Projet cofinancé par

Avec le soutien du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER)

Mars 2002

Guy De Smedt
Bénédicte Doneux
Aude Vandeputte

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

Projet Interreg II

Analyse des demandes de renseignements relatifs
aux études à horaire décalé
organisées par l'Université de Mons-Hainaut,
et en particulier des demandes n'ayant pas abouti à une inscription

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 3

1.1. Objet de cette enquête 3

1.2. Quelques repères 3
1.2.1. Un modèle de l'engagement en formation 3
1.2.2. Une typologie des motifs d'engagement en formation 4

1.3. Signalétique et questionnaire 5
1.3.1. Signalétique 5
1.3.2. Questionnaire 6

1.4. Mode de présentation des résultats 8

2. Analyses à partir des fiches signalétiques 9

2.1. Analyse des signalétiques de demande disponibles 9
2.1.1. Moment du contact 9
2.1.2. Caractéristiques des personnes 10
2.1.3. Prise d'informations et inscription 12
2.1.4. Synthèse 14

2.2. Personnes ayant été contactées pour remplir le questionnaire 14
2.2.1. Formation visée et mode de contact 14
2.2.2. Caractéristiques des personnes contactées 15

2.3. Les retours de questionnaires 16
2.3.1. Retours et modes d'envoi 16
2.3.2. Caractéristiques des répondants 17
2.3.3. Synthèse 19

3. Réponses au questionnaire 19

3.1. Avant la demande d'informations 19
3.1.1. Travailliez-vous lors de votre demande d'informations concernant les formations à l'UMH ? 20
3.1.2. Par quels moyens avez-vous connu les formations proposées par l'UMH ? 20
3.1.3. Dans quelle mesure chacune des raisons listées ci-dessous a-t-elle été importante dans votre volonté d'entreprendre des études supérieures en tant qu'adulte ? 21

3.2. Demande d'informations 24
3.2.1. Par quel(s) moyen(s) avez-vous pris contact avec l'Université ? 24
3.2.2. A propos de quelle formation cherchiez-vous des renseignements ? 24
3.2.3. Avez-vous obtenu une réponse à votre demande d'informations ? 25
3.2.4. Si oui, comment caractériseriez-vous la réponse que vous avez reçue ? 26

3.3. Après la demande d'informations 26
3.3.1. Avez-vous participé à une séance d'information concernant la formation visée ? 26
3.3.2. Avez-vous présenté une épreuve d'admission ? 27
3.3.3. Vous êtes-vous inscrit à l'UMH ? 27
3.3.4. Si non, quels sont les facteurs qui ont modifié votre démarche d'entrée en formation à l'UMH ? 27
3.3.5. Vous êtes-vous inscrit dans une autre institution de formation ? 28
3.3.6. Votre projet de formation à l'UMH aura-t-il une suite ? 29

3.4. Synthèse 31

4. Expériences retenues 31

1. Introduction

1.1. Objet de cette enquête

Le but de cette enquête est de mieux connaître les personnes qui se sont renseignées auprès de l'Université de Mons-Hainaut à propos des formations dispensées à horaire décalé. En particulier, le public visé est constitué des personnes qui ont sollicité de l'information, mais ne se sont pas inscrites.

Ce travail a pour support les signalétiques de demandes d'informations conservés par le service de l'UMH dédié spécifiquement aux formations à horaire décalé. Sur base de ces informations, un questionnaire a été adressé aux personnes correspondant au public cible, à savoir : les personnes non-inscrites. Ces fiches signalétiques ne reflètent qu'imparfaitement la demande. En effet, ces documents ont plus une fonction à court terme (envoi rapide de renseignements), qu'à long terme. Leur archivage n'est donc ni centralisé, ni parfaitement systématisé.

Les résultats et analyses sont présentés en deux sections. La première section traite de trois aspects préliminaires à l'enquête proprement dite et se base uniquement sur les fiches signalétiques. Nous y présentons d'abord un large ensemble de demandes introduites auprès de l'UMH à Charleroi (inscrits et non-inscrits), essentiellement au cours des années 1999 et 2000. Ensuite, nous cernons les personnes auxquelles le questionnaire a été communiqué (non-inscrits). Enfin, le troisième point de cette première section est consacré aux personnes ayant répondu au questionnaire. La seconde section analyse les réponses au questionnaire.

1.2. Quelques repères

Cette enquête se positionne dans la problématique de l'engagement de l'adulte en formation. De nombreux travaux ont été réalisés dans cette perspective[1]. Toutefois, la thématique est souvent envisagée à partir de personnes effectivement entrées en formation. Notre point de départ est différent: il y a eu une intention, ou un intérêt, mais pas d'inscription effective.

1.2.1. Un modèle de l'engagement en formation[2]

Plusieurs modèles de l'engagement en formation ont une volonté explicative. C'est le cas des "théories de la décision d'entrée en formation". Il s'agit d'identifier les variables en jeu dans ce processus, et les relations causales qui lient ces variables. Un exemple pertinent de ce type de théorie est le modèle de Cross, modèle appelé « Chain-of-Response » (COR) (cf. *K.P. Cross (1981)*, *Darkemwald et Merriam (1982)*, *Crokson (1986)*). C'est une théorie interactionniste (individu – situation), motivationnelle (bénéfice – perte), socio-cognitiviste (importance des représentations subjectives), et qui fait de l'hypothèse d'un manque ou d'une insatisfaction à combler.

[1] Voir, par exemples, les revues Education Permanente n°125, 1995-4; ou Education Permanente n°136, 1998-3.
[2] Dumont, C., *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* ; Frenay, M. (Promoteur) ; UCL, Louvain-la-Neuve, 2000.

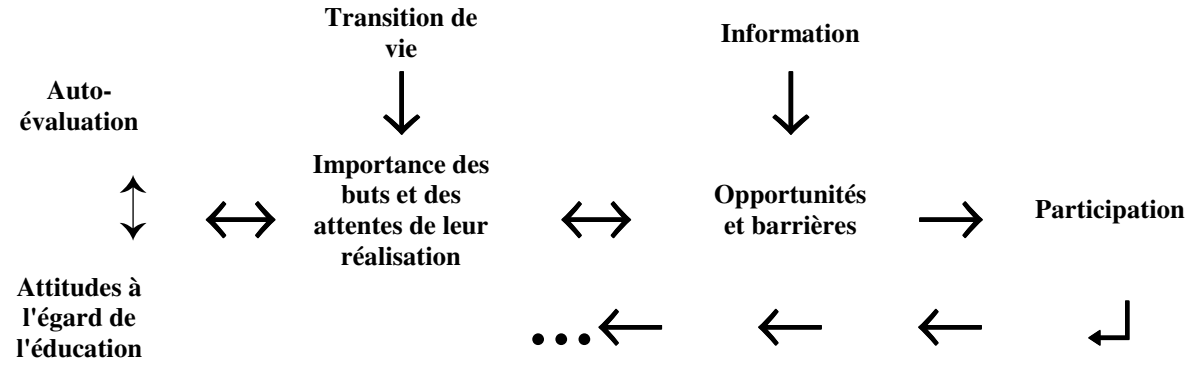

Tableau 1 : Modèle de Cross de la décision d'entrée en formation.

Dans ce modèle, l'évaluation de soi et les attitudes par rapport à l'éducation sont à l'origine de la chaîne. Avec les évènements de « transition de vie », ils influencent l'importance des buts que la personne se fixe, et l'attente de leur satisfaction par la formation. Le troisième maillon, la troisième étape, est constitué des opportunités et des barrières rencontrées (liées également aux informations disponibles). Ces trois aspects déterminent la participation à la formation, participation qui affectera l'évaluation de soi et les attitudes par rapport à l'éducation. La chaîne se présente donc sous la forme d'une boucle.

Ainsi, l'engagement en formation est la résultante d'une chaîne, car: d'une part, toutes les variables doivent être conjointement suffisamment positives au départ; d'autre part, il y a un ordre de détermination entre les variables prises en compte.

Quelques remarques s'imposent ici. Cette théorie rend compte du processus motivationnel (dynamique), et non du contenu des motivations. Il a une visée explicative, voire prédictive. Jouer sur les politiques d'accès ne peut faire que creuser l'écart entre les "riches" et les "moins riches": il faut également agir en amont (image de soi et attitudes par rapport à l'éducation). Enfin, ce modèle est (trop) général, difficile à valider, et suppose que les personnes posent des choix « rationnels ».

1.2.2. Une typologie des motifs d'engagement en formation[3]

D'une part, un courant sociologique examine l'influence des conditions socioculturelles sur l'entrée en formation. D'autre part, un courant psychologique étudie et dégage des profils motivationnels inhérents à cet engagement.

La Théorie de Ph. Carré peut être considérée comme une voie moyenne entre ces deux orientations. Ph. Carré met en évidence une typologie des motifs, et la teste en interrogeant une soixantaine d'adultes en formation. « Qu'est-ce qui vous a poussé à vous inscrire à cette formation ? ». Son modèle se structure par le croisement de deux axes[4] : motivation orientée vers l'apprentissage ou la participation, motivation intrinsèque ou extrinsèque.

La distinction entre les motivations "intrinsèques" et "extrinsèques" se base sur le clivage entre les motifs qui trouvent leur réponse dans le fait d'être en formation, et ceux qui trouvent leur satisfaction en dehors de la formation elle-même. Dans le premier cas, le résultat attendu

[3] Ibidem.
[4] Carré, Ph., *Motifs et dynamiques d'engagement en formation : Synthèse d'une étude qualitative de validation auprès de 61 adultes en formation professionnelle continue* ; dans Education Permanente n°136, 1998-3.

est confondu avec l'activité, alors que dans le second, celle-ci a pour fonction de permettre l'atteinte d'objectifs qui lui sont extérieurs.

L'autre ligne de démarcation 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 contenu de formations (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.

Le modèle obtenu par le croisement de ces deux axes se présente comme suit :

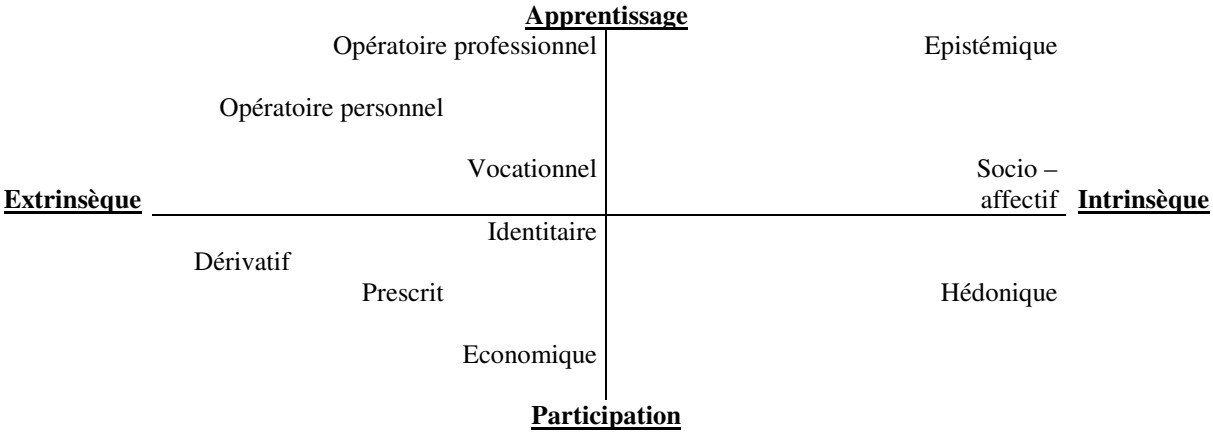

Tableau 2 : Typologie des motivations d'entrée en formation, selon Ph. Carré

Chacun de ces termes focalise le motif à l'engagement en formation sur un aspect :
- épistémique : le savoir en lui-même est la motivation ;
- socio-affectif : rencontrer d'autres personnes ;
- hédonique : la participation ;
- économique (direct ou indirect) : la perspective d'un bénéfice économique ;
- prescrit : obligation ou autre contrainte ;
- dérivatif : changer d'air, échapper à la routine ;
- opératoire professionnel : développer des compétences dans le cadre de son emploi;
- opératoire personnel : développer des compétences pour un projet personnel ;
- identitaire : pour l'image de soi (intégration) ;
- vocationnel : pour un projet de mobilité professionnelle (rôle plus instrumental qu'identitaire).

