Université Populaire du Canton de Genève

Sondage 2016 – taux de satisfaction

Introduction/objectifs

L'Université Populaire du Canton de Genève effectue régulièrement des sondages de qualité auprès de ses élèves. Le sondage présenté ici permet de mesurer le niveau de satisfaction des participants concernant le cadre, le cours et l'enseignant.

Méthodologie

Pour la première fois, nous avons décidé de mettre le sondage en ligne[1], afin de toucher un plus grand nombre de personnes et de faciliter le recueil et le traitement des données.
Cependant, une version papier a été donnée en parallèle afin d'obtenir un maximum de réponses. Le questionnaire se tenait en deux feuilles recto-verso. Il respectait les principes de rédactions habituels pour ce type d'enquête (données personnelles, alternance de questions simples, questions ouvertes et questions à choix multiples).
Le questionnaire a été traduit en portugais, espagnol et anglais dans le but d'obtenir plus de réponses. Il a été mis en ligne du 12 avril 2016 jusqu'au 17 mai 2016.

Représentativité

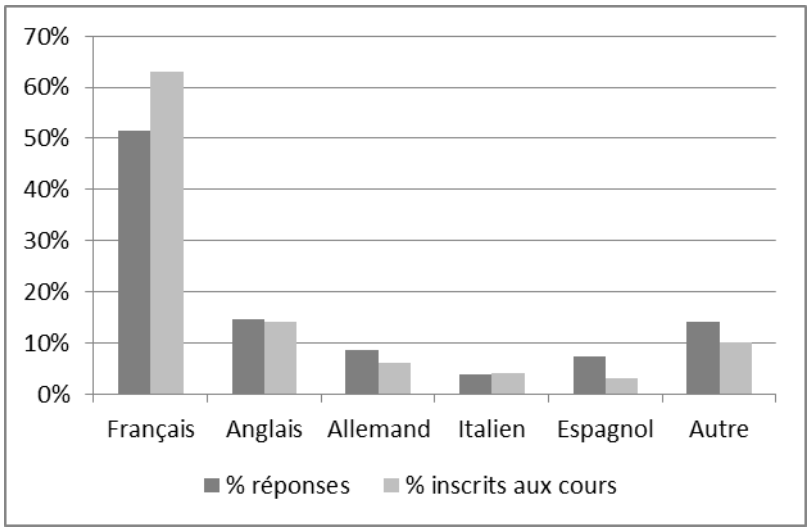
Sur 2'744 participants au cours (avril 2016) environ 18% n'avaient pas d'adresse email. Sur les 2'459 envois, nous avons reçu 160 emails de retour (non existants ou non valides). En tout, 2'299 personnes ont reçu le questionnaire.
Nous avons reçu un total de 603 réponses (questionnaires papiers compris), ce qui équivaut à 22% des participants qui ont répondu au sondage.

Représentativité hommes/femmes	Femmes	Hommes
Inscrits aux cours	65%	35%
Réponses au sondage (sans compter les « sans réponse »)	67%	33%

La moyenne d'âge des personnes ayant répondu est de 47 ans, allant de 18 ans à 80 ans.

