

Services numériques : que veulent les étudiants ?

HEADway Advisory lance sa première étude en collaboration avec **Edtech France et Appscho** intitulée :

« L'expérience étudiante numérique, au-delà de la pédagogie »

Les principaux enseignements de cette étude sont :

1. Les services numériques : un levier de satisfaction de l'étudiant

Si les établissements proposent en moyenne pas moins de **47** services numériques, les étudiants eux n'en connaissent que **30** et n'en utilisent que **20**.

➔ **Il y a donc un besoin de structuration et de communication autour de l'offre de services numériques.**

Les étudiants interrogés sont **moyennement satisfaits** des services numériques (**3,61/5**) et **considèrent surtout que l'offre doit être étoffée (4,09/5)**.

La satisfaction vis-à-vis de l'offre de services **numériques** est le 3^{ème} facteur d'influence de la satisfaction générale étudiante.

➔ **Ce qui en fait donc une priorité d'investissement pour les établissements.**

2. Génération Z : une relation paradoxale au numérique

Les étudiants interrogés ont une tendance très nette à la surévaluation de leurs propres compétences numériques. Il y a donc un décalage entre les compétences perçues et les réelles.

Ils **se disent ainsi technophiles (4,21/5) et extrêmement à l'aise avec la technologie (4,15/5)**.

Ils ont globalement confiance en leur établissement pour l'utilisation de leurs données personnelles (4,01/5) mais ils sont seulement 53% à estimer connaître la réglementation RGPD et **sont peu enclins à partager leurs données personnelles, même les plus basiques (3,69/5)**.

3. L'application mobile de l'établissement : un service transversal incontournable

68% des étudiants utilisent fréquemment l'application, principalement via leur smartphone (95%) et dans une moindre mesure via un ordinateur (37%).

Ils sont dans l'ensemble satisfaits de ce service transversal avec un score de **4,05/5**.

Lorsque leur établissement ne propose pas d'application mobile, ils sont **83%** à en souhaiter une.

➔ **L'application mobile peut donc être vue comme un levier de la satisfaction générale des étudiants.**

Méthodologie employée :

Cette étude s'intéresse aux éléments numériques qui ne sont pas directement associés à l'apprentissage et à la pédagogie. Elle porte ainsi sur les **services numériques que les étudiants utilisent** (application mobile, prise de rdv en ligne, assistant virtuel, chatbot, etc.).

L'étude s'intéresse uniquement aux étudiants français inscrits en formation initiale en Programme Grande Ecole et Bachelor.

Elle a pour objectifs d'identifier les **usages actuels des services numériques**, les **besoins et attentes présents et futures de vos étudiants**, ainsi que les **conséquences de l'offre numérique** sur la **satisfaction et la fidélité étudiante**.

Cette étude approche l'expérience étudiante numérique non-académique (en dehors de la salle de classe) au travers **des 6 vies de l'étudiant** :

- **La vie quotidienne** de l'étudiant au sein de son établissement
- **La vie professionnelle** qui regroupe tous les services numériques associés à l'employabilité
- **La vie administrative** qui s'intéresse à tous les éléments administratifs
- **La vie internationale** qui recoupe tous les services numériques proposés aux étudiants qui partent en échange
- **La vie associative/étudiante** qui rassemble les services numériques pour les associations
- **La vie académique** au sens des outils académiques mis à disposition en dehors de la salle de classe

8 écoles de management ont participé à l'étude et 2833 réponses ont été exploitées.

Les résultats complets de cette étude d'envergure sont disponibles dans un rapport qui sera commercialisé par HEADway Advisory prochainement. Retrouvez les informations clés dans l'infographie jointe à ce communiqué.



Leader français du conseil en stratégie pour l'enseignement supérieur, la formation et la recherche.

Notre mission est d'accélérer le développement et la croissance des acteurs de ce secteur. Nous avons développé une offre de services spécifiques pour répondre aux besoins et aux évolutions du secteur :

- **Le conseil en stratégie** (plan et ambition stratégique, positionnement, branding, évolution du modèle économique, transformation digitale ...)
- **Le recrutement** (chasse de têtes) pour les profils de direction (générale, activité, programmes...) et les profils académiques
- **L'information et d'analyses de données** (Parution de l'Essentiel du Sup en 4 éditions, dont un mensuel dédié aux classes préparatoires ; études participatives et market insights, dont l'étude en cours sur les attentes et comportement des étudiants relativement au digital dans les Ecoles de Management)

Plus d'infos sur : headway-advisory.com



EdTech France est l'association qui fédère les entrepreneurs français qui ont décidé de rendre la technologie et l'innovation utiles à l'éducation, à l'enseignement supérieur et à la formation tout au long de la vie. Forte d'un réseau de plus de 220 membres entreprises (startups et PME) et d'un écosystème de plus de 30 partenaires (entreprises, établissements d'enseignement supérieur, acteurs associatifs et institutionnels), EdTech France a vocation à contribuer au développement de la filière du numérique éducatif, en France et à l'international. Le bureau de l'association est présidé par Benjamin Viaud, CEO de Beneylu School, et sa direction opérationnelle est assurée par Rémy Challe.

Plus d'infos sur edtechfrance.fr



Créée en 2014, AppScho est l'une des startups EdTech leaders en France dans l'enseignement supérieur. AppScho propose une application mobile dédiée aux étudiants qui centralise tous les services et contenus de l'établissement sur mobile (calendrier, notes, absences, cartographies, événements...). En tant qu'expert de l'engagement étudiant, AppScho se donne pour mission de faciliter le quotidien des étudiants en leur permettant de gérer toute leur scolarité directement depuis leur smartphone.



AppScho accompagne tous types d'établissements d'enseignement supérieur (universités, écoles d'ingénieurs, écoles de commerce) dans leur transformation numérique. Les applications AppScho sont déployées en marque blanche dans plus de 75 établissements et bénéficient à plus de 300 000 utilisateurs."

Plus d'infos sur : appscho.com

Contacts :

Communication & presse

Fanny Bole du Chomont

f.boleduchomont@headway-advisory.com

Etude « Expérience étudiante numérique au-delà de la pédagogie »

Juliette Berardi

j.berardi@headway-advisory.com

