

Projet cofinancé par



Guy De Smedt
Bénédicte Doneux
Aude Vandeputte

Mars 2002

Démarche qualité appliquée à l'accompagnement des adultes en formation continue

Projet Interreg II

Enquête auprès des anciens étudiants
de la Faculté Polytechnique de Mons
et de l'Université de Mons-Hainaut

Les opérateurs :

Université de Mons-Hainaut

Pol Thiry
Mathieu Gabric
Christophe Potvin
Benoît Berlemont
Corinne Kemble
Perla Moser
Pol Dupont
Pierre Dufour



Interuniversitaire

Stéphane Deghilage
Pierre Van Soey



Faculté Polytechnique de Mons

Christian Delvosalle
Patricia Lorent
Muriel Delforge
Bertrand Diricq



Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis

Jean Defrenne
Gérard Dechy
Virginie Deschot
Claudine Lepreux



1. Introduction 5

2. Description de l'échantillon 7

- 2.1. *Personnes interrogées* 7
- 2.2. *Nombre d'envois et de réponses* 8
- 2.3. *Correspondance entre les répondants et les interrogés* 9
 - 2.3.1. Sexe des répondants et des non-répondants 9
 - 2.3.2. Année d'inscription des répondants et des non-répondants 9
 - 2.3.3. Réussite des répondants et des non-répondants 10
 - 2.3.4. Age des répondants et des non-répondants 11
 - 2.3.5. Synthèse 11

3. Accès et accueil 13

- 3.1. *Introduction* 13
- 3.2. *Moyen(s) de prise de connaissance de l'existence de la formation* 13
- 3.3. *Renseignement auprès d'un autre établissement* 14
- 3.4. *Gestion de l'accueil* 14
 - 3.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut 15
 - 3.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 15
- 3.5. *Synthèse* 16

4. Pré-orientation 17

- 4.1. *Introduction* 17
- 4.2. *Age à l'inscription* 17
- 4.3. *Situation professionnelle avant la formation* 17
 - 4.3.1. Emploi / non-emploi avant la formation 18
 - 4.3.2. Contrat déterminé/indéterminé avant la formation 18
 - 4.3.3. Contrat à temps partiel/plein avant la formation 18
- 4.4. *Décision de la reprise d'études* 19
 - 4.4.1. Personne à l'initiative de la décision 19
 - 4.4.2. Position de l'employeur 19
 - 4.4.3. Consultation de l'entourage 20
 - 4.4.4. Date et événement de la prise de décision 20
 - 4.4.5. Evaluation de l'importance de 8 facteurs dans la volonté d'entreprendre des études supérieures 21
- 4.5. *Choix de l'institution* 24
- 4.6. *Gestion de la pré-orientation* 24
 - 4.6.1. A l'Université de Mons-Hainaut 25
 - 4.6.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 25
- 4.7. *Synthèse* 26

5. Information et positionnement 27

- 5.1. *Introduction* 27
- 5.2. *Diplôme antérieur* 27
- 5.3. *Epreuve d'admission* 27

- 5.4. *Dispenses de cours* 28
 - 5.4.1. Obtention de dispenses de cours 28
 - 5.4.2. Satisfaction des dispenses de cours obtenues 29
 - 5.4.3. Avis sur l'information relative aux dispenses 29
- 5.5. *Gestion de l'information* 30
 - 5.5.1. A l'Université de Mons-Hainaut 30
 - 5.5.2. A la Faculté Polytechnique de Mons. 30
- 5.6. *Gestion du positionnement* 31
 - 5.6.1. A l'Université de Mons-Hainaut 31
 - 5.6.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 31
- 5.7. *Synthèse* 32

6. Construction du plan de formation 33

- 6.1. *Introduction* 33
- 6.2. *Type d'inscription* 33
 - 6.2.1. A l'Université de Mons-Hainaut 33
 - 6.2.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 34
- 6.3. *Soutien financier* 35
 - 6.3.1. Bénéfice d'un soutien financier 35
 - 6.3.2. Satisfaction de l'information reçue sur les possibilités de soutien financier 35
 - 6.3.3. Obtention d'une compensation de l'employeur 36
- 6.4. *Gestion de la construction du plan de formation* 36
 - 6.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut 37
 - 6.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 37
- 6.5. *Synthèse* 37

7. Entrée en formation et suivi 39

- 7.1. *Introduction* 39
- 7.2. *Services du secrétariat* 39
 - 7.2.1. A l'Université de Mons-Hainaut 40
 - 7.2.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 41
- 7.3. *Aspects relationnels* 42
 - 7.3.1. A l'Université de Mons-Hainaut 42
 - 7.3.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 43
- 7.4. *Abandon des études entreprises* 44
- 7.5. *Gestion de l'entrée en formation* 45
 - 7.5.1. A l'Université de Mons-Hainaut 45
 - 7.5.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 46
- 7.6. *Gestion du suivi* 46
 - 7.6.1. A l'Université de Mons-Hainaut 47
 - 7.6.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 47
- 7.7. *Synthèse* 47

8. Valorisation 49

- 8.1. *Introduction* 49
- 8.2. *Au niveau professionnel* 49
 - 8.2.1. Changement professionnel pendant ou après la formation 49
 - 8.2.2. Sens de l'évolution professionnelle pendant ou après la formation 49
 - 8.2.3. Influence de la formation sur le changement professionnel 50

- 8.3. *Au niveau personnel* 51
 - 8.3.1. A l'Université de Mons-Hainaut 51
 - 8.3.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 52
- 8.4. *Gestion de la valorisation* 52
 - 8.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut 52
 - 8.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 53
- 8.5. *Synthèse* 53

9. Bilan suite à la formation 55

- 9.1. *Introduction* 55
- 9.2. *Par rapport aux motivations* 55
 - 9.2.1. A l'Université de Mons-Hainaut 55
 - 9.2.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 57
- 9.3. *Par rapport à la formation* 58
 - 9.3.1. Caractéristiques de la formation 58
 - 9.3.2. Vécu de la formation 60
- 9.4. *Freins et incitants à la réussite rencontrés* 61
 - 9.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut 63
 - 9.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 63
 - 9.4.3. Globalement 64
- 9.5. *Synthèse* 65

10. Perspectives quant à l'organisation de la formation 66

- 10.1. *Introduction* 66
- 10.2. *A l'Université de Mons-Hainaut* 66
 - 10.2.1. Utilisation du temps de cours 66
 - 10.2.2. Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication 67
 - 10.2.3. Cours modulaires 68
- 10.3. *A la Faculté Polytechnique de Mons* 70
 - 10.3.1. Utilisation du temps de cours 70
 - 10.3.2. Localisation de la formation 71
- 10.4. *Synthèse* 72
 - 10.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut 72
 - 10.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons 73

11. Expériences retenues 73

- 11.1. *Information destinée à l'orientation* 73
- 11.2. *Assistance en cours de formation* 74
- 11.3. *Corrélation entre objectifs personnels et formations* 75
- 11.4. *Principaux freins à l'engagement en formation continue* 75
- 11.5. *Retombées d'expériences partagées avec l'UVHC* 75

1. Introduction

Le projet Interreg II intitulé "Démarche qualité appliquée à l'accompagnement des adultes en formation continue" implique trois institutions universitaires: l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis (UVHC), l'Université de Mons-Hainaut (UMH) et la Faculté Polytechnique de Mons (FPMs). La première de ces trois universités est à l'initiative du projet. Il a pour objet l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des adultes en formation continue. Alors que l'UVHC poursuit sa démarche de formalisation des pratiques d'accompagnement, l'UMH et la FPMs en sont à une étape de diagnostic, de laquelle relève ce travail.

La Cellule Qualité valenciennoise a scindé la démarche d'accompagnement des adultes en reprise d'études en dix étapes (de l'accès et l'entrée en formation jusqu'à la valorisation et la sortie de formation). Les procédures relatives à ces différentes phases ont été analysées et formalisées¹. L'enquête présentée dans ce travail est construite sur le schéma de cette structure en dix étapes. Des anciens étudiants de la formation continue de l'UMH et de la FPMs ont été interrogés, par questionnaire, sur différents aspects de l'accompagnement tel qu'ils l'ont connu dans les institutions montoises.

Ainsi, l'enquête et le questionnaire s'articulent selon la structure définie par l'UVHC. Cependant, ce travail adopte un autre point de vue. La clarification et la formalisation des services d'accompagnement des adultes en reprise d'études, à l'UVHC, part du personnel d'accompagnement. Cette enquête, menée par l'UMH et la FPMs part, quant à elle, du point de vue des adultes qui ont été inscrits en formation continue. En outre, les contextes institutionnels et politiques différencient les deux pays (conditions d'accès à la formation continue, ...) et les universités (nombre de programmes proposés, nombre d'inscrits, ...). Ces divergences de point de vue et de contexte font que les étapes et procédures définies par l'UVHC ont dû être transposées et adaptées lors de cette enquête. Les questions soumises aux anciens inscrits sont de deux types. D'une part, des questions ont une visée simplement descriptive (âge à l'inscription, situation professionnelle à l'inscription,...). D'autre part, des questions réclament une évaluation (utilité, satisfaction,...).

Cette présentation des résultats de l'enquête se base également sur le schéma de la démarche d'accompagnement des adultes en reprise d'études. Chacun des chapitres correspond à une ou deux phases chronologiques définies par l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis. Les deux derniers chapitres échappent cependant à cette règle. Ils proposent un bilan de l'expérience de formation continue et abordent certaines réalisations, extérieures à l'accompagnement proprement dit mais de l'ordre du possible.

Les chapitres sont relativement autonomes. Certaines questions s'y retrouvent de façon systématique, avec de la redondance quant à la présentation. Les résultats distinguent toujours les deux institutions impliquées (UMH et FPMs), voire les différents programmes d'études concernés. Ce travail se compose de nombreuses données chiffrées, mises en tableaux. Ces données sont analysées et interprétées. Chaque partie se clôture par une synthèse des résultats.

¹ Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis Formation Continue, Accueil et Accompagnement des Adultes en Reprise d'Etudes: Guide des Procédures (version 1), Valenciennes, 19/10/01.

Avant de traiter de chaque phase de la démarche d'accompagnement des adultes en formation continue, du point de vue d'anciens inscrits, nous précisons les caractéristiques de l'échantillon ayant participé à cette enquête.

2. Description de l'échantillon

L'enquête concerne les personnes ayant été inscrites à la Faculté Polytechnique de Mons ou à l'Université de Mons-Hainaut, dans l'une des formations visées par le projet Interreg II "Démarche qualité appliquée à l'accompagnement des adultes en formation continue". Les programmes d'études impliqués sont au nombre de huit:

- une licence en sciences économiques (FWSE);
- une candidature en sciences psychologiques et de l'éducation (FPSE);
- une licence en informatique, orientation gestion (LIOG);
- un diplôme d'études spécialisées en sciences économiques, orientation management de l'information en entreprise (MIES);
- un diplôme d'études complémentaires en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail (SHE);
- un diplôme d'études spécialisées en gestion totale de la qualité (TQM);
- un diplôme de second cycle universitaire d'ingénieur civil en informatique et gestion (IG);
- un diplôme d'études complémentaires en techniques environnementales (TE);

Les quatre premières formations sont organisées par l'Université de Mons-Hainaut, à Charleroi, les quatre dernières sont mises en place par la Faculté Polytechnique de Mons. Idéalement, les anciens "adultes en reprise d'études" issus de ces huit programmes auraient dû être touchés par cette enquête. Cela n'a pas été exactement le cas. Cette première partie explique comment l'échantillon a été sélectionné, et précise quelques caractéristiques des personnes ayant donné suite au courrier.

2.1. Personnes interrogées

Le nombre d'adresses d'étudiants à notre disposition, ainsi que le nombre de questionnaires diffusés, formation par formation, figurent ci-dessous.

	Adresses disponibles	Adresses utilisées	Adresse inutilisées
FWSE	595	361	234
FPSE	941	337	604
LIOG	89	37	52
MIES	14	6	8
SHE	90	88	2
TQM	300	236	64
IG	66	30	36
TE	0	0	0
Total	2095	1095	1000

Tableau 1 : Nombre d'adresses postales disponibles et utilisées.

Vu la quantité d'adresses disponibles pour Faculté Warocqué des Sciences Économiques (FWSE), un grand nombre d'entre elles a été écarté. Cette limitation est nécessaire pour rester dans des limites réalistes quant à la diffusion postale du questionnaire. Tous les diplômés depuis 1987, soit 127 personnes, et tous les abandons en licence depuis 1989, soit 234 individus, sont pris en compte. Cette sélection répond à trois critères. L'enquête cible les anciens étudiants. Il faut donc éliminer de l'échantillon les personnes susceptibles d'être encore en cours d'études en juin 2001. Ensuite, la priorité est accordée aux personnes ayant quitté la formation le plus récemment. En effet, le programme organisé à Charleroi par la Faculté Warocqué a connu plusieurs modifications durant ces dernières années, et l'avis des dernières personnes sorties semble a priori plus pertinent. Enfin, l'avis des diplômés est jugé important. Le critère de la date de sortie du cycle d'études n'est pas utilisé à leur égard.

Le problème est comparable en ce qui concerne la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation (FPSE). En fonction des mêmes critères, l'échantillon rassemble les abandons depuis 1995 et les réussites depuis 1994, soit respectivement 185 et 152 personnes.

Pour les cinq programmes d'études suivants, seul l'objectif de s'adresser à des anciens adultes en reprise d'études a participé à la constitution du panel. Les coordonnées des personnes susceptibles d'être en cours de formation en juin 2001 ont été écartées. Les orientations concernées sont: la licence en informatique, orientation gestion (LIOG), le DES en management de l'information en entreprise (MIES), le DEC en sécurité hygiène et embellissement des lieux de travail (SHE), le DES en gestion totale de la qualité (TQM), et l'ingéniorat en informatique et gestion (IG).

Les effectifs correspondant à "LIOG" et "MIES" sont faibles car ces programmes existent depuis peu. Pour "SHE", les personnes interrogées sont toutes diplômées. Nous ne disposons de coordonnées postales que pour cette catégorie de personnes. Pour "IG" notre travail cible les personnes ayant abandonné. La cellule qualité de la FPMs prend en charge les diplômés.

Quant au DEC en techniques environnementales, malgré nos recherches en ce sens, nous ne disposons pas des coordonnées des anciens inscrits à cette formation. Celle-ci n'a donc pas pu être prise en compte.

2.2. Nombre d'envois et de réponses

Les questionnaires ont été diffusés par voie postale dans le courant des mois de mai et juin 2001. Au départ de l'Université de Mons-Hainaut, un courrier individuel a été adressé aux 1095 personnes retenues. Ce courrier contenait une lettre, à l'en-tête de l'Interuniversitaire Hennuyère et expliquant la raison de cet envoi, un questionnaire de huit ou neuf pages, selon le cas, et une enveloppe devant servir au retour du questionnaire. L'enveloppe de retour était affranchie à l'aide de la mention "Port payé par le destinataire" et destinée à l'UMH. Les envois ont pu connaître trois prolongements. Soit la personne contactée n'y a pas donné suite. Soit l'adresse disponible n'était plus d'actualité, et le questionnaire est revenu non-complété. Soit le questionnaire est revenu à l'UMH complété.

	Pas de retour		Mauvaise adresse		Retour de questionnaire		Total
	N	%	N	%	N	%	
FWSE	280	77.6	51	14.1	30	8.3	361
FPSE	237	70.3	43	12.8	57	16.9	337
LIOG	32	86.5	1	2.7	4	10.8	37
MIES	4	66.7	0	0.0	2	33.3	6
SHE	66	75.0	5	5.7	17	19.3	88
TQM	184	78.0	16	6.8	36	15.3	236
IG	24	80.0	1	3.3	5	16.7	30
Total	827	75.5	117	10.7	151	13.8	1095

Tableau 2 : Questionnaires non-retournés, mal adressés, et retournés (Effectifs et pourcentages).

Trois quarts des questionnaires (75.5%) seraient arrivés à destination et n'ont pas été retournés. Par ailleurs, 10.7% des adresses utilisées se sont avérées obsolètes. Enfin, 13.8% des questionnaires diffusés ont été remplis et nous sont revenus. Si les adresses inexactes ne sont pas comptabilisées, le taux de réponse est de 15.4%.

Les conditions d'application du χ^2 ne sont pas rencontrées. Il n'est donc pas possible de tester les différences de distributions observables entre les sept programmes d'études. Les

formations pour lesquelles le taux de retour est le plus élevé sont "SHE", "FPSE", et "TQM". Celles pour lesquelles il est le plus faible sont "FWSE" et "LIOG". Divers facteurs pourraient expliquer ces fluctuations de la participation: date de sortie de la formation, réussite ou abandon du cursus, ...

2.3. Correspondance entre les répondants et les interrogés

En fonction de certains critères, et d'un point de vue statistique, les répondants et les non-répondants se différencient-ils ? Et, si tel est le cas, quels facteurs favorisent la participation ? Les quatre critères analysés sont: le sexe, l'année académique de première inscription (ou d'obtention du diplôme pour le DEC en SHE), la réussite, et l'âge à l'inscription.

Dans les comparaisons suivantes, la catégorie "mauvaise adresse" n'est plus distinguée. Elle est confondue avec celle des non-réponses. Les tests utilisés portent sur les distributions de fréquences, pour le sexe, l'année académique de première inscription et la réussite, ou sur les valeurs moyennes, pour l'âge à l'inscription (ou à l'obtention du diplôme pour le DEC en SHE). Le test de Fisher est employé dans le premier cas. Le test T de Student l'est dans le second.

2.3.1. Sexe des répondants et des non-répondants

Ce point a pour but de déterminer si les femmes ou les hommes renvoient plus fréquemment le questionnaire complété. Le test utilisé est le test de Fisher. Si le Alpha correspondant est proche de 0, et plus particulièrement inférieur à 0.1, on peut dire qu'il existe des taux de réponse différents selon le genre des personnes contactées.

Le tableau suivant présente les effectifs et pourcentages de retours pour les femmes et les hommes. La colonne à l'extrême droite contient les valeurs de Alpha résultant de la comparaison des deux distributions pour chaque programme d'études.

	Femmes				Hommes				Alpha (à 2 issues)
	Pas de retour		Retour		Pas de retour		Retour		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
FWSE	119	91.5	11	8.5	212	91.8	19	8.2	1.000
FPSE	199	81.2	46	18.8	81	88.0	11	12.0	0.146
LIOG	5	100.0	0	0.0	28	87.5	4	12.5	1.000
MIES	1	50.0	1	50.0	3	75.0	1	25.0	1.000
SHE	5	71.4	2	28.6	66	81.5	15	18.5	0.616
TQM	23	76.7	7	23.3	177	85.9	29	14.1	0.183
IG	2	100.0	0	0.0	23	82.1	5	17.9	1.000
Total	354	84.1	67	15.9	590	87.5	84	12.5	0.125

Tableau 3 : Comparaison des répondants et des non-répondants, selon le sexe.

Les hommes et les femmes ont, statistiquement, répondu de façon comparable. Aucune différence n'est mise en lumière par les tests de Fisher. Pour FPSE et TQM, les femmes participent légèrement plus fréquemment, mais les tests correspondants restent non concluants.

2.3.2. Année d'inscription des répondants et des non-répondants

L'influence potentielle de l'année académique de première inscription sur le taux de participation est étudiée sans que la distinction entre les différents programmes d'études ne soit maintenue. Envisager deux critères simultanément (année de première inscription et programme d'études) aboutit à un grand nombre de catégories aux effectifs restreints. Cela poserait des difficultés, tant en matière de présentation des résultats qu'au niveau de la validité

du test χ^2 . Notre préoccupation principale est de savoir si la durée écoulée depuis la sortie des études conditionne la participation à cette enquête. Le tableau ci-dessous détaille pour chaque année académique impliquée, le nombre et le taux de participation et de non-réponse.

Les données disponibles pour le DEC en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail (SHE) ne spécifient pas les années de première inscription. Les dates prises en compte sont celles de l'obtention du diplôme d'études complémentaires. Par ailleurs, les personnes contactées issues du DES en management de l'information en entreprise sont toutes de la même promotion.

	Retour		Pas de retour		Total	
	N	%	N	%	N	%
1987	1	9.1	10	90.9	11	100.0
1988	3	20.0	12	80.0	15	100.0
1989	5	12.5	35	87.5	40	100.0
1990	1	2.2	45	97.8	46	100.0
1991	3	11.1	24	88.9	27	100.0
1992	5	8.3	55	91.7	60	100.0
1993	6	6.8	82	93.2	88	100.0
1994	28	22.2	98	77.8	126	100.0
1995	21	13.1	139	86.9	160	100.0
1996	17	11.3	133	88.7	150	100.0
1997	21	16.3	108	83.7	129	100.0
1998	29	17.7	135	82.3	164	100.0
1999	11	13.9	68	86.1	79	100.0
Total	151	13.8	944	86.2	1095	100.0

Tableau 4 : Comparaison des répondants et des non-répondants, selon l'année académique de première inscription.

Les différentes années académiques impliquées ne sont pas toutes associées à des taux de participation comparables. Le test sur les différentes fréquences met en évidence des variations significatives (à deux issues: $\chi^2= 22.353$; L = 12; Alpha = 0.034). Deux années académiques connaissent en particulier un taux de retour important (1988 et 1994). Et il semble que, globalement, les premières inscriptions les plus récentes sont mieux représentées parmi les retours de questionnaires.

2.3.3. Réussite des répondants et des non-répondants

L'influence du facteur "réussite" sur l'accueil réservé au questionnaire est envisagée de manière similaire à l'analyse de la participation des femmes et des hommes. Nous distinguons les personnes contactées en deux classes (les réussites et les abandons) et deux catégories (les répondants et les non-répondants). Le test de Fisher est alors applicable pour cinq des sept formations.

Pour ce faire, les nombreuses personnes issues du DES en gestion totale de la qualité pour lesquelles la réussite ou l'abandon n'est pas déterminé dans les données à notre disposition ont été comptabilisées avec les abandons. En outre, les coordonnées qui nous ont été communiquées en rapport avec le DEC en SHE sont exclusivement celles de diplômés. Et, par choix de collaboration avec la Cellule Qualité de la FPMs, seuls les abandons de l'ingénierat civil en informatique et gestion sont visés par cette enquête.

	Abandons				Réussites				Alpha (à 2 issues)
	Pas de retour		Retour		Pas de retour		Retour		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
FWSE	229	97.9	5	2.1	102	80.3	25	19.7	0.000
FPSE	172	93.0	13	7.0	108	71.1	44	28.9	0.000
LIOG	32	91.4	3	8.6	1	50.0	1	50.0	0.207
MIES	4	80.0	1	20.0	0	0.0	1	100.0	0.333
SHE	0	0.0	0	0.0	71	80.7	17	19.3	
TQM	143	84.6	26	15.4	57	85.1	10	14.9	1.000
IG	25	83.3	5	16.7	0	0.0	0	0.0	
Total	605	91.9	53	8.1	339	77.6	98	22.4	0.000

Tableau 5 : Comparaison des répondants et des non-répondants, selon la réussite ou l'abandon.

Lorsque les effectifs comparés sont importants (FWSE et FPSE) la tendance est à une plus forte participation des personnes ayant suivi avec fruit le cycle de formation. Les diplômés répondent davantage, et cela de manière statistiquement significative. Cette constatation n'est cependant pas vérifiée pour le DES en gestion totale de la qualité.

2.3.4. Age des répondants et des non-répondants

Cette dernière comparaison des répondants et des non-répondants procède à l'instar de ce qui a été effectué pour l'année académique de première inscription. Le tableau suivant expose les effectifs, les valeurs moyennes et les écarts-types associés, pour chaque échantillon et chaque formation. La valeur de Alpha qui y est renseignée se réfère au test T de Student. L'âge moyen calculé pour le DEC en SHE n'est pas celui à l'inscription mais lors de l'obtention du diplôme.

	Pas de retour			Retour			Alpha (à 2 issues)
	N	Moyenne	Ecart-Type	N	Moyenne	Ecart-Type	
FWSE	331	26.57	5.10	30	26.23	6.71	0.736
FPSE	280	29.04	7.29	27	30.49	7.80	0.177
LIOG	33	30.52	8.63	4	26.75	5.56	0.433
MIES	4	32.00	8.04	2	34.50	12.02	0.769
SHE	70	33.41	7.05	17	30.94	6.95	0.197
TQM	71	34.45	8.79	21	34.00	9.14	0.838
IG	25	27.76	3.69	5	33.40	10.06	0.281
Total	814	28.92	7.08	136	30.21	8.04	0.081

Tableau 6 : Comparaison des répondants et des non-répondants, selon l'âge moyen à l'inscription.