Quelques difficultés entachent ce modèle. Les motifs et les orientations ne sont pas mutuellement exclusifs. Ils vont toujours en combinaisons (au moins par deux). De plus, il ne faut pas confondre motif déclaré et motif réel. Enfin, la motivation est quelque chose de dynamique, que l'on ne peut pas arrêter à une représentation figée.

1.3. Signalétique et questionnaire

1.3.1. Signalétique

Le personnel de l'Université de Mons-Hainaut à Charleroi utilise des fiches signalétiques types afin de conserver une trace des demandes d'informations qu'il a à traiter[5]. Ces demandes

[5] Voir fiche signalétique en annexe.

peuvent lui être parvenues par téléphone, par courrier, par e-mail, ou par une visite de la personne sur place. A notre demande, le personnel de la Cellule scientifique nous a communiqué l'ensemble des fiches signalétiques en sa possession. Certaines des informations figurant sur celles-ci ont été exploitées dans le cadre de cette enquête:

- le prénom, qui permet généralement de répartir les demandes par sexe;
- le code postal, qui permet de localiser l'origine géographique des demandes;
- la formation visée, qui correspond à l'objet de la demande;
- la formation antérieure, qui indique le "bagage scolaire" antérieur à la demande;
- la date d'envoi, qui permet de situer les demandes dans le temps.

En outre, ces fiches signalétiques nous ont fourni les informations nécessaires à la diffusion du questionnaire (coordonnées postales, numéro de téléphone, adresse e-mail).

1.3.2. Questionnaire

Le questionnaire a essentiellement été diffusé par voie postale. Il fut donc nécessaire de concilier les objectifs de l'enquête avec les impératifs liés aux frais d'envoi. Treize questions ont été retenues[6].

On peut diviser ce questionnaire, sur une base chronologique, en deux ou trois parties: "Avant la demande" → "Demande d'informations" → "Réponse" → "Après la réponse". Les deuxième et troisième moments sont parfois simultanés. Par ailleurs, le questionnaire recueille certaines informations sur la personne qui a engagé la démarche de prise d'information sur les études.

Ces informations personnelles, extérieures à la chronologie proposée, sont constituées des noms et prénoms des répondants (*Question n°1*). Cela permet de rapprocher les réponses obtenues des fiches signalétiques à notre disposition. Cette question synthétise ainsi différents aspects (formation antérieure, code postal,…) et nous évite de devoir les aborder au sein du questionnaire. Une seconde question (*Question n°2*) complète ces informations en nous renseignant sur l'occupation professionnelle (sans emploi / emploi à temps partiel / emploi à temps plein).

Le moment "Avant la demande d'informations" est abordé à l'aide de deux questions. La première (*Question n°3*) s'intéresse au média par lequel la personne a eu connaissance de l'existence des formations de l'UMH à Charleroi. Huit choix sont proposés. Ils peuvent être classés selon le degré de contrôle que peuvent exercer sur eux l'université et l'étudiant potentiel.

		L'UMH	
		Possibilité de contrôle	Peu de possibilités de contrôle
L'étudiant potentiel	Possibilité de contrôle	- Journée porte ouverte - Salon de l'étudiant	- Service d'information (SIEP, CEDIEP,…)
	Peu de possibilités de contrôle	- Site Internet - Presse	- Ami ou parent - Collègue - Formation antérieure

Tableau 3 : Classement des items de la question n°3

Quant à la *question n°7*, elle concerne les motivations qui ont été importantes dans la volonté, dans le souhait, d'entreprendre des études universitaires à horaire décalé. Cette question est

[6] Voir questionnaire en annexe.

construite sur une structure utilisée par le GIRSEF et en particulier Caroline Dumont[7]. Neuf motifs sont proposés et les répondants doivent en estimer l'importance respective. Ces motivations peuvent être rapprochées du modèle de Ph. Carré.

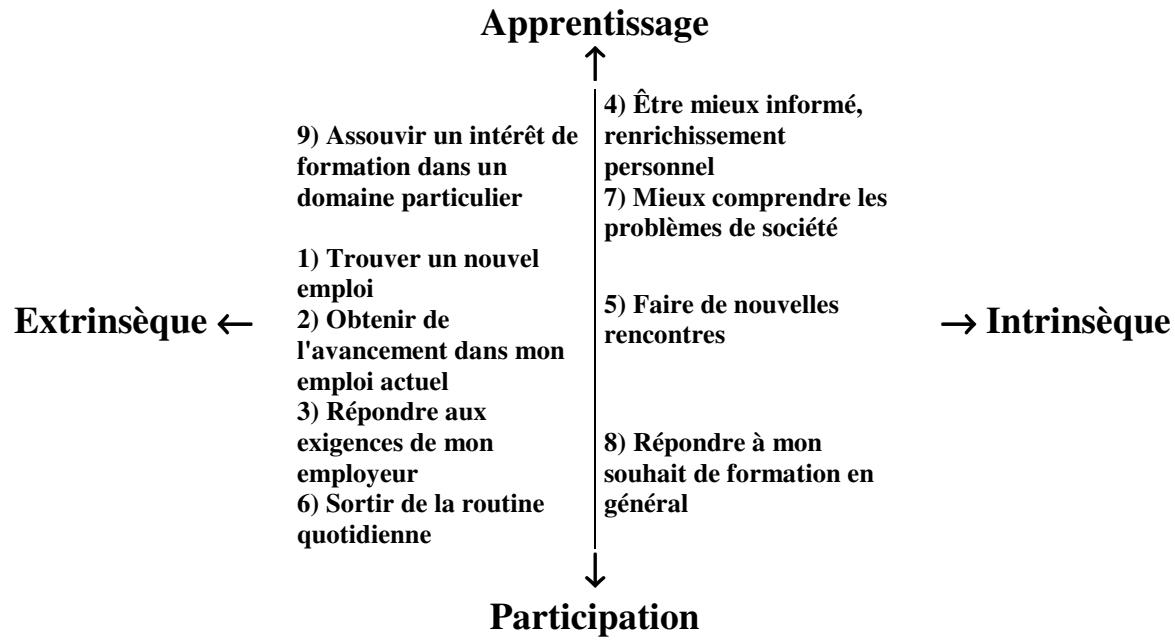

Tableau 4 : Classement des motivations proposées à la question n°,7 d'après le modèle de Ph. Carré.

Pour la deuxième étape de notre chronologie, nous demandons le moyen par lequel la personne a pris contact avec l'université (*Question n°4*): courrier, téléphone, en s'y rendant directement sur place, ou e-mail.

La question suivante (*Question n°5*) a pour objectif de cerner l'objet de la demande, c'est-à-dire la formation visée. Cette redondance par rapport aux renseignements de la fiche signalétique permet de situer la demande, y compris dans le cas où la personne omettrait de s'identifier. Les quatre programmes organisés par l'UMH à horaire décalé sont listés comme choix prédéfinis:
- Candidature en sciences psychologiques et de l'éducation;
- Licence en Informatique, orientation gestion;
- Licence en Gestion de l'Entreprise;
- DES en Management de l'Information en entreprise.

Un avis sur la réponse obtenue de la part des agents de l'UMH est ensuite demandé. La prise de renseignements a-t-elle trouvé une réponse (*Question n°6*) ? Et, si oui, comment la personne perçoit-elle la réponse fournie par l'UMH ? A l'instar de l'enquête menée par l'UVHC[8], cette question porte sur trois aspects: la "compétence", l'"amabilité", et la "disponibilité". Dans notre questionnaire, ces trois points se déclinent de la manière suivante :
- Information, contenu;
- Service, accueil;
- Rapidité, disponibilité.

[7] Idem supra.
[8] UVHC, "Questionnaire Qualité - Auditeurs", document de travail, Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis, 2000.

La phase "après la réponse" est cernée par six questions. La personne a-t-elle participé à une séance d'information (*Question n°8*)? A-t-elle présenté une épreuve d'admission (*Question n°9*)? S'est-elle inscrite à l'UMH (*Question n°10*) ou dans une autre institution de formation (*Question n°12*)? L'inscription à l'UMH est envisagée, car une erreur lors de la sélection du panel reste possible. Comme les analyses le montreront par ailleurs, plusieurs étudiants de l'UMH ont été contactés pour cette enquête.

En cas de non-inscription, ce qui est la situation attendue pour le public visé par ce travail, la *question n°11* cherche à cerner les obstacles rencontrés. Nous proposons onze facteurs ayant pu dissuader la personne dans sa démarche d'entrée en formation à l'UMH. Ces onze facteurs se classent en cinq grands types d'obstacles:

- Projet de formation pas encore suffisamment clair;
- Changement de la situation de la personne (aux niveaux professionnel ou personnel et familial);
- Contenu de la formation de l'UMH ne correspondant pas aux attentes;
- Conditions d'admission (exigences de diplômes, coût du minerval, épreuve d'admission, manque de prise en compte des acquis)
- Difficultés pratiques (Trajets, Charge horaire, formation trop longue)

Les trois premières classes de difficultés se situent dans le chef de la personne à la recherche d'une formation, les deux dernières sont liées à l'UMH elle-même. Les répondants peuvent sélectionner plusieurs items.

La dernière question (*question n°13*) envisage la perspective d'une inscription. Durant l'année où a lieu cette enquête (année académique 2000-2001), les répondants ne sont pas étudiants, mais leur projet de formation à l'UMH aura-t-il une suite? Les réponses proposées sont "Oui", "Non" ou "Vous ne savez pas".

1.4. Mode de présentation des résultats

Les réponses au questionnaire sont envisagées selon notre répartition « chronologique ». Le modèle de Cross permet difficilement de catégoriser les différents aspects pris en compte de façon exclusive. Ainsi, par exemple, la formation antérieure de la personne peut à la fois influencer les "Attitudes à l'égard de l'éducation" et être déterminante quant aux "Opportunités et barrières". Autre exemple, la participation à une séance d'information relative à une formation relève-t-elle de l'information ou déjà de la participation ? Et la participation à une épreuve d'admission ?

Il nous semble moins ambigu de construire le questionnaire, et d'en présenter les réponses, en fonction d'une chronologie centrée sur la demande d'informations, et tenant compte de ce qui la précède comme de ce qui la suit. Cette construction se distribue dès lors en trois phases:

- *avant la demande*: caractéristiques de la personne, première information sur le panel des formations proposées, motivations de la personne;
- *demande d'informations*: moyen de communication utilisé, objet de la demande, réponse obtenue et satisfaction vis-à-vis de celle-ci;
- *après la demande*: participation à une séance d'information et/ou à une épreuve d'admission, obstacles rencontrés quant à l'inscription à l'UMH, inscription dans une autre institution, perspective d'une possible inscription à l'UMH.

