



Etude longitudinale ETUDIANT-E-S, vague 2017 (N= 1'623) :

Connaissance, utilisation et évaluation des services mis à la disposition des étudiantEs à l'Université de Genève

Données : **vague 2017** de l'enquête longitudinale ETUDIANT-E-S de l'OVE (enquête par questionnaire, adressée à **tous les étudiantEs proches de la fin de leur cursus**, à savoir ceux qui sont déjà pour la troisième année consécutive dans un **bachelor** ou pour la deuxième année consécutive dans un **master** donné). 1623 étudiantEs ont répondu au questionnaire.

Les répondantEs étaient dans le **2ème semestre** de leur année académique.

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

OVE – octobre 2017

23 services proposés aux étudiantEs à l'Université de Genève ont été listés dans notre questionnaire et, pour chacun d'eux, trois questions étaient posées :

- *Connaissez-vous et avez-vous utilisé ce service ?*
- *Comment jugez-vous la qualité de l'accueil ?*
- *Comment jugez-vous la qualité de la prestation ?*

Il s'agit de...

- ... **services administratifs** : admissions, secrétariat de faculté, secrétariat de département, conseillères/ers aux études;
- ... **services offerts par la DIFE**, c'est-à-dire la Division de la formation et des étudiants : sports universitaires, activités culturelles (cours, formations, ateliers, d'un côté; spectacles, ciné-club, billets offerts, de l'autre), pôle Santé-social (prestations médicales, psychologiques, sociales, exonération des taxes), pôle Uni-emploi (ateliers et forums, plateforme emplois et stages, entretiens individuels), "Réussir ses études";
- ... **d'autres services et prestations** offerts aux étudiantEs à l'UNIGE : bibliothèques (emprunt et consultation de documents d'un côté; aide et conseils de la part des bibliothécaires de l'autre), bureau des logements, CAD, permanence juridique des étudiants, permanence CUAE, "Welcome days".

Le graphique 1 nous indique dans quelles proportions les étudiantEs expérimentés connaissent et utilisent les services aux étudiantEs disponibles à l'Université de Genève. Les services y sont rangés selon le taux décroissant d'utilisation, avec sur le haut du graphique les services que le plus d'étudiantEs ont utilisés.

Parmi les services utilisés par une grande majorité des étudiantEs (entre 65% et 84%), on trouve ceux dispensés par **les bibliothèques** (l'emprunt d'ouvrages et la consultation de documents) **et les services administratifs** (secrétariat de faculté, admissions, conseillères aux études).

L'utilisation des **conseils de la part des bibliothécaires** et la pratique d'**activités sportives** ont été cités par environ un étudiant sur deux, alors que plus d'un tiers des étudiantEs ont utilisé la **plateforme emplois** et les services **stages** du Pôle Uni-emploi, ont participé aux *Welcome days* et ont eu des contacts avec le **secrétariat de leur département**.¹

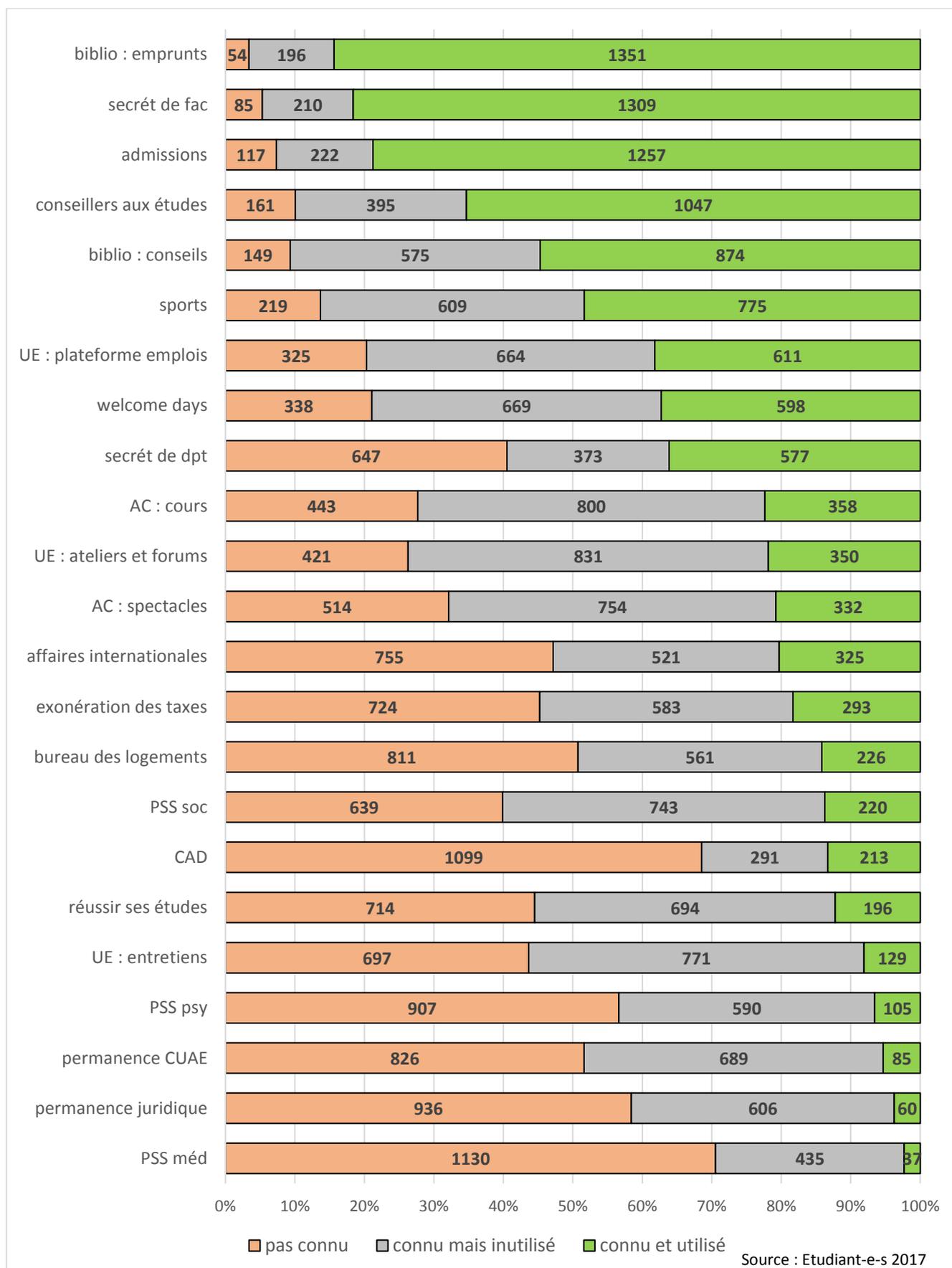
Toutes les autres prestations concernées par cette note ont été utilisées par moins du quart des étudiantEs en fin d'études : les proportions varient entre un peu plus de 20% pour les **cours, formations et ateliers des Activités culturelles**, les **ateliers et forum d'Uni-emploi** et les services liées aux **Affaires internationales (mobilité)** et un peu moins de 5% pour les **prestations médicales du Pôle Santé-social** et celles de la **permanence juridique** des étudiantEs en Droit. Les prestations fournies par la **permanence de la CUAE** (faïtière étudiante de l'UNIGE) ont été utilisées par 5% de nos répondantEs.

À quelques exceptions près, les services les plus utilisés sont aussi les plus connus, et *vice versa*. **À noter enfin la proportion (près de 70%) d'étudiantEs qui disent ne pas connaître les services du CAD**, alors que tous disposent d'une carte d'étudiant qu'ils valident à chaque rentrée.²

¹ Toutes les facultés ne sont pas nécessairement structurées en départements. Les prestations des secrétariats de département en Lettres et en Sciences (voir *infra*) ont été utilisées par plus de 60% de leurs étudiantEs.

² Vu le nombre de fois, depuis des années, que chaque jour nous devons expliquer que le Help-Desk se nomme CAD (les locaux de l'OVE sont juste à côté des leurs), **il serait peut-être judicieux de revenir au nom d'origine....**

Graphique 1 : Connaissance et utilisation des services aux étudiantEs disponibles à l'UNIGE (N=1623 - services classés par taux d'utilisation décroissant)



Utilisation des services en fonction de l'avancement dans le cursus

Les graphiques 2a, 2b et 2c reprennent les mêmes données que celles décrites dans le graphique 1, mais les distinguent selon le niveau d'avancement dans le cursus. Ainsi, certains des services sont utilisés différemment par les étudiantEs de bachelor et de master, alors que d'autres sont indifféremment utilisés par les uns et les autres.

