

LES FEUILLETS DE L'OVE

N° 3

novembre 2014
unige.ch/ove

80%

*des étudiantEs en 1^{ère} année
d'études sont (très) satisfaitEs de
l'accueil que leur réservent les
principaux services administratifs*

LE RAPPORT DES ÉTUDIANTES À L'UNIVERSITÉ

Etudier à l'université implique de faire appel aux services qui ont pour mission de favoriser et encadrer les conditions de vie et de formation des étudiantEs.

Que ce soit à travers les services proposés ou le suivi administratif des cursus d'études, l'université en tant qu'institution est en contact avec ses étudiantEs principalement via ces interfaces.

Cette note analyse la perception de la qualité de ces contacts, ainsi que la connaissance qu'ont les étudiantEs des structures participatives au sein de l'UNIGE.

Données :

vague 2013 (n=1'693) de l'enquête longitudinale Etudiant-e-s OVE : enquête par questionnaire, adressée pour 2013 à un échantillon représentatif d'étudiantEs en études de base à l'UNIGE, dont **Bachelor1 n=451**. Les répondantEs étaient dans le **2ème semestre de l'année académique 2012-2013**.

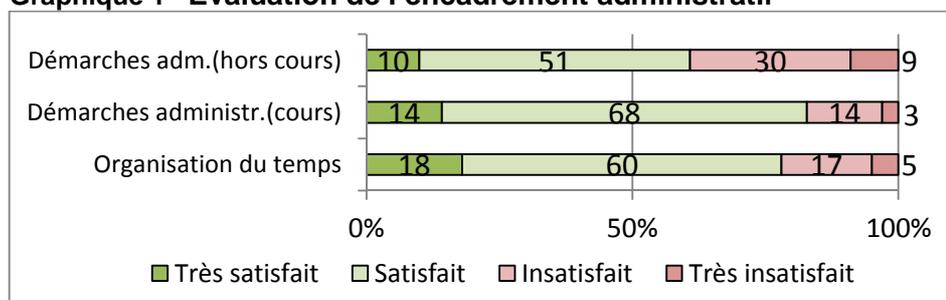
L'enquête longitudinale EtudiantEs -centrale pour la constitution d'une base de données utile à la prise de décision en matière de politiques étudiantes- explore depuis 2006 un grand nombre de thèmes relatifs aux conditions de vie et d'études de notre population estudiantine.

Dans le monde étudiant, comme dans de nombreuses sphères de la vie sociale, l'intégration est une notion capitale, liée au bien-être individuel, à la persévérance et à la réussite. Le concept est multidimensionnel et comprend notamment l'intégration socio-relationnelle entre étudiantE ou avec les enseignantEs.

Dans ce *feuille*t, nous nous intéressons de manière plus spécifique à l'**intégration institutionnelle**, c'est-à-dire **la relation des étudiantEs à l'encadrement administratif**, aux **activités extra ou para cursus** et à l'**information officielle** qui leur est destinée.

- ✘ La **satisfaction** est globalement positive vis-à-vis de l'encadrement administratif, de la transmission d'informations et des services extra/para cursus.
- ✘ La **fréquentation** des services de suivi administratif et d'activités extra/para cursus est relativement faible.
- ✘ Plus d'1/3 des étudiantEs se considèrent mal informés sur les possibilités de **participation au sein de l'institution**, de **mobilité académique en Suisse ou à l'étranger** et de **insertion professionnelle à la fin des études**.
- ✘ Si l'appréciation globale est partout positive, les appréciations spécifiques **varient** en fonction des facultés.

Graphique 1 Evaluation de l'encadrement administratif



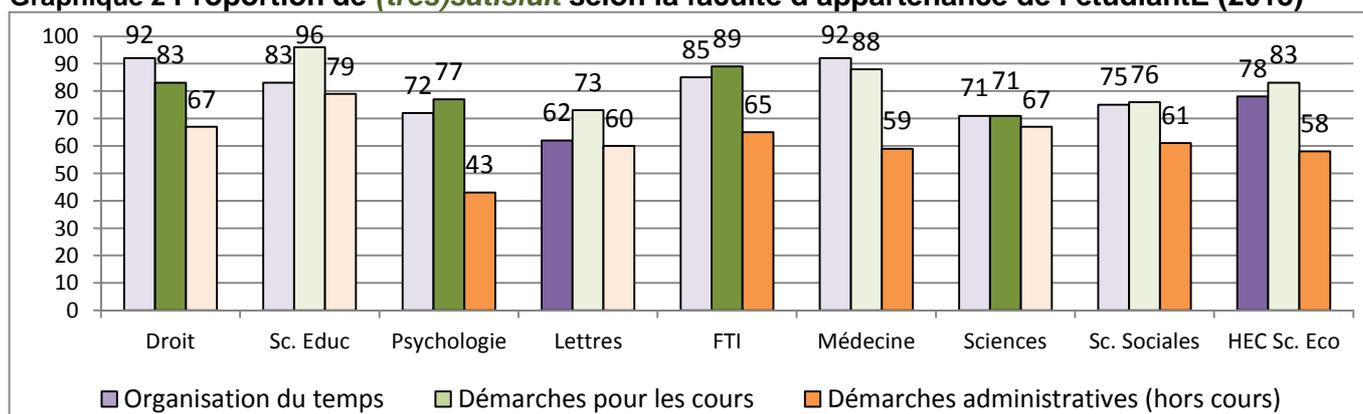
Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

la satisfaction est globalement positive

Depuis 2011 **le taux de satisfaction a augmenté de près de 3%** pour ce qui concerne **l'organisation administrative du temps des études** (*horaires des cours, chevauchements horaires, enchaînement des cours, temps de déplacements entre bâtiments, équilibre entre les semestres...*) **et de 1%-2%** pour ce qui concerne les **démarches administratives liées aux cours** (*inscription aux cours, programmes individuels, inscriptions ou désinscriptions aux examens, séminaires...*) et les **démarches administratives qui ne sont pas en lien directe avec les cours** (*immatriculation, changement de faculté, bourses d'études, équivalences...*). Les taux ont encore augmenté entre 2%-5% en 2014.

et par faculté

Graphique 2 Proportion de (très)satisfait selon la faculté d'appartenance de l'étudiantE (2013)



coul. coul. coul....le % 2013 a **diminué** depuis 2011

FTI= Faculté de traduction et interprétation

coul. coul. coul.... le % 2013 a **augmenté** ou est **inchangé** depuis 2011

Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

L'encadrement le mieux évalué par les étudiantEs est celui qui se rapporte aux démarches administratives liées aux cours, suivi de près par celui qui se rapporte à l'organisation du temps. Ceci est valable pour la plupart des facultés, à l'exception de **Droit** et **Médecine** (l'ordre d'appréciation s'inverse) et de **Sciences** (les deux évaluations se valent).