2. Analyses à partir des fiches signalétiques

2.1. Analyse des signalétiques de demande disponibles

La Cellule scientifique de Charleroi garde une trace des personnes rentrées en contact avec l'Université de Mons à Charleroi dans la perspective de s'y inscrire. Parmi les signalétiques des demandes conservées, nous avons considéré un nombre raisonnable d'informations, soit les fiches signalétiques les plus récentes et/ou les plus facilement accessibles. Les données mentionnées dans ce chapitre ne constituent pas l'ensemble des demandes formulées auprès de la Cellule pour les années concernées. Elles n'en sont qu'une partie, nous l'espérons représentative.

Cette analyse est la plus globale de toutes celles effectuées dans ce travail. C'est elle qui envisage le plus grand nombre de demandes. Elle porte sur trois aspects :
- le moment du contact;
- les caractéristiques des "aspirants étudiants";
- la relation entre la prise d'information et l'inscription effective.

2.1.1. Moment du contact

Les données que nous avons initialement prises en compte sont au nombre de 888. Elles ont été encodées entre octobre et décembre 2000. Au sein de celles-ci, les 801 demandes datées s'étalent sur trois années. Toutefois, l'année 1998 est très peu représentée, quelle que soit la formation. En outre, le DES en Management de l'Information n'a débuté qu'en septembre 1999.

Dans l'ensemble, les demandes à propos de la candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education sont nettement les plus nombreuses. Elles représentent plus des deux tiers de nos données. D'autre part, lors des deux dernières années, et pour les mois considérés, le nombre de demandes d'informations est relativement stable pour la formation de candidature en sciences psychologiques et de l'éducation, ainsi que pour la licence en Gestion de l'Entreprise. Par contre, les demandes d'informations sont plus nombreuses en 2000 en ce qui concerne la licence en Informatique et le troisième cycle (DES). Ces formations sont les plus jeunes.

Formations	**Année de la demande**									
	Non daté		**1998**		**1999**		**2000**		**Total**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	%
Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	62	71.3	29	46.8	276	74.0	226	61.7	593	66.8
Licence en Informatique	15	17.2	6	9.7	33	8.8	55	15.0	109	12.3
Licence en Gestion	9	10.3	27	43.5	51	13.7	56	15.3	143	16.1
DES en Management de l'Information	1	1.1			13	3.5	29	7.9	43	4.8
Total	87	100	62	100	373	100	366	100	888	100

Tableau 5 : Demandes d'informations préalablement encodées, selon la date et la formation visée.

Les données recueillies s'inscrivent entre juin 1998, et septembre 2000, moment où nous avons débuté l'encodage des signalétiques de demandes. Ainsi, seule l'année 1999 est entièrement couverte, et serait la plus significative. Des demandes d'informations sont formulées tout au long de l'année. Toutefois, la période de juin à septembre connaît une nette augmentation des requêtes, avec un léger creux en juillet. Cette tendance est observable pour les deux dernières années envisagées.

Mois	Année de la demande							
	1998		1999		2000		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Janvier			20	5.4	16	4.4	36	4.5
Février			33	8.8	19	5.2	52	6.5
Mars			23	6.2	33	9.0	56	7.0
Avril	2	3.2	16	4.3	11	3.0	29	3.6
Mai			18	4.8	35	9.6	53	6.6
Juin	8	12.9	70	18.8	83	22.7	161	20.1
Juillet	6	9.7	14	3.8	48	13.1	68	8.5
Août	12	19.4	64	17.2	71	19.4	147	18.4
Septembre	1	1.6	70	18.8	50	13.7	121	15.1
Octobre	9	14.5	11	2.9			20	2.5
Novembre	10	16.1	15	4.0			25	3.1
Décembre	14	22.6	19	5.1			33	4.1
Total	62	100	373	100	366	100	801	100

Tableau 6 : Demandes datées préalablement encodées, selon le mois.

2.1.2. Caractéristiques des personnes

Les caractéristiques des personnes s'étant renseignées auprès de l'UMH à Charleroi sont envisagées sous trois aspects: la formation antérieure, le code postal du domicile, et le genre.

Dans 845 cas sur 888, nous avons pu déterminer le sexe de la personne à partir de la seule connaissance du prénom. Nous examinons, la répartition des requêtes entre les hommes et les femmes.

Formations	Féminin		Masculin		Total	
	N	%	N	%	N	%
Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	405	71.9	158	28.1	563	100.0
Licence en Informatique	12	12.1	87	86.9	99	100.0
Licence en Gestion de l'Entreprise	46	32.9	94	67.1	140	100.0
DES en Management de l'Information	11	25.6	32	74.4	43	100.0
Total	474	56.1	371	43.9	845	100.0

Tableau 7 : Demandes préalablement encodées, selon le sexe du demandeur.

Les hommes sont, pour trois formations sur quatre, plus nombreux que les femmes à s'informer sur les études universitaires à Charleroi. Seules les candidatures en Sciences Psychologiques et de l'Education sont l'objet d'une majorité de demandes émanant de femmes. Sans doute, le type de formation y est-il pour quelque chose.

Diplôme antérieur	Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education		Licence en informatique		Licence en Gestion de l'Entreprise		DES en management de l'information		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Secondaire	75	15.3							75	11.7
Sup. court	352	71.7	20	62.5	81	81.0	1	5.2	454	70.7
Sup. long	4	0.8	2	6.25	7	7.0	1	5.3	14	2.2
Candidatures	7	1.4	2	6.25	2	2.0	1	5.2	12	1.9
Universitaire	49	10.0	7	21.9	9	9.0	16	84.1	81	12.6
Autre	4	0.8	1	3.1	1	1.0			6	0.9
Total	491	100.0	32	100.0	100	100.0	19	100.0	642	100.0

Tableau 8 : Demandes préalablement encodées, selon le type de formation antérieure du demandeur.

En ce qui concerne le niveau de la formation antérieure, et en particulier le type de celle-ci, nous disposons de l'information pour 642 des personnes ayant pris contact avec la Cellule. Les signalétiques des requêtes formulées à propos de la Licence en Informatique et du DES en Management de l'Information sont les moins détaillées à ce niveau. Ces deux formations sont également celles où les conditions de diplôme antérieur sont les plus strictes.

Les diplômés du supérieur de type court sont les plus représentés. La candidature en Psychologie et Sciences de l'Education est la seule formation pour laquelle des personnes ayant au plus le diplôme de l'enseignement secondaire prennent des renseignements. D'autre part, pour le DES, la quasi-totalité des demandes est exprimée par des diplômés de l'enseignement universitaire.

Par ailleurs, la catégorie des études antérieures représente l'orientation, le secteur (pédagogique, économique,…) En ce qu'il s'agit de la catégorie des études antérieures, la rubrique "formation antérieure" permet de la déterminer pour 548 fiches signalétiques sur 888. La différence observée par rapport au "type d'études antérieures" peut s'expliquer en grande partie par le fait que les diplômes du secondaire ne sont guère orientés vers un secteur d'activité particulier.

Catégories des études antérieures	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**		**Licence en Informatique**		**Licence en Gestion de l'Entreprise**		**DES en Management de l'information**		**Total**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Economique	35	8.6	4	13.8	61	65.6	15	83.3	115	21.0
Paramédical	53	13.0							53	9.7
Pédagogique	175	42.9	2	6.9	4	4.3			181	33.0
Sciences	14	3.4	19	65.5	10	10.8	2	11.1	45	8.2
Social	105	25.7	4	13.8	16	17.2	1	5.6	126	23.0
Autre	26	6.4			2	2.1			28	5.1
Total	408	100.0	29	100.0	93	100.0	18	100.0	548	100.0

Tableau 9 : Demandes préalablement encodées, selon le secteur des études antérieures du demandeur.

La candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education est la formation qui a la plus grande diversité quant aux secteurs de "recrutement potentiel". Toutes les catégories retenues sont représentées. Plus spécifiquement, les deux secteurs prédominants y sont le pédagogique (instituteurs, régents, éducateurs,…) et le social (assistant social, gradués en droit,…). Les autres formations font l'objet de demandes issues de secteurs plus ciblés, correspondants à leur propre champ. Ainsi, les personnes intéressées par la licence en Informatique ont le plus fréquemment un diplôme antérieur orienté vers les sciences (65.5%). Les personnes intéressées par la licence en Gestion de l'Entreprise, et le diplôme de troisième cycle, sont le plus fréquemment titulaires d'un diplôme de la catégorie "économique".

Ainsi, les fiches signalétiques où l'information portant sur les études antérieures est disponible donnent l'image d'une demande réaliste. Apparemment, les individus qui s'informent rentrent dans les conditions d'admission. Une sélection est opérée, soit en amont, soit lors de la prise d'information.

Si cette sélection s'effectue en amont, cela signifie que les personnes ont déjà connaissance de certaines informations et ont pu déterminer elles-mêmes quelles étaient leurs possibilités de s'inscrire à des études universitaires. Si cette sélection se fait lors de la prise de contact, cela peut vouloir dire deux choses. Soit les demandes d'informations sortant des conditions

d'admission ne sont pas reprises dans les signalétiques conservées, et les demandes d'informations sont plus nombreuses que ne le laissent supposer les traces disponibles. Soit ces mêmes demandes hors conditions d'admission sont transcrites dans des signalétiques où le diplôme antérieur n'est pas mentionné, et le réalisme des demandes n'est qu'une apparence.

Le dernier élément qui peut caractériser les demandes d'informations est leur origine géographique. Celles-ci proviennent de différentes régions. Quelques centres se distinguent. Un grand nombre de questions sont formulées au départ de Charleroi, Mons, Bruxelles et La Louvière. Ainsi, les personnes intéressées par les études universitaires à Charleroi, sont le plus souvent originaires du Hainaut.

On notera que les différentes formations ont des aires de "recrutement" sensiblement différentes. La candidature en Psychologie et Sciences de l'Education se distingue par un grand nombre de demandes émanant de Mons et sa région. La licence en Informatique susciterait plus particulièrement l'intérêt des zones de Bruxelles et de Charleroi. La licence en Gestion de l'Entreprise serait prisée par une région allant de La Louvière à Namur, en passant par Charleroi. Enfin, le troisième cycle est l'objet de demandes émanant de façon caractéristique de la province du Brabant.

Premiers chiffres du code postal	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**		**Licence en Informatique**		**Licence en Gestion de l'Entreprise**		**DES en Management de l'Information**		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Autres codes postaux	12	2	2	1.8	4	2.8	2	4.7	20	2.3
Entre 1000 et 1099	54	9.1	12	11.0	12	8.4	5	11.6	83	9.3
Entre 1100 et 1999	64	10.8	12	11.	16	11.2	12	27.9	104	11.7
Entre 4000 et 4999	29	4.9	4	3.7	2	1.4	1	2.3	36	4.1
Entre 5000 et 5999	72	12.1	11	10.1	19	13.3	3	7.0	105	11.8
Entre 6000 et 6099	70	11.8	27	24.8	24	16.8	4	9.3	125	14.1
Entre 6100 et 6999	85	14.3	21	19.3	30	21.0	3	7.0	139	15.7
Entre 7000 et 7099	77	13.0	6	5.5	14	9.8	3	7.0	100	11.3
Entre 7100 et 7199	48	8.1	6	5.5	11	7.7	5	11.6	70	7.9
Entre 7300 et 7999	82	13.8	8	7.3	11	7.7	5	11.6	106	11.9
Total	593	100	109	100	143	100	43	100	888	100

Tableau 10 : Demandes préalablement encodées, selon les premiers chiffres du code postal du domicile du demandeur.

2.1.3. Prise d'informations et inscription

Parmi les personnes ayant pris contact avec l'Université, et dont nous avons analysé les signalétiques de demande, quelle proportion a franchi le pas de l'inscription ? Des tendances différentes peuvent-elles être observées, selon l'année, la formation visée ou le sexe de la personne ?