Pour les sept formations, il n'est pas possible de mettre en évidence de différence entre les répondants et les non-répondants quant à leur âge lors de leur inscription en formation continue.

2.3.5. Synthèse

Les constatations importantes portent sur quatre programmes d'études et trois facteurs. Tout au long des analyses des réponses, il faudra tenir compte du fait qu'il peut exister des différences entre les opinions récoltées et celles des anciens étudiants. Un taux important de réussites chez les répondants constitue le fait le plus important de cette analyse.

	Sexe	Année	Réussite
FWSE		Globalement, les répondants sont des ex-étudiants plus récents	Les diplômés répondant davantage (différence très significative)
FPSE	Taux plus important de femmes (différence non significative)		Les diplômés répondant davantage (différence très significative)
SHE			
TQM	Taux plus important de femmes (différence non significative)		

3. Accès et accueil

3.1. Introduction

La phase d'accès consiste à informer les adultes désireux de reprendre des études sur les possibilités d'accès à l'université. Elle peut être extérieure à l'institution elle-même. Dans ce travail, elle est associée à l'accueil qui, lui, se déroule dans l'établissement de formation continue. Pour l'UVHC, l'accueil a pour objet de répondre aux questions de départ de la personne en reprise d'études, de l'informer sur le processus d'accompagnement, et d'enclencher celui-ci.

A ce niveau, le questionnaire investigate deux aspects concernant la démarche de prise d'informations par les adultes. Comment ont-ils connu l'existence des formations proposées par l'UMH ou la FPMs? Et se sont-ils également renseignés dans une autre institution? En outre, comme pour chacune des phases du processus d'accompagnement qui structurent cette enquête, les répondants sont invités à préciser le service qu'ils jugent le plus adapté lors de cette étape d'accueil.

3.2. Moyen(s) de prise de connaissance de l'existence de la formation

"Par quel(s) moyen(s) avez-vous eu connaissance de l'existence de cette formation?" Cette question est présentée sous la forme d'un choix multiple. Huit canaux sont proposés. Ces items peuvent être classés selon le degré de contrôle qu'exercent l'université et l'étudiant.

		L'université	
		Possibilité de contrôle	Peu de possibilité de contrôle
L'étudiant	Possibilité de contrôle	Journée portes ouvertes Salon de l'étudiant	Services d'information (SIEP, CEDIEP, ...)
	Peu de possibilité de contrôle	Site Internet Presse	Ami ou parent Collègue Formation antérieure

Tableau 7 : Classement des items relatifs aux moyens de prise de connaissance de l'existence des formations.

Ces items ne sont pas mutuellement exclusifs, un même répondant a la liberté de sélectionner plusieurs réponses. En outre, un item "autre moyen" complète la liste des réponses pré-formulées.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total	
Journée portes ouvertes	2	4	0	0	1	1	0	8	5.03%
Salon de l'étudiant	1	0	0	0	0	1	0	2	1.26%
Services d'information (SIEP, CEDIEP, ...)	5	10	0	0	1	2	0	18	11.32%
Site Internet	1	1	0	0	0	0	0	2	1.26%
Presse	5	9	2	0	1	16	1	34	21.38%
Ami ou parent	9	27	0	0	3	2	2	43	30.19%
Collègue	3	1	2	0	6	10	1	23	14.46%
Formation antérieure	7	13	0	2	4	2	1	29	18.24%
Nombre de répondants	29	57	4	2	16	32	4	144	
Nombre de réponses	33	65	4	2	16	34	5	159	100.00%

Tableau 8 : Moyens de prise de connaissance de l'existence des formations

Au total, 144 personnes formulent 159 réponses. La journée portes ouvertes, le salon de l'étudiant et le site Internet sont très peu cités. Les trois réunis ne totalisent que 7.6% des

réponses. Les trois médias les plus incontrôlables (ami ou parent, collègue, et formation antérieure) sont parmi les plus fréquemment évoqués. Ces trois canaux regroupent plus de 60% des réponses. La presse semble avoir joué un rôle particulièrement important en ce qui concerne la formation en gestion totale de la qualité (TQM). En effet, 47% de ses réponses exprimées correspondent à une prise d'information via la presse. Globalement, près d'une personne sur dix (11.32%) aurait fait appel à un service d'information afin de se renseigner sur les opportunités d'études. Toutefois, un doute existe quant à la bonne compréhension de la réponse proposée. A l'UMH, il existe un service spécifiquement dédié à la formation continue. Certains répondants ont pu confondre celui-ci avec les services d'information extérieurs à l'Université, auxquels se référerait la question.

A propos des médias les moins contrôlables, il semble y avoir une différence entre la Faculté Polytechnique de Mons et l'Université de Mons-Hainaut. Les répondants de l'UMH citent plus fréquemment les catégories « ami ou parent » (34.61% contre 12.73% pour la FPMs) et « formation antérieure » (21.15% contre 12.73% pour la FPMs). Les répondants de la FPMs signalent plus souvent la catégorie "collègue" (30.91% contre 5.77% pour l'UMH).

Les étudiants ont donc souvent eu connaissance de la formation dans laquelle ils se sont engagés de manière informelle. Cette première information aurait plus fréquemment lieu dans un contexte professionnel pour ce qui concerne les programmes organisés par la Faculté Polytechnique de Mons.

3.3. Renseignement auprès d'un autre établissement

"Vous êtes-vous renseigné auprès d'un autre établissement d'enseignement?" Au total 149 anciens étudiants complètent cette partie du questionnaire. Les options de réponse, dichotomiques, laissent le choix entre "non" et "oui".

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	15	26	1	1	13	27	3	86
Oui	15	30	3	1	4	8	2	63
Total	30	56	4	2	17	35	5	149

Tableau 9 : Renseignements auprès d'un autre établissement

De manière globale, une majorité absolue (57.72%) des anciens étudiants ne s'est pas informée ailleurs. Une différence semble cependant exister entre les deux institutions concernées. Les étudiants inscrits à l'Université de Mons-Hainaut se sont plus fréquemment renseignés auprès d'un autre établissement d'enseignement (54.35% de réponses affirmatives) que ceux inscrits à la Faculté Polytechnique (24.56% de "oui"). Cette disparité de distributions d'effectifs, mesurée à l'aide du test de Fisher pour échantillons indépendants, s'avère statistiquement significative (à deux issues, alpha = 0.001).

Les formations organisées par l'UMH semblent donc plus sujettes à la concurrence. Hormis peut-être la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion (IG), aucune des orientations d'études proposées par la FPMs n'est soumise à une telle comparaison de l'offre.

3.4. Gestion de l'accueil

"Le tableau suivant présente huit fonctions que peut avoir l'université dans l'accompagnement des adultes en formation continue. Il vous est demandé de choisir la modalité d'accompagnement que vous estimez la plus pertinente pour chacune des "étapes" (1 choix par étape)." Cette question est analysée par phase du processus d'accompagnement. Les étapes

mises en évidence par l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis sont envisagées une à une. Nous nous intéressons ici à l'accueil.

L'étape d'accueil a été définie dans le questionnaire comme un "premier accueil physique ou téléphonique". Selon l'institution d'inscription les modalités d'accompagnement proposées comme options diffèrent. Celles-ci correspondent à des préoccupations différentes entre l'UMH et la FPMs. Chacune des deux est examinée indépendamment de l'autre.

3.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut

La gestion de chacune des fonctions d'accompagnement, et en l'occurrence ici de la fonction d'accueil, doit être attribuée de préférence à l'une des quatre modalités suivantes.

- Cette fonction devrait être assurée par un service général à Charleroi (par exemple la Cellule);
- Cette fonction devrait être assurée par une personne qui suit l'étudiant tout au long de son parcours (tuteur);
- Cette fonction devrait être assurée par un service spécialisé de l'UMH (Service social, Centre d'information, de conseil et d'orientation, ...), qui offrirait par exemple des délocalisations périodiques à Charleroi.
- Cette fonction n'est pas le rôle de l'Université.

Aucun des nonante-trois répondants de l'UMH ne considère la fonction d'accueil comme étrangère aux missions de l'Université. Les réponses se répartissent entre les trois premières catégories.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	Total
Service général à Charleroi	26	51	1	2	80
Tuteur	1	0	1	0	2
Service spécialisé de l'UMH	3	6	2	0	11
Pas le rôle de l'Université	0	0	0	0	0
Total	30	57	4	2	93

Tableau 10 : Responsabilité de l'accueil des étudiants, à l'UMH.

Plus de 85% des répondants estiment que le premier accueil, physique ou téléphonique, des étudiants devrait être pris en charge par un service général à Charleroi. Pour une personne sur dix, par contre, cela devrait être le rôle d'un service spécialisé. Les étudiants de la licence en informatique et gestion sont apparemment plus enclins à faire un tel choix. Le recours à des tuteurs est très peu sollicité.

3.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Les modalités de réponse avancées sont différentes de celles présentées pour l'UMH. Elles sont les suivantes.

- Cette fonction devrait être assurée par un service administratif (Secrétariat des études, Cellule Qualité, ...).
- Cette fonction devrait être assurée par une personne qui suit l'étudiant tout au long de son parcours (tuteur).
- Cette fonction devrait être assurée par un service pédagogique (Services des différents professeurs, ...).
- Cette fonction n'est pas le rôle de la Faculté.

Aucun des 51 répondants ne refuse à la Faculté Polytechnique une fonction d'accueil des étudiants. A l'instar des réponses formulées pour l'UMH, seules les trois premiers items sont sélectionnés.

	SHE	TQM	IG	Total
Service administratif	2	1	1	4
Tuteur	0	6	1	7
Service pédagogique	14	23	3	40
Pas le rôle de la Faculté	0	0	0	0
Total	16	30	5	51

Tableau 11 : Responsabilité de l'accueil des étudiants, à la FPMs.

Plus de trois quarts des personnes ayant complété cette question (78.43%) attribuent de préférence le rôle du premier accueil des étudiants aux services pédagogiques des professeurs. Par ordre décroissant, le recours à des "tuteurs" est globalement jugé plus pertinent que l'utilisation d'un service administratif pour remplir cette fonction.

3.5. Synthèse

La première prise de connaissance des formations organisées par l'Université de Mons-Hainaut et par la Faculté Polytechnique de Mons à l'intention des personnes insérées professionnellement s'effectue le plus fréquemment de manière informelle. Les amis, les parents, les collègues, ou la formation antérieure, sont à l'origine de cette première information.

Au-delà de cette découverte, les programmes de l'UMH sont sujets à la concurrence. A l'exception des personnes intéressées par l'ingéniorat civil en informatique et gestion, peu d'anciens étudiants de la Faculté Polytechnique ont comparé les différentes offres de formation.

Plus de 85% des répondants de l'UMH estiment que le premier accueil physique des adultes en reprise d'études doit être pris en charge par un service général à Charleroi, c'est-à-dire là où les cours sont organisés. Par ailleurs, plus de 75% des anciens de la FPMs attribuent de préférence ce rôle aux services pédagogiques des professeurs.

4. Pré-orientation

4.1. Introduction

La pré-orientation implique la vérification de la cohérence du projet professionnel ou personnel et la proposition des différents plans de formation possibles. L'importance de cette phase dépend du nombre de programmes organisés, de la latitude dont disposent les opérateurs dans la gestion de ceux-ci, et du caractère coercitif de la formation pour l'adulte.

Après avoir précisé certaines caractéristiques des répondants (âge et situation professionnelle à l'inscription), nous tentons de discerner l'importance des projets personnels et professionnels dans leur démarche de reprise d'études. Les critères du choix de l'établissement sont également considérés. La dernière partie de cette section concerne la gestion, l'attribution, de la pré-orientation.

4.2. Age à l'inscription

En comparant l'année de naissance et celle de la première inscription, nous avons calculé l'âge à l'engagement en formation. La moyenne de ces âges est ensuite établie, en fonction de l'orientation d'étude. Cet aspect peut être traité pour une importante majorité d'anciens étudiants (146/151). Le tableau suivant informe sur les moyennes, effectifs et écarts - types respectifs.

	Moyenne	N	Ecart - type
FWSE	25.45	29	4.93
FPSE	29.88	56	7.94
LIOG	26.75	4	5.56
MIES	34.50	2	12.02
SHE	29.19	16	6.27
TQM	34.37	35	9.00
IG	34.00	4	9.49
Total	30.09	146	8.06

Tableau 12 : Age moyen à l'inscription.

Les effectifs sont parfois réduits et les moyennes obtenues ne sont peut-être pas absolument représentatives. Cependant, plusieurs tendances peuvent être déduites de ces valeurs. En général, à l'examen de la moyenne totale, les personnes se sont engagées en formation vers l'âge de trente ans (30.09). La formation organisée par la Faculté Warocqué des Sciences économiques (25.45 ans), et la licence en informatique, orientation gestion (26.75 ans) sont les deux programmes où les nouveaux inscrits sont les plus jeunes. Par contre, les trois cursus organisés par la Faculté Polytechnique de Mons paraissent attirer des personnes légèrement plus âgées. Lorsque l'on compare l'âge moyen selon l'institution fréquentée (UMH / FPMs), et non plus en fonction de l'orientation d'études, L'Université de Mons-Hainaut (28.43) est associée à un âge moyen inférieur à celui correspondant aux anciens de la Faculté Polytechnique (32.84).

4.3. Situation professionnelle avant la formation

La situation professionnelle est envisagée, parallèlement, avant la formation et après ou pendant la formation. Dans un premier temps, seule la situation professionnelle antérieure à la formation est examinée.

4.3.1. Emploi / non-emploi avant la formation

Pour la réponse "sans emploi", trois cas particuliers sont envisagés a priori: stage d'attente, formation et chômage. Toutefois, ces catégories sont peu représentées et ont été regroupées. La situation des personnes "avec emploi" sera détaillée par la suite. La totalité des répondants peut être caractérisée par rapport à son occupation professionnelle.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Sans emploi	7	16	0	1	3	0	2	29
Avec emploi	23	41	4	1	14	36	3	122
Total	30	57	4	2	17	36	5	151

Tableau 13 : Emploi / non-emploi avant la formation

Une minorité (19.2%) d'entre eux se trouve sans emploi au moment de l'inscription à la formation. Les programmes impliqués s'adressent essentiellement à des personnes insérées professionnellement. Les répondants se distinguent cependant selon l'institution de laquelle ils sont issus. Les personnes "sans emploi" à l'inscription sont plus fréquentes parmi les participants provenant de l'UMH. Cette dissemblance de distributions de fréquences (25.81% contre 9.43%) peut être considérée comme statistiquement significative (avec le test de Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.010$).

4.3.2. Contrat déterminé/indéterminé avant la formation

Parmi les 122 anciens inscrits "avec emploi", 106 se sont exprimés quant au caractère déterminé ou indéterminé de la durée de leur contrat. Les abstentions se répartissent entre les sept formations. Le nombre relativement élevé de non-réponses est peut-être dû à la formulation de la question. Celle-ci invite à se prononcer simultanément sur deux aspects (durée du contrat et temps de travail). La distinction entre les deux réponses à fournir a pu ne pas être établie.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Déterminé	4	11	0	0	1	8	1	25
Indéterminé	16	23	3	1	9	27	2	81
Total	20	34	3	1	10	35	3	106

Tableau 14 : Contrat déterminé/indéterminé avant la formation

Une minorité (23.58%) des répondants était embauchée à durée déterminée au moment de l'inscription à la formation. Il ne semble pas y avoir de différence entre les formations, ni entre les institutions (avec le test de Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.648$).

4.3.3. Contrat à temps partiel/plein avant la formation

Le taux d'occupation professionnelle (temps partiel/ temps plein) est, dans le questionnaire, abordé de façon concomitante à la durée du contrat (déterminé / indéterminé). Le peu de distinction établie entre ces deux sous-questions est peut-être à l'origine du faible pourcentage de retours obtenu à ce niveau. Cette lacune peut, en ce qui concerne les formations organisées par la Faculté Polytechnique, être comblée grâce aux indications fournies par les répondants quant à leur charge horaire professionnelle. Ainsi, finalement, les non-réponses se situent principalement au niveau de l'UMH.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Partiel	0	10	0	0	0	0	0	10
Plein	9	17	2	1	12	35	3	79
Total	9	27	2	1	12	35	3	89

Tableau 15 : Contrat à temps partiel/plein avant la formation

Parmi les personnes pour qui cette indication a pu être mise en évidence, directement ou indirectement, seuls certains des étudiants inscrits à la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation déclarent travailler à temps partiel. Un peu plus d'un tiers d'entre eux serait dans cette situation.

4.4. Décision de la reprise d'études

4.4.1. Personne à l'initiative de la décision

Le questionnaire restreint le choix à deux options. Soit la personne a pris elle-même la décision de l'inscription à la formation, soit c'est l'employeur qui l'y a incité.

Initiative	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
La personne elle-même	29	57	4	2	9	32	5	138
L'employeur	0	0	0	0	8	4	0	12
Total	29	57	4	2	17	36	5	150

Tableau 16 : Personne à la base de la reprise d'études

Dans la majorité des cas (92.00%), les anciens étudiants ont pris eux-mêmes la décision. Toutes les personnes issues de l'UMH sont dans cette situation. Pour la formation en gestion totale de la qualité, l'employeur est à l'origine de la démarche dans une minorité de cas. Par contre, pour la formation des chefs de sécurité (SHE), l'employeur est à la base de près de la moitié des inscriptions. Une comparaison statistique des deux institutions à l'aide du test de Fisher débouche sur un niveau de significativité très élevé. Les différences sont importantes.

4.4.2. Position de l'employeur

"Position de votre employeur: Il était opposé / Il était réticent / Il ignorait / Il soutenait / Il imposait." Seulement 123 anciens étudiants complètent cette question. On ne peut pas dire qu'une formation soit moins bien représentée. Les avis exprimés recouvrent l'ensemble des choix proposés a priori. Trois personnes ajoutent toutefois une rubrique, malgré l'absence de latitude laissée à cet égard. Trois personnes considèrent que leur employeur était "indifférent" à leur engagement en formation. Les six pré-catégories de réponses finalement obtenues peuvent être réduites à trois attitudes générales de l'employeur vis-à-vis de la formation. Celui-ci peut en avoir, soit un avis plutôt négatif (opposé / réticent), soit un avis neutre (ignorait / indifférent), soit un avis positif (soutenait / imposait).

Le tableau suivant contient l'ensemble des réponses formulées, selon l'orientation d'études des anciens étudiants. Dans un second temps, nous analysons les résultats en regroupant ceux-ci, d'une part en fonction de l'institution fréquentée (UMH / FPMs) et d'autre part en fonction de l'attitude générale de l'employeur (négative / neutre / positive).

	Opposé	Réticent	Ignorait	Indifférent	Soutenait	Imposait	Total
FWSE	0	3	5	0	15	0	23
FPSE	0	4	27	1	12	0	44
LIOG	0	0	2	0	2	0	4
MIES	0	0	0	1	0	0	1
SHE	1	0	1	0	6	6	14
TQM	0	1	9	1	23	0	34
IG	0	0	2	0	1	0	3
Total	1	8	46	3	59	6	123

Tableau 17 : Position de l'employeur sur l'inscription, ensemble des réponses.

Les réponses les plus citées sont « ignorait » et « soutenait ». Les formations fréquemment soutenues sont le troisième cycle en gestion totale de la qualité, le DEC en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail, et la formation organisée par la Faculté Warocqué des Sciences économiques. Celle la plus souvent ignorée par l'employeur est la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation.

Lorsque l'on concentre l'ensemble de ces réponses en trois classes et deux échantillons, on obtient les résultats suivants:

	Opposé / Réticent	Ignorait / Indifférent	Soutenait / imposait	Total
UMH	7	36	29	72
FPMs	2	13	36	51
Total	9	49	65	123

Tableau 18 : Position de l'employeur sur l'inscription, données groupées.

Si l'on applique un test du khi-carré (χ^2), afin de comparer les distributions de fréquences propres aux deux institutions, une différence significative est mise en évidence ($\chi^2= 11.065$, L = 2, et alpha = 0.004 à deux issues). Les formations organisées par la Faculté Polytechnique de Mons sont statistiquement plus soutenues par les employeurs.

4.4.3. Consultation de l'entourage

"Avez-vous consulté votre entourage?" La majorité des répondants omet cette question. Ils doivent opter pour "oui" ou pour "non", avec l'opportunité de préciser qui a été consulté le cas échéant.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	10	25	1	0	11	16	2	65
Oui	20	31	2	2	4	20	3	82
Total	30	56	3	2	15	36	5	147

Tableau 19 : Consultation de l'entourage avant l'inscription.

Une petite majorité des personnes (55.78%) a effectivement fait appel à l'avis de son entourage. Deux formations semblent se distinguer. Les anciens de la Faculté Warocqué des Sciences économiques ont davantage consulté leur entourage (66.66%). Par contre, les étudiants du DEC en Sécurité, Hygiène et Embellissement des lieux de travail ont rarement entrepris cette démarche (26.7%). Toutefois, globalement, les deux opérateurs de formations (UMH/FPMs) présentent des distributions d'effectifs statistiquement comparables. Les répondants ne se démarquent pas par rapport à ce critère, selon l'institution qu'ils ont fréquentée (Avec le test de Fisher, à deux issues, alpha = 0.173).

Parmi les 82 individus qui affirment avoir discuté de leur inscription avec leurs proches, 46 apportent des précisions. Les personnes de conseil sont, le plus fréquemment, les conjoints (22) ou la famille (17).

4.4.4. Date et événement de la prise de décision

"Quand avez-vous pris cette décision (événement éventuel et date) ?" Deux aspects sont abordés ici. Tout d'abord, le moment de la prise de décision de l'engagement en formation est comparé à l'année d'inscription effective. Ensuite, nous examinons les événements déclarés comme étant à l'origine de cette décision. Respectivement pour ces deux points, 91 et 78 réponses sont fournies.

En ce qui concerne le moment de la décision de l'engagement en formation, l'ensemble des réponses formulées est ramené à deux catégories. La décision de s'inscrire dans la formation entreprise précède l'inscription effective de moins ou de plus d'un an.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Moins d'un an avant l'inscription	20	28	2	2	6	16	2	71
Plus d'un an avant l'inscription	0	11	0	0	0	4	0	19
Total	20	39	2	2	6	20	2	91

Tableau 20 : Moment de la prise de décision de l'engagement en formation.

La plupart des répondants (78.02%) a décidé de s'inscrire durant l'année qui précède l'inscription. Les deux seules formations pour lesquelles il existerait un délai supérieur à un an entre le projet et la réalisation de l'inscription sont la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, et le troisième cycle en gestion totale de la qualité.

L'événement à l'origine du projet d'inscription est abordé à l'aide d'une question ouverte. Aucune proposition n'est suggérée. Les diverses explications se regroupent, a posteriori, en quatre types d'évènements:

- Evènement lié aux études antérieures;
- Evènement associé à l'activité professionnelle (envie de changement, besoin apparu dans la profession,...);
- Evènement lié à la vie familiale et personnelle (Fin des études des enfants, conjoint inscrit également en formation,...);
- Autre événement (publicité, conseil,...).

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Pendant ou après études	9	20	0	0	4	0	0	33
Raisons professionnelles	3	4	2	0	4	11	2	26
Raisons personnelles	0	6	0	0	1	1	0	8
Autres raisons	2	4	1	1	0	3	0	11
Total	14	34	3	1	9	15	2	78

Tableau 21 : Evènement à la base de la décision

Les deux catégories les plus fréquemment évoquées sont celle des évènements liés aux études initiales (42.31%), et celle des évènements à caractère professionnel (33.33%), surtout en TQM. Des raisons plus personnelles ne sont essentiellement mentionnées que par des anciens étudiants en candidature en sciences psychologiques et de l'éducation.

4.4.5. Evaluation de l'importance de 8 facteurs dans la volonté d'entreprendre des études supérieures

"Pouvez-vous évaluer l'importance de chacun des facteurs suivants, dans votre volonté d'entreprendre des études supérieures, au moment de votre inscription ?" Il est demandé d'évaluer le rôle de huit facteurs dans la décision de reprise d'études :

- 1) Trouver un nouvel emploi.
- 2) Obtenir de l'avancement dans mon emploi actuel.
- 3) Répondre aux exigences de mon employeur.
- 4) Faire de nouvelles rencontres.
- 5) Sortir de la routine quotidienne.
- 6) Mieux comprendre les problèmes de société.
- 7) Répondre à mon souhait de formation en général.

