
**QUALITÉ DES SÉMINAIRES
FOCAL 2005-2009**

**Analyse des
questionnaires d'évaluation**

Dominicq Riedo

PRÉAMBULE

Depuis sa création, FOCAL a le souci de capitaliser les expériences afin d'améliorer la qualité de son offre de formation et de répondre de manière ciblée à l'évolution des besoins de la branche. A cet effet, différents outils d'évaluation ont été mis en place. Chaque manifestation fait l'objet de deux rapports: celui de l'organisateur du séminaire et celui du délégué du Comité. Ces rapports sont complétés par les réponses des participants au questionnaire d'évaluation envoyés après chaque séminaire.

Dès 2000, le contrat de prestation avec l'OFC précise que les séminaires proposés par FOCAL doivent répondre à des exigences de qualité non seulement au plan du contenu mais aussi de l'andragogie (formation d'adultes). Une étude confiée en 2000 à Regula Mathys, psycho-pédagogue, a constitué le point de départ d'une réflexion sur ces questions et abouti en 2004 à l'obtention du label EduQua, une certification en matière de formation d'adultes, renouvelée avec succès jusqu'à aujourd'hui.

Suite à cette étude également, une formation andragogique est proposée depuis 2001 aux huit responsables de domaine chargés de concevoir le programme de formation de leur secteur respectif, ainsi qu'aux organisateurs des séminaires.

Le dispositif d'évaluation évolue en parallèle et un "*système modulaire d'évaluation*" est mis en place pour tenir compte de la diversité des manifestations de FOCAL. Le questionnaire d'évaluation est désormais composé de "questions de base" obligatoires et de "questions spécifiques" pouvant être adaptées à la forme et au contenu de chaque séminaire par les organisateurs. Parmi les questions obligatoires, des questions d'auto-évaluation et d'évaluation de l'acquis permettent de mesurer le taux de satisfaction des participants quant à l'utilité du séminaire pour leur développement professionnel personnel. Une plus grande place est par ailleurs réservée aux commentaires des participants. Ce type de questionnaire permet de compléter l'analyse statistique quantitative des réponses par une analyse qualitative plus ciblée. Les responsables de domaines et les organisateurs disposent ainsi d'un instrument assez fin pour adapter le contenu et la forme des manifestations aux besoins de leur public et pour en améliorer constamment la qualité.

Elizabeth Waechli, responsable des activités andragogiques

Le caractère unique de FOCAL transparaît entre autres dans la qualité remarquable de ses séminaires, comme le montre l'analyse systématique des questionnaires d'évaluation récoltés au cours des cinq dernières années (2005 - 2009).

Pour son vingtième anniversaire, FOCAL a fait procéder à une appréciation qualitative des séminaires qu'elle organise. Dans ce but, 826 questionnaires d'évaluation portant sur 99 séminaires réalisés ces cinq dernières années ont été dépouillés, codés et analysés.

Cette analyse systématique vise à mettre en évidence de manière critique l'évolution de la qualité des séminaires FOCAL, ainsi que leurs particularités, leurs points forts et leur potentiel de développement.

Méthode

L'appréciation se divise en deux parties: *quantitative* et *qualitative*. La *partie quantitative* reprend les réponses aux questions de base obligatoires (voir table 3 en annexe) et les restitue sous forme de statistiques. Dans la *partie qualitative*, les commentaires libres fournis pour chaque question sont soit reproduits mot à mot, soit retranscrits dans leur esprit. Chaque témoignage individuel est codé à l'aide d'une grille d'évaluation spécifique¹.

Taux de séminaires effectués²

Table 1: Nombre de séminaires prévus et effectués³

Année	Séminaires prévus	Séminaires réalisés	Séminaires annulés	Taux
2005	44	38	6	0.87
2006	47	37	10	0.79
2007	55	47	8	0.85
2008	51	48	3	0.94
2009	55	48	7	0.87

Le taux moyen des séminaires effectués se situe entre 80% et 95%. Ces taux élevés signifient que la conception des séminaires non réalisés n'a nécessité que peu de ressources.

*Le système qu'applique FOCAL pour la planification de ses séminaires s'avère tout à fait concluant. Les thèmes proposés correspondent aux besoins de la branche. Si ces taux devaient à moyen terme descendre au dessous de 80%, une analyse des causes de cette baisse s'imposerait.*⁴

¹ S'inspirant de l'«analyse qualitative de contenu» (*qualitative Inhaltsanalyse*) d'après Mayring (2007)

² Le taux des séminaires effectués (table 1) constitue un bon paramètre pour évaluer l'adéquation de l'offre au groupe cible; on peut en déduire que plus la valeur est élevée, plus l'offre correspond aux besoins du groupe cible.

