurs** (note 0–6) : PIP insatisfaits, pouvant nuire à la réputation de l'ENSCM.

Les résultats suite à la question « Recommanderiez-vous l'ENSCM à votre entourage ? » (1 à 10 étoiles) :

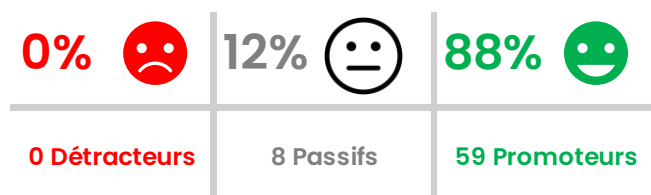
- **Élèves ingénieurs :**



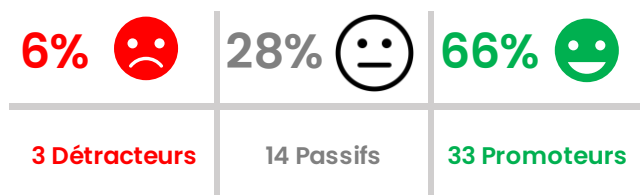
- **Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants :**



- **Partenaires privés/publics :**



- Personnel administratif et technique (toutes BAP) :



La moyenne pondérée des promoteurs est de 72%.

La moyenne pondérée des passifs est de 28%.

La moyenne pondérée des détracteurs est de 4%.



Dans l'ensemble, les PIP sont très satisfaits, fidèles et susceptibles de recommander activement l'ENSCM. Une attention particulière pourra être portée aux 28% de passifs.

2. Analyse de la satisfaction concernant l'information sur la politique et la stratégie de l'ENSCM

La satisfaction globale moyenne des PIP concernant l'information sur les orientations stratégiques et les projets de l'ENSCM est de **64%** (60% en 2024) sur un échantillon de 313 répondants (hors partenaires publics ou privés). La satisfaction des « élèves ingénieurs » a augmenté de 60% à 65%, celle des personnels administratifs ou techniques (toutes BAP) baisse à 65% (-4%) et celle des enseignants-chercheurs, chercheurs et enseignants, post-doctorants ou doctorants passe à 57% de satisfaction (+3%). Cela montre qu'il reste une marge d'amélioration constante sur la communication et la transparence.

Actions entreprises :

Les actions entreprises en 2025 ont permis une augmentation de la satisfaction concernant l'information sur la politique et la stratégie de l'ENSCM (+4%).

L'ENSCM continue de mettre en place les mesures proposées en 2025 pour améliorer la communication et la transparence en réponse aux suggestions de ses PIP.

- **Une Conférence des trois conseils** est organisée en janvier et en juillet pour informer la communauté des actualités de l'établissement.
- **Newsletters ciblées** : Les PIP sont invitées à s'abonner à la newsletter ENSCM, par exemple les enseignants-chercheurs ont connaissance d'une rubrique « Recherche » pour les tenir informés des développements et décisions importantes.
- Le **rapport d'activité ENSCM** disponible sur le site internet permet d'illustrer les chiffres clés de l'établissement

Ces initiatives visent à répondre aux préoccupations exprimées et à augmenter la satisfaction globale des PIP.

3. Analyse de la satisfaction concernant la communication et la transmission d'information de l'ENSCM

La satisfaction moyenne concernant la communication et la transmission d'informations de l'ENSCM est de 68% sur un échantillon de 313 réponses (hors partenaires privés/publics) soit une augmentation de 7%.

Moyens d'information utilisés

Élèves ingénieurs :

- Les trois moyens les plus utilisés par les élèves pour s'informer de l'actualité de l'ENSCM sont identiques à ceux de 2025 :
 1. Les informations transmises par mail.
 2. Se renseigner auprès des autres élèves.
 3. Se renseigner auprès du Bureau des Élèves (BDE).

Les réseaux sociaux suivent de près le BDE en termes de moyens utilisés pour s'informer sur l'actualité de l'ENSCM. Depuis 2025, il a été entrepris d'accroître la présence de l'ENSCM sur les réseaux sociaux.

Personnels administratifs ou techniques (toutes BAP) :

- Les quatre moyens principalement utilisés par les personnels administratifs ou techniques pour s'informer de l'actualité sont identiques à 2024 :
 1. Les informations transmises par mail.
 2. La Newsletter ENSCM.
 3. Le site internet-intranet de l'école.
 4. La présence aux assemblées générales.

Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants :

- Les trois moyens principalement utilisés par les Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants pour s'informer de l'actualité sont :
 1. Les informations transmises par mail.
 2. La présence aux assemblées générales.
 3. La Newsletter ENSCM.

De manière générale, pour l'ensemble des trois PIP, le moyen le plus largement utilisé pour s'informer sur l'actualité de l'ENSCM reste les informations transmises par mail.

Commentaires libres :

Suite aux remarques des années précédentes, un écran a été installé à l'accueil. Il est indiqué comme un des moyens utilisés pour s'informer sur l'actualité de l'ENSCM, notamment par les élèves ingénieurs.

Par ailleurs, le même PIP indique en commentaires communiquer sur les informations importantes via un groupe Messenger par promotion. Il est aussi proposé de retirer le BDE comme moyen d'information sur l'actualité de l'ENSCM.

Le Personnel administratif et technique (toutes BAP) ainsi que les Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants, indiquent s'informer sur l'actualité de l'ENSCM au travers des discussions informelles entre collègues.

Il est noté que l'appartenance à une instance permet d'avoir accès aux informations de manière plus aisée.

Actions entreprises

- **Newsletter ENSCM** : L'ENSCM a sollicité les PIP pour savoir s'ils souhaitent s'abonner à la newsletter. Cette initiative a permis de recueillir 9 adresses électroniques pour la liste de diffusion (10, l'année passée).

Focus Élèves promoteurs :

42% des répondants indiquent avoir participé à des actions de promotion de l'ENSCM (salon de l'étudiant, forum lycées, journées portes ouvertes). Leur satisfaction, obtenue selon les critères suivants est de 77% : organisation et logistique, communication et visibilité, expérience en tant qu'élève promoteur et feedbacks et amélioration.

Suggestions (11 commentaires) : trois thématiques ressortent des commentaires à savoir une meilleure organisation administrative sur les déplacements, une formation dispensée aux élèves promoteurs notamment sur les options, et la mise à disposition plus large d'outils de communication et de promotion (plaquettes, livrets, goodies).

4. Analyse de la satisfaction sur l'expression d'une suggestion d'amélioration, une remarque ou un dysfonctionnement

Moyens utilisés pour la remontée des suggestions d'amélioration et des dysfonctionnements :

- Les deux principaux moyens utilisés par l'ensemble des PIP, à l'exception des Personnels administratifs et techniques (toutes BAP), pour exprimer une suggestion d'amélioration, une remarque ou un dysfonctionnement restent l'envoi de mails et l'expression orale. Les Personnels administratifs et techniques (toutes BAP) indiquent en majorité se renseigner auprès de leur responsable.
Cela montre une préférence pour des méthodes de communication directes et personnelles.
- Les personnels administratifs ou techniques ainsi que les Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants utilisent également des outils spécifiques comme le ticket qualité et le mail au service qualité, ce qui indique une adoption plus large des outils formalisés pour le traitement des demandes.

Satisfaction moyenne :

- La satisfaction moyenne concernant le traitement des suggestions d'améliorations, remarques ou dysfonctionnements est de 69% en 2025 (+2%).

Pistes d'amélioration :

- Encourager l'utilisation des outils comme le ticket qualité et améliorer leur accessibilité.

- Avoir une réflexion sur le formalisme du fonctionnement établissement.
- Feedback et amélioration continue : recueillir régulièrement des feedbacks et utiliser ces retours pour améliorer les processus de traitement des demandes.

5. Analyse de la satisfaction sur la politique qualité de l'ENSCM

Il a été demandé à l'ensemble des PIP à l'exception des élèves ingénieurs si elles estiment être informées de la politique qualité de l'ENSCM.

Les personnels administratifs ou techniques ainsi que les Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants indiquent être majoritairement informés de la politique qualité de l'ENSCM. La tendance s'inverse pour les partenaires privés/publics parmi lesquels seulement un tiers est informé que l'ENSCM est certifiée ISO 9001.

Les Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants ainsi que les partenaires privés/publics estimant ne pas être informés de la politique qualité de l'ENSCM souhaiteraient comprendre en quoi la démarche qualité impacte leur travail pour l'un et leur partenariat pour l'autre. Les personnels administratifs ou techniques (toutes BAP) estimant ne pas être informés de la démarche qualité souhaiteraient comprendre en quoi celle-ci peut être bénéfique et utile pour l'ENSCM et aimeraient savoir ou trouver les informations sur la politique qualité.