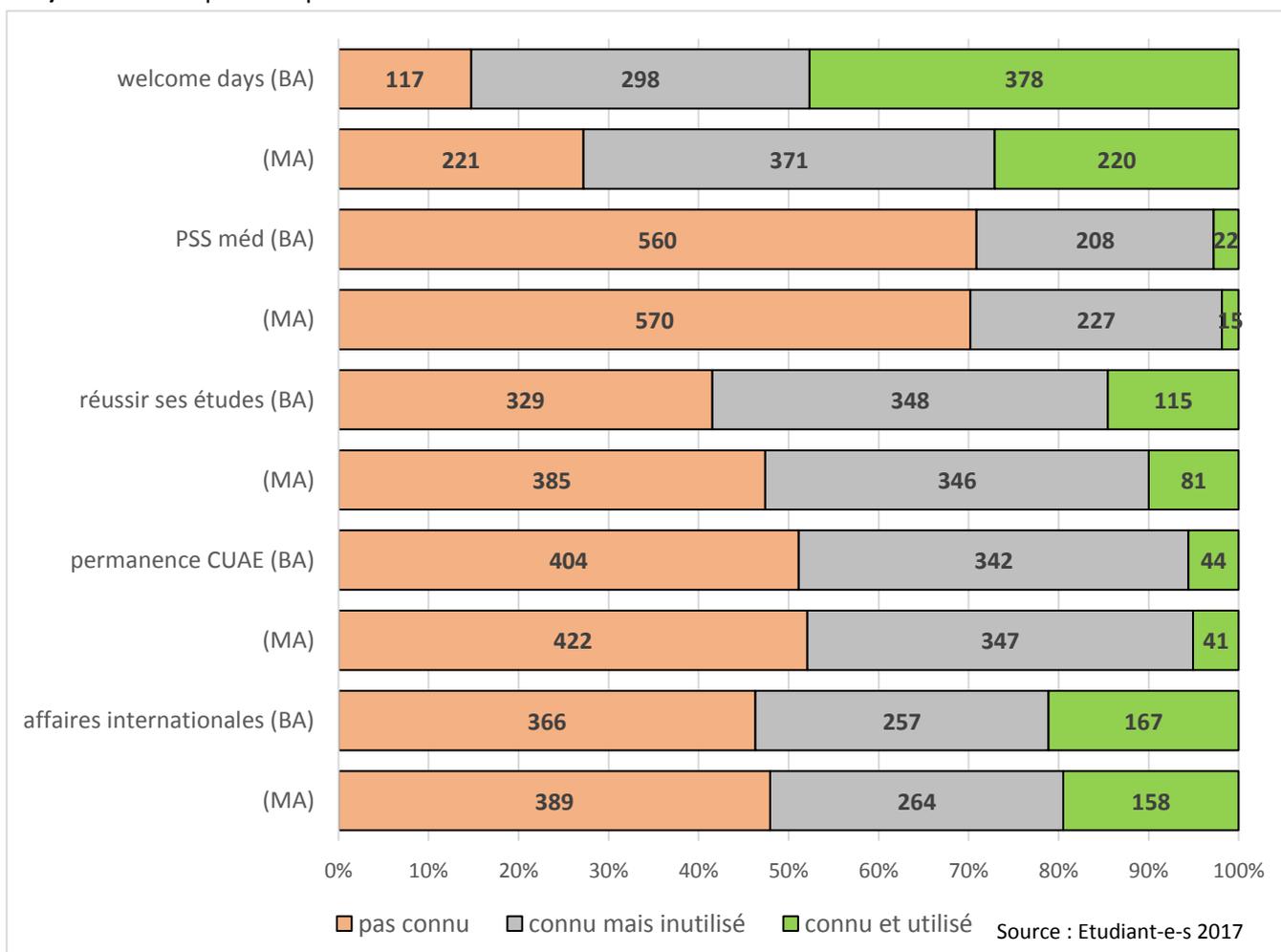
Le graphique 2a indique les services utilisés par des plus grandes proportions d'étudiantEs de bachelor et les graphiques 2b et 2c les services utilisés par de plus grandes proportions d'étudiantEs de master.

Remarquons toutefois que ces différences d'utilisation sont relativement faibles, à l'exception des *Welcome days* (soit la participation des *nouveaux étudiantEs* à cette manifestation augmente avec le temps, soit les étudiantEs plus avancés oublient l'avoir fréquentée).

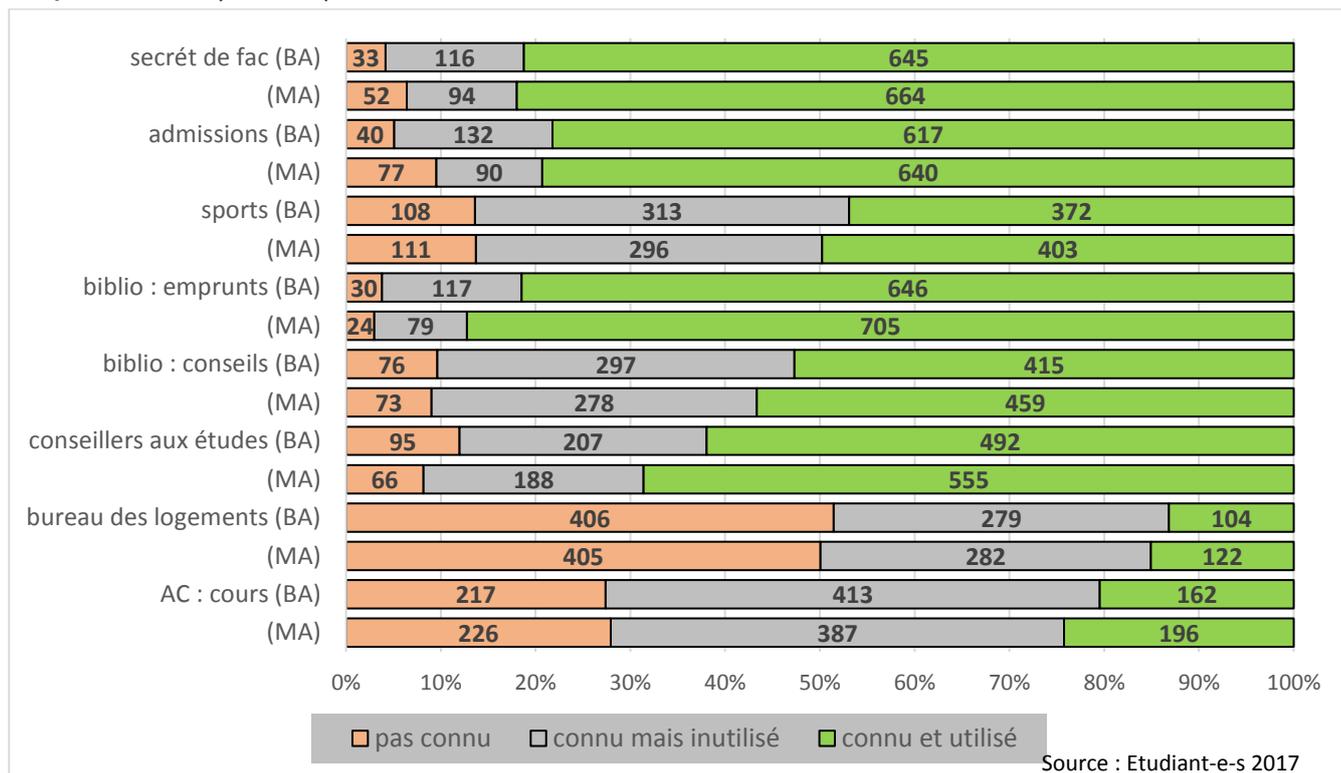
Les prestations indiquées dans le graphique 2c sont toutes utilisées par une proportion significativement plus importante (statistiquement parlant) d'étudiantEs en master qu'en bachelor.

Graphique 2 a-c : Connaissance et utilisation des services aux étudiantEs disponibles à l'UNIGE (N=1623), classés selon le ratio décroissant de proportion d'utilisateurs en Bachelor/en Master)