Les démarches administratives qui ne sont pas en lien direct avec les cours sont les moins bien évaluées partout, avec des écarts variables selon la faculté.

Si **Sc.de l'éducation** est la seule *faculté* où les taux de satisfaction ont tous augmenté depuis 2011, aucune faculté ne voit diminuer ces taux pour tous les trois domaines dont il est question ici.

Sc. de l'éducation et Lettres diminuent d'environ 5% les taux de satisfaction en 2014. Tous les autres augmentent légèrement.

Fréquentation des services de suivi administratif de l'UNIGE

Graphique 3. Proportions d'étudiantEs ayant déjà fait appel au service suivant :

	(2011)	(2013)
Secrétariat de faculté	60 %	55%
Secrétariat de département	36 %	25%
Service des admissions	50 %	64%
Conseillers/ères aux études	37 %	33%

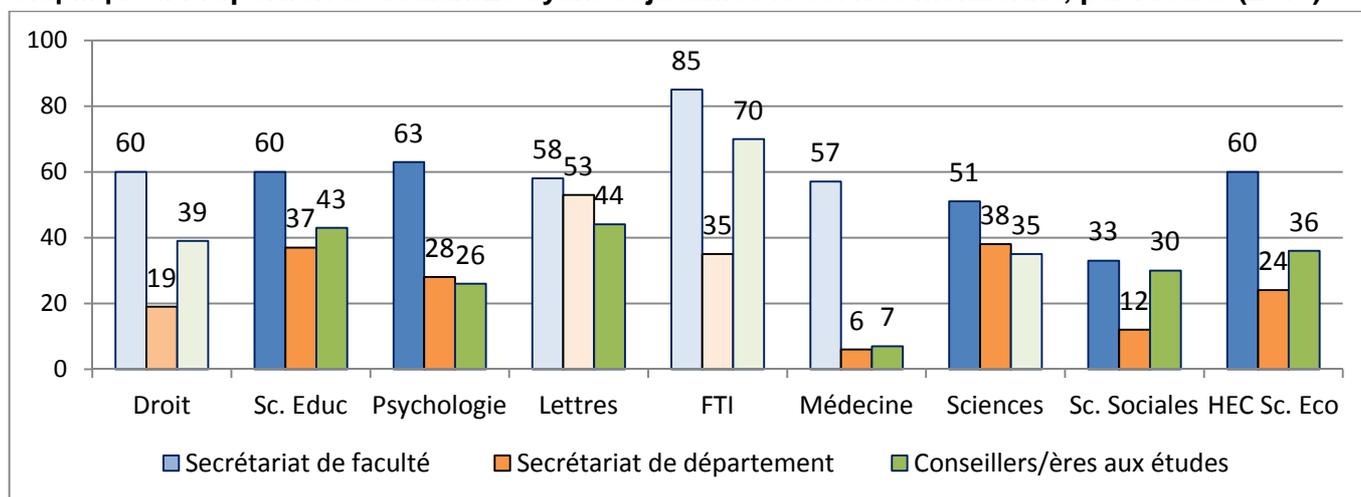
Source : vagues 2011 et 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

A l'exception du Service des admissions -commun à tous les étudiantEs¹- les autres services se situent au niveau facultaire. Leur fréquentation peut varier, ne serait-ce qu'en raison de l'organisation interne.

La question a été posée différemment en 2014.

et par faculté

Graphique 4. Proportion d'étudiantEs ayant déjà utilisé le service mentionné, par faculté (2013)



coul. coul. coul....le % 2013 a **diminué** depuis 2011

coul. coul. coul... le % 2013 a **augmenté** ou est **inchangé** depuis 2011

Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

La plus ou moins grande fréquence de l'utilisation de ces services n'est pas en soi indicative d'autre chose que...de la fréquence de contact.

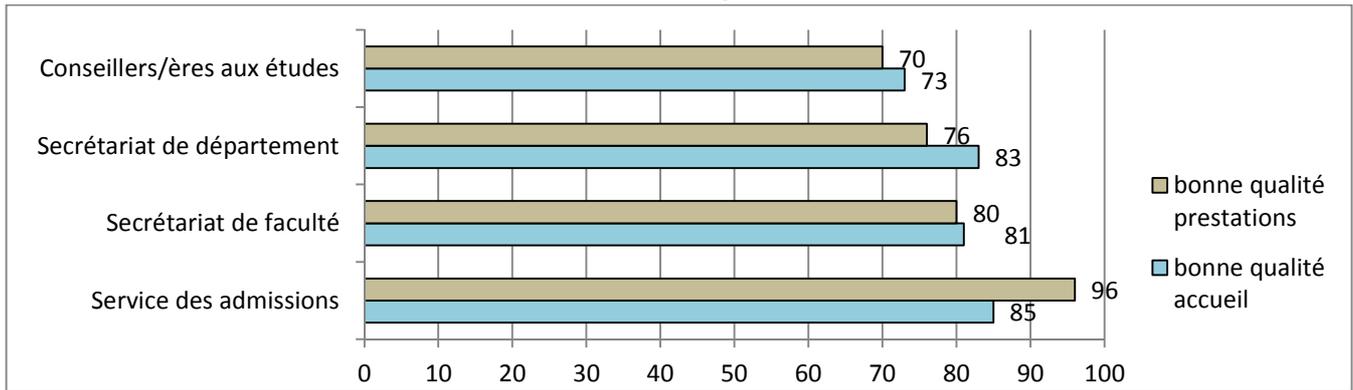
Elle n'est même pas indicative du travail occasionné dans les divers services puisqu'elle ne comprend essentiellement que la partie *front-office*, alors qu'une grande partie du travail des collaborateurs/rices s'effectue en dehors d'un contact direct avec l'étudiantE.

L'évaluation (Graphiques 5 et 6) de la qualité des services -accueil et prestations- tient probablement compte de ces deux aspects, indissociables pour en apprécier le résultat. Nous pouvons en suivre l'évolution dans le temps, pour permettre aux facultés d'analyser l'impact d'éventuelles réformes administratives.

