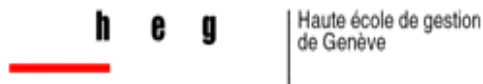


Audit de la communication interne de la Haute École de Gestion orientée vers les étudiants



Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES

par :

Gaëtan MEIER

Conseiller au travail de diplôme :

Marianne AERNI, Responsable de la communication

Genève, le 2 octobre 2008

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Économie d'entreprise à plein temps

Déclaration

Ce travail de diplôme est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute École de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre « Bachelor d'économiste d'entreprise » HES. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de diplôme, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de diplôme, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 2 octobre 2008

Gaëtan et Meier

Remerciements

Je tiens à remercier les différentes personnes qui ont pris part à la réalisation de ce travail de diplôme.

Je souhaiterais remercier en particulier Mme M. Aerni, responsable de la communication à la Haute École de Gestion, pour l'encadrement et les conseils qu'elle a apporté, ainsi que pour avoir répondu aux différents questionnaires liés à l'audit.

Je remercie également tous les étudiants et les membres de l'administration qui ont accepté de répondre au questionnaire.

Pour l'élaboration du questionnaire (version « étudiant »), je remercie M. J. Tuberosa, professeur HES et M. G. Catenazzo, assistant HES.

Je remercie M. V. Lusser et Mme C. Perriraz d'avoir pris le temps de discuter avec moi de ce travail de diplôme en qualité d'expert.

Enfin, je tiens à remercier mon entourage, et plus particulièrement mon père, pour son soutien et son aide tout au long de la rédaction de ce travail.

Sommaire

Ce travail de diplôme a pour objet un audit de la communication interne orientée vers les étudiants de la Haute École de Gestion (HEG).

La communication interne orientée vers les étudiants n'est apparemment pas satisfaisante, ni pour les principaux intéressés, ni pour l'administration. L'information est dispersée et il n'est pas simple de la retrouver.

Le but de ce travail est de mettre en évidence les principaux problèmes de communication interne orientée vers les étudiants et de proposer des solutions potentielles pour y remédier.

Après avoir dressé un portrait sommaire de la Haute École de Gestion et avoir répertorié les principaux moyens de communication, les émetteurs et les types d'information diffusés, les étudiants et les membres de l'administration ont été interrogés sur la base de questionnaires.

Les questionnaires destinés aux étudiants se décomposaient en quatre parties essentielles, à savoir : l'adhésion aux principes de l'École, les types d'informations, les supports et les attitudes face à l'information. L'administration a rempli le même questionnaire en se mettant dans la peau d'un étudiant lambda. De plus, des petites interviews ont été menées auprès de l'administration afin d'obtenir un sentiment général concernant la communication interne orientée vers les étudiants.

Les résultats obtenus confirment que l'information est dispersée et qu'il y a des problèmes concernant la communication interne pour les étudiants. L'analyse des questionnaires montre que l'administration est consciente de cela et les résultats de cette dernière sont proches de ceux des étudiants.

Avant d'énoncer les problèmes relevés, il est important de mettre en exergue quelques points qui permettent de mieux comprendre l'environnement actuel de l'École.

Les systèmes d'enseignement n'ont cessé de changer ces dernières années en vue de l'adhésion aux normes de Bologne. Le nombre d'étudiants a significativement augmenté durant cette même période. La Haute École de Gestion compte trois filières (quatre si l'on considère que la filière Économie d'Entreprise en représente deux compte tenu de la différence entre les étudiants à plein temps et ceux en emploi). Ces « quatre » filières ont un certain nombre de différences significatives qui compliquent la

communication interne. Enfin, au début de ce travail de diplôme, l'administration a débuté un projet de support unique afin de répondre au problème de la disparité de l'information.

Les problèmes relevés, hormis le fait que l'information soit dispersée, concernent principalement la vision qu'a l'administration des étudiants et inversement. De plus, il manque un esprit d'École fort à la HEG. Les solutions potentielles tentent de résoudre cette problématique en proposant d'intégrer davantage les étudiants et en tenant compte des particularités de chaque filière.

En conclusion, la situation n'est pas catastrophique mais il paraît important de prendre les choses en main pour éviter une crise éventuelle. Un certain nombre de choses sont en passe de changer d'ici l'année prochaine. L'intégration des étudiants doit cependant être travaillée et devenir un point central dans la gestion de l'École.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Sommaire.....	iii
Table des matières.....	v
Liste des Tableaux	viii
Liste des Figures.....	viii
Introduction	1
1. Abréviations	1
2. Hypothèse de travail.....	2
3. Idée de base	2
4. But du travail.....	2
5. Présentation de la Haute École de Gestion	3
6. Quelques chiffres	3
7. La communication interne	4
8. Les Moyens de communication à la HEG	5
9. Schéma de la communication interne orientée vers les étudiants	6
10. Résultats.....	7
10.1 Résultats des interviews - dans quel contexte se trouve la HEG-.....	7
10.2 Résultats des questionnaires -des résultats prévisibles-	9
10.2.1 Échantillon	10
10.2.2 Une bonne adhésion, mais quelques « Attention ! ».....	11
10.2.3 Des étudiants confiants en la HEG mais une communication interne qui laisse à désirer	12
10.2.4 Dispersée et peu claire, mais suffisante, telle est l'information à la HEG	15
10.2.4.1 Suffisamment d'information ? Oui ou non ?!	16
10.2.4.2 Information claire et précise ? Oui ou non ?!	18
10.2.5 Examens, cours et futur, voilà ce qui intéresse les étudiants	18
10.2.6 C'est un « oui »unanime pour le support unique.....	20
10.2.7 Une procédure pour faire valoir ses droits, quelle procédure ?	21
10.2.8 Vive Internet, vive les emails, vive les professeurs.....	21
10.2.9 Le paradoxe de l'information manquée, à qui la faute ?	23
10.2.10 Des réponses « Autres » à ne pas négliger.....	26
10.2.11 Une réponse « Autre » de l'administration, qui en amène une autre.....	27
10.2.12 4 filières, 4 types d'étudiants, et une multitude de différences ...	28
11. Bilan	30
12. Environnement et contraintes	30

13. Changements en cours	31
14. Bons points	31
15. Problèmes relevés et solutions	32
15.1 Perception négative des étudiants/de l'administration par l'administration/les étudiants	32
15.2 La mission, la vision et les valeurs sont-elles appliquées ?	33
15.3 La fiche de non-conformité, une grande inconnue.....	33
15.4 Connaître le public cible pour bien communiquer.....	33
15.5 L'information n'est pas toujours claire et précise	34
15.6 Z'avez pas vu l'info ? Oh la la la la !.....	34
15.7 Doit-on s'adapter aux exigences des EEW ?	35
15.8 Politique de l'École sur la recherche d'information, une autre grande inconnue	35
15.9 Le paradoxe de l'information transmise par l'administration et manquée par les étudiants	35
15.10 Le petit plus de la filière IG	36
16. Interviews des experts	38
17. Méthodologie	38
18. Pour aller plus loin... ..	39
Conclusion.....	39
Bibliographie	42
Annexe 1 Les outils électroniques	44
Site Internet.....	44
Site intranet.....	45
Les e-mails.....	46
Les panneaux d'affichages électroniques	47
La Newsletter (électronique)	47
La plate forme « Moodle »	48
Annexe 2 Les outils papier	49
Les circulaires & les courriers	49
Les panneaux d'affichages	49
Annexe 3 Les échanges oraux.....	51
Qui communique avec les étudiants	51
Les professeurs.....	51
L'administration	52
<i>Les secrétariats</i>	<i>52</i>
<i>La réception.....</i>	<i>52</i>
<i>Les responsables de filières.....</i>	<i>52</i>
<i>Les assistants.....</i>	<i>53</i>
<i>La direction.....</i>	<i>53</i>
<i>Le bureau des étudiants.....</i>	<i>53</i>
Les étudiants	53
<i>L'information par les étudiants</i>	<i>54</i>
Les séances d'information	54

Annexe 4 L'élaboration du questionnaire pour les étudiants	55
Question 1 Intégration	55
Question 2 Vision Globale.....	56
Questions 3 & 4 Qualité d'information et support unique.....	56
Questions 5 & 6 Procédure, supports et outils	56
Question 7 Attitude	56
Annexe 4.1 Questionnaire pour les étudiants	57
Annexe 5 Élaboration du questionnaire pour les interviews	59
Annexe 5.1 Questionnaire pour les interviews.....	59
Annexe 6 Fiche de non-conformité	67
Annexe 7 Résultats adhésion	68
Annexe 8 Résultats vision globale	69
Annexe 9 Résultats qualité de l'information.....	70
Annexe 10 Résultats informations importantes	71
Annexe 11 Résultats support unique	72
Annexe 12 Résultats procédure-fiche non-conformité.....	73
Annexe 13 Résultats support et outils	74
Annexe 14 Résultats attitude	75
Annexe 15 Résultats remarques.....	76

Liste des Tableaux

Tableau 1	Nombre d'étudiants par filière et par semestre.....	3
Tableau 2	Liste des personnes interviewées	7
Tableau 3	Interprétation des résultats	9
Tableau 4	La représentation des sexes dans les filières.....	29

Liste des Figures

Figure 1	Schéma de la communication interne	4
Figure 2	Schéma de la communication interne orientée vers les étudiants en situation actuelle.....	6
Figure 2	Pourcentage d'étudiants de la HEG et de l'échantillon	10
Figure 3	Pourcentage d'adhésion à la mission, vision et aux valeurs de la HEG.....	11
Figure 4	Degré de confiance des étudiants en la HEG	12
Figure 5	Note de la communication interne pour les étudiants.....	14
Figure 6	Qualité de l'information selon les étudiants et l'administration	15
Figure 7	Information dispersée.....	16
Figure 8	Suffisamment d'information	16
Figure 9	Information claire & précise.....	18
Figure 10	Informations importantes	19
Figure 11	Le futur des étudiants.....	19
Figure 12	Support unique.....	20
Figure 13	Le support le plus utilisé	21
Figure 14	Note des moyens et outils de communication de la HEG.....	22
Figure 15	Attitude des étudiants face à l'information et la communication.....	24

Figure 16	Attitude des étudiants face à l'information et la communication selon l'administration.....	25
Figure 17	Qualité de l'information.....	26
Figure 18	Pourcentage d'étudiants par filière à la HEG.....	28
Figure 19	Pourcentage d'étudiants par année scolaire à la HEG.....	28
Figure 20	L'âge des étudiants à la HEG.....	29
Figure 21	Processus pour l'amélioration de la communication interne orientée vers les étudiants de la HEG	37
Figure 22	Représentation graphique de la réalisation de l'audit de la communication interne de la HEG orientée vers les étudiants.....	40

Introduction

La communication interne est devenue, ces dernières années, un point central du management. La Haute École de Gestion de Genève ne fait pas exception à la règle et doit également optimiser cet outil stratégique pour l'ensemble de ses collaborateurs, les étudiants y compris. En effet, une École doit prendre en considération ses étudiants pour de multiples raisons, et notamment parce qu'ils sont à la base de sa mission. Cela implique inévitablement de la communication interne à l'égard du public-cible. Les étudiants ont besoin d'une multitude d'informations tout au long de leur cursus, tels que des supports de cours, un horaire, des informations sur les validations de crédits ECTS, etc.

Ce travail de diplôme a pour objectif de dresser un bilan de la situation actuelle en matière de communication interne pour les étudiants de la Haute École de Gestion pour les trois filières qui la composent.

Il est important d'ajouter que dans ce travail, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte et n'a aucune intention discriminatoire.

1. Abréviations

Dans l'optique de faciliter la lecture de ce travail de diplôme, les acronymes pour les noms des filières, de l'École ainsi que pour quelques autres termes listés ci-dessous ont été utilisés :

- HEG : Haute École de Gestion
- EE : Économie d'Entreprise
- EES : Économie d'Entreprise à plein temps
- EEW : Économie d'Entreprise en emploi
- IG : Informatique de Gestion
- ID : Information Documentaire
- ECTS : European Credit Transfer System (crédits validant les modules de la formation et reconnus sur le plan européen).

La filière EE compte deux types d'étudiants, les EES et les EEW. Dans ce travail, on considère qu'il s'agit de deux filières à part entière.

2. Hypothèse de travail

L'information à la HEG est dispersée. Elle se trouve dans de multiples brochures, sites ou pages Internet, via les emails échangés entre les professeurs et les étudiants ou encore parmi les étudiants eux mêmes. Néanmoins, tout le monde semble s'accorder à dire qu'il y a un problème de communication interne au sein de l'école.

Ce travail de diplôme vise aussi à répondre à diverses questions qui résultent de l'hypothèse de travail (les questions sont principalement posées, à ce stade, par la négative compte tenu de l'hypothèse retenue, mais elles pourraient être inversées dans une phase pratique du projet):

- Est-ce que les étudiants ne s'impliquent pas assez dans la recherche et la circulation de l'information ?
- Est-ce que l'administration ne s'accorde pas sur une méthode unique pour diffuser l'information ?
- Est-ce que l'administration ne transmet pas l'information de façon suffisamment claire ou complète ?
- Pourquoi les moyens mis en place actuellement ne semblent-ils pas apporter entière satisfaction?
- Le problème est-il qu'il y aura toujours quelqu'un pour se plaindre, quelle que soit la qualité de l'information ?
- Est-ce que les étudiants souhaiteraient disposer d'un espace leur étant réservé et sur lequel ils pourraient échanger et emmagasiner de l'information et des connaissances ?

3. Idée de base

Une fois l'audit effectué sur la base de questionnaires adressés aux étudiants et d'interviews avec les membres de l'administration, on réfléchira à un moyen de répondre et de résoudre ces questions. Ce travail de diplôme a été effectué en collaboration et sous la supervision de Mme Aerni, Responsable de la communication de la HEG. Ce n'est qu'une fois l'audit mené à terme qu'il sera possible de savoir s'il y a des problèmes de communication interne et, dans l'affirmative, de tenter de les résoudre, en apportant diverses solutions, comme un nouvel intranet ou une « remasterisation » du site campus, par exemple.

4. But du travail

Grâce à l'audit, les éventuels problèmes auront pu être identifiés et analysés dans le but d'y répondre afin d'améliorer cette communication interne que tout le monde semble montrer du doigt. Le souhait est d'ainsi permettre aux étudiants, toujours plus

nombreux à la HEG, de bénéficier d'une communication adaptée à leurs besoins dans l'optique de réussir leurs études.

5. Présentation de la Haute École de Gestion

Créée en 1998, la Haute École de Gestion est un établissement de formation supérieure. Elle est l'une des multiples branches de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO).

La HEG de Genève se compose de trois filières :

- Économie d'entreprise ;
- Informatique de gestion ;
- Information documentaire.

La formation proposée dans ces trois domaines se base sur la pratique et la réalité du terrain.

En outre, cet établissement offre des formations continues, des masters et des études post-grades, afin de répondre à l'évolution du monde du travail et de permettre aux étudiants de se perfectionner dans un domaine spécifique.

Enfin, la HEG participe à de nombreux projets de recherche appliquée et développement.

