

## Étude de satisfaction

Chers parents, chers élèves,

Au printemps de l'année passée, nous vous proposons de participer à une étude de satisfaction concernant notre école. Vous avez été 582 à y participer et nous vous en remercions vivement !

Nous avons été très satisfaits de constater que nous répondions à vos attentes et que vous jugiez nos prestations satisfaisantes, en particulier la qualité de l'enseignement dispensé qui fait l'objet de notre plus grande attention.

Cette étude nous permet également de travailler plus précisément à l'amélioration de certains aspects relevés, notamment au travers de remarques exprimées dans les cases « libres ».

1. Nos locaux.

Très décentralisé, le CPMDT œuvre dans des conditions très diverses, allant d'un centre propre récemment réalisé et bénéficiant des standards actuels, à la salle isolée au sous-sol d'une ancienne école primaire... Nous en sommes conscients et faisons notre possible, en collaboration avec les communes concernées, pour améliorer les points faibles de notre dispositif. Ainsi nous avons récemment ouvert de nouveaux centres à Vieusseux pour la musique et à Jonction pour la danse. Prochainement nous ouvrirons de nouveaux centres à Versoix et à Veyrier.

2. L'information.

Divers éléments attirent notre attention sur une information parfois manquante ou incomplète. Notre évolution va vers un nouveau site internet sur lequel l'information sera plus facilement accessible, et une nouvelle lettre d'information qui vous est spécialement destinée. Il s'agit de celle que vous lisez et le [nouveau site est en ligne](#).

3. Les listes d'attente.

Nous sommes conscients que, dans certains instruments très demandés, nous ne sommes pas en mesure de satisfaire votre demande et vous informons qu'il va falloir attendre une année. Cette situation est désagréable pour vous comme pour nous, mais les moyens financiers, essentiellement constitués de la subvention de l'Etat de Genève (72% du budget du CPMDT) est limitée (et même décroissante depuis quelques années). Toutefois, quand les élèves sont disposés à se déplacer dans un autre centre et ne sont pas attachés à un professeur ou un horaire particulier, il est rare que l'attente soit supérieure à une année. De plus, les élèves sont immédiatement accueillis dans les cours de formation musicale ou les chœurs d'enfants.

4. Le prix des cours.

Nous sommes conscients que l'étude d'un instrument représente un investissement financier significatif pour les familles et nous nous engageons pour le maintenir à un niveau accessible. Le service d'allocations d'études de l'Etat de Genève rembourse les écolages dans des situations de difficultés financières. Il faut également tenir compte de la diminution régulière des subventions qui représentent près du 2/3 des coûts, les usagers en finançant le tiers restant.

Nous espérons que les résultats de cette étude ainsi que nos explications vous ont permis de mieux connaître et comprendre notre école et son fonctionnement.

Bien entendu, nous restons à votre disposition pour toute question.

Nous vous souhaitons une très belle année 2018 et vous prions de recevoir, chers parents, chers élèves, nos meilleures salutations.

Peter Minten, directeur

Étude de Satisfaction du Conservatoire populaire  
de musique, danse et théâtre  
(CPMDT)

Août 2017

Enquête réalisée par  
Vincent Bugnon, statisticien indépendant

## **TABLE DES MATIERES :**

1.	Introduction	3
2.	Méthodologie et mesure de la satisfaction	4
3.	Profil des élèves	5
4.	Principaux résultats	10
5.	Accueil	11
6.	Enseignement	12
7.	Aspects pratiques et locaux	15
8.	Satisfaction globale	17
9.	Conclusion	18
10.	Liste des figures	19
11.	Annexe	20

## 1. INTRODUCTION

Ce rapport a pour but de présenter les résultats de l'étude de satisfaction menée par les écoles de la Confédération Genevoise des Écoles de Musique (CEGM) entre le 15 février et le 23 avril 2017. Les résultats présentés dans ce rapport concernent uniquement le Conservatoire populaire de musique danse et théâtre (CPMDT).

Le tableau ci-dessous (Figure 1) présente la liste des écoles participantes, le nombre de questionnaires complets reçus, le nombre d'envois effectués par école ainsi que le calcul du taux de participation. Seuls les questionnaires complets sont comptabilisés dans ce tableau. Les réponses reçues de questionnaires incomplets sont néanmoins prises en compte dans tous les autres résultats présentés.

Figure 1

Tableau récapitulatif des écoles participantes et leurs taux de participation

Nom de l'école	Questionnaires complets reçus	Questionnaire envoyés	Participation
Accademia d'Archi	41	170	24.11%
Cadets de Genève	16	185	8.65%
Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre	582	3000	19.40%
École de Danse de Genève	57	200	28.50%
Espace Musical	138	356	38.76%
ETM - École des musiques actuelles	104	426	24.41%
Institut Jaques-Dalcroze	542	2020	26.83%
Ondine Genevoise	21	47	44.68%
<b>TOTAL</b>	<b>1501</b>	<b>6404</b>	<b>23.44 %</b>

Le calcul de la marge d'erreur notée « e » s'effectue en utilisant la formule suivante :

$$e = t \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} * \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

t=1.96 (quantile d'ordre 2.5 % pour une loi normale de moyenne 0 et de variance 1). Cette valeur permet de respecter un taux de confiance à 95 %.

p=0.5 (proportion à estimer, ici p est inconnu). Par convention on prend la valeur la plus contraignante pour la marge d'erreur lorsque p est inconnu.

n=taille de l'échantillon, diffère en fonction des réponses enregistrées par question.

N=taille de la population, ici N=3000 correspondant au nombre total de questionnaires envoyés par le CPMDT.

## 2. MÉTHODOLOGIE ET MESURE DE LA SATISFACTION

La méthode utilisée pour mesurer le degré de satisfaction est basée sur le calcul d'un score pour chaque modalité de réponse. Le score d'une modalité de réponse se calcule en multipliant sa fréquence par la pondération choisie. Le degré de satisfaction est ensuite calculé en sommant le score de chaque modalité en divisant ce résultat par la somme des fréquences de toutes les modalités.

Figure 2

Tableau récapitulatif des pondérations retenues

Modalité de réponse	Pondération	Score
Pas du tout satisfait	0	Fréquence de la modalité * pondération
Plutôt pas satisfait	1/3	Fréquence de la modalité * pondération
Plutôt satisfait	2/3	Fréquence de la modalité * pondération
Tout à fait satisfait	1	Fréquence de la modalité * pondération

Les pondérations retenues représentent une estimation de la satisfaction entre 0 (pas du tout satisfait) et 1 (tout à fait satisfait). L'écart des pondérations entre chaque modalité de réponse est donc identique et fixé à un tiers (1/3). De cette manière le score maximum de 100 % de satisfaction est atteint si toutes les réponses correspondent à la modalité « tout à fait satisfait » (marge d'erreur non inclus). A l'opposé le score minimum de 0 % est atteint si toutes les réponses correspondent à la modalité « pas du tout satisfait » (marge d'erreur non incluse).