Deux remarques s'imposent à propos du moment de l'inscription. D'une part, l'année d'inscription n'est pas considérée. D'autre part, le traitement effectué nous permet uniquement d'envisager les inscriptions relativement proches du moment de la prise d'information. Celle-ci a eu lieu, au plus, trois ans avant l'inscription.

Globalement, d'après les fiches signalétiques considérées, une personne sur dix environ prendrait la décision de s'inscrire après s'être renseignée sur les études à horaire décalé à l'UMH (90 / 888). Ce chiffre se retrouve approximativement pour les trois années concernées, malgré les différences déjà mentionnées quant au nombre de mois respectivement impliqués.

Année	Non-inscrits		Inscrits		Total
	Nombre	%	Nombre	%	
Non daté	78	89.7	9	10.3	87
Avril - Décembre 1998	57	91.9	5	8.1	62
Janvier - Décembre 1999	343	91.9	30	8.1	373
Janvier - Septembre 2000	320	87.4	46	12.6	366
Total	798	89.9	90	10.1	888

Tableau 11 : Nombre d'inscriptions parmi les demandes préalablement encodées, selon la date.

Le tableau suivant synthétise les données relatives au rapport entre le nombre de demandes d'informations et le nombre d'inscriptions, selon le sexe de la personne ainsi que la formation visée. La candidature en Psychologie et Sciences de l'Education est la formation pour laquelle on relève la plus faible proportion de concrétisation de la démarche d'engagement en formation. Par contre, les formations les plus spécifiques, et pour lesquelles les conditions d'admission sont les plus réglementées, sinon strictes, sont celles où les démarches aboutissent le plus fréquemment.

	Masculin		Féminin		Inconnu		Total	
	Inscrits	Non inscrits	Inscrits	Non inscrits	Inscrits	Non inscrits	Inscrits	Non inscrits
Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	14 8.9%	144 91.1%	39 9.6%	366 90.4%	2 6.7%	28 93.3%	55 9.3%	538 90.7%
Licence en Informatique	16 18.4%	71 81.6%	0 0.0%	12 100.0%	0 0%	10 100%	16 14.7%	93 85.3%
Licence en Gestion de l'Entreprise	11 11.7%	83 88.3%	3 6.5%	43 93.5%	0 0%	3 100%	14 9.8%	129 90.2%
DES en Management de l'Information	4 12.5%	28 87.5%	1 10.0%	10 90.0%	0	0	5 11.6%	38 88.4%
Total	45 12.1%	326 87.9%	43 9.1%	431 90.9%	2 4.7%	41 95.3%	90 10.1%	798 89.9%

Tableau 12 : Nombre d'inscriptions parmi les demandes préalablement encodées, selon le sexe et la formation visée.

En plus de la spécificité de la formation, liée aux conditions d'admission et à sa durée, la répartition hommes/femmes pourrait également faire varier le taux de poursuite de la démarche d'engagement. Seuls 9.1% des femmes qui se sont adressées à la Cellule dans une perspective de formation se sont effectivement inscrites à l'UMH. Ce pourcentage, en ce qui concerne les hommes, est de 12.1%. Cette tendance à concrétiser la démarche d'engagement en formation est plus forte chez les hommes, pour la plupart des orientations. Toutefois, cette tendance est inversée en ce qui concerne la candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education.

Ainsi, au total la formation (ou ses caractéristiques) paraît influencer le taux de réalisation : le premier cycle en Psychologie et Sciences de l'Education suscite une plus grande proportion de démarches sans suite. Pour les trois autres programmes considérés, le genre masculin ou féminin de la personne demanderesse ferait varier ce taux : les femmes reculeraient davantage après s'être informées.

2.1.4. Synthèse

La majorité des demandes d'informations sont formulées par des femmes. Toutefois, cette forte représentation est due uniquement à la candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education. Les trois autres formations (licence en Informatique, licence en Gestion de l'Entreprise, et DES en Management de l'Information en Entreprise) suscitent l'intérêt d'une majorité d'hommes.

Globalement, 70.7% des "aspirants étudiants" sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court, sauf en ce qui concerne le troisième cycle d'études (diplôme d'études spécialisées). Ce qui est normal. De plus, le secteur d'études sanctionné par le diplôme initial correspond au secteur de la formation visée lors de la demande. La candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education a toutefois le public potentiel le plus diversifié quant au diplôme initial. Ce qui correspond aux conditions d'admission. Les demandes formulées, du point de vue de la formation antérieure, sont donc la plupart du temps réalistes.

L'origine des demandes d'informations reçues à l'UMH est principalement hennuyère. Quelques grandes villes concentrent ces demandes: Charleroi, Mons, Bruxelles, et La Louvière.

Pour l'ensemble de l'année 1999, nous avons répertorié 373 requêtes. Plus de la moitié de celles-ci (58.6%) ont été exprimées entre le 01/06/99 et le 30/09/99. Sur les 888 fiches signalétiques considérées, 66.8% des demandes concernent la candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education. Les deux programmes de deuxième cycle sont chacun l'objet de près de 15% des demandes.

Parmi les 888 personnes dont la prise de contact a été considérée, près de 10.1% ont franchi le cap de l'inscription. Cette tendance à la concrétisation est plus fortement marquée chez les hommes et vis-à-vis de la licence en Informatique.

2.2. Personnes ayant été contactées pour remplir le questionnaire

2.2.1. Formation visée et mode de contact

Le questionnaire examiné par après n'a pas été adressé aux 888 personnes répertoriées à l'occasion des analyses globales ci avant. Ce nombre aurait été trop important, et la formation de candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education aurait été sur-représentée. Pour cette dernière, nous avons restreint l'échantillon des personnes à contacter, en fonction de la date de prise d'information. Nous avons tenu compte des demandes postérieures à octobre 1999 ; ce qui, a priori, correspond aux demandes formulées par rapport à l'année académique en cours. Pour les trois autres orientations d'étude, l'ensemble des fiches signalétiques à notre disposition a été considéré.

Pour toutes les formations, dans la mesure du possible, nous avons en outre veillé à éliminer de notre échantillon les personnes effectivement inscrites à l'UMH. Ce recoupement n'a pas

toujours été possible, car certaines d'entre elles ont pris leurs informations à Charleroi et se sont inscrites à Mons.

Selon les coordonnées dont nous disposions, nous avons prévu un protocole de passation du questionnaire sous trois formes, hiérarchisées: e-mail, téléphone, et courrier. Le courrier n'a donc été utilisé qu'en dernier recours. Les personnes contactées se distribuent comme suit.

Année	Mode de contact	Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	Licence en Informatique	Licence en Gestion de l'Entreprise	DES en management de l'information	Total
1998	**E. mail**					
	Téléphone			3		3
	Courrier		6	23		29
1999	**E. mail**		1	2		3
	Téléphone	5	2	11	2	20
	Courrier	39	29	34	9	111
2000	**E. mail**	2	11	5	15	33
	Téléphone	23	7	4		34
	Courrier	185	28	42	13	268
Sans date	**E. mail**		1			1
	Téléphone		3		1	4
	Courrier		11	8		19
Total		254	99	132	40	525

Tableau 13 : Nombre de personnes contactées, selon le mode de contact, la date de la demande, et la formation visée.

Plus de la moitié des personnes dont nous avions répertorié les coordonnées a été contactée (525/888). Cette sélection a été établie sur la base du critère de l'inscription (les inscrits n'ont pas été contactés) et/ou sur la base du moment de la prise d'information (prise en compte des demandes postérieures à octobre 1999) en ce qui concerne la formation de premier cycle universitaire organisée à Charleroi. La majorité des demandes concernant les seconds et le troisième cycle a donné lieu à l'envoi d'un questionnaire (271/295). Par contre seules 254 des 593 requêtes adressées à l'UMH à propos de la candidature en Psychologie et Sciences de l'Education ont été retenues. Ces dernières personnes restent largement majoritaires, même si leur supériorité numérique a été diminuée, comme précisé ci-avant.

2.2.2. Caractéristiques des personnes contactées

L'échantillon retenu pour l'envoi du questionnaire a été sélectionné essentiellement à partir du critère de la date de contact, et vis-à-vis principalement de la candidature en Psychologie et Sciences de l'Education. La réduction de la population ciblée s'est donc effectuée à ce niveau.

Cela a eu pour conséquence d'équilibrer la répartition hommes/femmes. Parmi les personnes contactées pour le questionnaire, les genres masculin et féminin se répartissent à parts égales. En corollaire, plus de 60% des personnes non contactées sont des femmes.

Sexe	Contactés		Non-contactés		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inconnu	24	4.6	19	5.2	43	4.8
Masculin	256	48.8	115	31.7	371	41.8
Féminin	245	46.7	229	63.1	474	53.4
Total	525	100	363	100	888	100

Tableau 14 : Nombre de personnes contactées, selon le sexe.

En ce qui concerne la formation antérieure, les modifications de composition de l'échantillon vont dans le même sens. L'influence du premier cycle en Psychologie et Sciences de l'Education sur les caractéristiques observées globalement a tendance à s'atténuer. Ainsi, par exemple, la proportion de personnes ayant au plus un diplôme du secondaire est plus faible parmi la population questionnée (6.5%), que parmi l'ensemble de la population répertoriée (8.4%). De même, la proportion de diplômés du secteur pédagogique est amoindrie (12.8% contre 20.4%).

La répartition géographique des personnes contactées n'est guère affectée par le mode de sélection de l'échantillon. Peu de différences peuvent être observées, en effet, entre les distributions (non contactés / contactés / population totale). Le tableau suivant indique simplement que les personnes des régions de Charleroi et La Louvière ont été légèrement plus fréquemment sollicitées. Par contre, les personnes originaires de la région de Mons l'ont été moins souvent, mais il est difficile d'affirmer si cette différence est statistiquement significative.

Premiers chiffres du code postal	Non-contactés		Contactés		Total	
	N	%	N	%	N	%
Autres codes postaux	8	2.2	12	2.3	20	2.3
Entre 1000 et 1099	30	8.3	53	10.1	83	9.3
Entre 1100 et 1199	43	11.8	61	11.6	104	11.7
Entre 4000 et 4999	16	4.4	20	3.8	36	4.1
Entre 5000 et 5999	43	11.8	62	11.8	105	11.8
Entre 6000 et 6999	44	12.1	81	15.4	125	14.1
Entre 6100 et 6999	56	15.4	83	15.8	139	15.7
Entre 7000 et 7099	52	14.3	48	9.1	100	11.3
Entre 7100 et 7199	22	6.1	48	9.1	7	7.9
Entre 7300 et 7999	49	13.5	57	10.9	106	11.9
Total	363	100	525	100	888	100

Tableau 15 : Nombre de personnes contactées, selon les premiers chiffres du code postal du domicile

.

L'ensemble des personnes sélectionnées pour le questionnaire n'est pas comparable à l'ensemble des personnes ayant demandé des renseignements sur les formations à l'UMH-Charleroi dont nous avons tenu compte. De nombreuses demandes relatives à la formation en Psychologie et Sciences de l'Education ont été volontairement écartées. Comme dit plus haut, cela a eu pour conséquence de réduire l'influence des caractéristiques propres à cette orientation: public à prédominance féminine, public fréquemment occupé dans le secteur pédagogique,… En ce qui concerne la localisation géographique, la ventilation du questionnaire a légèrement été plus favorable aux régions du Centre et de Charleroi.