6. Quelques chiffres

Tableau 1
Nombre d'étudiants par filière et par semestre

Nombre de statut_c		Semestre_c					Total
Filière_c	Mode d'enseignement	S1	S3	S5	S7	S9	
EE	En emploi	66	50	39	54	0	209
	Plein temps	120	101	73	64	0	358
Total EE		186	151	112	118	0	567
ID	En emploi	42	38	37	49	0	166
	Temps partiel	3					3
Total ID		45	38	37	49	0	169
IG	Plein temps	31	24	23	20	10	108
	Temps partiel	8	4	6	4	1	23
Total IG		39	28	29	24	11	131
Total		270	217	178	191	11	867

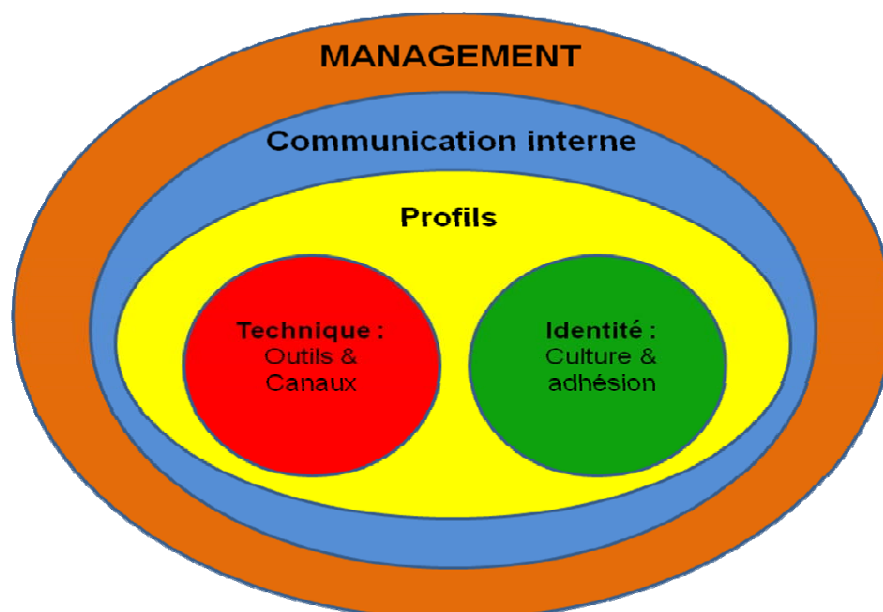
Source : Année académique 2007-2008, chiffres fournis par Mme M. Aerni

7. La communication interne

Dans une École, au même titre que dans une entreprise, la communication joue un rôle primordial. La communication externe est la vitrine de l'entreprise, sa « carte de visite ». À contrario, la communication interne serait plutôt « l'arrière-salle », « le back stage ». En effet, il est de plus en plus important, de nos jours, de contrôler que l'information circule de façon efficace et suivie à l'intérieur d'une entreprise. La communication interne est donc devenue, depuis l'avènement des nouveaux modes de communication tel qu'Internet, le fax ou les téléphones portables, une tâche à part entière dans la gestion d'entreprise, un outil stratégique. Elle permet de fluidifier les flux d'information, de contrôler que les personnes concernées y accèdent et puissent y réagir. De plus, la communication interne a comme objectif de favoriser la culture d'entreprise et l'adhésion des employés. Ces deux aspects, technique et identitaire, sont la base de la communication interne.

Dans le cadre de l'audit effectué dans le cadre de ce travail de diplôme, il ne sera traité que de la communication interne orientée sur les étudiants. En effet, ces « clients internes » ont besoin de beaucoup d'informations lors de leur parcours en vue de l'obtention de leur diplôme. La communication interne leur permet d'obtenir toutes les informations dont ils auront besoin, en particulier dans leurs relations avec l'administration de l'École ou avec les professeurs. Elle permettra également de leur donner un droit de réponse aux divers messages et informations qu'ils reçoivent.

Figure 1
Schéma de la communication interne



On l'aura compris, la communication interne joue un rôle majeur dans les entreprises. Il en est de même à la HEG. C'est pourquoi il est important de la comprendre et de l'analyser, afin de la rendre la plus efficiente et la plus accessible possible à tous les acteurs internes.

M. V. Lusser, Chef de projet responsable de la communication interne au CICR, qui a participé à ce travail en qualité d'expert, a énoncé un point très important. Selon lui, on ne peut pas considérer les étudiants comme des clients internes de l'entreprise, car ils n'ont pas à répondre aux objectifs managériaux de l'École. Ce point avait été discuté en début de rapport avec Mme M. Aerni. Il avait été décidé de partir du principe que les étudiants étaient des clients internes et c'est dans cette optique que ce travail a été rédigé. Dans l'optique où on aurait suivi le raisonnement de M. V. Lusser, on serait parti sur une étude de Customer Relationship. La méthodologie d'enquête ainsi que les résultats, n'auraient cependant pas été particulièrement différents.

8. Les Moyens de communication à la HEG

Lors d'un audit de communication interne, (comme pour tout audit, d'ailleurs), il est important de définir, dans un premier temps, quels sont les moyens en place, ainsi que de savoir à qui ils s'adressent.

La communication interne avec les étudiants s'effectue via des moyens et des outils de communication. Depuis 10 à 15 ans, les voix électroniques, et plus particulièrement, les emails ont pris le dessus sur les courriers écrits ou tout autre support papier.

Dans le cadre de la présente analyse de la communication interne de la HEG, les différents moyens ont été classés selon trois catégories :

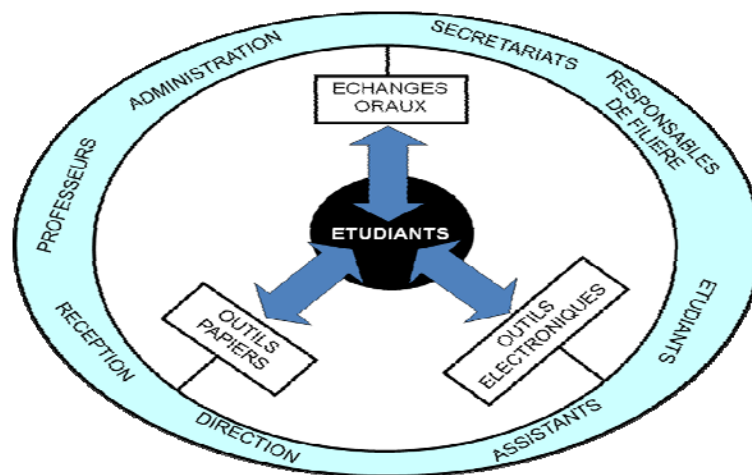
- les échanges oraux ;
- les outils électroniques ;
- les outils papier.

Dans l'optique de faciliter la lecture de ce travail, le détail de ces différents moyens et outils se trouvent aux annexes n°1-3. Cela permet en outre de se concentrer sur le sujet qui importe à savoir les résultats de l'enquête.

9. Schéma de la communication interne orientée vers les étudiants

Figure 2

Schéma de la communication interne orientée sur les étudiants
en situation actuelle



Voici de façon graphique comment on pourrait représenter la communication interne orientée vers les étudiants au moment de la rédaction de ce travail. Nous retrouvons dans ce schéma, les quatre éléments primordiaux à la communication.

À savoir :

- Un émetteur (cercle externe)
- Un canal (rectangle)
- Un récepteur (rond central)
- Un message (les flèches)

On part du principe que les étudiants peuvent également envoyer des messages, les rôles de récepteur et d'émetteur s'inversent.

Dans ce schéma, l'aspect identitaire n'est pas représenté. Cet aspect sera pris en compte au chapitre suivant traitant l'analyse des résultats. En effet, l'hypothèse de travail s'oriente sur les aspects techniques de la communication interne ce n'est que par l'analyse des questionnaires et des interviews qu'on pourra définir quelle est le niveau identitaire des étudiants vis-à-vis de la HEG.

10. Résultats

Pour l'analyse des résultats, on va commencer par traiter les résultats des interviews car ils permettent de fixer le cadre dans lequel l'École, et plus particulièrement, la communication interne se trouve. En effet, l'objectif des interviews était d'obtenir une appréciation globale de la communication interne orientée vers les étudiants.

Les objectifs et les détails des questionnaires pour l'administration ainsi que pour les étudiants se trouvent aux annexes n°4-5. Les résultats complets se trouvent aux annexes n°7-15.

10.1 Résultats des interviews **- dans quel contexte se trouve la HEG-**

Tableau 2
Liste des personnes interviewées

Nom & Prénom	Poste à la HEG	À la HEG depuis
Aerni Marianne	Responsable de la communication & chargée de cours	2003
Dubosson Magali	Directrice de la HEG	2004
Burdet Xavier	Responsable de coordination de l'enseignement	1998
Brantschen Jelmini Sylvie	Secrétaire de la filière IG	2002
Belet Florence	Réceptionniste	2006
Hirschy Anne-Claude	Secrétaire de la filière EE-S&W	2000

L'impression générale qui apparaît clairement suite aux différentes entrevues effectuées est qu'il y a un problème de communication interne avec les étudiants. Voici à titre indicatif les mots qui, selon les interlocuteurs, définissent le mieux la communication interne à la HEG pour les étudiants : dispersée, lacunaire, à améliorer, déficiente, insuffisante et difficile.

Dans le cadre de ce travail, ce sont les raisons de ce problème qui nous intéressent, et celles-ci sont multiples.

Tout d'abord, les nombreux changements de système engendrés par la norme de Bologne ont créé trois volées qui ne fonctionnaient pas de la même façon. De plus, il fallait, ces dernières années, tenir compte des volées antérieures à Bologne. À partir

de la rentrée 2008, il n'y aura plus qu'une volée différente des autres ; ceci signifie que pour l'année 2009-2010, toute l'école fonctionnera selon les mêmes normes. Ceci permettra de clarifier les esprits et de pouvoir enfin mettre toute l'information pour les cursus scolaires à disposition sur un site ou dans une brochure. Les membres de l'administration ainsi que les professeurs pourront eux aussi commencer à s'habituer au nouveau système. Cet élément très important offre une première partie de réponse quant aux problèmes reconnus de tous.

En outre, il faut tenir compte du nombre croissant d'étudiants chaque année. Ceci, additionné aux changements de systèmes, ne favorise pas la bonne communication. Lorsque le nombre d'étudiants sera stabilisé, il sera également plus facile de gérer les flux d'information. En plus du nombre grandissant d'élèves, il faut également tenir compte des différences entre les filières, les différences de nombres d'étudiants, mais également les différences de profils et de caractères. Ce sujet sera repris dans le chapitre n°15 « Problèmes relevés et solutions », car il est primordial de bien connaître la cible lorsque l'on veut communiquer. Pour certaines informations il faut adapter le message selon les filières.

Un autre point, qui est revenu souvent lors des entrevues, concerne les moyens de communications et plus particulièrement les outils électroniques tels qu'Internet, intranet et les emails. En effet, aucun d'eux ne donne, à l'heure actuelle, entière satisfaction. C'est d'ailleurs pourquoi un nouvel intranet est en cours de réalisation. Ce dernier permettra de recentrer toute l'information sur un support unique, de plus ; il sera accessible depuis l'extérieur via un mot de passe. Grâce à ce nouvel outil plus performant, il sera plus simple de véhiculer les messages importants.

Enfin, un sujet est revenu régulièrement concernant la participation des étudiants et la politique de l'École en matière de recherche d'information. En effet, cette politique consiste à pousser les étudiants à chercher l'information et non pas la servir sur un plateau ou attendre qu'elle « tombe du ciel ». Selon les membres de l'administration, les étudiants ne font pas cet effort, tout du moins pas tous ; ils comptent sur le bouche à oreille pour être au courant des choses importantes. Il manque un esprit de groupe et d'appartenance à la HEG. C'est d'ailleurs le « souhait » de certains : avoir à la HEG un véritable esprit d'École (cf. annexe n°5.1 « Questionnaire pour les interviews »).

Avant de conclure cette analyse, il est pertinent d'évoquer un dernier sujet. La majeure partie des personnes interviewées affirme que, lorsqu'elle communique avec les étudiants, le message passe bien ; elles peuvent le dire car, dans le cas contraire, les

étudiants reviennent à la charge pour avoir le message. De plus, les étudiants sont respectueux. Les personnes interviewées, à l'exception de la Directrice, communiquent avec les étudiants de façon régulière et hebdomadaire. Ceci rejoint l'idée de vie de campus, mentionnée au paragraphe précédent. Avec un peu plus de communication informelle entre l'administration et les élèves, beaucoup de problèmes peuvent être réglés, car c'est un mode de communication que les étudiants apprécient.

En conclusion, il faut tenir compte de certains aspects indépendants de la volonté de chacun : les changements institutionnels, le nombre croissant d'étudiants, et les différences entre les filières. La révision d'intranet permettra de mieux communiquer avec les étudiants et recentrera l'information. Enfin, il faut instaurer un esprit d'École bénéfique pour tous qui facilitera la communication dans les années à venir.

10.2 Résultats des questionnaires -des résultats prévisibles-

Tout d'abord, il est primordial de définir une échelle pour interpréter les résultats. Deux types de résultats sont disponibles: les pourcentages et les moyennes. Il faut les interpréter comme suit :

Tableau 3
Interprétation des résultats

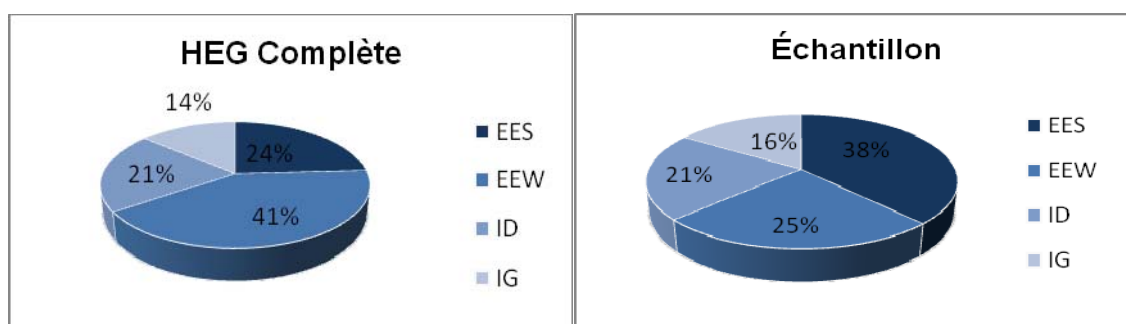
Résultats	Faible	Moyen	Fort
Pourcentages lors d'une question de type « oui ; non »	[0 ; 39]	[40 ; 60]	[61 ; 100]
Pourcentage lors d'un choix multiple	< à (100 / nombre de possibilités)	100 / nombre de possibilités	> à (100 / nombre de possibilités)
Moyennes (sur 4)	< à 2	= à 2	> à 2

D'autre part, lorsque l'administration apparaît dans l'analyse des résultats, il est important de garder à l'esprit que seuls 6 membres de cette population ont rempli le questionnaire. Les résultats qui en découlent ne sont donc pas nécessairement représentatifs de l'ensemble de l'administration. Ils donnent cependant une idée de l'opinion des membres de ce groupe sur les étudiants. Rappelons que les administratifs ont rempli le questionnaire en essayant de se mettre dans la peau d'un étudiant lambda. Ce n'est donc pas leur réponse en tant qu'employé, mais en tant qu'étudiant potentiel qui doit être considérée.

10.2.1 Échantillon

295 étudiants, soit environ 35% des étudiants de la HEG, ont répondu à ce questionnaire. Ce pourcentage, bien qu'inférieur à la médiane (400), permet néanmoins de considérer les résultats avec intérêt, car il est représentatif de la population de l'École et de ses différentes filières, comme on peut le voir sur le graphique ci-après.

Figure 2
Pourcentage d'étudiants de la HEG et de l'échantillon



On peut constater que le nombre d'étudiants de l'échantillon est relativement représentatif, bien que les filières EE et les EEW ne soient pas totalement proportionnelles. Cette différence est due principalement au fait que peu de questionnaires ont pu être collectés chez les étudiants de quatrième année EEW, seules classes auprès desquelles il n'a pas été possible de se rendre. C'est pourquoi il y a si peu de réponses.

Ceci amène à une première conclusion: si l'on avait été présent pour les étudiants de quatrième année EEW, ils auraient rempli le questionnaire. Mais dès le moment où personne n'était là pour les « contrôler », ils n'ont pas joué le jeu, contrairement aux premières années ID, à qui le questionnaire a été distribué en main propre, mais à qui il a été demandé de le remettre au secrétariat. Pour ces derniers, le taux de réponse a été moindre, mais quand même acceptable.

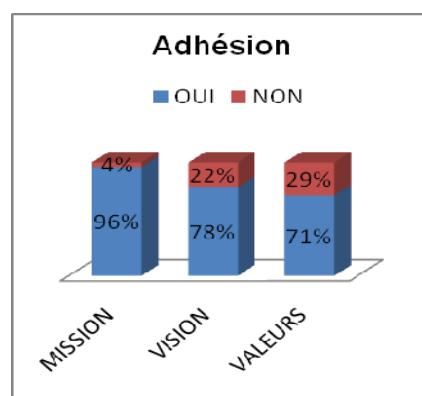
La question est alors la suivante : les quatrième année n'ont-ils pas répondu parce qu'ils sont en dernière année et qu'ils estiment que les questions relatives à l'École ne les regardent plus, ou alors parce qu'ils n'ont pas senti d'obligation de remplir ce questionnaire ?

10.2.2 Une bonne adhésion, mais quelques « Attention ! »

Comme relevé précédemment, il ne peut pas y avoir de communication interne si les acteurs n'adhèrent pas à la mission, à la vision et aux valeurs de l'entreprise. Il en est de même pour la HEG. Ne perdons pas de vue que les étudiants, si on les considère comme des clients internes, devraient y adhérer. Dans le cas contraire il aurait fallu leur demander s'ils pensaient que ces dernières représentaient bien la HEG et son Management.

