

## Le rapport des étudiantEs à l'université:

### étudiantE immatriculés pour la première fois à l'UNIGE en 2010-11<sup>1</sup> (n= 1'502)

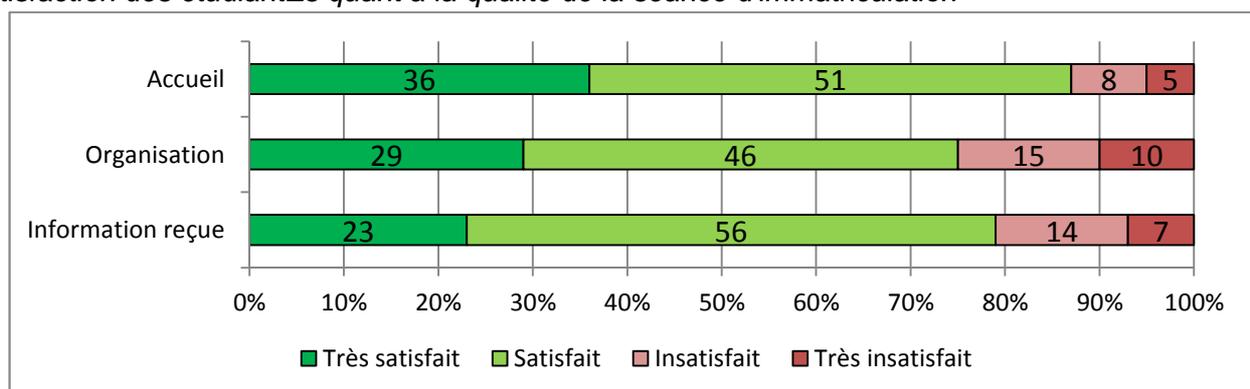
Etudier à l'université implique la nécessité et/ou le souhait de faire appel aux services qui ont pour mission de favoriser et encadrer les conditions de vie et de formation des étudiantEs. Que ce soit à travers les services proposés ou le suivi administratif des cursus d'études, l'institution est en contact avec ses étudiantEs principalement via ces interfaces. Cette note analyse la nature de ces contacts et la perception de leur qualité, ainsi que la connaissance qu'ont les étudiantEs des structures participatives au sein de l'UNIGE.

### Séance d'immatriculation

Le premier contact détermine souvent les relations futures. Entre étudiantE et université –séances ou stages d'information exceptés- le premier contact à lieu via le processus d'immatriculation. Une étape importante est constituée à ce jour par les séances d'immatriculations, durant lesquelles l'étudiantE voit son inscription validée, reçoit des informations sur le fonctionnement de l'Université ainsi que les premiers documents officiels relatifs à son cursus d'études.

L'évaluation par les étudiantEs de la qualité des prestations offertes a porté sur trois aspects : l'accueil reçu, l'organisation de la séance et la qualité de l'information reçue.

### Satisfaction des étudiantEs quant à la qualité de la séance d'immatriculation



L'évaluation est globalement positive à près de 80%. Mais comme toujours, l'appréciation de résultats reste descriptive en l'absence d'objectifs à atteindre définis par des critères mesurables. C'est la qualité de l'organisation qui est la plus mal notée.

<sup>1</sup> Vague 2011 (nouveaux immatriculés à l'UNIGE 2010-2011) de l'enquête longitudinale ETUDIANT-E-S .

Le recoupement entre données et *commentaires* montre que le reproche principal porte sur le (long) temps d'attente, suivi des remarques quant à un accueil par les gestionnaires jugé peu agréable, froid voire agressif.

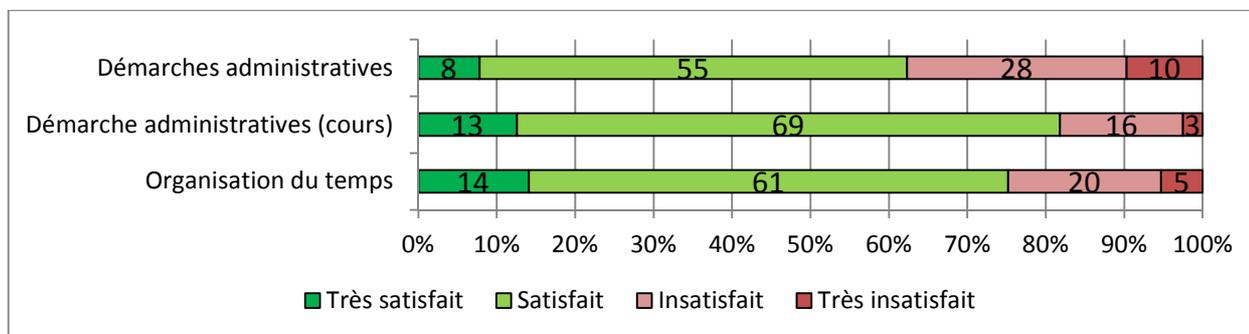
### Encadrement administratif

Etudier à l'université requiert l'exécution de nombre de démarches administratives *de base* (immatriculation/inscription, taxes universitaires, allocations d'études, équivalences, etc.) et d'autres liées à l'organisation des cours (inscription à un séminaire, horaire du cours, choix des cours à option, etc.), qui sont à effectuer auprès des services spécifiques, centraux ou facultaires.

Ces services administratifs sont aussi en charge d'organiser le temps des études, comme par exemple le planning des horaires des cours ou des examens, l'équilibre de la charge de cours entre les semestres, etc.

Ce sont ces trois domaines qui ont été soumis à l'appréciation des étudiantEs.

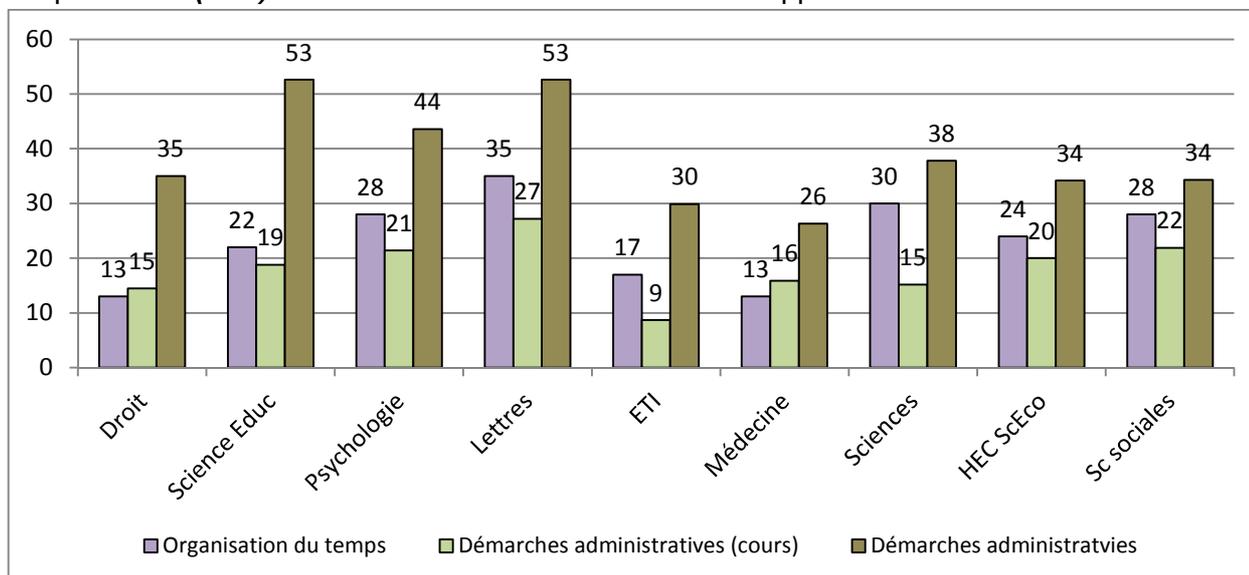
Evaluation de l'encadrement administratif des domaines cités