Pistes d'amélioration :

- Avoir une réflexion sur l'accessibilité à la documentation qualité de l'ENSCM.
- Proposer des outils pédagogiques permettant une meilleure assimilation des bénéfices de la démarche qualité.
- Intégrer le label sur le site web, dans les messages et autres (fait en grande partie)

6. Analyse de la satisfaction concernant la démarche RSO de l'ENSCM

Une augmentation générale de l'engagement concernant la démarche RSO est observée parmi tous les PIP (+11%).

En outre, le niveau d'information a lui aussi augmenté notamment chez les partenaires privés et publics (+12%).

Dans un souci d'amélioration continue, et pour répondre aux pistes d'améliorations de 2025, la satisfaction s'est portée aussi sur la formation à la démarche RSO (à l'exception des partenaires publics/privés).

A noter que depuis 2 ans, l'enquête insertion professionnelle CGE inclut également des questions RSO dans le contexte de l'emploi. Il est intéressant de regarder les deux dans une logique de continuité du projet professionnel.

Élèves ingénieurs :

- **Satisfaction sur la formation** : 67% sont satisfaits de la formation dédiée à la RSO.
Suggestions et commentaires (14 commentaires) : suggestions de faire un plus grand focus sur le greenwashing, un étalonnage des interventions sur la RSO et les dispenser à l'ensemble des promotions et cursus.
- **Implication au sein d'association(s) dédiées à la RSO** : 4% se disent impliqués.
- **La RSO, un choix de tous les jours ?**
53% estiment que la RSO fait partie de leurs choix et actions quotidiens. Les 47% ayant répondu à la négative indiquent comme principales raisons le manque de temps ou la surcharge de travail ainsi que la priorité donnée à d'autres sujets (académiques, professionnels, personnels).
Suggestions et commentaires (5 commentaires) : suggestion de mieux définir la question pour une meilleure compréhension du répondant.

Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants :

- **S'informer sur la RSO (hors personnel ENSCM) :**
 - 46% estiment être informés de la démarche RSO de l'ENSCM.
 - 56% estiment être non informés et souhaiteraient recevoir des informations par mail ou via la newsletter.
- **Se former à la RSO (personnel ENSCM uniquement) :**
 - 48% ont répondu avoir participé à une formation
 - Les formations auxquelles ont participé les répondants ont soit été proposées par l'ENSCM (64%), soit proposées dans le cadre d'un projet.
- **Former à la RSO** : la majorité des répondants estime être initiée et un tiers être compétents. Aucun répondant estime avoir un niveau expert.
- **Implication au sein d'association(s) dédiées à la RSO** : 4% se disent impliqués.
- **La RSO, un choix de tous les jours ?**
64% estiment que la RSO fait partie de leurs choix et actions quotidiens. A l'instar des élèves ingénieurs, les 36% ayant répondu à la négative indiquent comme principales raisons le manque de temps ou la surcharge de travail ainsi que la priorité donnée à d'autres sujets (académiques, professionnels, personnels).

Personnels administratifs ou techniques (toutes BAP) :

- **Se former et s'informer sur la RSO :**
 - 54% se sentent concernés par les activités de sensibilisation ou de formation sur la RSO proposées par l'ENSCM. Parmi eux, les trois quarts ont déjà participé à une ou plusieurs activités. Le taux de satisfaction est de 77%.
Le quart restant indique ne pas avoir participé à ces activités par manque de temps ou surcharge de travail.
 - Les 46% ne se sentant pas concernés indiquent donner la priorité à d'autres sujets et ne pas avoir de temps ou être en surcharge de travail.
- **Suggestions (2 commentaires) :**
 - Dispenser des formations moins généralistes.
 - Informer sur les actions RSO mises en place à l'issue des formations.
- **Implication au sein d'association(s) dédiées à la RSO :** 10% sont impliqués dans des associations.

Partenaires privés/publics :

- **S'informer sur la RSO :** 48% (36% en 2025) des répondants estiment être informés de la démarche RSO entreprise par l'ENSCM. 85% considèrent que la mise en œuvre de la démarche est importante pour leur collaboration avec l'ENSCM.
- **Suggestions et commentaires (5) :** il est proposé de communiquer au PIP via LinkedIn, une newsletter trimestrielle et continuer d'informer dans le contexte de la taxe d'apprentissage.

