

Évaluation des services aux étudiant·es

Enquête de satisfaction menée auprès des étudiant·es du 21 février au 7 mars 2024

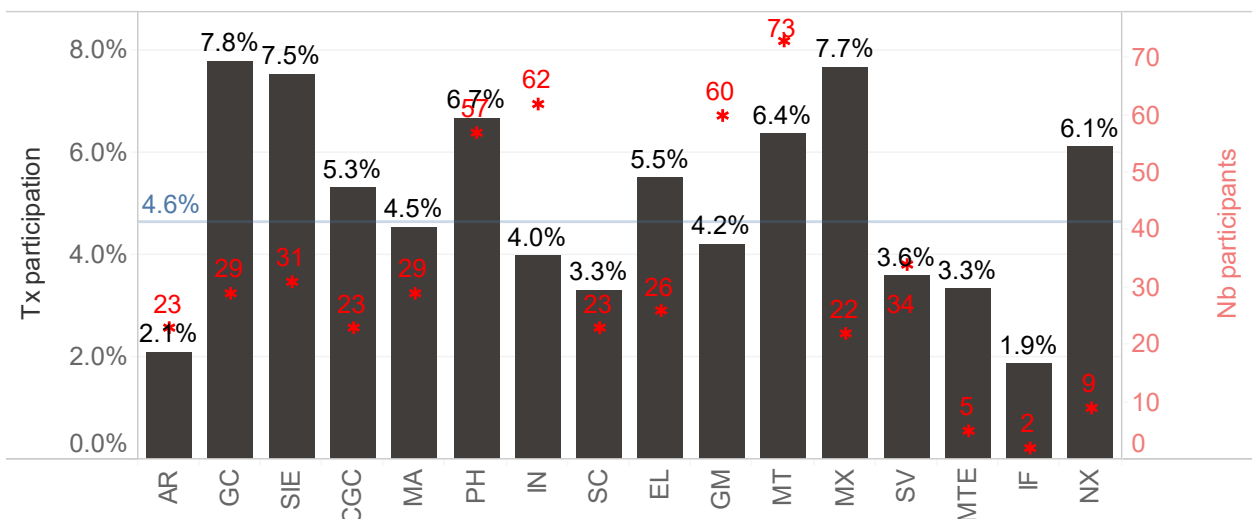
1. Éléments principaux

La Vice-présidence pour les affaires estudiantines et l'outreach (AVP-SAO) a questionné les étudiantes et étudiants du CMS, Bachelor et Master sur leurs perceptions des prestations reçues par les services aux étudiant·es de la Vice-présidence académique.

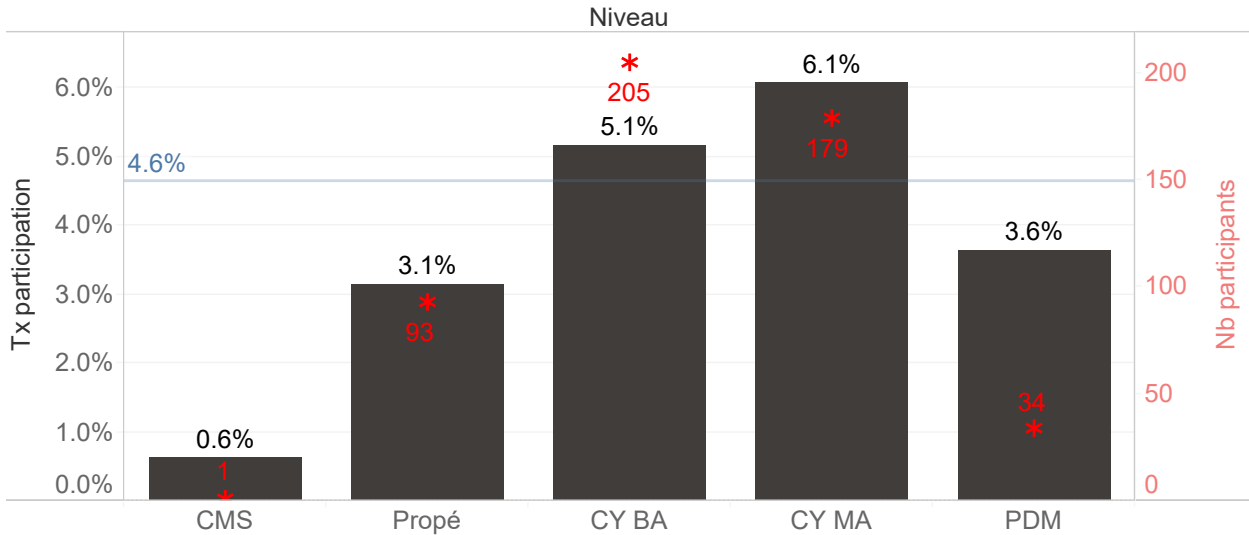
Le taux de participation a été de 4.65% (512 répondant·es pour une population concernée de 10'999 personnes). Ce taux est nettement inférieur aux taux obtenus entre 2012 et 2017 qui étaient d'environ 14%. L'abondance des enquêtes est certainement la cause principale du peu de retours obtenus, malgré un relais de cette initiative par l'association générale des étudiant·es de l'EPFL (AGEPoly).