Ce sont les démarches administratives liées au suivi des cours qui obtiennent le meilleur score, avec 69% d'étudiantEs se déclarant *satisfait* et 13% *très satisfait*. L'organisation *temporelle* des études (horaires, chevauchements, etc.), bien que globalement un peu moins satisfaisante, recueille toutefois un avis positif de la part de trois étudiants sur quatre. Par contre, les démarches administratives de *base*, font état d'un taux d'insatisfaction relativement important (38% en cumulé).

Regardons maintenant si l'appréciation des étudiantEs varie en fonction de la faculté, puisque les démarches autres qu'*administratives de base* sont plutôt gérées au niveau facultaire.

Proportion de (*très*) *insatisfait* en fonction de la faculté d'appartenance de l'étudiantE



ETI et Médecine obtiennent des scores d'*insatisfaction* nettement plus bas que les autres facultés, quelque soit le type d'encadrement administratif. A l'inverse, Lettres et Psychologie enregistrent systématiquement les scores les plus élevés de (*très*) *insatisfait*. Les situations intermédiaires des autres facultés révèlent des points faibles spécifiques : c'est le cas des démarches *administratives de base* pour ce qui concerne Droit et Sciences de l'éducation.

Une analyse plus approfondie des données montre que les étudiantEs nouvellement immatriculés en bachelor déclarent un taux d'*insatisfaction* bien plus élevé (40%) que les étudiantEs nouvellement immatriculés à l'UNIGE en master (28%).

## Appel aux différents services de l'UNIGE et leur évaluation

### Services de suivi administratif

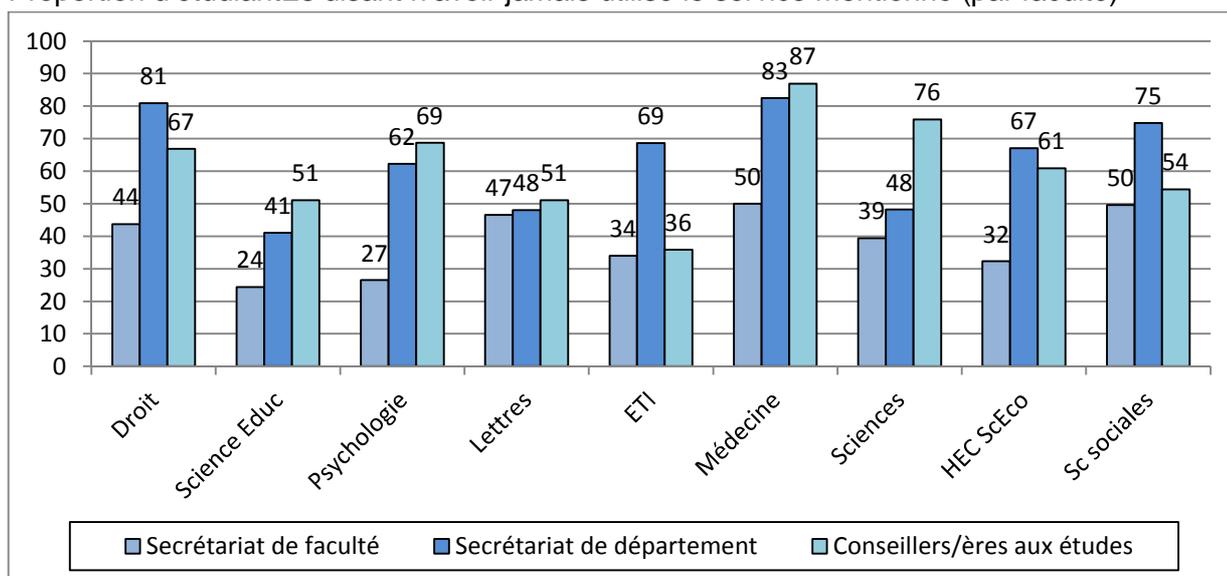
Vu que ces instances sont en charge du suivi des processus administratifs, la probabilité est grande pour les étudiantEs d'être amenés à les solliciter, que ce soit pour avoir des informations, pour procéder à des modifications dans leur cursus, voire pour des contestations.

Proportions d'étudiant-e-s n'ayant ***jamais utilisé*** le service mentionné

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| Secrétariat de faculté              | 40 % |
| Espace administratif des étudiantEs | 50 % |
| Secrétariat de département          | 64 % |
| Conseillers/ères aux études         | 63 % |

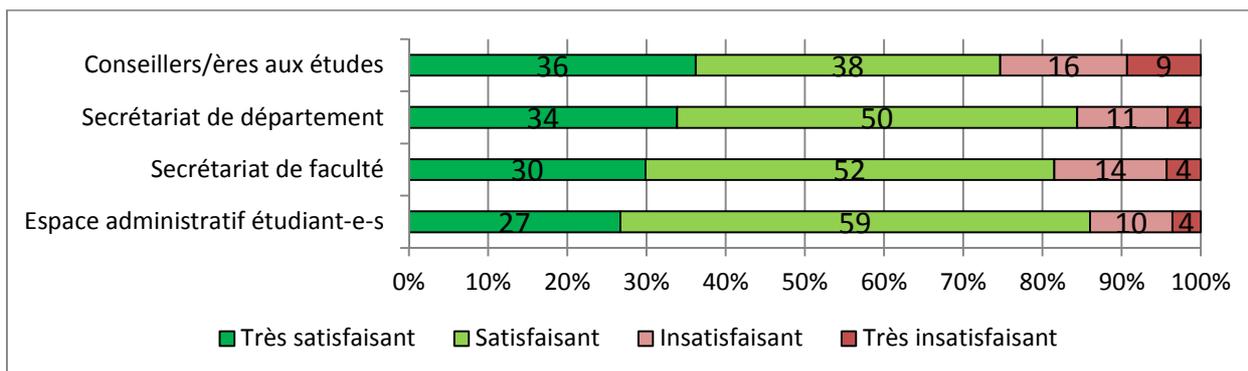
A l'exception de l'Espace administratif (appelé aussi service des admissions/immatriculations) des étudiantEs, unique pour tous les étudiantEs<sup>2</sup>, les autres services se situent au niveau facultaire. La fréquentation de ces services par les étudiantEs peut donc différer d'une faculté à l'autre ne serait-ce qu'en raison de l'organisation interne.

