Université Populaire du Canton de Genève

Sondage qualité 2007 – présentation des résultats

Introduction 1
Volet 1: sondage-qualité dans les classes 3
Une démarche participative 3
Préparation du questionnaire de satisfaction 3
Visites dans les classes 3
Exploitation et interprétation des résultats 3
Présentation des résultats 4
Les réponses: analyse globale 4
Un niveau d'appréciation extrêmement positif 5
Le système d'inscriptions 6
L'homogénéité vs hétérogénéité 6
Les activités culturelles 6
Les commentaires 7
Volet 2: sondage des abandons 9
Commentaires sur les résultats 10
Croisement des réponses 11
Conclusions 12

Introduction

L'Université Populaire du Canton de Genève (UP) effectue régulièrement, depuis l'année 2001, des sondages qualité auprès des ses élèves et de ses enseignants bénévoles[1]. Le sondage présenté ici s'inscrit dans ce souci de contrôle qualité visant à évaluer la satisfaction de nos membres (et donc de nos élèves et de nos enseignants) et à poser régulièrement une réflexion globale et partagée sur la base d'éléments factuels provenants d'enquêtes représentatives.

Les expériences réalisées dans ce domaine nous ont permis d'acquérir un certain nombre d'outils et de compétences spécifiques qui ont rendu possible - pour la première fois depuis 2001 - la mise sur pied d'un sondage touchant l'ensemble des élèves de l'UP, donc plus de 2000 personnes.

Ce sondage a été reparti en deux volets :

	Public visé	**Outil**	**Objectifs**
Volet 1	Elèves dans les classes	Questionnaire de satisfaction	Evaluer le degré de satisfaction des étudiant-e-s vis-à-vis du cours, de l'enseignant, du groupe et de la structure associative. Evaluer l'effiacité de l'information aux sujet des activités culturelles ainsi que la participation des élèves à celles-ci.
Volet 2	Elèves qui ont abandonné les cours	Questionnaire sur les raisons d'abandon	Mieux comprendre les raisons qui ont poussé certains participants à abandonner leur formation en cours d'année

[1] Pour plus de détails, voir le document annexé "Résumé des sondages qualités à l'UPCGe"

Outre ces objectifs spécifiques, nous avions visé un autre objectif d'ordre plus global: rendre visible l'aspect associatif de l'UP, dans le but d'élargir la représentation que les élèves ont de l'UP, souvent limitée au seul aspect "classe" et aux relations avec l'enseignant et les autres élèves du même cours. L'UP se définit en effet comme une Association et se différencie d'un centre de formation "classique" (proposant des seuls cours de formation) pour les raisons suivantes :

- tous ses élèves sont membres de l'association (avec droit de vote dans les Assemblées Générales), ce qui implique une responsabilité et un pouvoir (en tout cas potentiels) vis-à-vis de la structure institutionnelle
- elle propose de nombreuses activités et prestations en dehors des cours (activités culturelles comme par exemple des sorties au théâtre, fêtes de fin d'année pour tous les membres, permanences d'écrivain public et de rattrapage, séances d'information sur des thèmes spécifiques, etc)
- elle fait partie d'un large réseau d'institutions (Association des Universités Populaires Suisses, Chambre de l'Economie Sociale et Solidaire, ...) à travers lequel elle défend une vision spécifique de la formation de base et de l'intégration

Il s'agissait donc d'exploiter ce sondage pour mettre en visibilité l'UP en tant qu'Association, notamment grâce aux visites de classes des "sondeurs" qui ont pu rappeler à tous ces élèves ces aspects de notre Association.

Les deux volets du sondage ont été traités séparemment tant sur le plan de la méthdologie que celui des résultats. C'est pour cette raison que nous avons choisi de les présenter dans deux chapitres ad hoc.

Volet 1: sondage-qualité dans les classes

Une démarche participative

Il s'agissait, pour ce volet du sondage, de soumettre un questionnaire de satisfaction dans tous les cours proposés par l'UP. Nous avons envisagé ainsi la méthodologie la plus participative possible, avec l'implication des acteurs de l'association dans la conception, la planification et l'analyse des résultats. Ce sondage nous a ainsi permis de renforcer l'aspect associatif et intégratif tant sur le plan des "sondés" que sur celui des "sondeurs".