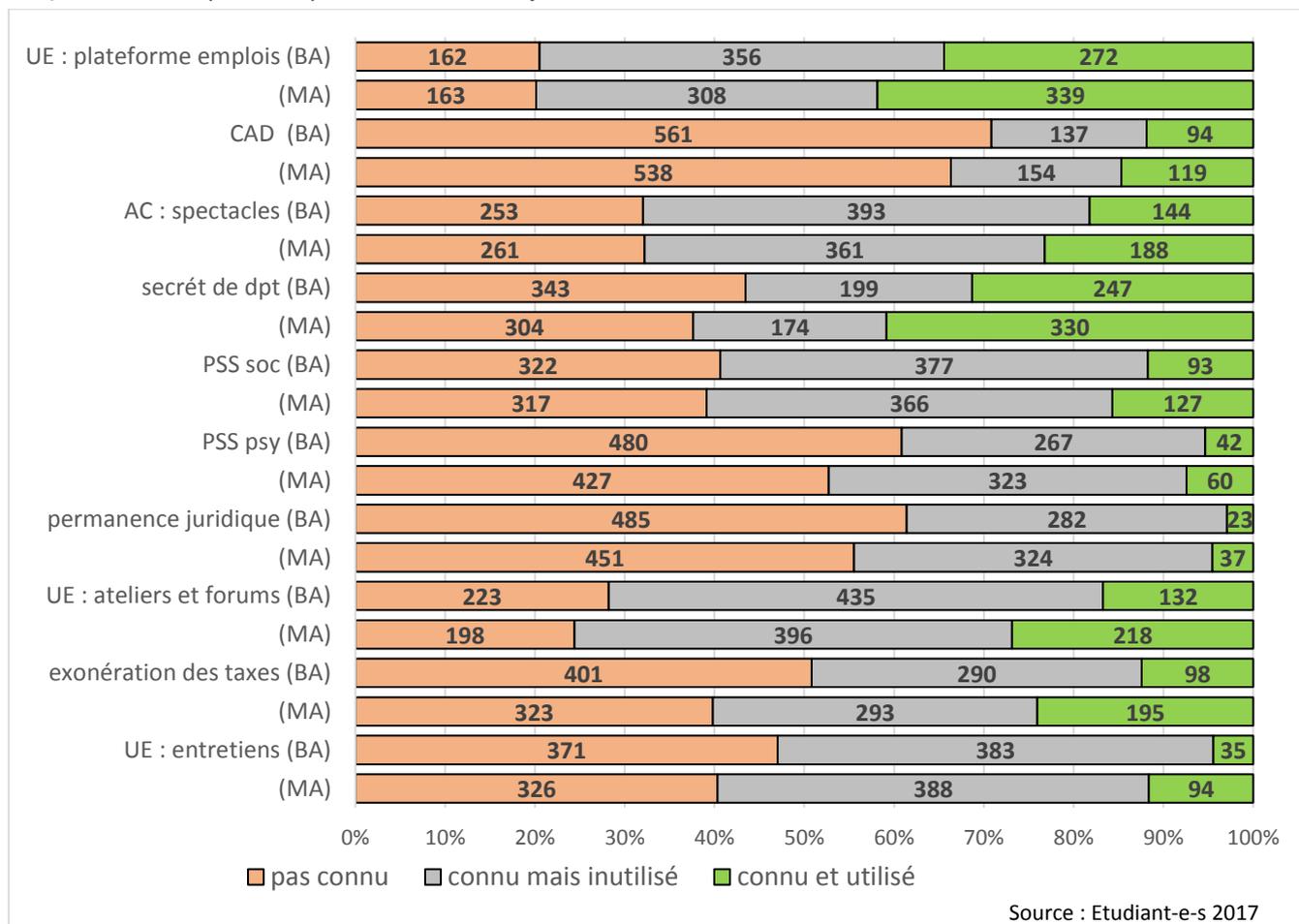
2.a) Les services pour lesquels le ratio est inférieur à 1



2.b) Les services pour lesquels le ratio est entre 1 et 1.2



2.c) Les services pour lesquels le ratio est supérieur à 1.2



EtudiantEs "expérimentés" (enquête 2017) versus étudiantEs "entrants" (enquête 2016)

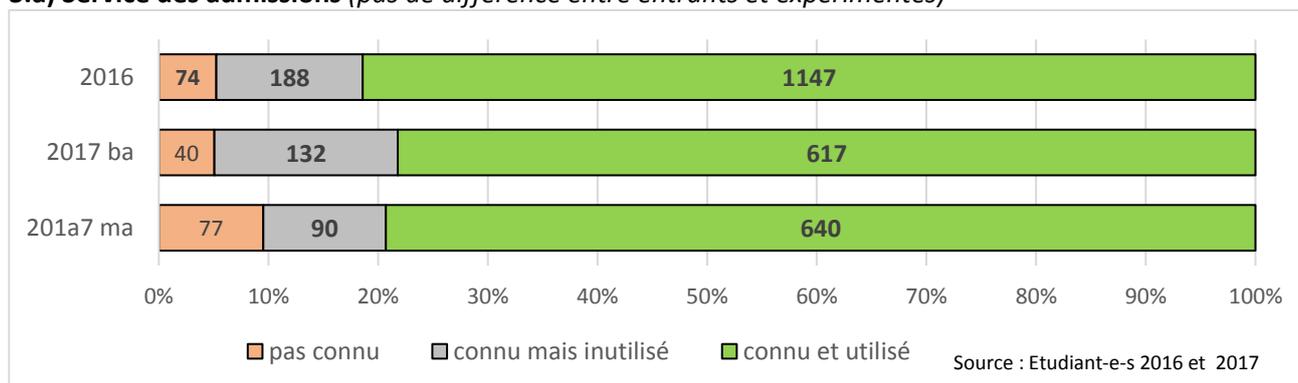
En 2017, nous avons interrogé les étudiantEs *expérimentés* (en fin de bachelor ou de master) alors qu'entre 2014 et 2016, nous avons interrogé les étudiantEs entrant à l'UNIGE (les *nouveaux* étudiantEs, quel que soit leur avancement dans le cursus d'études).

Les graphiques montrent, service par service, de quelle manière leur utilisation diffère –ou ne diffère pas– en fonction de l'ancienneté de l'étudiantE à l'UNIGE. Nous avons groupé les 15 services (prestations) sélectionnés³ comme suit:

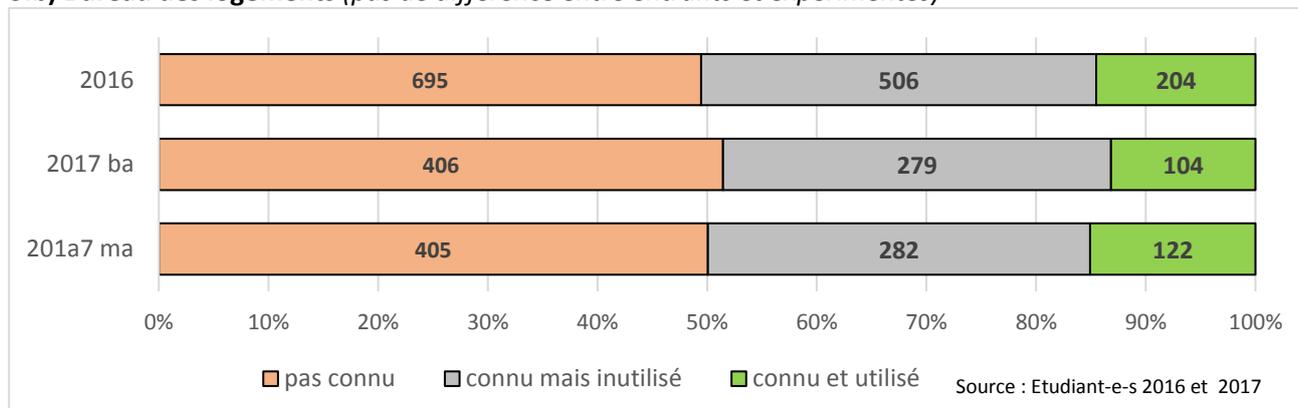
- ceux pour lesquels on ne voit pas de différence entre les entrants et les expérimentés (graphiques 3 a, 3b et 3c)
- ceux pour lesquels on constate une différence entre les entrants et les expérimentés (sans différence entre étudiantEs en bachelor et ceux en master) (graphiques 3 d et 3e)
- ceux pour lesquels on constate une différence à la fois entre les entrants et les expérimentés et entre les étudiantEs en bachelor et en master (graphiques 3f, 3g, 3h, 3i, 3j, 3k, 3l, 3m, 3n, et 3o)

Graphiques 3 a à 3n : Connaissance et utilisation des services en fonction du type d'étudiantEs : nouveaux (2016), expérimentés en bachelor (2017 BA) et expérimentés en master (2017 MA)

3.a) Service des admissions (pas de différence entre entrants et expérimentés)

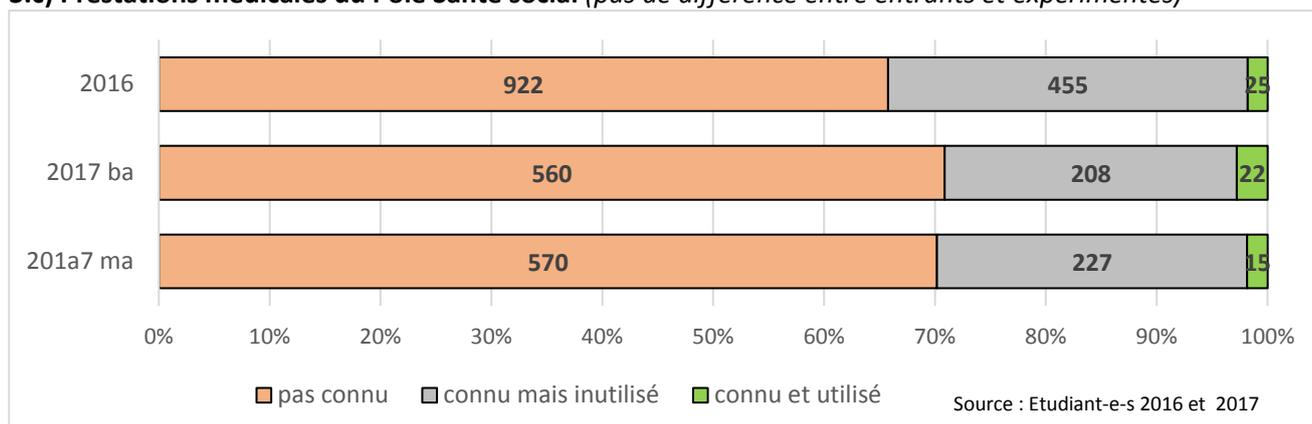


3.b) Bureau des logements (pas de différence entre entrants et expérimentés)