Pour mesurer l'adhésion, on a calculé la moyenne des résultats en pourcent de la mission, de la vision et des valeurs. Nous obtenons un chiffre plus que satisfaisant de 82% d'adhésion.

Figure 3
Pourcentage d'adhésion à la mission, vision et aux valeurs de la HEG



Il est cependant intéressant de regarder plus en détail les réponses spécifiques pour chacun des trois sujets.

On peut voir clairement que la majorité des étudiants adhère à la mission. Cependant, la vision et les valeurs, bien qu'ayant un pourcentage élevé, ne remportent pas l'unanimité. Il faut donc retravailler ces deux points, en collaboration avec les étudiants, afin de maximiser leur adhésion.

Par ailleurs, deux remarques concernant ce sujet ont retenu mon attention:

- « J'adhère à la formulation de la vision, mais attention de ne pas trop s'en éloigner ! »
- « J'adhère à la vision et aux valeurs, mais ce n'est pas l'image que j'ai de la HEG. »

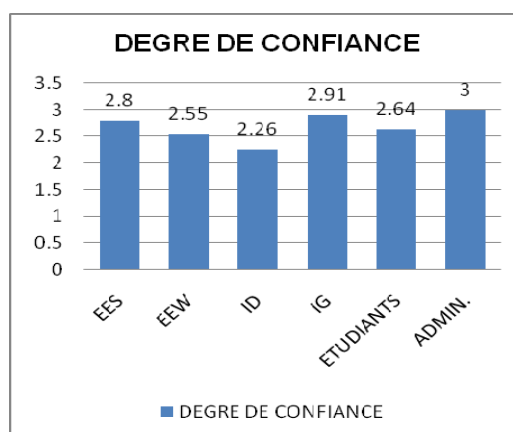
Bien qu'il n'y ait eu que deux remarques sur 295 questionnaires, il est intéressant de les mettre en exergue. En effet, ces questions sur l'adhésion ont, lors de l'élaboration du questionnaire, demandé un grand effort de réflexion, car il était possible de les interpréter de plusieurs manières. La conclusion qui peut en être retirée est que, certes, les étudiants adhèrent à la mission, à la vision et aux valeurs, mais qu'ils ne considèrent pas forcément que ces dernières soient appliquées à la HEG.

En outre, 96% des étudiants souhaiteraient que la HEG communique sa mission, sa vision et ses valeurs. Ces dernières sont disponibles sur le site Internet, mais peu d'étudiants les ont déjà lues. Il serait intéressant de voir quelles seraient les réponses si l'École les communiquait largement dans les années à venir. Les résultats d'adhésion seraient-ils différents dès lors que les étudiants les connaîtraient ?

Pour conclure, on notera que l'adhésion à un esprit d'entreprise ne peut être confirmée en quatre questions. Il faudrait une étude entière sur le comportement des étudiants, basée sur plusieurs années, pour le savoir. Ce sujet est néanmoins primordial dans le cadre de la communication interne, et il est possible de considérer que les résultats obtenus sont satisfaisants et que les étudiants adhèrent aux principes de l'École.

10.2.3 Des étudiants confiants en la HEG mais une communication interne qui laisse à désirer

Figure 4
Degré de confiance des étudiants en la HEG



Par vision globale, il faut comprendre la perception qu'ont les étudiants de la HEG. Cette partie de l'analyse regroupe deux points primordiaux : le degré de confiance

qu'ont les étudiants en la HEG et la façon dont ils jugent la communication interne leur étant destinée.

Le degré de confiance reflète bien les résultats déjà obtenus et commentés pour l'adhésion à l'esprit de l'École. En effet, avec une moyenne de 2.64 sur 4, nous nous trouvons dans une tranche supérieure à la moyenne. Ceci permet de dire que les étudiants qui sont à la HEG sont conscients du niveau de l'École et lui donnent du crédit.

Cependant, certaines remarques concernant la façon dont l'administration et la direction gèrent l'École peuvent laisser supposer qu'il y a tout de même un problème au niveau de la confiance. En effet, certains étudiants ne comprennent pas comment une École qui enseigne la gestion semble avoir tant de problèmes à s'autogérer. Ils ont l'impression d'être face à une problématique de type : « faites ce que je dis, pas ce que je fais ».

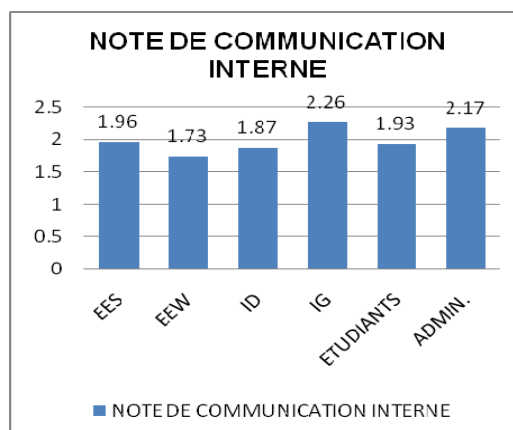
Voici quelques exemples de remarques :

- « *Pour une école qui enseigne la gestion d'entreprise, il faudrait d'abord commencer par savoir se gérer.* »
- « *Est-ce réellement une école de "GESTION"!?* »
- « *Gestion pas égale HEG* »
- « *Perception assez négative du nom de l'école associée à la mise en pratique de ce nom : la Haute École de Gestion s'est démontrée très mauvaise au niveau de la gestion de l'information durant tout le temps que j'y ai passé.* »

Pour conclure, on relèvera que les étudiants donnent du crédit à l'École, mais ne sont pas indifférents à la façon dont celle-ci est managée. Il ne faut cependant pas oublier que la HEG n'a cessé de changer de système ces dernières années et que, dans deux ans, tout le monde fonctionnera avec les mêmes règles, ce qui facilitera la gestion de cet établissement.

De plus, l'École est victime de son succès et, chaque année, plus d'étudiants s'y inscrivent. Certains étudiants commencent à ne plus croire à l'enseignement tourné vers la pratique et à la volonté d'avoir des classes peu nombreuses afin de faciliter cet objectif. Ceci permet d'expliquer les remarques, ainsi que les moins bons résultats observés, au chapitre précédent, concernant la « vision ».

Figure 5
Note de la communication interne pour les étudiants



La note de communication interne est particulièrement intéressante, car elle fait partie des questions découlant de l'hypothèse de travail initiale. Comme on peut le voir sur le graphique ci-dessus, la note globale pour les étudiants est inférieure à la moyenne. On peut donc y trouver la confirmation de l'existence d'un problème de communication interne, du point de vue des étudiants. Il n'est toutefois pas souhaitable d'entrer immédiatement plus dans le détail de cette note, car les questions suivantes donneront des indices quant aux éléments qui « clochent ». Il faut cependant prêter attention à la note que l'administration donne à la communication interne pour les étudiants. Celle-ci est supérieure à celle de l'ensemble des étudiants et des filières à l'exception de la filière IG.

Comme on aura pu le remarquer, cette filière avait déjà la note la plus élevée lors de la question sur la confiance en la HEG. En effet, ainsi qu'on le verra par la suite, grâce aux interviews menées, il règne une atmosphère différente dans cette filière. Certes le nombre d'élèves y est moindre, mais cela explique-t-il un tel résultat ? Une étude plus approfondie des profils des étudiants et des professeurs pourrait apporter des réponses. En effet, les profils selon les filières sont bien différents. De plus, la filière IG possède une majorité de professeurs fixes. Ces derniers sont donc plus au courant de la vie et du fonctionnement de l'École. C'est d'ailleurs dans les classes d'IG que l'accueil a été le meilleur et que les professeurs avaient l'air le plus intéressés par ce travail.

On reviendra par la suite sur cette filière pour savoir si elle est aussi « magique et idyllique » qu'elle semble l'être pour le moment.

10.2.4 Dispersée et peu claire, mais suffisante, telle est l'information à la HEG

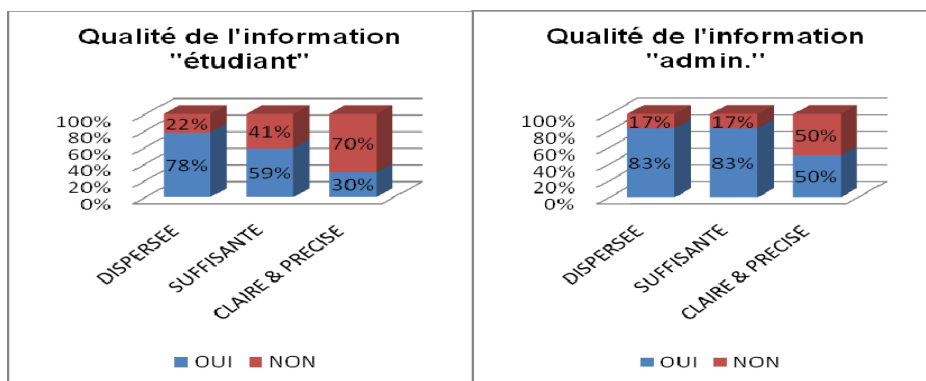
Avec la qualité de l'information, on entre dans le vif du sujet. Cette partie contient trois questions concernant la perception des étudiants face à l'information qui leur est destinée :

- L'information à la HEG est-elle trop dispersée ?
- Disposez-vous de suffisamment d'information pour accomplir votre cursus scolaire à la HEG ?
- L'information à votre disposition est-elle claire et précise, et vous aide-t-elle à suivre de façon efficace votre cursus scolaire à la HEG ?

L'analyse des réponses à ces trois questions est complexe. Dans un premier temps, on présentera les résultats généraux pour l'ensemble des étudiants et on les confrontera à ceux de l'administration. Dans un deuxième temps, on mettra en évidence les différences les plus marquées entre les filières (en pouvant d'ores et déjà relever que la filière IG fait une fois de plus figure de bonne élève).

Figure 6

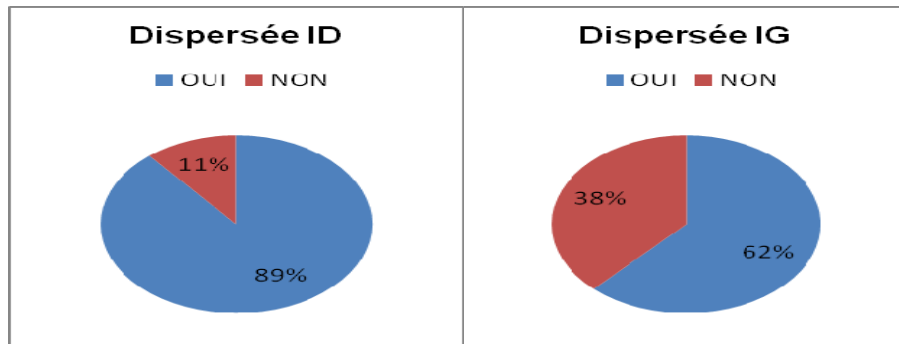
Qualité de l'information selon les étudiants et l'administration



Ces deux tableaux confirment d'emblée l'hypothèse de travail: l'information est dispersée et les étudiants ne savent pas où la chercher.

La direction est consciente de cela; c'est pourquoi elle travaille actuellement sur un nouvel intranet qui regroupera une grande partie de l'information. Beaucoup d'étudiants ont mis cette question en avant dans leurs remarques, mais il n'est pas utile d'insister sur ce point étant donné que tout le monde reconnaît cette lacune.

Figure 7
Information dispersée



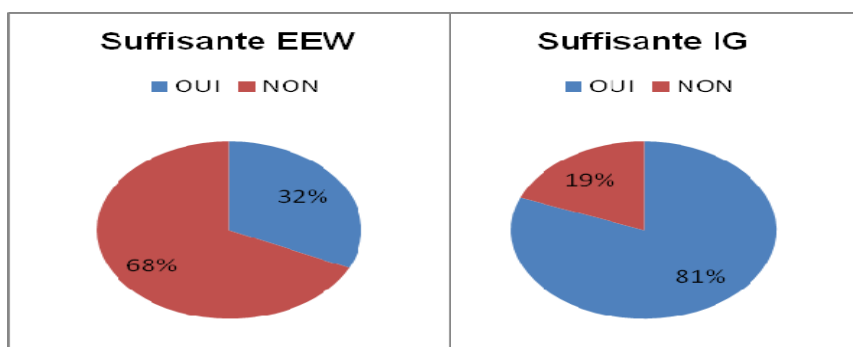
Les deux valeurs extrêmes sont d'un côté la filière IG, où il apparaît que l'information n'est pas tant dispersée que cela, et la filière ID où 90% des étudiants pensent le contraire. Cette différence s'explique par le fait que, dans la filière IG, les étudiants sont beaucoup plus souvent sur un ordinateur et qu'ils ont donc pu enregistrer tous les « lieux » où l'information relative aux cours est disponible. Il est aussi évident que, dans cette filière, les informations soient également plus regroupées.

Il est plus intéressant de se pencher sur la quantité d'informations ainsi que sur sa qualité. C'est l'objet des deux questions suivantes et les résultats sont sans appel. L'analyse des questionnaires fait ressortir des différences intéressantes entre les filières.

Au niveau de la totalité des étudiants, il semble y avoir suffisamment d'information, mais cette dernière n'est, selon les étudiants, pas toujours claire et précise.

10.2.4.1 Suffisamment d'information ? Oui ou non ?!

Figure 8
Suffisamment d'information



En observant ces deux graphiques, la question pourrait être de savoir s'il y a, oui ou non, suffisamment d'information. La réponse ne peut pas réellement être tranchée. Dans la filière IG, la majorité des étudiants sont satisfaits par la quantité d'informations. Par contre en EEW, ce n'est pas le cas. Pour mieux comprendre cela, il faut se replacer dans le contexte. La filière EEW n'est présente qu'un jour par semaine à l'École durant les heures d'ouverture des bureaux. Le reste de la semaine, les étudiants ont cours le soir, à une heure où ils sont seuls dans les couloirs. Ces derniers regrettent de ne pas être mieux intégrés à la vie de l'École et plus particulièrement aux séances d'information, comme l'illustrent ces quelques remarques.

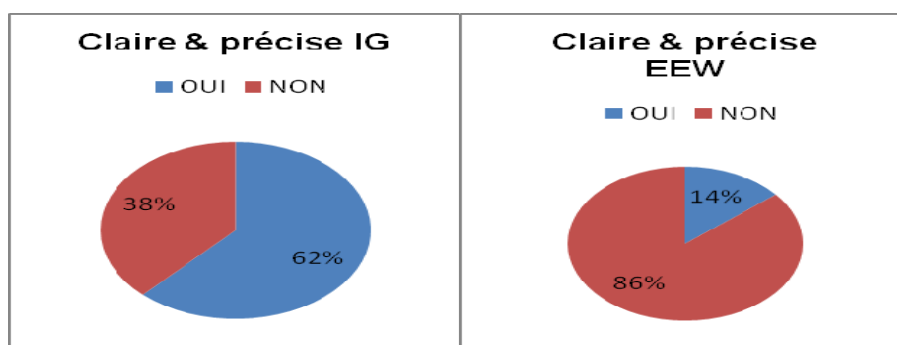
- « *Vous pourriez organiser des séances d'information que les personnes en emploi puissent suivre.* »
- « *En tant qu'étudiants en emploi nous nous sentons souvent oubliés. Toutes les manifestations, décisions importantes sont toujours faites en dehors de nos heures. Parfois, même l'enseignement donne l'impression d'être moins bon.* »
- « *En tant que "EN EMPLOI" on a vraiment l'impression d'être exclus de toutes les informations données lors des séances où il nous est impossible d'assister.* »
- « *Tenir compte des élèves en emploi lors de l'organisation de séances d'information et de pouvoir accéder à des informations autre part que sur intranet ! Par exemple, pour les options, impossible de les imprimer au travail ou à la maison.* »

Un quart de toutes les remarques proviennent de la part des EEW. Certains mots forts comme « exclu » ou « négligé » donnent une forte impression de l'état d'esprit dans lequel sont ces étudiants. Cela se retrouve également dans la question sur le degré de confiance porté à la HEG. En effet, ces étudiants se situent en dessous de la moyenne de l'école.