[1] https://www.limesurvey.org/

Cours suivis



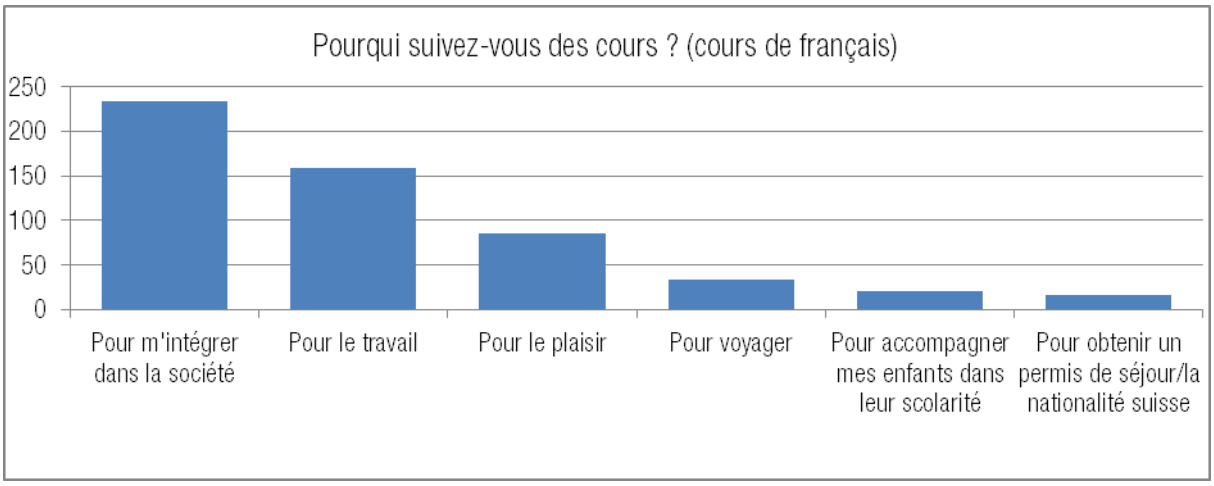
Les cours majoritairement suivis par les répondants sont les cours de français. Dans « Autre », beaucoup de personnes ayant répondu suivent des cours de japonais et russe.

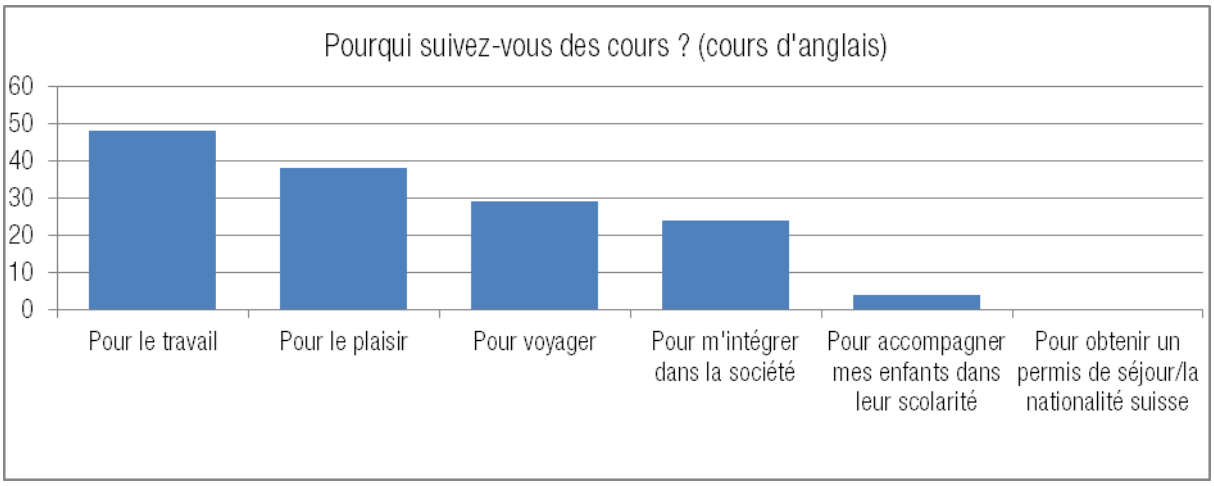
Pourquoi suivez-vous des cours à l'UPCGe ? (pl. réponses possibles)	Nombre	%
Pour m'intégrer dans la société	261	47,5%
Pour le plaisir	244	44,4%
Pour le travail	222	40,6%
Pour voyager	97	17,8%
Pour accompagner mes enfants dans leur scolarité	27	5%
Pour obtenir un permis de séjour/ nationalité suisse	18	3,3%
Autre	39	7%

En ce qui concerne les raisons qui poussent les participants à suivre des cours à l'UPCGe, 48% sont pour l'intégration dans la société, 44% pour le plaisir et 40% pour le travail. Sachant que les personnes pouvaient cocher plusieurs réponses, les résultats montrent que les personnes ayant répondu « pour le plaisir » ont presque toujours coché une deuxième réponse. Les duos qui ressortent sont « pour le travail/plaisir » et « pour m'intégrer dans la société/plaisir ». Dans « Autre », nous retrouvons 4 principaux thèmes :

- études/approfondissement des connaissances
- socialisation et famille
- plaisir/curiosité
- raisons économiques (cours pas chers)