8) Assouvir un intérêt de formation dans un domaine précis.

Cette question est construite sur une structure utilisée par le GIRSEF, et en particulier par Caroline Dumont². Celle-ci propose neuf motifs d'engagement en formation, qu'elle organise en fonction du modèle de Carré. Cette organisation distingue essentiellement deux types de motivations. Les premières, les motifs "intrinsèques" trouvent leurs réponses dans le fait d'être en formation. Le résultat attendu est confondu avec l'activité. Les secondes, les motifs "extrinsèques" trouvent leurs satisfactions en dehors de la formation elle-même. Celle-ci a pour fonction de permettre l'atteinte d'objectifs qui lui sont extérieurs.

Un deuxième critère permettant de scinder les orientations motivationnelles distingue l'orientation vers l'apprentissage de l'orientation vers la participation. Les motifs orientés vers l'apprentissage visent l'acquisition de contenus de formation (connaissances, habiletés, attitudes) et sont centrés sur l'apprentissage de savoirs. Les motifs orientés vers la participation trouvent leur satisfaction dans l'inscription et / ou la présence en formation; celles-ci étant liées à l'anticipation d'un résultat indépendant de l'apprentissage de savoirs.

En ce qui nous concerne nous avons retenu huit motifs d'engagement en formation. L'un des items utilisés par le GIRSEF a été écarté car il nous semblait redondant.

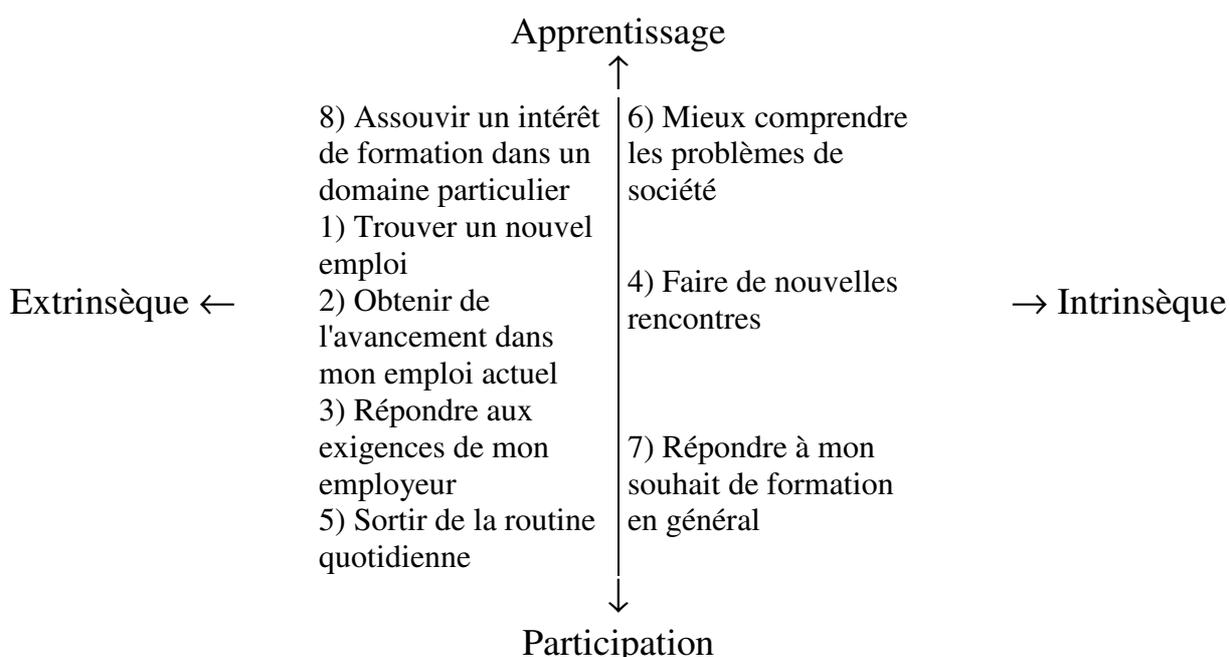


Tableau 22 : Classement des motivations proposées à l'engagement en formation, d'après le modèle de Ph. Carré.

Pour chacune de ces motivations possibles à l'engagement en formation, les répondants doivent estimer le rôle qu'elle a joué en ce qui les concerne. Le degré d'importance des huit items doit être situé sur une échelle à quatre niveaux (Pas important / Peu important / Important / Très important). Ces appréciations sont présentées et analysées en deux temps: d'abord globalement, ensuite selon l'établissement d'inscription.

² Dumont, C. (Frenay, M., promoteur), Analyse des facteurs favorisant ou constituant un obstacle au retour des adultes à l'université: étude comparative entre les étudiants adultes traditionnels et non-traditionnels, UCL, Louvain-la-Neuve, 2000.

	Pas important		Peu important		Important		Très important		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Nouvel emploi	47	31.8	27	18.2	44	29.7	30	20.3	148	100.0
2. Avancement	62	44.6	30	21.6	28	20.1	19	13.7	139	100.0
3. Employeur	79	56.4	25	17.9	26	18.6	10	7.1	140	100.0
4. Rencontres	34	23.3	48	32.9	55	37.7	9	6.2	146	100.0
5. Routines	33	22.6	33	22.6	59	40.4	21	14.4	146	100.0
6. Société	25	17.0	37	25.2	59	40.1	26	17.7	147	100.0
7. En général	3	2.0	3	2.0	57	38.5	85	57.4	148	100.0
8 Domaine précis	3	2.1	8	5.6	48	33.3	85	59.0	144	100.0
Total	286	24.7	211	18.2	376	32.5	285	24.6	1158	100.0

Tableau 23 : Motivations à l'engagement en formation, en quatre catégories.

Parmi les huit items, trois motivations se distinguent: deux sont estimées particulièrement importantes (répondre à mon souhait de formation en général, et assouvir un intérêt de formation dans un domaine précis), une est jugée très peu importante (répondre aux exigences de mon employeur). Si ces résultats sont clairs, avec à chaque fois près de 60% d'accords, il est toutefois intéressant de synthétiser les distributions.

Pour la suite des analyses, nous dichotomisons les réponses fournies, c'est-à-dire que nous passons de quatre à deux catégories de réponses. Nous regroupons les "pas important" et "peu important", ainsi que les "important" et "très important". Dans le tableau suivant, nous présentons les pourcentages de réponses en fonction de ces deux regroupements (plutôt non-important / plutôt important), et ce pour chacune des institutions (UMH / FPMs), ainsi que pour l'ensemble des données.

	UMH			FPMs			Total		
	N	- (%)	+ (%)	N	- (%)	+ (%)	N	- (%)	+ (%)
1. Nouvel emploi	92	43.5	56.5	56	60.7	39.3	148	50.0	50.0
2. Avancement	84	71.4	28.6	55	58.2	41.8	139	66.2	33.8
3. Employeur	83	87.9	12.1	57	54.4	45.6	140	74.3	25.7
4. Rencontres	90	58.9	41.1	56	51.8	48.2	146	56.2	43.8
5. Routines	90	45.5	54.4	56	44.6	55.4	146	45.2	54.8
6. Société	91	40.7	59.3	56	44.6	55.4	147	42.2	57.8
7. En général	92	4.3	95.7	56	3.6	96.4	148	4.1	95.9
8 Domaine précis	90	6.7	93.3	54	9.3	90.7	144	7.6	92.4
Total	712	44.1	55.9	446	41.0	59.0	1158	42.9	57.1

Tableau 24 : Motivations à l'engagement en formation, en deux catégories (%)

Globalement, à l'observation de la dernière colonne du tableau précédent, l'estimation du rôle joué par quatre des huit motifs est remarquable. La concentration des réponses en deux catégories renforce les constatations effectuées auparavant. Les deux motifs faisant référence à la formation (Répondre à mon besoin de formation en général / Assouvir un intérêt de formation dans un domaine précis) sont tous deux reconnus comme importants dans plus de 90% des cas. A contrario, les deux motivations jugées les moins importantes sont deux des trois items associés à l'occupation professionnelle. La volonté d'"Obtenir de l'avancement dans mon emploi actuel" (dans 66.2% des cas), et de "Répondre aux exigences de mon employeur" (dans 74.3% des cas) ont, d'après les répondants, été de peu de poids dans leur démarche d'engagement en formation.

Les items concernant l'activité professionnelle sont également ceux où les répondants se distinguent le plus selon leur institution d'origine. Les trois premiers motifs sont ceux où les différences de réponses entre l'UMH et la FPMs sont les plus marquées. La volonté de trouver

un nouvel emploi est, d'une manière à la limite de la significativité (avec Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.062$), relativement plus importante pour les anciens étudiants de l'Université de Mons-Hainaut. L'objectif d'obtenir de l'avancement dans son emploi actuel est plus fréquemment évoqué de manière positive par les personnes issues de la FPMs, mais le test de Fisher met en évidence que cette différence peut être attribuée au hasard (avec Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.142$). Enfin, les différences observées entre les deux distributions en ce qui concerne la volonté de répondre aux exigences de son employeur sont clairement significatives au point de vue statistique (avec Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.000$). Cette motivation est beaucoup plus présente dans le chef des anciens étudiants de la FPMs.

4.5. Choix de l'institution

"Pourquoi avez-vous choisi cette institution?" Cette question permet une réponse libre, ouverte. Les avis formulés abordent différents thèmes. Douze catégories sont distinguées a posteriori. Ce nombre de classes est important. Les sept programmes d'études sont différents, et les motivations diffèrent également. Une telle classification, volontairement large, n'autorise l'utilisation d'aucun test statistique.

Les douze classes peuvent elles-mêmes être regroupées en cinq ensembles. Le choix de l'institution est justifié: par les conditions d'organisation (proximité du lieu de formation, convenance de l'horaire proposé), par le programme des cours (contenu, système de passerelle, possibilité de dispenses de cours), par la philosophie de la formation (adaptée aux adultes, valeurs de l'institution), par la connaissance de l'institution (expérience précédente de l'institution, réputation, publicité), ou enfin par l'absence d'autre choix possible (obligation de l'employeur, seule institution à organiser un tel programme).

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Proximité	22	26	1	0	8	6	2	65
Convenance de l'horaire	4	39	0	0	0	2	1	46
Contenu du programme	3	1	0	0	0	4	1	9
Passerelle	2	1	1	0	0	0	0	4
Dispense de cours	0	3	0	0	0	0	0	3
Adaptée aux adultes	0	3	0	0	0	0	0	3
Philosophie	2	1	0	0	0	0	0	3
Expérience de l'institution	1	0	0	1	2	1	2	7
Réputation	6	6	2	0	6	14	0	34
Publicité	0	0	0	0	0	5	0	5
Obligation employeur	0	0	0	0	2	1	0	3
La seule	0	0	0	1	0	13	0	14
Nombre répondants	30	57	4	2	17	36	4	150
Nombre de réponses	40	80	4	2	18	46	6	196

Tableau 25 : Raisons évoquées dans le choix de l'institution

La proximité du lieu de formation et la réputation de l'institution sont des aspects fréquemment évoqués, à l'égard de l'ensemble des programmes. La candidature en sciences psychologiques et de l'éducation est régulièrement associée à un horaire particulièrement adapté. La formation en gestion totale de la qualité est perçue comme une exclusivité de la Faculté Polytechnique de Mons.

4.6. Gestion de la pré-orientation

"Le tableau suivant présente huit fonctions que peut avoir l'université dans l'accompagnement des adultes en formation continue. Il vous est demandé de choisir la modalité

d'accompagnement que vous estimez la plus pertinente pour chacune des "étapes" (1 choix par étape)." Cette question est analysée par phase du processus d'accompagnement. Les étapes mises en évidence par l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis sont étudiées une à une. Nous nous intéressons ici à la pré-orientation. Le traitement effectué prolonge celui relatif à la gestion de l'accueil.

L'étape de pré-orientation est définie dans le questionnaire comme une "vérification du projet professionnel, proposition de parcours de formation". Selon l'institution d'inscription les modalités d'accompagnement envisagées diffèrent. Outre l'opinion considérant que cette tâche ne doit pas faire partie des missions de l'institution et celle faisant appel à un tuteur, deux types d'encadrement sont proposés pour chacun des opérateurs de formations.

4.6.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Les deux modalités spécifiques sont, à l'instar de la question sur l'accueil, l'encadrement par un service général à Charleroi, et l'encadrement par un service spécialisé. La plupart des répondants s'expriment à ce propos.

	FWSE	FPSE	LIQG	MIES	Total
Service général à Charleroi	3	18	0	0	21
Tuteur	8	7	1	0	16
Service spécialisé de l'UMH	10	24	3	2	39
Pas le rôle de l'Université	8	7	0	0	15
Total	29	56	4	2	91

Tableau 26 : Responsabilité de la pré-orientation des étudiants, à l'UMH.

Plus de 40% des répondants estiment que la vérification du projet professionnel et la proposition d'un parcours de formation doivent être assurées par un service spécialisé de l'UMH (Service social, Centre d'information, de conseil et d'orientation, ...). Les trois autres possibilités de réponse sont, de façon comparable, choisies par plus ou moins 20% des répondants. Les personnes issues de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation (FPSE) sont celles qui souhaitent solliciter le plus un service général à Charleroi, par exemple la Cellule scientifique (32%).

4.6.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Les choix spécifiques à la Faculté Polytechnique confrontent des services pédagogiques et des services administratifs.

	SHE	TQM	IG	Total
Service administratif	8	15	2	25
Tuteur	3	13	2	18
Service pédagogique	1	1	0	2
Pas le rôle de la Faculté	3	1	1	5
Total	15	30	5	50

Tableau 27 : Responsabilité de la pré-orientation des étudiants, à la FPMs.

Les avis sont majoritairement en faveur d'un service administratif, ou d'un tuteur, en ce qui concerne la vérification du projet professionnel et la proposition d'un parcours de formation. La responsabilité de cette fonction est rarement refusée à la Faculté, et les anciens étudiants sont très peu nombreux à considérer que cette mission doit être attribuée à un service d'enseignement (service pédagogique).

4.7. Synthèse

Très peu de personnes sont sans emploi lors de l'entrée en formation (19.2%). En règle générale, les inscrits ont des contrats à durée indéterminée (86.4%) et un engagement professionnel à temps plein. Seul un tiers des répondants de la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation travaille à temps partiel.

L'initiative de la reprise d'études est, pour la plupart des programmes, d'ordre personnel. Seuls les programmes en gestion totale de la qualité et en sécurité hygiène et embellissement des lieux de travail, tous deux gérés par la Faculté Polytechnique, sont parfois recommandés par l'employeur. En corollaire, les orientations d'études proposées par la FPMs recueillent fréquemment un soutien professionnel. Par contre, à l'égard de l'UMH, l'employeur ignore le plus souvent la démarche de formation entreprise, ou y est indifférent. Il semble que plus le rôle de l'employeur est prédominant, moins l'avis de l'entourage est requis avant la prise de décision de l'engagement en formation. Cette décision est souvent arrêtée moins d'un an avant l'inscription effective.

La volonté de répondre à son besoin de formation en général et / ou d'assouvir un intérêt de formation dans un domaine précis sont reconnus comme des motivations dans plus de 90% des cas. A contrario, les motivations les moins importantes sont associées à l'occupation professionnelle. Toutefois, la volonté de trouver un nouvel emploi a davantage été présente chez les personnes issues de l'UMH. Et la satisfaction des exigences de l'employeur est un objectif qui caractérise plus fréquemment les étudiants de la FPMs. Le choix de l'institution est justifié le plus souvent par sa proximité et sa réputation.

La pré-orientation, c'est-à-dire la clarification du projet professionnel et la proposition d'un parcours de formation, doit selon une majorité relative de répondants de l'UMH être assumée par un service spécialisé. Quant à la FPMs, un service administratif ou un tutorat sont alors les deux modalités d'accompagnement les plus souvent jugées pertinentes.

5. Information et positionnement

5.1. Introduction

Deux phases du processus d'accompagnement des adultes en reprise d'études, formalisé par l'UVHC, sont regroupées. La première, l'information, comprend une information complète sur les conditions de réalisation, les caractéristiques du contenu et les modalités de mise en œuvre de la formation. La seconde, le positionnement, demande d'évaluer les chances de réussite du plan de formation, d'en définir les modules et d'examiner l'éventualité d'une valorisation des acquis professionnels. Cette phase de positionnement peut recourir à des entretiens et / ou tests.

Vis-à-vis de ces deux étapes, les anciens étudiants de l'UMH et de la FPMs sont interrogés sur la passation d'une épreuve d'admission (de positionnement) et sur l'obtention de dispenses de cours. Les avis à ce sujet sont associés aux diplômes initiaux. La dernière partie de cette section concerne toujours l'attribution de la responsabilité de ces services au sein des institutions de formation.

5.2. Diplôme antérieur

Le "diplôme le plus élevé obtenu antérieurement" à l'inscription à la formation est appréhendé à l'aide d'une question ouverte. Les réponses fournies sont ensuite classées en fonction des types d'enseignement correspondant aux diplômes initiaux. Cinq types de diplômes sont distingués.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Enseignement secondaire	2	4	0	0	0	2	0	8
Enseignement supérieur de type court	20	43	4	0	1	7	0	75
Enseignement supérieur de type long	2	3	0	0	11	10	1	27
Enseignement de premier cycle universitaire	4	0	0	0	0	0	0	4
Enseignement de second cycle universitaire	2	6	0	2	5	17	4	36
Total	30	56	4	2	17	36	5	150

Tableau 28 : Type des études antérieures, selon l'orientation d'étude.

Malgré l'absence de comparaison statistique, deux tendances se dessinent. Les personnes inscrites à l'UMH présentent à première vue des parcours de formation relativement différents de ceux propres aux anciens inscrits de la FPMs. Les premiers sont le plus fréquemment titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court (dans 72.8% des cas). Les seconds ont en leur possession un diplôme initial de l'enseignement supérieur de type long (dans 38% des cas) ou de l'enseignement de second cycle universitaire (dans 45% des cas). Un diplôme universitaire est particulièrement l'apanage des inscrits à la formation en gestion totale de la qualité, ainsi que de la formation en management de l'information en entreprise. Ces deux programmes sont des formations de troisième cycle universitaire.

5.3. Epreuve d'admission

"Avez-vous présenté une épreuve d'admission?" Cette question s'adresse uniquement aux personnes issues de l'Université de Mons-Hainaut. Depuis septembre 1997, dans le cadre de ce qui est appelé le décret passerelle, les universités de la Communauté française de Belgique organisent des épreuves permettant à certains diplômés de l'enseignement supérieur d'accéder directement au second cycle d'études universitaires en correspondance avec leur diplôme

initial. En outre, une épreuve d'admission a pu être proposée, même avant septembre 1997, à des personnes ne satisfaisant pas aux exigences d'admission en matière de diplôme. Cette question n'a pas été soumise aux anciens étudiants de Faculté Polytechnique de Mons, car de telles épreuves ne sont pas organisées au niveau des formations concernées ici.

Pour l'UMH, la majorité se prononce à ce sujet. A noter que, s'adressant à des anciens étudiants, il s'agissait plus de relever un avis que de recueillir leur sentiment suite à une expérience vécue. L'Arrêté du Gouvernement n'a, en effet, été mis en application qu'en 1999.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	Total
Non	27	56	2	2	87
Oui	3	1	2	0	6
Total	30	57	4	2	93

Tableau 29 : Passation d'une épreuve d'admission préalable à l'inscription.

Très peu de personnes déclarent avoir participé à une telle épreuve d'admission. Les anciens inscrits de la Faculté Warocqué des Sciences économiques, dont 7 se sont inscrits au plus tôt en septembre 1997, répondent dans neuf cas sur dix par la négative. Le cas échéant, l'épreuve a été présentée avant 1997, et par des individus disposant généralement d'un diplôme de l'enseignement secondaire. L'organisation de la licence en informatique, orientation gestion, est postérieure au "décret - passerelle". Deux des quatre répondants ont dû présenter une épreuve d'admission.

5.4. Dispenses de cours

5.4.1. Obtention de dispenses de cours

"Avez-vous obtenu des dispenses dans certains cours ?" Cette question est commune à l'ensemble des questionnaires adressés aux anciens étudiants. Ils doivent préciser si oui ou non ils ont pu bénéficier de dispenses de cours. La majorité des anciens étudiants choisit l'une de ces deux options.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	6	8	3	0	17	34	1	69
Oui	23	49	1	2	0	1	4	80
Total	29	57	4	2	17	35	5	149

Tableau 30 : Obtention de dispenses de cours.

Les répondants provenant de l'UMH ont en général plus fréquemment obtenu des dispenses de cours (81.5%) que ceux issus de la FPMs (8.9%). Cette différence est statistiquement significative (avec Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.000$). Toutefois, les résultats ne sont pas homogènes au sein de chacun des opérateurs de formation. La licence en informatique (LIOG), organisée par l'UMH, n'a connu de telles exemptions que pour l'un des quatre répondants. D'autre part, au sein de la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion, pourtant organisée par la FPMs, les anciens inscrits ont pu en bénéficier dans quatre cas sur cinq.

Ces dispenses sont obtenues le plus fréquemment dans le cadre de la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation (FPSE), et le moins souvent en ce qui concerne les formations en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail (SHE) et en gestion totale de la qualité (TQM).

5.4.2. Satisfaction des dispenses de cours obtenues

"Etiez-vous satisfait des dispenses qui vous ont été accordées ?" Cette question est également commune aux sept formations impliquées dans l'enquête. Après avoir envisagé l'obtention éventuelle de dispenses de cours, nous voulons aborder la satisfaction des répondants par rapport à celles-ci. La réponse à cette question n'est pas, dans le formulaire, conditionnée à l'octroi effectif de telles dispenses. Toutefois, le nombre d'abstentions est important parmi ceux qui ont dû suivre l'ensemble du programme dans lequel ils se sont engagés (53/69).

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	9	6	1	0	0	2	2	20
Oui	19	45	1	2	1	3	2	73
Total	28	51	2	2	1	5	4	93

Tableau 31 : Satisfaction des dispenses de cours obtenues.

La majorité des sélections est affirmative. En effet, la proportion de satisfaits s'élève, au total, à 78%. Aucune différence ne peut être observée entre l'UMH et la FPMs. Les distributions d'effectifs sont statistiquement comparables. Parmi les formations où l'effectif est élevé, la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation est celle où la satisfaction est la plus exprimée.

Si l'on croise la variable "obtention de dispenses de cours" avec la variable "satisfaction des dispenses obtenues", on aboutit au tableau suivant. Tous les répondants à cette dernière question ont complété la première.

	Pas satisfait	Satisfait	Total
Pas de dispense	9	7	16
Dispenses	11	66	77
Total	20	73	93

Tableau 32 : Obtention de dispenses de cours et satisfaction à cet égard.

La sur-représentation des étudiants à qui des dispenses ont effectivement été accordées est apparente. On peut toutefois constater que 14% d'entre eux jugent celles-ci encore insuffisantes.

5.4.3. Avis sur l'information relative aux dispenses

"Considérez-vous avoir obtenu suffisamment d'informations sur les possibilités de dispenses?" Cette troisième question à propos des dispenses requiert une évaluation de la quantité d'informations reçues. Les abstentions sont nettement moins nombreuses.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	8	8	1	0	10	21	3	51
Oui	21	48	2	2	1	3	2	79
Total	29	56	3	2	11	24	5	130

Tableau 33 : Suffisance des informations relatives aux dispenses de cours.

Selon l'institution d'origine, les réponses se distribuent de façon distincte. Les anciens étudiants de l'UMH estiment dans 81% des cas que l'information sur les possibilités de dispenses est suffisante. Par contre, les répondants provenant de la FPMs considèrent dans 85% des cas que cette information est insuffisante. La divergence entre les distributions de ces deux ensembles de réponses est statistiquement significative (avec le test de Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.000$).

A nouveau, nous croisons la variable étudiée ("Suffisance de l'information reçue sur les possibilités de dispenses") avec la variable "obtention de dispenses". Etant donné l'écart mis en évidence précédemment, nous discernons l'UMH de la FPMs.