2.3. Les retours de questionnaires

2.3.1. Retours et modes d'envoi

Sur les 525 personnes à contacter, 150 ont été jointes. Cela constitue 28.6% de notre objectif. L'envoi postal s'est révélé être le mode de recueil le moins efficace. Toutefois, le taux de réponse est satisfaisant, dans la mesure où les répondants ne sont pas inscrits à l'UMH. Une faible implication et une faible participation étaient à envisager.

	Contact par e. mail	Contact par téléphone	Contact par courrier	Total
Personnes contactées	12	36	102	150
Pas de réponse	25	25	305	355
Mauvaises coordonnées			20	20
total	37	61	427	525

Tableau 16 : Nombre de questionnaires, selon la réponse obtenue et le mode de contact

Il a déjà été question de la difficulté rencontrée à exclure de notre échantillon les demandes ayant abouti à une inscription. Parmi les personnes interrogées, un certain nombre d'entre elles sont maintenant inscrites à l'UMH. C'est le cas de 21 des personnes contactées, dont 15 ont en partie répondu aux questions. Ainsi, sur les 525 questionnaires diffusés, 135 nous sont revenus complétés par des personnes non inscrites à l'UMH (25.7%). Ce sont ces 135 questionnaires valides qui seront analysés par la suite.

2.3.2. Caractéristiques des répondants

Les 135 répondants correspondant au public ciblé sont comparés au reste de la population contactée. Les aspects examinés dans les sections précédentes sont à nouveau pris en compte. Nous comparerons les deux échantillons selon la formation envisagée, le sexe, la formation antérieure, et le code postal.

Du point de vue de la formation visée, les proportions de réponses et de non-réponses (ou réponses non valides) sont comparables. Pour chacune des formations, il y a environ 25% de réponses valides. Parmi les populations des différentes orientations d'études, aucune n'a montré un engouement particulier pour retourner le questionnaire.

	Réponses valides		**Pas de réponse / Réponses non valides**		**Total**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	64	48.7	190	48.7	254	48.4
Licence en Informatique	24	17.8	75	19.2	99	18.9
Licence en Gestion de l'Entreprise	37	27.4	95	24.4	132	25.1
DES en Management de l'Information	10	7.4	30	7.7	40	7.6
Total	135	100	390	100	525	100

Tableau 17 : Nombre de questionnaires, selon la réponse obtenue et la formation visée lors de la demande.

En ce qui concerne le taux de réponses valides selon la répartition hommes/femmes, des différences existent par rapport à ce qui était prévisible. Les trois catégories (inconnu, féminin, masculin), ne sont pas représentées de façon comparable parmi les réponses valides et les non-réponses. D'une part, les femmes semblent avoir répondu un peu plus fréquemment, d'autre part, les personnes que nous n'avons pas pu classer sur base de leur prénom ont, d'après le tableau suivant, particulièrement peu répondu.

Toutefois, cette distinction peut s'expliquer autrement. En pratique, le retour d'un questionnaire permettait souvent de déterminer le genre du répondant. Il n'est donc pas étonnant que les personnes qui restent non identifiées par genre soient des non-répondants dans la plupart des cas.

	Réponses valides		**Pas de réponse / Réponses non valides**		**Total**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Inconnu	1	0.7	23	5.9	24	4.6
Féminin	69	51.1	176	45.1	245	46.7
Masculin	65	48.1	191	49.0	256	48.8
Total	135	100	390	100	525	100

Tableau 18 : Nombre de questionnaires, selon la réponse obtenue et le sexe de la personne.

Dès lors, pour l'ensemble, les différentes proportions sont faussées. Si l'analyse tient compte uniquement des individus dont le genre est identifié (uniquement "homme" et "femme"), le taux de réponses valides est de 26.7%. Sur cette base, les hommes et les femmes ne se distinguent plus quant à leur participation à l'enquête. Les premiers répondent dans 25.4% des cas, les secondes le font dans 28.2% des cas. Le test du khi-carré permet d'affirmer que cette différence est non significative.

La comparaison des répondants aux autres personnes contactées selon la formation antérieure est effectuée d'après le « type » des études (supérieur long, supérieur court,…). Le « secteur » des études antérieures (pédagogique, scientifique,…) n'est pas considéré. Les distributions des différentes populations, présentées dans les colonnes du tableau suivant, sont fort semblables. Les trois catégories les plus nombreuses sont, à chaque fois et par ordre décroissant : les diplômés de l'enseignement supérieur de type court, les personnes dont le diplôme antérieur n'est pas identifié, et les diplômés de l'enseignement universitaire. Ainsi, selon ce critère, les répondants sont représentatifs de l'ensemble des personnes sollicitées pour le questionnaire.

Type des études antérieures	Réponses valides		Pas de réponse / Réponses non valides		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inconnu	36	26.7	139	35.6	175	33.3
Secondaire	11	8.1	23	5.9	34	6.5
Candidatures	5	3.7	5	1.3	10	1.9
Supérieur court	63	46.7	177	45.4	240	45.7
Supérieur long	3	2.2	8	2.1	11	2.1
Universitaire	15	11.1	36	9.2	51	9.7
Autre	2	1.5	2	0.5	4	0.8
Total	135	100	390	100	525	100

Tableau 19 : Nombre de questionnaires, selon la réponse obtenue et le type de formation antérieure.

L'origine géographique, détectée avec les deux premiers chiffres du code postal, est le dernier aspect selon lequel la représentativité des répondants est testée. Outre un tableau, ci-dessous, reprenant les fréquences et pourcentages observés, notre analyse se base également sur un test du khi-carré.

	Réponses valides		Pas de réponse / Réponses non valides		Total	
	N	%	N	%	N	%
Autres codes postaux	1	0.7	11	2.8	12	2.3
Entre 1000 et 1099	9	6.7	44	11.3	53	10.1
Entre 1100 et 1199	15	11.1	46	11.8	61	11.6
Entre 4000 et 4999	3	2.2	17	4.4	20	3.8
Entre 5000 et 5999	18	13.3	44	11.3	62	11.8
Entre 6000 et 6099	24	17.8	57	14.6	81	15.4
Entre 6100 et 6999	25	18.5	58	14.9	83	15.8
Entre 7000 et 7099	12	8.9	36	9.2	48	9.1
Entre 7100 et 7199	17	12.6	31	7.9	48	9.1
Entre 7300 et 7999	11	8.1	46	11.8	57	10.9
Total	135	100	390	100	525	100

Tableau 20 : Nombre de questionnaire, selon la réponse obtenue et l'origine géographique.

Les dix zones de codes postaux ne sont pas distribués de façon homogène. Deux d'entre eux sont peu représentés (région de Liège et "autres codes postaux"), quelle que soit la population envisagée. Les huit autres catégories constituent chacune entre 10 et 15% des différents

effectifs. Tant au niveau des répondants que des non-répondants ou de l'effectif total, la région de Charleroi est la mieux représentée. A nouveau, les répondants ne se différencient pas des autres personnes contactées. Aucune région ne se distingue quant à sa participation. Le khi-carré calculé (khi-carré = 10.5; avec L = 9) est non significatif.

2.3.3. Synthèse

Pour cette enquête, 525 questionnaires ont été adressés à des personnes ayant pris contact avec l'Université de Mons-Hainaut à Charleroi sans s'y inscrire. De ceux-ci, 135 nous sont revenus, complétés de façon valide. L'ensemble des réponses obtenues provient de personnes qui, globalement, ne se différencient pas des personnes n'ayant pas retourné le questionnaire. Aucun critère envisagé (formation visée, sexe, études antérieures et code postal), ne permet d'affirmer une spécificité particulière des répondants. Ils sont représentatifs des personnes contactées.

La majorité (48.7%) s'est renseignée à propos de la candidature en Sciences psychologiques et de l'Education. Il y a autant de répondants (48.1%) que de répondantes (51.1%). Près de la moitié d'entre eux présentent un diplôme de l'enseignement supérieur de type court (45.7%). Enfin, plus d'un tiers des questionnaires a été complété par des personnes dont le code postal commence par 6000 (31.2%).

Si les 135 répondants sont représentatifs, selon ces aspects, des 525 personnes contactées, elles ne le sont pas nécessairement de l'ensemble des demandes formulées. Comme signalé dans la section consacrée aux "personnes contactées", la sélection de notre échantillon s'est effectuée pour l'une des formations sur une base chronologique. En particulier, le premier cycle en Psychologie et Sciences de l'Education, s'il reste majoritaire, est sous-représenté parmi les personnes contactées et donc parmi les réponses obtenues.

3. Réponses au questionnaire

Les réponses extraites des 135 questionnaires sont présentées selon un ordre estimé chronologique par rapport à la démarche de prise d'informations à l'Université de Mons-Hainaut. Les trois temps distingués lors l'introduction à ce travail (« avant la demande », « demande », et « après la demande ») sont respectés et constituent la structure principale de cette présentation. Au sein de chacune de ces étapes, chaque question est reproduite en tant que sous-titre et est suivie des réponses qui lui sont propres.

Les analyses comparent l'ensemble des réponses, soit globalement, soit selon l'orientation d'étude visée, soit selon certains critères plus spécifiques à la question traitée (par exemple : comparaison des intentions d'inscription à l'UMH selon l'inscription actuelle dans une autre institution). A plusieurs reprises les résultats observés induisent des interrogations quant à leur spécificité. Les réponses formulées ici sont-elles spécifiques à des personnes qui ont renoncé à s'inscrire à l'université ? La confrontation à des réponses exprimées par des personnes effectivement inscrites à l'Université de Mons-Hainaut apporterait un éclairage souvent intéressant. Toutefois, une telle mise en perspective n'a pas été réalisée présentement. Chacune de ces populations (inscrits et non-inscrits) a été l'objet d'analyses distinctes.

3.1. Avant la demande d'informations

L'identification des répondants permet de se faire une idée précise sur leurs caractéristiques. Cette analyse a été effectuée dans la section précédente, à partir des signalétiques. L'occupation professionnelle n'y est toutefois pas mentionnée. Le questionnaire comble cette lacune.

3.1.1. Travailliez-vous lors de votre demande d'informations concernant les formations à l'UMH ?

Les 135 répondants ont complété cette question. Le tableau suivant présente les réponses.

	Inconnu		Féminin		Masculin		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sans emploi	1	100	20	29.0	12	18.5	33	24.4
Travail à temps plein			41	59.4	49	75.4	90	66.7
Travail à temps partiel			8	11.6	4	6.2	12	8.9
Total	1	100	69	100	65	100	135	100

Tableau 21 : Situation professionnelle des répondants, selon le sexe.

Ainsi, 102 personnes sur 135 (75.6%) déclarent une activité professionnelle, à temps plein ou partiel. Ce nombre est important. Le public à la recherche d'une formation universitaire à l'UMH - Charleroi est essentiellement inséré professionnellement. Toutefois, le nombre de personnes ayant une activité professionnelle pourrait être moindre au sein des inscrits. L'activité professionnelle serait alors un frein à l'engagement en formation.

En outre, les réponses fournies permettent d'observer que, par rapport aux hommes, les femmes qui entreprennent la démarche de s'informer sur les études possibles sont plus fréquemment sans emploi ou occupées professionnellement à temps partiel. Le test du khi-carré n'est pas applicable et ne permet pas de valider statistiquement ces observations. Enfin, il n'est pas possible de décider si cette différence est spécifique aux adultes en recherche de formation universitaire, ou si celle-ci n'est que le reflet d'une tendance plus générale, propre au marché du travail.

L'examen des réponses en fonction de la formation visée met deux faits en lumière. Premièrement, le travail à temps partiel se retrouve essentiellement parmi les demandes concernant le premier cycle en Psychologie et Sciences de l'Education (11/12). Deuxièmement, très peu de personnes inoccupées se sont informées sur le DES en Management de l'Information (1/10).