Nous avons décidé de soumettre le questionnaire en milieu d'année (mars-avril), là où les groupes-classes sont plus ou moins stabilisés suite à la grande partie des abandons qui a lieu habituellement dans la première moitié de l'année scolaire (les cours étant donnés entre octobre et juin)

Préparation du questionnaire de satisfaction

La première version du questionnaire a été construite par les responsables du sondage sur la base des questionnaires utilisés les années précédentes. Il a été présenté à l'équipe de recherche qui l'a critiqué et qui a exprimé ses commentaires. Il a été ensuite modifié en fonction des points critiques et des nouvelles idées. Toute la démarche a été présentée au comité de l'UP, qui a également exprimé un certain nombre de commentaires. Après les dernières modifications, le questionnaire a été traduit en anglais, espagnol et portugais.

Visites dans les classes

Nous nous sommes appuyés sur une équipe d'enquêteurs bénévoles recrutés parmi les enseignants grâce à un envoi collectif qui demandait de l'aide pour ce sondage. Toute la démarche a été présentée au groupe de volontaires lors d'une séance de préparation où les participants ont pu exprimer leurs avis. Ils ont ensuite donné leur disponibilité en termes de jours par rapport au planning pré-établi.

Un gros travail de préparation a été nécessaire pour établir le planning des visites en fonction des enquêteurs disponibles sur les deux semaines pré-établies. Chaque "sondeur" a reçu une pochette avec des copies multilingues des questionnaires, un rappel de la démarche à suivre (cf. annexes) et un planning personnalisé des visites à effectuer.

Les élèves ont reçu le questionnaire dans leur propre classe, avec une brève explication et un rappel des activités que l'UP propose au delà des cours. Ils avaient ensuite la possibilité de rendre le questionnaire directement à la sortie du cours, où les enquêteurs les attendaient, ou bien de l'envoyer par la poste grâce au système de pré-affranchissement inclus dans le questionnaire lui-même.

Au total, 137 visites ont été organisées sur une prériode de 2 semaines, ce qui a permis de distribuer plus de 1'100 questionnaires.

Exploitation et interprétation des résultats

Les questionnaires reçus ont été saisis par l'équipe administrative de l'UP dans une base de données spécifique. Les résultats présentés dans le prochain chapitre ont été extraits à l'aide d'un programme tableur. Ces résultats ont fait l'objet d'une présentation à l'équipe des enquêteurs bénévoles, ce qui a permis de trouver de nouvelles pistes d'analyse et de discuter librement de leur utilité et des conclusions à tirer. Une deuxième présentation, cette fois plus formelle et informative, a été faite au comité de l'UP.

Les enseignants responsables des différentes sections (comme par exemple la section des cours d'allemand) ont été également informés des résultats spécifiques à leur secteur. Ils ont reçu les graphiques illustrant les réponses des élèves de leur section aux questions les

concernant, les mêmes graphiques avec les réponses de tous les élèves ainsi que ceux des sondages des années précédentes. Ceci leur a donné la possibilité de:

1. connaître le niveau d'appréciation dans leur section en particulier
2. de comparer ceci aux résultats de l'appréciation générale
3. de comparer ceci aux appréciations des années précédentes

Les responsables de section ont également reçu la liste des commentaires libres des étudiants de leurs cours, qui ont été catégorisés par type de commentaires (remerciements, suggestions, critiques, ...).

Voici quelques points en vrac concernant la manière dont les réponses ont été traitées :

- Concernant les questionnaires remplis par des élèves de cours de conversation, nous n'avons pas tenu compte des réponses au sujet des pratiques écrites et des manuels utilisés dans les cours (en effet, même si certains cours de conversation utilisent des supports écrits, aucun manuel n'est proposé aux enseignants)
- Toutes les données nominatives ont été remplacée par des XX afin de garantir l'anonymat, tant en ce qui concerne les critiques que les remerciements et les remarques positives
- Parmi les réponses doubles à une même question (comme par exemple une croix sur "++" et une autre croix sur "+") nous avons retenu l'avis le moins positif; nous n'avons pas tenu compte des doubles réponses "oui" et "non" à la même question

Présentation des résultats

Les graphiques illustrant les réponses aux différentes questions sont consultables en annexe, tout comme la liste des commentaires des élèves, catégorisés par type de commentaire. Sans vouloir tirer une analyse détaillée de chacune des questions, nous préférons aborder les principales réflexions que nous tirons des résultats du sondage.