Ce taux de participation ne permet malheureusement pas une analyse robuste et approfondie des résultats.

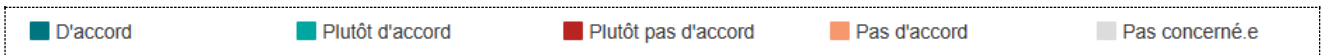
Taux de participation par sections



Taux de participation par niveaux d'études



17 services et prestations ont été évalués avec la question « Au cours des douze derniers mois, j'ai obtenu des prestations ou des informations de qualité de ... ». Les réponses possibles étaient :



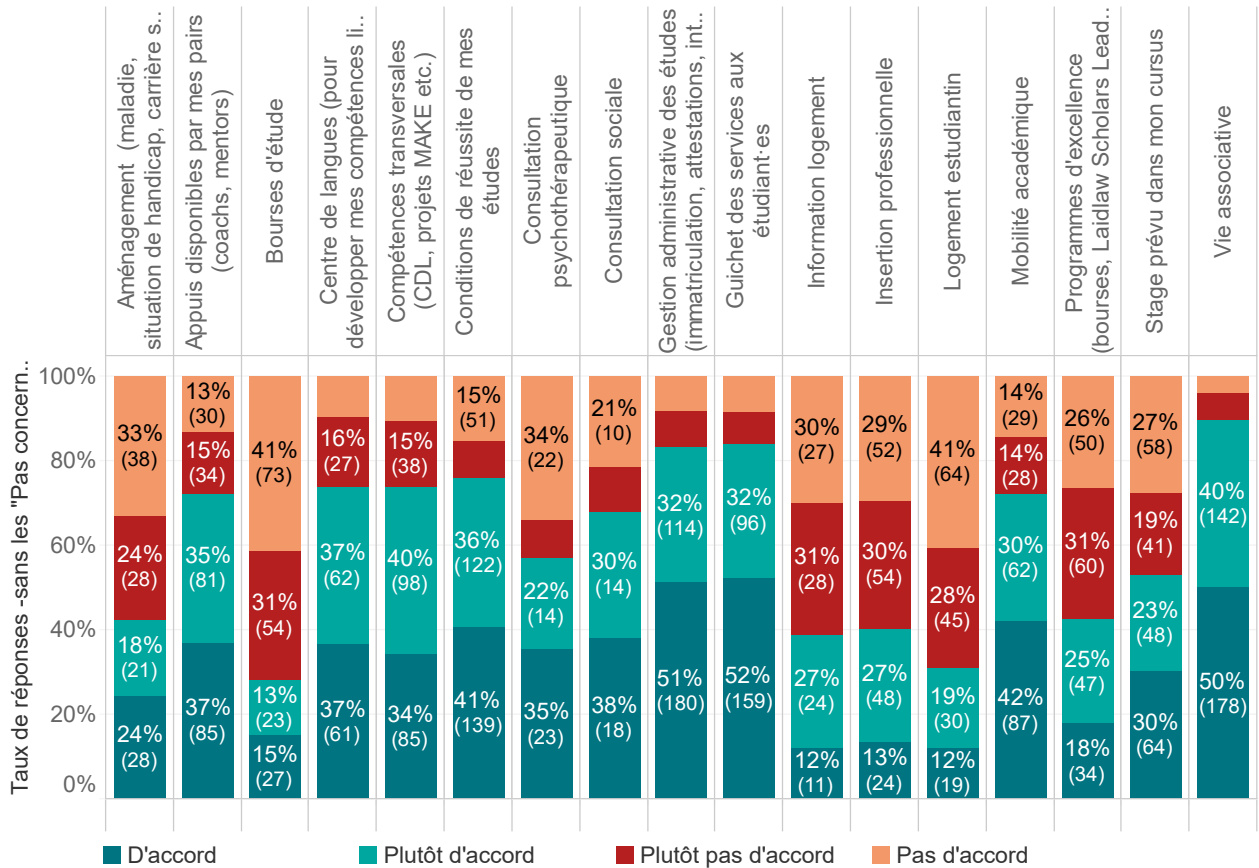
A ceci s'ajoutaient deux questions ouvertes :