Figure 3

Tableau récapitulatif de calcul de score avec des fréquences fictives

Modalité de réponse	Fréquence	Pondération	Score
Pas du tout satisfait	50	0	50*0=0
Plutôt pas satisfait	100	1/3	100*1/3=33.3
Plutôt satisfait	150	2/3	150*2/3=100
Tout à fait satisfait	100	1	100*1=100
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>		<b>233.3</b>

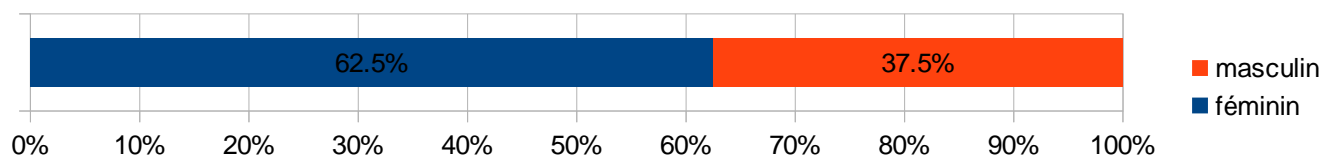
Dans cet exemple fictif, le score calculé est de 233.3 sur un maximum de 400. Le degré de satisfaction peut donc se mesurer en divisant le score par la fréquence ( $233.3/400=0.583 \Rightarrow 58.3 \%$ )

Chaque thème ayant un nombre de question différent la fréquence totale des réponses enregistrées varie. Elle est toujours indiquée par la lettre « n ». Pour le calcul de la satisfaction, les modalités « ne sait pas » noté « NSP » ou « ne s'applique pas » noté « NSAP » ne sont pas prises en compte, leurs fréquences sont indiquées à titre informatif.

### 3. PROFIL DES ÉLÈVES

Les résultats de cette partie regroupent les informations relatives au profil des élèves (genre, âge, choix de l'école, etc.). Ces informations ne fournissent aucune information sur les différentes mesures de satisfaction mais permettent de brosser un profil type de l'élève en fonction des critères retenus.

Figure 4  
Répartition des élèves sondés par genre (n=627)<sup>1</sup>



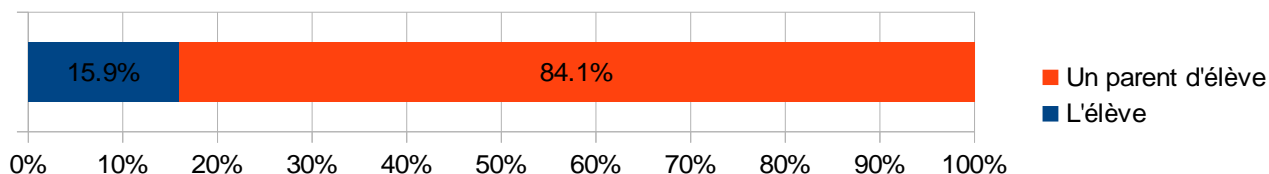
On constate que le genre féminin est largement majoritaire par rapport au genre masculin (62.5 % contre 37.5 %). La marge d'erreur calculée avec un niveau de confiance de 95 % est de 2.0 %. En d'autres termes les vraies valeurs se situent entre 60.5 % et 64.5 % pour le genre féminin et entre 35.5 % et 39.5 % pour le genre masculin. Il y a donc une différence statistiquement significative entre les deux genres.

Figure 5  
Répartition des années de naissances par quartile (n=627)<sup>2</sup>

	Année de naissance
Premier quartile	2001
Second quartile (médiane)	2005
Troisième quartile	2008

Les élèves du CPMDT sont dans une très large majorité composés d'enfants et d'adolescents. En effet le premier quartile indique qu'au moins 75 % des élèves ont moins de 17 ans. De plus, le troisième quartile indique que les 25 % les plus jeunes de la distribution sont âgés de 9 ans ou moins.

Figure 6  
Répartition des répondants au questionnaire (n=627)<sup>3</sup>



Le jeune âge des élèves que l'on observe sur la figure 5 se confirme également par le fait que plus de 84 % des questionnaires sont remplis par un parent d'élève.

<sup>1</sup> Marge d'erreur : 3.48 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>2</sup> Les quartiles sont des « bornes » qui séparent en 4 parties égales une distribution ordonnée.

<sup>3</sup> Marge d'erreur : 3.48 % avec niveau de confiance à 95 %.

Figure 7

Répartition des moyens de locomotion généralement utilisés pour se rendre au cours (n=593)<sup>4</sup>

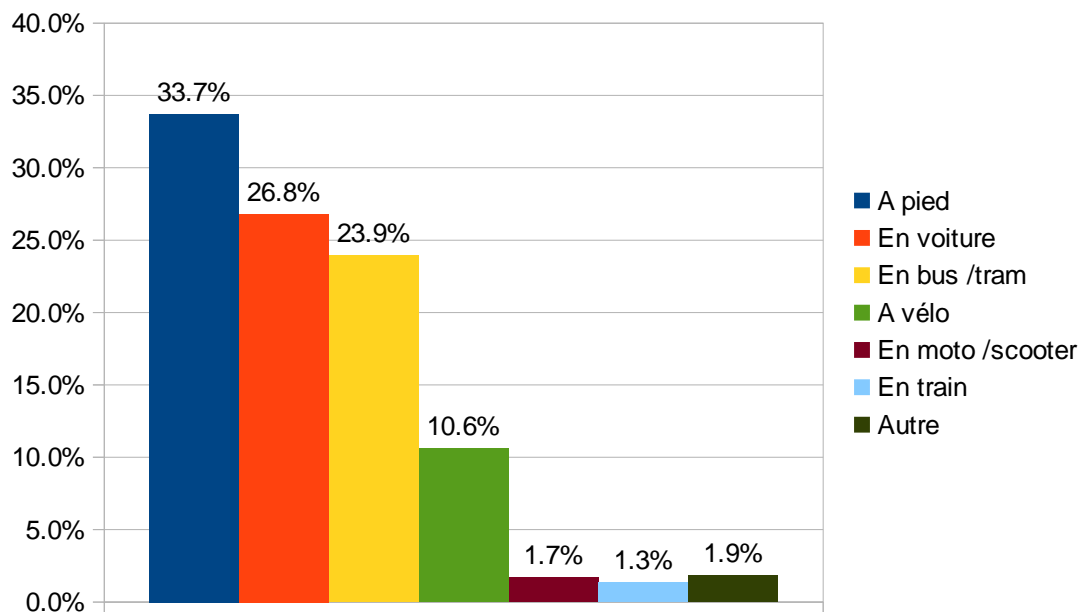
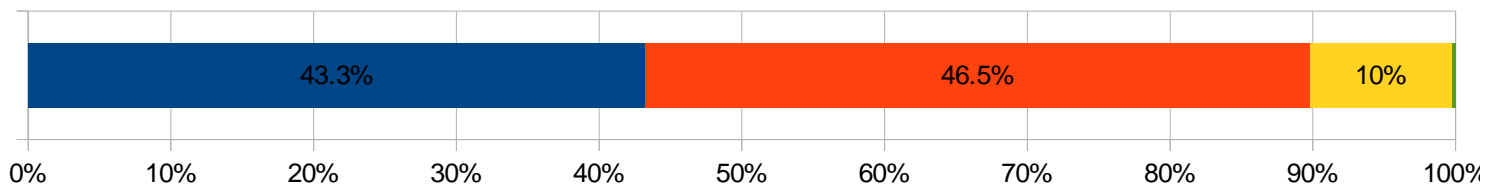


Figure 8

Répartition des types d'enseignements (n=862 ; plusieurs réponses possibles)



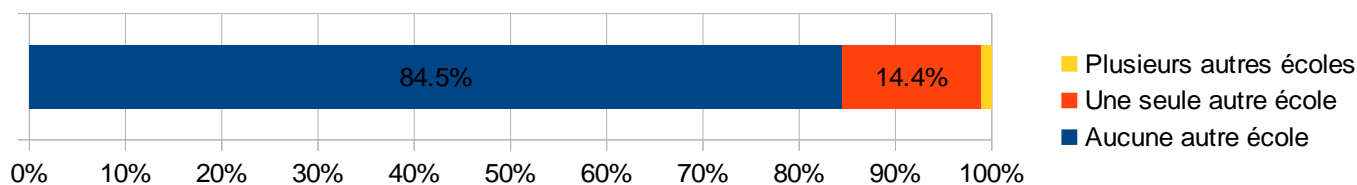
■ Eveil musical (enfants de moins de 4 ans). Valeur=0.2 %