Les réponses: analyse globale

Le taux global de réponse est très positif, pour ne pas dire énorme: il se situe entre 76% (calcul par rapport aux questionnaires distribués selon les infos de l'équipe d'enquêteurs) et 81% (calcul par rapport aux questionnaires restants, qui n'ont pas été distribués). A titre d'exemple, un taux de réponses de 30% est considéré dans ce type de sondage comme très satisfaisant. Nous pensons que les visites de classes, implicant un aspects relationnel, a eu un impact important sur la sensibiliation des élèves à l'importance de leur participation au sondage et par conséquent sur le taux de réponses.

Le tableau suivant montre le nombre de réponses reçues par type de cours suivis ainsi que le pourcentage d'inscrits par type de cours sur l'année 2006-2007:

Type de cours	réponses	% réponses	% inscrits
Pas spécifié	134	15%	-
Français / alpha	352	41%	49%
Langues étrangères	357	41%	45%
Culture générale	15	2%	4%
Math et informatique	10	1%	3%
Total	**868**	**100%**	**100%**

La différence entre pourcentage de réponses et pourcentage d'inscrits peut être nuancée par la marge d'erreur de 15%, constituée par les questionnaires que nous ne pouvons pas attribuer à un cours spécifique. La répartition des réponses est donc représentative pour le type de cours suivis à l'UP.

Les réponses ont été analysées en fonction du cours suivi (cf. plus bas): c'est pour cette raison que nous avons décidé de regrouper dans une même catégorie les questionnaires des élèves qui ont indiqué 2 ou plusieurs cours suivis et ceux qui n'ont pas indiqué de cours. En d'autre termes, ne sachant pas à quels cours se réfèrent ces personnes dans leur évaluation, nous avons préféré ne pas croiser leurs réponses avec un cours spécifique, tout en choisissant de ne pas les exclure mais d'en tenir compte dans l'analyse globale.

Un niveau d'appréciation extrêmement positif

Le bilan global quant à la satisfaction des élèves est sans aucun doute très positif, à quelque exception près. Les élèves de l'UP qui ont répondu aux questions sont très satisfaits de toutes les prestations de l'UP. Pour illustrer ceci, le tableau suivant montre le taux de réponses positives (donc la sommes de réponses + et ++) et négatives (la sommes des réponses - et --) pour chacune des questions posées:

Le cadre	+	-	NP	TOT
L'accueil au secrétariat	88%	9%	3%	862
Nos renseignements et orientation (tests, conseils)	80%	12%	8%	861
Informations (programmes, brochures, internet)	78%	13%	9%	859
Notre système d'inscription	66%	28%	6%	848

Mon cours	+	-	NP	TOT
Le rythme	82%	14%	4%	861
Le manuel, le livre	80%	14%	6%	766*
Pour les cours de langues: pratique orale	80%	14%	6%	850
Pour les cours de langues: pratique écrite	80%	15%	5%	748*

Mon enseignant-e est	+	-	NP	TOT
Compétent-e	94%	4%	2%	866
Clair-e	91%	7%	2%	865
Disponible et patient-e	95%	2%	3%	859
Dynamique et sait me faire participer	89%	8%	3%	830

Mon groupe est	+	-	NP	TOT
Homogène	72%	20%	8%	851
Participatif	83%	13%	4%	850
Sympathique et amical	88%	8%	4%	845

NP = non répondu

* la différence du nombre de réponse dépend d'un choix méthodologique: l'élimination des réponses aux questions concernant les support écrits pour tous les cours de conversation (cf. chapitre méthodologie)

On constate immédiatement les nombre prédominant de réponses positives, notamment en ce qui concerne l'évaluation des enseignants.