3.1.2. Par quels moyens avez-vous connu les formations proposées par l'UMH ?

Neuf réponses fermées et une réponse semi-ouverte ("Autre : …") étaient proposées. Toutes les réponses possibles ont été choisies au moins une fois. Deux questionnaires complétés ne comportent pas de réponse à cette question.

Le mode le plus fréquent de première prise de connaissance est, globalement ainsi que pour trois formations sur quatre, le recours à un service spécifique d'information sur les études (SIEP ou CEDIEP). Près d'une personne sur quatre se serait adressée à un tel service avant de se renseigner auprès de l'UMH. La valeur élevée de ce pourcentage peut induire un doute quant à la bonne compréhension de la question par les répondants. Ceux-ci n'ont-ils pas inclus dans cette rubrique les renseignements fournis par la Cellule scientifique de l'UMH à Charleroi ? L'importance du rôle attribué aux services externes d'information n'a-t-elle pas été, de la sorte, surestimée ? Si l'incertitude à ce sujet ne peut être totalement éliminée, deux raisons nous font croire que le risque de confusion est faible. D'une part l'item de réponse, formulé « Service d'information (SIEP ou CEDIEP) », précise les organisations auxquelles il se réfère. Seules deux ASBL sont mentionnées, et leur notoriété nous paraît pouvoir réduire le

risque d'ambiguïté. D'autre part, l'organisation du questionnaire devait permettre la distinction entre la première prise de connaissance des formations proposées par l'UMH, et la prise de contact avec celle-ci. La question faisant directement suite à celle actuellement traitée était exprimée de manière à bien établir la différence de propos (« Par quels moyens avez-vous pris contact avec l'Université ? »).

	Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	Licence en Informatique	Licence en Gestion de l'Entreprise	DES en Management de l'Information	Total
Ami ou parent	14 22.2%	5 20.8%	7 19.4%		26 19.5%
Collègue	5 7.9%	3 12.5%	3 8.3%	1 10.0%	12 9.0%
Formation antérieure	4 6.3%	2 8.3%	3 8.3%	1 10.0%	10 7.5%
Journée portes ouvertes	1 1.6%				1 0.8%
Salon de l'étudiant	2 3.2%				2 1.5%
Service d'information (SIEP ou CEDIEP)	20 31.7%	6 25.0%	8 22.2%		34 25.6%
Site Internet de l'université	5 7.9%	1 4.2%	2 5.6%	1 10.0%	9 6.8%
Presse	7 11.1%	5 20.8%	7 19.4%	7 70.0%	26 19.5%
Autre	5 7.9%	2 8.3%	6 16.7%		13 9.8%
Total	63	24	36	10	133

Tableau 22 : Moyen de connaissance des programmes organisés, selon la formation visée.

Le premier item proposé, « un parent ou ami » est également fréquemment cité comme origine de l'intérêt pour une formation à l'Université. Si l'on y ajoute les informations fournies par un collègue, 28.5% des personnes ayant répondu au questionnaire affirment avoir découvert les formations proposées par l'UMH grâce à l'une de leurs connaissances.

La presse est également un intermédiaire souvent cité comme incitant à la prise d'informations. Un peu moins de 20% des répondants disent avoir entrepris leur démarche de prise d'information suite à un article de presse. C'est particulièrement le cas en ce qui concerne le DES en Management de l'Information. De tous les médias de promotion qui dépendent de l'initiative de l'UMH (journée portes ouvertes, stand au Salon de l'étudiant, site Internet, presse), ce dernier est le plus cité par les répondants.

3.1.3. Dans quelle mesure chacune des raisons listées ci-dessous a-t-elle été importante dans votre volonté d'entreprendre des études supérieures en tant qu'adulte ?

Les répondants devaient s'exprimer vis-à-vis de neuf items:
1) Trouver un nouvel emploi.
2) Obtenir de l'avancement dans mon emploi actuel.
3) Répondre aux exigences de mon employeur.
4) Etre mieux informé, enrichissement personnel.
5) Faire de nouvelles rencontres.

6) Sortir de la routine quotidienne.
7) Mieux comprendre les problèmes de société.
8) Répondre à mon souhait de formation en général.
9) Assouvir un intérêt de formation dans un domaine particulier.

	Pas important du tout		Peu important		Important		Tout à fait important		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 Nouvel emploi	46	37.1	24	19.4	24	19.4	30	24.2	124	100.0
2 Avancement	44	37.0	30	25.2	24	20.2	21	17.6	119	100.0
3 Employeur	78	65.0	27	22.5	7	5.8	8	6.7	120	100.0
4 Enrichissement	2	1.6	8	6.3	28	22.2	88	69.8	126	100.0
5 Rencontres	30	24.4	50	40.7	32	26.0	11	8.9	123	100.0
6 Routine	49	39.8	33	26.8	26	21.1	15	12.2	123	100.0
7 Société	24	19.5	31	25.2	35	28.5	33	26.8	123	100.0
8 En général	4	3.2	8	6.3	33	26.2	81	64.3	126	100.0
9 Domaine précis	4	3.2	9	7.1	26	20.6	87	69.0	126	100.0
Total	281	25.3	220	19.8	235	21.2	374	33.7	1110	100.0

Tableau 23 : Importance de différentes motivations dans la volonté d'entreprendre des études universitaires

Parmi les 9 items proposés, 4 motivations se distinguent : trois sont estimées particulièrement importantes (4, 8, et 9), une est jugée singulièrement très peu importante (3). Si ces résultats sont clairs, avec à chaque fois plus 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 catégories à deux catégories de réponses. Nous regroupons les "Pas important du tout" et "Peu important", ainsi que les "Important" et "Tout à fait important".

	Pas ou peu important		Important ou très important		Total	
	N	%	N	%	N	%
1 Nouvel emploi	70	56.5	54	43.5	124	100.0
2 Avancement	74	62.2	45	37.8	119	100.0
3 Employeur	105	87.5	15	12.5	120	100.0
4 Enrichissement	10	7.9	116	92.1	126	100.0
5 Rencontres	80	65.1	43	34.9	123	100.0
6 Routine	82	66.6	41	33.4	123	100.0
7 Société	55	44.7	68	55.3	123	100.0
8 En général	12	9.5	114	90.5	126	100.0
9 Domaine précis	13	10.3	113	89.7	126	100.0
Total	501	45.1	609	54.9	1110	100.0

Tableau 24 : Importance de différentes motivations dans la volonté d'entreprendre des études universitaires (dichotomisées)

Une fois cette opération effectuée, les mêmes quatre motifs restent les plus unanimement choisis ou rejetés. Les motivations relatives à l'apprentissage ("être mieux informé, enrichissement personnel", "assouvir un intérêt de formation dans un domaine particulier") ou à la formation ("répondre à mon souhait de formation en général") sont les plus sollicitées. A contrario, le fait de devoir "répondre aux exigences de l'employeur" est le motif le plus éloigné des motivations des personnes à se renseigner sur les formations dispensées à l'UMH. Ainsi, leur démarche serait personnelle, volontaire, et orientée vers l'apprentissage.

En effet, dans l'ensemble, plus les motivations proposées sont proches du pôle "intrinsèque" et orientées vers l'apprentissage, plus elles sont estimées importantes. A l'opposé, plus les motivations sont "extrinsèques" et orientées vers la participation, moins elles sont jugées

importantes dans leur volonté d'entreprendre des études universitaires. Par exemple, les motivations relatives à l'emploi, extrinsèques mais quelque part entre l'apprentissage (connaissances) et la participation (diplôme), sont estimées par une faible majorité comme peu importantes. Il serait intéressant de vérifier si les mêmes motivations se retrouvent parmi les personnes qui ont effectivement franchi le cap de l'inscription.

Nous allons maintenant vérifier si ces constatations sont valables quelle que soit la formation visée. Nous restreignons notre population aux personnes dont la demande correspond strictement à l'une des quatre formations proposées par l'UMH, soit au plus 112 d'entre elles. Les analyses statistiques, effectuées par le test du khi-carré, n'ont pas toujours été possibles. Généralement, quand les estimations sont fortement orientées, dans un sens ou dans l'autre, plusieurs effectifs théoriques sont inférieurs à 5 et les conditions de validité ne sont plus rencontrées. Dans le tableau suivant, les réponses sont présentées formation par formation, pour chaque motif proposé. Seuls les pourcentages de réponses sont indiqués.

Motif	Formation	Pas ou peu important (%)	Important ou très important (%)
1	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	51.9	48.1
	Licence en Informatique	60.9	39.1
	Licence en Gestion de l'Entreprise	53.8	46.2
	DES en Management de l'Information	66.7	33.3
2	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	77.1	22.9
	Licence en Informatique	45.5	54.5
	Licence en gestion de l'entreprise	53.8	46.2
	DES en Management de l'Information	40.0	60.0
3	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	91.7	8.3
	Licence en Informatique	81.8	18.2
	Licence en gestion de l'entreprise	85.2	14.8
	DES en Management de l'Information	80.0	20.0
4	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	9.3	80.7
	Licence en Informatique	8.7	91.3
	Licence en gestion de l'entreprise	7.7	92.3
	DES en Management de l'Information	0.0	100.0
5	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	58.8	41.2
	Licence en Informatique	87.0	13.0
	Licence en gestion de l'entreprise	61.5	38.5
	DES en Management de l'Information	66.7	33.3
6	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	51.0	49.0
	Licence en Informatique	82.6	17.4
	Licence en gestion de l'entreprise	76.9	23.1
	DES en Management de l'Information	88.9	11.1
7	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	31.4	68.6
	Licence en Informatique	69.6	30.4
	Licence en gestion de l'entreprise	46.2	53.8
	DES en Management de l'Information	70.0	30.0
8	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	7.7	92.3
	Licence en Informatique	8.7	91.3
	Licence en gestion de l'entreprise	14.8	85.2
	DES en Management de l'Information	10.0	90.0
9	**Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education**	5.5	94.5
	Licence en Informatique	4.5	95.5
	Licence en gestion de l'entreprise	26.9	73.1
	DES en Management de l'Information	11.1	88.9

Tableau 25 : Importance de différentes motivations dans la volonté d'entreprendre des études universitaires (dichotomisée), selon l'orientation visée.

La motivation de "trouver un nouvel emploi" (1) est pour les quatre formations peu importante. Aucun test statistique ne peut être appliqué, mais les pourcentages ne semblent pas différer. Par contre, les opinions majoritaires sont différentes en ce qui concerne la volonté "d'obtenir de l'avancement dans son emploi actuel". Pour le premier cycle, c'est le plus souvent peu important, pour les trois autres formations, c'est le plus fréquemment important ou très important. Le test du khi-carré confirme cette divergence (khi-carré = 9.892; L = 3; Alpha = 0.020). Les réponses fournies pour le troisième motif associable à l'emploi, "répondre aux exigences de mon employeur" (3), sont une accentuation des réponses exprimées quant au premier item. Tous les avis exprimés rejettent fortement l'idée que cette raison ait pu jouer un rôle dans leur entreprise de prise d'information sur les études universitaires à l'UMH.