- Merci d'indiquer le ou les aspects que vous avez particulièrement appréciés en lien avec les services ou prestations utilisés
- Merci d'indiquer le ou les aspects à améliorer en lien avec les services ou prestations utilisés

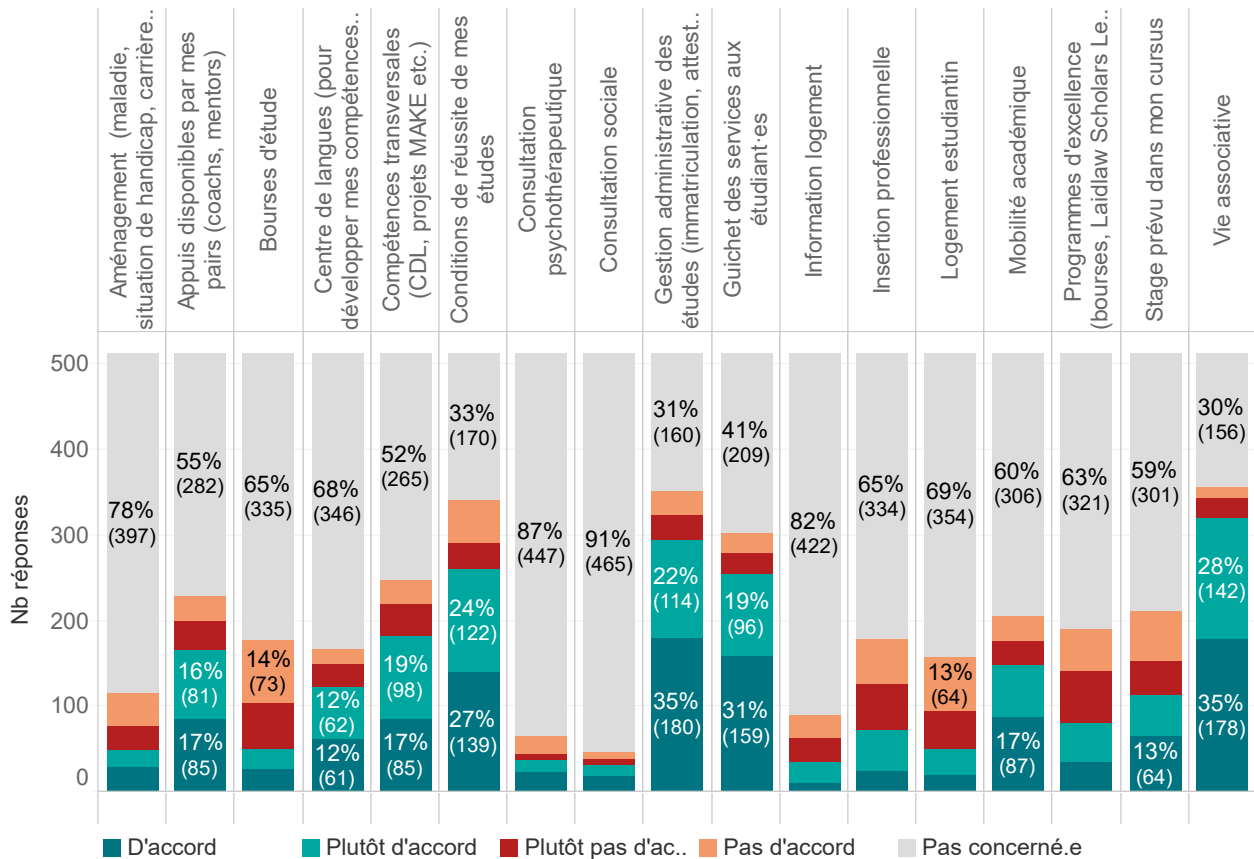
163 personnes (sur 512 répondant-es) ont fait une ou plusieurs remarques, ce qui nous permet de préciser un peu la perception de quelques services et prestations évalués.