	UMH				FPMs			
	Info insuffisante		Info suffisante		Info insuffisante		Info suffisante	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Pas de dispense	5	33.3	10	66.7	30	85.7	5	14.3
Dispenses	12	16.0	63	84.0	4	80.0	1	20.0
Total	17	18.9	73	81.1	34	85.0	6	15.0

Tableau 34 : Obtention de dispenses de cours et satisfaction de l'information reçue à cet égard.

L'obtention de dispenses de cours a finalement peu d'influence sur l'estimation de l'information reçue. Dans le cas de l'UMH, l'information est de toute façon estimée suffisante. Dans le cas de la FPMs, les anciens adultes en reprise d'études estiment dans les deux circonstances (pas de dispense / dispense) que l'information reçue est insuffisante.

5.5. Gestion de l'information

"Le tableau suivant présente huit fonctions que peut avoir l'université dans l'accompagnement des adultes en formation continue. Il vous est demandé de choisir la modalité d'accompagnement que vous estimez la plus pertinente pour chacune des "étapes" (1 choix par étape)." Cette question est analysée par phase du processus d'accompagnement. Les séquences mises en évidence par l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis sont envisagées une à une. Nous nous intéressons ici à la phase d'information. Les analyses sont similaires à celles réalisées pour les étapes antérieures.

L'étape d'information est définie dans le questionnaire comme une "information détaillée sur chaque formation (emploi du temps, contenu, organisation, pré-requis, conditions d'accès, etc.)". Cette tâche doit être assignée à l'une des trois dispositifs d'accompagnement qui leur sont proposés.

5.5.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Tout le monde a donné son avis sur cette question. L'item réfutant la fonction d'information à l'UMH n'a pas été choisi.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	Total
Service général à Charleroi	22	38	2	1	63
Tuteur	0	3	0	0	3
Service spécialisé de l'UMH	8	15	2	1	26
Pas le rôle de l'Université	0	0	0	0	0
Total	30	56	4	2	92

Tableau 35 : Responsabilité de l'information des étudiants, à l'UMH.

La préférence en matière d'information détaillée est accordée à un service général à Charleroi, tel la Cellule. Le système de tutorat est rarement jugé pertinent à ce niveau. Les services généraux et spécialisés se partagent les voix de préférence, avec respectivement près de 70 et de 30% des choix.

5.5.2. A la Faculté Polytechnique de Mons.

Pour la Faculté Polytechnique de Mons les deux modalités propres établissent une distinction entre des services de type administratif et de type pédagogique. Selon les répondants, quelle modalité s'avère-t-elle la plus pertinente?

	SHE	TQM	IG	Total
Service administratif	6	7	0	13
Tuteur	1	7	1	9
Service pédagogique	8	16	4	28
Pas le rôle de la Faculté	1	0	0	1
Total	16	30	5	51

Tableau 36 : Responsabilité de l'information des étudiants, à la FPMs.

L'étape d'information détaillée sur les formations devrait, selon la réponse la plus fréquente (55%), être prise en charge par les services pédagogiques. Les possibilités de recours à un tuteur ou à un service administratif rencontrent quant à elles peu d'échos.

5.6. Gestion du positionnement

Le positionnement est la quatrième étape mise en évidence par l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis. Elle est décrite de la manière suivante: "entretiens et / ou tests de positionnement pour identifier si le candidat a le niveau requis pour l'entrée en formation et si nécessaire lui proposer une formation préparatoire".

5.6.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Les quatre suggestions sont toujours les mêmes. Soit le répondant estime que le positionnement n'est pas du ressort de l'Université, soit il précise quel type de gestion lui semble le plus opportun (Service général / Tuteur / Service spécialisé).

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	Total
Service général à Charleroi	4	8	0	1	13
Tuteur	7	4	1	0	12
Service spécialisé de l'UMH	16	35	3	1	55
Pas le rôle de l'Université	3	9	0	0	12
Total	30	56	4	2	92

Tableau 37 : Responsabilité du positionnement des étudiants, à l'UMH.

Parmi les 93% des anciens étudiants qui reconnaissent à l'Université un rôle de "positionnement" préalable des étudiants, près de 70% plébiscitent un service spécialisé de l'Université. Un service général à Charleroi, ou un tuteur, sont moins fréquemment jugés appropriés pour mener à bien ces entretiens.

5.6.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

La question relative à la vérification du niveau de connaissance des candidats étudiants avant l'inscription a suscité des réponses nombreuses et relativement unanimes. Seuls un peu moins de 6% des personnes réfutent une telle phase de positionnement.

	SHE	TQM	IG	Total
Service administratif	9	23	5	37
Tuteur	2	6	0	8
Service pédagogique	2	2	0	4
Pas le rôle de la Faculté	3	0	0	3
Total	16	31	5	52

Tableau 38 : Responsabilité du positionnement des étudiants, à la FPMs

De même, l'attribution de cette charge à un service pédagogique est rarement déclarée souhaitable ou pertinente. La préférence va, en général, à la gestion du positionnement par un service administratif (plus de 70% des réponses).

5.7. Synthèse

Les adultes qui s'inscrivent aux formations continues de l'UMH possèdent couramment un diplôme de l'enseignement supérieur de type court (72.8%). Ceux qui choisissent de s'inscrire à la FPMs disposent d'un diplôme initial de l'enseignement de type long (38%) ou de deuxième cycle universitaire (45%).

Très peu de personnes ont eu à participer à une épreuve d'admission. Le taux d'obtention de dispenses de cours varie selon le programme d'études considéré. A l'UMH, 81.5% des anciens ont bénéficié de telles dispenses. Par contre, à la FPMs, à l'exception de l'ingénierat civil en informatique et gestion, ces dispenses sont rares (8.9%). De même, le niveau de satisfaction exprimé au sujet de l'information reçue sur les possibilités de dispenses de cours diffère en fonction de l'opérateur. A l'UMH, pour 81% des répondants cette information était suffisante. A la FPMs, 85% d'entre eux considèrent que cette information laissait à désirer.

Un service général de l'UMH à Charleroi est, dans 70% des cas, admis comme le plus approprié lorsqu'il s'agit de fournir une information détaillée sur les différents programmes d'études. Quand il s'agit de formations dispensées par la FPMs, une majorité d'anciens étudiants (55%) s'accorde pour attribuer la fonction d'information aux services pédagogiques des professeurs.

En matière de positionnement, soit la vérification du niveau du candidat et la proposition éventuelle d'une remédiation, les préférences vont d'une part à un service spécialisé de l'UMH (70% des sélections), et d'autre part à un service administratif de la Faculté Polytechnique (plus de 70% des choix).

6. Construction du plan de formation

6.1. Introduction

La construction est l'étape durant laquelle les différents dossiers sont constitués et transmis aux services compétents. C'est à ce niveau que la couverture financière et l'accès à la formation dans les conditions requises sont assurés.

Nous examinons successivement la première inscription des répondants, et le soutien financier dont ils ont bénéficié. La question de l'identité du service qui doit idéalement prendre en charge l'étape de construction clôturer cette section.

6.2. Type d'inscription

6.2.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Chaque programme d'études peut être entamé à des niveaux différents, selon le bagage antérieur. En outre, les personnes contactées pour cette enquête ont parfois été inscrites à l'UMH il y a plusieurs années. Et les programmes ont connu des évolutions, surtout en ce qui concerne la Faculté Warocqué des Sciences économiques.

Depuis 1987, les formations organisées à Charleroi par cette dernière Faculté ont fait l'objet de trois modifications. Il est possible de distinguer trois périodes. De 1987 à 1995, les deux premiers cycles universitaires (candidature et licence) sont organisés en sciences économiques appliquées, ainsi qu'un second cycle (licence) en sciences économiques et sociales. De 1996 à 1998, l'UMH à Charleroi propose uniquement le second cycle d'enseignement universitaire en sciences de gestion, orientation "PME" et ensuite "Entreprise". Une année de formation préparatoire à la licence est alors déjà mise en place. Enfin, de 1999 à aujourd'hui, le second cycle universitaire est devenu une licence en gestion de l'entreprise, avec éventuellement une année préparatoire. Les 30 répondants issus de ces différents programmes se sont inscrits pour la première fois à l'UMH-Charleroi aux niveaux suivants:

Type de première inscription	N
Première candidature en sciences économiques appliquées	9
Deuxième candidature en sciences économiques appliquées	1
Première licence en sciences économiques appliquées	2
Deuxième licence en sciences économiques appliquées	1
Première licence en sciences économiques et sociales	9
Deuxième licence en sciences économiques et sociales	1
Première licence en gestion de l'entreprise	7
Total	30

Tableau 39 : Type des premières inscriptions à la FWSE.

Il n'est pas toujours possible de classer avec certitude les anciens étudiants dans leur premier programme. En effet, les mêmes codes - études de l'UMH sont, dans certains cas, utilisés pour des formations différentes mais successives. L'année d'inscription pourrait apporter un éclairage intéressant. Toutefois, le plus important est déjà discernable. Un tiers des répondants s'est engagé dans une formation universitaire sans qu'il soit tenu compte de leur éventuel diplôme initial. Pour eux, la durée des études était de 4 ans.

Les anciens inscrits de la candidature en sciences psychologiques et de l'éducation à horaire décalé (ou candidature en sciences psycho-pédagogiques, avant 1996) se répartissent entre les

programmes normal et spécial. Les premiers doivent suivre l'ensemble des cours, les seconds bénéficient de dispenses, selon leur diplôme initial. Parmi les 57 participants à cette enquête, 8 ont suivi la filière normale et 49 ont profité d'un cursus adapté. Ainsi, près de 86% des individus de cette population auraient pu réaliser leurs études de candidature en un an.

La licence en informatique, orientation gestion, est mise en place à Charleroi par la Faculté des Sciences de l'Université de Mons-Hainaut depuis 1998. Une année de formation préparatoire, rendue dans certains cas obligatoire par le décret - passerelle de 1999, existe depuis l'origine. Trois des quatre anciens étudiants ont fréquenté cette année d'études.

Un troisième cycle en sciences économiques, initié par la Faculté Warocqué, a également été présent à Charleroi durant plus de dix ans. Une licence spéciale en informatique et gestion, jusqu'en 1995, précède un diplôme d'études spécialisées en informatique et gestion, jusqu'en 1998. Ces deux programmes ne sont pas impliqués dans cette enquête. De 1999 à 2000, le troisième cycle est alors un DES en Sciences Economiques, orientation management en entreprise. Ce dernier est concerné par cette étude. En principe l'inscription peut s'y faire à deux niveaux: soit dans l'année de cours spécifiques (un an), soit dans l'année de cours pré-requis (un an, plus l'année spécifique). Aucun étudiant, et donc aucun répondant, n'a été dans la seconde situation. Tous deux ont entamé une et une seule année d'études de troisième cycle.

6.2.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

L'ensemble des cours du DEC en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail correspond à une année d'études. Cependant, afin d'être compatible avec une activité professionnelle, cet ensemble est réparti sur deux années académiques (SHE1 et SHE2). La formation est organisée tous les ans et démarre soit avec les cours d'une année (SHE1), soit avec ceux de l'autre année (SHE2). Le questionnaire réclame des anciens étudiants qu'ils précisent la première année de cours suivie. Les réponses sont nombreuses, mais peu cohérentes.

	1991	1992	1994	1995	1996	1997	1998	Effectif
SHE 1	1	2	1	2	3	1	2	12
SHE 2	0	0	0	0	0	1	2	3
Total	1	2	1	2	3	2	4	16

Tableau 40 : Type d'inscription en SHE, selon l'année académique.

La question semble ne pas être compréhensible. La grande majorité des répondants opte pour "SHE1". La répartition du programme en deux années interchangeables ne semble pas avoir été assimilée par les répondants.

L'inscription au DES en gestion totale de la qualité n'est, en principe, ouverte qu'aux porteurs d'un diplôme universitaire. Cependant, les porteurs d'autres diplômes peuvent également s'inscrire à cette formation qui sera, dans ce cas, sanctionnée par un mastère ou master en gestion de la qualité. La majorité des répondants (20/36) s'est inscrite dans ce programme à titre de DES. Près de 40% d'entre eux déclarent avoir pris une inscription au mastère en gestion totale de la qualité. Quant aux deux dernières personnes, elles disent avoir préféré le statut d'élève libre. Toutefois, si l'on croise ces réponses avec la variable du diplôme antérieur, les résultats ne sont pas systématiquement cohérents. La distinction entre le DES et le mastère pourrait ne pas être très claire pour les anciens étudiants.

6.3. Soutien financier

6.3.1. Bénéfice d'un soutien financier

"Avez-vous bénéficié d'un soutien financier (congé-éducation, chèques PME, prêt d'études, bourses d'études, exonération partielle des frais d'inscription, étalement du paiement des frais d'inscription) ?" Le questionnaire diffère légèrement selon l'institution fréquentée (UMH / FPMs). Dans les deux cas, cette première question invite à répondre par "oui" ou "non". Le questionnaire rentre ensuite dans le détail des aides financières possibles, mais uniquement pour les personnes issues des trois formations de la Faculté Polytechnique. Une majorité des individus s'est positionnée par rapport à la première question, dichotomique.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	14	27	4	1	14	27	3	90
Oui	16	30	0	1	3	6	2	58
Total	30	57	4	2	17	33	5	148

Tableau 41 : Bénéfice d'un soutien financier.

Dans l'ensemble, les anciens étudiants de l'Université de Mons-Hainaut ont plus fréquemment profité d'un soutien financier. En effet, 50% d'entre eux disent avoir eu une telle aide, contre 20% chez les répondants de la FPMs. Ces deux distributions d'effectifs sont significativement différentes (avec le test de Fisher, à deux issues, Alpha = 0.000). Néanmoins, les deux programmes à caractère informatique se distinguent des tendances propres à leur opérateur de formation. Les quatre personnes émanant de licence en informatique de l'UMH témoignent de l'absence de soutien financier en ce qui les concerne. Les cinq réponses provenant d'anciens étudiants de la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion mettent en évidence l'existence de telles aides pour la moitié d'entre eux.

6.3.2. Satisfaction de l'information reçue sur les possibilités de soutien financier

"Considérez-vous avoir été bien informé concernant les possibilités de soutien financier ?" Tout comme l'obtention de dispenses de cours, le soutien financier est d'abord envisagé par rapport à ce qui a été obtenu, et ensuite par rapport à l'information reçue. Cette question demande une réponse de type "Oui / Non". Les abstentions les plus nombreuses se localisent au sein des formations ayant effectivement le moins fréquemment connu le bénéfice des aides citées à la question antérieure. Les non-réponses proviennent pour la plupart du DEC en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travaux, et du DES en gestion totale de la qualité.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	13	19	2	0	7	21	4	66
Oui	17	36	2	2	4	6	1	68
Total	30	55	4	2	11	27	5	134

Tableau 42 : Satisfaction de l'information reçue sur le soutien financier.

Globalement, les réponses des anciens étudiants de l'UMH sont plus fréquemment affirmatives. Ils sont plus souvent satisfaits (63% de satisfaits, contre 26% pour la Faculté Polytechnique) de l'information reçue sur les opportunités de soutien financier. A nouveau, l'écart entre les distributions d'effectifs de l'UMH et de la FPMs est important et significatif (avec le test de Fisher, à deux issues, alpha = 0.000). Au sein de l'UMH, le taux de satisfaction est le plus important pour la candidature en sciences psychologiques et de

l'éducation. A première vue, les individus qui reçoivent une aide financière sont également les plus contents des renseignements obtenus à ce sujet.

Pour vérifier cette observation, nous croisons la variable étudiée ("Satisfaction de l'information reçue sur les possibilités de soutien financier") avec la variable "obtention d'un soutien financier". Etant donné la différence mise en évidence précédemment, nous distinguons les réponses provenant de l'UMH de celles provenant de la FPMs.

	UMH				FPMs			
	Info insuffisante		Info suffisante		Info insuffisante		Info suffisante	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Pas de soutien	21	47.7	23	52.3	27	81.8	6	18.2
Soutien	13	27.7	34	72.3	5	50.0	5	50.0
Total	34	37.4	57	62.6	32	74.4	11	25.6

Tableau 43 : Obtention d'un soutien financier et satisfaction de l'information reçue à cet égard, selon l'institution fréquentée.

Comme constaté auparavant, Le bénéfice ou non d'une aide matérielle influence les réponses quant à la satisfaction des renseignements reçus. En cas de soutien, elles sont plus fréquemment positives. D'autre part, il y a certainement également une influence de l'institution. Les réponses provenant de la Faculté Polytechnique sont, quel que soit le soutien obtenu, mitigées ou négatives.

6.3.3. Obtention d'une compensation de l'employeur

"Avez-vous bénéficié d'une compensation de votre employeur ?" En plus des possibilités d'aides financières "officielles", nous envisageons maintenant les soutiens financiers dont l'employeur est à l'origine. Nous les appelons des compensations. La majorité des répondants précise si oui ou non l'employeur a apporté son aide. Par rapport à l'occupation professionnelle avant la formation, 24 personnes se déclarant sans emploi avant l'inscription au programme d'étude fournissent cependant une indication quant à l'aide financière de l'employeur. D'autre part, cinq répondants ayant un emploi avant la formation ne s'expriment pas sur les compensations.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	17	47	4	2	4	14	5	93
Oui	13	6	0	0	8	21	0	48
Total	30	53	4	2	12	35	5	141

Tableau 44 : Compensation de l'employeur.

Une répartition en fonction de l'institution fréquentée permet à nouveau de mettre en évidence des différences de distribution d'effectifs. Les compensations de l'employeur sont plus courantes dans le cadre des formations organisées par la Faculté Polytechnique de Mons (56%, contre 21% pour les répondants de l'UMH). Cette différence peut être considérée comme systématique (avec le test de Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.000$). Deux programmes d'études détonnent cependant dans leur groupe respectif. La licence en économie organisée par l'Université de Mons-Hainaut connaît de nombreuses compensations de l'employeur. La formation d'ingénieur civil en informatique et gestion n'a jamais été encouragée de la sorte.

6.4. Gestion de la construction du plan de formation

La cinquième étape mise en évidence par l'Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis dans son processus d'accompagnement des adultes en formation continue est constituée de la phase de construction, c'est-à-dire d'une "élaboration du plan de formation, du

dossier de financement et de l'inscription". Il est demandé aux répondants de préciser le type de service qui, selon eux, serait le mieux adapté à cette fonction. Les modalités d'accompagnement suggérées sont spécifiques aux institutions impliquées. Chacune est envisagée séparément.

6.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Les choix proposés, au nombre de quatre, sont identiques à ceux des questions antérieures similaires.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	Total
Service général à Charleroi	18	29	3	1	51
Tuteur	2	4	0	0	6
Service spécialisé de l'UMH	6	19	0	1	26
Pas le rôle de l'Université	4	4	1	0	9
Total	30	56	4	2	92

Tableau 45 : Responsabilité de la construction du plan de formation des étudiants, à l'UMH.

Plus de la moitié d'entre eux (55%) plébiscite un service général à Charleroi lorsqu'il s'agit d'élaborer le plan de formation, le dossier de financement et l'inscription.

6.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Seul un répondant estime que la Faculté Polytechnique n'a pas à se préoccuper des démarches impliquées dans la phase dite de construction.

	SHE	TQM	IG	Total
Service administratif	3	7	2	12
Tuteur	4	6	0	10
Service pédagogique	7	17	3	27
Pas le rôle de la Faculté	1	0	0	1
Total	15	30	5	50

Tableau 46 : Responsabilité de la construction du plan de formation des étudiants, à la FPMs.

Un service pédagogique est la modalité d'accompagnement qu'une majorité des répondants (54%) préfère, quant à la construction du plan de formation et du dossier de financement et quant à la démarche d'inscription proprement dite. Un service administratif rencontre autant d'intérêt qu'une personne susceptible de suivre l'étudiant tout au long de son parcours (tuteur).

6.5. Synthèse

Les anciens adultes en reprise d'études provenant de l'UMH disent dans 50% des cas avoir profité d'un soutien financier (Congé-éducation, Chèques PME, Prêt d'études, Bourses d'études, Exonération partielle des frais d'inscription, Etalement du paiement des frais d'inscription). Ils sont nombreux (63%) à être satisfaits des renseignements reçus sur les opportunités d'aides à ce niveau. A l'inverse, les répondants issus de la FPMs ont rarement (20%) bénéficié de l'un ou de l'autre de ces soutiens. Ils sont peu satisfaits (26%) des renseignements qui leur ont été communiqués.

Le peu de soutien dont ont bénéficié les personnes en formation continue à la FPMs doit être relativisé. Le manque observé au niveau des aides institutionnelles est compensé par un appui fréquent de la part des employeurs (56%).

Pour 55% des avis exprimés, les plans de formation et les dossiers de financement doivent être élaborés par un service général à Charleroi. A la Faculté Polytechnique, 54% des

réponses désignent les services pédagogiques des différents professeurs comme les plus à même de satisfaire cette fonction de construction.

7. Entrée en formation et suivi

7.1. Introduction

A nouveau, deux phases successives sont traitées dans la même section. La phase d'entrée concerne l'accompagnement de l'adulte en reprise d'études dans toutes ses démarches et face à tous les problèmes qu'il peut rencontrer durant les premières semaines qui suivent son inscription. Le suivi quant à lui a pour objet de permettre la réussite du plan de formation et sa réévaluation en cours de parcours.

Dans le cadre de l'enquête menée auprès des anciens inscrits de la formation continue, ces préoccupations sont abordées à l'aide de questions relatives aux services de secrétariat, à différents aspects relationnels, et à l'abandon des études entreprises. Cette transposition dépasse le suivi tel qu'il a été défini par l'UVHC, notamment lorsque nous évoquons les relations entre étudiants. Les dernières questions concernent l'identité des services qui seraient les plus adaptés pour gérer l'entrée et le suivi des adultes en formation à l'université.

7.2. Services du secrétariat

« Pouvez-vous noter de 0 à 3 l'importance et l'évaluation des critères suivants ? » Cette question est commune aux sept questionnaires. Les répondants issus de tous les programmes d'études doivent s'y soumettre. Ils doivent estimer, en parallèle, l'importance qu'ils accordent à différents aspects ou services et l'évaluation qu'ils font de ceux-ci.

Ces deux estimations doivent être réalisées à l'aide d'échelles à quatre degrés. Les deux premiers niveaux de chaque échelle sont plutôt négatifs (inutile / peu utile, et inexistant / insuffisant). Les deux derniers degrés sont plutôt positifs (assez utile / indispensable, et satisfaisant / très bien). Les résultats et les analyses sont présentés en fonction d'une refonte de ces deux échelles à quatre paliers en deux échelles dichotomiques. Pour chaque critère (importance et évaluation), les avis sont donc considérés comme plutôt négatifs ou plutôt positifs.

Ces deux estimations sont, en outre, considérés simultanément. Quatre cas sont alors possibles :

- Absence de ce critère : le répondant l'estime peu important et peu rencontré (situation non souhaitable, du point de vue de l'institution) ;
- Superfluité de ce critère : le répondant l'estime peu important, mais bien rencontré (situation satisfaisante du point de vue de l'institution) ;
- Manque de ce critère : le répondant l'estime important, mais peu rencontré (situation hautement non souhaitable du point de vue de l'institution) ;
- Adéquation de ce critère : le répondant l'estime important et bien rencontré (situation idéale, du point de vue de l'institution).

En ce qui concerne le service de secrétariat, quatre aspects sont examinés successivement. Les répondants doivent préciser leur opinion quant aux possibilités d'accès au secrétariat, et par la suite sur certains services rendus par celui-ci. Ces derniers sont d'abord considérés globalement, et par la suite le sont de manière plus ponctuelle (diffusion d'informations et délivrance d'attestations). Les réponses provenant d'anciens étudiants de l'Université de Mons-Hainaut sont distinctes de celles émanant des anciens de la Faculté Polytechnique de Mons. Les tableaux ci-dessous associent des distributions d'effectifs et les pourcentages correspondants.

7.2.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Plus de 95% des répondants estiment que les possibilités d'accès au secrétariat sont très utiles et très satisfaisantes. La situation « idéale » pour l'UMH est très fréquemment exprimée. De plus, toutes les personnes qui jugent cet accès utile ou indispensable l'estiment également suffisant.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inutile ou peu utile	3	3.26	2	2.17	5	5.44
Assez utile ou indispensable	0	0.00	87	94.56	87	94.56
Total	3	3.26	89	96.74	92	100.00

Tableau 47 : Importance et évaluation de l'accès au secrétariat (UMH).