■ Cours d'ensembles

■ Cours collectif (formation musicale, initiation musicale, langage musical, rythmique Jaques-Dalcroze, solfège, cours de danse)

Figure 9

Répartition des élèves suivant la fréquentation d'une ou plusieurs autres écoles de musique (n=627)<sup>5</sup>

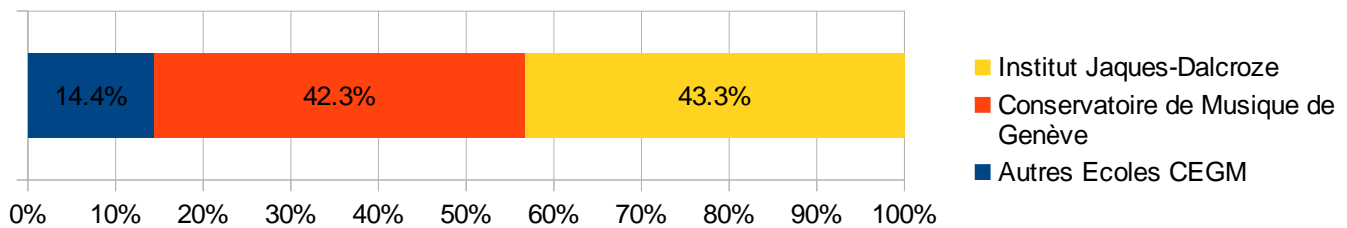


Il est intéressant de remarquer que 15.5% des élèves sondés fréquentent plusieurs écoles de musique de la CEGM. Ceci indique que ces élèves recherchent une complémentarité dans leur apprentissage ou leur pratique musicale que les écoles de la CEGM sont en mesure de fournir.

<sup>4</sup> Marge d'erreur : 3.61 % avec niveau de confiance à 95 %.

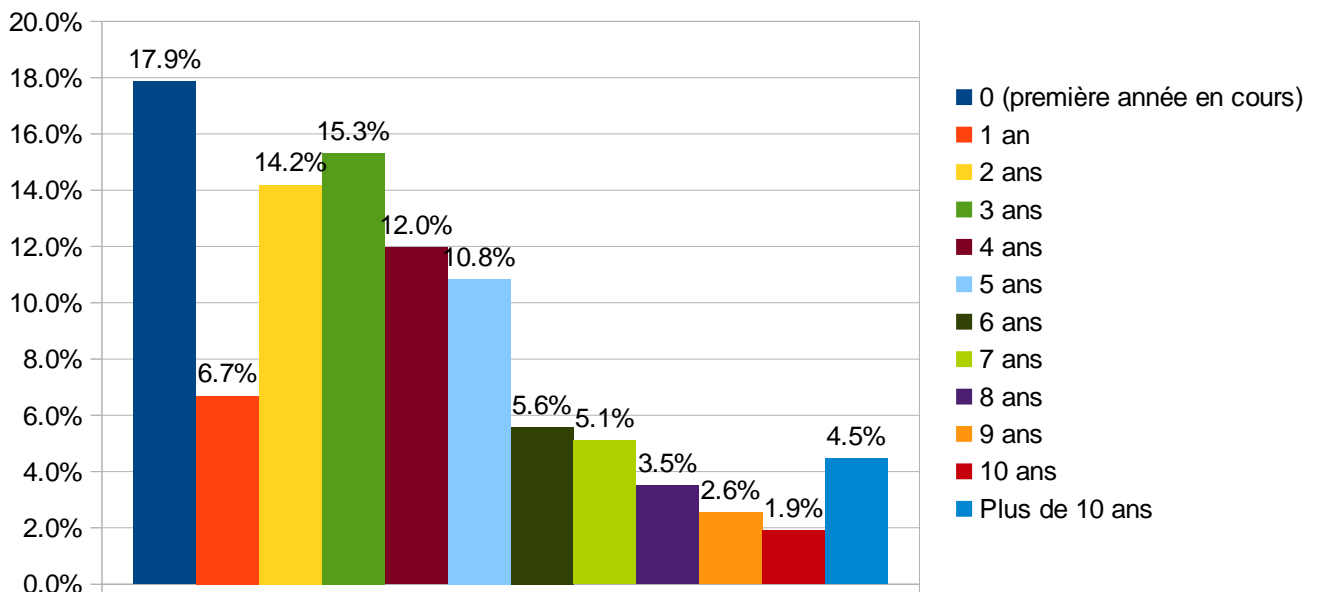
<sup>5</sup> Marge d'erreur : 3.48 % avec niveau de confiance à 95 %.

Figure 10  
Répartition des autres écoles fréquentées (n=104)



Parmi les 97 élèves sondés qui fréquentent plusieurs écoles de musique, 90 en fréquentent une autre et 7 en fréquentent deux autres. Il en résulte une liste de 104 écoles qui sont considérées comme écoles complémentaires par les répondants par rapport au CPMDT pour lequel le questionnaire est rempli. La figure 10 détaille la répartition des fréquences de ces écoles complémentaires. On constate que deux écoles se détachent au sein des autres écoles fréquentées.

Figure 11  
Répartition des fréquences des répondants en fonction de leurs années d'ancienneté (n=627)<sup>6</sup>



<sup>6</sup> Marge d'erreur : 3.48 % avec niveau de confiance à 95 %.



Figure 12

Répartition des répondants en fonction du média qui leur a fait connaître l'institution (n=802 ; plusieurs réponses possibles)