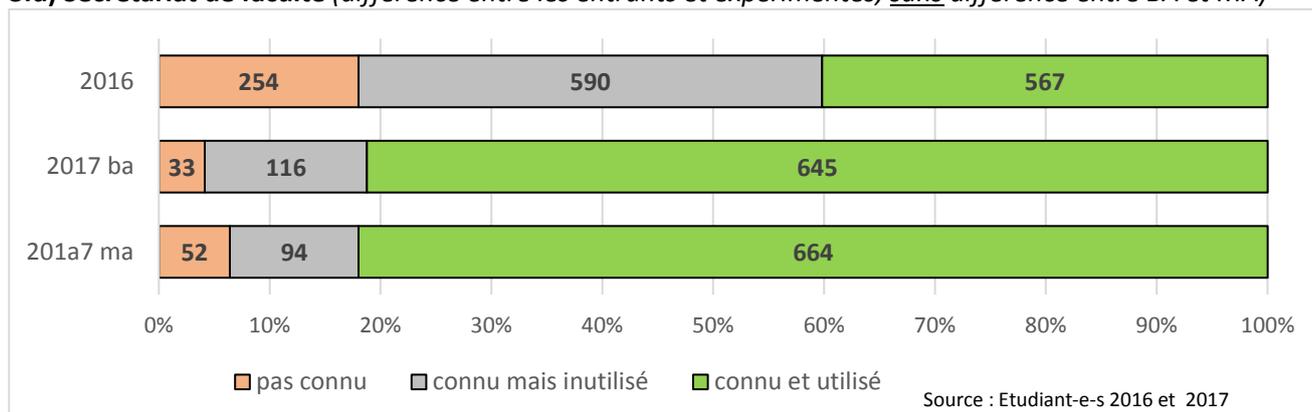


³ Nous passons pour cette partie de 23 prestations à 15. En effet, en 2017 nous avons ajouté à la liste des services investigués d'autres prestations offertes à l'UNIGE. Nous retenons donc les prestations comparables terme à terme dans les deux enquêtes. La variable "Activités culturelles" a été un peu "modifiée" en 2017 (nous avons distingué : d'un côté, les cours, les formations et les ateliers; de l'autre, les spectacles, le ciné-club et les billets offerts). Pour les besoins de la comparaison, nous en avons fait un seul indicateur.

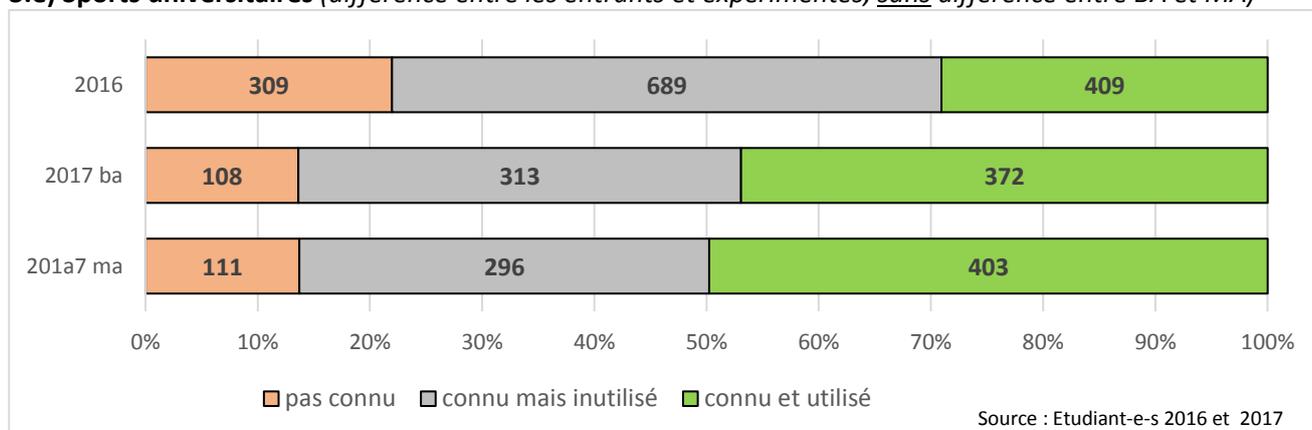
3.c) Prestations médicales du Pôle Santé social (pas de différence entre entrants et expérimentés)



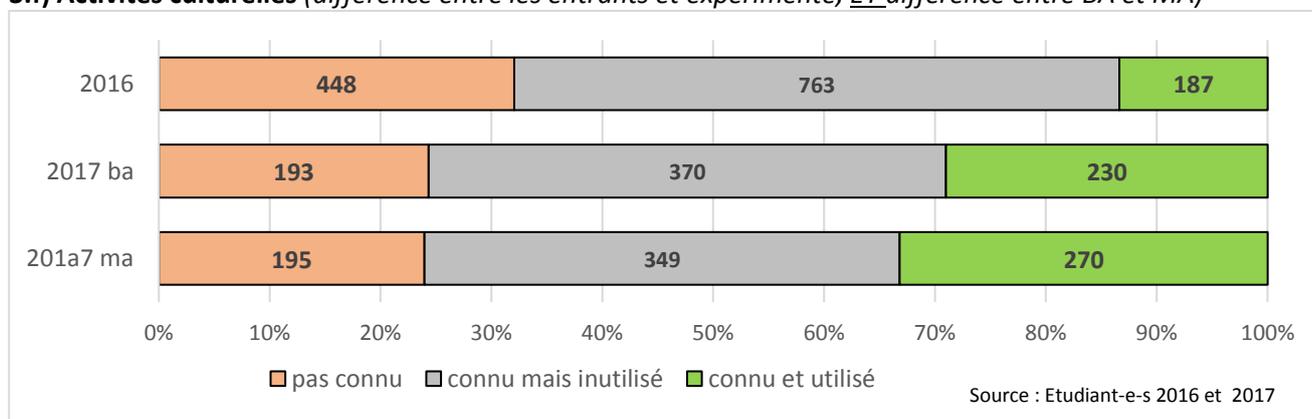
3.d) Secrétariat de faculté (différence entre les entrants et expérimentés, sans différence entre BA et MA)



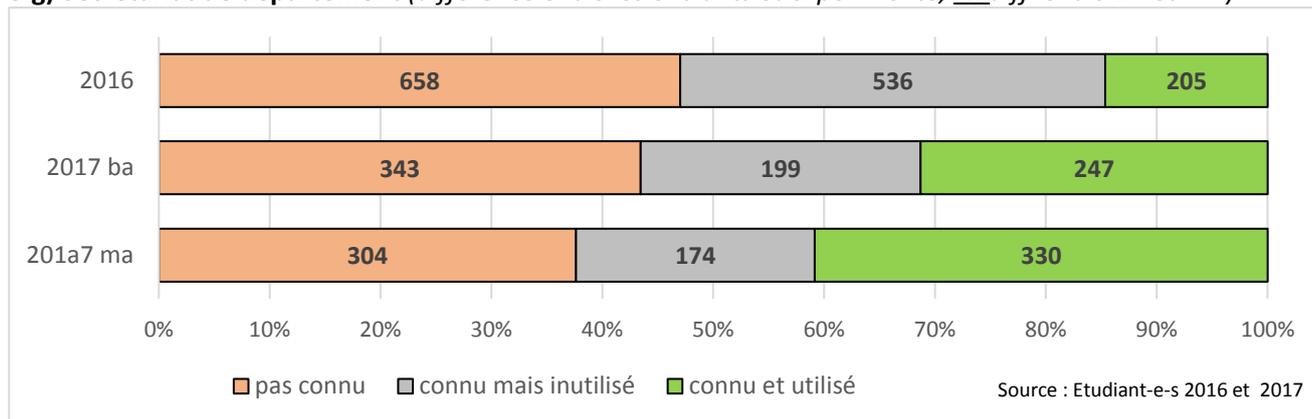
3.e) Sports universitaires (différence entre les entrants et expérimentés, sans différence entre BA et MA)