En règle générale, cette situation idéale est la plus souvent rencontrée. Pour les services du secrétariat, que ce soit globalement ou pour certains de ses aspects, la sélection simultanée des rubriques « assez utile ou indispensable » et « satisfaisant ou très bien » représente toujours plus de 75% des réponses fournies. En particulier, le service dans sa globalité est la question pour laquelle les opinions se rapprochent le plus de la situation « idéale ».

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inutile ou peu utile	1	1.07	2	2.15	3	3.22
Assez utile ou indispensable	6	6.45	84	90.32	90	96.77
Total	7	7.52	86	92.47	93	100.00

Tableau 48 : Importance et évaluation des services du secrétariat (UMH).

Lorsque l'on envisage la diffusion d'informations et la délivrance d'attestations, les réponses sont distribuées de façon légèrement plus dispersée. Aucune comparaison entre critères n'est réalisée, mais on peut observer quelques différences, pas nécessairement significatives.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inutile ou peu utile	1	1.08	0	0.00	1	1.08
Assez utile ou indispensable	18	19.35	74	79.57	92	98.92
Total	19	20.43	74	79.57	93	100.00

Tableau 49 : Importance et évaluation de la diffusion d'informations (UMH).

Le service de diffusion d'informations est le critère qui est le plus fréquemment considéré comme « assez utile ou indispensable ». Néanmoins, il est également catégorisé comme « inexistant ou insuffisant » par plus d'une personne sur cinq (20.43%).

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inutile ou peu utile	1	1.12	7	7.86	8	8.99
Assez utile ou indispensable	10	11.23	71	79.77	81	91.01
Total	11	12.35	78	87.64	89	100.00

Tableau 50 : Importance et évaluation de la délivrance d'attestations (UMH).

Le service de délivrance d'attestations suscite une distribution de réponses ayant un autre profil. Par rapport à la diffusion d'informations, l'obtention de différentes attestations est estimée moins nécessaire, mais plus satisfaisante.

7.2.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

En ce qui concerne l'accès au secrétariat pour les adultes inscrits à la Faculté Polytechnique de Mons, les réponses fournies sont relativement dispersées. Au total, plus de la moitié des répondants estime cet accès important, voire indispensable (60.42%). De même, un peu moins de 60% d'entre eux considèrent que le secrétariat leur a été suffisamment ou tout à fait accessible. Cependant, à l'examen de chacune des cases du tableau suivant, aucune n'obtient une majorité d'opinions.

Les avis les plus fréquemment exprimés sont d'une part l'adéquation des possibilités d'accès au secrétariat (elles seraient à la fois utiles et satisfaisantes), et d'autre part l'absence de celles-ci (elles seraient inutiles et inexistantes). Ces opinions sont donc contradictoires.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inutile ou peu utile	13	27.08	6	12.50	19	39.58
Assez utile ou indispensable	7	14.58	22	45.83	29	60.42
Total	20	41.66	28	58.33	48	100.00

Tableau 51 : Importance et évaluation de l'accès au secrétariat (FPMs).

Les avis quant aux services du secrétariat sont moins positifs quand ces derniers sont envisagés globalement et plus favorables pour les deux aspects spécifiquement visés (diffusion d'informations, et délivrance d'attestations). Pour chacune de ces trois questions, le taux de réponses correspondant à la sélection conjointe des rubriques « assez utile ou indispensable » et « satisfaisant ou très bien » dépasse les 50%.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inutile ou peu utile	9	18.75	5	10.42	14	29.17
Assez utile ou indispensable	9	18.75	25	52.08	34	70.83
Total	18	37.5	30	62.5	48	100.00

Tableau 52 : Importance et évaluation des services du secrétariat (FPMs).

Les services du secrétariat, globalement, sont donc estimés utiles et satisfaisants. Toutefois, à nouveau, les quatre opinions susceptibles d'être adoptées par les répondants sont présentes de façon relativement équilibrée. L'avis renvoyant à une situation « idéale » ou « adéquate » représente à peine 50% des opinions émises.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inutile ou peu utile	1	2.00	0	0.00	1	2.00
Assez utile ou indispensable	13	26.00	36	72.00	49	98.00
Total	14	28.00	36	72.00	50	100.00

Tableau 53 : Importance et évaluation de la diffusion d'informations (FPMs).

L'ensemble des personnes est d'accord sur l'utilité du service de diffusion d'informations à la Faculté. Et une forte majorité se dit satisfaite de ce qu'elle a connu à cet égard (72%).

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inutile ou peu utile	4	8.89	2	4.44	6	13.33
Assez utile ou indispensable	7	15.55	32	71.11	39	86.67
Total	11	24.44	34	75.55	45	100.00

Tableau 54 : Importance et évaluation de la délivrance d'attestations (FPMs).

Par rapport à la question précédente, le service de délivrance d'attestations suscite un taux de réponses « idéales » équivalent. Cependant, les avis se distribuent selon un autre profil. Par rapport à la diffusion d'informations, l'obtention d'attestations est estimée moins nécessaire, mais plus satisfaisante.

7.3. Aspects relationnels

« Pouvez-vous noter de 0 à 3 l'importance et l'évaluation des critères suivants ? » Ces questions ont la même structure que la série précédente, relative à différents services. Elles sont également communes à l'ensemble des questionnaires. Chacun doit estimer l'intérêt qu'il porte à certains aspects relationnels. En parallèle, il lui est demandé de préciser son niveau de satisfaction par rapport à ce qu'il en a vécu durant le programme d'étude pour lequel il répond.

Les échelles employées à cette fin sont toujours à quatre degrés. Les deux premiers niveaux de chaque échelle sont plutôt négatifs (à éviter / à accepter, et inexistant / insuffisant). Les deux derniers sont plutôt positifs (à souhaiter / à rechercher, et satisfaisant / très bien). Les résultats et les analyses sont établis sur une base dichotomique. Les avis sur l'importance et l'évaluation sont catégorisés selon leur tendance positive ou négative.

En outre, ces deux aspects sont pris en compte simultanément. On aboutit donc à une classification des opinions en quatre groupes, comparables à ceux utilisés pour les services du secrétariat. Les répondants peuvent estimer qu'il y a « absence » de ces relations, « manque », « superfluité » ou « adéquation » entre les relations nécessaires et celles rencontrées.

Quatre types de relations sont envisagés. Deux concernent le rapport entre l'étudiant et l'enseignant. Deux ciblent les rapports entre étudiants. Un second facteur discrimine les différents aspects envisageables: le caractère formel des relations (moins formel / plus formel). Nous abordons successivement : les relations avec les enseignants, le suivi des travaux (T.P., mémoire,...), les relations entre étudiants, la représentation des étudiants (délégué, conseil facultaire,...). Les anciens étudiants de l'Université de Mons-Hainaut et de la Faculté Polytechnique de Mons sont dissociés. Les tableaux ci-dessous rapprochent des distributions d'effectifs et les pourcentages correspondants.

7.3.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Les anciens étudiants de l'UMH considèrent très souvent qu'il faut souhaiter ou rechercher les relations avec les enseignants. Que cela soit demandé de façon générale ou par rapport au suivi des travaux, ils sont toujours plus de 95% à répondre dans ce sens. La satisfaction ou le regard porté au sujet de ces relations est cependant moins unanimement favorable.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	0	0.00	1	1.07	1	1.07
A souhaiter ou à rechercher	42	45.16	50	53.76	92	98.92
Total	42	45.16	51	54.84	93	100.00

Tableau 55 : Importance et évaluation des relations avec les enseignants durant la formation (UMH).

Les avis quant aux relations avec les enseignants durant la formation se répartissent sur deux des quatre groupes établis a priori. Un peu plus de la moitié des répondants (53.76%) juge celles-ci importantes et satisfaisantes (adéquation). Les autres anciens étudiants, soit près de

45%, formulent des réponses indiquant un manque. Pour ces derniers les relations avec les enseignants de l'UMH seraient importantes, mais peu rencontrées.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	2	2.27	1	1.14	3	3.41
A souhaiter ou à rechercher	38	43.18	47	53.41	85	96.59
Total	40	45.45	48	54.55	88	100.00

Tableau 56 : Importance et évaluation du suivi des travaux (T.P.,...) (UMH).

A propos du suivi des travaux (T.P., mémoire,...), les réponses produites sont fort semblables. Le nombre de non-réponses est légèrement plus élevé. Le nombre d'avis négatifs quant à l'importance de ce suivi est également un rien plus grand. La quasi-totalité des réponses se ventile néanmoins entre les catégories « adéquation » et « manque », avec respectivement 53.41% et 43.18% des avis exprimés. La situation « idéale » fait donc l'objet d'une petite majorité des sélections.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	0	0.00	2	2.15	2	2.15
A souhaiter ou à rechercher	13	13.98	78	83.87	91	97.85
Total	13	13.98	80	86.02	93	100.00

Tableau 57 : Importance et évaluation des relations entre étudiants durant la formation (UMH).

A l'UMH, les relations entre étudiants ont été vécues de façon très positive. Et dans plus de huit cas sur dix, les rapports entre étudiants durant la formation sont qualifiés de satisfaisants ou très bons. Cette question est celle pour laquelle les réponses se rapprochent le plus d'une situation idéale d'adéquation.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	15	16.67	2	2.22	17	18.89
A souhaiter ou à rechercher	48	53.33	25	27.78	73	81.11
Total	63	70.00	27	30.00	90	100.00

Tableau 58 : Importance et évaluation de la représentation étudiante (UMH).

La représentation des étudiants (délégué, conseil facultaire,...) suscite des avis plus critiques. Cette représentation est « souhaitable ou à rechercher » pour plus de 80% des répondants, mais est également fréquemment minimisée quant à la satisfaction qu'elle a apportée. Une majorité absolue (53.33%) de réponses exprime un manque à ce niveau.

7.3.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Les relations avec les enseignants, qu'elles soient formelles ou informelles, sont toujours décrites comme souhaitables ou à rechercher. Un taux très important d'anciens étudiants de la Faculté Polytechnique de Mons est de cet avis. Ces relations durant la formation se distinguent cependant du suivi des travaux. Les unes et les autres sont jugés importants, mais ne sont pas associés à des niveaux de satisfaction comparables.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	1	1.72	2	3.45	3	5.17
A souhaiter ou à rechercher	10	17.24	45	77.59	55	94.83
Total	11	18.96	47	81.04	58	100.00

Tableau 59 : Importance et évaluation des relations avec les enseignants durant la formation (FPMs).

Les relations avec les enseignants durant la formation sont jugées « idéales », ou en adéquation avec les attentes, par plus de trois quarts des individus (77.59%). En plus d'être importantes, ces relations sont satisfaisantes ou excellentes.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	0	0.00	0	0.00	0	0.00
A souhaiter ou à rechercher	24	43.64	31	56.36	55	100.00
Total	24	43.64	31	56.36	55	100.00

Tableau 60 : Importance et évaluation du suivi des travaux (T.P.,...) (FPMs).

Par contre, en ce qui concerne certaines des relations formelles, en l'occurrence le suivi des travaux (T.P., TFE,...), les avis exprimés sont plus fréquemment défavorables. La situation « idéale » reste toutefois la plus couramment évoquée, et cela même de manière absolue (56.36% des choix).

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	1	1.72	2	3.45	3	5.17
A souhaiter ou à rechercher	6	10.34	49	84.48	55	94.83
Total	7	12.07	51	87.93	58	100.00

Tableau 61 : Importance et évaluation des relations entre étudiants durant la formation (FPMs).

De façon similaire à ce qui a été observé pour l'UMH, les répondants de la FPMs déclarent des opinions des plus positives à l'égard des relations entre étudiants durant la formation. C'est la question pour laquelle l'écart entre les attentes et la satisfaction est le plus faible. La situation d'adéquation est admise par 84.48% d'entre eux.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	23	52.27	3	11.54	26	59.09
A souhaiter ou à rechercher	9	20.45	9	20.45	18	40.91
Total	32	72.73	12	27.27	44	100.00

Tableau 62 : Importance et évaluation de la représentation étudiante (FPMs).

De même, la proportion d'anciens de la FPMs à identifier la représentation des étudiants en tant qu'insuffisante ou inexistante (72.73%, pour la FPMs) est comparable dans les deux institutions. Toutefois, les deux groupes de répondants ne sont plus d'accord en ce qui concerne la nécessité de cette représentation. A la Faculté Polytechnique de Mons, la majorité des réponses y est plutôt défavorable. Les personnes, dans plus de la moitié des cas, signalent une absence de la représentation des étudiants, mais ne semblent pas l'avoir vécue comme un manque.

7.4. Abandon des études entreprises

« Avez-vous mis un terme à ces études avant l'obtention du diplôme correspondant ? ». Dans un premier temps, le questionnaire demande une réponse de type « oui ou non ». Le cas échéant, le questionnaire enchaîne dans les termes suivants : « en avez-vous discuté avec quelqu'un ? ». Sept propositions sont alors formulées :

- non ;
- oui, avec votre conjoint ou votre famille ;
- oui, avec un ami ;
- oui, avec un autre étudiant ;

- oui, avec un membre du personnel de l'Université ;
- oui, avec un professeur ou assistant ;
- oui, avec une autre personne.

Seules trente-trois personnes déclarent avoir mis un terme aux études entreprises avant l'obtention du diplôme correspondant. Parmi elles, vingt-huit répondent à la sous-question relative aux personnes consultées avant la décision d'abandon. Les réponses « oui, avec un autre étudiant » et « oui, avec un membre du personnel de l'Université » ne sont pas employées. En outre, de nombreux répondants choisissent simultanément les réponses « oui, avec votre conjoint ou votre famille » et « oui, avec un ami ». La petite trentaine de réponses est présentée dans le tableau suivant.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	TQM	IG	Total
Non	1	2	0	0	0	1	4
Oui, avec le conjoint ou la famille	1	5	2	0	1	2	11
Oui, avec un ami	1	0	1	0	1	0	3
Oui, avec un professeur ou un assistant	0	0	0	0	2	0	2
Oui, avec un ami	2	3	0	1	0	1	7
Oui, avec une autre personne	0	1	0	0	0	0	1
Total	5	11	3	1	4	4	28

Tableau 63 : .Discussion de la décision d'abandon des études entreprises.

Les réponses formulées mettent essentiellement l'accent sur le recours à l'avis du conjoint et de la famille ou à celui d'amis. Les institutions semblent avoir été peu consultées, et peu impliquées dans cette prise de décision.

7.5. Gestion de l'entrée en formation

"Le tableau suivant présente huit fonctions que peut avoir l'université dans l'accompagnement des adultes en formation continue. Il vous est demandé de choisir la modalité d'accompagnement que vous estimez la plus pertinente pour chacune des "étapes" (1 choix par étape)." Cette question est analysée par phase du processus d'accompagnement. Les étapes mises en évidence par l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis sont envisagées une à une. L'étape visée ici est l'entrée en formation.

Celle-ci est définie comme le « démarrage de la formation avec toutes les informations pratiques nécessaires ». Selon l'institution d'inscription, les modalités d'accompagnement proposées comme options diffèrent. L'UMH et la FPMs sont examinées indépendamment.

7.5.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Les modalités d'accompagnement proposées sont identiques à celles listées aux étapes antérieures (accueil, pré-orientation, information,...). Pour l'UMH, les choix possibles sont au nombre de quatre : cette fonction n'est pas du ressort de l'Université, cette fonction doit être assumée par un service général à Charleroi (Cellule), ou par une personne qui suit l'étudiant tout au long de son parcours (tuteur), ou par un service spécialisé de l'UMH (service social, CICO,...). La quasi-totalité des participants à ce questionnaire attribue la fonction d'encadrement de l'entrée en formation à l'un de ces trois dispositifs. En effet, aucun d'eux ne réclame la non-intervention de l'institution à ce niveau.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	Total
Pas le rôle de l'Université	0	0	0	0	0
Service général à Charleroi	18	37	2	2	59
Tuteur	9	12	2	0	23
Service spécialisé de l'UMH	2	6	0	0	8
Total	29	55	4	2	90

Tableau 64 : Responsabilité de l'entrée en formation des étudiants, à l'UMH.

De façon fort semblable pour les différents programmes organisés par l'UMH, près de 65% des répondants accordent leur préférence à un service général à Charleroi en ce qui concerne la responsabilité de fournir toutes les informations pratiques nécessaires à l'entrée en formation. Par ordre décroissant du nombre de sélections, viennent ensuite le recours à un tuteur (25%), et à un service spécialisé. Le service général à Charleroi, tout comme pour les phases d'accueil, d'information, et de construction du plan de formation, paraît être, pour une majorité absolue de répondants, le mode d'encadrement de l'entrée en formation le plus approprié.

7.5.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Les personnes issues de la FPMs doivent élaborer leur choix à partir de propositions propres à leur institution d'origine. Deux des quatre options de choix sont distinctes de celles soumises aux répondants de l'UMH (Service administratif / Service pédagogique). Tous les individus ayant complété cette question ont opté pour l'une des trois modalités d'encadrement proposées.

	SHE	TQM	IG	Total
Service administratif	3	9	4	16
Tuteur	4	8	0	12
Service pédagogique	9	13	1	23
Pas le rôle de la Faculté	0	0	0	0
Total	16	30	5	51

Tableau 65 : Responsabilité de l'entrée en formation des étudiants, à la FPMs.

Aucune des propositions de réponse ne remporte la majorité absolue des voix de préférence. Le ou les services pédagogiques sont sollicités dans 45% des cas, mais des différences sont observables d'une orientation d'études à l'autre. Les anciens étudiants issus de la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion, pour leur part, sont partisans de l'attribution de cette fonction à un service administratif. Les répondants provenant du diplôme d'études complémentaires en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail, imputent cette fonction à un service pédagogique dans plus de 50% des cas. Quant aux anciens inscrits du programme en gestion totale de la qualité, ils ont en quelque sorte une position intermédiaire. Leur préférence penche plus fréquemment du côté des services pédagogiques, mais n'exclut pas les services administratifs. La dispense des informations pratiques nécessaires au démarrage de la formation est une fonction dont l'attribution ne fait pas réellement l'unanimité au sein des anciens répondants de la FPMs.

7.6. Gestion du suivi

L'étape visée à ce niveau fait suite à l'entrée en formation et concerne la phase du suivi des étudiants. Elle se définit par « des entretiens en cours de formation et, si nécessaire, un recadrage du plan de formation ». Selon l'institution d'inscription, les modalités d'encadrement suggérées diffèrent partiellement. L'Université de Mons-Hainaut et la Faculté Polytechnique de Mons sont examinées séparément.

7.6.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Un nombre relativement important (17.6%) de répondants considère que l'Université de Mons-Hainaut n'a pas à se soucier du suivi des étudiants et à assurer des entretiens au cours de la formation.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	Total
Service général à Charleroi	3	9	0	1	13
Tuteur	12	10	2	0	24
Service spécialisé de l'UMH	9	27	1	1	38
Pas le rôle de l'Université	6	9	1	0	16
Total	30	55	4	2	91

Tableau 66 : Responsabilité du suivi des étudiants, à l'UMH.

Aucune majorité absolue ne se dégage des réponses formulées. Par ordre décroissant de préférence, les anciens étudiants attribuent le rôle du suivi à un service spécialisé de l'UMH (41.7%), à une personne qui suivrait l'étudiant tout au long de son parcours (26.4%), ou à un service général à Charleroi (14.3%). De façon relative aux étapes antérieures du processus d'accompagnement, la phase du suivi est assez fréquemment allouée à un tuteur, et rarement attribuée à un service général à Charleroi tel que, par exemple, la Cellule.

7.6.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Pour la Faculté Polytechnique de Mons, les répondants sont nettement moins enclins à sélectionner l'item « Pas le rôle de la Faculté ». Ils paraissent faire davantage confiance à l'institution quant à leur suivi.

	SHE	TQM	IG	Total
Service administratif	5	11	3	19
Tuteur	8	17	2	27
Service pédagogique	1	1	0	2
Pas le rôle de la Faculté	2	1	0	3
Total	16	30	5	51

Tableau 67 : Responsabilité du suivi des étudiants, à la FPMs.

Plus de la moitié des avis s'accorde à désigner le recours à un tuteur comme le mode de suivi des étudiants le plus approprié. Par rapport aux étapes précédentes du processus d'accompagnement, celle-ci est celle où le tuteur est jugé le plus souvent pertinent. Par contre, les services pédagogiques sont très rarement sélectionnés à ce niveau. Le suivi des étudiants est d'ailleurs l'étape où cette catégorie obtient le plus petit taux de réponse.

7.7. Synthèse

L'accès au secrétariat de l'UMH à Charleroi et les services de secrétariat (services en général, diffusion d'informations, délivrance d'attestations), sont systématiquement évalués utiles et satisfaisants par plus de 75% des répondants. Par ailleurs, seuls 45.83% des anciens étudiants de la Faculté Polytechnique estiment l'accès au secrétariat utile et satisfaisant. Un accès physique leur paraît moins nécessaire. Toutefois, ils se révèlent satisfaits des prestations de celui-ci, et plus particulièrement à l'égard de services précis (diffusion d'informations et délivrance d'attestations).

Les rapports entre étudiants, à l'UMH, sont jugés de façon très positive. Les anciens étudiants considèrent qu'il faut rechercher de telles relations et sont satisfaits de celles qu'ils ont eu l'occasion de tisser durant leur parcours en formation continue. Ils sont légèrement plus critiques à propos des relations entretenues avec le personnel enseignant ainsi qu'à propos du

suivi des travaux (T.P., mémoire,...). La seule expression d'un manque pouvant être mise en évidence à ce niveau pour l'UMH concerne la représentation des étudiants. Pour la FPMs, la satisfaction domine. Et la représentation des étudiants adultes en formation continue obtient peu d'attention de la part des répondants issu de la Faculté.

De façon générale, en cas d'abandon des études entreprises, cette décision a rarement fait l'objet d'une discussion avec un représentant de l'institution de formation.

L'entrée en formation et le suivi des étudiants devraient faire l'objet de modalités d'accompagnement différenciées. Une majorité des répondants de l'UMH accorde sa préférence à un service général à Charleroi en ce qui concerne l'entrée en formation, mais privilégie un service spécialisé au niveau du suivi, voire un tutorat en FWSE. A la Faculté Polytechnique, la responsabilité de l'entrée en formation est imputée de préférence aux services administratifs ou pédagogiques, selon l'orientation d'études, mais l'encadrement du suivi par le biais d'une relation plus personnalisée (tuteur) serait particulièrement apprécié.

8. Valorisation

8.1. Introduction

La valorisation est, avec la sortie de la formation, la dernière étape du processus d'accompagnement. Il s'agit d'aider l'individu à valoriser la formation continue, dans sa recherche d'emploi ou au sein de son entreprise. L'UVHC conçoit la valorisation uniquement sur le plan professionnel.

Cet élément se traduit dans l'enquête par différentes questions sur les évolutions de carrière. Par ailleurs, nous considérons la diversité des relations et des rencontres, éventuellement entretenues suite à la formation, comme une valeur ajoutée. Cet aspect fait également l'objet de plusieurs questions. Enfin, les anciens inscrits doivent se prononcer sur la meilleure formule d'encadrement à ce niveau.

8.2. Au niveau professionnel

8.2.1. Changement professionnel pendant ou après la formation

« Après ou pendant la formation, votre situation professionnelle s'est-elle modifiée ? » Dans un premier temps, les répondants précisent si oui ou non leur parcours professionnel a connu une évolution pendant ou après la formation. La plupart des personnes s'est exprimée.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	7	29	3	0	10	16	2	67
Oui	23	28	1	2	7	20	3	84
Total	30	57	4	2	17	36	5	151

Tableau 68 : Changements professionnels pendant ou après la formation

De nombreux changements, pour un peu plus de la moitié des répondants, sont signalés. Ils ne se distribuent pas de façon homogène parmi les sept programmes. Ainsi, par exemple, les personnes issues du programme de licence en sciences économiques répondent très fréquemment par l'affirmative. Toutefois, globalement, il n'y a pas de différence de distributions d'effectifs entre les deux institutions (avec le test de Fisher, à deux issues, $\alpha = 0.502$).

8.2.2. Sens de l'évolution professionnelle pendant ou après la formation

Pour les 84 anciens étudiants qui évoquent un changement professionnel, il est possible d'examiner dans quel sens le changement s'est produit. Nous envisageons successivement trois aspects: l'occupation professionnelle, la durée du contrat (déterminée / indéterminée) et le taux d'occupation (temps partiel/plein). A ces trois reprises, la comparaison confronte la situation antérieure à la formation à celle lui faisant suite.