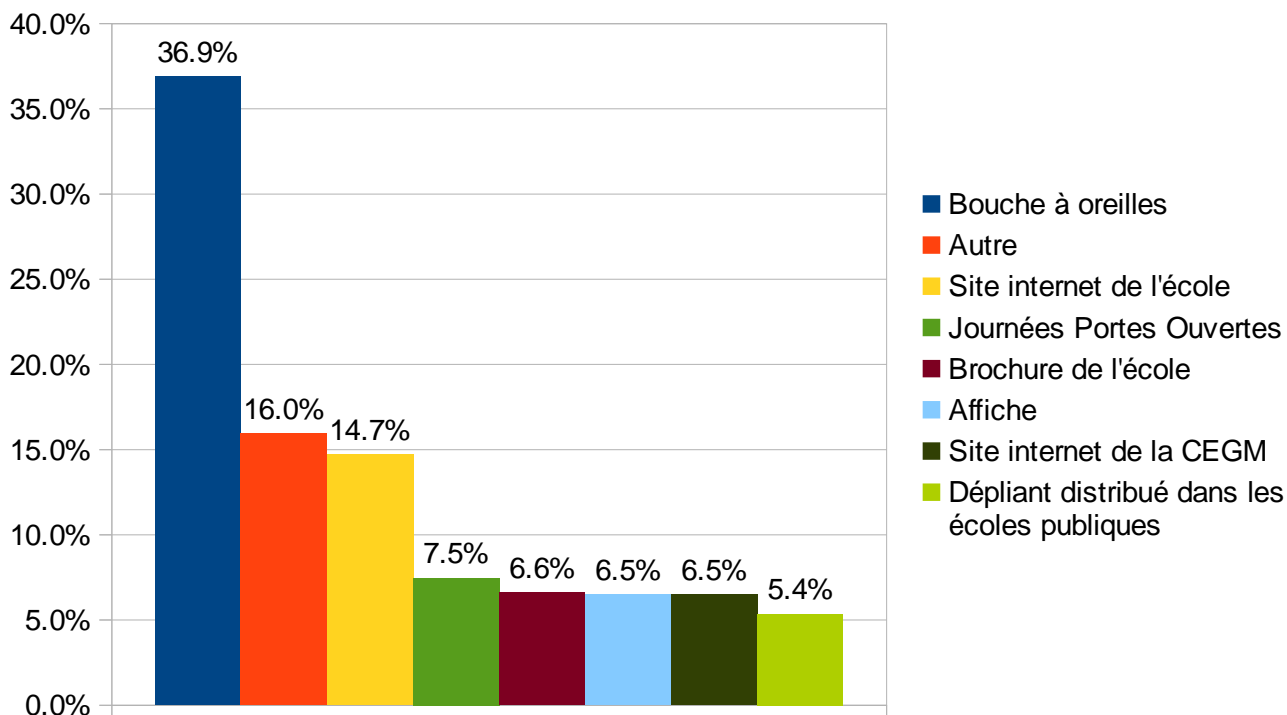
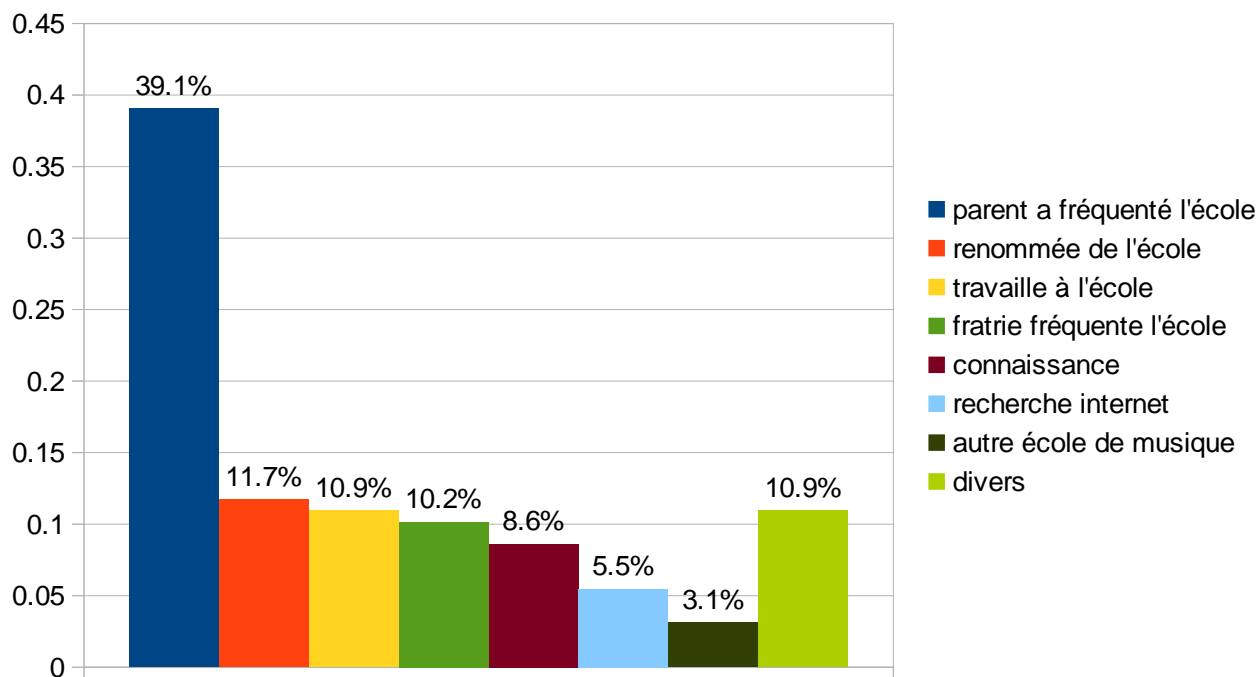


Figure 13

Représentation de la catégorie « Autre » de la Figure 12 en fonction de regroupements effectués sur la base des réponses reçues dans le champ « précisé » (n=128)<sup>7</sup>



<sup>7</sup> Marge d'erreur : 5.35 % avec niveau de confiance à 95 %.

Il est intéressant de constater entre la Figure 12 et la Figure 13 que près d'un élève sur deux (46.1%) a connu l'école soit par bouche à oreilles, connaissances ou soit parce qu'un membre de la famille fréquente ou a fréquenté l'école. C'est donc bien l'échange entre personnes, généralement basé sur expérience vécue par un parent ou un proche qui permet de faire connaître une école et d'attirer de nouveaux élèves.

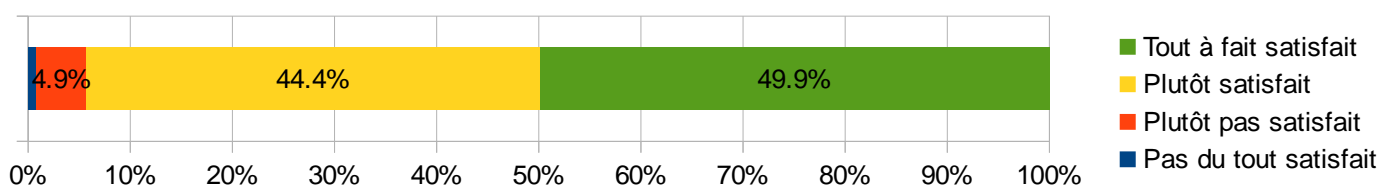
On notera également que les recherches internet et le site web cumulent un total de 15.6 % et sont en seconde position des médias de communication qui ont fait connaître le CMPDT aux élèves sondés.

#### **4. PRINCIPAUX RÉSULTATS EN BREF**

Cette partie représente de manière synthétique les résultats obtenus en fonction des thèmes pour lesquels la satisfaction a été mesurée. Chaque thème ayant un nombre de question différent la fréquence totale des réponses enregistrées varie. Elle est toujours indiquée par la lettre « n ». A noter que les réponses des questionnaires incomplets sont également prises en compte.

Figure 14

Représentation des fréquences pour les questions du thème « **Accueil, conseils et information** »

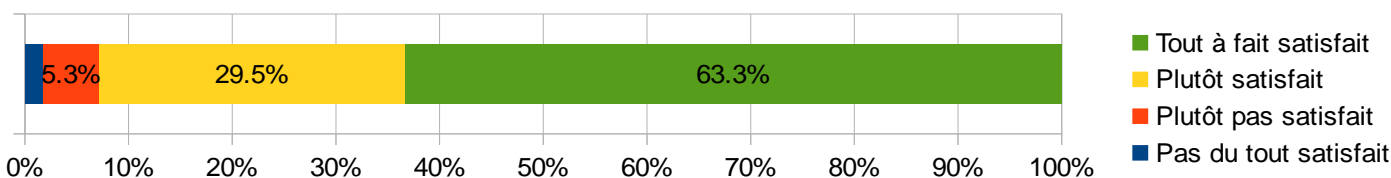


**Mesure de satisfaction : 81.1 %**<sup>8</sup>

(n=1240, NSP=0, nombre de question du thème=2)

Figure 15

Représentation des fréquences pour les questions du thème « **Enseignement** »