Les deux questions qui font exception en se situant largement en dessous de 80% de réponses positives concernent le système d'inscription ainsi que la question de l'homogénéité des classes. Il s'agit là de deux problématiques qui sont bien connues à l'UP et qui ressurgissent régulièrement notamment lors des précédents sondages de ce type. Dans les deux sous-chapitres suivants nous avons analysé plus en profondeur ces deux problématiques.

La question ”Est-ce que le cours a répondu à vos attentes?” nous donne également un indice de satisfaction très élèvé avec 86% de réponses positives. Nous avons essayé de croiser le cours suivi avec les réponses “non” pour vérifier s’il existe un cours qui ne répond pas aux attentes. Les cours pour lesquels nous avons reçu moins de 20 réponses n’ont pas été pris en considération (pas de représentativité). L’écart entre le pourcentage de réponses positives par cours et le pourcentage global de réponses positives se situe entre 0 et 11%: la réponse aux attentes est donc très similaire pour tous les cours.

Le système d’inscriptions

Lors des premiers jours de l’année scolaire - au mois de septembre - de longues files d’attente se forment systématiquement devant le secrétariat de l’UP pour les inscriptions. La demande pour les cours de l’UP est très forte (même en totale absence de publicité). C’est justement en raison de ces “bouchons” des premiers jours d’ouverture que l’UP propose depuis quelque année un système de tickets d’entrée (200 personnes par jour) et un suivi personnalisé garanti par une équipe d’évaluateurs (qui se charge des tests d’entrée) et une équipe administrative. En effet, l’UP demande à tout nouvel élève qui souhaite s’inscrire de passer des tests de niveau, ce qui implique des temps d’attente parfois considérables.

La philosophie de l’UP est d’accueillir toute personne intéressée par nos cours sans aucun privilège ou passe-droit. Un système d’inscription via internet (proposé par beaucoup d’ élèves dans les remarques libres des questionnaires) faciliterait par exemple l’inscription de ceux qui ont déjà accès aux nouvelles technologies au détriment de ceux qui ne sont pas familiarisés avec ces outils (sans parler du coût engendré par un tel système informatique). La même réflexion peut être faite pour le système de versements postaux proposé comme alternative à l’obligation de payer cash son inscription.

C’est pour toutes ces raisons que le système des inscriptions restera toujours un point faible de l’UP, car il se base sur le principe du premier arrivé, premier servi. Mais cette problématique est reposée chaque année par les responsables de l’UP et la procédure est constamment modifiée et améliorée. A titre d’exemple, pour les inscriptions de cette année ‘07-‘08 les horaires ont été élargis les jours d’affluence (ouverture plus tôt le matin et fermeture plus tard le soir), pour faciliter l’inscription des personnes qui travaillent.

L’homogénéité vs hétérogénéité

Concernant la question de l’homogénéité, nous touchons une problématique connue par toutes les institutions de formation, qui se heurtent d’une part à la limite de la taille en nombre de participants (peu d’élèves pour la même langue = moins de possibilité de proposer des niveaux différents) et d’autre part à toutes les difficultées liées à l’évaluation du niveau d’entrée. En effet, il est très difficile d’amener une réponse satisfaisante à cette question, même à l’aide d’outils très performants (comme des tests très poussés par exemple); il suffit de penser pour cela à la diversité des paramètres à prendre en considération: les compétences orales et écrites (pour les cours de langues), les compétences cognitives plus en général, la capacité à intégrer un groupe, ... Il est donc très difficile de garantir un bon niveau d’homogénéité au sein des classes de l’UP.

L’hétérogénéité étant donc plutôt structurelle, l’UP essaye de réponse par deux biais: une réflexion et une révision constantes des outils d’évaluation (tests d’entrée) et la formation des enseignants pour l’acquisition des compétences nécessaires à une bonne prise en charge de l’hétérogénéité du groupe. La mise sur pied de tests systématiques nous a par exemple permis de constater une amélioration constante de cette problématique lors de toutes ces dernières années.

Les activités culturelles

Les deux dernières questions du questionnaire portaient sur les activités culturelles et de loisirs organisées par l’UP en dehors des cours. Il s’agissait de vérifier la diffusion de l’information (“Avez-vous déjà entendu parler des activités de l’UPCGe qui ont lieu en dehors

des cours (fête de fin d'années, théâtre, visites, …) ?") ainsi que la participation globale et par type de cours ("Si oui, avez-vous déjà participé à une de ces activités depuis que vous suivez des cours à l'UPCGe ?").