2. Analyse des réponses obtenues

En gardant à l'esprit le faible taux de réponse, les résultats pour les différentes questions sont les suivants (sans les personnes qui mentionnent ne pas être concernées) :



Avec l'ensemble des réponses fournies (y compris les personnes non concernées) :



Le graphique ci-dessus montre bien la difficulté de tirer des conclusions sur plusieurs questions, vu le faible nombre de réponses obtenues. Toutefois les commentaires en texte libre nous permettent de préciser certains avis et nous pouvons faire les retours suivants :

Analyse des évaluations effectuées sur les prestations et services

Aménagement des études

Plus de la moitié des répondant·es sont insatisfait·es des aménagements d'études obtenus ou de la manière avec lesquelles elles sont appliquées.

Un commentaire a été fait par une personne sportive d'élite qui relate la nécessité de trouver toute seule des solutions pour acquérir les compétences attendues pendant ses nombreuses absences. Trois personnes déplorent l'absence d'examen différés pour les personnes malades lors des épreuves.

Cinq personnes commentent positivement la gestion des demandes d'aménagements d'études.

Un focus group sera créé par le Service des affaires estudiantines pour identifier plus précisément les problèmes rencontrés et déterminer les actions possibles pour y remédier. Il semble nécessaire d'analyser séparément la gestion des demandes d'aménagement de leurs applications dans les cours et examens. Les personnes avec des aménagements seront sollicitées par le Service des affaires estudiantines. De plus, une information sur la possibilité d'être entendu lors d'insatisfaction sera indiquée sur la page internet des aménagements. Des actions de sensibilisations sur ce que

sont les aménagements et leurs importances, tant pour le corps professoral que pour la communauté EPFL seront faites durant l'année académique 2024 et 2025.

Appuis disponibles par les pairs (coaches, mentors)

Cette prestation est appréciée et non seulement par les personnes qui sont en première année. Dix commentaires mettent en avant le coaching (principalement), le mentorat, les activités des assistant·es étudiant·es et l'entraide entre les étudiantes et les étudiants.

Quelques remarques montrent une perception variée de l'implication des mentors. Cette fonction semble moins appréciée que les coaches et assistants étudiant·es.

Bourses d'études

Au vu des graphiques ci-dessus (72% d'insatisfaction chez les personnes concernées) et des 6 commentaires fournis, plusieurs personnes attendent de l'école une aide pour obtenir une bourse sociale ou d'excellence. Le processus d'attribution des bourses d'excellence est évalué comme peu transparent par une personne.

La [consultation sociale](#) est à la disposition pour aider les personnes qui rencontrent des difficultés, y compris financière. Des [bourses sociales EPFL](#) peuvent être sollicitées sous certaines conditions. Malheureusement plusieurs personnes internationales rejoignent l'EPFL avec [une capacité de financement limitée](#), ce qui pose problème au vu des lois fédérales et cantonales. Nous allons revoir les pages des bourses sociales afin d'essayer d'être encore plus clair sur les critères d'octrois

Centre de langues

L'offre disponible au Centre de langues site EPFL est appréciée (74% des personnes concernées). Des 7 commentaires reçus, un déplore ne pas avoir pu être placé dans un cours et quatre désirent avoir plus de langues enseignées.

Le Centre de langues met en place les classes/groupes une fois les inscriptions en ligne clôturées. Ainsi, la disponibilité annoncée par les apprenant·es au moment de l'inscription est prise en compte, ainsi que leur niveau évalué, pour créer les classes. Les personnes non sélectionnées ont la possibilité de passer au Centre de langues pour consulter l'horaire et soit rejoindre une classe à un autre moment que celui qu'elles ont initialement indiqué lors de leur inscription, soit s'inscrire sur une liste d'attente. Cette procédure d'inscription permet de placer un maximum des personnes dans les cours du Cdl.

Il est possible de rejoindre les [cours de l'UNIL](#) et de participer aux programmes [Tandem](#) pour suivre des cours sur d'autres langues que le français, l'allemand, l'italien et l'anglais. Les cours de l'UNIL sont facturés aux membres de l'EPFL.