¹ En confirmation de cette logique institutionnelle, la variation de fréquentation du Service des admissions en fonction de la faculté d'appartenance n'est pas significative. Nous verrons par contre que l'appréciation de **la qualité des services fournis** par ce service commun varie en fonction de la faculté d'appartenance de l'étudiantE qui l'évalue.

Evaluation globale de la qualité des services offerts

Graphique 5. Evaluation de la qualité de l'accueil reçu et des prestations offertes (2013)



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s – OVE

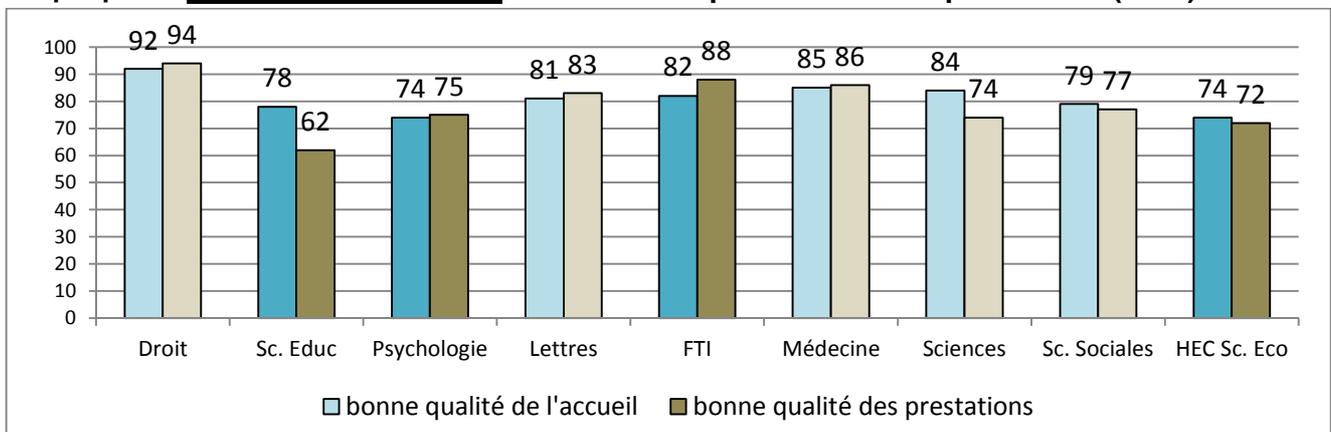
La qualité perçue des prestations offertes par ces services est quasiment inchangée (variations de <5%) depuis 2011.

Pour ce qui concerne la qualité de l'accueil, le **Service des admissions** recueille en 2013 une évaluation légèrement plus positive et les **Conseillers/ères aux études** une évaluation légèrement plus négative.

et par faculté

une grande majorité des étudiantEs sont satisfaits par la qualité des prestations offertes et l'accueil reçu, mais avec des variations facultaires sensibles

Graphique 6. Secrétariats de faculté : évaluations qualité accueil et prestations (2013)



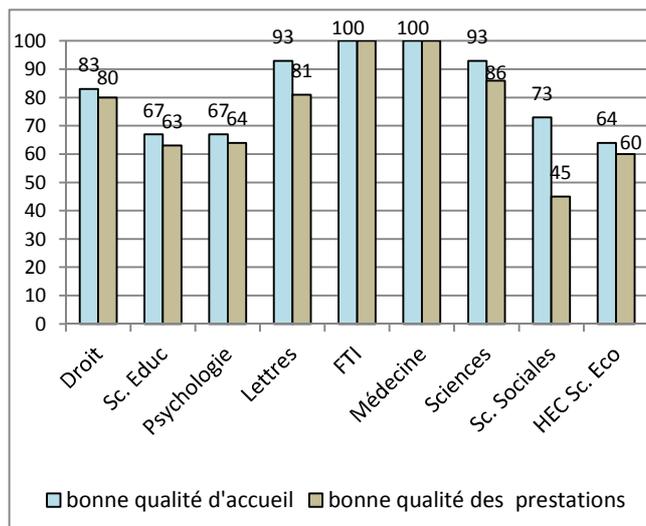
coul. coul. le % 2013 **diminué** depuis 2011

coul. coul. le % 2013 **augmenté** ou **inchangé** depuis 2011

Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Graphique 7. Secrétariats de département : évaluations qualité accueil et prestations (2013)

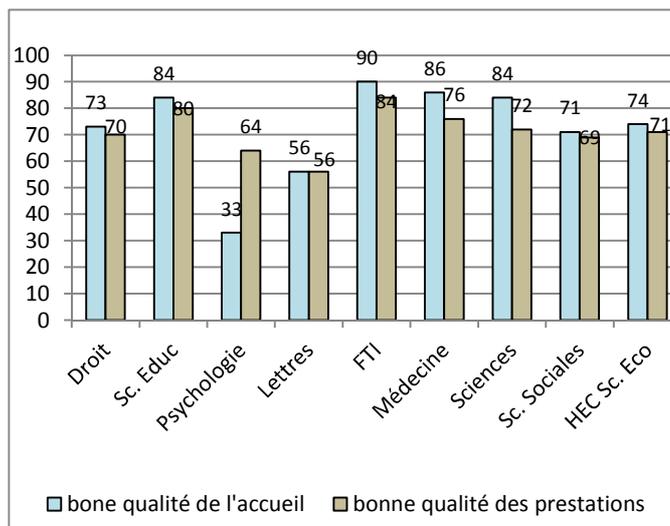
!! effectifs faibles



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Graphique 8. conseillers/ères aux études: évaluations qualité accueil et prestations (2013)

!! effectifs faibles



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Les variations facultaires sont très sensibles également dans les appréciations relatives à ces deux secteurs d'encadrement des étudiantEs.

A noter les scores excellents (100%) récoltés par les Secrétariats de département en **Médecine** et **FTI**.