"Être mieux informé…" (4), "Répondre à mon souhait de formation en général" (8), et le "Souhait de formation dans un domaine particulier" (9), sont trois items pour lesquels les réponses sont similaires. D'une part, le test statistique du khi-carré n'est pas valide en ce qui les concerne. D'autre part, les réponses fournies semblent ne pas différer selon l'orientation visée et accordent une grande importance à ces aspects. Une quatrième proposition touchait directement à l'apprentissage : "Mieux comprendre les problèmes de société" (7). Celle-ci donne lieu à des réponses réparties en deux tendances. Pour la candidature en Psychologie et Sciences de l'Education ainsi que pour la licence en Gestion de l'Entreprise, la volonté de mieux comprendre la société est plutôt intervenue dans la décision de se renseigner. Pour la licence en Informatique et le troisième cycle, cela a eu moins d'influence. (Khi-carré = 11.835; L = 3; Alpha = 0.008)

La volonté de "faire des nouvelles rencontres" (5) semble moins motiver les aspirants à la licence en Informatique. Toutefois, la comparaison statistique prouve que cette différence peut être attribuée au hasard (Khi-carré = 5.909; L = 3; Alpha = 0.116). Quant au motif dérivatif, "Sortir de la routine quotidienne" (6), il est significativement plus souvent évoqué en ce qui concerne la candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education (Khi-carré = 11.557; L = 3; Alpha = 0.009).

3.2. Demande d'informations

3.2.1. Par quel(s) moyen(s) avez-vous pris contact avec l'Université ?

Quatre réponses étaient proposées dans le questionnaire. Les réponses combinées ont été regroupées dans une cinquième catégorie (« Plusieurs moyens »). 134 réponses ont été fournies. Elles se distribuent comme suit:

- Par téléphone : 75 réponses (56%);
- Par courrier : 32 réponses (23.9%);
- En venant directement sur place : 11 réponses (8.2%);
- Par e. mail : 6 réponses (4.5%);
- Plusieurs moyens : 10 réponses (7.5%).

Sans surprise, le téléphone est le moyen de communication le plus fréquemment employé. Par contre, l'usage du courrier électronique resterait marginal.

3.2.2. A propos de quelle formation cherchiez-vous des renseignements ?

Cette information est déjà disponible grâce aux signalétiques. Cependant, il semblait intéressant de poser la question afin de pouvoir comparer nos données préalables aux réponses

des intéressés. Le tableau suivant croise les informations encodées d'après les signalétiques (en colonnes) et celles fournies par le questionnaire (en lignes).

	Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	**Licence en Informatique**	**Licence en Gestion de l'Entreprise**	**DES en Management de l'Information**
Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	54	1	4	
Licence en Informatique		18	5	
Licence en Gestion de l'Entreprise	2	1	25	
DES en Management de l'Information			1	9
Autre	8	4	2	1

Tableau 26 : Formations visées, selon l'encodage préalable et selon le questionnaire retourné.

La grande majorité des données se situent sur la diagonale du tableau, ce qui montre la correspondance entre les informations disponibles au préalable et les réponses des personnes contactées. Toutefois, quelques réponses se situent en marge de cette droite. Plusieurs explications peuvent être apportées.

Certaines demandes exprimées auprès de la Cellule ont été multiples, c'est-à-dire qu'elles concernaient plus d'une formation. Lors de l'encodage préalable, ces demandes ont été placées dans la classe de l'une des formations visées. Par contre, lors de l'analyse du questionnaire, les demandes multiples (par exemple : « licence en Informatique et licence en Gestion de l'Entreprise ») ont été catégorisées sous la rubrique "autre". De même, certaines demandes plus éloignées des formations dispensées à Charleroi (licence en psychologie, formation en infographie,…) ont été intégrées aux formations leur correspondant le mieux, ou situées sous la rubrique "autre". Enfin, autres hypothèses d'explication partielle, des erreurs de la part des répondants ou lors de l'encodage sont également possibles.

Si l'on envisage les réponses obtenues, la majorité des personnes ayant complété cette question recherchaient des informations sur la candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education (59). Les formations les plus sollicitées sont ensuite la licence en Gestion de l'Entreprise (28) et la licence en Informatique (23). Quant au troisième cycle, 10 personnes s'y sont intéressées et ont répondu à notre questionnaire. En outre, 15 réponses se situent dans la catégorie "autre", soit que la demande correspondante était multiple, soit que celle-ci sortait des quatre formations strictement organisées à Charleroi par l'UMH en formation permanente.

3.2.3. Avez-vous obtenu une réponse à votre demande d'informations ?

A nouveau, 134 personnes ont complété ce questionnaire :

- 131 d'entre elles ont obtenu une réponse à leur demande d'informations;
- 3 d'entre elles n'ont pas reçu de réponse à leur demande concernant la licence en Informatique (2) ou la licence en Informatique et la licence en Gestion de l'Entreprise (1).

Ce chiffre est difficile à interpréter. Il y aurait moins de 3% de non-réponse de la part de l'UMH à Charleroi. Pourtant les personnes interrogées l'ont été à partir de signalétiques où la demande formulée est claire, et où les coordonnées de la personne sont forcément correctes.

3.2.4. Si oui, comment caractériseriez-vous la réponse que vous avez reçue ?

Les répondants devaient estimer la réponse reçue à trois niveaux :
- l'information, le contenu;
- le service, l'accueil;
- la rapidité, la disponibilité.

	Information, contenu	Service, accueil	Rapidité, disponibilité
Insuffisant	8	1	3
Faible	10	7	4
Satisfaisant	50	34	35
Bien	61	76	87
Nombre de réponses	129	118	129

Tableau 27 : Estimation des réponses obtenues aux demandes d'informations.

Le critère de l'accueil, du service, est celui sur lequel les répondants se sont le moins exprimé. En effet, pour celui-ci 118 personnes sur 135 se sont prononcées, contre 129 personnes sur 135 pour les deux autres aspects. Lorsque leur démarche de prise d'information ne s'est pas effectuée en venant directement à Charleroi, de nombreux répondants ont estimé ne pas pouvoir porter de jugement.

Globalement, et quel que soit le critère, les répondants sont très contents de l'information reçue. L'insatisfaction, en nombres absolus et pour les trois aspects, se retrouve souvent chez les personnes qui ont eu recours au téléphone. Toutefois, le téléphone est également le moyen le plus utilisé pour rentrer en contact avec l'université. En proportions, le mode de prise d'informations (courrier, téléphone, en venant sur place, e. mail) n'influence pas la satisfaction quant à l'information reçue, le service ou la disponibilité.

De même, la formation visée a peu d'influence sur la satisfaction exprimée. Vis-à-vis de la licence en Gestion de l'Entreprise, 26 des 27 répondants se disent au minimum satisfaits du contenu de la réponse qu'ils ont obtenue. En ce qui concerne la candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education, ainsi que la licence en Informatique, environ 15% des répondants sont moins que satisfaits du contenu de l'information qui leur a été transmise.

3.3. Après la demande d'informations

3.3.1. Avez-vous participé à une séance d'information concernant la formation visée ?

Dans la démarche d'engagement en formation, la participation à une séance d'information est une étape qui suit logiquement la simple prise d'informations. Parmi les personnes qui ne sont pas inscrites, certaines ont-elles poussé leur démarche jusqu'à ce point ?

Le tableau suivant présente, selon la formation visée, les 132 réponses obtenues à cette question.

Le taux de participation des non inscrits à une séance d'information est de 16.7% pour l'ensemble des demandes formulées. Selon la formation visée, il y a quelques différences. Lorsque leur demande n'est pas précise ou ne correspond pas aux possibilités, aucune personne ne participe à une séance d'information. En ce qui concerne le DES en Management de l'Information, 3 des 10 répondants ont effectivement poussé leur démarche jusqu'à cette étape.

Formation visée	Participation	Pas de Participation	Total
Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	11 18.6%	48 81.4%	59
Licence en Informatique	4 17.4%	19 82.6%	23
Licence en Gestion de l'Entreprise	4 15.4%	22 84.6%	26
DES en Management de l'Information	3 30.0%	7 70.0%	10
Autre	0 0.0%	14 100.0%	14
Total	22 16.7%	110 83.3%	132

Tableau 28 : Participation à une séance d'information, selon la formation visée.

En outre, le temps disponible, envisagé par le biais de l'occupation professionnelle du répondant, n'influencerait pas le taux de participation. En effet, que ce soit pour les sans-emploi, ou les employés à temps partiel ou à temps plein, ce taux vaut toujours plus ou moins la moyenne, soit 16.7%.

En considérant uniquement les demandes visant les quatre formations organisées à Charleroi, 18.6% des personnes non inscrites ont malgré tout participé à une séance d'information. C'est à la fois beaucoup et peu. C'est peu si l'on considère qu'une telle séance est nécessaire à une prise de décision en toute connaissance de cause. C'est beaucoup si l'on estime qu'une telle participation est déjà le résultat d'une décision et le signe d'un engagement.

3.3.2. Avez-vous présenté une épreuve d'admission ?

L'épreuve d'admission est une étape où la personne envisage réellement de s'inscrire. Le choix est fait et l'inscription ne dépend plus entièrement d'elle. Parmi les 132 répondants ayant complété cette question, 7 personnes ont présenté une épreuve d'admission :

- 3 l'ont fait dans le cadre de la formation en Sciences Psychologiques et de l'Education, dans la perspective d'accéder à la licence en Sciences de l'Education;
- 3 l'ont fait pour accéder à la licence en Informatique;
- 1 personne a présenté l'épreuve d'admission à la licence en Gestion de l'Entreprise.

La relation linéaire entre la prise d'information, la participation à une séance d'information, et la présentation d'une épreuve d'admission, n'apparaît pas si clairement. Les trois femmes ayant présenté l'examen d'admission à la licence en Sciences de l'Education n'ont participé à aucune séance d'information. Pour la licence en Informatique, deux des trois personnes concernées y étaient présentes. Et pour la licence en Gestion, la personne a participé à la fois à la séance d'information et à l'épreuve d'admission.

3.3.3. Vous êtes-vous inscrit à l'UMH ?

Cette question nous permettait de vérifier si nous nous adressions effectivement à des personnes non inscrites à l'UMH.

3.3.4. Si non, quels sont les facteurs qui ont modifié votre démarche d'entrée en formation à l'UMH ?

Plusieurs réponses sont proposées. Elles se répartissent en 5 grandes catégories:

- le projet de formation n'est pas suffisamment clair;
- il y a eu un changement dans la situation personnelle et / ou familiale;

- le contenu du programme proposé ne correspond pas aux attentes;
- il existe des difficultés liées aux conditions d'admission (diplôme antérieur, coût du minerval,…);
- il existe des difficultés pratiques (trajets, charge horaire,…).

Les répondants pouvaient en choisir plusieurs. Un peu plus de la moitié d'entre eux (52.2%) expliquent l'interruption de leur démarche d'engagement en formation par des difficultés d'un seul ordre. Pour l'autre moitié des répondants (62/130), les difficultés sont diverses. Le tableau suivant reprend le nombre et le pourcentage de personnes qui évoquent chaque type de difficulté.

	Evoqué		Non évoqué	
	N	%	N	%
Projet de formation	26	20.0	104	80.0
Changement de situation	37	28.5	93	71.5
Contenu de la formation	15	11.5	115	88.5
Conditions d'admission	52	40.0	60.0	57.8
Difficultés pratiques	85	65.4	45	34.6

Tableau 29 : Facteurs ayant modifié la démarche d'entrée en formation.

Le seul type de frein cité par plus de la moitié des personnes (65%) est le dernier listé, soit les difficultés pratiques (trajets, charge horaire, durée de la formation).De plus, pour plus d'un quart des répondants c'est la seule sorte de difficulté rencontrée (29.2%) A l'opposé, moins d'une personne sur quatre estime avoir été arrêtée par le contenu des programmes ou l'incertitude quant à la formation la plus appropriée (projet de formation).

3.3.5. Vous êtes-vous inscrit dans une autre institution de formation ?

Cette question est simplement dichotomique (oui / non). En cas d'inscription dans une autre institution, aucun détail supplémentaire n'est demandé. Le détail des 131 réponses obtenues est présenté, selon la formation visée lors de la demande, dans le tableau ci-dessous.