Proportion d'étudiantEs disant n'avoir jamais utilisé le service mentionné (par faculté)

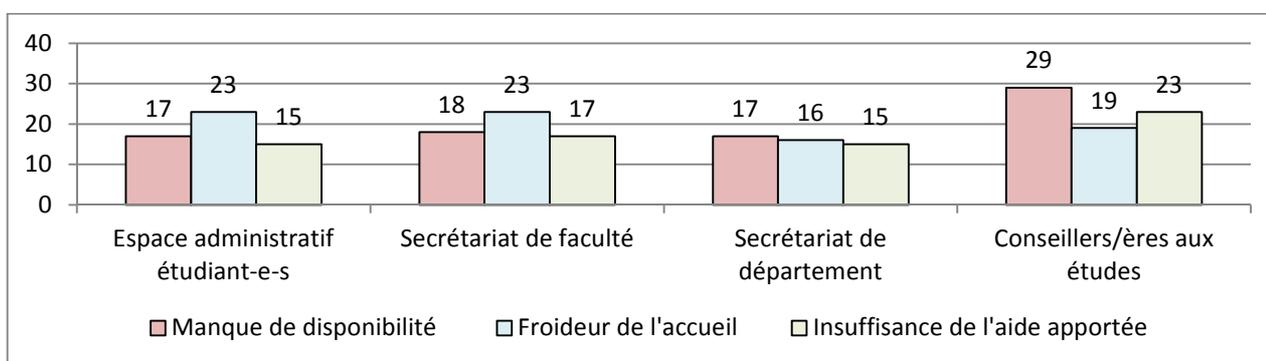


<sup>2</sup> En confirmation de cette logique institutionnelle, la variation de fréquentation de l'espace administratif des étudiantEs en fonction de la faculté d'appartenance n'est pas significative. Nous avons vu par contre que l'appréciation de **la qualité des services fournis** par ce service commun varie en fonction de la faculté d'appartenance de l'étudiantE qui l'évalue.

## Evaluation globale de la qualité des services offerts



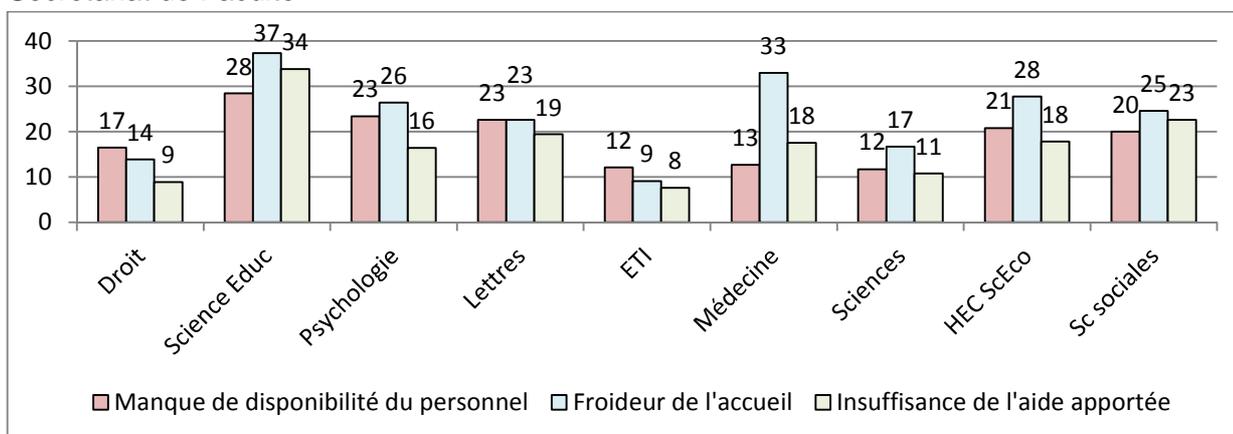
Les étudiantEs ont été interrogés sur 3 critères d'évaluation spécifiques de la qualité du service, à savoir la *disponibilité du personnel*, l'*accueil* et l'*aide apportée*.



Dans l'ensemble, ce sont les secrétariats des départements (sections) qui obtiennent le moins de reproches quant à la qualité du service aux étudiantEs. Le principal reproche adressé aussi bien à l'espace administratif qu'aux secrétariats de faculté concerne la qualité de l'accueil, jugé froid et distant. Et si l'accueil des conseillers/ères aux études est globalement considéré comme bon, c'est leur disponibilité qui est mise en question par 29% des étudiantEs.

Regardons maintenant un peu plus en détail les résultats qui concernent les services facultaires.