Compétences transversales

Ce domaine (apprécié par 74% des personnes concernées) est mis en avant dans 6 commentaires concernant des projets MAKE, le SPOT et le SKIL. 2 commentaires indiquent un besoin d'améliorer la communication alors que le besoin de plus de soutien pour les projets MAKE est indiqué dans 1 commentaire.

Les informations liées au programme MAKE et les infrastructures SKIL et SPOT sont au cœur de nos préoccupations. Pour cela, le développement d'un site internet dédié make.epfl.ch est en cours au sein des équipes de ces programmes et devrait répondre partiellement à cette demande dès septembre 2024. En cas d'intérêt de donner du feedback, les étudiant.es sont invité.es à contacter spot@epfl.ch.

Conditions de réussite de mes études

Très bien évalué (77% des personnes concernées). Toutefois 19 personnes trouvent que la structure des plans d'études (Master principalement), intégration d'un mineur, recherche de projet de semestre, conditions de réussite sont peu claires.

La structure des études varie selon les cycles et les sections / programmes. Nous recommandons aux personnes qui ont des doutes et des questions sur leurs études de prendre contact avec leur section.

Consultation psychothérapeutique

Plus de la moitié des personnes concernées (57%) sont satisfaites des prestations reçues. Une remarque mentionne une expérience insatisfaisante et une autre relate des avis négatifs lus sur les réseaux sociaux. Une personne souhaite des soins gratuits et une autre pense que ces prestations ne sont pas assez connues au sein de l'Ecole. Cinq personnes ont écrit des remarques positives en appréciant la qualité des prestations et la rapidité de la prise en charge.

Le [site internet](#) de la consultation psychothérapeutique du CHUV, accessible depuis la [page Web](#) de l'EPFL y relative, décrit les prestations fournies et mentionne dans la partie questions fréquentes comment faire part de questions ou problèmes liés aux consultations suivies et accéder à l'espace de médiation.

Les consultations psychothérapeutiques font partie du domaine couvert par la loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMal). Les soins doivent être pris en charge par l'assurance maladie. [Cette page Web](#) donne de précieuses indications sur les couvertures d'assurance.

Plusieurs rencontres sont en train d'être organisées pour expliquer et échanger sur ce domaine avec les associations actives dans la prévention.

Consultation sociale

Cette prestation est appréciée par 68% des personnes concernées. Deux commentaires font part de bonnes expériences avec la Consultation sociale. Aucun commentaire ne nous donne des pistes sur les éléments qui pourraient être améliorés.

Un travail continu sur l'adaptation des prestations de la consultation sociale est effectué afin de répondre aux besoins des étudiants. Une action de communication durant les périodes clés : accueil des nouveaux, publications des horaires d'examens, etc. plus intensive est mise en place afin de mieux faire connaître les prestations de la consultation sociale.

Gestion administrative des études

Cette prestation est très appréciée (83% d'avis positifs par les personnes concernées). 33 personnes ont fait des commentaires positifs pour l'administration de leur section, le guichet des

services aux étudiant·es, le Service académique, le Service des affaires estudiantines en mentionnant la clarté et la rapidité des réponses.

Trois personnes relatent une interaction négative avec le Service académique.

Guichet des services aux étudiant·es

Cette prestation est très appréciée (83% d'avis positifs par les personnes concernées). Toutefois 10 commentaires font mention d'une interaction peu avenante, impersonnelle voire désagréable et 21 commentaires sont très positifs sur la disponibilité, la facilité de contact, l'accueil, la gentillesse, la rapidité et la précision des réponses données. Les heures d'ouverture sont également appréciées.

La qualité des prestations fournies par le guichet des services aux étudiant·es est un élément important pour l'EPFL. Les collaboratrices bénéficient d'une formation continue sur les contacts avec les usagers et sur les règles en vigueur sur les études. Elles redirigent les demandes particulières aux spécialistes.

Information logement et Logement étudiantin

Nous avons voulu différencier la perception des étudiantes et des étudiants sur les informations données sur les possibilités de logement et la question du logement (68% d'avis défavorables par les personnes concernées). Malheureusement les retours obtenus ne nous permettent pas de différencier ces deux parties.