Pistes d'amélioration :

- **Continuer à renforcer l'engagement :** proposer des formations généralistes mais aussi ciblées. A l'issue des formations, proposer des plans d'actions en impliquant les PIP.
- **Circuits d'informations :** Fournir des bilans réguliers et des comptes-rendus pour informer sur les progrès et les résultats des actions RSO en utilisant des canaux d'informations efficaces par PIP.

7. Conditions et qualité de vie au travail/locaux

- **Conditions de travail/études :** 67% (+10%) de satisfaction sur 313 réponses (hors partenaires publics/privés).
- **Suggestions :** 191 commentaires des élèves ingénieurs classés selon les thématiques suivantes : communication, information et identification des interlocuteurs, réactivité et fonctionnement de l'administration/scolarité, emploi du temps : charge, organisation et lisibilité, alternants et doubles diplômes : accompagnement insuffisant, organisation pédagogique et évaluations, prise en compte des retours étudiants et enquêtes, stages:

organisation et articulation avec la formation, appréciations positives et fonctionnement satisfaisant.

- **Qualité de vie au travail :**
 - **Sentiment de reconnaissance pour son travail :** 57% de satisfaction des Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants et des Personnels administratifs et techniques (toutes BAP).
 - **Sentiment de pouvoir concilier vie professionnelle et vie personnelle :** 63% de satisfaction des Enseignants - chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants et 67 % de satisfaction des Personnels administratifs et techniques (toutes BAP).
 - **Suggestions sur la qualité de vie au travail :** 9 propositions d'amélioration ont été faites, axées sur le matériel et les équipements, l'environnement de travail, le management, et la convivialité.
- **Qualité de vie étudiante :** 73% de satisfaction des élèves (89% en 2024). La question a été étoffée en ajoutant les six dispositifs mis à disposition dans le cadre de la qualité de vie étudiante. 30 suggestions d'amélioration classées par thématiques ont été recueillies sur ces dispositifs : manque de communication et de visibilité des dispositifs existants, médecine préventive : information insuffisante et expériences négatives, prévention des risques et santé en laboratoire, supports d'information physiques et numériques peu adaptés, accompagnement insuffisant de certains publics, bien-être étudiant et infrastructures, attentes et pistes d'amélioration implicites.
- **Locaux :** 85% de satisfaction sur 313 réponses (hors partenaires publics/privés).
- **Qualité et fiabilité des équipements scientifiques (hors informatique) :** 77% de satisfaction sur 50 réponses (34 personnel ENSCM).

8. Formation des élèves ingénieurs ENSCM

- **Entrer à l'ENSCM :**
 - **Procédure d'admission et jury :** 90% de satisfaction, 1 commentaire concernant un cursus double diplôme.
 - **Inscription :** 83% de satisfaction. Suggestions (14 commentaires) par thématiques : dysfonctionnements dans les inscriptions administratives (école/université/double diplôme), manque de communication et de suivi de la part de l'administration, retards et problèmes d'accès aux outils et équipements (tablettes, plateformes), manque d'accueil et d'information sur le fonctionnement de l'école, organisation pédagogique, charge de travail et cohérence des enseignements, absence de retours pédagogiques sur les évaluations, prise en compte insuffisante des remontées étudiantes.