Fréquentation des services extra ou para cursus d'études (services DIFE²)

Graphique 9. % d'étudiantEs qui ont fait appel au service mentionné

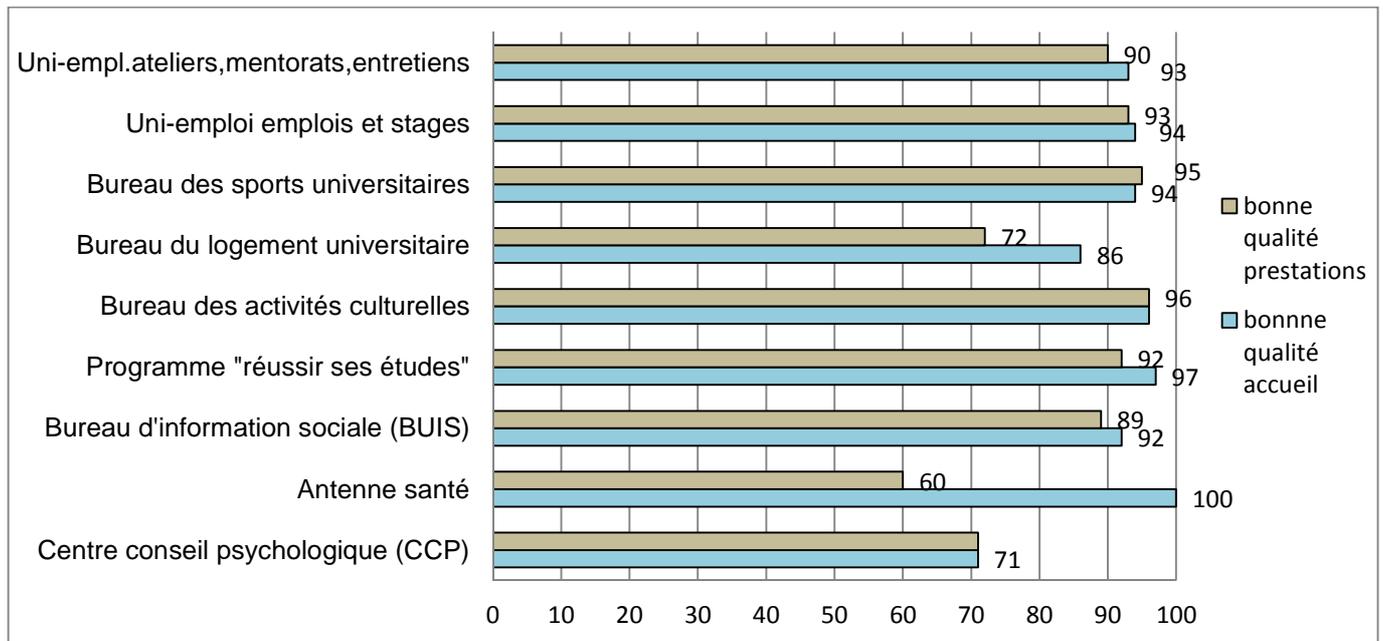
	en 2011	2013	2014
CUE (ateliers, mentorats, entretiens)	↓	10%	8%
CUE (emplois et stages)	24 %	19%	20%
Bureau des sports universitaires	20 %	33%	34%
Bureau du logement universitaire	17 %	15%	19%
Bureau des activités culturelles	12 %	13%	17%
Programme « réussir ses études »	11 %	18%	16%
BUIS (Bureau d'information sociale)	9 %	9%	4%
Antenne santé	2 %	1%	3%
Centre de conseil psychologique	2 %	2%	3%
Welcome Days			57%

Source : vagues 2011, 2013 et 2014 enquête longitudinale Etudiant-e-s—OVE

le Bureau des sports universitaires est le service de loin le plus utilisé par les *nouveaux* étudiantEs, avec un bond en avant de 13% entre 2011 et 2013. Il est suivi par Uni-emploi-emplois et stages et par le programme « réussir ses études »

² DIFE= Division de la formation et des étudiants

Graphique 10. Evaluation qualité accueil et prestations par les services DIFE + BLRU³ (2013)



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s – OVE

La question relative à l'accueil a été introduite dans l'enquête à partir de la vague 2012. Une thématique d'autant plus importante que la politique DIFE est centrée aussi sur cet aspect des prestations aux étudiantEs.

Les évaluations sont globalement positives et l'**Antenne santé** ne récolte même aucune évaluation négative quant à la qualité de l'accueil par le médecin qui en assure l'entière charge.

Le décalage entre l'appréciation de l'accueil et des prestations fournies par cette petite structure s'explique par le fait que les étudiantEs s'attendent à recevoir des soins, alors que le médecin ne peut en fait que les orienter vers d'autres praticiens ou hôpitaux.

La même remarque vaut pour le **bureau des Logements**, bien que l'évaluation de la qualité de ses prestations s'est un peu améliorée depuis 2011.

Le résultat souffre probablement ici de la difficile situation du logement à Genève, qui en limite la recherche de solutions possibles.

Les raisons des critiques aux prestations du **Centre de conseil psychologique** (qualité de l'accueil et des prestations) sont par contre à approfondir.

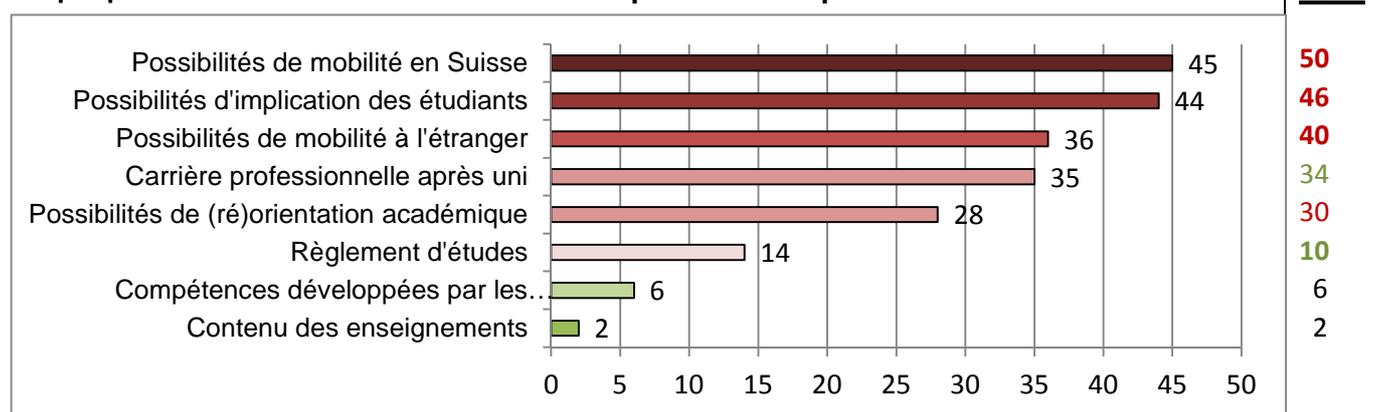
Par rapport à 2011, la qualité perçue des prestations fournies par le programme « **réussir ses études** » et par les **Activités culturelles** voit une partie sensible des notations passer de *bien* à *très bien*.

une grande majorité des étudiantEs sont satisfaits aussi bien par la qualité des prestations offertes que par l'accueil reçu auprès des services de la Division de la formation et de étudiants (DIFE)

³ Le Bureau des logements universitaires (BLRU) est désormais rattaché à la Division des bâtiments.