³ Source: Lionel Roy, 26. 7. 2010

⁴ Une distinction typographique est faite entre la présentation des résultats (police normale) et leur interprétation (italique).

Comment avez-vous eu connaissance du séminaire?

53% des participants ont eu connaissance du séminaire auquel ils ont pris part par le programme imprimé et 13% par le site internet FOCAL. De toute évidence, ces réponses montrent que la publication du programme à la fois sous forme imprimée et sur internet constitue deux sources d'information valables (66%).

La recommandation personnelle joue également un rôle considérable au moment de prendre la décision de s'inscrire, puisqu'elle représente 23%, soit un petit quart des réponses. Dans les autres sources indiquées (11%) figurent la transmission par une associations professionnelle, par l'employeur ou par bouche-à-oreille.

La réponse: «cela fait des années que je voulais participer à ce séminaire » témoigne de la pertinence du concept du séminaire.

Le programme FOCAL est reconnu comme source d'information par les participants aux séminaires. L'importance de la recommandation personnelle ne doit pas être sous-estimée. Aujourd'hui, ce mode de transmission d'information se fait également par l'intermédiaire des réseaux sociaux. Pour cette raison, FOCAL devrait être présente sur Facebook ou Twitter par exemple.

Les critères évalués montrent une grande satisfaction

Les participants évaluent leur niveau de satisfaction grâce aux critères suivants (voir table 2), sur une échelle de valeurs allant de „très bien“ (5) à „mauvais“ (1). Plus la moyenne est élevée pour chaque critère, plus les participants sont satisfaits.

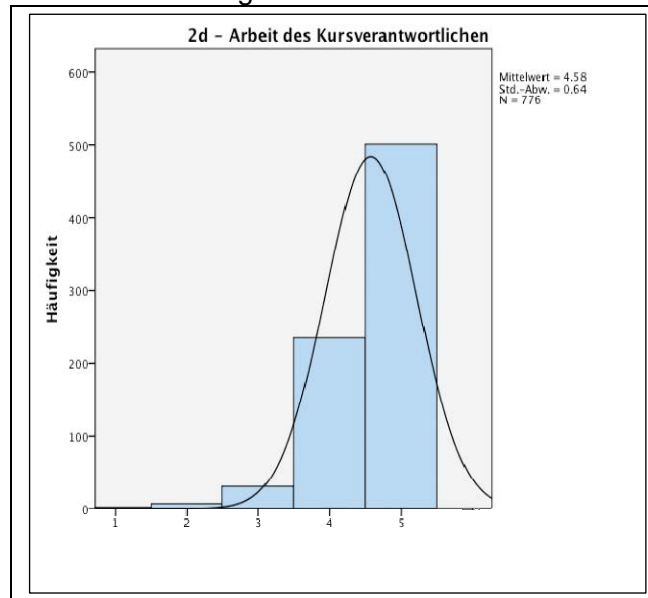
Table 2: Valeurs moyennes pour les critères évalués

Critère	Valeur moyenne
2a – Adéquation avec les objectifs présentés	4,34
2b – Fil conducteur	4,32
2c – Rythme de travail	4,21
2d – Travail de l'organisateur	4,58
3 – Intervenants	4,57
4b – Utilité de la documentation	4,1
7a – Contact avec le bureau de FOCAL	4,53
8a – Utilité professionnelle	4,26
8b – Concordance avec les attentes	4,24

Tous les critères sont jugés en moyenne de très bien à bien (4,58 à 4,1). Les critères les mieux notés concernent le travail des organisateurs (4,58), la compétence des intervenants (4,57) ainsi que le contact avec le bureau de FOCAL (4,53). L'utilité de la documentation est le critère le moins bien noté (4,1).⁵

⁵ Une comparaison sur les cinq ans montre qu'à une exception près, la qualité reste élevée sur la durée. Seule la question de l' «utilité professionnelle» connaît un fléchissement notable entre 2005 et 2006, mais elle retrouve des valeurs plus élevées au cours des années suivantes.

Illustration 1: Histogramme⁶ des critères d'évaluation



Si l'on regarde la répartition des fréquences des réponses, on constate que la meilleure évaluation (très bien = 5) est la plus souvent sélectionnée (comme par ex. dans l'illustration 1 «Travail de l'organisateur»). On retrouve cette courbe pour presque tous les critères d'évaluation. Quant au taux d'insatisfaction (insuffisant = 2), il se monte à 1%-2,8%.

Étant donné le grand nombre de questionnaires, on pouvait s'attendre à plus de disparité dans les réponses et, par conséquent, à des valeurs moyennes inférieures. Les participants donnent véritablement un certificat d'excellence à FOCAL, tout particulièrement aux organisateurs, aux intervenants et au bureau de la Fondation.