Une fois encore, il paraît évident que les différences de profil doivent être prises en compte, en particulier lors de l'organisation des séances d'information. Il est cependant difficile de trouver une date qui convienne à l'ensemble des étudiants, et la question est de savoir s'il vaut mieux faire plusieurs séances, laisser le soin aux professeurs de transmettre l'information en classe, ou de mettre en ligne la majeure partie des informations ? Les questions à venir sur la qualité et l'utilisation des outils permettront de définir quels canaux il conviendrait de privilégier.

10.2.4.2 Information claire et précise ? Oui ou non ?!

Figure 9
Information claire & précise



Concernant la qualité de l'information, à savoir si elle est claire et précise et si elle permet aux étudiants de réussir avec succès leurs études, les avis divergent une fois encore selon les filières.

Le pourcentage d'étudiants qui estiment que l'information n'est pas claire et précise est de 70%. Lorsqu'on regarde plus précisément dans quelles filières apparaissent les valeurs les plus extrêmes, on retrouve les étudiants en emploi et les informaticiens de gestion. On peut mettre en avant les mêmes raisons que pour la quantité d'informations au point précédent. Il s'agit donc tout d'abord d'une différence de profil, d'une disponibilité physique et temporelle d'accès à un ordinateur connecté, ensuite, et enfin, d'un petit nombre d'étudiants et de professeurs qui sont depuis plus longtemps à la HEG.

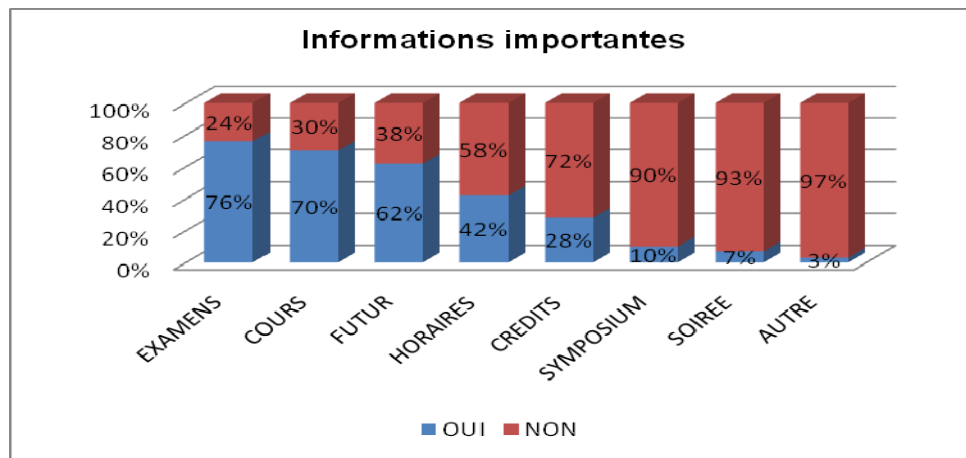
10.2.5 Examens, cours et futur, voilà ce qui intéresse les étudiants

La question de l'importance de l'information sert à définir quelle information les étudiants veulent avoir en priorité. Le tableau ci-dessous montre, en bleu, le pourcentage d'étudiants qui désire ce type d'information.

Le « top trois » concerne :

- les examens, car c'est de cette façon que les cours sont évalués;
- les cours, car les étudiants viennent à l'École pour étudier;
- leur futur, ils ne seront pas étudiants toute leur vie.

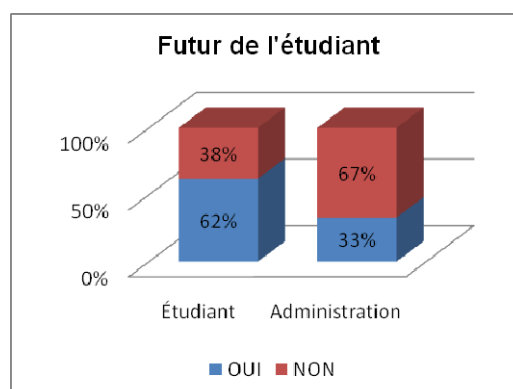
Figure 10
Informations importantes



La HEG propose ses premiers masters cette année (année académique 2008-09). L'information à ce sujet a bien circulé. Cependant, bon nombre d'étudiants ne désirent pas poursuivre une voie académique ou souhaiteraient suivre de petites formations dans des domaines spécifiques. Pour répondre à la demande, il faudrait créer une page web ou mettre en place une brochure avec les possibilités existantes après le Bachelor. Il serait encore plus intéressant de mandater les étudiants pour qu'ils fassent eux-mêmes les recherches et qu'ils se créent un espace du genre « ma vie, mon futur ». Les anciens étudiants pourraient également venir y inscrire des petites biographies et raconter leurs expériences. La mise en place d'un « career center » constituerait également une réponse à ces préoccupations.

Le sujet du « futur » est très intéressant car il apparaît comme un point essentiel pour les étudiants, cependant l'administration et la direction n'en sont pas convaincues.

Figure 11
Le futur des étudiants



Le rapport est pratiquement inversé, puisque la direction et l'administration ont, pour leur part, une mauvaise perception des attentes des étudiants à ce sujet.

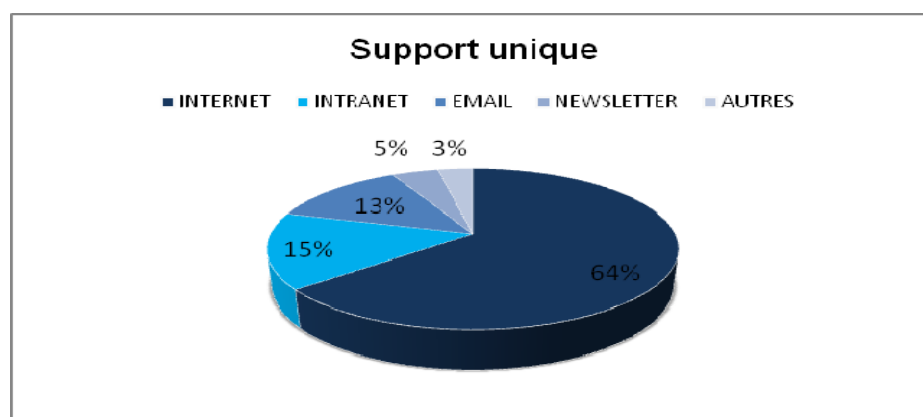
On espère que les chiffres découlant de cette étude permettront de mettre en place un système permettant de répondre à la demande des étudiants, demande importante et qui, selon les interviews menées, semble également importante aux yeux de la direction.

10.2.6 C'est un « oui » unanime pour le support unique

À la question « Souhaiteriez-vous pouvoir retrouver toutes les informations sur un support unique ? », une grande majorité des étudiants ont répondu : oui, à 92%. En IG, 96% des étudiants y sont favorables; c'est le plus haut pourcentage relevé. Cela amène à se poser la question de savoir pourquoi ces étudiants souhaitent-ils tant un support unique si, selon leurs réponses, ils ne trouvent pas que l'information est particulièrement dispersée ? On préférera considérer que c'est parce qu'ils sont dans une filière informatique, et qu'ils sont plus exigeants avec les supports électroniques que les autres étudiants, qu'ils souhaitent un support unique et non parce qu'ils pensent que l'information est trop dispersée. Cela reste cependant une question qui pourrait contribuer à une enquête sur les profils, proposée précédemment.

On vient de voir que les étudiants souhaitent un support unique; mais lequel parmi tous ceux existants ? Les étudiants avaient le choix entre quatre supports définis et un champ libre pour leurs idées personnelles.

Figure 12
Support unique



On voit directement qu'Internet remporte l'adhésion du plus grand nombre d'étudiants. L'email et l'intranet se partagent la deuxième et la troisième place. Dans le

questionnaire, il n'a pas été fait mention de la possibilité d'un extranet, c'est-à-dire un intranet avec un accès possible et contrôlé, depuis l'extérieur. S'il avait été présenté sous cette forme, un plus grand nombre d'étudiants l'aurait-il choisi ? Par ailleurs, la direction a pris les choses en main à ce sujet et un nouvel intranet, avec accès externe est en cours de création. Il aura comme but de centraliser l'information sur un support efficace et dynamique. Cette question n'a pas le plus grand intérêt dès lors que le mécanisme est déjà mis en place. Elle renseigne cependant sur les attentes des étudiants.

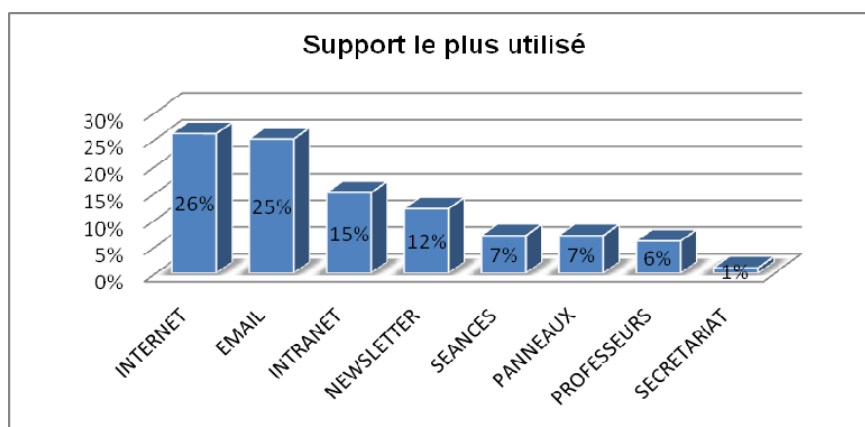
10.2.7 Une procédure pour faire valoir ses droits, quelle procédure ?

Pour un étudiant, il n'est pas toujours facile de faire valoir ses droits. C'est pourquoi l'École a mis en place une « procédure qualité » pour leur permettre de faire part à l'administration de certains dysfonctionnements ou de problèmes éventuellement rencontrés. Cette procédure se nomme « fiche de non-conformité » et se trouve sur le site Internet de l'École. Elle est donc accessible à tous les étudiants. Le questionnaire a toutefois montré que seuls 13% des étudiants connaissaient cette procédure. Il s'est avéré, en réalité, que seuls neuf élèves, soit 3%, savaient exactement de quoi il s'agissait. Les autres ont proposé des solutions, telles que « prendre contact avec le responsable ou les secrétaires de filière ».

10.2.8 Vive Internet, vive les emails, vive les professeurs

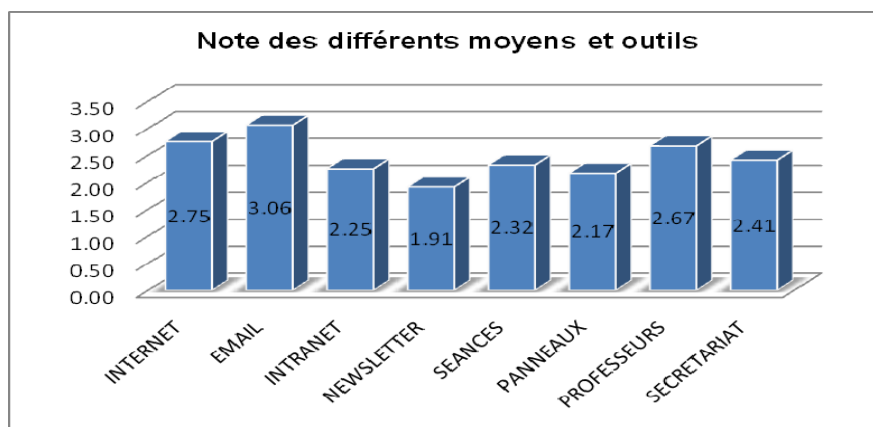
Cette partie du questionnaire renseigne sur les moyens les plus fréquemment utilisés pour chercher de l'information ainsi que sur l'évaluation de ces derniers. Les moyens ont été classés dans les deux tableaux ci-dessous, du plus au moins utilisé.

Figure 13
Le support le plus utilisé



Il apparaît clairement qu'Internet et les emails sont les deux supports sur lesquels les étudiants vont chercher le plus d'information. Intranet obtient un résultat honorable, la mise en place d'un extranet regroupant toute l'information est une bonne solution pour palier à la disparité de l'information. Les emails sont aussi à mettre en avant car les étudiants y sont désormais habitués. Avant de pointer un outil plus qu'un autre, il convient de regarder les résultats quant à leur qualité.

Figure 14
Note des moyens et outils de communication de la HEG



L'ensemble des résultats sont satisfaisants et sont au-dessus de la moyenne (2/4). Les emails et Internet arrivent une fois de plus en tête, et l'intranet obtient malgré tout un score raisonnable. Ceci permet de confirmer ce qui a été relevé auparavant, à savoir que la mise en place d'un extranet regroupant l'information devrait répondre aux attentes et besoins des étudiants. L'email, comme mentionné au paragraphe précédent, est un outil apprécié des étudiants et qu'il ne faut pas négliger. La dernière question permettra de se faire une opinion sur ce moyen qui ne cesse de prendre de l'importance dans la vie de chacun.

Le résultat le plus intéressant concerne les professeurs. Ils arrivent en troisième position. Cela signifie que les étudiants ont confiance en leurs professeurs et en l'information qu'ils leur transmettent. Cependant, peut-on être sûr que ces derniers sont au courant du fonctionnement de l'École et que l'information qu'ils délivrent est fiable et vérifiée ?

Comme déjà mentionné, les différences entre les filières sont nombreuses. Les différences de type de professeurs, à savoir les enseignants fixes, les vacataires ou les chargés de cours font partie de ces différences. Celles-ci ne facilitent pas la diffusion

de l'information destinée aux étudiants, via les professeurs. Il faudrait donc mettre en place un système pour que les professeurs puissent en tout temps répondre aux étudiants et/ou les informer pour que ces derniers sachent vers quelle personne ils peuvent se tourner.

La question suivante permettra de voir comment les étudiants fonctionnent face à l'information. D'ores et déjà, on peut mettre en avant le fait qu'ils aiment recevoir l'information de vive voix. Lors des interviews, les secrétaires de filières ont fait part de leur impression que beaucoup d'étudiants préfèrent venir leur poser les questions de vive voix plutôt que de chercher l'information ou de passer par d'autres moyens. Les professeurs pourraient donc jouer un rôle central dans la communication interne de l'École et faire le lien entre l'administration et les étudiants. Cela créerait également une dynamique d'École. Dans la filière IG, pour la nommer une fois de plus, il existe une grande communication entre les professeurs et les élèves, due entre autres choses au nombre restreint d'étudiants. Cependant, comme on l'a observé, la filière IG apparaît comme étant celle où les étudiants ressentent le moins de problèmes de communication interne.

10.2.9 Le paradoxe de l'information manquée, à qui la faute ?

La dernière question du questionnaire avait comme objectif de comprendre comment les étudiants fonctionnent face à l'information. Elle était posée de façon à savoir combien d'entre eux se sont déjà retrouvés dans la situation où ils leurs semblaient qu'ils étaient les seuls à ne pas être informés de quelque chose au sein de l'École.

Le résultat est sans appel: 76% des étudiants déclarent s'être déjà trouvés dans cette situation. La deuxième partie de la question permet de comprendre les raisons qui ont fait que les étudiants n'ont pas eu accès à l'information.

Il ressort de cette première partie de question un fait fort intéressant. Lors des interviews, des questions ont été posées aux membres de l'administration concernant les échanges qu'ils avaient avec les étudiants, le type, les canaux, la fréquence, si l'information parvenait aux étudiants et comment ils s'assuraient que cette dernière soit bien arrivée. La plupart ont répondu que l'information arrivait dans la majeure partie des cas et que leur moyen de contrôle était d'attendre un moment pour voir si des étudiants leur reposaient la même question, auquel cas, ils redonnaient l'information. Ceci confirme que les échanges oraux (plutôt informels) sont un bon moyen de communiquer avec les étudiants.

Cela mis à part, le résultat de 76% d'étudiants qui ont déjà manqué une information est très élevé en comparaison de l'impression qu'ont les membres de l'administration interviewés. Ces derniers, par ailleurs, répondent à 100% que les étudiants se sont déjà trouvés dans une telle situation. Il y a donc un problème de perception de l'administration vis-à-vis de l'information qu'elle communique. D'un côté, elle est sûre que l'information passe bien et contrôle cela par le nombre de feedback, mais, d'un autre côté, elle est persuadée que tout étudiant se retrouve une fois dans une situation d'information manquante. Les questions suivantes peuvent dès lors être posées :

- Est-il normal de manquer, de temps à autre, une information ?
- Est-ce que les informations manquantes ont porté préjudice à l'élève ?
- Est-ce que les membres de l'administration sont sûrs de leur façon de communiquer mais doutent de celle des autres ?
- Est-ce que l'administration a une mauvaise opinion de ses élèves en ce qui concerne la communication ?
- Est-ce que les étudiants n'osent pas demander ou redemander lorsqu'ils n'ont pas compris ou qu'ils souhaitent obtenir une information ?