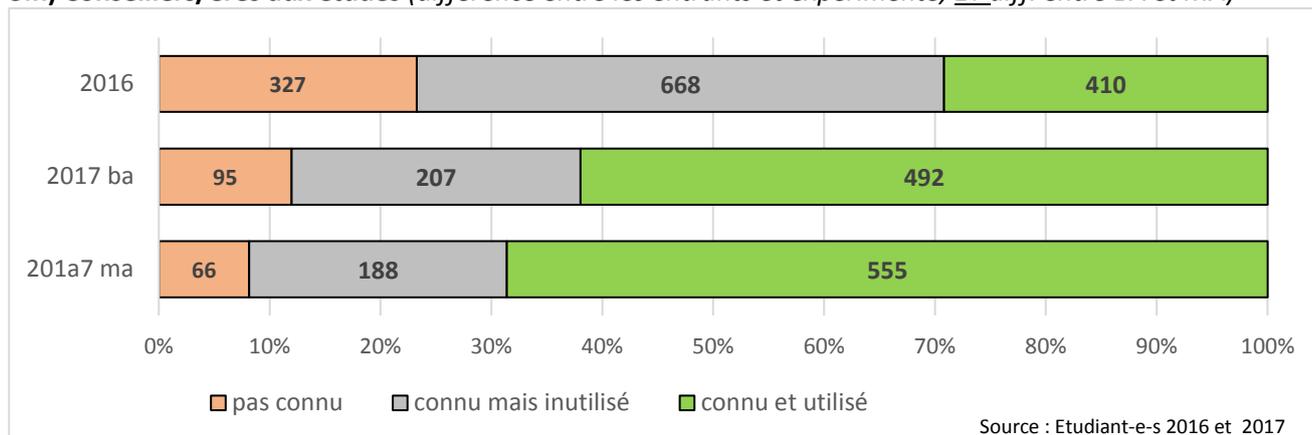
3.f) Activités culturelles (différence entre les entrants et expérimenté, ET différence entre BA et MA)



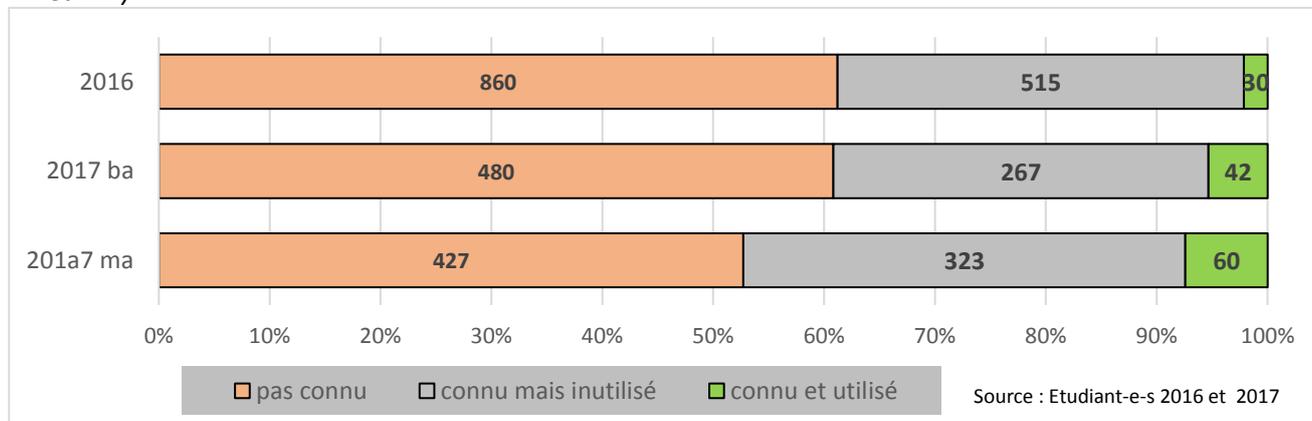
3.g) Secrétariat de département (différence entre les entrants et expérimenté, ET diff. entre BA et MA)



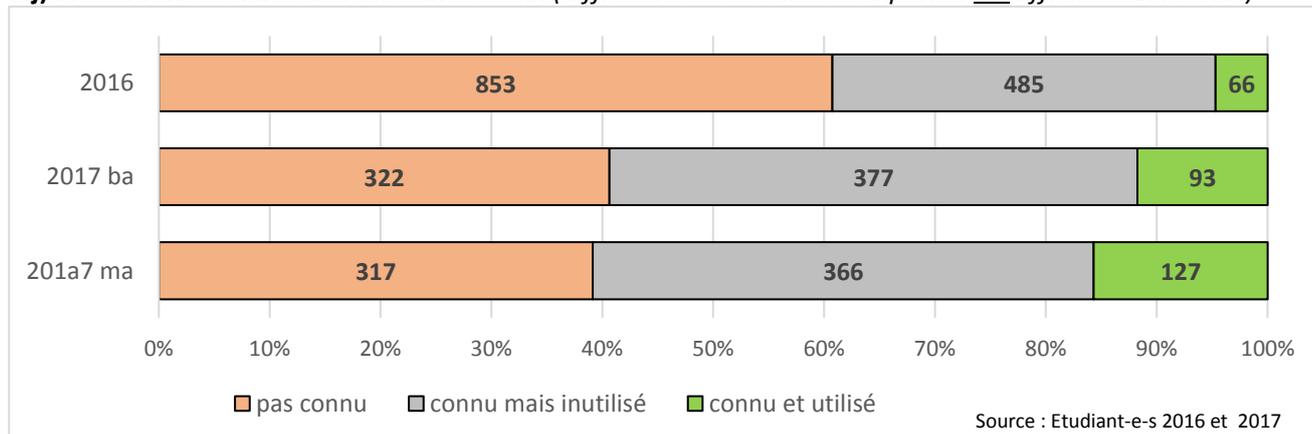
3.h) Conseillers/ères aux études (différence entre les entrants et expérimenté, ET diff. entre BA et MA)



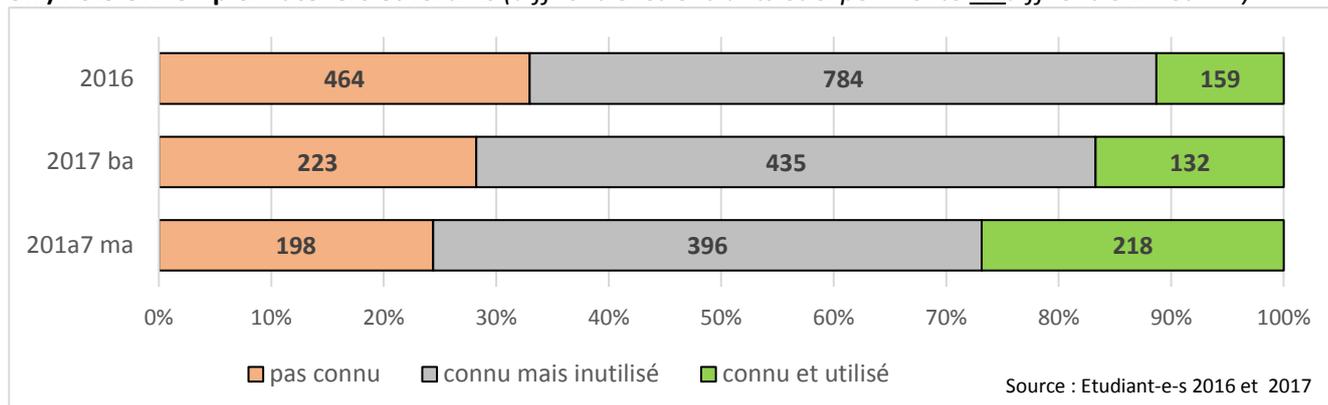
3.i) Prestations psychologiques du Pôle Santé social (diff. entre les entrants et expérimenté ET diff. entre BA et MA)



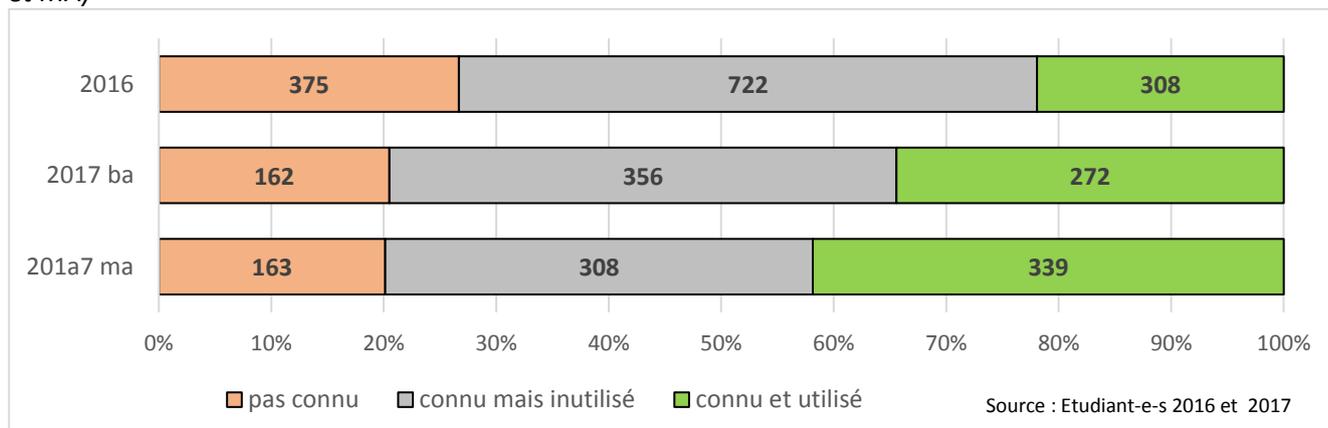
3.j) Prestations sociales du Pôle Santé social (diff. entre les entrants et expérim. ET diff. entre BA et MA)