Les tableaux suivants ne se réfèrent qu'aux anciens adultes en reprise d'études ayant signalé un changement professionnel pour les trois aspects considérés. D'autres modifications (fonction, employeur,...) ne sont pas prises en compte.

		Après la formation	
		Sans emploi	Avec emploi
Avant la formation	Sans emploi	2	19
	Avec emploi	2	60

Tableau 69 : Changement dans l'occupation professionnelle.

Il y a plus de personnes qui passent d'une situation de non-emploi à une situation d'emploi que le contraire (Test de Mac Nemar, à deux issues, Alpha = 0.000). L'examen de cet aspect tend à laisser croire que l'engagement en formation est favorable à l'obtention d'un emploi.

		Après la formation	
		Durée déterminée	Durée indéterminée
Avant la formation	Durée déterminée	6	10
	Durée indéterminée	2	32

Tableau 70 : Changement dans la durée du contrat.

De même, s'ils disposent d'un emploi, le changement intervenu va dans le sens d'une stabilisation de leur contrat. Ils passent plus fréquemment d'un contrat à durée déterminée vers un contrat à durée indéterminée que le contraire. (Test de Mac Nemar, à deux issues, Alpha = 0.039)

		Après la formation	
		A temps partiel	A temps plein
Avant la formation	A temps partiel	0	2
	A temps plein	3	35

Tableau 71 : Changement dans le taux d'occupation du contrat.

En ce qui concerne le taux d'occupation (temps plein / temps partiel), les réponses obtenues ne permettent pas d'affirmer une modification de la situation professionnelle après ou pendant la formation. Le test de Mac Némard, appliqué il est vrai sur peu de données, est non significatif (à deux issues, Alpha = 1.000).

En général, la formation semble avoir un effet positif sur le parcours professionnel des répondants. Elle favoriserait l'insertion professionnelle et/ou l'obtention de contrats plus stables (emplois à durée indéterminée). Toutefois, parmi les 64 modifications mentionnées, plusieurs d'entre elles ne portent pas sur ces facteurs. Les engagements, pertes d'emploi, passages à des C.D.D. ou des C.D.I., sont au nombre de 38. Cela signifie que pour 46 personnes, le changement intervenu concerne un autre facteur (l'employeur, la fonction,...).

8.2.3. Influence de la formation sur le changement professionnel

« Ce changement de situation professionnelle est-il une conséquence de la formation ? » Les personnes qui mentionnent une évolution de leur situation professionnelle doivent ensuite statuer sur l'influence du programme suivi. Celui-ci y a-t-il contribué? (oui, non, peut-être). Les réponses analysées sont, tout comme pour la question précédente, au nombre de quatre-vingt-quatre. Les trois catégories de réponses sont représentées.

	FWSE	FPSE	LIQG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Non	4	15	0	2	4	6	3	34
Oui	11	9	1	0	2	7	0	30
Peut-être	8	4	0	0	1	7	0	20
Total	23	28	1	2	7	20	3	84

Tableau 72 : Influence de la formation sur les changements professionnels

Une majorité relative de personnes (40.5%) conteste l'influence du programme de formation sur leur évolution professionnelle. Une proportion de réponses directement inférieure (35.8%) défend l'avis contraire. Un peu moins d'une personne sur quatre, enfin, n'est pas en mesure de déterminer si oui ou non la formation qu'elle a suivie est à l'origine du changement

survenu. Une comparaison par χ^2 des deux institutions (UMH / FPMs) ne permet pas de mettre en évidence de différence entre les deux distributions d'effectifs ($\chi^2 = 0.681$, degré de liberté = 2, Alpha = 0.711 à deux issues). Toutefois, les différentes réponses ne se ventilent pas de façon similaire au sein des sept programmes d'études.

8.3. Au niveau personnel

« Pouvez-vous noter de 0 à 3 l'importance et l'évaluation des critères suivants ?

- Importance : 0 = à éviter ; 1 = à accepter ; 2 = à souhaiter ; 3 = à rechercher.
- Evaluation : 0 = inexistant ; 1 = insuffisant ; 2 = satisfaisant ; 3 = très bien. »

Tout comme ce qui a été fait pour différents services du secrétariat et plusieurs aspects relationnels durant la formation, nous examinons maintenant deux types de relations après la formation. Ceux-ci sont d'une part les contacts gardés entre les anciens étudiants et l'institution, et d'autre part les relations entre les étudiants eux-mêmes.

Le questionnaire invite à estimer l'importance de ces relations (à éviter / à accepter / à souhaiter / à rechercher) et la satisfaction à l'égard de ce qui est rencontré (inexistant / insuffisant / satisfaisant / très bien). Les échelles sont dichotomisées, réduites à deux catégories, afin de simplifier les analyses et leur présentation.

8.3.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Les relations conservées suite à la formation, tant directement avec l'UMH qu'avec d'anciens étudiants, est, selon près de 80% des personnes, à souhaiter ou à rechercher. Néanmoins les réponses formulées dénotent une certaine insatisfaction quant à ce qui est vécu.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	16	18.18	3	3.41	19	21.59
A souhaiter ou à rechercher	44	50.00	25	28.41	69	78.41
Total	60	68.18	28	31.82	88	100.00

Tableau 73 : Importance et évaluation des relations gardées avec l'Université (UMH).

A propos des contacts entretenus avec l'UMH, exactement la moitié des sélections conjointes des deux échelles correspond à ce que nous avons appelé une situation de "manque". Les répondants, dans 50% des cas, les trouvent souhaitables mais insatisfaisants. Les réponses sont légèrement différentes vis-à-vis des relations conservées avec d'autres anciens inscrits.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	16	17.98	1	1.12	17	19.10
A souhaiter ou à rechercher	37	41.57	35	39.33	72	80.90
Total	53	59.55	36	40.45	89	100.00

Tableau 74 : Importance et évaluation des relations gardées avec d'anciens étudiants (UMH).

Un peu moins d'une personne sur cinq relate une absence de telles relations et n'en ressent pas d'insatisfaction. Pour le reste, deux répondants sur cinq dénoncent une situation de manque; et deux sur cinq, par contre, reconnaissent qu'il y a adéquation entre leur souhait de maintien de relations et celles effectivement gardées.

8.3.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Les personnes issues de la FPMs répondent de façon comparable aux deux questions. A chaque fois, les relations conservées suite à la formation sont esquissées comme importantes (à souhaiter / à rechercher), mais également comme relativement peu suffisantes.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	7	13.46	4	7.69	11	21.15
A souhaiter ou à rechercher	26	50.00	15	28.85	41	78.85
Total	33	63.46	19	36.54	52	100.00

Tableau 75 : Importance et évaluation des relations gardées avec la Faculté (FPMs).

Juste la moitié des sélections converge pour signaler une situation ressentie comme un manque. Vingt-six anciens étudiants de la Faculté sur cinquante-deux disent souhaiter conserver des contacts avec l'institution, mais qualifient ceux qu'ils connaissent d'insuffisants ou d'inexistants.

	Inexistant ou insuffisant		Satisfaisant ou très bien		Total	
	N	%	N	%	N	%
A éviter ou à accepter	8	14.28	2	3.57	10	17.86
A souhaiter ou à rechercher	27	48.22	19	33.93	46	82.14
Total	35	62.50	21	37.5	56	100.00

Tableau 76 : Importance et évaluation des relations gardées avec d'anciens étudiants (FPMs).

Les avis sont légèrement plus favorables, mais fort similaires, à propos des liens maintenus avec des anciens inscrits. Ceux-ci sont jugés plus importants et plus satisfaisants. Les choix d'une majorité relative d'anciens (48.22%) signifient néanmoins une lacune à cet égard.

8.4. Gestion de la valorisation

"Le tableau suivant présente huit fonctions que peut avoir l'université dans l'accompagnement des adultes en formation continue. Il vous est demandé de choisir la modalité d'accompagnement que vous estimez la plus pertinente pour chacune des "étapes" (1 choix par étape)." Cette question est analysée par phase du processus d'accompagnement. Les étapes mises en évidence par l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis sont envisagées une à une. En l'occurrence, la valorisation est l'objet des analyses suivantes.

L'étape de valorisation correspond à "la préparation de la sortie de formation, l'orientation de recherche d'emploi, la négociation au sein de l'entreprise, etc...". Selon l'institution d'inscription les modalités d'accompagnement suggérées sont en parties spécifiques. L'UMH et la FPMs sont examinées à tour de rôle.

8.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Les anciens étudiants de l'Université peuvent sélectionner l'une des quatre options suivantes:

- la valorisation de la formation devrait être prise en charge par un service général à Charleroi;
- la valorisation de la formation devrait être prise en charge par un tuteur;
- la valorisation de la formation devrait être prise en charge par un service spécifique de l'UMH;
- la valorisation de la formation n'est pas du ressort de l'UMH.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	Total
Service général à Charleroi	2	2	0	0	4
Tuteur	4	4	0	0	8
Service spécialisé de l'UMH	9	29	1	1	40
Pas le rôle de l'Université	15	21	2	1	39
Total	30	56	3	2	92

Tableau 77 : Responsabilité de la valorisation de la formation, à l'UMH.

La quasi-totalité des sélections se concentre sur deux des items. Soit les répondants estiment que l'UMH n'a pas à se préoccuper de la valorisation de la formation qu'elle a organisée (42.4%), soit ils considèrent que cette fonction doit être assurée par un service spécialisé (43.5%). En comparaison aux résultats observés aux étapes antérieures, la phase de valorisation suscite des réponses originales. L'Université est très souvent exclue. Un service général à Charleroi est très peu sollicité. Un service spécifique est jugé opportun par un nombre relativement important d'individus.

8.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Les répondants de la Faculté Polytechnique de Mons ont à se prononcer en marquant leur préférence pour l'un des items suivants:

- la valorisation de la formation devrait être prise en charge par un service administratif;
- la valorisation de la formation devrait être prise en charge par un tuteur;
- la valorisation de la formation devrait être prise en charge par un service pédagogique;
- la valorisation de la formation n'est pas du ressort de la Faculté Polytechnique de Mons.

	SHE	TQM	IG	Total
Service administratif	8	5	3	16
Tuteur	1	5	1	7
Service pédagogique	1	2	0	3
Pas le rôle de la Faculté	3	18	1	22
Total	13	30	5	48

Tableau 78 : Responsabilité de la valorisation de la formation, à la FPMs.

Pour les trois programmes confondus, 45.8% des anciens étudiants s'accordent à dire que la valorisation de la formation n'a pas à être prise en charge par la Faculté. Par rapport aux étapes antérieures du processus d'accompagnement, ce taux de refus est le plus conséquent. Dans le cas contraire, la formule d'encadrement la plus fréquemment évoquée quant à la valorisation est un service administratif (33.3%). Le refus d'une valorisation par le biais de l'institution semble plus important chez les personnes issues du DES / Mastère en gestion totale de la qualité.

8.5. Synthèse

Plus de la moitié des répondants a connu un changement professionnel durant ou après le cycle d'études. Ceux-ci sont plus fréquemment passés d'un état de non-emploi à une situation d'emploi que le contraire. Et davantage de personnes ont évolué d'un contrat à durée déterminée vers un contrat à durée indéterminée que le contraire. Les changements intervenus constituent donc une amélioration de la situation professionnelle. Toutefois, seuls 40% des individus ayant vécu une telle modification y voient une conséquence de la formation.

Tant à l'UMH qu'à la FPMs, les anciens adultes en reprise d'études semblent regretter le peu de contacts maintenus avec l'institution après leur sortie des études. La moitié d'entre eux

estime ces liens importants tout en dénonçant leur faiblesse actuelle. Les relations conservées avec d'anciens étudiants sont perçues de manière un peu moins critique.

Quelle que soit l'institution considérée, la valorisation de la formation – c'est-à-dire la préparation de la sortie de formation, l'orientation de la recherche d'emploi, la négociation au sein de l'entreprise,... – est fréquemment jugée comme ne faisant pas partie des missions que doit remplir l'opérateur de formation. Dans le cas contraire, les répondants de l'UMH et de la FPMs plébiscitent respectivement un service spécialisé et un service administratif.

9. Bilan suite à la formation

9.1. Introduction

Cette section de bilan se situe en dehors des préoccupations à l'égard du processus d'accompagnement. Le but visé est d'avoir une évaluation globale de l'expérience de formation continue. Cette évaluation a été conçue selon trois points de vue. Premièrement, les anciens étudiants évaluent la période de formation par rapport aux motivations qui en étaient à l'origine. Ensuite, ils s'expriment vis-à-vis de certaines caractéristiques de la formation et sur la manière dont ils l'ont vécue. Enfin, ils sont amenés à identifier les éléments qui ont favorisé ou freiné leur réussite.

9.2. Par rapport aux motivations

"Pouvez-vous évaluer l'atteinte de ces quelques objectifs, suite à la période de formation ?" En corollaire à la question relative aux motivations, l'une des sections de l'enquête investigue la réalisation de certains objectifs:

- Répondre aux exigences de mon employeur;
- Faire de nouvelles rencontres;
- Sortir de la routine quotidienne;
- Mieux comprendre les problèmes de société;
- Répondre à mon souhait de formation en général;
- Assouvir un intérêt de formation dans un domaine précis.

Les six objectifs soumis à l'évaluation sont issus des motifs suggérés aux anciens étudiants lors de l'analyse des motivations. Deux de ces huit motivations ("Trouver un nouvel emploi" et "Obtenir de l'avancement dans mon emploi actuel") ne sont pas utilisées à ce niveau, car leur réalisation a déjà été envisagée, par un autre biais, lors de l'étude de la valorisation de la formation.

Pour ces six motifs - objectifs, les répondants ont évalué l'importance à l'engagement (Pas important / Peu important / Important / Très important), en début de questionnaire, ainsi que la réalisation suite à la formation (Pas rencontré / Peu rencontré / Rencontré / Tout à fait atteint), en fin de questionnaire. En comparant ces deux aspects, et en dichotomisant les réponses, il est possible de caractériser chacun des six items. On peut alors distinguer quatre situations:

- Absence de cet objectif : le répondant l'estime peu important et peu rencontré;
- Superfluité de cet objectif : le répondant l'estime peu important, mais bien rencontré;
- Manque de cet objectif : le répondant l'estime important, mais peu rencontré;
- Adéquation de cet objectif : le répondant l'estime important et bel et bien rencontré.

Les résultats sont analysés pour chacun des opérateurs de formation (UMH / FPMs). Les tableaux suivants ventilent les répondants en croisant les deux critères (importance / réalisation). Les effectifs de chaque catégorie sont associés aux pourcentages correspondants.

9.2.1. A l'Université de Mons-Hainaut

L'objectif de "répondre aux exigences de l'employeur" est celui pour lequel le nombre de sélections conjointes est le plus faible. Cela peut s'expliquer par l'abstention des personnes sans emploi. Parmi les avis exprimés, la situation la plus souvent évoquée est l'absence de cet objectif. Plus de la moitié des répondants (59.68%) considère que les exigences de

l'employeur ont eu peu d'influence sur leur volonté d'entreprendre des études, et ont été peu satisfaites par la formation.

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	37	59.68	15	24.19	52	83.87
Important ou très important	2	3.22	8	12.91	10	16.13
Total	39	62.90	23	37.10	62	100.00

Tableau 79 : Bilan par rapport aux motivations: Répondre aux exigences de l'employeur (UMH).

Une majorité absolue de personnes (71.91%) déclare avoir rencontré ou tout à fait atteint l'objectif de faire de nouvelles rencontres durant la formation. Toutefois, pour la moitié cette perspective ne constituait pas en soi une motivation importante au départ. Le bénéfice des rencontres est donc en quelque sorte "accessoire" pour une majorité relative des répondants (37.08%).

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	19	21.35	33	37.08	52	58.43
Important ou très important	6	6.74	31	34.83	37	41.57
Total	25	28.09	64	71.91	89	100.00

Tableau 80 : Bilan par rapport aux motivations: Faire de nouvelles rencontres (UMH).

Les réponses relatives aux quatre derniers objectifs se distribuent globalement de façon similaire. Ils sont, le plus fréquemment, jugés importants et atteints. Réciproquement, une faible minorité des anciens étudiants réfute la réalisation d'objectifs décrits comme des motifs de leur engagement en formation (situation de manque).

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	11	12.50	29	32.95	40	45.45
Important ou très important	5	5.68	43	48.87	48	54.55
Total	16	18.18	72	81.82	88	100.00

Tableau 81 : Bilan par rapport aux motivations: Sortir de la routine (UMH).

Le motif dérivatif, "sortir de la routine", respecte cette structure. L'adéquation entre la motivation à l'engagement et la réalisation estimée est admise par un peu moins de la moitié des anciens inscrits (48.87%). En outre, cette question se particularise par un pourcentage relativement élevé de sélections désignant la "superfluité" de ce dépaysement. La modification du quotidien est, selon 32.95% des réponses, une conséquence secondaire de la formation.

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	18	19.78	19	20.88	37	40.66
Important ou très important	12	13.19	42	46.15	54	59.34
Total	30	32.97	61	67.03	91	100.00

Tableau 82 : Bilan par rapport aux motivations: Mieux comprendre les problèmes de société (UMH).

Les individus pour qui une meilleure compréhension des problèmes de société est une motivation peu importante de l'entrée en formation (40.66%) ont des avis très partagés quant à la réalisation de cet objectif. Les deux options (Pas rencontré / Rencontré) ont alors des occurrences comparables. Par ailleurs, la catégorie "manque" est comparativement

importante, malgré son faible taux d'apparition (13.19%). Une meilleure compréhension des problèmes de société est l'objectif où la satisfaction semble la moins souvent atteinte.

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	0	0.00	4	4.35	4	4.35
Important ou très important	5	5.43	83	90.02	88	95.65
Total	5	5.43	87	94.57	92	100.00

Tableau 83 : Bilan par rapport aux motivations: Formation en général (UMH).

Les derniers objectifs suggérés ("Répondre à mon souhait de formation en général" et "Assouvir un intérêt de formation dans un domaine particulier") sont tous deux l'objet d'une forte unanimité. Systématiquement, plus de 85% des répondants les considèrent comme des motivations importantes ou très importantes, en même temps qu'ils disent les avoir atteintes.

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	2	2.23	4	4.44	6	6.67
Important ou très important	6	6.66	78	86.67	84	93.33
Total	8	8.89	82	91.11	90	100.00

Tableau 84 : Bilan par rapport aux motivations: Formation dans un domaine précis (UMH).

9.2.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Deux constats peuvent être formulés pour les six tableaux concernant les anciens étudiants de la Faculté Polytechnique de Mons. D'une part, les doubles réponses convergent rarement pour dénoncer un "manque" par rapport à un objectif. L'occurrence la plus élevée de ce cas de figure ne dépasse pas les 8%. D'autre part, les six objectifs sont tous "rencontrés", voire tout à fait atteints" par au moins 60% des répondants.

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	10	19.61	16	31.37	26	50.98
Important ou très important	2	3.92	23	45.10	25	49.02
Total	12	23.53	39	76.47	51	100.00

Tableau 85 : Bilan par rapport aux motivations: Répondre aux exigences de l'employeur (FPMs).

Les exigences de l'employeur sont satisfaites par la formation, selon près de trois quarts des anciens étudiants (76.47%). Néanmoins, pour près d'une personne sur trois cet objectif n'était pas un des motifs de l'entrée en formation.

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	5	9.26	23	42.59	28	51.85
Important ou très important	3	5.55	23	42.59	26	48.15
Total	8	14.81	46	85.18	54	100.00

Tableau 86 : Bilan par rapport aux motivations: Faire de nouvelles rencontres (FPMs).

De même, de très nombreux anciens adultes en reprise d'études se disent satisfaits des rencontres dues à la formation. Celles-ci sont à la fois accessoires (pas ou peu importantes) et importantes. Les avis se distribuent de manière équitable entre la "superfluité" et l'"adéquation".

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	8	14.81	15	27.78	23	42.59
Important ou très important	3	5.56	28	51.85	31	57.41
Total	11	20.37	43	79.63	54	100.00

Tableau 87 : Bilan par rapport aux motivations: Sortir de la routine (FPMs).

"Sortir de la routine" et "Répondre aux exigences de l'employeur" sont deux objectifs pour lesquels les résultats peuvent être rapprochés. Les quatre catégories de réponses (adéquation, superfluité, absence, et manque) se classent de la même manière en terme de fréquence de sélections. De plus, à chaque reprise, l'effectif est du même ordre de grandeur.

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	17	30.91	7	12.73	24	43.64
Important ou très important	4	7.27	27	49.09	31	56.36
Total	21	38.18	34	61.82	55	100.00

Tableau 88 : Bilan par rapport aux motivations: Mieux comprendre les problèmes de société (FPMs).

L'objectif de mieux comprendre les problèmes de société se singularise par une relativement forte proportion de réponses associant deux estimations faibles. L'importance de la motivation et sa réalisation sont réfutés par près d'une personne sur trois (30.91%). Une meilleure compréhension des problèmes de société est l'objectif le moins fréquemment rencontré dans le cadre des programmes de la Faculté Polytechnique de Mons pris en compte (38.18%).

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	1	1.82	1	1.82	2	3.64
Important ou très important	4	7.27	49	89.09	53	96.36
Total	5	9.09	50	90.91	55	100.00

Tableau 89 : Bilan par rapport aux motivations: Formation en général (FPMs).

Les deux derniers objectifs ("Répondre à mon souhait de formation en général" et "Assouvir un intérêt de formation dans un domaine particulier"), suscitent une forte unanimité. Près de 85% des répondants les considèrent comme des motivations importantes ou très importantes, et disent également les avoir atteints.

	Pas ou peu rencontré		Rencontré ou tout à fait atteint		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas ou peu important	2	3.77	3	5.66	5	9.43
Important ou très important	4	5.66	45	84.91	48	90.57
Total	5	9.43	48	90.57	53	100.00

Tableau 90 : Bilan par rapport aux motivations: Formation dans un domaine précis (FPMs).

9.3. Par rapport à la formation

9.3.1. Caractéristiques de la formation

"Selon vous, globalement, la formation que vous avez reçue a plutôt été (donnez votre avis sur les 6 aspects suivants)". Une liste de six oppositions est soumise. Entre les deux pôles de chaque opposition, quatre réponses sont possibles, deux plutôt positives, et deux plutôt négatives. Des six antagonismes utilisés dans le questionnaire, nous ne présentons que les quatre pour lesquels le caractère positif ou négatif de chaque extrémité est le plus net. Ils concernent les caractéristiques suivantes de la formation:

- statique ou interactif;
- éloigné ou proche de la réalité professionnelle;
- scolaire ou convivial;
- ennuyeux ou passionnant.

Les avis, exprimés en quatre degrés, sont ramenés sur une base dichotomique. C'est-à-dire que les deux réponses possibles de chaque tendance (positive ou négative) sont confondues. Les quatre axes sont examinés successivement. Le nombre d'estimations obtenues pour chacun d'eux correspond à la valeur indiquée à l'intersection des lignes et colonnes « total ». Pour mémoire, 151 personnes ont participé au questionnaire.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Statique	20	36	2	0	11	10	4	83
Interactif	10	20	2	2	4	25	1	64
Total	30	56	4	2	15	35	5	147

Tableau 91 : Formation à caractère statique ou interactif.

Quatre formations sur sept sont associées à un caractère statique, selon approximativement 60% des opinions. Les seules pour lesquelles l'interactivité est admise par une majorité sont les deux programmes de troisième cycle (DES en management de l'information en entreprise, et DES en gestion totale de la qualité). Globalement, les anciens adultes en reprise d'études issus de la FPMs ont des avis qui se ventilent davantage entre les pôles positif et négatif.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Eloigné de la réalité professionnelle	19	39	3	1	10	10	4	86
Proche de la réalité professionnelle	8	14	1	1	5	24	1	54
Total	27	53	4	2	15	34	5	140

Tableau 92 : Formation à caractère proche ou éloigné de la réalité professionnelle.

En ce qui concerne le degré de proximité par rapport à la réalité professionnelle, à nouveau deux orientations d'études se différencient. Pour le DES en management de l'information en entreprise, les deux tendances sont équitablement représentées. La formation en gestion totale de la qualité est le plus fréquemment jugée proche de la réalité professionnelle. L'opinion contraire est majoritairement exprimée à l'égard des cinq autres programmes.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Scolaire	12	26	1	1	9	6	5	60
Conviviale	17	28	3	1	6	29	0	84
Total	29	54	4	2	15	35	5	144

Tableau 93 : Formation à caractère scolaire ou convivial.