Ces interrogations pourraient toutes faire partie d'une nouvelle enquête plus approfondie sur le comportement des étudiants face à l'information. La deuxième partie de la question donnera déjà quelques éléments de réponse.

Pour cette deuxième partie, les réponses « saturée », « pas lu » et « pas cherché » ont été regroupées. Il faut les considérer comme un pourcentage global d'information perdue, qui n'arrive pas du tout aux destinataires. La réponse « où chercher » renseigne, une fois de plus, sur la disparité de l'information. La réponse « on en parlerait » donne une indication sur la façon dont les étudiants apprécient que l'information leur soit communiquée par oral et de façon plutôt informelle. Enfin, dans « autre » les diverses raisons qui ont mené à ce manque d'information seront analysées

Figure 15
Attitude des étudiants face à l'information et la communication

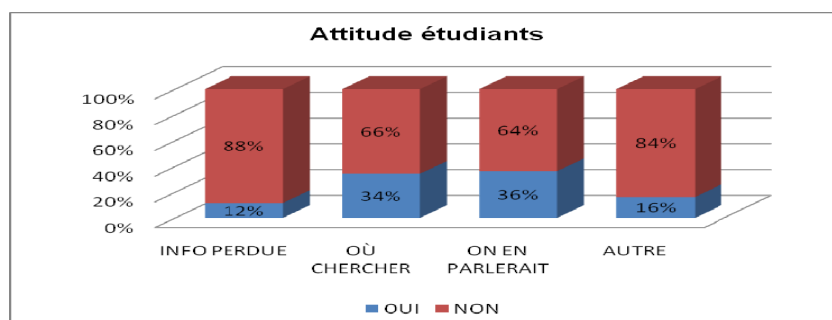
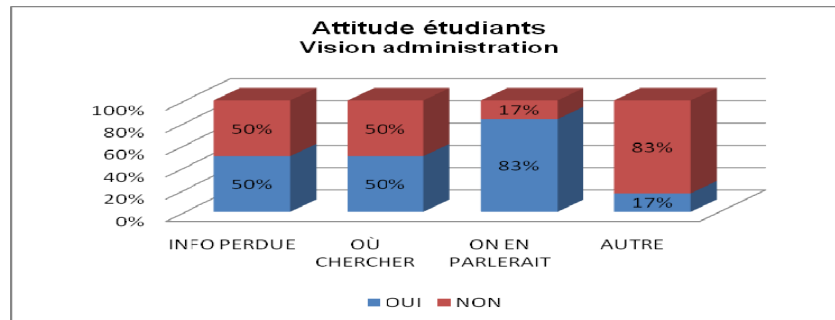


Figure 16
Attitude des étudiants face à l'information et la communication
selon l'administration



Tout d'abord, il faut mettre en avant les réponses de l'administration face aux réponses données par les étudiants. Depuis le début de la présente analyse, on a pu constater que l'administration avait pratiquement la même vision que les étudiants. Pour cette question visant à définir l'attitude des étudiants face à la recherche et aux flux d'informations, les résultats divergent. L'administration semble penser que toutes les raisons proposées sont la cause de l'information manquée. Les réponses des étudiants sont cependant moins tranchées. Ceci amène à deux questions importantes :

- Est-ce que les étudiants n'ont pas répondu honnêtement à cette question ?
- Est-ce que l'administration ne considère pas les étudiants comme étant capables de trouver l'information, ou n'étant pas motivés à la trouver ?

Considérant plus en détail chacune des réponses, on relèvera que « L'information perdue » regroupe : la boîte email saturée, ne pas avoir lu l'information et ne pas l'avoir cherchée. 12% des étudiants ont admis qu'une de ces raisons les avaient empêchés de ne pas recevoir une information. Autrement dit, 1 information sur 10, qui n'arrive pas au destinataire, est due à l'une de ces trois raisons. Cela illustre une partie du comportement de certains élèves pour qui l'information n'est vraiment pas importante, au point que leur boîte email soit saturée (est-ce parce qu'ils ne lisent pas leurs emails, ou parce qu'ils reçoivent trop de fichiers volumineux ?), ou alors qu'ils ne cherchent pas l'information ou encore qu'ils, bien que l'information leur parvienne, ne la lisent pas. Il faudrait donc demander aux étudiants quels types d'information ils ne lisent ou ne cherchent pas et pourquoi.

Concernant la boîte mail saturée, il faut remarquer que l'email, dans la question précédente, obtenait de la part de l'administration une note de 3.5 sur 4. Cependant, l'administration a répondu que la boîte email était saturée dans 67% des cas.

L'administration n'aurait-elle pas confiance en ses propres outils, ou alors considère-t-elle que les étudiants ne savent pas se servir de l'email et qu'ils ne voient jamais leur boîte email ?

Il en est de même pour la recherche d'information, seuls 12% des étudiants admettent qu'ils n'ont pas cherché l'information, alors que l'administration en est persuadée à 67%.

Il y a donc, à première vue, un réel problème de perception de l'administration vis-à-vis des étudiants, c'est une base d'explication pour la communication interne et l'image que tout le monde en a d'elle.

Les autres résultats montrent deux choses principales. La dispersion de l'information est une fois encore mise en avant avec 34 % des étudiants qui ne savaient pas où la chercher. Un autre fait est plus intéressant: 36% d'entre eux pensaient « qu'on leur en parlerait ». Cela nous montre bien qu'ils apprécient la communication directe et orale. Il s'agit là d'un axe à privilégier pour améliorer la situation.

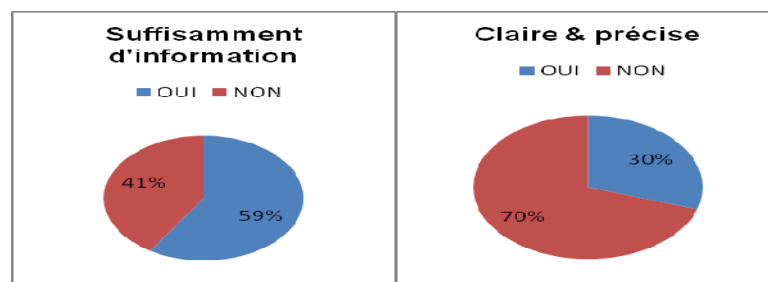
Si l'on considère maintenant les résultats obtenus dans « Autres », on constatera qu'ils obtiennent un fort pourcentage de part et d'autre. Les violons s'accordent-ils enfin ?

10.2.10 Des réponses « Autres » à ne pas négliger

Les réponses obtenues sont variées; quelques unes reviennent plus régulièrement que d'autres. Il s'agit de :

- « *Information non-communiquée* »
- « *Information pas assez claire* »
- « *Mail envoyé tardivement* »
- « *On nous a donné la mauvaise info* »

Figure 17
Qualité de l'information



Si on croise les résultats obtenus précédemment au chapitre n°10.2.4 et les raisons qui ont fait que les élèves n'ont pas reçu une information, la clarté des réponses est une des raisons évidente, on peut également prendre en compte les mauvaises informations comme n'étant pas claires et précises. Il ne faut pas pour autant blâmer l'émetteur, car il est difficile de communiquer à un grand nombre de personnes avec des profils si différents. Il faut, pour cela, bien définir les différents profils des étudiants dans l'École (plan de diversité) afin de mieux communiquer à chacun.

En ce qui concerne les informations non-communiquées et/ou transmises tardivement, il n'y a pas de recette miracle. Pour palier cela, il faut tout d'abord s'assurer que les émetteurs savent bien comment diffuser l'information à un grand nombre de récepteurs. Il faut, en outre, que les émetteurs puissent prendre le temps de définir le message afin qu'il soit compris par l'ensemble des étudiants et/ou par les étudiants concernés (prendre en considération les différences de profils). Pour cela, il faut qu'en amont, au niveau de la direction et des supérieurs aux émetteurs, l'information circule également bien. C'est une autre partie de la communication interne, qui n'est pas abordée dans ce travail de diplôme.

10.2.11 Une réponse « Autre » de l'administration, qui en amène une autre

- « *Je ne savais pas qu'il fallait chercher* »

Cette réponse de la part de l'administration, bien que sarcastique, permet de mettre un point en avant. L'École a, en effet, une politique concernant la recherche d'information qui consiste à pousser les élèves à chercher celle-ci. Au vu des résultats, on sait que 76% des étudiants ont déjà manqué une information. Cela veut dire qu'ils n'ont pas appliqué la politique de l'École en matière de recherche d'information. Les questions suivantes peuvent être posées, auxquelles s'ajoute une citation d'étudiant :

- Les étudiants connaissent-ils cette politique ?
- Si oui, pourquoi ne vont-ils pas chercher l'information ?
- Si non, pourquoi ne pas les en avoir informés ?
- « *Pourquoi aller chercher l'info ? Si on est pas au courant qu'il y a une info.* »

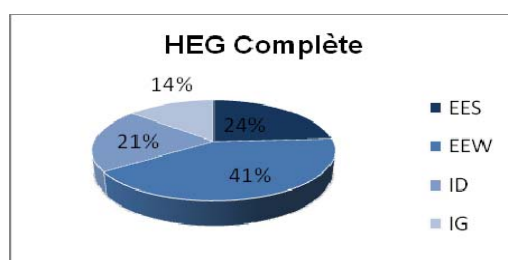
La dernière remarque ci-dessus nous montre, pour conclure, que certains étudiants sont désabusés et ignorent même que tel ou tel type d'information est disponible. Elle montre également que les étudiants ne vont pas forcément chercher d'eux mêmes l'information, mais également qu'ils ignorent la politique de l'École en la matière. Il est

donc essentiel de communiquer une fois par année au moins cette politique pour que les étudiants s'impliquent d'avantage.

10.2.12 4 filières, 4 types d'étudiants, et une multitude de différences

Figure 18

Pourcentage d'étudiants par filière à la HEG

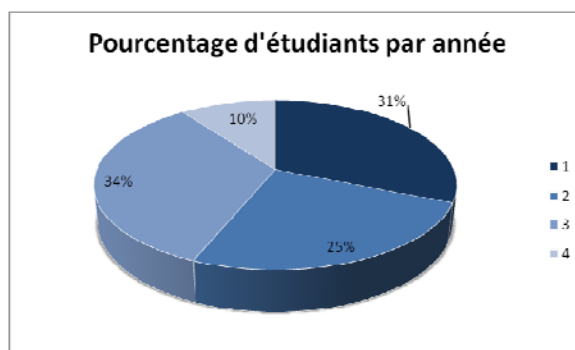


Tout au long de l'analyse, tant des questionnaires que des interviews, les différences de profils ont été un élément crucial. On évoquera le plan de diversité (voir sous « Problèmes relevés et solutions »). Il est donc important de connaître les étudiants. Au début de ce travail, il n'était pas envisagé que la partie « profil » allait jouer un rôle important; il apparaît à posteriori qu'elle soit une des clés de la communication interne.

On peut ainsi constater que la filière EE (emploi et plein temps confondues) représente plus de la moitié des étudiants. Cependant, ses deux sous-filières ne fonctionnent pas exactement de la même manière. Il faut donc les considérer comme deux filières distinctes.

Figure 19

Pourcentage d'étudiants par année scolaire à la HEG



Concernant le nombre d'étudiants, il est en augmentation depuis trois ans et l'École devra prendre cela en considération. Plus il y aura d'élèves, plus la communication interne devra être pointue.

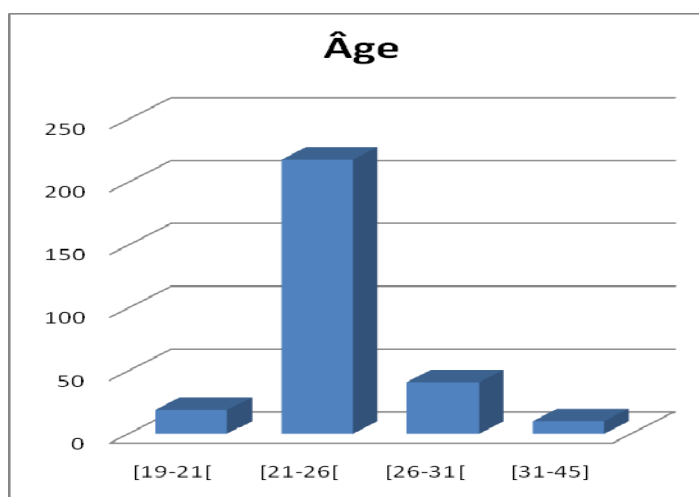
Tableau 4
La représentation des sexes dans les filières

Sexe	Filière							
	EES		EEW		ID		IG	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Féminin	51	45.5%	37	50.0%	49	79.0%	6	12.8%
Masculin	61	54.5%	37	50.0%	13	21.0%	41	87.2%

Bien que le sexe ne soit pas forcément une donnée qu'il soit possible d'envisager, au vu des lois sur l'égalité homme/femme à l'État de Genève, il est tout de même intéressant de constater que, pour les filières EES et EEW, la répartition entre les deux sexes est équitable, alors que dans les filières ID et IG, celle-ci est fortement orientée. Bien qu'il faille « prendre avec des gants » ce type d'information, il existe des différences entre les hommes et les femmes entre autre sur les façons de communiquer. La communication pourrait donc être adaptée et travaillée en fonction de cela.

On présentera encore la répartition des âges des étudiants de l'échantillon questionné. Toujours dans l'optique de définir le profil de la façon la plus optimale, l'âge peut être un indicateur qui facilite la communication.

Figure 20
l'âge des étudiants à la HEG



La tranche d'âge la plus représentée est les 21-25 ans.

Pour conclure sur ce chapitre, voici un exemple flagrant, dont M. X. Burdet, Coordinateur de l'enseignement, a fait mention lors de l'interview, qui vient confirmer qu'il y a bel et bien des différences de profils et qu'il faut en tenir compte (Cet exemple n'est pas retranscrit dans les résultats de l'interview et provient d'une discussion informelle).

Durant l'année 2007-2008, il y a eu des problèmes dans les filières IG et ID. Dans la filière IG la situation s'est vite désamorcée, car les étudiants se sont rapidement plaints par oral au secrétariat et au responsable de filière. Le problème étant clairement défini, il a pu être résolu. Dans la filière ID, où un problème similaire est apparu, il a fallu attendre la fin de l'année et les évaluations pour apprendre l'existence de ce problème et pouvoir enfin le régler. La conclusion de M. X. Burdet est la suivante : les étudiants de la filière ID ne fonctionnent pas comme les étudiants de la filière IG. En ID les étudiants ont une préférence pour la communication écrite, c'est aussi par ce moyen que les étudiants se sont plaints.

Il apparaît donc clairement qu'une telle différence, si elle avait été décelée plus tôt, aurait permis d'éviter d'attendre la fin de l'année pour régler ce problème qui a probablement durer toute l'année, en tenant compte des spécificités de filières.

11. Bilan

Maintenant que l'analyse complète est terminée, il est important de faire un bilan de la situation. Pour ce faire, il faut prendre en considération l'environnement et les contraintes externes à la communication interne. Il faut, ensuite, mettre en évidence les changements en cours. Les bons points seront mis en avant et, enfin, les problèmes relevés seront énoncés suivis de propositions d'amélioration exemplifiées.

12. Environnement et contraintes

Le nombre d'étudiants en constante augmentation et les différents systèmes d'enseignements dus à l'intégration des normes de « Bologne » n'ont pas facilité la communication interne ces dernières années à la HEG de Genève. Les secrétaires de filières ne savaient plus quoi répondre aux étudiants tant les informations changeaient selon les volées. Les professeurs se trouvaient dans la même situation et transmettaient parfois des informations qu'ils pensaient correctes (alors qu'elles étaient erronées). Les différences de profils entre les filières constitue un point qui ne facilite pas la communication en général. Il est, en effet, difficile de transmettre un même

message à différents types de personnes. En outre, le changement au sein de la direction et de l'administration n'a pas facilité les choses. Enfin, concernant les moyens de communication, le site intranet et le site Internet n'apportaient pas entière satisfaction et les étudiants n'étaient pas habitués à utiliser les nouveaux modes de communication comme les emails par exemple.