L'information auprès des étudiantEs

Graphique 11. % d'étudiantEs ne s'estimant pas suffisamment informés sur ... en 2013 en 2014



Source : vague 2013 et 2014 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

L'information a été mise par la réforme de Bologne au cœur des services aux étudiantEs, mais les résultats de 2013 sont légèrement péjorés par rapport à 2011 (le % de *mal informéEs* tend à augmenter). Les trois premiers items péjorent encore un petit peu en 2014, seul l'information sur le règlement d'études s'améliore, passant de 14% à 10%.

Graphique 12.

Evolution 2011-13-14 de la proportion d'étudiantEs⁴ qui se considèrent **insuffisamment informés** sur...

Sujets cités par le questionnaire	2011	2013	2014
Possibilité de mobilité en Suisse	38%	+ 7%	+ 5%
Possibilité de mobilité à l'étranger	32%	+ 4%	+ 4%
Participation étudiante/implication dans la gestion uni	42%	+ 2%	+ 2%
Règlements d'études	12%	+ 2%	- 4%
Carrière professionnelle après l'université	34%	+ 1%	- 1%
Contenu des enseignements	2%	<i>idem</i>	=
Compétences développées par les enseignements	7%	- 1%	=
Possibilité de (ré)orientation académique	32%	- 4%	+ 2%

Source : vague 2011, 2013 et 2014 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Un manque d'information peut avoir des **causes internes** (intérêt pour le sujet, difficulté à s'informer..) **ou externes** (communication insuffisante ou *mauvaise*..). Chaque thème ne revêt pas non plus la même importance à **un moment donné** : une (ré)orientation peut ne pas être prise en considération par l'étudiantE, les possibilités de carrière pas encore d'actualité en début d'études....

Un peu inquiétant dans ce tableau, le 14% d'étudiantEs en 2013 (10% en 2014) qui ne s'estiment pas suffisamment informés sur le **règlement d'études** de la filière dans laquelle ils sont engagés depuis plusieurs mois et après une session d'examen déjà conclue (sauf pour les BA1 en Droit).

Aussi, 46% en 2014 (42% en 2011) de nos répondantEs ne semblent pas informés sur les possibilités qu'ont les étudiantEs de s'impliquer (**participation étudiante**) dans la vie

⁴ Pour rappel, nos répondantEs (2011 et 2013) sont étudiantEs en 2^{ème} semestre d'études à l'UNIGE, pour la très grande majorité en BA1.

institutionnelle de l'UNIGE, alors que l'information est accessible à eux tous, de manière active (site web UNIGE, site associatif...) et passive (flyers, e-mails, communications dans les cours, affichettes, articles, séances d'accueil...).

Il est incontestable que, dans les faits, la participation estudiantine peine à s'exprimer, avec par exemple une participation de 9% aux élections du **Conseil participatif** en Sciences politiques et sociales (3% en Droit) en 2013, et de 9% aux dernières élections de l'**Assemblée de l'Université**.

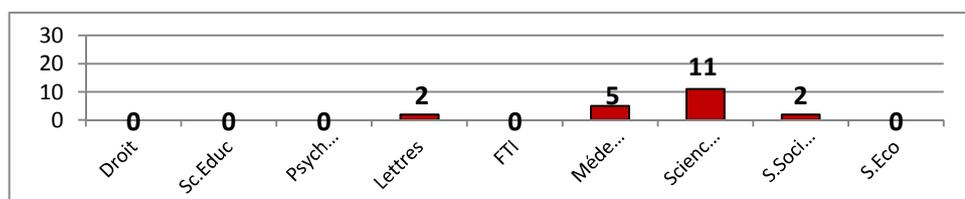
Est-ce parce que la participation est aujourd'hui souhaitée et organisée par l'institution (acquis post-'68 et accréditations Qualité) et non plus revendiquée par les étudiantEs comme par le passé? Une problématique à analyser si l'université souhaite vraiment pouvoir bénéficier de la contribution active des étudiantEs à l'élaboration des politiques qui les concernent directement.

des étudiantEs pas suffisamment informés ou des étudiantEs pas suffisamment motivés à s'informer ?

et la désinformation par faculté

Graphique 13. % mal-informés sur le **contenu des enseignements** (m. globale =2%)

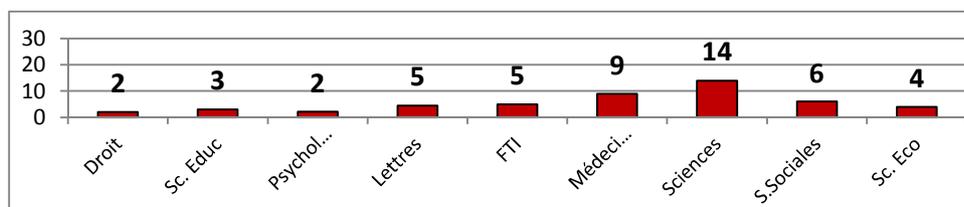
Source : vague 2013 enquête longitudinale EtudiantEs - OVE



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Graphique 14. % mal-informés sur les **compétences développées par les enseignements**

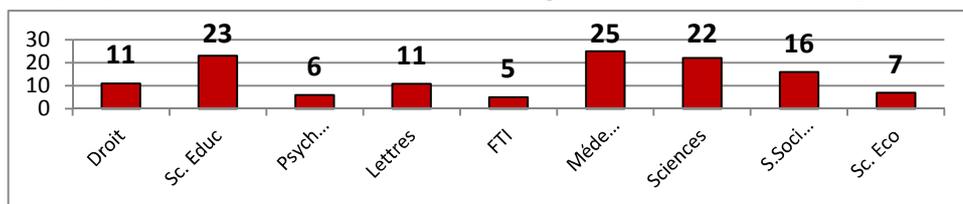
(m. globale =6%)



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

De nouveau on trouve une plus grande proportion de mal-informés en **Médecine** et **Sciences**.