Les 10 remarques fournies confirment la difficulté de se loger dans la région lausannoise avec un loyer compatible avec un budget étudiant·e. Plusieurs personnes sont conscientes que ceci ne relève pas de la responsabilité de l'EPFL et une personne aurait souhaité plus d'aide pour trouver un logement et plus d'informations sur les activités connexes comme les assurances, les prix usuels des loyers, etc.

Notre Ecole travaille avec des partenaires actifs dans le logement étudiantin et met à disposition du public une plateforme pour mettre en location des chambres, studios et colocations (voir le [site Web logement](#)). Avec l'Université de Lausanne et l'aide d'une agence de communication nous effectuons des campagnes d'informations pour motiver le public et les collaboratrices et collaborateurs de mettre en location des chambres inutilisées. La progression de l'offre en logement par nos partenaires ne suit malheureusement pas l'augmentation de la demande. La situation en Suisse romande reste très tendue pour l'ensemble des personnes en ce qui concerne le logement.

Insertion professionnelle

Ce sujet est critiqué par 59% des personnes concernées (étudiant.es en Master et PDM) mais seulement 5 commentaires nous indiquent un manque de diversité et une difficulté à se retrouver dans les offres des entreprises. Quatre personnes trouvent qu'il y a un manque d'information pour les stages.

Le Centre de compétences transversales et de carrière cherche à diversifier les entreprises pour répondre à la diversité de profils des étudiant.es. Les événements et les offres d'emploi pour les jeunes diplômés sont continuellement mis à jour et disponible sur [epflcareer.ch](#).

Mobilité académique

Cette prestation est appréciée par 72% des personnes concernées. Deux remarques mentionnent une certaine difficulté pour trouver des informations sur ce sujet.

Programme d'excellence

Cette prestation est critiquée par 57% des personnes concernées. Une remarque mentionne un processus de sélection pour les bourses d'excellence Master peu transparent et une autre remarque met en avant les bourses d'excellence et Summer in the Lab comme élément apprécié. Nous ne disposons pas de plus d'information.

Les bourses d'excellence sont très sélectives et peu nombreuses. A titre d'information, 27 bourses d'excellence Bachelor et 40 bourses d'excellence Master ont été allouées lors de la rentrée académique 2023-24.

Stages prévus dans mon cursus

Ce programme est bien perçu par 53% des personnes ayant répondu au questionnaire. Si on limite l'observation aux répondants qui sont au Master, le taux est de 69%. Les commentaires transmis mentionnent un manque d'information sur ce programme ou venant trop tard dans le cursus. Une personne propose de gérer des revues des stages de manière analogue aux rapports d'échanges. Une personne désire voir l'École valider des conventions pour des stages non obligatoires. Une partie des avis recueillis ne concerne pas les stages prévus dans les cursus d'études.

Les sections informent leurs étudiants à la toute fin du Bachelor ou au début du master, puisque le stage fait partie du cycle master de l'étudiant. Nous allons vérifier que les instructions mentionnées lors des inscriptions aux semestres (FRAC) soient d'actualité et voir si la diversité des stages proposés peut être augmentée.

Tous les stages sont évalués par les étudiantes et les étudiants, les personnes référentes dans les entreprises et par les enseignants responsables.

L'École ne peut pas valider des conventions de stages hors cursus. La plupart du temps ces conventions engagent l'École au niveau de sa responsabilité, ce qui ne peut pas être le cas pour des activités hors des études.

Vie associative

Avec 90% d'avis positifs pour les personnes concernées, la vie associative est le sujet le plus apprécié parmi l'ensemble des prestations évaluées dans ce questionnaire.

11 commentaires transmis mettent en avant la richesse, la diversité, la qualité et le nombre d'événements associatifs. Les appuis apportés par l'EPFL sont aussi appréciés.

Deux autres commentaires déplorent les restrictions mises en place qui rendent l'organisation d'événements plus difficile sur le campus. Ceci augmente l'organisation d'événements à l'extérieur mais sans appui sécuritaire de la part de l'EPFL.

Il est également demandé de reconnaître l'engagement des étudiant·es dans la vie associative par des crédits ECTS.

L'augmentation du nombre d'événements a poussé à ses limites les capacités de notre École. Que ce soit au niveau des infrastructures que des unités qui doivent gérer l'organisation de ces événements et leur sécurité. Pour ces raisons, le principe des quotas existants pour les grands et moyens événements a été étendu pour les autres événements qui nécessitent un accompagnement.