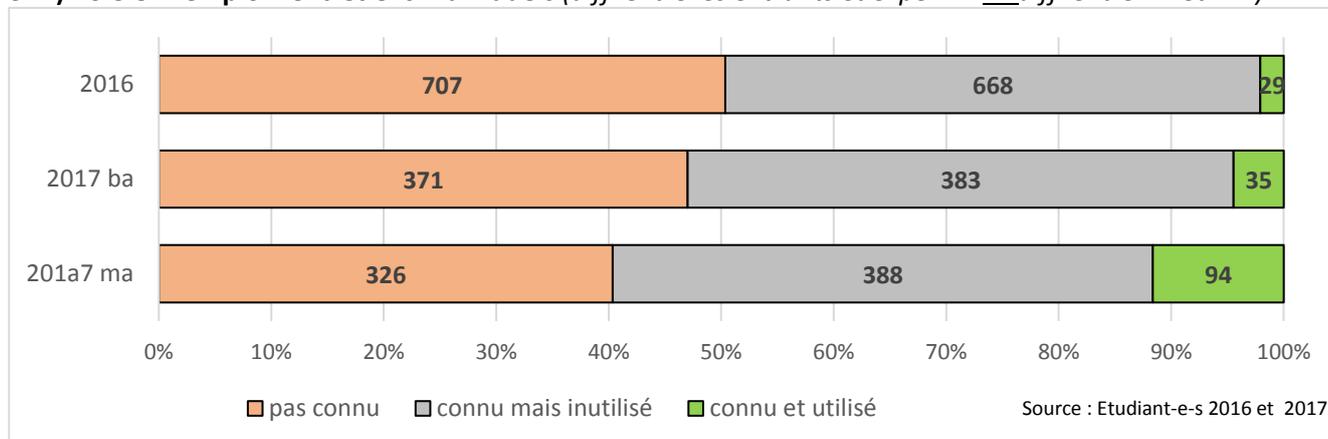
3.k) Pôle Uni-emploi : ateliers et forums (diff. entre les entrants et expérimenté ET diff. entre BA et MA)



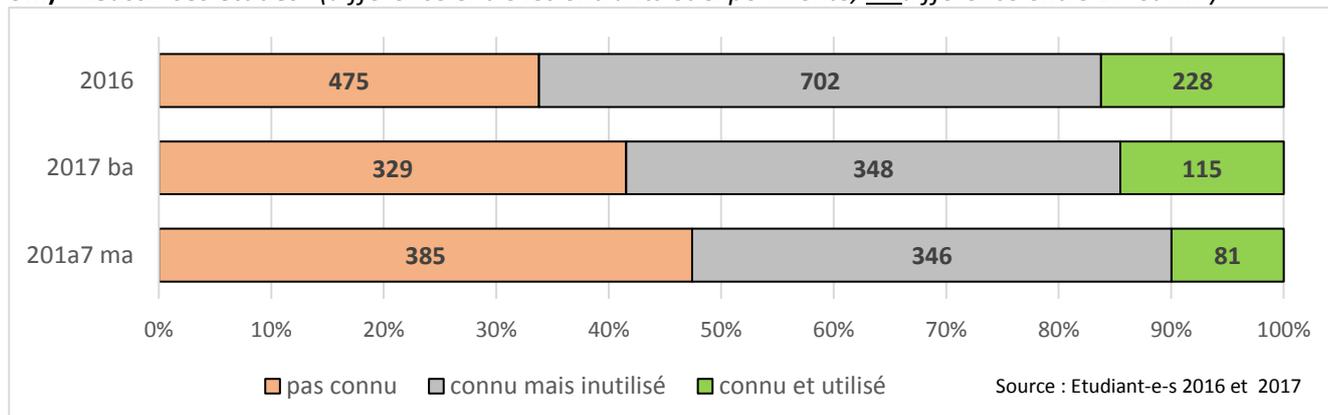
3.l) Pôle Uni-emploi : plateforme emplois et stages (diff. entre les entrants et expérimenté ET diff. entre BA et MA)



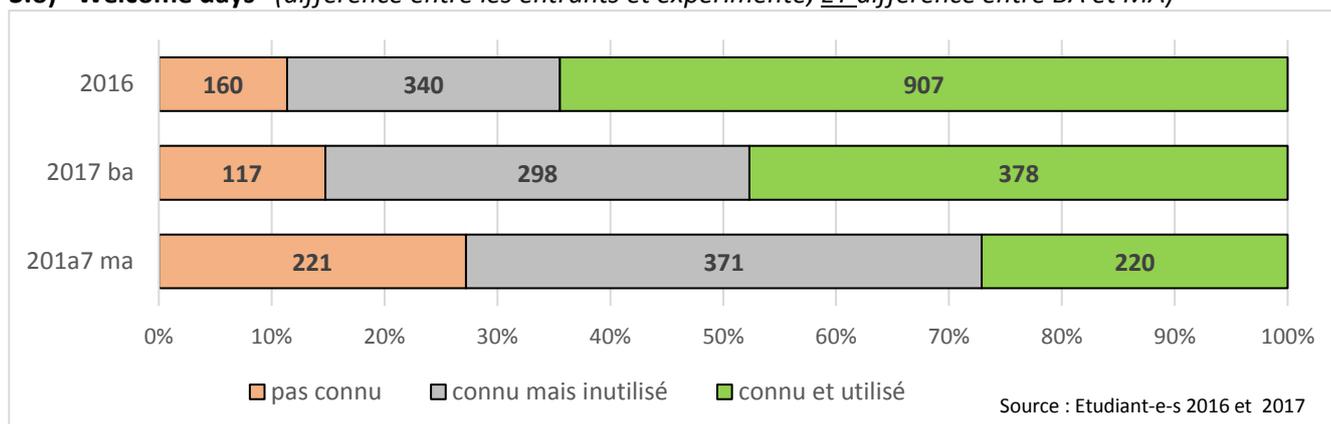
3.m) Pôle Uni-emploi : entretiens individuels (diff. entre les entrants et expérim. ET diff. entre BA et MA)



3.n) "Réussir ses études" (différence entre les entrants et expérimenté, ET différence entre BA et MA)



3.o) "Welcome days" (différence entre les entrants et expérimenté, ET différence entre BA et MA)



En fonction de l'appartenance facultaire

Les tableaux 1a à 1c apportent une vision synthétique de la variation de l'utilisation des services offerts en fonction de l'appartenance facultaire de l'étudiantE. De manière globale, nous verrons que :

- Les étudiantEs en **Médecine** sont proportionnellement peu nombreux à utiliser les services mis à leur disposition, à l'exception des activités sportives et des prestations du secrétariat de faculté.
- A l'inverse, les étudiantEs de la **FTI** utilisent relativement fréquemment les divers services mis à leur disposition, à l'exception des prestations du secrétariat de faculté.
- Les secrétariats de département sont surtout utilisés en **Lettres** et en **Sciences**, ce qui était attendu, en raison de la structuration des formations dans ces deux facultés. Par ailleurs, si les étudiantEs en Lettres utilisent relativement peu le secrétariat de faculté, ce n'est pas le cas des étudiantEs en Sciences.
- Les étudiantEs de la **FTI** et du **GSI** utilisent plus que les autres les prestations du Service des affaires internationales, du bureau des logements, des Welcome days, de la plateforme emploi et stages et de l'exonération des taxes.
- Les étudiantEs en **Médecine** et à l'**IUFE** –poursuivant des études associées à des débouchés professionnels plus facilement identifiables- utilisent peu les prestations d'Uni-emploi tournées vers l'insertion professionnelle future (forums, ateliers, entretiens individuels). C'est l'inverse pour les étudiantEs en **Psychologie**, qui nous font souvent part de préoccupations au sujet de la future insertion professionnelle.
- Les activités culturelles (aussi bien les formations que les spectacles) sont proportionnellement moins utilisées par les étudiantEs en **GSEM**, à l'**IUFE** et en **Sciences de l'éducation**. Ces prestations intéressent proportionnellement plus souvent les étudiantEs de la **FTI**, en **SDS** et en **Lettres**.

Les **tableaux 1a à 1c** regroupent les services et prestations selon trois grands types :

1-a) les services utilisés par plus de 50% de l'ensemble des répondants

1-b) les services utilisés par entre 20 et 40% de l'ensemble des répondants

1-c) les services utilisés par moins de 15% de l'ensemble des répondants

Tableaux 1a à 1c : Taux d'utilisation des services et prestation, selon la faculté d'appartenance.