- **Adéquation de la formation avec leur projet professionnel :**
 - 80% (91% en 2024) des élèves estiment avoir reçu une formation de haut niveau utile pour leur projet professionnel.
 - 73% des élèves pensent qu'elle les prépare bien pour les secteurs industriels et économiques.
 - Les deux domaines jugés prioritaires par les élèves ingénieurs pour leur projet professionnel sont : les domaines liés à la durabilité et les domaines émergents en chimie.
 - **Commentaires sur la formation** (37) classés selon les thématiques suivantes : appréciation globale et valeur de la formation, contenus pédagogiques et pertinence des enseignements, spécialisation, options et parcours, projets pédagogiques (EPIIC, MULTI, etc.), charge de travail et organisation des semestres, encadrement pédagogique et qualité de l'enseignement, enseignements en anglais et internationalisation, compétences numériques et outils informatiques, vie étudiante, sports et éthique.
- **Cours, TD, TP, projets, formations et options :**
 - Fonctionnement général : 70% de satisfaction. Suggestions (33 commentaires) classés par thématiques : charge de travail et rythme de formation, déséquilibre CM/TD/TP, qualité pédagogique des enseignements, travaux pratiques (TP) : organisation, encadrement et matériel, comptes rendus, évaluation et absence de retours pédagogiques, organisation des projets (EPIIC, MIRR, MULTI), outils numériques et organisation des supports, emploi du temps et agencement du semestre.
 - Pertinence : 70% de satisfaction.
- **Qualité de l'encadrement au sein de la formation :** 73% de satisfaction.
- **Relations avec la scolarité :** les suggestions 2024 ont été prises en compte. Il existe un interlocuteur par année d'études et la réactivité et disponibilité du personnel a été soulignée positivement dans les commentaires 2025. Piste d'amélioration : il est proposé de mieux définir les rôles de chaque agent auprès des élèves.
- **Compétences des élèves :**
 - 81% (83% en 2024) de satisfaction des enseignants-chercheurs personnel ENSCM vis-à-vis des compétences des élèves stagiaires.
 - 79% de satisfaction des enseignants-chercheurs hors personnel ENSCM vis-à-vis des compétences des élèves stagiaires. (Commentaires (2) : double compétences biologie/chimie, prise d'initiative).
 - 88% (93% en 2024) de satisfaction des partenaires privés/publics vis-à-vis des compétences des élèves stagiaires. (28 commentaires sur les compétences à développer classés selon les thématiques suivantes : compétences scientifiques et techniques fondamentales, compétences numériques, data science et intelligence artificielle, gestion de projet et pilotage, communication professionnelle et savoir-être, recherche, esprit critique et autonomie scientifique, environnement, industrie et responsabilité.

- **Gestion administrative des élèves accueillis (stagiaire, apprenti(e)) :**
 - 83% de satisfaction des enseignants-chercheurs personnel ENSCM.
 - 87% de satisfaction des enseignants-chercheurs hors personnel ENSCM (Commentaire : il est proposé de faciliter les démarches entre l'ENSCM et le Pôle Balard).
 - 87% de satisfaction des partenaires privés/publics (6 commentaires : proposer une interface commune étudiant/encadrant/administratif, améliorer la gestion administrative sur les stages/alternance à l'étranger).
- **Gestion des stages :**
 - *Ressources pour trouver un stage* : 63% de satisfaction, 30 commentaires classés selon les thématiques suivantes : insuffisance des offres de stage et inadéquation avec les besoins, faiblesse du réseau et des partenariats de l'école, problèmes liés au tableau Excel des stages, manque d'accompagnement et de suivi dans la recherche de stage, manque de clarté dans l'utilisation des ressources existantes, communication et information insuffisantes, difficultés spécifiques aux stages à l'étranger.
 - *Procédure de stage* : 56% de satisfaction, 60 commentaires classés selon les thématiques suivantes : manque d'information, de clarté et de cohérence des procédures, communication et relation avec le DFE/ service des stages, dysfonctionnements des outils numériques et des formulaires, lourdeurs administratives, lenteurs et retards de signature, erreurs administratives et manque de fiabilité, absence de suivi et de traçabilité des dossiers, manque d'accompagnement, surtout en début de parcours, impact sur le stress et la santé mentale.
- **Gestion des relations internationales** : 63% de satisfaction, 10 commentaires classés selon les thèmes suivants : manque d'information et de communication sur la mobilité internationale, dysfonctionnements dans la gestion des partenariats internationaux, système de classement des élèves : manque de clarté et équité contestée, manque de lisibilité globale du dispositif de mobilité.

A noter que l'enquête insertion professionnelle CGE inclut également des questions sur la formation d'ingénieur dans le contexte de l'emploi occupé. Il est intéressant de regarder les deux dans une logique de continuité du projet professionnel. Pour information, 87% sont satisfaits de l'emploi occupé à 6 mois. Sur les 5 dernières promotions, 80% sont satisfaits.

9. Recherche

Le taux de satisfaction des enseignants chercheurs/ chercheurs concernant la valorisation de leur expertise et de leur compétence est de 67% (+4%).

10. Utilisation des Plateformes technologiques

Satisfaction des enseignants-chercheurs :

- 83% de satisfaction pour les délais.
- 93% (+7%) de satisfaction pour l'expertise.
- 87% de satisfaction pour l'écoute.
- 93% de satisfaction pour la confidentialité et l'intégrité.