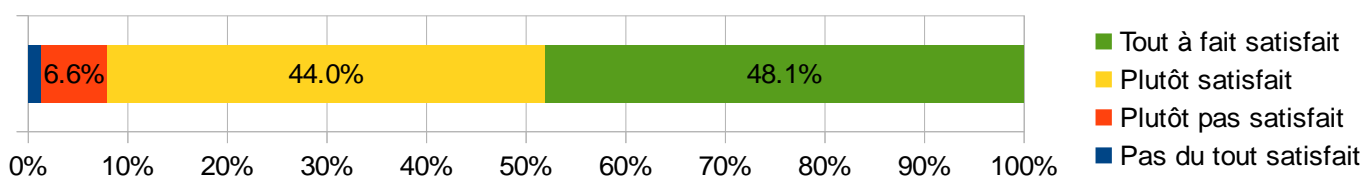


**Mesure de satisfaction : 84.8 %**<sup>9</sup>

(n=3964, NSP=18, NSAP=288, nombre de question du thème=7)

Figure 16

Représentation des fréquences pour les questions du thème « **Aspects pratiques et locaux** »



**Mesure de satisfaction : 79.6 %**<sup>10</sup>

(n=2968, NSP=18, nombre de question du thème= 5)

Pour chacun des trois thèmes retenus pour mesurer la satisfaction, les résultats sont tous au-dessus de 80 %, ce qui représente un excellent résultat pour l'ensemble des thèmes abordés. C'est le thème de l'enseignement, qui représente le corps de métier d'une école de musique, qui obtient le meilleur résultat avec une satisfaction de près de 85 %.

<sup>8</sup> Marge d'erreur : 2.48 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>9</sup> Marge d'erreur : 1.40 % avec niveau de confiance à 95 %.

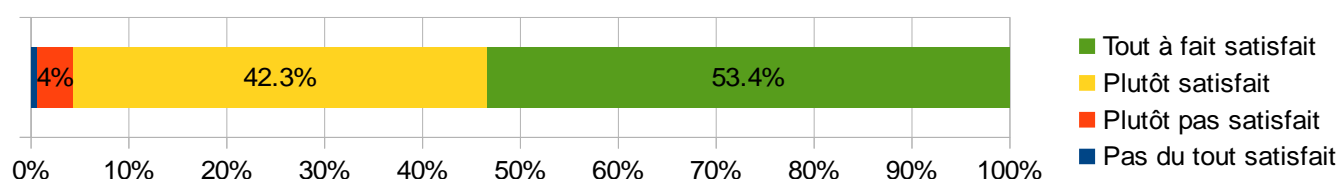
<sup>10</sup> Marge d'erreur : 1.61 % avec niveau de confiance à 95 %.

## 5. ACCUEIL, CONSEILS ET INFORMATION

Cette partie présente les résultats détaillés des deux questions consacrées au thème accueil, conseils et information. L'accueil et l'encadrement administratif sont des aspects très importants pour n'importe quelle école. Cela permet souvent de mesurer la première impression laissée aux élèves ou aux parents qui les inscrivent. On mesure également ici la capacité d'une école à accompagner les futurs élèves dans les démarches d'inscription. Il s'agit également d'évaluer la capacité des écoles à conseiller et aiguiller les personnes qui s'inscrivent en fournissant des informations pertinentes pour permettre de choisir le cours le mieux adapté aux besoins. D'une manière plus générale on cherche à mesurer la qualité de la communication entre une institution et ses élèves / parents d'élèves.

Figure 17

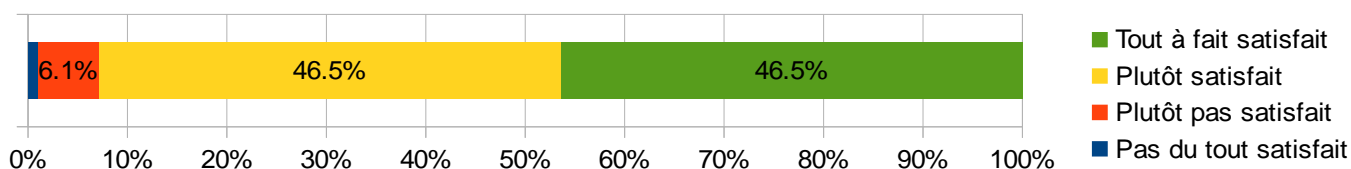
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction de l'encadrement administratif et de l'accueil? » (n=620)<sup>11</sup>



La satisfaction est mesurée à **82.8 %**

Figure 18

Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction au niveau de l'information reçue de l'institution? » (n=620)<sup>12</sup>



La satisfaction est mesurée à **79.5 %**

On remarque que les résultats sont très bons avec une satisfaction autour des 80 % pour les deux questions. La répartition des fréquences est assez similaire pour les deux questions.

<sup>11</sup> Marge d'erreur : 3.51 % avec niveau de confiance à 95 %.

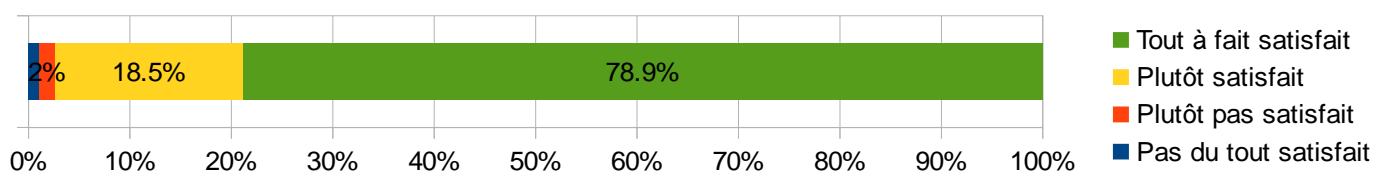
<sup>12</sup> Marge d'erreur : 3.51 % avec niveau de confiance à 95 %.

## 6. ENSEIGNEMENT

La qualité de l'enseignement représente l'élément central d'une école de musique. C'est le corps de métier d'une école et c'est un aspect prépondérant qui façonne la renommée d'une école et qui lui permet d'attirer de nouveaux élèves. Dans cette section seront présentés les résultats qui traitent des différents aspects retenus qui permettent de mesurer la qualité de l'enseignement.

Figure 19

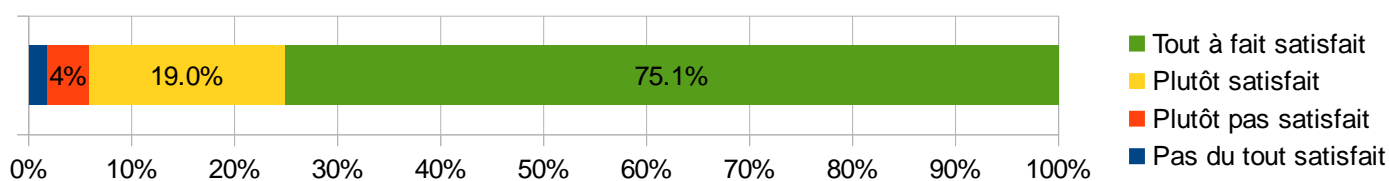
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne la qualité de l'enseignement? » (n=601, NSAP=6)<sup>13</sup>



La satisfaction est mesurée à **91.7 %**.

Figure 20

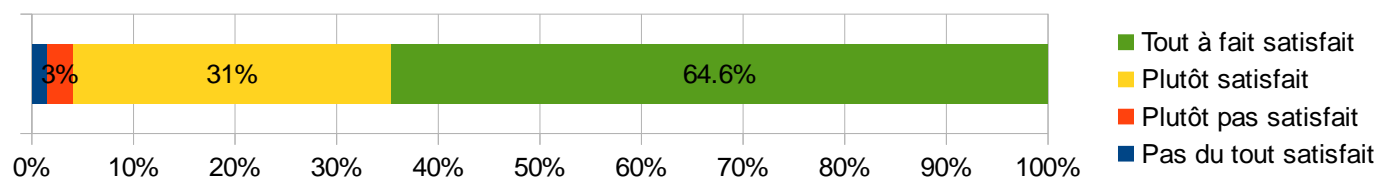
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne le contact avec le professeur? » (n=599, NSAP=10)<sup>14</sup>



La satisfaction est mesurée à **89.1 %**.