Dans l'ensemble, FOCAL organise des manifestations de qualité, qui sont très appréciées par les participants. Le «rythme de travail» et «la pertinence de la documentation» sont les deux points qui pourraient encore être améliorés.

Les commentaires nuancés font voir un potentiel d'évolution

You cannot buy this sort of education anywhere. With only one known book on assistant directing experience, what we received is not available to many.

Commentaire d'un participant

L'analyse des quelques 2'500 commentaires libres montre un équilibre entre les critiques négatives et positives, à côté de nombreuses remarques neutres portant par exemple sur le contenu. Un grand nombre de participants complètent leur évaluation par des remarques détaillées et nuancées. En filigrane de ces commentaires généralement très positifs, on devine un grand intérêt pour une optimisation supplémentaire de l'offre. Des possibilités de développement concrètes sont d'ailleurs évoquées.

L'analyse de contenu a permis de créer 28 catégories. La totalité des résultats ne pouvant être détaillés ici, seuls quelques aspects des questions susmentionnées sont présentés. Les citations servent à illustrer le propos plutôt qu'à le justifier.

⁶ Les colonnes indiquent le nombre de participants (ordonnée: «Häufigkeit»/ fréquence) ayant choisi la valeur correspondante: de 2 = insatisfaisant à 5 = très bien (abscisse). La courbe est une projection mathématique modèle des probabilités de répartition des réponses.

En raison des évaluations positives dans la partie quantitative, ne sont volontairement cités que des exemples positifs.

Les séminaires FOCAL sont géniaux parce qu'ils créent un espace fondamental, vital pour la réflexion. Dans nos métiers on doit toujours faire plus vite et on n'a plus le temps pour réfléchir.

Le plus grand nombre de commentaires positifs concernent les intervenants (208), mais ce sont également eux qui font l'objet du plus grand nombre de remarques négatives (152), tout comme, ensuite, l'intégration des participants (126), la conception du séminaire (125) et les exercices (90). Ensuite, les remarques positives concernent la conception du séminaire (92) et l'organisation/infrastructure (76).

Es war super, dass es so unterschiedliche Referenten waren. Von jedem etwas anderes mitzunehmen und Feedback zu bekommen.

La compétence des intervenants est confirmée par les excellentes notes que les participants lui donnent dans les évaluations, à tel point qu'elle a suscité chez eux l'envie d'ajouter d'autres remarques positives. Compétence, charisme et sens de l'écoute sont des critères particulièrement appréciés et sont probablement un facteur déterminant au moment de l'inscription à un séminaire.

Pendant les séminaires, la langue représente le vecteur central de la communication. Lorsque deux interlocuteurs ont besoin d'une traduction, ils ne peuvent communiquer qu'indirectement. Les interprètes se trouvent confrontés à des exigences élevées, et les problèmes techniques ou acoustiques qui peuvent survenir sont d'autres éléments ressentis comme gênants. Or, dans les commentaires recueillis, très peu relèvent négativement cet aspect, ce qui permet de conclure que la politique linguistique de FOCAL est une réussite.

Arbeitsrhythmus: Im Rahmen des Seminars hatte jeder Einzelne genügend Übungsmöglichkeiten, wäre aber toll, wenn mit weniger Leuten der Einzelne mehr Möglichkeiten zum üben hätte.

Par contre, le processus d'apprentissage actif fait l'objet de nombreuses critiques. Ce point mérite d'être considéré attentivement lors de la préparation du séminaire. L'apprentissage est un processus dynamique auquel chacun doit pouvoir prendre part. Les commentaires critiquant la taille des groupes peuvent probablement être interprétés dans ce sens également: plus il y a de participants, moins il y a de temps à consacrer à chacun. Pour les organisateurs, ce résultat implique de varier davantage les méthodes et les formes de travail.

Die Idee, in der kurzen Zeit nur an EINEM Film zu arbeiten, hat die Konzentration massgeblich erhöht. An einem Thema zu bleiben hat Spass gemacht.

Nous disposons d'une capacité de concentration limitée. Au bout d'un certain temps, l'attention et la concentration se relâchent. C'est pourquoi il est nécessaire de structurer et de rythmer le travail, sans oublier de faire des pauses, si l'on veut un processus d'apprentissage efficace. Les connaissances andragogiques des organisateurs sont ici particulièrement mises au défi, tant au moment de la conception que de la réalisation du séminaire.

La conception et l'organisation du séminaire ont su répondre aux objectifs initiaux de l'atelier. Le fil conducteur de la manifestation a été respecté grâce à l'intervention de l'organisatrice.