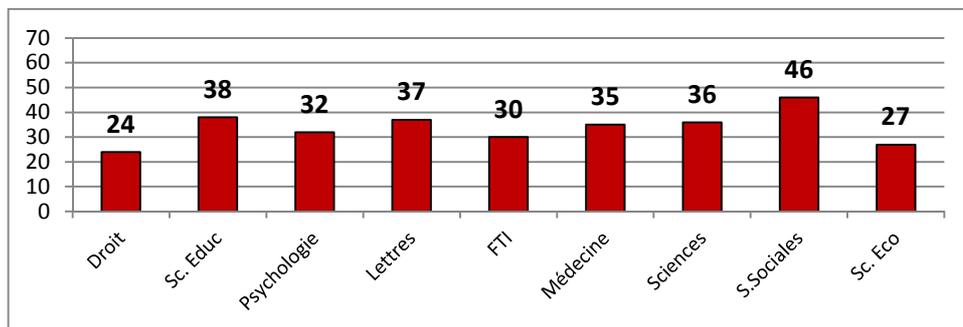
Graphique 15. % mal-informés sur les règlements d'études (m. globale =14%)



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Médecine et **Sciences** sont toujours en tête du classement des mal-informés, auxquelles facultés se joint Sc.de l'éducation. Le taux de désinformation sont relativement importants s'agissant des règlements d'études.

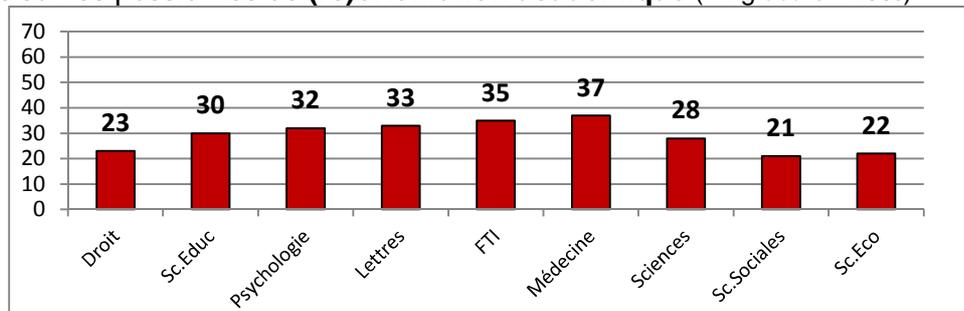
Graphique 16. % mal-informés sur la carrière professionnelle après l'université (m. globale =35%)



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Pour ce qui concerne la désinformation relative à l'*après université*, les taux sont relativement importants et la différence interfacultaire s'estompe un peu.

Graphique 17. % mal-informés sur les possibilités de (ré)orientation académique (m. globale =28%)

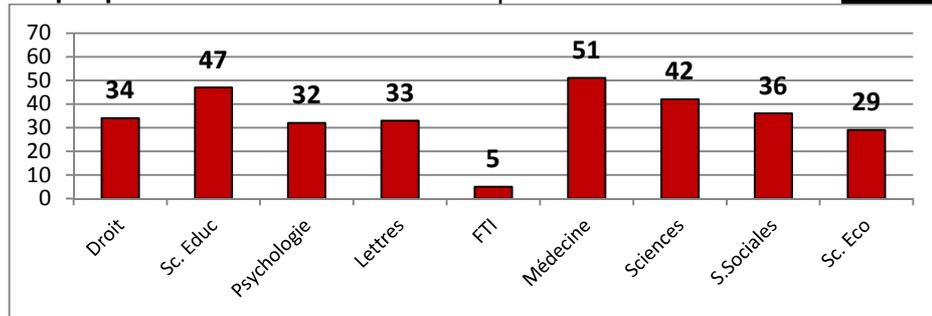


Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Le hasard du classement facultaire dessine une improbable courbe de Gauss. Cette différence interfacultaire surprend sur un sujet susceptible de toucher tous les étudiantEs au même titre, à savoir une information administrative générale sur les modalités de (ré)orientation académique.

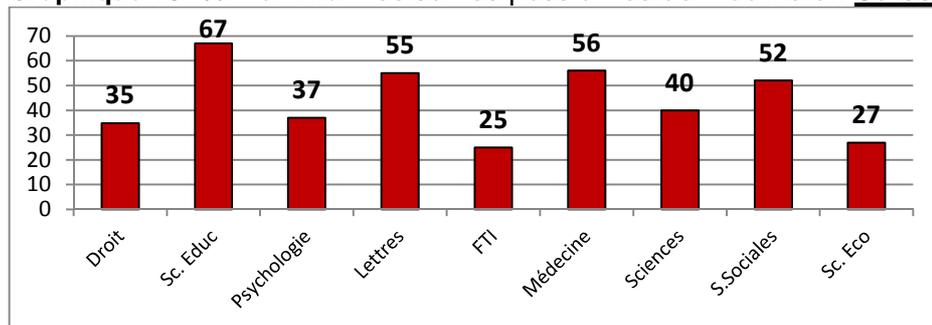
A remarquer le taux le plus important de sentiment de *désinformation* parmi les étudiantEs (37%) en **Médecine**), c'est-à-dire parmi celles et ceux qui seront dans les faits les plus touchés par la nécessité de se réorienter après cette 1^{ère} année d'études.

Graphique 18 % mal-informés sur les possibilités de mobilité à l'étranger (m. globale.=36%)



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s – OVE

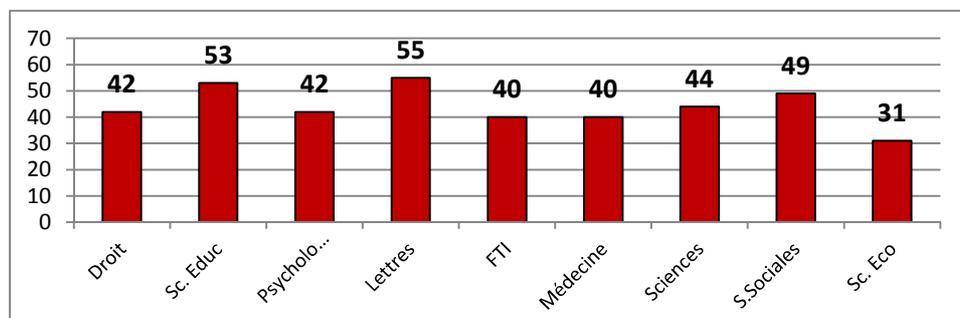
Graphique 19 % mal-informés sur les possibilités de mobilité en Suisse (m. globale=45%)



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

A l'exception des étudiantEs en **Sc. économique**, nos répondantEs ont le sentiment d'être plus (ou mieux) informés sur les possibilités de mobilité à l'étranger que en Suisse (étudiantEs en **Médecine** inclus). Les variations interfacultaires sont grandes.