Si nous croisons les réponses à la première question (pour les cours avec minimum 20 réponses) avec les cours suivis, nous constatons une grande cohérence: les pourcentages de réponses positives se situent entre 61% et 82%, ce qui indique une connaissance très similaire de ces activités indépendamment du type de cours suivi. Ceci dit, le 26% des élèves qui ont répondu au sondage n'ont jamais entendu parler des activités: il reste donc du travail à faire au niveau de la diffusion de l'information.

Concernant la participation aux activités, le 59% des élèves n'ont jamais participé à une activité culturelle en dehors des cours (avec 8% de non répondu). Si nous croisons cette question avec le cours suivi, nous découvrons que la participation se situe entre 24% et 36% (pour les cours avec plus de 20 réponses), avec deux exceptions "négatives" pour les participants des cours d'arabe et d'allemand (avec 10% de participation malgré un taux de connaissance des activités qui se situe dans la moyenne) et une exception "positive" pour les cours de français conversation (54% de participation).

Toutes ces donnés ont été communiquées à la Commission de culture et loisirs de l'UP, qui décidera des démarches à entreprendre pour faciliter une meilleure diffusion de l'information ainsi qu'une plus grande participation à ses activités.

Les commentaires

Compte tenu du grand nombre de commentaires libres que les élèves nous ont transmis, nous avons décidé de les classifier en fonction de leur nature. Afin de garantir une analyse fine, nous avons dédoublé les commentaires "doubles", à savoir ceux qui donnait un avis sur deux probématiques différentes (comme par exemple le commentaire "problèmes lors des inscriptions, prof excellent"). Le tableau suivant illustre la répartition des commentaires selon les catégories que nous avons créées (les catégories principales et les sous-catégories ont été classifiées avec des couleurs différents):

Types de commentaires	**nombre**	**%**
Commentaire positif / remerciement	137	36%
remerciements / satisfaction / divers	56	41%
appréciation du professeur	40	29%
appréciation sur particularité de l'UP	17	12%
appréciation du cours	12	9%
encouragement de l'UP	4	3%
exemple sur l'impact du cours	5	4%
culture et loisirs	3	2%
Suggestions / demandes	115	30%
organisation / UP	33	29%
inscriptions	*14*	*42%*
gestion des niveaux	*5*	*15%*
divers	*10*	*30%*
diffusion de l'info	*4*	*12%*
Organisation des cours	32	28%
Cours + intensifs	*27*	*84%*
Horaires des cours / plages horaires	*5*	*16%*
pédagogie du cours / manuels / méthodes / prof	24	21%

lieux / salles	5	4%
site internet	5	4%
demande de cours spécifique	16	14%
Critiques / problèmes	83	22%
pédagogie / prof / groupe	39	47%
organisation de l'UP / gestion / secrétariat	18	22%
inscriptions	15	18%
horaires des cours / cours intensifs	11	13%
Autres / divers	35	9%
Incompréhensible / inutiles	12	3%
	382	**100%**

Il nous semble important de souligner qu'environ le tiers des élèves ont pris le temps de nous transmettre un commentaire positif, ce qui relève à notre avis - une fois de plus - le grand niveau de satisfaction des élèves de l'UP. Les critiques et les problèmes constituent quant à elles environs un cinquième des commentaires.

Volet 2: sondage des abandons

Avec ce deuxième volet du sondage, nous avons souhaité nuancer un biais très important du premier volet. En effet, on peut imaginer que les élèves sondés dans les 6 mois après le début de l'année sont plus ou moins satisfaits de la prestation qu'ils reçoivent, ou du moins n'ont pas trouvé de raisons valables pour abandonner leurs cours. Qu'en est-il de ceux et celles qui ne sont plus là ? Pour quelles raisons sont-ils partis? S'agit-il de raisons liées à la qualité des cours, de la structure de la pédagogie, ou de raisons indépendantes de l'UP ?