1-a) Les services utilisés par plus de 50% de l'ensemble des répondants

	Utilisation relativ. haute (99,6% à 63%)	Utilisation relat. moyenne (85% à 42%)	Utilisation relativ. Basse (13% à 67%)
Bibliothèque : emprunt et consultation de documents	Lettres (99.6%) FTI (97%) Droit (94%) SDS (92%)	IUFE (85 %) Psycho (71 %)	GSEM (54%)
Secrétariat de faculté	Droit (92%) Médecine (91%)	Psycho (84%) GSI (77%)	Lettres (66%) FTI (67%)
Admissions	FTI (89%)	GSEM (84%) Sciences (76%)	Médecine (56%)
Conseillers aux études	FTI (89%) SDS (82%)	GSI (78%) Psycho (72%)	Médecine (35%) GSEM (38%) Sciences (51%) Droit (67%)
Bibliothèque : aide et conseils de la part des bibliothécaires	IUFE (69%) Lettres (65%)	Sc.éducation (57%) Psycho (42%)	Droit (13%)
Sports universitaires	Médecine (63%)	Lettres (50%) SDS (52%)	Droit (31%) IUFE (33%) Sc. éducation (39%) GSEM (42%)

1-b) Les services utilisés par 40% à 20% de l'ensemble des répondants

	Utilisation relativ. haute (65% à 28%)	Utilisation relat. moyenne (44% à 18%)	Utilisation relativ. Basse (3% à 29%)
UE : plateforme emplois	FTI (48%) SDS (47%) GSI (45%)	Lettres (44%) GSEM (38%)	Médecine (24%) IUFE (28%) Sciences (29%)
Welcome days	GSI (57%) FTI (52%) GSEM (46%) Psycho (45%)	SDS (37%) Lettres (32%)	Médecine (26%) IUFE (26%)
Secrétariat de département	Lettres (65%) Sciences (61%)	SDS (35%) Psycho (23%)	Médecine (16%)
AC : cours, formations, ateliers	FTI (32%) SDS (31%) Lettres (28%)	GSI (23%) Sc. Éducation (18%)	GSEM (10%) IUFE (14%)
UE : ateliers et forums	Psycho (34%) GSEM (31%) Droit (29%)	Sc. Éducation (25%) SDS (20%)	FTI (16%) Médecine (9%) IUFE (3%)
AC :spectacles, ciné-club, billets offerts	Lettres (36%) FTI (31%) SDS (28%)	GSI (22%) Psycho (19%)	Droit (11%) Sc. éducation (9%) GSEM (5%)

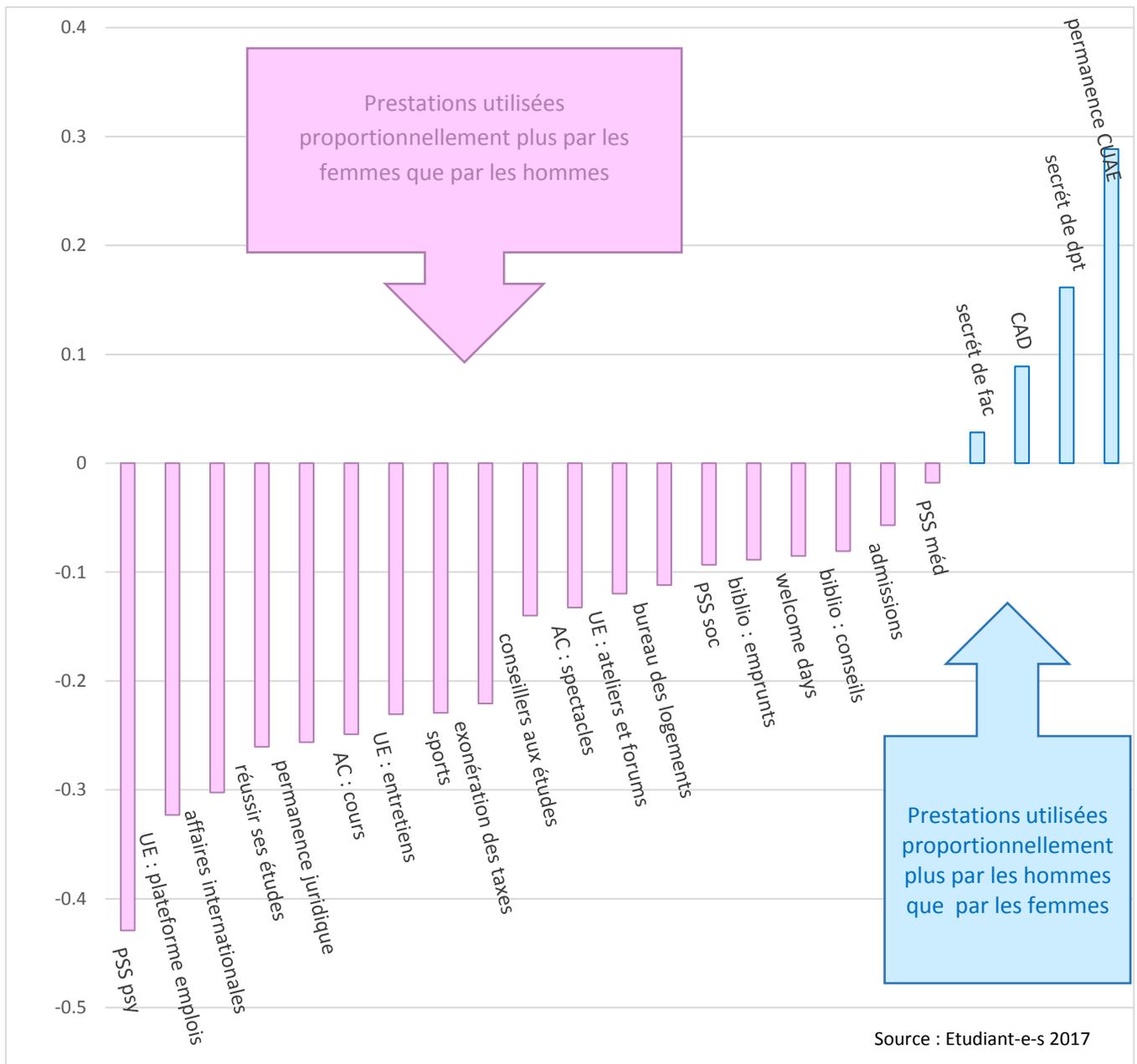
1-c) Les services utilisés par moins de 15% de l'ensemble des répondants

	Utilisation relativ. haute (99,6% à 5%)	Utilisation relat. moyenne (85% à 42%)	Utilisation relativ. Basse (13% à 67%)
Bureau des logements	GSI (37%) FTI (30%)	SDS (15%) GSEM (9%)	Sc. éducation (7%) IUFE (7%)
PSS social	Lettres (18%)	Droit (16%) FTI (13%)	Sciences (9%) GSEM (9%) IUFE (10%) Médecine (11%)
CAD	Psycho (30%) FTI (23%) GSI (16%)	Lettres (13%) SDS (12%)	Médecine (5%) Droit (6%) GSEM (8%) IUFE (9%)
"Réussir ses études"	GSI (20%) Psycho (18%)	Sc. Éducation (16%) Sciences (12%)	GSEM (3%) Lettres (7%) Médecine (7%) FTI (10%)
UE : entretiens individuels	Psycho (16%)	GSI (11%) SDS (6%)	IUFE (2%) Médecine (2%)
PSS psychologique	FTI (12%) Lettres (11%)	GSI (7%) Médecine (5%)	GSEM (2%) Sc. éducation (3%) IUFE (3%)
Permanence CUAE	GSI (9%) Sciences (8%) Psycho (7%) Lettres (7%) SDS (7%) FTI (6%)	XXX	GSEM (1%) IUFE (2%) Médecine (2%) Droit (3%) Sc. éducation (3%)
Permanence juridique des étudiants	Droit (12%) FTI (7%)	Lettres (4%) Sc. Éducation (2%)	Médecine (1%) GSEM (1%)
PSS médical	Psycho (5%)		IUFE (0%)

En fonction du sexe de l'étudiantE

Les prestations et services aux étudiantEs sont parfois bien différemment utilisés par les femmes et les hommes. Les premières utilisent par ailleurs proportionnellement plus souvent que les hommes la plupart des prestations. C'est ce que montre le graphique 4.