Graphique 20. % mal-informés sur les possibilités de participation des étudiants (m. globale =44%)



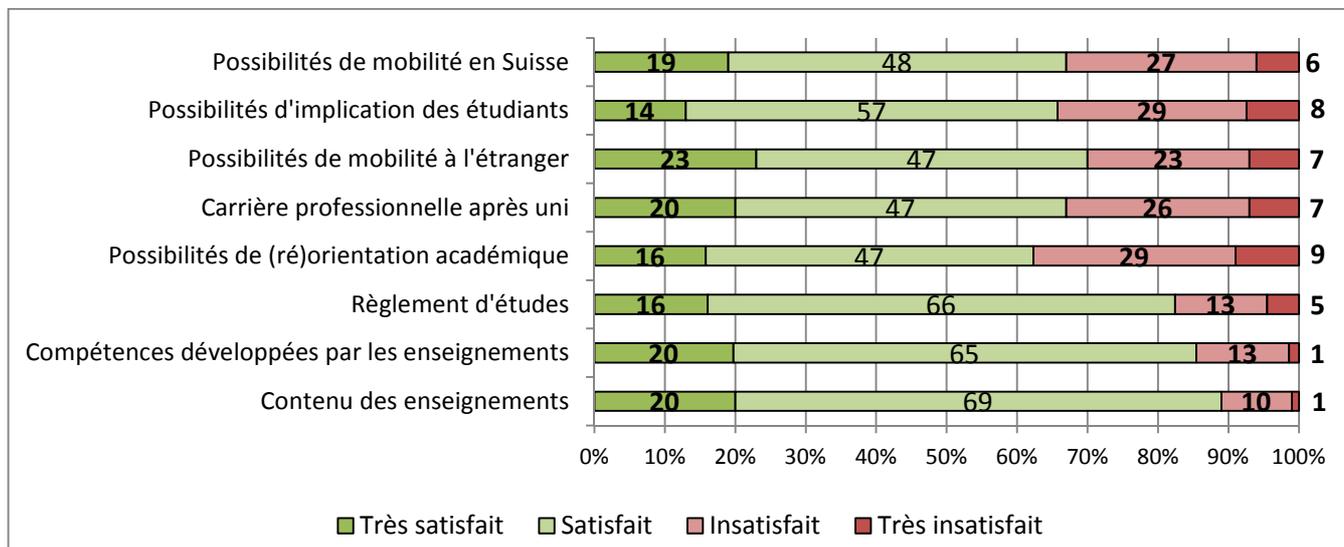
Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Les étudiantEs relèvent une forte désinformation, alors que l'ensemble du corps estudiantin est individuellement sollicité pour élire ses représentants aux **Conseils de faculté** et à l'**Assemblée de l'université**.

Satisfaction vis-à-vis de l'information reçue (dans les domaines cités)

Sont concernés ici les étudiantEs qui s'estiment suffisamment informés pour exprimer un avis sur la qualité de l'information considérée (=ceux qui n'étaient pas inclus dans les graph. 13 à 20)

Graphique 21. Satisfaction quant à l'information dont les étudiantEs disposent



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Les trois domaines à propos desquels les étudiantEs s'estiment le plus souvent *informéE* sont –et dans l'ordre – les domaines pour lesquels ils expriment la plus grande satisfaction (>80%) pour la qualité de l'information dont ils disposent.

L'information sur les possibilités de (ré)orientation académique est une fois de plus mise en cause (38% des étudiantEs *informés se disent (très)insatisfaits* de la qualité de l'information reçue ou disponible).

zoom sur les taux d'**insatisfaction** par rapport à l'information relative à :

- **contenu des enseignements : 11% de (très)insatisfaitE**

un peu plus en Lettres (17%), Psychologie et FTI (15%)

entre 7% (Sc.économiques) et 12% (Sciences) dans les autres facultés.

- **compétences développées par les enseignements : 14% de (très)insatisfaitE**

un peu plus en Sciences de l'éducation (20%)

entre 13% (Sciences et Sc.Sociales) et 16% (FTI et Sc.économiques) dans les autres facultés, sauf

un peu moins en Médecine (9%)

On peut considérer ces proportions d'insatisfaction problématiques, puisque **la notion de compétences acquises devrait être au cœur de l'enseignement post réforme de Bologne.**

- **règlements d'études :17% de (très)insatisfaitE**

un peu plus en Sciences (28%) et Psychologie (24%)
entre 20% (Sc.sociales) et 11% (Droit) dans les autres facultés, sauf
un peu moins en FTI (5%)

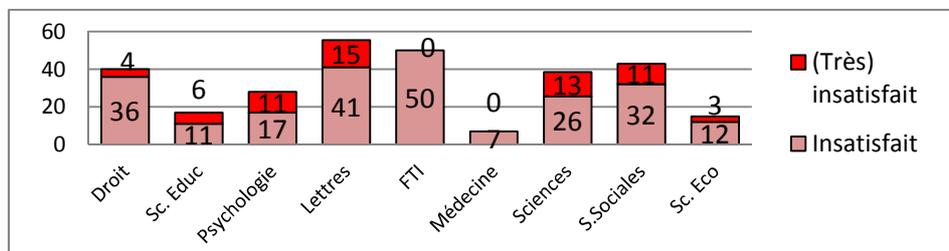
Or, **les règlements d'études se trouvent sur les sites facultaires**, donc aisément accessibles à tous.

L'insatisfaction porte-t-elle sur les modalités d'application des règlements, sur le contenu même des règlements ou sur la forme (intelligibilité) dans laquelle ceux-ci sont rédigés ?

- **possibilité de (ré)orientation académique:32% de (très)insatisfaitE**

Les taux sont relativement élevés partout (entre le 29% en Sc.de l'éducation et le 43% en Droit), avec des taux relativement important de **très insatisfaitE** en Lettres (16%) et en Sciences (15%).