	Pas d'inscription dans une autre institution		Inscription dans une autre institution		Total	
	N	%	N	%	N	%
Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	39	68.4	18	31.6	57	100.0
Licence en Informatique	13	56.5	10	43.5	23	100.0
Licence en Gestion de l'Entreprise	18	64.3	10	35.7	28	100.0
DES en Management de l'Information	8	88.9	1	11.1	9	100.0
Autre	5	35.7	9	64.3	14	100.0
Total	83	63.4	48	36.6	131	100.0

Tableau 30 : Inscription dans une institution de formation différente de l'UMH, selon la formation visée.

Les personnes qui, en cas de non-inscription à l'UMH, se sont le plus fréquemment inscrites dans une autre institution sont celles dont la demande était la moins en accord avec l'offre de l'Université de Mons-Hainaut à Charleroi. Si l'on ne tient pas compte de cette dernière catégorie, environ un tiers des répondants sont, cette année, étudiants dans une autre institution. Ce taux est un peu plus élevé pour l'orientation informatique (43%), mais reste toutefois comparable quelle que soit la formation visée lors de la demande (test du khi carré non significatif).

En outre, il n'est pas possible d'affirmer que les hommes s'inscrivent dans une institution de substitution plus fréquemment que les femmes (36.5% des cas pour les premiers, 35.8% pour les secondes). De même, qu'il ait ou non participé à une séance d'information, un répondant sur trois s'est inscrit ailleurs qu'à l'UMH. La participation à une telle manifestation ne semble donc pas signifier l'orientation du choix, ni exercer une influence significative.

3.3.6. Votre projet de formation à l'UMH aura-t-il une suite ?

Les répondants devaient choisir entre : "Non", "Je ne sais pas", et "Oui". Tous les items ont été sélectionnés au moins une fois. Les réponses à cette question sont examinées en fonction de quatre critères: l'orientation visée, l'inscription effective dans une autre institution, la participation à une séance d'information, et l'année où a été formulée la demande.

Les conditions d'application du test du khi-carré ne sont pas rencontrées lors de l'analyse en fonction de la formation visée. L'effectif théorique est trop fréquemment inférieur à 5. Aucun test statistique n'est donc utilisé. Toutefois, certaines observations sont possibles. Globalement, près de 25% des répondants expriment leur volonté de donner une suite à leur démarche d'entrée en formation à l'UMH. La formation visée semble influencer ce résultat.

	Non		**Je ne sais pas**		**Oui**		**Total**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education	7	11.9	37	62.7	15	25.4	59	100.0
Licence en Informatique	4	17.4	11	47.8	8	34.8	23	100.0
Licence en Gestion de l'Entreprise	5	18.5	18	66.7	4	14.8	27	100.0
DES en Management de l'Information	2	20.0	6	60.0	2	20.0	10	100.0
Autre	1	7.1	9	64.3	4	28.6	14	100.0
Total	19	14.3	81	60.9	33	24.8	133	100.0

Tableau 31 : Perspective d'une inscription à l'UMH, selon la formation visée.

La licence en Informatique est la formation pour laquelle les réponses fournies sont les plus extrêmes. Le nombre de répondants indécis quant à une inscription possible à l'UMH est le plus faible. Dans le même temps, ils sont les plus nombreux à projeter une telle inscription. Par contre, vis-à-vis de la licence en Gestion de l'Entreprise, les répondants sont, à la fois, les plus indécis (66.7% de "je ne sais pas") et les moins enclins à envisager une inscription dans une université.

	Suite au projet de formation à l'UMH							
	Non		**Je ne sais pas**		**Oui**		**Total**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Pas d'inscription dans une autre institution	5	6.0	58	69.9	20	24.1	83	100.0
Inscription dans une autre institution	14	29.8	22	46.8	11	23.4	47	100.0
Total	19	14.6	80	61.5	31	23.8	130	100.0

Tableau 32 : Perspective d'une inscription à l'UMH, selon l'inscription dans une autre institution.

A propos de la relation entre l'inscription dans une autre institution de formation et le projet de s'inscrire à l'UMH, le test du khi-carré est applicable. Il permet de confirmer la différence de distribution observée dans le tableau ci-après (khi-carré = 14.195; L = 2; Alpha = 0.001). Les répondants qui se sont inscrits dans une institution de formation autre que l'UMH répondent de façon spécifique.

Qu'elles soient ou non inscrites ailleurs, environ un quart des personnes envisage de s'inscrire un jour à l'UMH. Ce n'est pas à ce niveau que la différence existe. La différence essentielle se situe au niveau du nombre de répondants ayant décidé de ne pas s'inscrire à l'UMH (29.8% pour les « Inscriptions dans une autre institution » contre 6.0% pour les « Pas d'inscription dans une autre institution »). Ainsi, l'inscription dans une autre institution n'affecte pas la volonté de s'engager à l'UMH. La fréquentation régulière d'un autre établissement pourrait être comprise comme une simple étape. Par contre, une telle inscription étrangère à l'UMH permet à des personnes, qui sans cela seraient indécises, de décider de ne pas ou de ne jamais poursuivre des études à l'Université de Mons-Hainaut. Cela permettrait en quelque sorte une radicalisation des "plutôt non".

La participation à une séance d'information sur les formations dispensées par l'UMH à Charleroi pourrait avoir, dans une moindre mesure, un effet contraire. Le khi-carré calculé à partir des données suivantes atteste d'une différence quant aux distributions de fréquences (Khi-carré = 6.119; L = 2; Alpha = 0.047)

	Suite au projet de formation à l'UMH							
	Non		**Je ne sais pas**		**Oui**		**Total**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Pas de participation à une séance d'information	16	14.5	71	64.5	23	20.9	110	100.0
Participation à une séance d'information	3	13.6	9	40.9	10	45.5	22	100.0
Total	19	14.4	80	60.6	33	25.0	132	100.0

Tableau 33 : Perspective d'une inscription à l'UMH, selon la participation à une séance d'information de l'UMH.

La fréquence du choix négatif est comparable, qu'il y ait eu ou non-participation à une séance d'information (à chaque fois près de 14%). A contrario, le taux de choix positifs est significativement plus élevé parmi les répondants ayant assisté à l'une de ces séances. Ainsi, la participation à celles-ci ne serait pas le reflet d'une option prise quant à l'inscription à l'UMH. Mais, ces séances seraient l'occasion pour des personnes, qui sans cela seraient indécises, de conforter leur intention de poursuivre des études à l'Université de Mons-Hainaut. Cela permettrait en quelque sorte une radicalisation des "plutôt oui".

Finalement, l'année où a eu lieu la demande d'inscription n'a pas d'influence sur les perspectives d'inscription exprimées. Si l'on analyse les demandes datées pour les années 1999 et 2000, aucune différence n'apparaît. Le khi-carré calculé est non significatif (khi-carré = 0.225; L = 2; Alpha = 0.894). Cela laisse supposer que les demandes restées sans suite peuvent être simplement en sursis, et non obsolètes.

3.4. Synthèse

Plus des trois-quarts des répondants déclarent une occupation professionnelle au moins à temps partiel. Ils ont eu connaissance de l'existence des formations proposées par l'UMH essentiellement par le biais d'un service spécifique d'information (25.6%), d'un ami ou parent (19.5%), et de la presse (19.5%). Les motivations exprimées par rapport à leur démarche de prise d'informations sont surtout "intrinsèques", c'est-à-dire centrées sur la formation et non sur ses conséquences, et orientées vers l'apprentissage.

Plus de la moitié des répondants (56%) ont contacté l'UMH au moyen du téléphone. Le plus fréquemment, c'est-à-dire dans près de la moitié des cas, leur demande portait sur la candidature en Sciences Psychologiques et de l'Education. Par ordre décroissant du nombre de requêtes, viennent ensuite la licence en Gestion de l'Entreprise, la licence en Informatique, et le DES en Management de l'Information. La quasi-totalité (131/134) des personnes ayant complété ce questionnaire a obtenu l'information sollicitée. Ils déclarent largement être satisfaits de la réponse reçue; qu'il s'agisse de l'information elle-même, du service, ou de sa disponibilité.

Suite à leur prise de renseignements, certains répondants ont participé à une séance d'information (16.7%) et/ou ont présenté une épreuve d'admission (7/132). Dans 60% des cas, ils imputent, en tout ou en partie, la raison de leur non-inscription à l'UMH à des difficultés pratiques (trajets, charge horaire, durée de la formation). D'autre part, si l'on élimine les demandes trop éloignées des possibilités offertes par l'Université, près d'un tiers d'entre eux s'est inscrit dans une autre institution de formation. Toutefois, 24.8% des répondants envisagent la possibilité d'une inscription ultérieure à l'Université de Mons-Hainaut, alors que 14.3% d'entre eux ne l'entrevoient pas.

4. Expériences retenues

L'analyse a permis de mettre en lumière la faiblesse du processus de traitement des fiches signalétiques des étudiants ayant sollicité de l'information sur les cursus organisés. Si l'information est conservée de manière assez fidèle, par contre on décèle des problèmes dans l'élimination du fichier des étudiants qui se sont inscrits à Charleroi ou à Mons. Probablement, un système de passeport informatisé permettrait-il de remédier à cette situation.

La majorité des demandes de renseignements est concentrée sur les mois de juin, août et septembre. Bon nombre sont formulées par téléphone. Sauf pour les cursus de 3ème cycle, elles sont introduites essentiellement par des diplômés de l'enseignement supérieur de type court. Elles sont en général bien ciblées. Sans doute est-ce dû à une certaine connaissance préalable des dispositions de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française de Belgique du 15 mars 1999 sur les passerelles. Les demandes introduites à la FPSE proviennent d'instituteurs ou de régents et de diplômés de l'enseignement social. Celles à destination de la Faculté des Sciences (Informatique) émanent de diplômés à orientation scientifique, tandis que celles ciblées sur la FWSE sont formulées par des diplômés de l'enseignement économique ou social.

Contrairement à ce qui a été mis en place en France (UVHC), les personnes demanderesses ne semblent pas requérir l'intervention d'une cellule d'orientation. Les dispositions de l'Arrêté du 15 mars 1999 limitent à ce point le nombre de possibilités qu'elles n'ont guère de choix.

Sur cent demandes, dix sont concrétisées par une inscription.

24 % des demandeurs sont sans emploi, 67 % sont occupés à temps plein et 9% à temps partiel. La première information concernant les cursus provient essentiellement de contacts personnels, de services tels que le SIEP ou le CEDIEP et de la presse. Les Journées Portes Ouvertes semblent peu efficaces.

Les demandeurs visent majoritairement un enrichissement personnel et ne sont pas incités à entreprendre la démarche par leur employeur. Au niveau de l'emploi, les formations offertes aux adultes apparaissent devoir porter leur effet moins au plan quantitatif qu'au plan qualitatif.

Globalement, les demandeurs sont satisfaits de l'information reçue. Il convient néanmoins de souligner que 17 % des personnes qui ne se sont pas inscrites ont participé aux séances d'information. Les causes de non inscription principales se rapportent à des difficultés matérielles ou organisationnelles (trajets, horaire,…). A noter, cependant, que 37 % des non inscrits ont entrepris des démarches d'information dans d'autres institutions que l'UMH.

Au total, il s'indique de mettre au point un système nettement plus performant de suivi des personnes qui ont pris, à un moment donné, un contact avec l'UMH. En particulier, il conviendrait de leur envoyer systématiquement toutes les informations sur les horaires de cours, réunions préparatoires et modalités des épreuves d'admission.