13. Changements en cours

D'ici deux ans, il n'y aura, si tout va bien, plus qu'un seul système d'enseignement. Des changements parmi les secrétaires vont être mis en place afin d'avoir une personne qui coordonnera les trois secrétariats. Un nouvel intranet (extranet) est en cours d'élaboration et devrait permettre de regrouper l'information sur un support unique et performant.

14. Bons points

Le tableau n'est pas si sombre... Les étudiants de la HEG adhèrent à la mission, à la vision et aux valeurs de l'École. C'est le point central de la communication interne. De plus, ils sont majoritairement d'avis que l'École devrait communiquer plus largement à ce sujet. Bien que certains étudiants semblent douter de l'application de ces principes, le fait de le communiquer permettra de voir s'ils sont acceptés ou, dans le cas contraire, de prendre les mesures requises.

De plus, les étudiants affichent une bonne confiance en la HEG et, bien qu'en dessous de la moyenne, la communication interne ne semble pas autant désastreuse que ce qu'il paraissait.

Les supports aussi ont été bien notés - mieux que ce qui était espéré - ce qui laisse présager un futur brillant pour ce nouvel intranet.

Enfin, cet audit de la communication interne orientée vers les étudiants a été bien accueilli par les étudiants, avec un taux de participation de plus d'un tiers des élèves et des remarques « à faire rougir » son auteur.

- « *Super questionnaire !* »
- « *Merci pour cette très bonne initiative !* »

15. Problèmes relevés et solutions

À côté des points positifs présentés ci-avant, certains éléments posent problèmes. Ces derniers sont présentés ci-après de façon synthétique et résumée, accompagnés de solutions et d'exemples.

15.1 Perception négative des étudiants/de l'administration par l'administration/les étudiants

L'impression générale montre que l'administration a tendance à considérer que les étudiants ne sont ni motivés, ni intéressés par la vie de l'École et par leur avenir, comme s'ils n'avaient pas de volonté de participation. De leur côté, les étudiants ne comprennent pas comment une École de gestion, semble avoir autant de problèmes à se gérer elle-même.

▪ Solution ○ Exemple

- Avoir à la HEG un véritable esprit d'École.
 - Définir une journée tous les deux mois où l'ensemble de l'École, administration, enseignants, direction et étudiants se retrouve pour prendre un café et discuter de choses et d'autres.
 - Idem, mais par filière et de façon plus régulière.
- Impliquer les étudiants dans la vie administrative de l'École.
 - Proposer aux étudiants des travaux de diplôme à effectuer en interne ou profiter des différents travaux à effectuer durant le cursus pour impliquer les étudiants dans les « projets d'École ».
- La Direction doit donner l'exemple
 - Utiliser les professeurs comme relais
 - Dialoguer avec les étudiants
 - Impliquer l'association des étudiants dans les décisions et la communication.
 - Promouvoir la commission mixte¹

¹ « La commission mixte est un organe très important de la HEG. Elle permet aux différents corps constituant une haute école (...) de participer à sa gestion. »
http://hesge.ch/heg/vous_etes/doc/k733_guide_etudiants_2008_2009.pdf

15.2 La mission, la vision et les valeurs sont-elles appliquées ?

Bien que la majorité des étudiants ait répondu positivement aux questions sur l'adhésion à la mission, à la vision et aux valeurs de la HEG, certaines remarques laissent entendre que certains étudiants ne croient pas que ces dernières soient appliquées. De plus, celles-ci ne sont pas communiquées.

- Solution
- Exemple

- Communiquer la mission, la vision et les valeurs aux étudiants
 - Lors de la rentrée en première année.
- Donner la parole aux étudiants sur ce sujet.
 - Lors des séances proposées ci-avant.
 - Par questionnaire durant l'année.

15.3 La fiche de non-conformité, une grande inconnue

Il existe un moyen, pour les étudiants, de faire valoir leur opinion, mais seule une minorité d'entre eux la connaissent. Il s'agit de la fiche de non-conformité.

- Solution
- Exemple

- Communiquer l'existence de la fiche de non-conformité
 - Lors de la rentrée en première année
 - Indiquer où la trouver.

15.4 Connaître le public cible pour bien communiquer

Il y a trois filières (voir quatre, si l'on considère que la filière EE est, en fait, le regroupement de deux filières) à la HEG, qui présentent des caractéristiques différentes, telles que l'enseignement fourni et leur taille, mais surtout le profil des étudiants qui les fréquentent. Ces différences peuvent, dans certains cas, avoir comme conséquence que les informations ne sont pas transmises de façon optimale selon les profils.

- Solution
- Exemple

- Définir les profils des étudiants dans les différentes filières
 - Mener une étude sociologique
 - Ajouter des questions aux formulaires d'inscription
- Adapter les messages selon les profils étudiés
- Favoriser les feedbacks
 - Mettre en avant les fiches de non-conformité.
 - Amener le dialogue avec les étudiants.

15.5 L'information n'est pas toujours claire et précise

Comme déjà constaté, l'information pour les étudiants ne semble pas toujours claire et précise. Ceci implique que les étudiants ne comprennent pas l'information et, par conséquent, qu'ils en manquent. Il y a, de plus, un facteur temporel non négligeable, tant pour les étudiants que pour l'administration. En effet, les étudiants doivent redemander ce qu'ils n'ont pas compris et les secrétaires doivent reformuler l'information et la rediffuser pour qu'elle soit comprise par tous.

- Solution
- Exemple

- Idem à la solution précédente concernant les profils
- Privilégier d'autres canaux pour communiquer aux étudiants
 - Utiliser les professeurs pour communiquer
 - Favoriser la communication informelle
- Donner aux étudiants une possibilité de mettre de l'information à disposition
 - Créer une interface sur le nouvel intranet leur étant destiné

15.6 Z'avez pas vu l'info ? Oh la la la la la !

Il a été clairement identifié que l'information au sein de la HEG était dispersée.

- Solution
- Exemple

- Recentrer l'information
 - Mise en place d'un nouvel intranet
- Axer l'information sur les préoccupations des étudiants
 - Les examens, les cours et leur futur
- Mettre à disposition suffisamment d'informations
 - Enquête auprès des étudiants²

² Par ailleurs, voici un excellent exemple de travail que l'on pourrait demander aux étudiants dans le cadre d'une étude ou d'un travail de diplôme : « Quelle information devrait apparaître sur le site intranet de l'École ? » ; un tel travail pourrait également impliquer des recherches sur tout ce qui concerne les perspectives futures des étudiants.

15.7 Doit-on s'adapter aux exigences des EEW ?

Les séances d'information ont été largement critiquées par les étudiants en emploi. Ceux-ci ne peuvent pas y participer et/ou ne reçoivent pas les informations qu'ils souhaitent. De plus, ces derniers ont pointé du doigt les horaires du secrétariat et de la réception qui ne correspondent pas aux leurs.

▪ Solution

○ Exemple

- Tenir compte des horaires et des attentes des étudiants lors des séances d'information
 - Proposer deux dates pour une même séance
 - Mettre en ligne un PV des séances
 - Faire circuler un ordre du jour, avec des possibilités de modifications
- Prendre en considération les étudiants en emploi
 - Mettre en place deux plages horaire pour la réception (8h-15h et 15h-22h)
 - Ouvrir le secrétariat EE plus tard une fois par semaine
- Mieux communiquer aux EEW les contraintes de leur formation
 - Avant leur inscription

15.8 Politique de l'École sur la recherche d'information, une autre grande inconnue

L'École a une politique claire concernant la recherche d'information : ce sont les étudiants qui doivent faire l'effort de chercher celle-ci. Cependant il semble que les étudiants ne connaissent pas cette politique, ce qui implique qu'ils comptent sur l'administration pour recevoir l'information dont ils ont besoin.

▪ Solution

○ Exemple

- Communiquer cette politique
 - Lors de la rentrée en première année

15.9 Le paradoxe de l'information transmise par l'administration et manquée par les étudiants

Les membres de l'administration ne font pas entièrement confiance à leurs collègues. En effet, l'information qu'ils adressent aux étudiants parvient à ces derniers la majeure partie du temps. Dans le cas contraire, les étudiants reviennent les voir. Cependant, un grand nombre d'étudiants s'est retrouvé dans la situation où une information leur manquait. Si l'administration peut affirmer que les étudiants reçoivent « toujours » le message, pourquoi arrive-t-il que les étudiants en aient déjà manquée ? De plus, il est évident pour l'administration que les étudiants ont déjà manqué une information. Il y a

donc bien là un paradoxe. Si chaque membre de l'administration est sûr que le message qu'il envoie parvient au destinataire, il ne devrait pas penser que les étudiants ont déjà manqué une information.

- Solution
- Exemple

- Audit de la communication interne de l'administration (professeurs y compris)
- Favoriser l'esprit d'équipe au sein de l'administration

15.10 Le petit plus de la filière IG

Dans la filière IG, la secrétaire de filière a mentionné l'existence de tuteurs de volée ayant pour mission de faciliter la vie des étudiants et d'être à leur écoute.

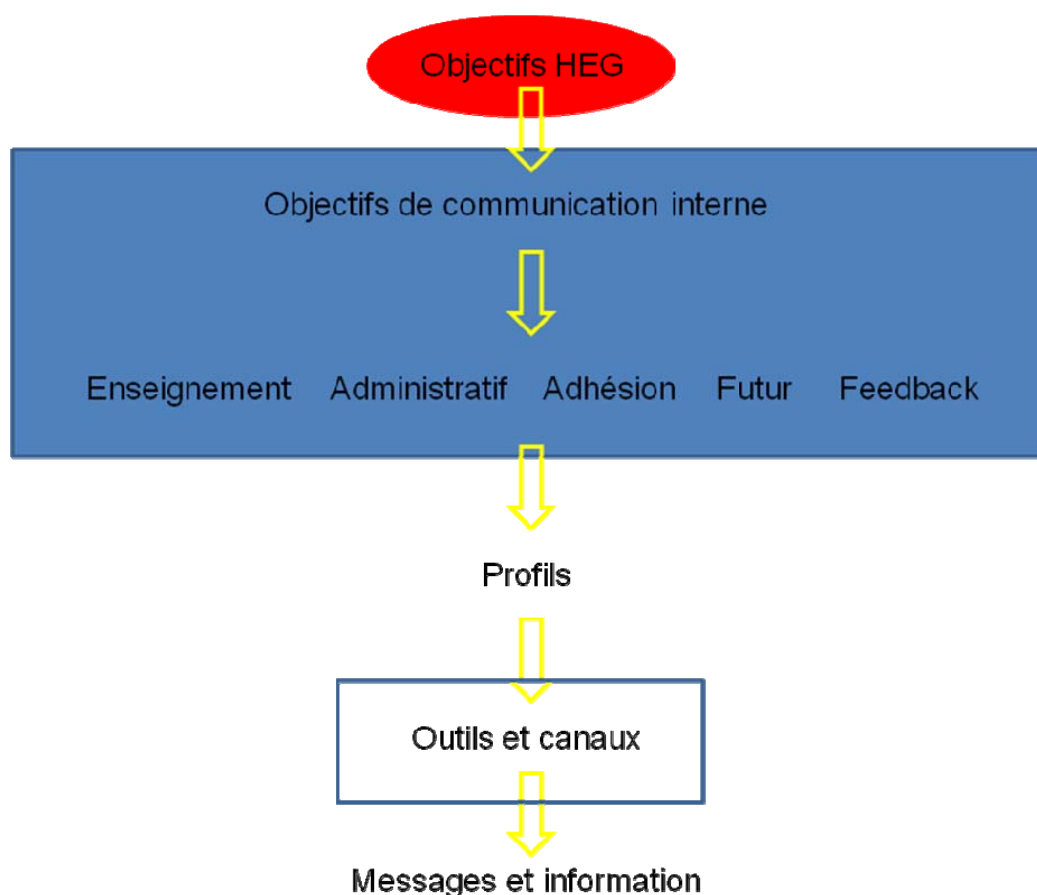
- Solution
- Exemple

- Nommer des tuteurs³ dans chaque filière et pour chaque degré.
 - Ils prendraient en charge l'accueil des étudiants en première année...
 - ...les suivraient tout au long de leur cursus...
 - ...joueraient le rôle d'un guide et d'un référent.

³ M. Jean Tuberosa, professeur HES, jouera désormais ce rôle pour la filière EE. Cette information provient d'une discussion avec ce dernier.

Pour conclure ce chapitre concernant les problèmes et les pistes de solutions, voici un processus que l'on peut appliquer pour améliorer la communication interne orientée vers les étudiants de la HEG.

Figure 21
Processus pour l'amélioration de la communication interne orientée vers les étudiants de la HEG



Ce processus prend en compte les objectifs généraux de l'École, avec lesquels doivent être en accord les objectifs de la communication interne⁴. Ensuite, ces objectifs se spécifient en fonction des besoins des étudiants en matière de communication interne. Ces objectifs regroupent les grands thèmes énoncés dans le chapitre Problèmes et pistes de solutions.

Pour réaliser ces objectifs, il faut ensuite analyser les profils des étudiants, adapter les canaux et les outils pour délivrer le message.

⁴ Quels sont les objectifs de communication interne ? Pour la réalisation de ce travail je n'ai pas trouvé les objectifs de communication interne de la HEG.

16. Interviews des experts

Deux experts ont été interviewés dans le cadre de ce travail. Il s'agit de M. V. Lusser, chef de projet pour la communication interne au CICR (Comité International de la Croix Rouge), et de Mme C. Perriraz, Web Editor chez IATA (International Air Transport Association). Tous deux ont une grande expérience de la communication interne.

Les interviews n'avaient pas pour objectifs de répondre à des points précis concernant la communication interne, mais plutôt d'obtenir une expertise de la situation générale. Il n'y a donc pas de compte rendu de ces interviews, mais certains commentaires ont été ajoutés dans ce travail en fonction des remarques.

Parmi les remarques émises, on trouve les sujets suivants :

- la problématique de ce travail est-elle réellement du domaine de la communication interne (dans la mesure où les étudiants sont des « clients » donc les destinataires d'une communication externe) ?
- il faut synthétiser le rapport ;
- proposer un schéma de mise en place des solutions ;
- utiliser un vocabulaire plus percutant ;
- les deux aspects de la communication interne ;
- une hypothèse orientée sur les aspects techniques ;
- des problèmes identitaires relevés.

17. Méthodologie

Le point de départ de ce travail est le fruit d'une discussion avec M. J. Ramirez, responsable de la filière EE, qui a abouti à un audit de la communication interne pour les étudiants sous la direction de Mme M. Aerni.

Les outils principaux ont été un questionnaire pour les étudiants et des interviews pour les membres de l'administration et les experts. Les ouvrages de références ont principalement servi pour les principes de la communication interne et les outils. Les chapitres correspondants se trouvent aux annexes n°1-2.

Pour l'analyse des questionnaires destinés aux étudiants, le logiciel d'analyse statistique SPSS a été utilisé. Les résultats ont également été traités par ce dernier, mais ont, par la suite, été transférés sur Microsoft Excel pour la simplicité d'utilisation de cet outil.

Par la suite, seuls les résultats pertinents pour ce travail ont été repris et insérés dans le texte. Le reste des résultats se trouvent aux annexes n°7-15 au format Excel, ou en version SPSS dans la version électronique sur cd-rom.

18. Pour aller plus loin...

L'audit a été mené de façon à déceler s'il y avait des problèmes et, dans l'affirmative, définir ceux-ci. Cette étude a permis de mettre en avant neuf problèmes. Les solutions proposées ne sont que des pistes qui pourraient permettre une meilleure communication à l'intention des étudiants. Profitant de l'expérience acquise durant ce travail, je serais particulièrement intéressé à présenter mes résultats à la direction de l'École et éventuellement contribuer sur la mise en place de certaines des solutions proposées.

En outre, d'autres enquêtes pourraient être menées de façon à compléter ce travail de diplôme et mieux comprendre la situation :

- les rumeurs à la HEG ;
- audit de la communication interne pour les professeurs et pour l'administration de la HEG ;
- étude sociologique des profils des étudiants (et de l'administration) à la HEG :

Dans ce travail, deux points auraient pu être traités dans l'optique de définir la volonté de participation d'adhésion des étudiants dans la gestion de l'École, il s'agit de :

- l'association des étudiants, buts, impacts et possibilités ;
- la commission mixte, comment faire pour intéresser les étudiants.