Figure 21

Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne le progrès de l'élève? » (n=593, NSAP=14)<sup>15</sup>



La satisfaction est mesurée à **86.3%**.

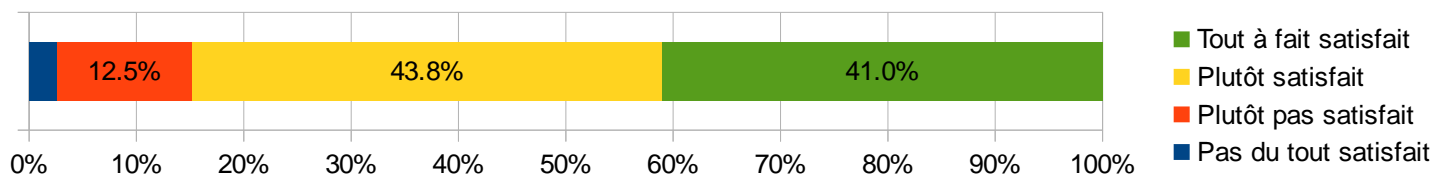
<sup>13</sup> Marge d'erreur : 3.58 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>14</sup> Marge d'erreur : 3.58 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>15</sup> Marge d'erreur : 3.61 % avec niveau de confiance à 95 %.

Figure 22

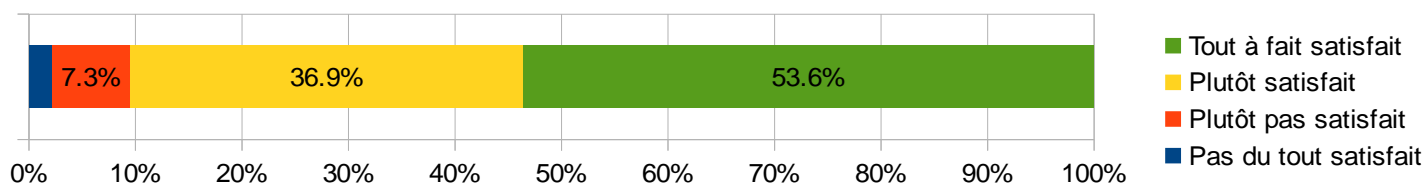
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne la motivation du travail à domicile? » (n=534, NSAP=73)<sup>16</sup>



La satisfaction est mesurée à **74.4 %**.

Figure 23

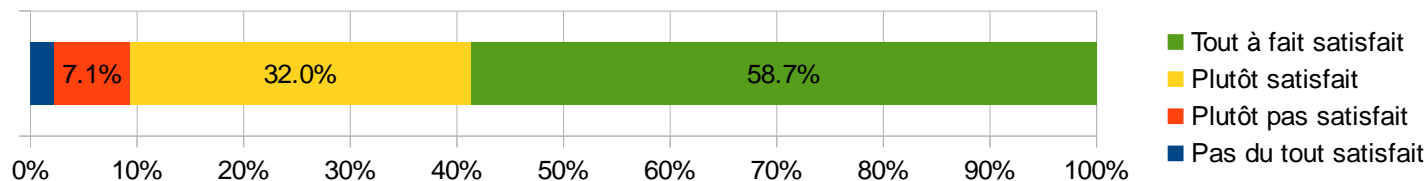
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'évaluation de l'élève (forme, fréquence)? » (n=504, NSAP=103)<sup>17</sup>



La satisfaction est mesurée à **80.6 %**.

Figure 24

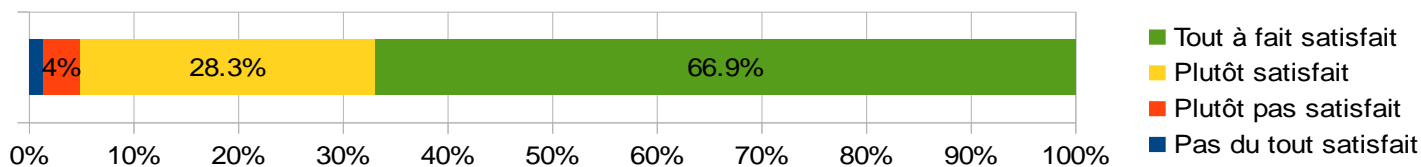
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne la participation à des auditions, spectacles, activités? » (n=535, NSAP=72)<sup>18</sup>



La satisfaction est mesurée à **82.4 %**.

Figure 25

Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'organisation des cours? » (n=598, NSAP=10)<sup>19</sup>



La satisfaction est mesurée à **86.9 %**.

<sup>16</sup> Marge d'erreur : 3.85 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>17</sup> Marge d'erreur : 3.98 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>18</sup> Marge d'erreur : 3.84 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>19</sup> Marge d'erreur : 3.59 % avec niveau de confiance à 95 %.

## **ANALYSE DE LA SECTION ENSEIGNEMENT**

Les résultats obtenus sont dans l'ensemble très bons avec six questions sur sept où la satisfaction est mesurée à plus de 80 %. On distingue cependant quatre groupes significativement distincts :

### **Satisfaction mesurée autour de 90 %:**

- La qualité de l'enseignement (figure 19)
- Le contact avec le professeur (figure 20)

Ces deux aspects ont été largement plébiscités par les élèves sondés. Ces deux questions obtiennent les meilleurs résultats de l'enquête tous thèmes confondus. La qualité de l'enseignement étant le fondement même d'une école, la colonne vertébrale d'une institution, les résultats obtenus ici peuvent conforter les écoles dans les méthodes qu'elles adoptent. La satisfaction du contact avec le professeur est le second meilleur résultat de l'enquête.

### **Satisfaction mesurée entre 85 % et 90 %:**

- Les progrès de l'élève (figure 21)
- L'organisation des cours (figure 25)

Ce second groupe constitue également un très bon résultat. Les élèves semblent dans leur grande majorité très satisfaits de leur progrès et de l'organisation des cours.

### **Satisfaction mesurée entre 80 % et 85 %:**

- Les méthodes d'évaluation de l'élève (figure 23)
- La participation à des auditions, spectacles, activités (figure 24)

On observe dans ce troisième groupe un résultat un peu plus nuancé par rapport aux quatre questions évoquées plus haut. Il faut néanmoins relever que pour ces deux questions les fréquences de la modalité « Ne s'applique pas » sont importantes avec respectivement 103 et 72 réponses ce qui augmente légèrement la marge d'erreur.

### **Satisfaction mesurée en dessous de 75 %**

- La motivation du travail à domicile (figure 22)

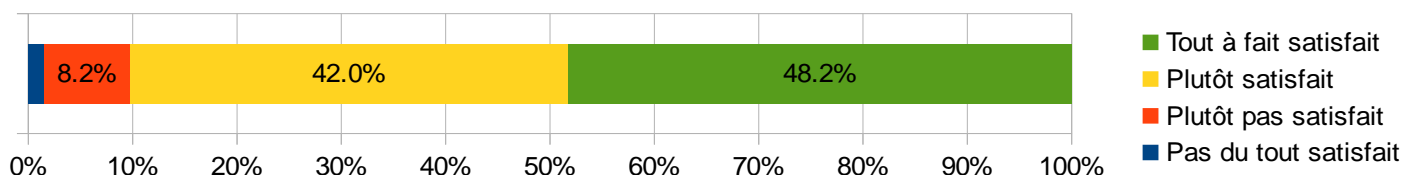
Cet aspect constitue de loin le moins bon résultat de l'enquête et même si la modalité « Ne s'applique pas » est également importante, c'est le domaine où la marge de progression est la plus grande. Quand bien même, la question de la motivation du travail à domicile est essentiellement un aspect personnel et intrinsèque à chaque élève, il n'en reste pas moins que l'école et le professeur ont un rôle à jouer dans la stimulation de cette motivation. C'est un sujet qui doit faire l'objet de réflexion pour trouver des pistes d'amélioration.