Analyse des commentaires

En plus des commentaires liés aux services et prestations mentionnés ci-dessus, d'autres remarques mettent en avant les points suivants :

Communication

Trois remarques apprécient les newsletters et les informations disponibles sur le Web pour les services évalués dans cette enquête.

D'autres désirent plus d'information sur le Web et moins réparties entre différentes pages. Plus d'indications sur les conditions de passage entre le Bachelor et le Master (conditionnalité, masters consécutifs ou spécialisés, etc) sont également demandées.

L'abondance d'e-mails est aussi mentionnée négativement par une personne.

Vie estudiantine

La vie estudiantine est appréciée dans 11 commentaires.

Restauration

Le prix des repas est jugé comme trop élevé dans 5 commentaires, roulottes comprises. Une personne désire avoir plus d'options veganes dans les restaurants et le manque de places est mentionné par une personne.

L'EPFL travaille à la question des prix de l'alimentation sur le campus, en particulier pour les étudiants. Des pistes de simplification des menus dans le futur sont à l'étude, dans l'idée que cette simplification (une réduction de l'offre) permettrait des économies potentielles qui sont toutefois encore à chiffrer. Toutefois ceci ne pourra pas être réalisé dans un avenir immédiat (2024). Un groupe de travail incluant une représentation de l'AGEPOLY a pu revoir l'ensemble du contexte économique de la restauration de l'EPFL, et a fait rapport à l'ensemble des associations. Ce rapport montre qu'une diminution des prix n'est pas envisageable à moins que d'un subventionnement actif des repas – ce que l'EPFL ne peut pas faire en l'état. A noter aussi, les prestataires font état de pertes financières importantes durant les derniers exercices, qui les conduisent à reconsidérer leurs partenariats avec l'EPFL. Ceci, car ils font face à l'inflation sur les matières premières et les énergies sans toutefois avoir pu augmenter les tarifs des repas. Dans ce contexte, toute augmentation de la variété dans l'offre conduirait inmanquablement à une augmentation des prix. Sur le plan de l'infrastructure, l'EPFL travaille à différents modèles qui devraient améliorer les capacités d'accueil dans les points de restauration. Des discussions sont engagées avec la Direction pour des décisions entre 2024 et 2025, quant au niveau de service et d'accueil que l'Ecole peut offrir dans le futur.

Information sur les Masters

5 personnes désirent plus d'informations pour choisir leur Master (spécialisé ou non), les mineurs, orientations et spécialisations et être plus au clair sur les conditions de réussite vu l'abondance de cours à option.

Un [site Web](#) présente les Masters disponibles avec la référence aux [Master info days](#). Les sections sont également à disposition pour répondre aux questions. Elles s'appuient sur des conseillers aux études qui sont des spécialistes des différents domaines, filières et orientations.

Rapidité des réponses aux questions posées

Vingt-sept personnes mettent en avant la rapidité et la clarté des réponses reçues lorsqu'elles contactent les services et prestations évalués dans cette enquête.

Conditions de réussite

Une dizaine de personnes font part de leur difficulté à comprendre les conditions de réussite. Vu la complexité des règles, cela n'est pas très surprenant même si la page web https://www.epfl.ch/education/studies/reglement-et-procedure/conditions_reussite/ est très (trop?) détaillée. Une piste pourrait être de préparer une information plus adaptée au niveau des sections (car les conditions de réussite dépendent dans une large mesure de la structure des plans d'études).

3. Conclusion

La reprise de cette enquête de satisfaction permet de renouer avec une observation de la perception des services proposés aux étudiantes et étudiants. Malheureusement le taux de participation est trop faible pour disposer d'une analyse robuste.

Les taux de participation sont de plus en plus faibles pour de nombreuses enquêtes menées au sein de notre École. Leur nombre et fréquence sont certainement une cause des taux de participation de plus en plus faible mais d'autres facteurs doivent entrer en compte et ce sujet doit être traité de manière globale.

Toutefois les évaluations reçues, complétées par les remarques en texte libre, nous ont permis de déterminer plusieurs actions qui sont décrites ci-dessus en italique.

Nous apprécions les retours positifs effectués sur le monde associatif, la vie étudiante et le fait que globalement les questions posées obtiennent rapidement des réponses claires et précises.

17.05.2024