Globalement, 58.3% des avis s'accordent sur la convivialité des programmes d'études. A contrario, 41.7% des participants cochent les items « très scolaire » ou « scolaire ». Les deux pôles s'équilibrent plus ou moins. Pour certains programmes la convivialité prévaut (lorsque l'opérateur est l'UMH) ; pour d'autres, la tendance s'incline davantage vers le caractère scolaire (Sécurité, hygiène, et embellissement des lieux de travail, et l'ingénierat civil en informatique et gestion). Le DES en gestion totale de la qualité, quant à lui, suscite des sélections largement positives (« convivialité »).

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Ennuyeux	6	11	1	0	9	2	3	32
Passionnant	20	40	3	2	4	31	1	101
Total	26	51	4	2	13	33	4	133

Tableau 94 : Formation à caractère ennuyeux ou passionnant.

Cinq formations sur sept sont le plus souvent associées au pôle « passionnant », à des degrés variables. Par contre, le DEC en SHE, ainsi que l'ingénieur civil en informatique et gestion récoltent une majorité de réponses décrivant un caractère « ennuyeux » de ces programmes d'études.

9.3.2. Vécu de la formation

"Pouvez-vous préciser votre degré d'accord avec ces différentes propositions concernant la période de formation ? (0 : totalement en désaccord; 1 : plutôt en désaccord; 2 : assez d'accord; 3: totalement d'accord) Quatre propositions par rapport au vécu de la formation sont envisagées. Deux ont une connotation positive ("Je peux dire que je me suis épanoui", "Je pose une évaluation globale positive de cette expérience"), et les deux autres se formulent de manière négative ("Je considère cette période comme stressante", "Les sacrifices que j'ai dû consentir étaient lourds").

Les nuances d'opinions ne sont pas considérées. Les avis sont pris en compte de manière dichotomique (désaccord ou accord). Les quatre aspects explicités antérieurement sont passés en revue. Les tableaux ci-dessous différencient les sept programmes d'études. En règle générale, la quasi-totalité des répondants s'exprime.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Plutôt ou totalement en désaccord	6	8	1	0	6	5	3	29
Assez ou totalement d'accord	24	49	3	2	10	31	2	121
Total	30	57	4	2	16	36	5	150

Tableau 95 : Opinions par rapport à l'affirmation "Je peux dire que je me suis épanoui(e)".

Au niveau de chaque opérateur (UMH et FPMs), plus de trois quarts des anciens adultes en reprise d'études s'accordent sur un épanouissement associé ou consécutif à la période de formation. Seules les personnes issues de l'ingénieur en informatique et gestion marquent plus fréquemment leur désaccord à l'égard de cette affirmation.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Plutôt ou totalement en désaccord	4	3	1	0	2	1	2	13
Assez ou totalement d'accord	26	54	3	2	15	35	3	138
Total	30	57	4	2	17	36	5	151

Tableau 96 : Opinions par rapport à l'affirmation "Je pose une évaluation globale positive de cette expérience".

Plus de neuf participants à cette enquête sur dix déclarent être d'accord pour considérer leur expérience de formation continue de façon positive. Dans aucun des sept programmes distingués, la proportion de désaccord avec l'affirmation considérée n'est prédominante.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Plutôt ou totalement en désaccord	11	20	0	0	15	27	2	75
Assez ou totalement d'accord	19	37	4	2	2	8	3	75
Total	30	57	4	4	17	35	5	150

Tableau 97 : Opinions par rapport à l'affirmation "Je considère cette période comme stressante".

Pour l'Université de Mons-Hainaut, deux tiers des répondants adhèrent à l'idée que la période de formation a été stressante. Par contre, les personnes provenant de la Faculté Polytechnique de Mons réfutent cet avis dans trois quarts des cas. En particulier, le diplôme d'études complémentaires en sécurité, hygiène et embellissement des lieux de travail (SHE) est rarement reconnu comme stressant.

	FWSE	FPSE	LIOG	MIES	SHE	TQM	IG	Total
Plutôt ou totalement en désaccord	7	16	0	0	12	11	2	148
Assez ou totalement d'accord	23	40	4	2	4	25	3	101
Total	30	56	4	2	16	36	5	149

Tableau 98 : Opinions par rapport à l'affirmation " Les sacrifices que j'ai dû consentir étaient lourds ".

A l'exception du DEC en SHE, tous les programmes d'études engendrent une majorité de réponses affirmant l'importance des sacrifices consentis durant la période de formation. Les anciens de la FPMs sont moins unanimes (TQM, et IG). Et en ce qui concerne la formation en sécurité (SHE), la tendance est carrément inversée: trois quarts des avis contestent cette appréciation.

9.4. Freins et incitants à la réussite rencontrés

"Dans la liste suivante, choisissez les trois facteurs qui ont favorisé le plus votre réussite dans la formation, et les trois facteurs qui ont été les freins principaux à celle-ci." Vingt facteurs sont suggérés:

1. La préparation reçue lors des études antérieures;
2. La capacité à étudier;
3. La correspondance de la formation aux attentes;
4. La motivation;
5. Les méthodes pédagogiques employées à l'université;
6. La localisation des cours;
7. La considération de la formation antérieure et de l'expérience;
8. L'encadrement offert par l'UMH / la FPMs;
9. Le coût des études (inscription et autres frais);
10. Une modification de la situation personnelle et / ou familiale;
11. Une modification de la situation professionnelle;
12. Le travail à domicile pour la formation tout au long de l'année;
13. La présence aux cours;
14. Le travail au domicile pour préparer les examens;
15. La présence aux cours les plus importants;
16. La combinaison de la vie personnelle et familiale avec la formation;
17. La combinaison de la vie professionnelle avec la formation;
18. Les relations avec les autres étudiants;
19. Les relations avec le personnel de l'université (professeurs, assistants,...);
20. La connaissance du niveau d'exigence aux examens.

Ils peuvent être classés en fonction de deux critères:

- la localisation de ce facteur: interne ou externe à la personne elle-même;
- le degré de contrôle de ce facteur: incontrôlé (involontaire) ou contrôlé (volontaire);

Sur cette base, il est possible de regrouper les vingt facteurs précédents en quatre catégories. Le tableau suivant caractérise chaque classe par rapport à sa localisation, et sa contrôlabilité. Les numéros qui y sont indiqués se réfèrent à la liste de facteurs ci-dessus.

	Interne	Externe
Incontrôlé	1), 2), 3), 4)	5), 6), 7), 8), 9), 10), 11)
Contrôlé	12), 13), 14), 15)	16), 17), 18), 19), 20)

Tableau 99 : Classification des incitants/freins selon la localisation et le degré de contrôle.

Les anciens étudiants doivent donc sélectionner six de ces facteurs: trois qui ont augmenté leurs chances de réussite, et trois qui ont hypothéqué celles-ci. Chacun de ces facteurs a été traité en tant que variable. Les analyses concernent le nombre de choix dont ils ont été l'objet, choix positif ou négatif. Les non-sélections ne sont pas comptabilisées. De même, l'analyse des combinaisons de ces vingt facteurs n'a pas été effectuée.

Le tableau suivant détaille les sélections. Il distingue les différents facteurs listés ci-dessus, ainsi que les deux institutions impliquées (UMH / FPMs) et l'agglomération des résultats. Pour chaque opérateur, et pour les résultats globaux, la première colonne est consacrée à ce qui est appelé l'effectif, c'est-à-dire la fréquence avec laquelle les vingt items sont respectivement sélectionnés. Les deux dernières colonnes décomposent cette valeur et mettent en évidence la distribution entre la catégorie "incitant" et la catégorie "frein". Une même personne ne peut dès lors pas attribuer à un seul et même item les deux rôles. Deux réponses de ce type n'ont pas été prises en compte.

Les valeurs présentées sont des pourcentages, calculés par opérateur de formation. Les totaux des effectifs sont égaux à 100%. Les choix, en valeurs absolues, sont au nombre de 810 (525 pour l'Université de Mons-Hainaut, et 285 pour la Faculté Polytechnique de Mons). Ainsi, par exemple, globalement le facteur le plus souvent sollicité est l'item n°4 (la motivation): 14.32% des 810 réponses (soit 116 réponses) le concernent. On peut également remarquer que l'effectif correspondant à chaque item, si ceux-ci étaient équitablement requis, serait de 5%.

Avant d'examiner plus précisément les réponses pour l'UMH et la FPMs, il est encore nécessaire de remarquer le déséquilibre existant entre les incitants et les freins. Nous attendions autant de réponses de part et d'autre. Néanmoins, les freins sont moins fréquemment identifiés, surtout par les anciens étudiants de la Faculté Polytechnique de Mons.

Facteurs	UMH			FPMs			Total		
	Effectifs	Incitants	Freins	Effectifs	Incitants	Freins	Effectifs	Incitants	Freins
1	4.76	2.67	2.10	5.26	3.51	1.75	4.94	2.96	1.98
2	6.86	5.14	1.71	4.56	3.51	1.05	6.05	4.57	1.48
3	4.57	2.67	1.90	7.72	5.61	2.11	5.68	3.70	1.98
4	14.48	11.81	2.67	14.04	13.33	0.70	14.32	12.35	1.98
5	5.71	2.48	3.24	3.51	1.05	2.46	4.56	1.60	2.96
6	6.10	4.00	2.10	5.96	4.91	1.05	6.05	4.32	1.73
7	3.62	1.90	1.71	1.40	0.00	1.40	2.84	1.23	1.60
8	1.71	0.95	0.76	2.11	1.40	0.70	1.85	1.11	0.74
9	4.38	0.38	4.00	7.72	0.35	7.37	5.56	0.37	5.19
10	2.48	0.95	1.52	2.81	0.00	2.81	2.59	0.62	1.98
11	3.24	1.52	1.71	5.96	3.16	2.81	4.20	2.10	2.10
12	5.71	2.48	3.24	3.51	1.05	2.46	4.94	1.98	2.96
13	6.10	4.00	2.10	5.96	4.91	1.05	6.05	4.32	1.73
14	3.43	1.90	1.52	1.75	0.00	1.75	2.84	1.23	1.60
15	1.71	0.95	0.76	2.11	1.40	0.70	1.85	1.11	0.74
16	8.76	2.10	6.67	8.77	1.40	7.37	8.77	1.85	6.91
17	7.05	1.71	5.33	9.47	4.56	4.91	7.90	2.72	5.19
18	4.76	4.19	0.57	5.61	5.26	0.35	5.06	4.57	0.49
19	0.57	0.38	0.19	1.40	1.40	0.00	0.86	0.74	0.12
20	4.00	0.95	3.05	0.35	0.00	0.35	2.72	0.62	2.10
Total	100.00	53.13	46.85	99.98	56.81	43.15	100.01	54.07	45.56

Tableau 100 : Freins et incitants à la réussite, pour l'UMH, la FPMs et au total (par facteur et en%)

9.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Les résultats sont commentés en fonction de deux aspects: d'une part le nombre d'occurrences des facteurs (effectif), d'autre part la caractérisation de ces items en tant que freins ou incitants.

Quatre facteurs ont un effectif supérieur à 5% du total des réponses et sont le plus fréquemment considérés comme des incitants. La motivation (facteur 4) récolte 14.48% des "voix" et est l'incitant le plus largement cité. La capacité à étudier (2), la localisation (6), et la présence aux cours (13), sont trois facilitateurs dont le pourcentage de l'effectif avoisine, au total, les 6.5%. En outre, les relations avec les autres étudiants (18) constituent également un facteur des plus fréquemment admis comme participant à la réussite, malgré un effectif total plus faible (4.76%).

A l'inverse, deux facteurs ont un effectif supérieur à 5% de l'ensemble des réponses et sont catégorisés parmi les freins à la réussite. La combinaison de la vie personnelle et familiale avec la formation (16), et la combinaison de la vie professionnelle avec la formation (17) sont les deux contraintes les plus fréquemment évoquées par les anciens adultes en reprise d'études de l'UMH. Dans une moindre mesure, le coût des études (9) est également un frein souvent cité.

A côté de ces huit facteurs les plus sollicités, d'autres sont, au contraire, rarement évoqués. Ils ne sont ni des freins, ni des incitants. Très peu de réponses les concernent. Les trois facteurs les moins souvent sélectionnés sont: les relations avec le personnel de l'université (19), l'encadrement offert par l'UMH (8), et la présence aux cours les plus importants (15). L'occurrence de ces trois items est inférieure à 2% de l'effectif total.

9.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

Les résultats sont commentés en fonction de deux aspects: le nombre de sélections des vingt facteurs (effectif), et leur répartition entre les freins et les incitants.

Sept facteurs récoltent chacun plus de 5% du total des réponses et sont le plus fréquemment considérés comme des incitants. La motivation (facteur 4) est l'objet de 14.04% des choix et est l'incitant le plus largement cité. Ensuite, par ordre décroissant du pourcentage de réponses en tant qu'incitants, les facteurs se classent comme suit: la correspondance de la formation aux attentes (3), les relations avec les autres étudiants (18), la localisation des cours (6), la présence aux cours (13), la préparation reçue lors des études antérieures (2), et une modification de la situation professionnelle (11). Ce dernier item est celui qui se partage le plus entre les incitants (3.16%) et les freins (2.81%).

A l'inverse, trois facteurs ont un effectif supérieur à 5% de l'ensemble des réponses et sont catégorisés parmi les freins à la réussite. La combinaison de la vie personnelle et familiale avec la formation (16), et le coût des études sont les deux contraintes les plus fréquemment évoquées par les anciens adultes en reprise d'études de la Faculté Polytechnique de Mons. Quant à la combinaison de la vie professionnelle avec la formation, impliquée dans 9.47% des réponses, les avis sont presque équitablement distribués: 4.56% des réponses la place au sein des incitants et 4.91% d'entre elles la catégorise parmi les freins. Dans une moindre mesure, les méthodes pédagogiques employées à l'université (5), et le travail à domicile pour la formation tout au long de l'année (12) constituent également des obstacles.

A côté des facteurs fortement sollicités, d'autres sont, au contraire, peu utilisés. Très peu de réponses les concernent. Les quatre facteurs les moins souvent sélectionnés sont: la connaissance du niveau d'exigence aux examens (20), la considération de la formation antérieure et de l'expérience (7), les relations avec le personnel de l'université (19), et le travail au domicile pour préparer les examens (14). L'occurrence de ces trois items est inférieure à 2% de l'effectif total.

9.4.3. Globalement

Pour les trois dernières colonnes du tableau précédent, lorsque l'on envisage chaque facteur un à un, on peut, en général, répéter les observations effectuées pour l'Université de Mons-Hainaut. La supériorité numérique des anciens étudiants issus de cette institution pèse de tout son poids.

Le regroupement des différents facteurs en fonction de la classification proposée antérieurement offre un autre point de vue. Pour rappel, cette classification distingue les facteurs internes et externes à la personne, ainsi que les facteurs relativement contrôlés ou incontrôlés par les individus. Les vingt facteurs se répartissent donc en quatre groupes, dont les résultats en pourcentages sont présentés dans le tableau suivant. Ces quatre groupes ne se composent pas d'un même nombre de facteurs. Aucune pondération n'est apportée. Les quatre groupes sont:

- Les facteurs internes et incontrôlés (Int. inc.): la préparation reçue lors des études antérieures (1), la capacité à étudier (2), la correspondance de la formation aux attentes (3), et la motivation(4).
- Les facteurs externes et incontrôlés (Ext. inc.): les méthodes pédagogiques employées à l'université (5), la localisation des cours (6), la considération de la formation antérieure et de l'expérience (7), l'encadrement offert par l'UMH / la FPMs (8), le coût des études (9), une modification de la situation personnelle et / ou familiale (10), une modification de la situation professionnelle (11).
- Les facteurs internes et contrôlés (Int. con.): le travail à domicile pour la formation tout au long de l'année (12), la présence aux cours (13), le travail au domicile pour préparer les examens (14), la présence aux cours les plus importants (15).
- Les facteurs externes et contrôlés (Ext. con.): La combinaison de la vie personnelle et familiale avec la formation (16), la combinaison de la vie professionnelle avec la formation (17), les relations avec les autres étudiants (18), les relations avec le personnel de l'université (19), la connaissance du niveau d'exigence aux examens (20).

Facteurs	UMH			FPMs			Total		
	Effectifs	Incitants	Freins	Effectifs	Incitants	Freins	Effectifs	Incitants	Freins
Int. inc.	30.67	21.29	8.38	31.58	25.96	5.61	30.99	23.58	7.41
Ext. inc.	27.24	12.19	15.05	29.47	10.88	18.60	27.65	11.35	16.30
Int. con.	16.95	9.33	7.62	13.33	7.37	5.96	15.68	8.64	7.04
Ext. con.	25.14	9.33	15.81	25.61	12.63	12.98	25.31	10.49	14.81
Total	100.00	53.13	46.85	99.98	56.81	43.15	100.01	54.07	45.56

Tableau 101 : Freins et incitants à la réussite, pour l'UMH, la FPMs et au total (par groupe de facteurs et en %)

De façon très schématique, et sans aucune vérification à l'aide de tests statistiques, deux constats peuvent être formulés. D'une part, les facteurs dits "internes" sont le plus fréquemment considérés comme des incitants, alors que les facteurs externes sont le plus souvent caractérisés en tant que freins. D'autre part, les facteurs "incontrôlés" tendent

davantage à se départager entre les freins ou les incitants. Les réponses concernant les facteurs "incontrôlés" sont plus catégoriques.

En comparant l'UMH à la FPMs, cette dernière se singularise à deux niveaux. Les facteurs externes et incontrôlés sont des obstacles particulièrement évoqués. Et les facteurs extérieurs et contrôlés sont moins nettement des freins. On peut interpréter ces distinctions comme l'influence de facteurs spécifiques. Dans le premier cas, le coût des études est un frein particulièrement fréquent pour les anciens étudiants de la FPMs. Dans le second cas, la combinaison de la vie professionnelle avec la formation est moins systématiquement une difficulté.

9.5. Synthèse

Lorsque les répondants tracent le bilan de la période d'études, en règle générale il y a correspondance entre les motivations qu'ils considèrent comme à la base de leur engagement en formation et les objectifs qu'ils pensent y avoir atteints. La rencontre d'autres étudiants ne faisait pas forcément partie des intentions explicites.

Les sept programmes d'études envisagés sont caractérisés comme plutôt statiques, assez éloignés de la réalité professionnelle, et relativement conviviaux. Par rapport à ces trois aspects, le DES en gestion totale de la qualité est l'objet d'avis plus favorables. En général, l'intérêt des programmes d'études est reconnu.

L'expérience de la formation continue a été bien vécue. Les répondants admettent que celle-ci a été épanouissante. Ils l'évaluent globalement de façon positive. Ils ont toutefois souvent l'impression d'avoir dû consentir à des sacrifices importants. A l'UMH, la formation est fréquemment remémorée comme une période de stress.

Les facteurs ayant favorisé la réussite sont régulièrement associés aux qualités individuelles (motivation, capacité à étudier, correspondance de la formation aux attentes,...). Les facteurs ayant entravé la réussite, par contre, sont fréquemment situés parmi les éléments extérieurs. De façon plus spécifique, la conciliation de la vie professionnelle avec la formation, à l'UMH, et le coût des études, à la FPMs, seraient de ces freins.

10. Perspectives quant à l'organisation de la formation

10.1. Introduction

Certaines réalisations, extérieures au processus d'accompagnement proprement dit, sont de l'ordre du possible. Il nous semble intéressant d'interroger les répondants à leur sujet. Les thèmes abordés avec les anciens de l'UMH diffèrent de ceux soumis aux anciens de la FPMs.

A l'Université de Mons-Hainaut, deux développements de l'UVHC ont constitué des pistes d'interrogation. Le projet "Modulo +" de l'Université valencienne a induit le thème d'un recours à un système de formation en modules d'enseignement. De même, le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ouvre des perspectives en matière de formation, et notamment d'enseignement à distance.

A la Faculté Polytechnique de Mons, les perspectives examinées sont moins nombreuses. Les demandes vis-à-vis des formations modulaires et de l'emploi des NTIC n'ont pas été exprimées. Les anciens étudiants sont interrogés à propos de deux sujets: le temps à consacrer à trois modalités de formation (enseignement dans les bâtiments de la Faculté, travail individuel, et travail de groupe), et la localisation à privilégier pour l'organisation des cours.

10.2. A l'Université de Mons-Hainaut

10.2.1. Utilisation du temps de cours

"Selon vous, idéalement, quel pourcentage du temps prévu au programme pour chaque rubrique de ce tableau doit-il être accordé à chacune de ces modalités?"

- Enseignement dans les bâtiments de l'UMH, à Charleroi, voire à Mons.
- Travail personnel: lectures, résolutions d'exercices, réalisation de travaux,... (à l'UMH ou non).
- Travail de groupe: discussions de groupe, réalisation de travaux collectifs,... (à l'UMH ou non).
- Enseignement à distance."

Les questionnaires sont adaptés. Chaque personne est interrogée par rapport au programme actuel correspondant à la formation dans laquelle elle a été inscrite. Différents aspects sont distingués: orientation de la matière (langues, informatique,...), et type de cours (cours ou travaux pratiques). Dans la présentation des résultats, les seules distinctions maintenues sont la faculté fréquentée et le type de cours. Les deux répondants issus du troisième cycle en sciences économiques, orientation management de l'information en entreprise, sont écartés de ces analyses.

Les résultats sont des pourcentages du temps prévu au programme à accorder idéalement à chaque modalité d'enseignement. Le total de chaque ligne du tableau ci-dessous représente 100% du temps correspondant. L'effectif renseigné (N) informe sur le nombre de réponses formulées. Ce chiffre est largement supérieur au nombre de répondants, car chacun a dû faire l'opération de répartition du temps sur plus de rubriques que celles considérées ici.

De façon générale, l'enseignement dans les bâtiments de l'Université doit, dans l'idéal, occuper la plus grande partie du temps prévu au programme (57.3%). Les autres modalités se classent, par ordre décroissant de pourcentage du temps, comme suit: travail personnel (23.9%), travail de groupe (12.7%) et enseignement à distance (6.1%). Ce classement est très

souvent respecté. On peut en outre observer des tendances spécifiques selon le type de cours envisagé. L'enseignement dans les bâtiments de l'Université et l'enseignement à distance sont plus largement sollicités à l'égard des cours théoriques. Les travaux personnels et collectifs obtiennent des pourcentages de temps plus élevés lorsqu'il s'agit des travaux pratiques.

	Type	UMH	Perso	Groupe	EAD	Total	N
FWSE	Cours	78.4	13.8	5.0	2.8	100.0	283
	TP	46.3	27.0	24.6	2.1	100.0	164
	Total	66.7	18.6	12.2	2.5	100.0	447
FPSE	Cours	57.1	24.1	7.2	11.7	100.0	236
	TP	40.2	33.8	18.4	7.6	100.0	220
	Total	49.0	28.7	12.6	9.7	100.0	456
LIOG	Cours	55.3	15.7	19.0	10.0	100.0	15
	TP	35.0	42.3	22.7	0.0	100.0	15
	Total	45.2	29.0	20.8	5.0	100.0	30
Total	Cours	68.3	18.4	6.4	6.9	100.0	534
	TP	42.5	31.3	21.1	5.1	100.0	399
	Total	57.3	23.9	12.7	6.1	100.0	933

Tableau 102 : Répartition idéale du temps prévu au programme, à l'UMH (%).

Les répondants issus de la licence en gestion de l'entreprise accordent en moyenne à l'enseignement dans les bâtiments de l'université la plus grande proportion du temps prévu au programme (2/3). Par contre, ceux-ci marquent peu d'intérêt pour la modalité "enseignement à distance". Les étudiants de la licence en informatique, orientation gestion, sont particulièrement favorables au travail de groupe, surtout vis-à-vis des cours théoriques. De même, les anciens inscrits de la candidature spéciale en sciences psychologiques et de l'éducation montrent davantage d'intérêt pour l'enseignement à distance, surtout vis-à-vis des cours théoriques.

10.2.2. Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

"Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) sont de plus en plus présentes à l'UMH (courrier électronique, visio-conférence, pages WEB,...). Leur utilisation dans le cadre des formations est susceptible de s'accroître (enseignement à distance, informations sur l'organisation des cours, communications entre étudiants,...)."