C'est pour pouvoir répondre à toutes ces questions que nous avons envoyé par la poste un questionnaire à tous les élèves qui avaient abandoné leur cours. Selon les règles de l'UP, un élèves a abandonné le cours à partir du moment où il ne s'est pas présenté au cours depuis au moins 4 leçons sans avoir donné aucune justification. Selon la procédure, l'élève en question n'apparaît donc plus sur la liste des inscrits et ne peut plus suivre le cours, ceci dans le but de pouvoir mettre sa place à disposition des nombreux élèves qui sont en liste d'attente. La version française du questionnaire peut être consultée en annexe (le questionnaire a été également traduit en espagnol, portugais et anglais).

Le tableau suivant illustre le nombre d'envois et le nombre de retours :

	Quantité	%
Total questionnaires envoyés	589	
Retours par la poste (personne introuvable)	83	
Total questionnaires après retour	**506**	
Total des réponses	129	25%

Le nombre élevé de retour témoigne d'une caractéristique importante du public de l'UP, à savoir la grande mobilité, caractéristique typique des publics migrants qui représentent une partie importante des élèves de l'UP.

Le taux de réponse est nettement plus bas que pour les questionnaires distribués (25% versus 80%), mais constitue toutefois un résultat très satisfaisant pour ce type d'enquête.

Le tableau suivant illustre le nombre de réponses par question:

Réponses	**Réponses**	**%**
Pour des **raisons personnelles** :	59*	40%
- problèmes de santé	*19*	*20%*
- travail (changement d'horaires, nouveau travail, ...)	*60*	*63%*
- famille (manque de temps, …)	*16*	*17%*
Le cours ne m'intéresse plus	2	1%
J'ai mal évalué la charge nécessaire, je n'ai pas assez de temps	21	14%
La salle de cours était trop loin, le trajet trop long	8	5%
Le niveau du groupe n'est pas assez homogène, il y a trop de différences	9	6%
Les supports de cours (méthode, manuels, etc.) ne sont pas satisfaisants	1	1%
Le groupe était trop grand, trop d'élèves	6	4%
L'enseignant n'est pas compétent	8	5%
Mon niveau ne correspond pas à celui du groupe, j'avance beaucoup plus vite	5	3%
Mon niveau ne correspond pas à celui du groupe, j'ai besoin de plus de temps	9	6%
Le contenu du cours ne correspond pas à mes attentes	15	10%
L'ambiance du cours n'est pas agréable	4	3%
Total	147**	100%
Raisons indépendantes de l'UP	**90**	**61%**
Améliorations possibles au niveau de l'UP	**57**	**39%**
Total	**147**	**100%**

* La somme des réponses de détails ne correspond pas au nombre total de réponses "raisons personnelles": plusieurs réponses étaient possibles à ce niveau

** Le nombre total de réponses est supérieur au nombre de questionnaire reçu à cause de réponses doubles

Commentaires sur les résultats

Le 40% des raisons d'abandons données par les élèves ayant abandonné sont de l'ordre des raisons personnelles et en particulier de raisons liées au travail (63% des raisons personnelles). On découvre ainsi qu'une bonne partie des abandons sont liés à des causes professionnelles. Nous savons – à partir des informations qui sont demandées lors de l'inscription - que beaucoup de nos élèves travaillent dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, donc soumis à des horaires de travail très souples et changeants constituant très facilement un frein au suivi des cours (qui ont lieu seulement le soir). Cette donnée nous aide à expliquer pourquoi les raisons professionnelles sont aussi importantes dans les causes d'abandons.

Si nous ajoutons aux causes personnelles la mauvaise évaluation de la charge de travail et la perte d'intérêt, les causes d'abandons que nous considérons comme externes à l'UP constituent le 56% des réponses. Nous pouvons donc affirmer que la majorité des abandons ne dépendent pas de la qualité de l'UP ou de ses cours.

Les autres raisons d'abandons peuvent être interprétées comme des difficultées directement liées aux cours et à la structure de l'UP, mais pas forcement solubles. Les deux raisons avec le pourcentage le plus élevé sont le manque d'homogénéité (se référer pour cela aux résultats du volet 1 du sondage) et le fait que le cours ne correspond pas aux attentes de l'élève. Cette dernière raison est plutôt vague et peut être difficilement expliquée: il s'agit d'une mauvaise évaluation du cours, de ses contenus et caractéristiques par l'élève ? Ou bien d'une mauvaise informations de la part de l'UP ? Une analyse plus fine est à envisager pour les sondages à suivre.