A ce sujet, il est intéressant de remarquer que l'importance des raisons change selon le type de cours suivi. Ci-dessous les graphiques qui représentent les raisons données par les personnes qui suivent des cours de français et d'anglais :





Le cadre

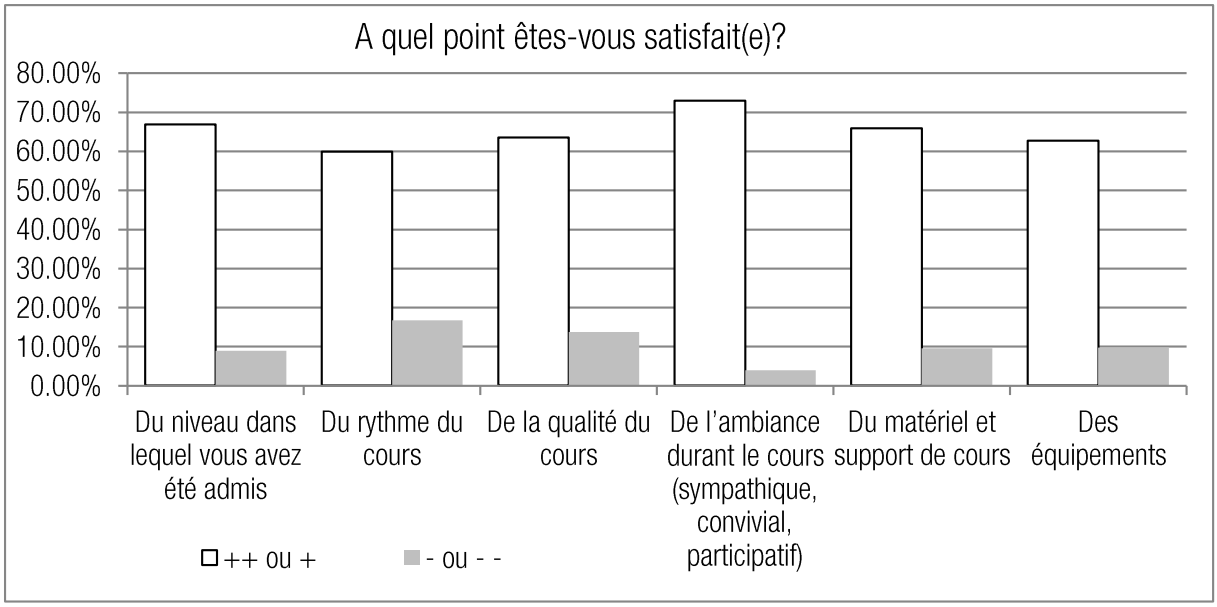
A quel point êtes-vous satisfait(e) ?	+ ou ++	- - ou -
Qualité de l'accueil	93.52%	6.48%
Temps d'attente lors de l'inscription	78.08%	21.92%
Procédures de l'inscription	89.66%	10.34%
Renseignements reçus	94.84%	5.16%

En règle général, les répondants sont plutôt satisfaits du cadre de l'UPCGe (+ et ++) avec un pourcentage dépassant les 75% pour l'ensemble des items. Cependant, plus de 20% des personnes donnent un avis négatif sur le temps d'attente lors de l'inscription.

98 personnes ont laissé une suggestion pour améliorer l'accueil ce qui équivaut à environ 20% des réponses. Dans les commentaires, il en ressort très souvent le fait de ne pas pouvoir s'inscrire en ligne, de pouvoir faire les tests de niveau en ligne et payer en ligne. Ceci afin d'éviter les longues queues et de pouvoir prolonger le temps d'inscription. Un lien peut ici être fait avec les 20% d'insatisfaits concernant le temps d'attente lors de l'inscription. Une autre remarque est le fait de ne pas avoir accès à la liste des jours et heures de cours avant l'inscription. Toutefois, nombreuses sont les personnes très satisfaites de l'inscription et du personnel. Par exemple : « Rien en particulier. J'ai toujours eu un bon accueil » ; « Non. C'est parfait, hôtesses accueillantes, serviables, aimables et efficaces »