Satisfaction des partenaires privés/publics :

- 93% (+10%) de satisfaction pour les délais.
- 93% de satisfaction pour l'expertise.
- 100% de satisfaction pour l'écoute.
- 11 partenaires privés/publics souhaitent plus d'informations sur les plateformes technologiques.

De manière générale, la satisfaction des enseignants-chercheurs et des partenaires privés/publics est en légère hausse.

11. Collaboration avec l'ENSCM

- **Satisfaction des partenaires privés/publics :**
 - 87% de satisfaction sur 67 réponses.
- **Satisfaction des enseignants-chercheurs :**
 - **Les dispositifs de valorisation privilégiés :**
 1. La société d'accélération et de transfert technologique (SATT)
 2. L'institut Carnot Chimie Balard Cirimat.
 - **Les critères de satisfaction qui guident le choix de dispositif :**
 1. Réactivité et disponibilité
 2. Qualité de l'accompagnement scientifique et technique
 3. Impact sur vos projets
 4. Communication et suivi
- **Appels à projet de l'institut Carnot Chimie Balard Cirimat :**
 - 53% (+6%) des enseignants-chercheurs sont incités à développer leur recherche partenariale avec les entreprises.
 - 67% sont satisfaits des informations et appels à projet du Carnot.
 - 83% sont satisfaits du délai de prise en charge.
- **Relation avec le dispositif Carnot :**
 - 40% des partenaires privés/publics sont informés que l'ENSCM est labellisée Institut Carnot.
 - 7 partenaires ont communiqué leurs adresses électroniques dans le but d'être contactés.
 - 77% sont satisfaits du délai de prise en charge.

12. Moyens, sécurité informatique et numérique responsable

Satisfaction des personnels administratifs ou techniques (toutes BAP) :

- Moyens informatiques : 82% (+5%) de satisfaction.
- Traitement des demandes d'assistance : 87% (+7%) de satisfaction.
- Suggestions (7 commentaires) par thématiques : Équipements et conditions matérielles, Réseaux et infrastructures techniques, Logiciels et outils numériques, Organisation, gouvernance et conduite du changement, Qualité de vie au travail (QVT) et risques psychosociaux (RPS), Support informatique et relations avec les services IT.
- Risques et sécurité informatique : 77% (+4%) de satisfaction. Suggestions (3 commentaires) par thématiques : Formation des agents, Communication institutionnelle, Sécurité des systèmes d'information.
- Numérique responsable : 67% (+10%) se considèrent suffisamment informés.
 - Les personnels administratifs et techniques sont informés en majorité sur les thèmes suivants :
 1. Prolonger la durée de vie des produits,
 2. Réduire l'empreinte écologique,
 3. Informer et former le personnel et les apprenants.
 - Ils souhaiteraient approfondir les thèmes suivants :
 1. Informer et former le personnel et les apprenants,
 2. Réduire l'empreinte écologique,
 3. Prolonger la durée de vie des produits.

Satisfaction des élèves ingénieurs :

- Moyens informatiques : 77% de satisfaction.
- Focus tablette numérique :
 - *Satisfaction des nouveaux entrants* : 78% de satisfaction. Suggestions (29 commentaires) par thématiques : utilité perçue de la formation, niveau de formation inadapté au public, qualité pédagogique et animation de la formation, contenu de la formation, modalités et supports de travail, impact pédagogique de l'usage des tablettes, usage de la tablette dans l'évaluation, problèmes techniques et fiabilité du matériel.
 - *Satisfaction sur le suivi des cours* : 87% de satisfaction (5 commentaires).
 - *Satisfaction sur les examens* : 47% de satisfaction. Suggestions (95 commentaires) par thématiques : pertinence du numérique selon le format d'examen, problèmes techniques et bugs récurrents, stress, anxiété et pression supplémentaire pendant les examens, perte de temps et surcharge de manipulation, inégalités entre étudiants, ergonomie et limitations pédagogiques, problèmes liés au format hybride papier/numérique, organisation, encadrement et accompagnement, acceptabilité globale de la tablette en examen.
 - *Satisfaction sur le contrôle de la tablette lors des examens* : 60% de satisfaction. Suggestions (42 commentaires) par thématiques : dysfonctionnements du blocage des tablettes, manque de maîtrise et de formation des surveillants,

blocage prolongé après l'examen, bugs et instabilité des applications pendant le blocage, problèmes ergonomiques et impacts matériels, stress, perte de temps et conditions de passage dégradées, inégalités entre étudiants, remise en question du format tablette en examen.