## 7. ASPECTS PRATIQUES ET LOCAUX

La qualité de l'environnement dans lequel se déroule le cours de musique joue également un rôle important dans l'apprentissage musical. Il favorise les élèves à se trouver dans un état de concentration et d'attention indispensable à un bon apprentissage. Dans cette section seront présentés les résultats qui traitent des locaux dans lesquels se déroulent les cours ainsi que de la satisfaction des élèves sondés en ce qui concerne les horaires des cours.

Figure 26

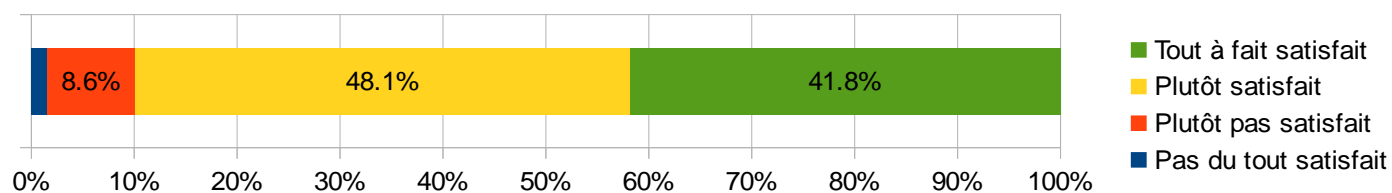
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant l'aspect général, l'apparence de la salle de cours? » (n=595)<sup>20</sup>



La satisfaction est mesurée à **79.0 %**.

Figure 27

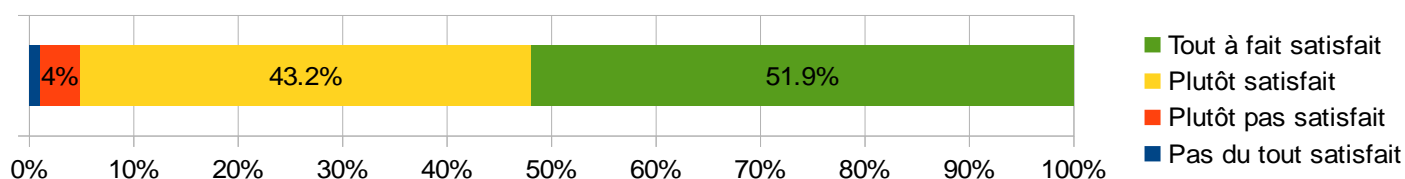
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant l'isolation phonique de la salle de cours? » (n=593)<sup>21</sup>



La satisfaction est mesurée à **76.7 %**.

Figure 28

Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant la propreté des locaux? » (n=593)<sup>22</sup>



La satisfaction est mesurée à **82.0 %**.

<sup>20</sup> Marge d'erreur : 3.60 % avec niveau de confiance à 95 %.

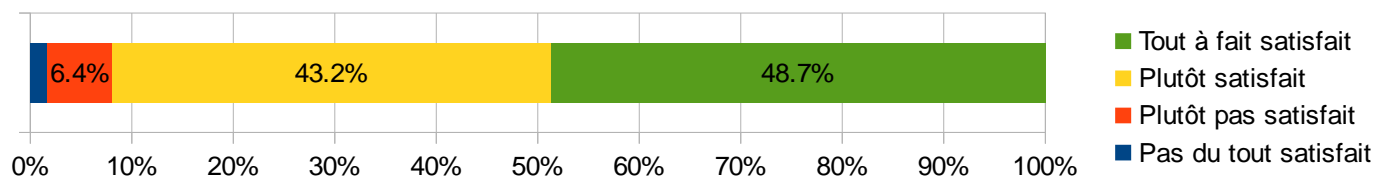
<sup>21</sup> Marge d'erreur : 3.61 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>22</sup> Marge d'erreur : 3.61 % avec niveau de confiance à 95 %



Figure 29

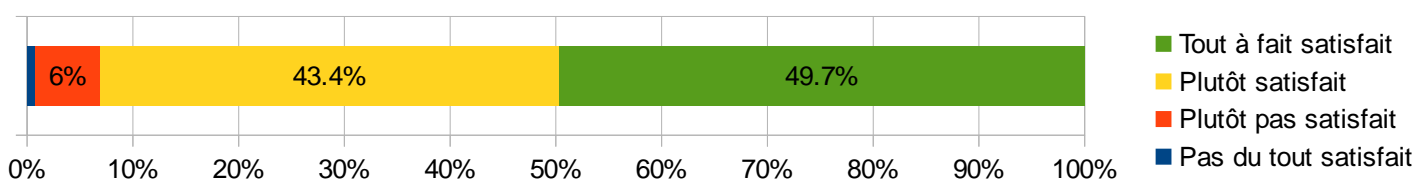
Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant la sécurité de l'établissement, du lieu de formation? » (n=593)<sup>23</sup>



La satisfaction est mesurée à **79.7 %**.

Figure 30

Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant l'horaire du cours? » (n=594)<sup>24</sup>



La satisfaction est mesurée à **80.6 %**.

Dans l'ensemble on constate un bon niveau de satisfaction par rapport à l'environnement dans lequel se déroulent les cours avec des résultats autour de 80 %. Ceci démontre que les locaux semblent satisfaire une très large majorité de répondants et sont adaptés à l'enseignement et l'apprentissage musical.

Ces bons résultats peuvent être cependant quelque peu relativisés à la lecture des commentaires laissés par les sondés à la fin du questionnaire (en annexe de ce rapport) qui portent pour un certain nombre d'entre-eux sur des horaires trop tardifs pour les jeunes élèves ainsi que divers mécontentements au sujet de la salle rue François-D'Ivernois 7.

<sup>23</sup> Marge d'erreur : 3.61 % avec niveau de confiance à 95 %.

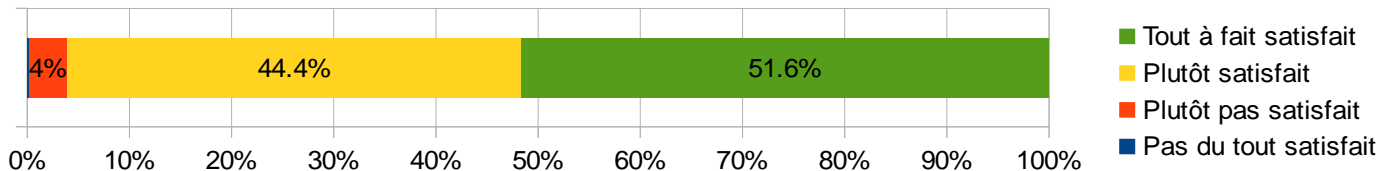
<sup>24</sup> Marge d'erreur : 3.60 % avec niveau de confiance à 95 %.

## 8. SATISFACTION GLOBALE

Cette partie présente les derniers résultats du questionnaire. On mesure ici la satisfaction générale tous aspects pris en compte. Ce résultat permet de synthétiser la satisfaction générale en une seule question et permet de créer une mesure que l'on peut comparer avec les résultats des précédentes sections.