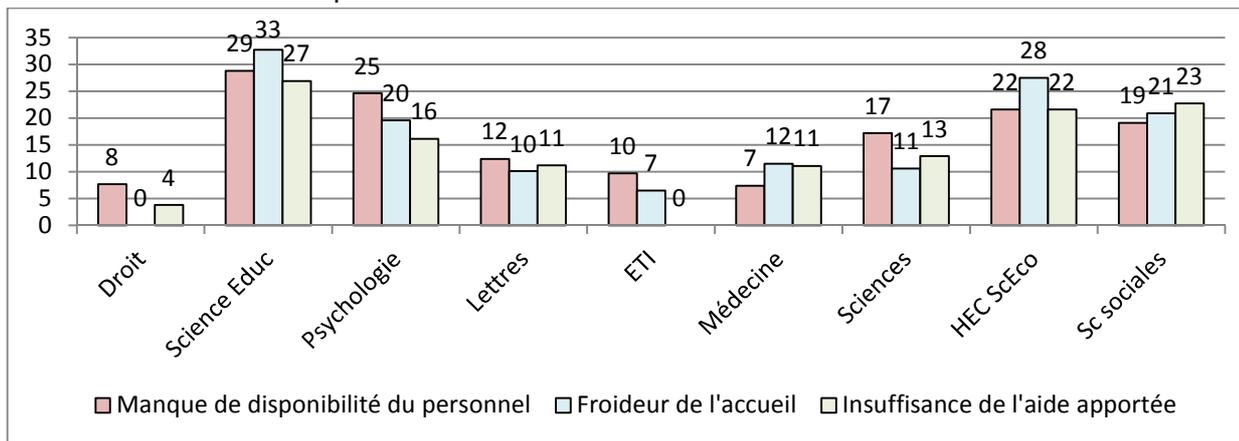
### Secrétariat de Faculté



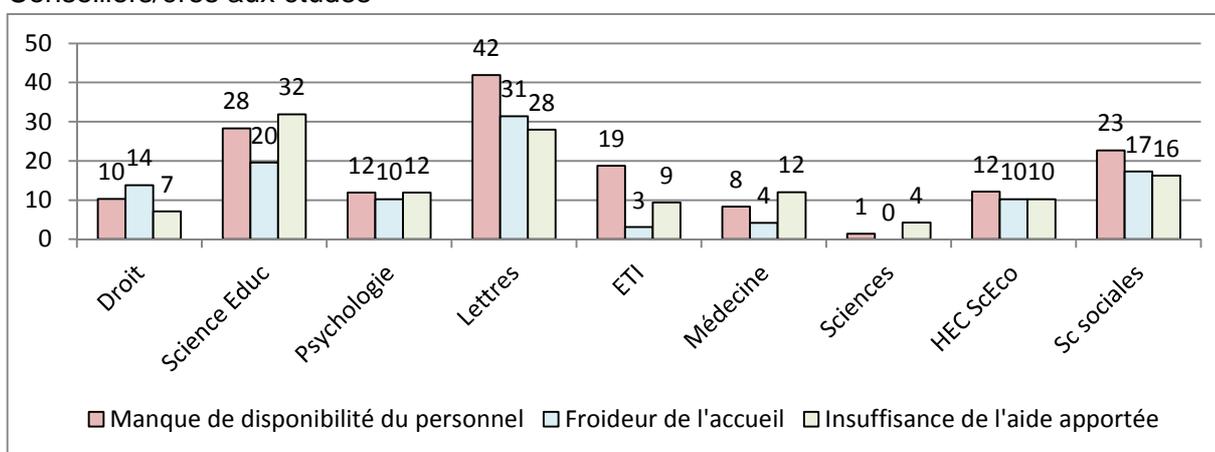
C'est en Sciences de l'éducation que les étudiantEs ont plus tendance à critiquer la qualité des services offerts par les Secrétariats de faculté. A noter toutefois le mauvais score attribué à l'accueil en Médecine (33%).

Le Secrétariat le mieux noté est de loin celui de l'ETI.

## Secrétariat de section/département



## Conseillers/ères aux études



Pour ce qui concerne le service offert par les conseillères et conseillers aux études, des critiques importantes émanent des étudiantEs en lettres, suivis par ceux des Sciences de l'éducation puis des Sciences sociales. Les appréciations les plus positives sont attribuées par les étudiantEs en Sciences et en Médecine.

## Services extra ou para cursus d'études

Cette catégorie regroupe les services qui ont pour mission de soutenir les étudiantEs dans les divers aspects de la vie estudiantine. En font partie l'aide à la recherche de job/travail ou stage pendant ou à la fin des études, les activités sportives et/ou culturelles, les différents services liés au soutien psycho-médico-social de l'étudiantE, ainsi que le programme *Réussir ses études*.

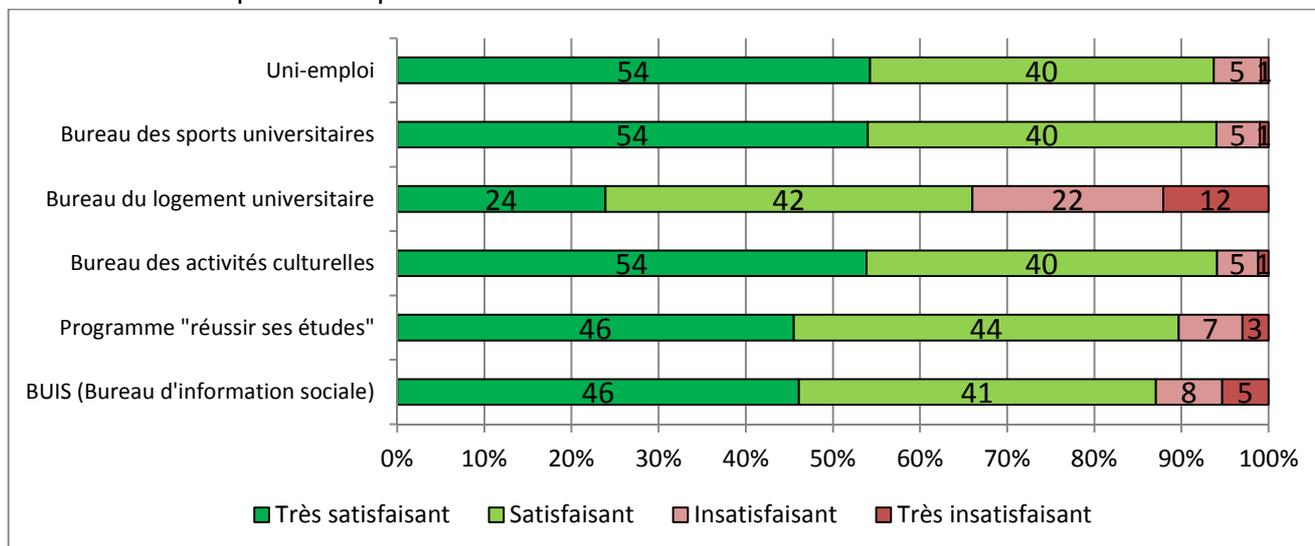
## Proportions d'étudiant-e-s n'ayant jamais utilisé le service mentionné

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Uni-emploi                          | 76% |
| Bureau des sports universitaires    | 80% |
| Bureau du logement universitaire    | 83% |
| Bureau des activités culturelles    | 88% |
| Programme « réussir ses études »    | 89% |
| BUIS (Bureau d'information sociale) | 91% |
| Antenne santé                       | 98% |
| Centre de conseil psychologique     | 98% |

Les données montrent que, les services qui prennent en charge des questions personnelle « aigues », tel que l'antenne santé ou le centre de conseil psychologique, sont relativement peu sollicités. Il convient cependant de rappeler que d'une part les étudiantEs interrogées ici ne sont inscrits que depuis quelques mois à l'UNIGE.

Nous n'avons pas intégré ces services dans le tableau relatif à l'évaluation de la qualité des prestations fournies, car les petits effectifs n'en permettent pas l'analyse statistique.

### Evaluation de la qualité des prestations fournies



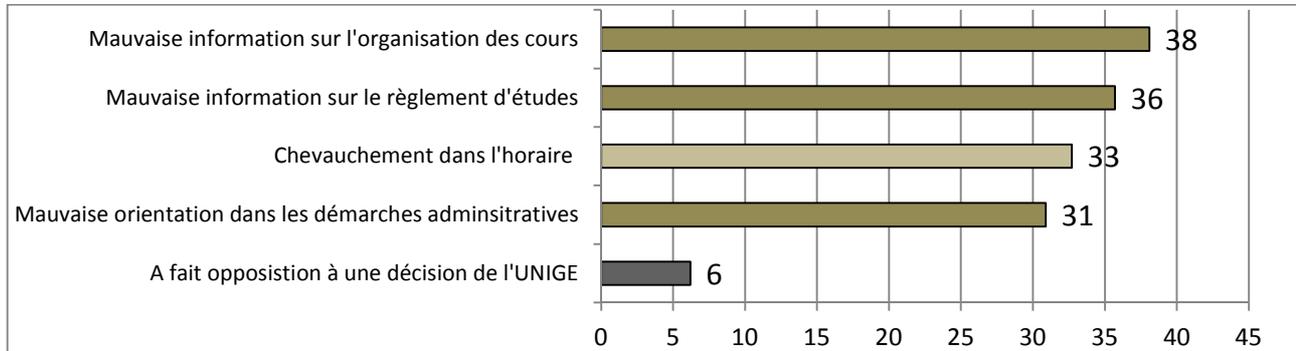
C'est le bureau des logements qui enregistre l'évaluation la plus négative. Ce service souffre sans doute en partie de la difficile situation du logement à Genève, qui en limite les interventions possibles.