Les organisateurs, l'administration et FOCAL en tant qu'institution sont perçus de manière particulièrement positive. Quelques remarques dans cette catégorie soulignent en outre la singularité de l'offre FOCAL. Les efforts de FOCAL, de ses collaborateurs et collaboratrices sont appréciés et reconnus par le public cible. Ils contribuent ainsi à donner une image majoritairement positive de FOCAL.

De même que dans les évaluations quantitatives, des améliorations dans les supports de cours sont souhaités. Les participants souhaiteraient recevoir la documentation à l'avance et travailler concrètement avec elle pendant le cours. Produire une bonne documentation est coûteux et prend du temps. Par conséquent, la décision d'investir dans la documentation doit dépendre du rôle qu'elle sera amenée à jouer pendant le cours.

Recommandations

Ces résultats permettent de formuler un certain nombre de recommandations, dont aucune n'a cependant un caractère d'urgence, puisque les avis sont très positifs. Ci-après, une sélection:

Le maintien de la qualité

1. Les très bonnes notes reçues par les séminaires FOCAL dans les évaluations créent des obligations. Des expériences positives font augmenter les attentes par rapport à l'offre de FOCAL. C'est seulement en maintenant les efforts entrepris, voire en les renforçant, que son offre peut rester à ce niveau d'excellence.
2. L'informatisation des données fournies par les questionnaires faciliterait un contrôle annuel de qualité. Une version en ligne du questionnaire est à tester.
3. Les intervenant-es sont l'un des points d'attraction déterminants des séminaires. C'est pourquoi il ne faut pas sous-estimer le travail des responsables de domaine. FOCAL doit continuer à veiller à ce que ces fonctions-clé soient soutenues (et occupées) de manière optimale.

Le transfert du savoir-faire

4. Des phases d'observation réciproques entre responsables de domaine et une période d'adaptation commune lors d'un changement de personnel devraient être mis en place pour assurer le transfert des connaissances à long terme.

La taille des groupes, l'apprentissage et les supports de cours

5. Un nombre limité de participants et une composition plus homogène des groupes sont deux propositions qui reviennent très souvent dans les remarques. Ces points doivent être considérés dès la conception du projet, puisque le choix de réunir un plus petit groupe a également des conséquences financières. Une alternative consisterait à expérimenter de manière accrue des méthodes de différenciation dans le cadre des séminaires.
6. Les participants devraient être encore plus impliqués dans les séminaires.
7. La documentation de cours présente le meilleur potentiel d'amélioration: sa qualité et son rôle doivent faire l'objet d'une attention continue lors de la préparation et du déroulement du séminaire.

Les canaux d'information

8. FOCAL devrait être présente sur les plate-formes des réseaux sociaux comme Facebook, afin de renforcer la recommandation personnelle.

Dominicq Riedo

Lecteur à l'Université de Fribourg (Département de la formation pédagogique et didactique des enseignant-e-s) en didactique générale et didactique des médias. Autres activités: formation d'adultes, recherche sociale qualitative, conception de cours et accompagnement de processus d'apprentissage.

Fribourg, le 28 février 2011

Annexe

Table 3: Questions obligatoires et options de réponses

1. Par quel biais vous êtes-vous intéressé-e au séminaire?

(plusieurs réponses possibles)

- 1a** Programme trimestriel FOCAL
- 1b** Programme FOCAL sur Internet
- 1c** Recommandation personnelle
- 1d** Autres, *si oui*: espace libre à disposition **1k**

2. Conception générale du séminaire *(échelle de notation de 5 à 1: 5="très bien"; 4="bien"; 3="satisfaisant"; 2="insatisfaisant"; 1="mauvais")*

- 2a** Adéquation avec les objectifs
- 2b** Fil conducteur de la manifestation
- 2c** Rythme de travail
- 2d** Travail de l'organisateur

3. Intervenantes et intervenants *(échelle de notation de 5 à 1)*

Pour plusieurs intervenants, c'est la moyenne qui est calculée

4. Transmission des connaissances (question de la documentation obligatoire)

- 4a** Questions à choix, une seule réponse possible
- 4b** Utilité de la documentation reçue *(échelle de notation de 5 à 1)*

5. Exercices et présentations

- 5a** Questions à choix, une seule réponse possible

6. Implication des participants (question facultative, seuls les commentaires ont été pris en compte)

7. Infrastructure et organisation

- 7a** Contact avec le bureau FOCAL *(échelle de notation de 5 à 1)*

8. Impression générale *(échelle de notation de 5 à 1)*

- 8a** Utilité du séminaire pour votre développement professionnel?
- 8b** Le séminaire a-t-il répondu à vos attentes?