Le cours

A quel point êtes-vous satisfait(e) ?	+ ou ++	- - ou -
Niveau dans lequel fut admis	88.18%	11.82%
Rythme du cours	78.14%	21.86%
Qualité du cours	82.19%	17.81%
Ambiance durant le cours	94.83%	5.17%
Matériel et support de cours	87.25%	12.75%
Equipements	86.50%	13.50%



	oui	non	sans réponse
Avez-vous l'impression d'avoir progressé depuis le début du cours ?	81%	10%	9%
Après la fin du cours, envisagez-vous de suivre d'autres cours (à l'UPCGe ou ailleurs)?	79%	6%	15%
Est-ce que les cours vous ont aidé dans la vie de tous les jours ?	67%	14%	19%

Concernant le cours en général, pour plus de 75% des personnes ayant répondu la satisfaction est atteinte. L'item qui se démarque est « l'ambiance durant le cours » avec 94% de satisfaction. Cela démontre que les groupes de classe s'entendent bien et/ou que l'enseignant permet cette ambiance. Toutefois, 22% des personnes ne sont pas satisfaites du rythme du cours, 18% de la qualité du cours, 12% à 13% du niveau dans lequel elles ont été admises, du matériel et des équipements.
Les trois dernières questions témoignent de la satisfaction des répondants. En effet, plus de ¾ des personnes ayant répondu pensent avoir progressé en faisant ces cours et envisageraient donc de reprendre un autre cours après. A la question « Les cours vous ont-ils aidé dans la vie de tous les jours ? », 67% des personnes ont répondu oui. Dans cette question, il faut rappeler que les personnes n'apprennent pas toutes une langue afin de l'utiliser dans la vie de tous les jours.
101 personnes ont laissé des commentaires concernant leur cours. Beaucoup de personnes se plaignent de la différence entre leurs deux professeurs, ce qui concerne les cours qui sont donnés deux fois par semaine et sont donnés par deux enseignants différents. Ensuite, pour certains le cours est trop lent, pour d'autres il va trop vite. Certains n'étaient pas satisfaits de leur niveau ou du groupe.
Quelques répondants ont soulevé le fait qu'il y ait trop de grammaire et pas assez de discussions à l'oral dans leur cours de langues. Par exemple : « We could have more talking / conversations / dialogues. » ; « Faire plus de conversation et de mise en situation parole. » ; « Plus de conversation de la vie quotidienne, de la vie de tous les jours.» ou encore « Plus d'accent sur le travail pour élargir le vocabulaire et moins sur la révision de grammaire. » Les avis positifs sont également soulevés comme les bonnes méthodes pédagogiques de certains professeurs : « Nous travaillons beaucoup pendant les cours avec du bon matériel pédagogique et la professeures sait répondre à nos besoins. » ; « La prof est super et nous motive très bien. »

	Non	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Sans réponse
Est-ce que le cours a répondu à vos attentes?	4%	7%	25%	44%	20%