Conclusion

La communication interne orientée vers les étudiants de la Haute École de Gestion, bien que lacunaire, n'est pas catastrophique. De nombreux changements sont en cours et la situation ne peut aller qu'en s'améliorant.

Il y a cependant un certain nombre de points que l'École devra prendre en considération si elle souhaite se perfectionner dans ce domaine. Le point qui me semble le plus pertinent concerne l'adhésion des étudiants (cf. chapitre 10.2.2) car l'ensemble des personnes interviewés ont émis ce souhait et ce point serait bénéfique pour l'ensemble des acteurs de la HEG.

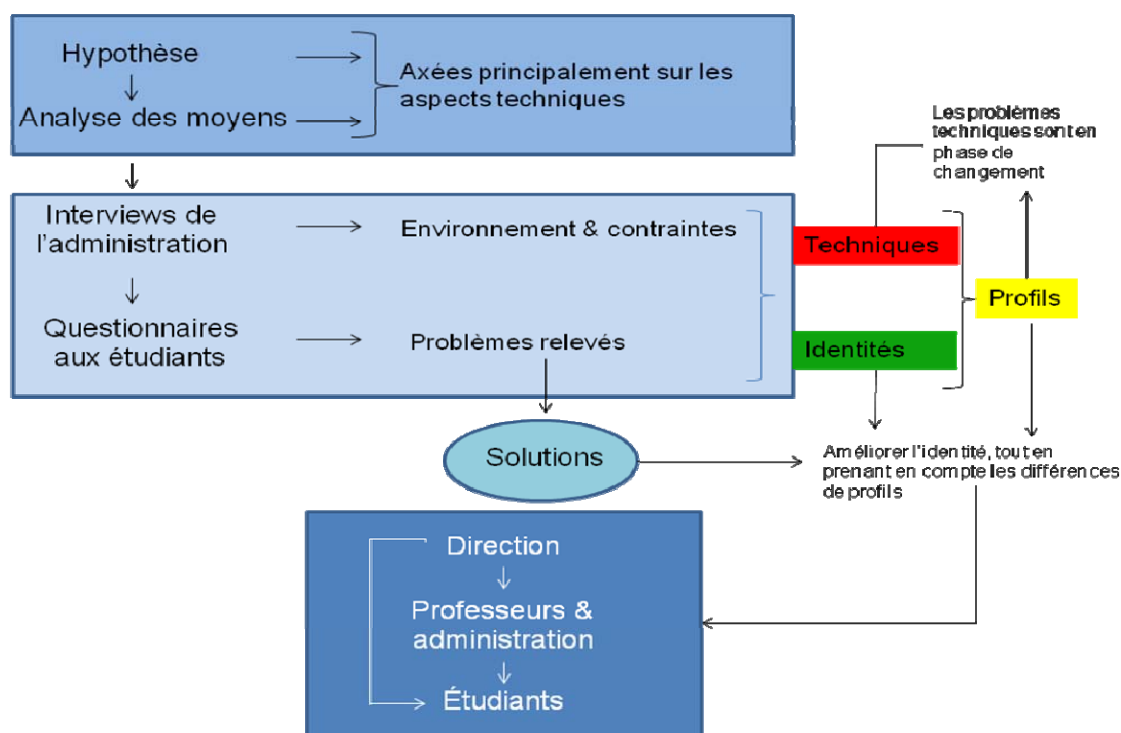
Ce travail m'a permis de mieux comprendre la HEG et son fonctionnement. Il m'a également permis d'apprécier la complexité de la communication interne (ou d'une communication orientée vers une catégorie spécifique d'utilisateurs). Je me suis particulièrement impliqué dans ce travail car durant tout le début de son élaboration je faisais partie de l'échantillon consulté.

J'ai aujourd'hui « changé de camp » et suis maintenant engagé à la HEG en qualité d'assistant. J'espère pouvoir être présent pour suivre l'évolution de la communication interne à l'intention des étudiants dans les années à venir et, éventuellement, y participer.

Je dois encore éclaircir un point important de ce travail. L'hypothèse de base concernait l'aspect technique de la communication interne. Comme vous l'aurez remarqué, les solutions proposées s'orientent plus sur l'adhésion à la culture et l'identité. En définissant l'hypothèse en début de travail, je ne soupçonnais pas cette finalité. C'est également pour cela que les questions liées à l'hypothèse ne sont pas confirmées ou infirmées car elles n'étaient, en réalité, pas le cœur du problème. Voici comment on peut représenter la réalisation de ce travail compte tenu des deux axes, technique et identité, de la communication interne.

Figure 22

Représentation graphique de la réalisation de l'audit de la communication interne de la HEG orientée vers les étudiants



J'aimerais, pour conclure, faire part d'un point qui me paraît important. Durant toute la rédaction de ce rapport, j'ai rencontré énormément de gens que le sujet touchait de près ou de loin. De plus, mon statut d'ex-étudiant, m'a permis de mieux comprendre le ressenti des étudiants. Je peux donc, au terme de ce travail, affirmer que c'est en parlant aux gens que l'on arrive à réellement comprendre ce qu'ils ressentent. Les questionnaires sont de bons outils, mais il est important de laisser un espace pour que les personnes consultées puissent s'exprimer.

Je tiens une fois encore à saluer la participation des étudiants qui m'ont accueilli avec le sourire et qui m'ont encouragé et félicité d'avoir pris une telle initiative.

Bibliographie

Ouvrages et sites généraux

Donjean, Christine. *La communication interne*. Liège, EDIPRO, 2006.

Henriet, Bruno. Boneu, François. *Audit de la communication interne*. Paris, LES EDITIONS D'ORGANISATION, 1990-1995

L'abécédaire de la communication [interne] [en ligne]
<http://www.communication-interne.fr/scane/moteur.php>
(Consulté tout au long de la rédaction de ce travail)

Jaseur, *Les objectifs de la communication interne* [en ligne]
<http://jaseur.free.fr/jaseur/communicationinterne.htm>
(Consulté le 01.03.2008)

Sites Internet concernant les outils

Europschool, *Théorie : internet, comment ça marche ?* [en ligne]
http://www.europschool.net/static/formation/pdf/hist_internet.pdf
(Consulté le 12.12.2007)

Arobase, *Qu'est-ce qu'un courrier électronique ?* [en ligne]
<http://www.arobase.org/ecole/introduction.htm>
(Consulté le 12.12.2007)

Jayex Technology, *Établissement d'enseignement* [en ligne]
http://www.jayex.com/fr/Page_Market_Schools.asp
(Consulté le 12.12.2007)

Petit, Yves, DevParadise, In : « *Une Newsletter c'est quoi* » volet 2 [en ligne]
<http://www.devparadise.com/technoweb/promo/d27.php> comment
(Consulté le 12.12.2007)

Marketing Internet, *Une Newsletter, pour quoi faire ?* [en ligne]
<http://marketing-internet.com/articles/promotion/newsletter.html> pourquoi
(Consulté le 12.12.2007)

Moodle, *Welcome to moodle!* [en ligne]
http://moodle.org/index.php?lang=fr_ca_utf8
(Consulté le 12.12.2007)

Site Internet de la HEG

Haute École de Gestion de Genève, *Missions de la Haute école de gestion de Genève (HEG-Genève)* [en ligne]

<http://www.hesge.ch/heg/ecole/welcome.asp>

(Consulté le 10.01.2008)

Haute École de Gestion de Genève, *Formation d'économiste d'entreprise* [en ligne]

http://www.hesge.ch/heg/metiers_ formations/form_hes_bachelor/form_ee.asp

(Consulté le 10.01.2008)

Haute École de Gestion de Genève, *Formation de spécialiste en information documentaire* [en ligne]

http://www.hesge.ch/heg/metiers_ formations/form_hes_bachelor/form_id.asp

(Consulté le 10.01.2008)

Haute École de Gestion de Genève, *Formation d'informaticien de gestion* [en ligne]

http://www.hesge.ch/heg/metiers_ formations/form_hes_bachelor/form_id.asp

(Consulté le 10.01.2008)

Haute École de Gestion de Genève, *Fiche de non-conformité* [en ligne]

http://heg.etat-ge.ch/intranet/etudiants/sys_quali/Non_conformite.dot

(Consulté le 10.01.2008)

Articles sur la communication interne

JDN Management, *La com interne de votre entreprise : les résultats* [en ligne]

<http://www.journaldunet.com/management/dossiers/0705189-communication-interne/enquete/index.shtml> (Consulté le 02.08.2008)

Jasor, Muriel, *Le Journal interne se met à la page du changement*

Les Échos, 16.05.2008

Le point com de Bertrand Desmier, *Formation et communication interne, impossible synergie ?* [en ligne]

http://blog.bdccom.com/communication_entreprise/2008/06/formation-et-co.html

(Consulté le 10.08.2008)

Annexe 1

Les outils électroniques

Par échanges électroniques, il faut comprendre les supports et moyens de communication dont le vecteur est une application ou un outil multimédia. Il en existe six à la HEG :

- le site Internet
- le site intranet
- les emails
- les panneaux d'affichages électroniques
- la Newsletter
- la plate forme Moodle

Site Internet

Avantages	Inconvénients
Usage commun (dans les mœurs)	Nécessite une connexion à un réseau
Facilité d'utilisation	Nécessite un ordinateur
Base d'information	
Rapide	
Accessible de n'importe quel ordinateur	

Le site Internet est la fenêtre de la HEG pour le public, mais il est également utilisé par les étudiants. Hormis la présentation de l'École, de son activité, de sa mission, de ses valeurs et des multiples informations générales, les étudiants utilisent ce site pour télécharger les supports de cours ainsi que pour accéder aux pages Internet des professeurs. Il est important de noter que certains professeurs donnent des cours dans d'autres établissements de type universitaire et ont déjà un site dans ces autres entités. Dans de tel cas, le site de la HEG propose un lien vers les pages en question.

Site intranet

Avantages	Inconvénients
Facilité d'utilisation	Nécessite une connexion à un réseau
Base d'information	Nécessite un ordinateur
Rapide	Nécessite un accès spécial (sécurisé, privé)
Accessible de n'importe quel ordinateur (si une interface spéciale est mise en place)	
Spécifique (pour un nombre restreint d'utilisateurs)	

À titre indicatif, et profitant de mon statut et de mon expérience d'étudiant, il est intéressant de noter qu'il ne m'a pratiquement jamais été nécessaire de me rendre sur l'intranet lors de mon cursus scolaire. Cependant, un site intranet est un excellent portail pour l'accès à l'activité et à la vie d'une École. C'est un espace privé destiné aux membres de l'École, qui permet de mettre à disposition une multitude d'informations. Dans les entreprises, l'intranet est utilisé pour les documents plus « confidentiels » ou qui n'intéressent pas l'ensemble des personnes amenées à chercher des informations sur le site Internet. C'est un outil qui peut être très utile s'il est bien employé.

Lorsqu'un site intranet offre la possibilité aux utilisateurs de s'y rendre depuis un ordinateur en dehors du réseau de l'entreprise, il s'agit d'un extranet. La plupart du temps, les accès extranet sont protégés par un nom d'utilisateur et un mot de passe. L'extranet devient alors un outil optimal, s'il est bien conçu, qui regroupe les avantages du site Internet et de l'intranet, avec comme seule contrainte, l'accès à un ordinateur connecté à un réseau.

Les e-mails

Avantages	Inconvénients
Usage commun (dans les mœurs)	Nécessite une connexion à un réseau
Facilité d'utilisation	Nécessite un ordinateur
Annuaire	Nécessite un accès spécial (sécurisé, privé)
Rapide	Demande un engagement (vider et lire les emails)
Accessible de n'importe quel ordinateur (si une interface spéciale est mise en place)	

Les emails sont sans conteste l'outil le plus utilisé. L'email permet aux élèves de recevoir et d'envoyer des messages et des fichiers à l'ensemble des acteurs de la HEG et du réseau HES-SO. Les étudiants reçoivent une grande partie des informations administratives par ce moyen. On leur adresse également des informations concernant les événements organisés par l'École et les comptes rendus de ce que l'École a fait, entrepris ou encore les projets à venir.

Le service messagerie offre, de plus, un répertoire complet de toutes les personnes actives dans l'établissement, ce qui permet de communiquer avec n'importe qui, même avec quelqu'un que l'on ne connaît pas personnellement ou que l'on n'a jamais rencontré.

Bien qu'étant un outil parfaitement adapté à la communication interne, les emails présentent quelques petits désavantages. En effet, il faut tout d'abord que les étudiants prennent le temps de consulter leur boîte de réception et lisent les messages. De plus, il faut ensuite qu'ils la gèrent, c'est à dire, qu'ils la vident régulièrement afin de ne pas la saturer. Dans de tels cas, l'étudiant ne recevrait plus aucun email, ce qui pourrait poser quelques problèmes. Il est d'autant plus important de contrôler sa boîte email, que certains professeurs envoient l'ensemble de leurs supports de cours par cet outil.

Les panneaux d'affichages électroniques

Avantages	Inconvénients
Facilité de lecture	Nécessite d'être sur place
Message clair	Nécessite des mises à jour régulières
Rapide	

Les panneaux d'affichages électroniques se trouvent, l'un dans le bâtiment C et l'autre dans le bâtiment F. Ces derniers servent principalement à informer les étudiants d'éventuelles libérations de cours, de changements de salle ou d'horaire. De plus, l'École les utilise pour faire passer des messages concernant par exemple les places de parc ou encore pour rappeler aux étudiants un événement organiser dans l'enceinte de l'École.

L'information proposée sur ces panneaux est claire et précise, et le message est vite, et de façon presque certaine, transmis aux destinataires, pour autant que ces derniers soient présents dans l'enceinte de l'École. Cependant certaines informations présentent sur ces panneaux peuvent être retrouvées sur les sites Internet et intranet de l'École, ou parfois par email.

La Newsletter (électronique)

Avantages	Inconvénients
Résumé des activités	Nécessite une connexion à un réseau
Concise et complète	Nécessite un ordinateur
Réception par email	N'est pas toujours lu
Spécifique (pour un nombre restreint de personnes)	Ne peut pas tout contenir

La newsletter de la HEG est mensuelle et permet d'être au courant des dernières nouveautés de l'École en matière de recherche, de projet, ou pour toutes autres informations la concernant. C'est un excellent support pour se tenir informé de la vie de la HEG.

La plate forme « Moodle »

Avantages	Inconvénients
Spécifique (pour une « communauté »)	Nécessite une connexion à un réseau
Base d'information	Nécessite un ordinateur
Accessible de n'importe quel ordinateur	Nécessite un login (accès sécurisé)
Espace collaboratif	Demande de la participation
	Peu commun

Moodle est une interface électronique qui permet de mettre en ligne des documents de travail et d'échanger des points de vue avec les personnes enregistrées sur ce support. ⁵Certains étudiants, principalement en ID, ont fait la remarque qu'il manquait.

Durant mes trois années à la HEG seul un professeur (Le professeur Philippe Merlier, cours de gestion de projet et option majeure d'organisation) nous a proposé cette plateforme. De plus, selon ses propres dires, beaucoup d'élèves se sont plaints qu'ils ne comprenaient pas comment cela fonctionnait. C'est pourquoi, je n'ai pas pris cet outil en compte dans mon questionnaire. ⁵⁵

Annexe 2

Les outils papier

Les outils papier ont comme principale fonction de véhiculer une information sans que l'expéditeur n'attende de réponse particulière. Ils sont des moyens sûrs et le message parvient dans la majeure partie des cas à destination. Cependant, il n'y a pas de feedback et l'on peut douter de l'acceptation du contenu. En voici quelques uns que l'on trouve à la HEG :

Les circulaires & les courriers

Avantages	Inconvénients
Message unique	Pas de feedback
Large public sélectionné	Pas forcément lu et compris
Lecture facile	Demande de la participation
Répond à un besoin	Lents

Les élèves ne reçoivent pas que leurs bulletins de notes à leur domicile. Une multitude de lettres concernant, par exemple, les allocations sociales, les assurances, ou d'autres circulaires sont également destinées aux étudiants et leur sont adressés sous forme « papier ».

Dans la plupart des cas, il ne s'agit que d'un document que l'étudiant devra utiliser pour les impôts ou pour compléter son curriculum vitae. Cependant, quelques envois doivent être retournés au secrétariat ou déposés à la réception.