- Risques et sécurité informatique : 73% (+6%) se considèrent suffisamment informés (5 commentaires).
- Numérique responsable : 67% (+11%) se considèrent suffisamment informés.
 - Les élèves ingénieurs sont informés en majorité sur les thèmes suivants :
 1. Réduire l'empreinte écologique
 2. Prolonger la durée de vie des produits,
 3. Informer et former le personnel et les apprenants.
 - Ils souhaiteraient approfondir les thèmes suivants :
 1. Réduire l'empreinte écologique,
 2. Prolonger la durée de vie des produits,
 3. Concevoir des produits plus durables.

Satisfaction des Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post doctorants :

- Moyens informatiques : 76% de satisfaction. Suggestions (6 commentaires) par thématiques : accès aux logiciels et droits informatiques, infrastructures numériques et équipements, organisation des services numériques et accompagnement.
- Risques et sécurité informatique : 70% se considèrent suffisamment informés.
- Numérique responsable : 60% se considèrent suffisamment informés.
 - Les Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants sont informés en majorité sur les thèmes suivants :
 4. Réduire l'empreinte écologique
 5. Prolonger la durée de vie des produits,
 6. Concevoir des produits plus durables.
 - Ils souhaiteraient approfondir les thèmes suivants :
 4. Réduire l'empreinte écologique,
 5. Prolonger la durée de vie des produits,
 6. Concevoir des produits plus durables.

13. Gestion des compétences

Satisfaction sur la définition des objectifs RH avec leur responsable, l'offre et l'accompagnement des formations, et l'information RH individuelle et collective :

- Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants (Personnel ENSCM uniquement) : 60% de satisfaction.
- Personnels administratifs ou techniques toutes BAP (Personnel ENSCM uniquement) : 61% (-6%) de satisfaction.

Outils RH (PIP Personnels administratifs ou techniques toutes BAP) :

Les outils RH actuels permettent de répondre à la définition des objectifs avec leur responsable. Suggestions (4 commentaires) par thématiques : organisation managériale et entretien professionnel, digitalisation des processus RH, centralisation et lisibilité des outils RH.

14. Prévention des risques liés à l'environnement de travail

- **Personnel administratif et techniques (toutes BAP) :**
 - 63% estiment être informés sur les risques liés à leur environnement de travail.
 - 60% estiment que la signalétique par rapport aux risques est suffisante.
- **Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants :**
 - 80% estiment être informés sur les risques liés à leur environnement de travail.
 - 77% estiment que la signalétique par rapport aux risques est suffisante.

15. Achats

Satisfaction des Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants : 73% de satisfaction concernant les conditions des achats et des demandes de prestation financières (1 commentaire sur l'envoi des bons de commande aux fournisseurs).

Satisfaction des personnels administratifs ou techniques (toutes BAP) : 83% (+13%) de satisfaction concernant les conditions des achats et des demandes de prestation financières. Suggestions (3 commentaires) par thématiques : management et climat de travail au sein du service, accessibilité, disponibilité et relation aux usagers internes, organisation interne et lisibilité des procédures.

16. Expression libre selon les PIP –

Les élèves ont le taux de commentaires le plus élevé avec 81% du nombre total de commentaires émis (931 commentaires) par l'ensemble des PIP (9% pour les partenaires publics/privés, 5% pour les personnels administratifs ou techniques (toutes BAP), 4% pour les enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants).

Suggestions d'améliorations (par thématiques) non abordées dans le questionnaire :

- **Elèves ingénieurs (14) :** engagement étudiant, organisation pédagogique et formation, attente de retours suite aux questionnaires, communication et accompagnement administratif, conditions matérielles et infrastructures, santé et bien-être étudiant.
- **Enseignants chercheur/Chercheurs/Enseignants/Doctorants/Post-doctorants (2) :** outils de consultation et qualité des enquêtes, communication institutionnelle et outils numériques.
- **Personnels administratifs ou techniques (toutes BAP) (3) :** gouvernance, management et climat de travail, organisation institutionnelle et fonctionnement administratif, communication institutionnelle et transparence.

- Partenaires privés/publics (6) : organisation générale des formations, contenu pédagogique et adéquation avec les attentes professionnelles, stages, alternance et lien avec l'entreprise, suivi des étudiants et outils numériques.