Les autres services enregistrent des scores relativement homogènes les uns par rapport aux autres, avec un tout petit peu plus de critiques adressées aux BUIS et au programme *Réussir ses études*.

## Problèmes spécifiques rencontrés

Cette section vise à évaluer la fréquence de la survenue de problèmes spécifiques dans l'encadrement administratif des étudiantEs, notamment dans le domaine de l'information.

### Proportion d'étudiantEs déclarant avoir rencontré les problèmes cités

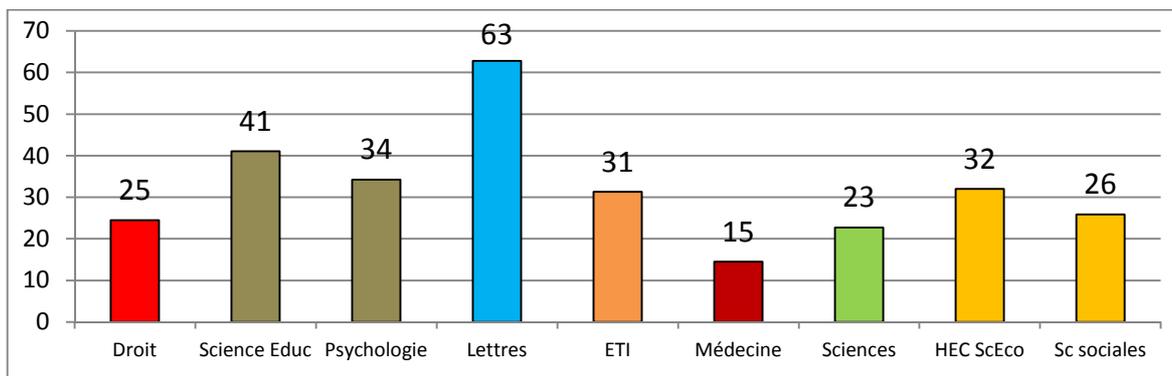


C'est au niveau de l'information relative aux cours et cursus (règlements d'études) que les étudiantEs relèvent le plus de problèmes (respectivement 38% et 36% d'entre eux). Le chevauchement des horaires de cours, quant à lui, touche près d'un étudiantE sur trois. Enfin, une proportion légèrement plus petite (mais dépassant néanmoins le 30%) d'étudiantEs dit avoir été mal orientée dans des démarches administratives.

Pour ce qui est d'une éventuelle réaction formelle de la part des étudiantEs suite à un problème administratif rencontré, 6% des étudiantEs (pour rappel, au cours de leur 2<sup>ème</sup> semestre d'études dans notre université) ont fait opposition à une décision de l'UNIGE.

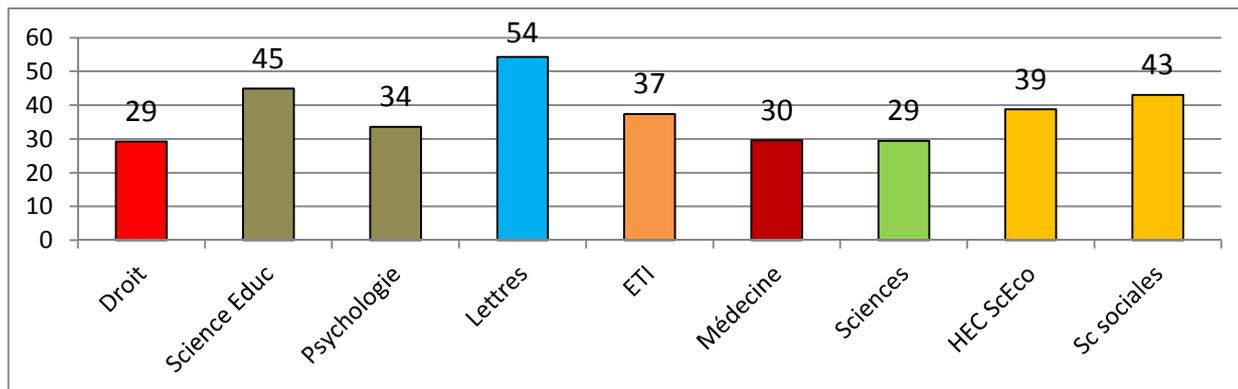
Des variations apparaissent en fonction de la faculté d'appartenance, à l'exception de la proportion d'étudiantEs ayant fait opposition à une décision de l'Université.

### Proportion d'étudiantEs relevant avoir renoncé à suivre un cours à cause d'un chevauchement dans l'horaire, par faculté

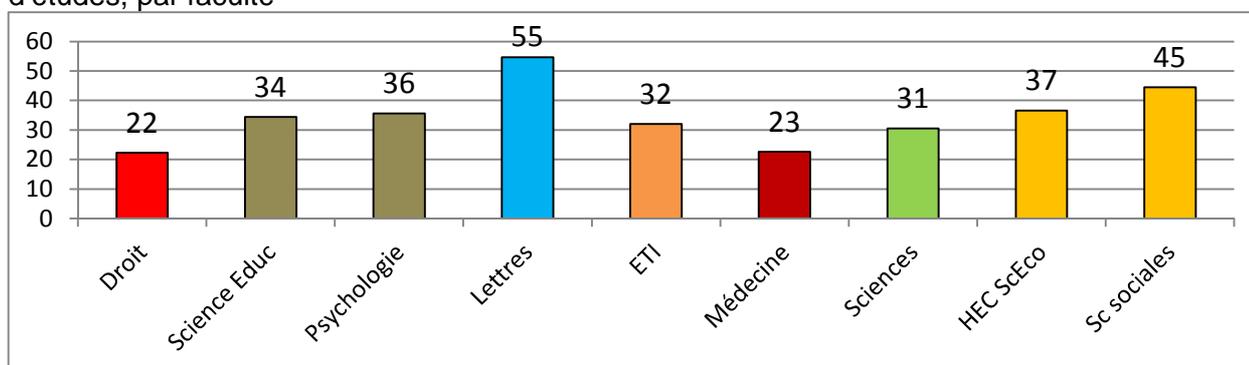


Les proportions sont importantes, compte tenu du fait que la plupart des répondantEs étudient en 1<sup>ère</sup> année de bachelor.