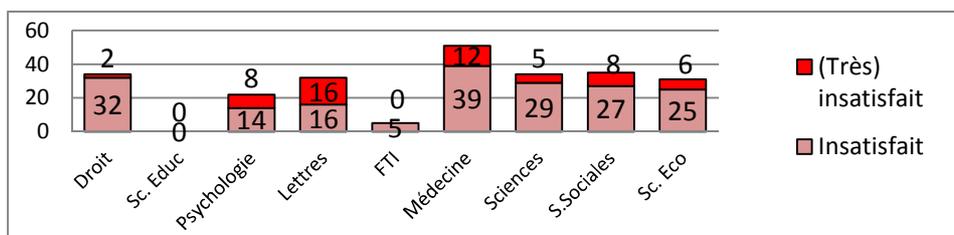
- **carrière professionnelle après l'université : moyenne, 33% de (très)insatisfaitE Graphique 22.**



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

La différence interfacultaire est très importante Un peu surprenant le taux d'insatisfaction en Droit.

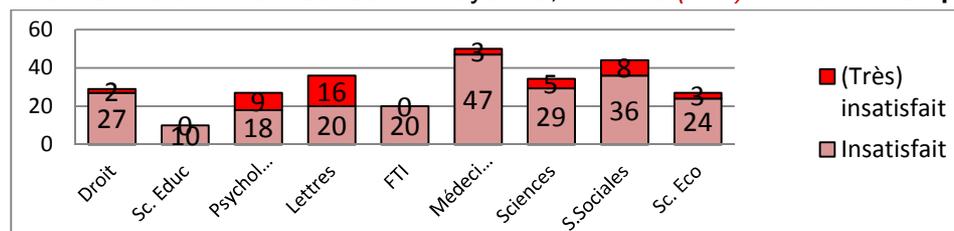
- **possibilité de mobilité à l'étranger : moyenne, 30% de (très)insatisfaitE Graphique 23**



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Différence interfacultaire importante et fort taux d'insatisfaction en Médecine.

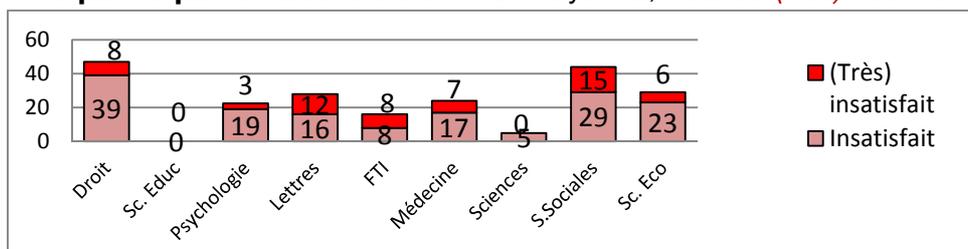
- **possibilité de mobilité en Suisse : moyenne, 33% de (très)insatisfaitE Graphique 24.**



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

Comme pour la mobilité à l'étranger, les étudiantEs les plus insatisfaits sont ceux en Médecine, suivis par ceux en Sc.sociales. La différence interfacultaire est forte.

- **possibilité participation des étudiantEs: moyenne, 28% de (très)insatisfaitE** Graphique 25



Source : vague 2013 enquête longitudinale Etudiant-e-s - OVE

La variation interfacultaire est importante: les étudiantEs en Droit et Sc.sociales sont les plus critiques par rapport à la qualité de l'information reçue. On se souviendra que c'est dans ces mêmes facultés que nous avons relevé un taux très bas de participation aux dernières élections aux Conseils participatifs (entre 3% et 9%), alors que chaque étudiantE est informé par e-mail de la tenue des élections.

En guise de conclusion

Si les évaluations globales sont très positives, l'analyse a montré qu'il est aussi très important d'entrer dans le détail de ces observations. Pour constater, par exemple, que dans certaines facultés certains jugements seront plus sévères que dans d'autres, ou pour observer que tel élément d'information apparaît plus difficilement lisible que tel autre. Ces renseignements peuvent être d'une grande utilité pour les instances chargées d'informer, de piloter et de mettre en place les processus d'intégration et d'information institutionnelle.

Les spécifications pourraient être plus encore poussées en croisant ces indicateurs d'intégration institutionnelle avec d'autres variables qui permettent de décrire l'expérience étudiante dans ses différentes facettes (pratiques d'étude, conditions matérielles, motivations, bien-être, persévérance, réussite...). L'OVE dispose d'un nombre important de ces variables et il lui sera ainsi possible de pousser les investigations plus loin que la perspective strictement descriptive adoptée dans ce *feuille*. Nous pourrions ainsi mieux suggérer quelles sont, d'une part, les causes de ces pratiques et représentations qui composent l'intégration institutionnelle et, d'autre part, leur impact sur les cursus d'études et sur *la vie estudiantine* au sens large.

L'Université considère qu'elle a aussi pour mission de mettre en place les conditions qui permettent aux étudiantEs d'être informés et de bénéficier des moyens de réussir leurs études tout en s'y épanouissant. La connaissance de ces résultats empiriques est un premier pas vers la confirmation, l'adaptation et l'amélioration des mesures d'intégration mises en place par les facultés et, au sein de l'administration centrale, par la Division de la formation et des étudiant (DIFE).

Les résultats montrent que les plus fortes proportions d'insatisfaction sont associées à la qualité perçue de la transmission de l'information : il est donc bon de réfléchir à la façon dont l'Université communique

à propos de thèmes aussi importants que sont, par exemple, la mobilité (helvétique ou dirigée vers l'étranger), les possibilités d'implication des étudiantEs dans la gestion institutionnelle ou sur l'insertion professionnelle après l'université.

Nous avons vu que nombre d'étudiantEs s'estiment *mal-informéEs* même lorsque l'information en question est à leur portée. Pour y pallier, il serait cependant erroné de penser uniquement en termes d'outils spécifiques à l'ivresse *hic et nunc* propre à la *screen génération*, attentive à l'usage opportuniste et fonctionnel de l'information mais facilement indifférente aux mécanismes qui la règlent.

L'Université exerce son rôle éducatif non seulement en apportant des connaissances et des compétences au travers la formation universitaire en tant que telle, mais aussi en favorisant celles acquises au travers des activités extra ou para cursus qu'elle propose, de ses interactions avec les étudiantEs et notamment de la manière dont elle leur permet d'apprendre à se responsabiliser. Apprendre à chercher/à trouver une information pratique, à trouver une solution et, surtout, à devancer un problème qui pourrait éventuellement survenir, est aussi instructif pour l'étudiantE qu'apprendre à faire le tri parmi les sources documentaires ou à faire une recherche bibliographique en lien avec les études.