Mais nous pouvons déjà constater qu'il n'existe pas une raison principale qui puisse expliquer les abandons et qui soit liée à la qualité des cours de l'UP ou à sa structure. La répartition plus ou moins homogène des réponses parmi les possibilités données (parmi les raisons liées à des amélioration possibles au niveau de l'UP) en est le témoin.

Croisement des réponses

Nous avons croisé les questions avec plus de 10 réponses avec le type de cours suivi afin de vérifier s'il existe une raison particulière d'abandons en fonction du cours suivi. Le tableau suivant illustre en premier lieu le nombre de réponses par question et par type de cours, puis le pourcentage du nombre de réponses dans ce même croisement par rapport au total de réponses données pour chaque type de cours suivi:

Type de cours suivi	Raisons personnelles	- santé	- travail	- famille	Contenu du cours	Chargé mal évaluée
Pas spécifié	19	7	14	5	4	3
Français / alpha	17	7	25	3	5	1
Langues étrangères	21	4	20	8	6	17
Culture générale	2	1	1	0	0	0
Math et informatique	0	0	0	0	0	0
Total	**59**	**19**	**60**	**16**	**15**	**21**

Importance relative des réponses						
Pas spécifié	61%	23%	45%	16%	13%	10%
Français / alpha	43%	18%	63%	8%	13%	3%
Langues étrangères	40%	8%	38%	15%	12%	33%
Culture générale	67%	33%	33%			

= entre 30% et 50%
= + de 50%

Nous découvrons ainsi que les raisons personnelles pour l'abandonssont plus importantes dans les cours de culture générale et que les élèves des cours de français abandonnent leur cours pour des raisons professionnelle plus facilement que les autres élèves.

Nous constatons également que les élèves des cours de langues étrangères ont un peu plus de peine à évaluer la charge de travail qui sera demandée en cours d'année. On peut imaginer que le prix très bas des cours de l'UP amène certaines personnes à s'inscrire sans évaluer sérieusement ce que cela implique, mais cela reste de l'ordre des hypothèses.

Conclusions

Les résultats de ce sondage sont globalement très satisfaisants. Le grand nombre de retours pour le premier volet et les analyses des réponses nous permettent d'affirmer qu'il est représentatif de l'ensemble des participants, ce qui est tout aussi valable pour les élèves qui ont abandonné leur cours, même si de manière moins marquée.

Le niveau de satisfaction des élèves de l'UP est très élevé sur tous les fronts, à quelque exception prêt. Les points faibles mis en évidence par les réponses des élèves ne constituent pas de grandes surprises et confortent les gestionnaires de l'UP dans leur analyse des points forts et des points faibles de l'institution. Nous savons ainsi qu'il existe un certain nombre de problématiques, comme la question de l'hétérogénéité ou le système d'inscription, qui peuvent poser problème tout en étant structurelles à l'institution. Ce sondage permet ainsi de faciliter la discussion et la réflexion sur ces sujets, et cela à partir de données représentatives de nos élèves.

En ce qui concerne les raisons des abandons, nous constatons qu'elles sont en grande partie liées à des raisons personnelles, donc indépendantes de l'UP, mais aussi en lien avec des aspects spécifiques de nos cours, comme l'information sur le contenu des cours ou l'hétérogénéité des groupes. Des mesures sont envisagées sur le plan des tests d'entrée ou encore de l'information du site internet, qui sera bientôt proposé en version multilingue.

Ce sondage 2007 a constitué un travail énorme qui n'aurait pas été possible sans la constribution et l'aide de beaucoup de volontaires ainsi que la collaboration de tout le corps enseignant de l'UP. Nous tenons donc à remercier tous ceux et celles qui ont contribué directement ou indirectement à sa réalisation !

Université Populaire du Canton de Genève, juin 2007
Daniele BELTRAMETTI

Annexes:

- Résumé des sondages qualité à l'UPCGe
- Version française du questionnaire de satisfaction
- Version française du questionnaire sur les abandons
- Démarche à suivre pour les visites de classe
- Graphiques : réponses par question