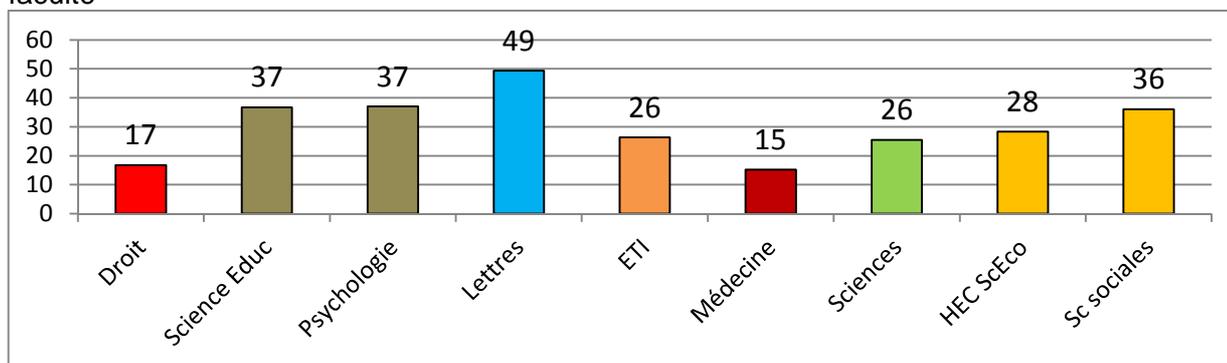
Proportion d'étudiantEs relevant avoir reçu une mauvaise information sur l'organisation des cours, par faculté



Proportion d'étudiantEs relevant avoir reçu une mauvaise information concernant le règlement d'études, par faculté



Proportion d'étudiantEs déclarant avoir été mal orienté dans des démarches administratives, par faculté



Pour tous les items, les étudiantEs en Lettres semblent rencontrer plus de problèmes que les autres. Dans ce domaine, devoir renoncer à suivre un cours en raison du chevauchement d'horaires peut se comprendre vu la complexité à organiser l'ample possibilité de personnalisation des cursus. Il faut par contre s'interroger sur les raisons qui font que près d'un étudiantE sur deux estime avoir reçu des informations insuffisantes à propos du cursus d'études entrepris.

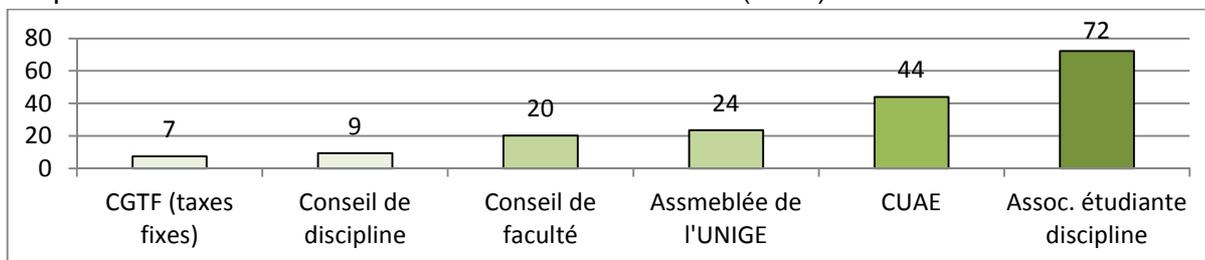
De manière générale, tous ces scores peuvent être considérés comme plutôt élevés, relativement meilleurs pour ce qui concerne Médecine, Droit et Sciences.

## Connaissance des instances et structures de l'UNIGE

La représentation des étudiantEs au sein d'instances *officielles* de l'Université est un enjeu à la fois politique (la *participation*, gain du mouvement revendicatif issu de 1968) et fonctionnel (critères liées aux diverses accréditations Qualité).

Le tableau suivant illustre le degré de connaissance qu'ont les étudiantEs des principaux organes qui font appel –ou qui permettent- à la représentation estudiantine.

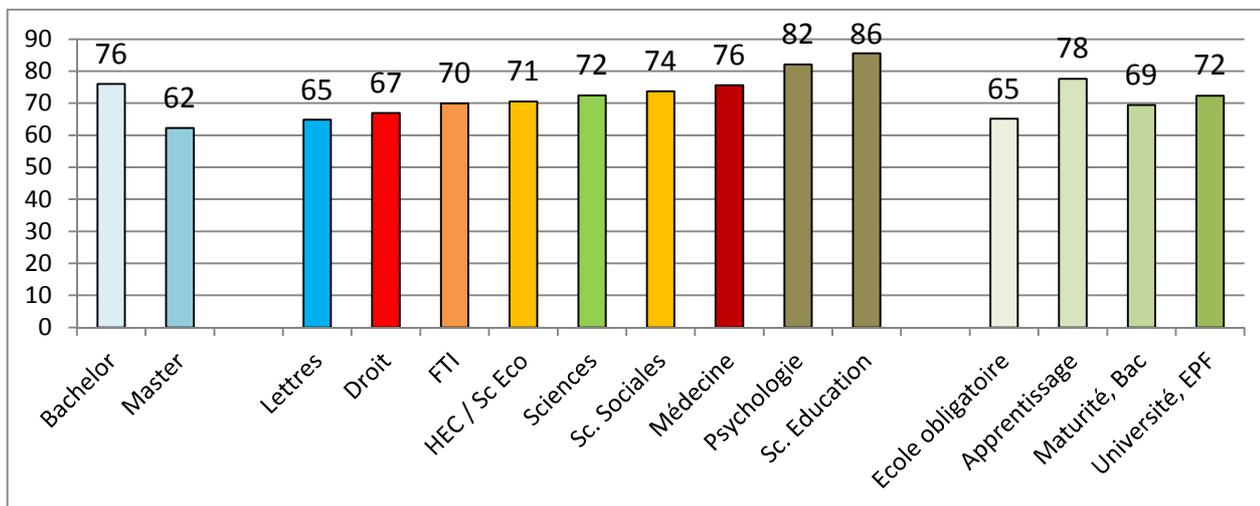
Proportion d'étudiantEs disant connaître l'instance citée (en %).



Malgré la large publicité dont font l'objet ces instances, la plupart d'entre elles ne sont connues que par une (parfois très petite) minorité d'étudiantEs. Est-ce parce que la publicité est mal ciblée, ou parce que la grande majorité des étudiantEs ne s'intéresse pas, ou plus, à ce type de participation et n'enregistre dès lors pas l'information reçue au moment de leur arrivée à l'Université ?

L'entité de loin la plus connue, c'est l'Association étudiante propre à la discipline d'études (connue par presque 3/4 des étudiantEs). L'association faîtière (CUAE) suit un peu de loin (connue par un peu moins d'un étudiantE sur deux) et ce malgré la publicité des actions qu'elle entreprend.