Figure 31

Représentation des fréquences au sujet de la satisfaction globale en prenant tous les aspects évoqués en compte (n=585)<sup>25</sup>



La satisfaction est mesurée à **82.5 %**.

Cette dernière question résume la satisfaction moyenne en fonction de tous les aspects pris en compte. Cette valeur est bien centrée par rapport aux autres mesures de satisfaction. En effet, sur les quatorze précédentes questions, neuf se trouvent en dessous de 82.5 % et cinq se trouvent au-dessus. La moyenne de ces quatorze premières questions donne une satisfaction moyenne de 82.3 %.

Figure 32

Représentation des fréquences des réponses à la question « Êtes-vous réinscrit ou allez-vous vous réinscrire l'année prochaine ? » (n=585)<sup>26</sup>

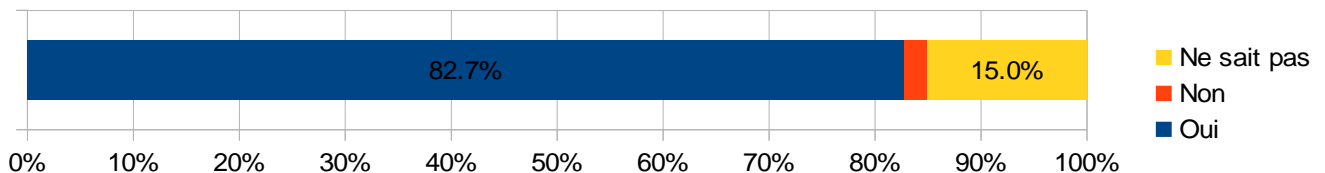
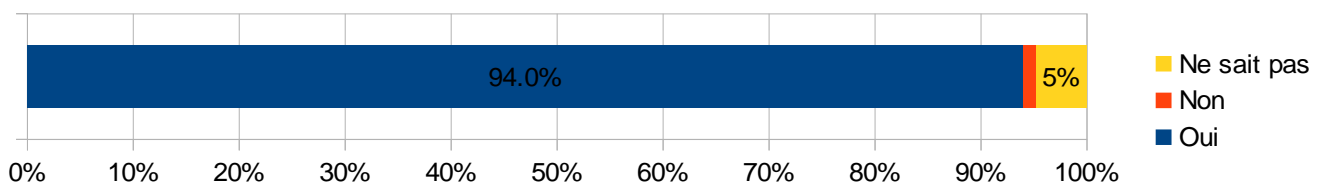


Figure 33

Représentation des fréquences des réponses à la question « Recommanderiez-vous cette école à un proche ? » (n=584)<sup>27</sup>



<sup>25</sup> Marge d'erreur : 3.64 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>26</sup> Marge d'erreur : 3.64 % avec niveau de confiance à 95 %.

<sup>27</sup> Marge d'erreur : 3.64 % avec niveau de confiance à 95 %.

## **9. CONCLUSION**

L'étude présente de très bons résultats dans les trois thèmes abordés. Ces résultats peuvent être une grande source de satisfaction pour l'ensemble du personnel du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre et sa direction. Ces bons résultats sont également soulignés par des commentaires très positifs laissés par les personnes sondées. Au-delà de ces bons résultats d'ensemble, il est important pour tirer profit de cette étude de pouvoir comparer les thèmes entre eux. Cela permet ainsi de positionner le curseur de la satisfaction non plus de manière absolue mais de manière relative par rapport à tous les thèmes abordés.

On peut tirer plusieurs enseignements en fonction des résultats qui ont été présentés dans cette étude :

1. Sur les quinze questions posées, dix obtiennent un score supérieur à 80 %. La satisfaction moyenne sur ces quinze questions est de 82.3 %. Très proche donc du résultat obtenu sur la satisfaction globale mesurée à la figure 32.
2. Le score le plus haut est obtenu avec la satisfaction au sujet de la qualité de l'enseignement (91.7%). Ceci constitue un excellent résultat compte tenu du fait que la qualité de l'enseignement est un des sujets les plus importants si ce n'est le plus important pour une école.
3. Avec une satisfaction mesurée à 74.4 %, la capacité à motiver les élèves dans le travail à domicile est de presque dix points inférieurs à la satisfaction moyenne. C'est l'aspect qui mérite le plus d'être revu et d'être amélioré.
4. En terme relatif, la satisfaction sur les questions concernant les locaux est légèrement moindre que par rapport à la satisfaction sur les autres thèmes abordés (trois questions sur quatre sont sous les 80%). Ce thème peut donc également faire l'objet d'un autre point de vigilance.

## **10. LISTE DES FIGURES**

### **Introduction**

3 - Figure 1 : Tableau récapitulatif des écoles participantes et leurs taux de participation.

### **Méthodologie et mesure de la satisfaction**

4 - Figure 2 : Tableau récapitulatif des pondérations retenues.

4 - Figure 3 : Tableau récapitulatif de calcul de score avec des fréquences fictives.

### **Profil des élèves**

5 - Figure 4 : Répartition des élèves sondés par genre.

5 - Figure 5 : Répartition des années de naissances par quartile.

5 - Figure 6 : Répartition des répondants au questionnaire.

6 - Figure 7 : Répartition des moyens de locomotion généralement utilisés pour se rendre au cours.

6 - Figure 8 : Répartition des types d'enseignements.

6 - Figure 9 : Répartition des élèves suivant la fréquentation d'une ou plusieurs autres écoles de musique.

7 - Figure 10 : Répartition des autres écoles fréquentées.

8 - Figure 11 : Répartition des fréquences des répondants en fonction de leurs années d'ancienneté.

8 - Figure 12 : Répartition des répondants en fonction du média qui leur a fait connaître l'institution.

8 - Figure 13 : Représentation de la catégorie « Autre » en fonction de regroupements effectués sur la base des réponses reçues dans le champ « précisé ».

### **Principaux résultats en bref**

10 - Figure 14 : Représentation des fréquences pour les questions du thème « Accueil, conseils et information ».

10 - Figure 15 : Représentation des fréquences pour les questions du thème « Enseignement ».

10 - Figure 16 : Représentation des fréquences pour les questions du thème « Aspects pratiques et locaux ».

### **Accueil, conseils et information**

11 - Figure 17 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction de l'encadrement administratif et de l'accueil? »

11 - Figure 18 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction au niveau de l'information reçue de l'institution? »

### **Enseignement**

12 - Figure 19 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne la qualité de l'enseignement? »

12 - Figure 20 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne le contact avec le professeur? ».

12 - Figure 21 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne le progrès de l'élève? »

13 - Figure 22 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne la motivation du travail à domicile? »

13 - Figure 23 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'évaluation de l'élève (forme, fréquence)? »

13 - Figure 24 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne la participation à des auditions, spectacles, activités? »

13 - Figure 25 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'organisation des cours? »

### **Aspects pratiques et locaux**

15 - Figure 26 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant l'aspect général, l'apparence de la salle de cours? »

15 - Figure 27 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant l'isolation phonique de la salle de cours? »

15 - Figure 28 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant la propreté des locaux? »

16 - Figure 29 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant la sécurité du l'établissement, du lieu de formation? »

16 - Figure 30 : Représentation des fréquences à la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant l'horaire du cours? »

### **Satisfaction globale**

17 - Figure 33 : Représentation des fréquences au sujet de la satisfaction globale en prenant tous les aspects évoqués en compte.

17 - Figure 34 : Représentation des fréquences des réponses à la question « Êtes-vous réinscrit ou allez-vous vous réinscrire l'année prochaine? »

17 - Figure 35 : Représentation des fréquences des réponses à la question « Recommanderiez-vous cette école à un proche? »