Graphique 4 : Rapport entre les proportions d'étudiants et d'étudiantes utilisant des services à destination des étudiantEs (N=1623 – In du rapport entre les taux d'utilisation des hommes et des femmes)

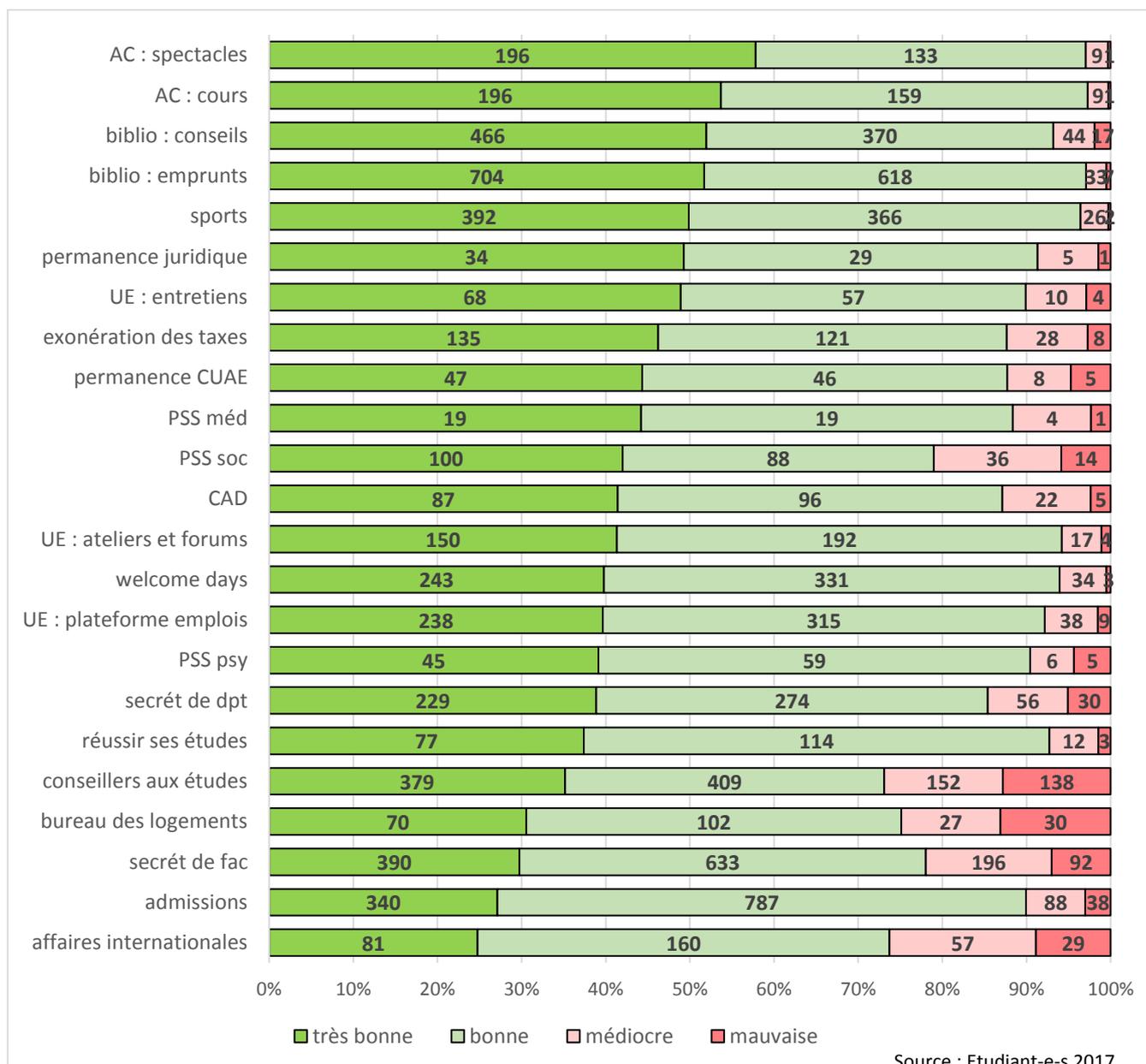


Comme on le constate régulièrement dans nos résultats empiriques, les étudiantes utilisent souvent plus de moyens qui sont à leur disposition que les étudiants. Il n'est donc pas étonnant de voir, dans le graphique 4, 19 services ou prestations en rose pour 4 en bleu.

Evaluation de la qualité de l'accueil et de celle de la prestation

Le questionnaire de 2017 demande aussi aux étudiantEs d'évaluer la qualité de l'accueil et la qualité de la prestation des services aux étudiantEs. Les graphiques 5 et 6 présentent les réponses à ces questions pour l'ensemble des prestations évaluées.

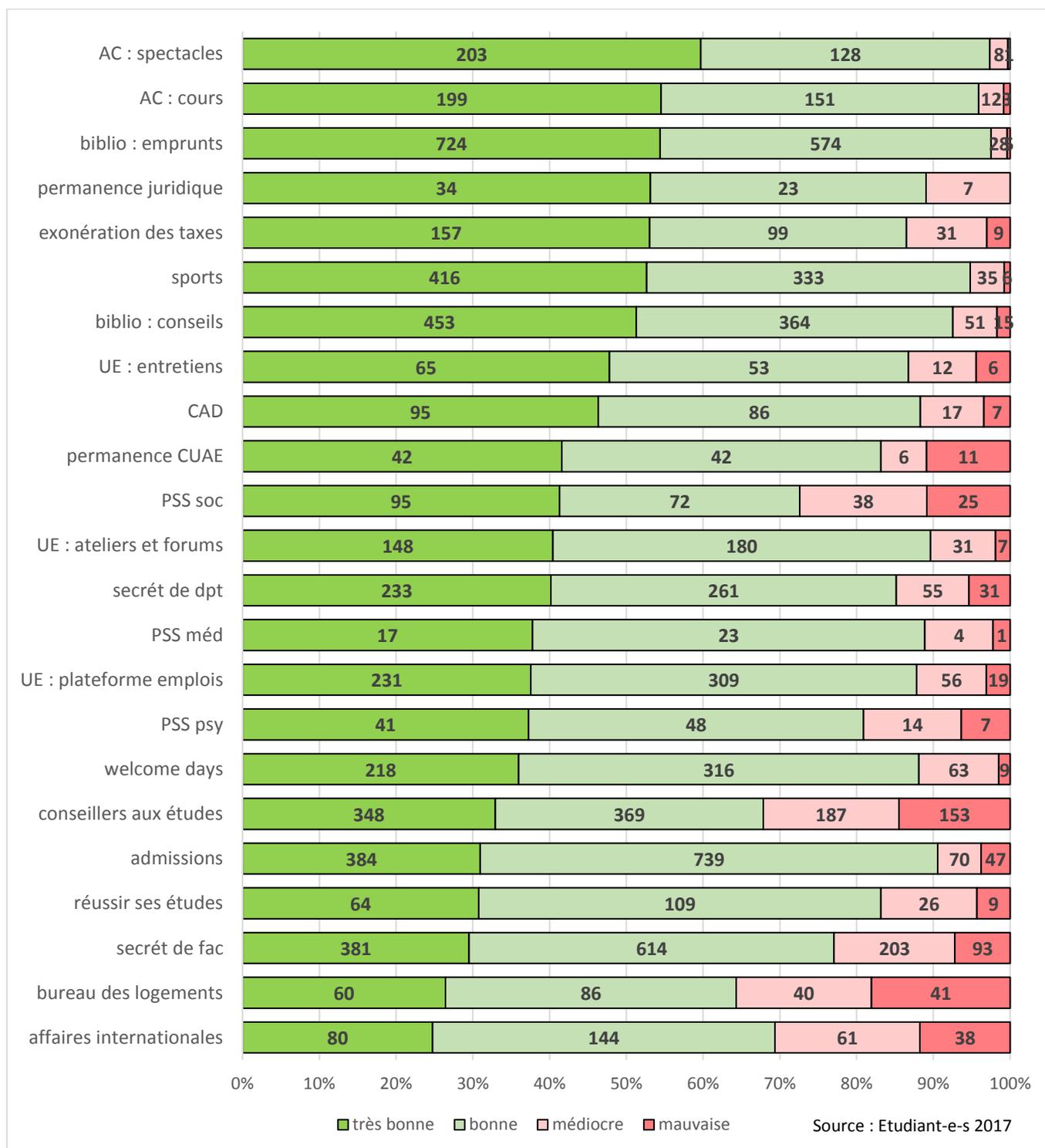
Graphique 5 : Réponse à la question "Comment jugez-vous la qualité de l'accueil ?" pour 23 prestations envers les étudiantEs (N=1623 – classés par taux décroissant de la réponse "très bonne")



Les prestations fournies par les **Activités culturelles** et par les **Bibliothèques** sont les mieux jugées en ce qui concerne l'accueil.

De l'autre côté du spectre, les jugements les plus sévères vont aux **Conseillères/ers aux études**, au **Bureau des logements**, aux **Secrétariats de faculté**, au **Service des admissions** et à celui des **Affaires internationales**.

Graphique 6 : Réponse à la question "Comment jugez-vous la qualité de la prestation ?" pour 23 prestations envers les étudiantEs (N=1623 – classés par taux décroissant de la réponse "très bonne")



Les évaluations de l'accueil et de la qualité semblent être assez proches l'une de l'autre. Et, effectivement, les tests statistiques indiquent bien que si on évalue comme très bonne la qualité de l'accueil offert par un service, on aura une très grande probabilité d'évaluer comme très bonne la qualité de la prestation proposée par ce même service.

Les différences entre ces deux évaluations n'apparaissant pas clairement en comparant les graphiques 5 et 6, nous avons établi un nouveau graphique permettant de comparer, pour un service donné, les

évaluations faites de la qualité et de la prestation. A gauche de ce **graphique 7**, en bleu, on trouve les services pour lesquels la prestation est mieux jugée que l'accueil et, à droite du graphique, en jaune, on trouve les services pour lesquels l'accueil est mieux jugé que la prestation. Remarquons que, globalement, les écarts sont assez faibles entre les deux évaluations.

Graphique 7 : Rapport entre les évaluations de la qualité et de la prestation des services à destination des étudiantEs (N=1623 – In du rapport entre les taux de "très bonne" évaluation de la qualité et de la prestation)