Proportions d'étudiantEs connaissant l'Association étudiante propre à la discipline d'études, en fonction du niveau d'étude, de la faculté, du niveau social (en %)



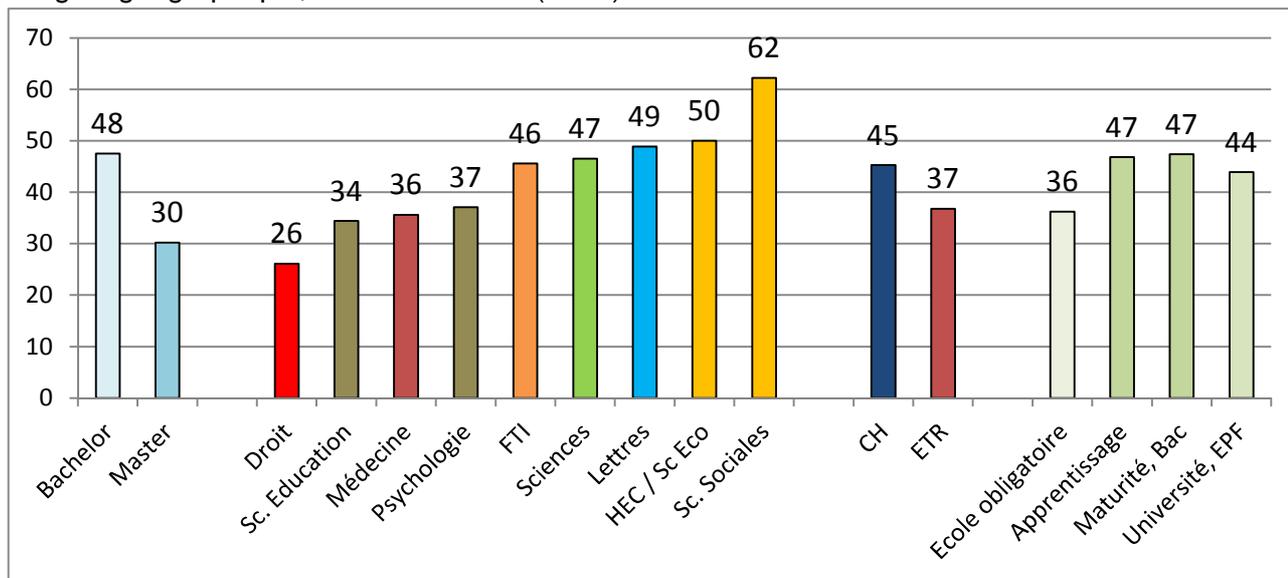
Les variations sont statistiquement significatives. Pour ce qui est des facultés, c'est en Lettres que les étudiantEs semblent moins (mais relativement souvent) bien connaître l'existence de leurs Associations d'étudiantEs (faculté où les étudiantEs relevaient plus souvent des problèmes au sein de l'organisation de leur cursus) et en Droit (faculté où, à l'inverse, relativement peu d'étudiants en relevaient).

Les étudiantEs nouvellement immatriculés au niveau bachelor (étudiantEs qui sont, de fait, plus jeunes aussi) connaissent plus souvent leurs Associations facultaires que ceux qui entrent à l'UNIGE en master. Et pour ce qui est des différences relevées au niveau social, ce sont les étudiantEs dont le père a suivi un apprentissage qui disent plus souvent connaître les Associations.

La connaissance de l'association faitière (CUAE) est celle qui varie le plus souvent en fonction de nos variables structurelles. Elle varie en fonction du niveau d'étude, de la faculté d'appartenance, de l'origine géographique et de l'origine sociale et est :

- plus connue en Bachelor qu'en Master
- plus connue en Sc. Sociales qu'en Droit
- plus connue par les étudiantEs *Suisses* (auparavant scolarisés en Suisse) que par les *Etrangers*
- moins connue auprès des étudiantEs ayant le niveau social le plus bas (plus connue par ceux qui ont un niveau social intermédiaire)

Proportions d'étudiantEs connaissant la CUAE, en fonction du niveau d'étude, de la faculté, de l'origine géographique, du niveau social (en %)

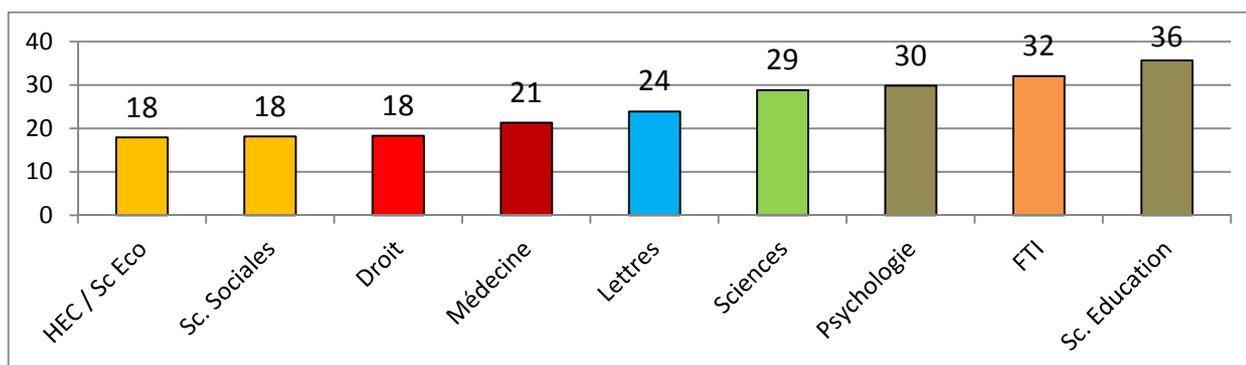


La Commission de Gestion des Taxes Fixes (CGTF) et le Conseil de discipline ne voient jamais leur (très petit) taux de connaissance par les étudiantEs varier significativement, quelle que soit la variable utilisée (faculté, nationalité...)

La connaissance du Conseil de faculté ne varie que par rapport à l'origine géographique: il est plus souvent (bien que peu) connu par les étudiantEs suisse (22%) que par ceux qui ont suivi préalablement leurs études à l'étrangers (12%).

La connaissance de l'existence d'une Assemblée de l'Université varie, elle, selon la faculté :

Proportions d'étudiantEs connaissant l'Assemblée de l'UNIGE, en fonction de la faculté (en %)