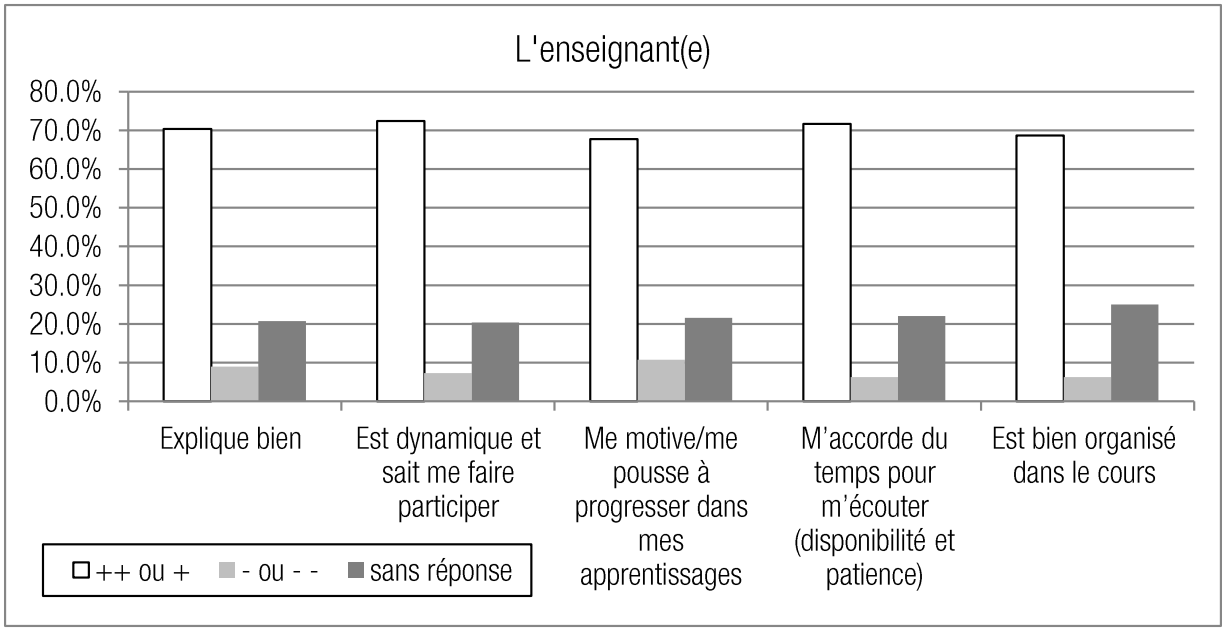
Cette question permet de mesurer la satisfaction des personnes concernant leur cours dans sa globalité. Les résultats montrent que le cours répond aux attentes pour 44% des personnes. Si les « sans réponses » sont exclus, alors 14% des personnes sont non satisfaites, ce qui amène un total de 86% de personnes satisfaites (réponses « moyennement » ou « beaucoup »).

	oui	non	sans réponse
Faites-vous quelque chose pour vous améliorer en dehors des cours ?	78%	10%	12%
Si oui, par quel moyen (plusieurs réponses possibles)			
Internet (théorie, exercices en ligne)	30%		
Dialogues, conversations	29%		
Autres manuels, supports, cahiers d'exercices	20%		
Logiciels	7%		
Cours dans une autre école	4%		
Autre	9%		

Plus de ¾ des personnes utilisent d'autres moyens que les cours pour s'améliorer. Internet et les conversations sont les moyens les plus plébiscités. Les cahiers d'exercices viennent en 3ème position, et loin derrière il y a les logiciels. Dans « Autre », ce sont la télévision et la lecture qui ressortent le plus ainsi que les journaux. Enfin, presque 4% des répondants suivent des cours dans une autre institution, ce qui n'est pas négligeable.

L'enseignant

L'enseignant	+ ou + +	- - ou -	sans réponse
Explique bien	70.3%	9.0%	20.7%
Est dynamique et sait me faire participer	72.3%	7.3%	20.4%
Me motive à progresser dans mes apprentissages	67.7%	10.8%	21.6%
M'accorde du temps pour m'écouter (disponibilité et patience)	71.6%	6.3%	22.1%
Est bien organisé dans le cours	68.7%	6.3%	25.0%



Sur ce sujet, l'insatisfaction des participants ne dépasse pas les 11% et les enseignants sont pour plus de la moitié notés « ++ » (très grande satisfaction).

Activités culturelles

	oui	non	sans réponse
Avez-vous entendu parler des activités culturelles proposées par l'UPCGe (programme de la Commission Culture & Animations)?	48%	43%	9%
Avez-vous déjà participé à une activité culturelle proposée par l'UPCGe?	13%	79%	8%

Le pourcentage de personnes ayant entendu parler des activités culturelles est presque le même. Seulement 13% des personnes ont déjà participé à une activité.
Concernant la question « Quelle(s) activité(s) culturelle(s)/artistique(s) vous intéresse ? », nous avons regroupé les suggestions dans les catégories suivantes :

Théâtre	67	30%
Musique et opéra	61	28%
Excursions/visites/musées/expositions	26	12%
Cinéma	19	9%
Danse	18	8%
Art/Peinture	15	7%
Uniquement opéra	11	5%
Sorties sportives	4	2%

L'UPCGe

	oui	non	sans réponse
Recommanderiez-vous l'UPCGe ?	89,5%	2,7%	7,8%

Presque 90% des personnes recommanderaient l'UPCGe.