Deux aspects sont envisagés conjointement: d'une part la possibilité de se connecter à un serveur de l'Université, d'autre part l'opportunité de consacrer du temps non passé à l'Université à la formation. Nous compléterons l'analyse des proportions par une comparaison des effectifs (χ^2) lorsque les conditions d'application seront remplies. Il nous est impossible d'inclure le DES en sciences économiques (MIES) et la licence en informatique (LIOG) au test du χ^2 vu leur manque d'effectifs.

"Vous serait-il actuellement possible de vous connecter par réseau informatique à un serveur de l'université ?"

Nous constatons que plus de 71% de nos sujets sont reliés à Internet à leur domicile, plus de 10% y ont accès uniquement à leur travail. En outre, moins d'un ancien étudiant sur cinq (18,4% des sujets) n'est pas du tout connecté à Internet.

	FWSE		FPSE		Total	
	N	%	N	%	N	%
Chez soi	8	26.7	35	61.4	43	49.4
Au travail	3	10.0	6	10.5	9	10.3
Les deux	13	43.3	6	10.5	19	21.8
Nulle part	6	5.5	10	17.5	16	18.4
Total	30	100.0	57	100.0	87	100.0

Tableau 103 : Possibilité de connexion des étudiants à un serveur de l'UMH.

Les anciens étudiants des deux facultés se distinguent de façon très significative ($\chi^2 = 9.474$, d.l.=3, $\alpha = 0.002$) : ceux issus de la Faculté Waroqué sont actuellement largement plus nombreux que les psychopédagogues à être connectés à la fois chez eux et au travail. Cette différence apparaît du fait de notre catégorisation. En effet, si nous comparons les sujets connectés chez eux (catégories « chez soi » et « les deux » confondues), nous observons que 70% des économistes et 71,4% des psychopédagogues ont l'outil Internet à la maison.

En ce qui concerne les quatre anciens étudiants informaticiens et les deux MIES, ils sont tous connectés chez eux. Trois anciens étudiants informaticiens (LIOG) et l'un du troisième cycle (MIES) le sont également au travail.

"En cas de formation (à distance), vous serait-il possible de consacrer du temps non passé à l'université à votre formation?"

	FWSE		FPSE		LIOG		MIES		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Chez soi	14	50.0	43	76.8	3	75.0	1	50.0	61	67.8
Au travail	2	7.1	0	0.0	0	0.0	0	0	2	2.2
Les deux	6	21.4	9	7.1	1	25.0	1	50.0	16	12.2
Nulle part	6	21.4	4	16.1	0	0.0	0	0.0	11	17.78
Total	28	100.0	56	100.0	4	100.0	2	100.0	90	100.0

Tableau 104 : Possibilité pour les étudiants d'utiliser du temps pour leur formation, en dehors de l'université.

La comparaison des distributions d'effectif n'est pas possible car trop de classes manquent d'effectifs. Nous nous bornerons à constater l'impossibilité générale de consacrer du temps au travail pour se former, excepté pour plus d'un quart (7,1% + 21,4%) des anciens étudiants de Waroqué.

10.2.3. Cours modulaires

"Une autre perspective envisageable à l'UMH est l'organisation de formations sous forme de modules, c'est-à-dire d'ensemble de cours plus petits, plus autonomes, et que les étudiants auraient la possibilité d'accumuler pour compléter leur formation. Une telle organisation peut impliquer des modifications quant à la composition des classes, quant à de l'organisation temporelle de la formation, ainsi qu'en ce qui concerne la certification."

"Si vous suiviez actuellement la formation, que penseriez-vous des propositions suivantes en matière de regroupement des étudiants? Suivre des cours avec des étudiants de différentes années d'étude..." (N= 87)

L'observation des fréquences montre que plus de la moitié des anciens étudiants pense qu'il serait positif de suivre des cours avec d'autres promotions d'étudiants. Les autres ne s'en soucient guère. Enfin, plus d'un ancien étudiant sur dix provenant des facultés FWSE et FPSE

pensent que le regroupement aurait un effet plutôt négatif. Le test du khi-carré ne révèle aucune différence entre les anciens étudiants FSWE et FPSE ($\chi^2 = 0.36$, d.l.=2, $\alpha = 0.835$).

	FWSE		FPSE		LIOG		MIES		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Plutôt négatif	3	11.1	8	14.8	1	25.0	0	0.0	12	13.8
Peu importe	10	37.0	17	31.5	1	25.0	1	50.0	29	33.3
Plutôt positif	14	51.9	29	53.7	2	50.0	1	50.0	46	52.9
Total	27	100.0	54	100.0	4	100.0	2	100.0	87	100.0

Tableau 105 : Avis sur la proposition de suivre les cours avec des étudiants de différentes années d'étude.

La seconde proposition relative au regroupement des étudiants suggère de "suivre des cours avec des étudiants de différentes orientations". (N= 81)

	FWSE		FPSE		LIOG		MIES		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Plutôt négatif	5	18.5	11	20.4	1	25.0	1	50.0	18	20.7
Peu importe	10	37.0	19	35.2	1	25.0	0	0.0	30	34.5
Plutôt positif	12	44.4	24	44.4	2	50.0	1	50.0	39	44.8
Total	27	100.0	54	100.0	4	100.0	2	100.0	87	100.0

Tableau 106 : Avis sur la proposition de suivre les cours avec des étudiants de différentes orientations d'étude.

Idem que pour la question précédente, la comparaison des fréquences entre FSWE et FPSE ne révèle aucune différence d'opinions significative entre leurs anciens étudiants ($\chi^2 = 0.048$, d.l.=2, $\alpha = 0.976$). Les tendances sont similaires au niveau des fréquences, mais les écarts diminuent : le pourcentage moyen des anciens étudiants pensant qu'un tel regroupement aurait un effet plutôt négatif est de plus de 20%. Retenons que plus de 44% des sujets interviewés pensent que le regroupement serait plutôt positif et plus du tiers de l'effectif total n'ont pas d'avis.

"Si vous suiviez actuellement la formation, que préféreriez-vous en matière de répartition de la charge horaire?" Les répondants (N = 78) doivent s'exprimer selon deux axes. Le premier distingue "moins d'heures de cours par an et une formation plus longue" et "plus d'heures de cours par an et une formation moins longue". Le second discerne "cours concentrés à certains moments de l'année" et "cours répartis équitablement sur l'ensemble de l'année".

	FWSE		FPSE		LIOG		MIES		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins d'heures et cours concentrés	2	8.3	2	4.1	0	0.0	0	0.0	4	5.1
Moins d'heures et cours répartis	8	33.3	23	46.9	3	75.0	2	100.0	35	44.9
Plus d'heures et cours concentrés	2	8.3	5	10.2	0	0.0	0	0.0	7	9.0
Plus d'heures et cours répartis	12	50.0	19	38.8	1	25.0	0	0.0	32	41.0
Total	24	100.0	49	100.0	4	100.0	2	100.0	78	100.0

Tableau 107 : Préférences quant à l'organisation temporelle de la formation.

L'observation qui s'impose est la préférence, dans toutes les formations, pour une répartition équitable des cours sur l'ensemble de l'année: plus de 85% des anciens étudiants ont choisi cette option, les autres (14%) préféreraient des cours concentrés à certains moments de l'année.

A propos de la charge horaire, plus de cinq répondants FWSE sur 10 et la moitié des répondants FPSE accordent leur préférence pour plus d'heures de cours et une formation

moins longue. Trois sur quatre LIOG et les deux répondants MIOG préféreraient avoir moins d'heures de cours par an, mais mieux répartis, et une formation plus longue. Le test du χ^2 n'est pas valide car l'effectif de certaines catégories est trop faible.

"Si vous suiviez actuellement la formation, et si celle-ci était organisée en une série de modules certifiés et pouvant déboucher par accumulation sur un diplôme, que préféreriez-vous?" Le questionnaire demande aux répondants d'opter pour l'un des deux items suivants:

- Un ou des certificats attestant de la maîtrise de certaines compétences, sans nécessairement suivre l'ensemble de la formation.
- Un diplôme universitaire (éventuellement obtenu par accumulation de certificats), mais nécessitant un plus grand investissement.

	FWSE		FPSE		LIOG		MIES		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Certificat(s)	7	26.9	10	19.2	2	50.0	2	100.0	21	25.0
Diplôme	19	73.1	42	80.8	2	50.0	0	0.0	63	75.0
Total	26	100.0	52	100.0	4	100.0	2	100.0	84	100.0

Tableau 108 : Préférence à l'égard de l'obtention du diplôme ou certificats.

Les trois quarts des anciens étudiants recherchent de préférence le diplôme universitaire, et non l'obtention de certificats, attestant de la maîtrise de certaines compétences. Les quatre répondants LIOG sont partagés. Par contre, les deux répondants MIES préfèrent la certification par module. Il n'y a pas de différence statistique entre les anciens FWSE et les anciens FPSE ($\chi^2 = 0.602$, d.l.=1, $\alpha = 0.438$).

10.3. A la Faculté Polytechnique de Mons

10.3.1. Utilisation du temps de cours

"Selon vous, idéalement, quel pourcentage du temps prévu au programme pour chaque rubrique de ce tableau doit-il être accordé à chacune de ces modalités?"

- Enseignement dans les bâtiments de l'Interuniversité (à Charleroi), voire à Mons.
- Travail personnel: lectures, résolutions d'exercices, réalisation de travaux,... (à la FPMs ou non).
- Travail de groupe: discussions de groupe, réalisation de travaux collectifs,... (à la FPMs ou non).

Les questionnaires sont adaptés. Chaque personne est interrogée par rapport au programme actuel correspondant à la formation dans laquelle elle a été inscrite. A partir des cursus de 2000-2001, les trois orientations ont été décrites de manière synthétique. Le découpage du temps et sa répartition entre les différentes modalités d'enseignement sont effectués sur la base de ces trois présentations. Celles-ci servent également de structure à l'exposé des résultats, dans les tableaux ci-dessous. Les valeurs renseignées sont des pourcentages moyens. Le total de chaque ligne vaut 100%. L'effectif renseigné (N) indique le nombre de réponses à partir desquels les pourcentages correspondants ont été calculés.

Cours	FPMs	Perso	Groupe	Total	N
Aspects législatifs	80.4	4.6	5.0	100.0	12
Organisation prévention	66.2	16.3	17.5	100.0	12
Ergonomie	72.9	12.1	15.0	100.0	12
Médecine du travail	85.0	7.7	7.3	100.0	11
Dépistage des risques	75.4	11.3	13.3	100.0	12
Prévention incendie	72.1	12.1	15.8	100.0	12
Exercices stages et séminaires	25.0	25.0	50.0	100.0	12
Total	67.9	12.8	17.8	100.0	83

Tableau 109 : Répartition idéale du temps prévu au programme, pour le DES en Sécurité, Hygiène et Embellissement des lieux de travail (%).

Au niveau du DES en Sécurité, Hygiène et Embellissement des lieux de travail (SHE), l'enseignement à la Faculté ou à l'Interuniversité est la modalité privilégiée lorsqu'il s'agit de cours à orientation théorique. Les aspects législatifs et la "médecine du travail" sont particulièrement concernés par cette modalité. Les exercices, stages et séminaires, par contre, devraient davantage faire l'objet de travaux collectifs et personnels. D'une manière générale, les répondants semblent privilégier les réalisations de groupe.

	FPMs	Perso	Groupe	Total	N
Introduction TQM	80.3	7.3	12.4	100.0	33
Principaux outils	64.4	11.6	23.0	100.0	33
Mise en pratique	41.5	19.1	39.4	100.0	31
Total	62.5	12.5	24.6	100.0	97

Tableau 110 : Répartition idéale du temps prévu au programme, pour le DEC en Gestion Totale de la Qualité (%).

Les résultats sont forts semblables. L'enseignement dans les bâtiments de la FPMs récolte toujours le plus grand pourcentage de temps. Et plus les cours sont théoriques, plus l'enseignement doit être important. Les travaux collectifs doivent idéalement occuper plus de place que les travaux individuels.

Cours	FPMs	Perso	Groupe	Total	N
Certificat ajustement	0.0	50.0	50.0	100.0	1
Informatique	45.0	28.7	26.3	100.0	4
Mathématique	42.5	37.5	20.0	100.0	4
Gestion	36.7	35.0	28.3	100.0	3
Total	38.3	34.9	26.7	100.0	12

Tableau 111 : Répartition idéale du temps prévu au programme, pour la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion (%).

Selon les répondants issus de la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion, l'enseignement à la FPMs devrait occuper moins de 50% du temps prévu au programme, tout en restant majoritaire. Les travaux individuels et collectifs rencontrent un grand intérêt. Les travaux personnels sont davantage sollicités.

10.3.2. Localisation de la formation

"D'après votre expérience, où est-il préférable d'organiser la formation? (Mons, Mons et Charleroi, Charleroi)" (N=58)

	SHE		TQM		IG		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mons	9	60.0	4	12.1	2	40.0	15	28.3
Mons et Charleroi	5	33.3	14	42.4	0	0.0	19	35.8
Charleroi	1	6.7	15	45.5	3	60.0	19	35.8
Total	15	100.0	33	100.0	5	100.0	53	100.0

Tableau 112 : Préférences quant à la localisation de la formation.

La distribution générale est plutôt bien répartie : les trois catégories obtiennent chacune pas loin d'un tiers de l'effectif total. Toutefois, nous observons une fréquence moindre pour Mons (15 anciens étudiants déclarent préférer Mons, alors que 19 préfèrent soit Charleroi, soit les deux).

A l'intérieur de chacune des formations étudiées, nous notons que 60% des anciens étudiants SHE et seulement 12 % des anciens TQM préfèrent que leur formation soit organisée à Mons uniquement. La différence statistique entre ces deux distributions est très significative ($\chi^2 = 13.599$, d.l.=2, $\alpha = 0.001$), il y a plus de SHE qui préfèrent Mons, par contre, plus de TQM préfèrent Charleroi.

Enfin, trois anciens IG préfèrent Charleroi tandis que les deux autres accordent plus d'intérêt pour Mons. Vu le manque d'effectifs de cette dernière catégorie, nous ne les avons pas impliqués pour le traitement au test Khi-carré.

Les répondants doivent justifier leur choix, par une réponse ouverte. Le tableau ci-dessous montre une vue d'ensemble des principaux motifs invoqués (N=42). Ils sont regroupés en huit catégories.

	Mons			Mons et Charleroi			Charleroi			Total
	SHE	TQM	IG	SHE	TQM	IG	SHE	TQM	IG	
Centralité³	0	0	0	0	0	0	0	10	1	11
Proximité	2	1	1	1	1	0	1	3	0	10
Facilité d'accès⁴	2	0	0	2	2	0	0	4	0	10
Infrastructure, cadre	1	3	1	0	1	0	0	0	0	6
Débouchés⁵	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Identité	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Moins de concurrence	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TP, labos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Tableau 113 : Justifications des préférences en matière de localisation des cours.

10.4. Synthèse

10.4.1. A l'Université de Mons-Hainaut

Deux orientations ont dirigé les quelques perspectives envisagées pour l'Université de Mons-Hainaut: l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication, pouvant aller jusqu'à l'enseignement à distance, et une organisation des formations en modules plus autonomes.

Les anciens étudiants de la formation permanente estiment que plus de la moitié de l'horaire (57%) doit être consacré à l'enseignement dans les bâtiments de l'UMH. Dans l'idéal, le temps

³ Centralité par rapport aux autres villes (Namur, Mons, Bruxelles, ...).

⁴ Minimiser les contraintes de déplacement.

⁵ Par rapport aux concentrations des entreprises.

d'étude devrait ensuite être attribué à des travaux personnels (23%) ou collectifs (12.7%). Peu de temps est alloué à l'enseignement à distance en tant que tel (6.1%). D'autre part, une grande majorité des personnes aurait, au moment où elles répondent au questionnaire, la possibilité de se connecter à un serveur de l'Université (81.6%), et l'opportunité de consacrer du temps à la formation en dehors du cadre strict des bâtiments de l'UMH (82.2%).

L'organisation des cours en modules est examinée sous trois points de vue: la composition des "classes", la distribution temporelle du programme, et la certification visée. L'hétérogénéité des classes est perçue de manière positive par une majorité des répondants, que celles-ci soient composées d'étudiants de promotions (années d'inscriptions) différentes (52.9%) ou d'orientations d'études différentes (44.8%). Les anciens adultes en reprise d'études marquent leur préférence pour une répartition équitable du programme de cours tout au long de l'année (85.9%). Les deux tendances proposées quant au poids du programme annuel (plus de cours par an ou moins de cours par année de formation) se départagent peu. L'obtention de certificats attestant la maîtrise de certaines compétences ne satisfait pas les anciens étudiants: trois quarts ne se contentent pas de certificats et visent le diplôme universitaire.

10.4.2. A la Faculté Polytechnique de Mons

En guise de perspectives, deux aspects sont envisagés par rapport aux formations organisées par la Faculté Polytechnique de Mons pour les adultes: le poids à accorder à différentes modalités d'enseignement, et la localisation de ces formations.

Les anciens étudiants ont pu dans le questionnaire distribuer, diviser, l'horaire entre l'enseignement dans les bâtiments de la FPMs (ou de l'Interuniversitaire à Charleroi), le travail individuel et le travail en groupe. Pour le DES en SHE, et le DEC en Gestion totale de la qualité, les réponses exprimées sont comparables. Plus de 60% du temps doit être idéalement consacré à l'enseignement dans les bâtiments de la Faculté. Les travaux collectifs doivent être plus fréquents que les travaux individuels. En ce qui concerne la formation d'ingénieur civil en informatique et gestion, les réponses exprimées assignent une petite moitié de l'horaire à l'enseignement proprement dit. Les travaux individuels sont privilégiés aux réalisations de groupe.

11. Expériences retenues

La présente analyse doit beaucoup à la collaboration particulièrement fructueuse avec l'UVHC. C'est elle, en effet, qui a indiqué la méthodologie à adopter ainsi que les critères à retenir, puis a activement collaboré à la formulation des questionnaires.

En ce qui concerne la qualité des structures administratives de l'UMH et de la FPMS, peu de remarques ont été formulées par les anciens étudiants. Sans doute faut-il néanmoins retenir la nécessité de mieux organiser la tenue des fichiers des diplômés du DEC en Techniques environnementales.

Les analyses des réponses aux questionnaires mettent en lumière les points essentiels suivants.

11.1. *Information destinée à l'orientation*

Les moyens d'information les plus usités par les anciens étudiants de l'UMH sont la presse, les relations avec des diplômés et les documents du SIEP ou du CEDIEP. Pour les étudiants de la FPMS, l'information vient surtout du milieu professionnel.

Le rôle de la Cellule pédagogique de l'UMH, en matière d'orientation, est considéré comme très important une fois établie la toute première relation entre le demandeur de formation et l'université. A la FPMS, les contacts avec les services des professeurs semblent privilégiés ; il est vrai que, dans leur cas, l'employeur joue un rôle pour inciter (et non obliger) des membres de leur personnel à suivre des formations.

Conséquence de l'Arrêté du Gouvernement de mars 1999, les formations sont bien ciblées par les demandeurs. Il faut reconnaître que l'offre est réduite et que la palette présente trois possibilités très typées : psycho-pédagogie, gestion et informatique. A l'UMH, la population scolaire a toujours compté essentiellement des diplômés de l'Enseignement supérieur de type court, tandis qu'à la FPMS, il s'agit traditionnellement d'universitaires, ce qui s'affiche normal vu les niveaux des programmes organisés.

Si l'on compte 76 % d'actifs parmi les gens qui ont eu un contact avec les opérateurs sans s'inscrire à une formation et 81% parmi ceux qui s'y sont engagés, il convient de souligner que les employeurs n'ont pratiquement joué aucun rôle dans la décision des futurs étudiants de l'UMH. Tout au plus se sont-ils montrés favorables dans le meilleur des cas.

Quoi qu'il en soit, la population estudiantine n'est pas fondamentalement en quête d'un travail, mais plutôt d'une formation universitaire lui permettant d'atteindre un niveau de savoir qui la mette plus ou moins à l'abri des aléas professionnels à venir. A l'exception des étudiants de la FPSE qui motivent leur choix pour la formation continue par la perspective d'une réorientation professionnelle, les autres aspirent plutôt à une promotion verticale.

D'un point de vue tactique, il semble clair qu'il faille intensifier l'information dans les médias et dans l'enseignement supérieur, mais qu'il ne faille nullement transformer la Cellule pédagogique en service d'orientation.

L'information relative aux possibilités de dispenses est considérée comme satisfaisante, sauf à la FPMS.

Pour leur positionnement par rapport à des études universitaires, les étudiants de l'UMH souhaitent bénéficier de l'aide d'un service de counselling, tandis que ceux de la FPMS (qui sont déjà titulaires d'un titre universitaire) estiment qu'un service administratif convient fort bien.

11.2. Assistance en cours de formation

Un obstacle important à l'inscription en formation continue est l'aspect financier. 50% des étudiants de l'UMH reçoivent une aide. Ils estiment que l'information à cet égard laisse à désirer. A la FPMS, les étudiants ne bénéficient guère de soutien et déclarent que l'information circule très mal.

Les relations avec les secrétariats des opérateurs sont jugées conviviales. Néanmoins, les étudiants revendiquent une nette amélioration des circuits de diffusion de l'information, surtout à la FPMS.

Les relations étudiants-professeurs doivent être améliorées dans le sens d'une augmentation du temps d'écoute et de conseil. Suite à cette observation, la FWSE a mis au point le système REA (Réseau Electronique d'Accompagnement). Ce site Web dédié offre la possibilité de contacts via Internet entre les enseignants et les enseignés, dans un sens comme dans l'autre,

ainsi qu'entre les étudiants entre eux. Techniquement parachevé, ce système est actuellement (mars 2002) en test pour apprécier ses retombées aux plans organisationnel et pédagogique. Hormis ce service, les étudiants des deux opérateurs expriment le désir de bénéficier d'un tutorat dans le courant de leurs études. Les étudiants de l'UMH souhaitent également des interventions épisodiques du Centre de counselling basé à Mons, habilité à leur dispenser des conseils pour leur apprendre à améliorer la gestion quotidienne de leur parcours universitaire. A noter que depuis l'année académique 2001-2002, la FWSE a organisé un tutorat dirigé par un docteur en sciences de l'éducation.

Enfin, les étudiants de l'UMH et de la FPMS verraient un « plus » dans l'organisation de rencontres régulières avec d'anciens diplômés, ainsi que l'aménagement dans l'horaire de moments de rencontres entre eux.

11.3. *Corrélation entre objectifs personnels et formations*

La très grosse majorité des étudiants confirme que les formations suivies ont rencontré leurs objectifs de départ. Toutes se sont avérées passionnantes et les ont épanouis.

Les critiques portent sur les points ci-après.

- les formations dispensées par la FWSE et la FPSE sont assez éloignées des réalités professionnelles quotidiennes, mais ceci doit être nuancé par l'épanouissement qu'elles procurent ;
- certaines formations sont jugées trop statiques voire « scolaires » (FPSE).

11.4. *Principaux freins à l'engagement en formation continue*

Le répertoire s'énonce comme suit :

- coût des études (aspect jugé très important) ;
- combinaison malaisée entre vie professionnelle, familiale et formation (très important) ;
- importance du travail à domicile (surtout en FPSE) ;
- pédagogie universitaire quelque peu stressante.

11.5. *Retombées d'expériences partagées avec l'UVHC*

L'analyse a porté sur les réactions des anciens étudiants face à une organisation modulaire des cours (système français ModuloPlus) et à l'usage des Nouvelles technologies de l'information.

Les anciens étudiants ont marqué leur préférence pour le maintien du système actuel. Visant essentiellement un diplôme, et non une collection de certificats à agencer pour défendre un mémoire, ils estiment que des cours concentrés n'apportent aucune réponse à leur attente. Ils penchent plutôt pour un étalement des études permettant de diminuer leurs prestations vespérales hebdomadaires. Il est à souligner que les contextes belge et français sont très différents, de même que les populations estudiantines, et que des possibilités d'étalement des études sont prévues à l'UMH. Sans doute faudrait-il creuser la question à l'occasion d'analyses plus approfondies car la modularité ouvre des portes à la transversalité et convient mieux pour préparer les travailleurs aux emplois de projets annoncés partout en Europe.

Si quelque 90 % des étudiants jouissent d'un accès aisé à Internet, ils ne souhaitent pas un recours systématique au télé-enseignement. Selon eux, celui-ci peut être utilement envisagé dans le cadre de l'assistance à la compréhension, tandis que l'e-mail serait employé pour l'envoi aux enseignants des travaux réalisés à domicile.