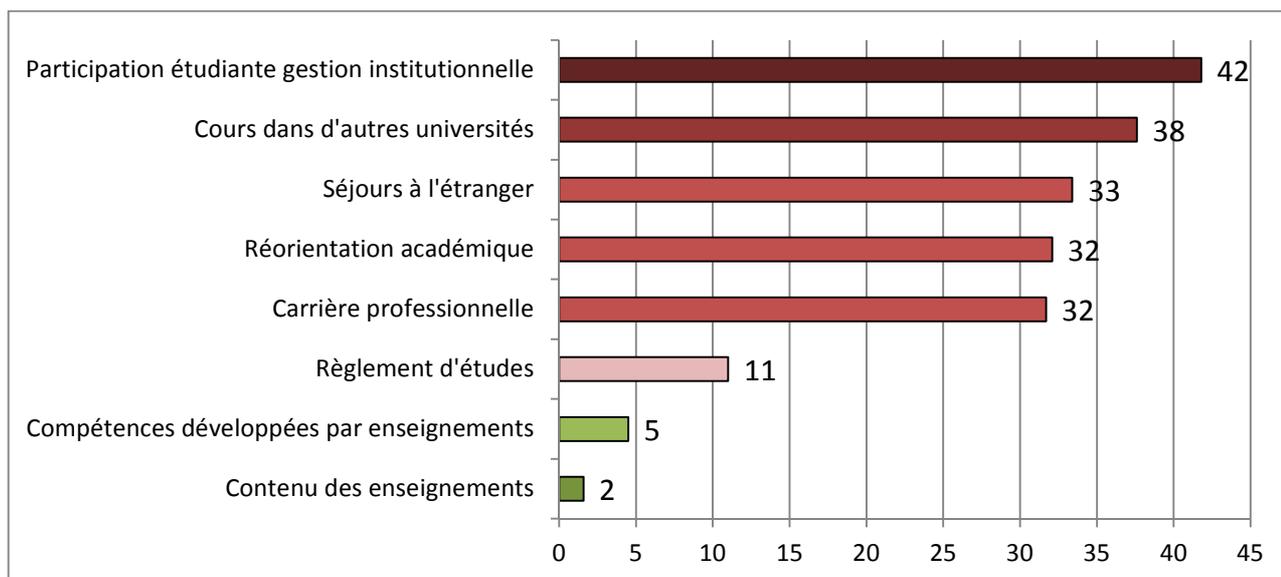
## Information auprès des étudiantEs

Depuis la réforme de Bologne, l'information a été mise au cœur des divers services aux étudiantEs. Regardons comment nos étudiantEs la perçoivent.

### Accessibilité de l'information

La première analyse porte sur la proportion d'étudiantEs qui estiment ne pas être suffisamment informés pour pouvoir juger la qualité de l'information. Ces chiffres montrent donc le déficit d'audience rencontrée par l'information portant sur les différents domaines.

Proportion d'étudiant-e-s ne s'estimant pas capable de juger l'information portant sur le sujet cité



Ces chiffres mettent en évidence des paliers d'audience qui varient en fonction de la nature de l'information diffusée. De manière générale, les étudiantEs estiment dans une très grande majorité avoir accès à l'information ayant trait aux contenus des cours et aux compétences développées par ces enseignements. Même relativement petit (11%) le pourcentage d'étudiantEs s'estimant insuffisamment informés sur le règlement d'études de la filière dans laquelle ils sont inscrits reste étonnamment important (concerne plus d'1 étudiant sur 10).

Un second groupe d'items, qui traite de l'information reçue/disponible à propos de la mobilité, de la réorientation académique et de la carrière professionnelle n'arrive pas à toucher plus de 2 étudiantEs sur 3.

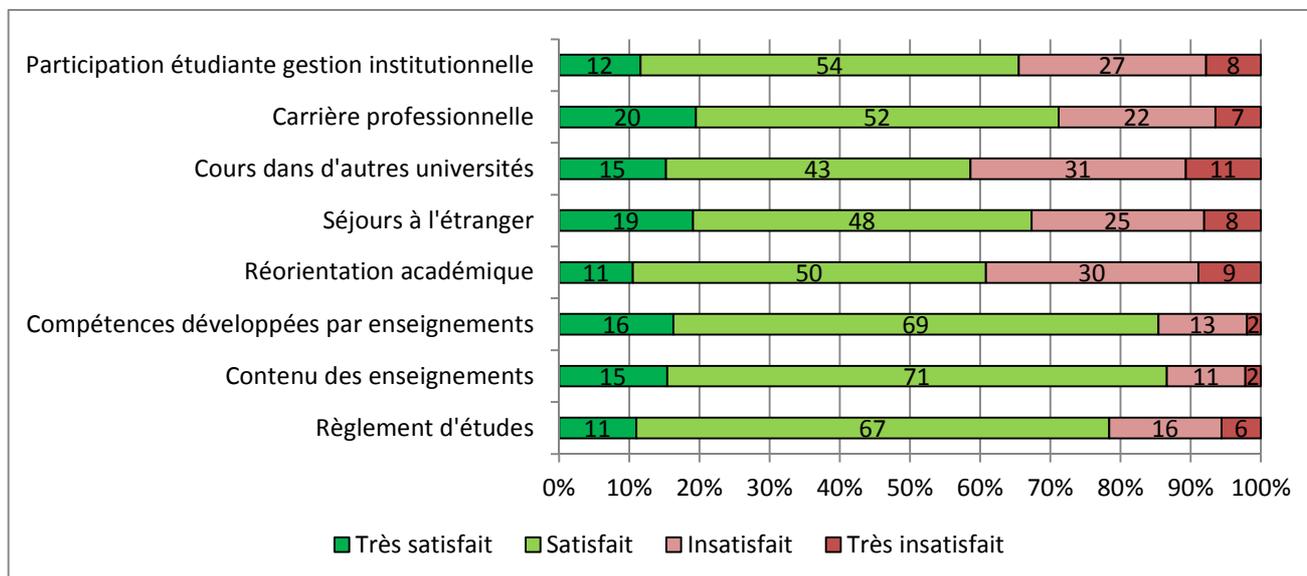
L'information à propos des possibilités de suivre des cours dans d'autres universités est encore plus lacunaire puisqu'elle n'atteint vraisemblablement pas 38% des destinataires.

Enfin, c'est l'information portant sur les possibilités de participation des étudiantEs aux instances de *gestion* de l'UNIGE qui est la plus difficilement perçue, puisque 42% des étudiantEs interrogés s'estiment insuffisamment informés sur ce sujet pour pouvoir formuler un avis.

## Qualité de l'information

Afin d'éviter le cumul de jugements négatifs, seuls les étudiantEs qui se jugeaient suffisamment informés pour pouvoir en juger ont été conviés à évaluer la qualité de l'information dispensée par l'UNIGE.

### Satisfaction vis-à-vis de l'information reçue concernant le domaine cité



L'information relative aux contenus et acquis des enseignements enregistre une bonne évaluation (avec 15%, respectivement 13% d'insatisfaits). Ces chiffres sont d'autant plus positifs que, comme nous venons de le voir, quasiment tous les étudiantEs se sont sentis aptes à en juger la qualité.

L'information relative aux règlements d'études suit, avec 22% d'insatisfaits, auquel s'ajoutent 11% d'étudiantEs qui ne s'estimaient pas suffisamment informés pour pouvoir en juger la qualité.

Un troisième groupe d'items suit, qui compte un peu moins d'1/3 d'étudiantEs insatisfaits par l'information reçu dans les domaines relatifs à la carrière professionnelle (29%), aux possibilités de séjours à l'étranger (33%) et à la possibilité offerte aux étudiants à participer à la gestion institutionnelle de l'université (35%).

Enfin, c'est l'information relative à la réorientation académique (39%) et aux possibilités de mobilité interuniversitaire (42%) qui est jugée comme étant la plus insatisfaisante. Pour rappel, s'ajoutent à ces chiffres le nombre d'étudiantEs qui avaient indiquée ne pas avoir été suffisamment informés dans ces domaines pour pouvoir formuler un avis.