Les panneaux d'affichages

Avantages	Inconvénients
Grande liberté	Mise à jour régulière
Bonne accessibilité	Contrôler les informations
Ouvert à un large public	Pas forcément lu
Possibilité de participer	

Il y a dans l'École un certain nombre de panneaux d'affichages. Certains sont ouverts à tous, et d'autres strictement réservés à l'administration et aux professeurs. Sur les panneaux d'affichages libres, les étudiants posent la plupart du temps, des petites annonces pour un job ou pour vendre des livres de cours. C'est également là que les affiches des soirées étudiantes sont posées.

Les panneaux réservés à l'École contiennent des articles de presse concernant les parutions de l'École dans les journaux et les résultats de certaines enquêtes menées par ses soins. De plus, un certain nombre d'informations destinées aux étudiants, comme les circulaires du Bureau de Placement de l'Université de Genève par exemple, y figurent également. Il sera, ou serait, intéressant de demander aux étudiants s'ils lisent réellement les informations affichées sur ces panneaux, où s'ils ne sont là que pour « la décoration ».

Annexe 3

Les échanges oraux

On compte quatre types d'échanges oraux :

- avec le secrétariat et l'administration en général ;
- avec les professeurs ;
- entre les élèves ;
- les séances d'information.

Qui communique avec les étudiants

Il y a donc trois types de personnes qui communiquent avec les étudiants : les professeurs, l'administration et les étudiants entre eux. Chacun de ces trois acteurs échangent des informations qui leur sont propres. Il a été rajouté dans ce chapitre les séances d'information, car bien qu'elles ne soient pas données par une seule personne de la HEG, elles représentent une forme d'interlocuteur. Quelles sont-elles plus précisément ?

Les professeurs

Les professeurs font la passerelle entre les étudiants et l'administration. D'un côté ils répondent aux exigences de l'École en matière d'enseignement, de l'autre ils doivent également satisfaire les clients internes que sont les étudiants. Leur rôle est primordial car ils ont une relation particulière avec les étudiants, c'est pourquoi il faut qu'ils soient attentifs aux messages qu'ils transmettent, car cela pourrait se transformer en rumeur de façon très rapide. En effet, le côté informel des échanges favorise l'interprétation et « le téléphone arabe ». C'est donc le rôle de l'administration et de l'École, de façon générale, de s'assurer que les enseignants soient au courant des mêmes informations et de s'assurer qu'en cas d'information confidentielle ou délicate, aucun d'entre eux ne la transmettra aux étudiants.

Les professeurs sont des interlocuteurs privilégiés de par leurs rapports avec les élèves. En effet, l'activité principale de l'École est l'enseignement qui est dispensé par les professeurs. Le système d'enseignement de la HEG repose sur le principe de la mise en pratique. Pour ce faire, les classes ne sont pas trop nombreuses, contrairement à l'université, et les échanges avec les professeurs sont omniprésents, aussi bien durant le cours qu'en dehors des heures prévues.

L'administration

L'administration est un terme vaste qui définit tous les acteurs internes qui participent à la gestion de la HEG. Il est donc important de distinguer plusieurs types de postes clés :

- le secrétariat ;
- la réception ;
- les responsables de filières ;
- les assistants ;
- la direction.
- le bureau des étudiants

Les secrétariats

Les secrétariats sont les points centraux de l'administration de la HEG pour les étudiants. C'est l'endroit où chaque étudiant peut s'adresser s'il a besoin de renseignements administratifs pour sa formation et son cursus scolaire. C'est également par ce canal qu'il remet les documents officiels et les attestations nécessaires à son intégration et sa participation dans l'École.

Lorsqu'un étudiant cherche une information particulière et qu'il ne peut pas la trouver ailleurs, il peut s'adresser au secrétariat. Il y a un secrétariat pour chaque filière et un secrétaire attitré pour chacun d'eux. En plus d'assister les responsables de filières dans sa tâche, les secrétaires de filières ont pour mission de coordonner l'année scolaire selon les directives reçues.

La réception

Souvent confondue avec les secrétariats, la réception est un point d'information ouverte aussi bien aux personnes externes qu'internes. C'est là que l'étudiant peut s'adresser pour tout ce qui touche aux cartes de légitimation, d'étudiant ou de photocopie. C'est également là qu'il peut venir chercher ou amener des documents.

Les responsables de filières

Les responsables de filières sont les personnes vers qui l'étudiant peut se retourner en cas de problème ou d'interrogation durant son cursus. Ils jouent un rôle de coordinateurs entre les professeurs, l'administration et les élèves.

Les assistants

Hormis l'aide précieuse qu'ils offrent aux étudiants les veilles d'examens, leur travail consiste aussi à participer à des projets de recherches menés par l'École. Certains travaillent également pour l'École et son administration. Seul les assistants d'enseignement ont un réel contact avec les étudiants, et cela, la plupart du temps à la veille des examens ou lors des remplacements. Il ne semble pas que les assistants aient un grand rôle de communication avec les étudiants, en tout cas pas suffisamment important pour le considérer dans ce travail.

La direction

La direction n'a que très peu d'échanges avec les étudiants. Cependant son rôle et son activité influent constamment sur la vie de ces derniers, qu'il s'agisse des options à choix, des examens où encore des modules de cours. La direction communique par email ou par courrier et n'attend généralement aucun feedback des étudiants.

Le bureau des étudiants

Le bureau des étudiants s'occupe des admissions, des bourses et des possibilités d'Erasmus entre autres. Il se trouve à proximité de la réception et de nombreuses informations ainsi que certains documents transitent dans un premier temps par cette dernière. L'information est ensuite traitée par le responsable du bureau des étudiants. À titre informatif, je n'ai jamais eu de contact avec ce bureau durant mes trois années, tout du moins pas de contact direct.

Les étudiants

Les étudiants parlent beaucoup entre eux et l'information circule très vite. C'est un des points les plus importants de l'analyse de la communication interne, car la moindre information sortie de son contexte, peut devenir une rumeur qu'il sera difficile de démentir. En effet, un étudiant « lambda » se rend au secrétariat pour obtenir une information. Le jour d'après, il discute avec un de ses camarades qui souhaite obtenir la même information ; il lui la retransmet comme il l'a comprise ; un premier décalage s'opère. Et ainsi de suite, jusqu'à obtenir un message qui n'a plus rien à voir avec le message initial (principe du « téléphone arabe »). Ce travail ne fera cependant pas mention des rumeurs. En effet, le sujet aurait été trop vaste et trop complexe pour l'intégrer à l'audit. Une étude ultérieure, sur la base des résultats obtenus pourrait néanmoins être proposée.

Il est important de mentionner le rôle de l'association des étudiants ainsi que de son délégué, qui tiennent une place stratégique dans la communication avec les étudiants. Nous reviendrons sur cet interlocuteur au chapitre suivant (L'information par les étudiants).

L'information par les étudiants

Il n'y a pas d'information formellement donnée par les étudiants. Cependant ils sont constamment amenés à dialoguer avec les professeurs, à rendre des feedbacks, à remplir les évaluations ou simplement proposer des choses à l'administration. L'information par les étudiants concerne plus spécifiquement le bureau des étudiants.

Il existe cependant l'association des étudiants qui a pour but de mettre sur pied des projets tels que des soirées, des barbecues ou encore des conférences et des symposiums. Cette association permet également de faire le lien entre la direction et les étudiants et de faire remonter l'information. L'utilité de l'association n'a malheureusement pas été prise en compte dans le questionnaire destiné aux étudiants, mais cet interlocuteur privilégié devra être intégré dans le cas de certaines améliorations potentielles.

Les séances d'information

Bien que les séances d'information ne représentent pas un interlocuteur en tant que tel, il est important de les mentionner car elles sont souvent utilisées pour informer l'ensemble des étudiants d'une filière ou d'une volée.

Les séances d'information peuvent avoir lieu à différents moments du parcours des étudiants. Une première séance de présentation a lieu lors des portes ouvertes de l'École. D'autres se tiennent durant le cursus même et ont pour but de présenter aux étudiants les alternatives et les possibilités qu'ils ont durant leurs parcours. Il s'agit principalement de séances concernant les options de cours, le travail de diplôme ou encore les ACE (Activité sous Contrôle de l'École). Ces dernières sont la plupart du temps dispensées par les professeurs ou encore les responsables de filières.

Annexe 4

L'élaboration du questionnaire pour les étudiants

L'élaboration du questionnaire pour les étudiants a été la partie la plus difficile de ce travail. En collaboration avec Mme M. Aerni et avec l'aide de MM. J. Tuberosa (Professeur HES) et G. Catenazzo (Assistant HES), un questionnaire d'une page recto verso a été réalisé. Il permet d'obtenir quatre types d'informations différentes et complémentaires.

- Adhésion aux principes et vision globale de l'École
- Type et qualité d'information
- Supports et moyens
- Attitude de communication

Ces informations ont permis, par la suite, d'établir un diagnostic et ont ainsi orienté les propositions présentées dans le sens d'une communication destinée aux étudiants. De plus, ce questionnaire renseigne sur le profil des étudiants afin de pouvoir, par la suite, croiser les données.

Afin de s'assurer la participation d'un maximum d'étudiants, les questionnaires ont été remplis dans les classes de cours, durant les interclasses en présence d'une personne en charge de les faire circuler. (je me suis rendu dans beaucoup de classe, mais pour certaines, j'ai demandé de l'aide à des professeurs et à des camarades). Les étudiants absents n'ont donc pas été pris en considération.

Question 1 Intégration

Cette première question a pour but de renseigner sur le degré d'intégration et d'adhésion des élèves à la mission, à la vision et aux valeurs de la HEG. De plus, il leur a été demandé s'ils pensaient que ces dernières devraient être communiquées, ce qui permettrait de voir si les élèves ont une réelle volonté d'adhésion à la HEG.

Le fondement de la communication interne repose sur un principe d'adhésion, sans ce dernier il ne peut y avoir une communication interne performante et efficace, c'est pourquoi ces questions s'imposent en début de questionnaire.

Question 2 Vision Globale

La question 2.2 a permis d'obtenir un avis général sur le degré de confiance que les étudiants portent à la HEG, question primordiale car personne ne s'implique dans un établissement ou avec une personne en qui il n'a pas confiance. La question 2.3 permet de valider l'hypothèse qu'il y a bel et bien un problème avec la communication interne destinée aux étudiants.

Questions 3 & 4 Qualité d'information et support unique

Ces questions ont pour objectifs de définir comment les étudiants perçoivent l'information à leur disposition et quelles sont les informations qu'ils jugent les plus importantes. Leurs réponses permettront de se focaliser sur les points qui leur semblent les moins satisfaisants afin de les améliorer. Il leur sera par ailleurs demandé, s'ils souhaiteraient disposer d'un support unique, regroupant toute l'information, ce qui permettrait de valider l'une des hypothèses.

Questions 5 & 6 Procédure, supports et outils

Qui dit communication, dit supports et moyens de communication. Ces deux questions permettent d'établir une liste des moyens favoris des étudiants ainsi que de connaître leurs impressions sur ces derniers. Il est important de savoir que la question 6 doit refléter un classement des trois outils/moyens de communication que les étudiants utilisent le plus pour aller chercher de l'information. Malheureusement, beaucoup d'étudiants ne l'ont pas fait et ont seulement marqué d'une croix ceux qu'ils privilégiaient. C'est pourquoi l'analyse de cette question ne reflètera pas en définitif un classement, mais un pourcentage pondéré de chaque outil/moyen. La question 5 fait mention d'une procédure pour signaler un dysfonctionnement ou un problème ; il sera intéressant de voir combien la connaissent.

Question 7 Attitude

Cette ultime question permet de comprendre comment les étudiants fonctionnent vis à vis de toute l'information qui leur est proposée et d'éventuellement se rendre compte que le problème principal réside tout « bêtement » dans la taille de leur messagerie. Enfin, chaque étudiant a complété, dans la partie « profil », la section à laquelle il est affilié, son âge et son sexe. Cela nous permettra de voir si des différences majeures apparaissent entre les filières et/ou les années. Le sexe et l'âge ne sont que des informations subsidiaires qui n'apporteront probablement pas de grandes réponses mais qui peuvent éventuellement permettre de pousser l'analyse un peu plus loin.

Annexe 4.1

Questionnaire pour les étudiants

Questionnaire (version « étudiant »)

Dans le cadre de mon travail de diplôme, j'effectue un audit de la Communication Interne de la Haute Ecole de Gestion, du point de vue des étudiants. Au travers de l'analyse des réponses à ce questionnaire, j'espère pouvoir apporter des propositions concrètes se basant sur la perception des étudiants de cet établissement, face à la communication.

Questions

1. Au sein de la HEG, adhérez-vous :

1.1 à la mission : « la HEG-Genève a pour mission de former des femmes et des hommes dans trois filières métiers »

☐ Oui ☐ Non

1.2 à la vision : « En adéquation avec les besoins des entreprises, des administrations et autres milieux professionnels avec lesquels elle entretient des liens étroits de partenariat, la HEG-Genève garantit une formation de qualité, par la mise en œuvre d'une pédagogie adaptée aux objectifs, fortement axée sur la pratique, l'acquisition de compétences et de comportements, ainsi que par l'évaluation régulière des plans d'études et des enseignements. »

☐ Oui ☐ Non

1.3 aux valeurs : « Le projet pédagogique de la HEG-Genève veille à former des femmes et des hommes qui intègrent dans leur comportement des valeurs conformes au respect de l'autre, à l'éthique et au développement durable. »

☐ Oui ☐ Non

1.4 Selon vous, l'école devrait-elle communiquer sa mission, sa vision et ses valeurs ? ☐ Oui ☐ Non

2. Sur une échelle de 1 à 4 (4 étant la meilleure note)

2.2 Quel est le degré de confiance que vous portez à la HEG ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

2.3 Quelle note donneriez-vous à la communication interne destinée aux étudiants de la HEG ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

3.0 Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

3.1 « L'information à la HEG est trop dispersée » ☐ Oui ☐ Non

3.2 « Vous disposez de suffisamment d'information pour accomplir votre cursus scolaire à la HEG »

☐ Oui ☐ Non

3.3 L'information à votre disposition est claire et précise, et vous aide à suivre de façon efficace votre cursus scolaire à la HEG ? ☐ Oui ☐ Non

4. Parmi les informations suivantes, lesquelles vous paraissent les plus importantes ?

Marquer d'une croix les 3 les plus importantes

- | | | | |
|---|--------------------------|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> déroulement et notes des examens | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> symposiums / conférences | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> inscriptions et programme de cours | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> soirées étudiantes | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> les crédits ECTS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> le futur de votre formation | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> changements d'horaire | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> autre | <input type="checkbox"/> |
| (à préciser) : | | | |

4.1 Souhaiteriez-vous pouvoir retrouver toutes ces informations (voir question 4.) sur un support unique ? ☐ Oui ☐ Non

4.2 Si oui, lequel ?

- | | | | |
|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Site Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Newsletter | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Site intranet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Autre | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Email | <input type="checkbox"/> | (à préciser) : | |

5. Connaissez-vous la procédure qui vous permet de faire valoir vos remarques ? ☐ Oui ☐ Non

5.1 Si oui, quelle est-elle ?

5.2 L'avez-vous déjà utilisé ? ☐ Oui ☐ Non

6. Parmi les différents supports de communication suivants, quels sont ceux où vous allez chercher les informations les plus utiles à votre cursus scolaire ? (Choisissez 3 supports et numérotez les, de 1 à 3, 1 étant le plus utile)

- | | | | |
|--|----------------------|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Site Internet | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Panneaux d'affichages | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Site intranet | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Entretiens avec les professeurs | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Email | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Newsletter | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Information auprès du secrétariat | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Séances d'information | <input type="text"/> |

6.1 Sur une échelle de 1 à 4 (4 étant la meilleure note) quelle note donneriez-vous aux supports suivants au sein de la HEG ?

- | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Site Internet | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Site intranet | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Email | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Information auprès du secrétariat | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Panneaux d'affichages | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Entretiens avec les professeurs | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Newsletter | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Séances d'information | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

7. Vous est-il déjà arrivé de ne pas être au courant de quelque chose d'important au sein de la HEG ? ☐ Oui ☐ Non

7.1 Si oui, pourquoi ? Marquer d'une croix ; plusieurs réponses possibles

- | | | | |
|---|----------------------|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> votre boîte email était saturée | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> vous n'avez pas cherché l'information | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> vous n'avez pas lu vos emails | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> vous pensiez qu'on vous en parlerait | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> vous ne saviez pas où chercher l'information | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> autre | <input type="text"/> |
- (à préciser) :

Profil

Âge :

Sexe : ☐ Féminin ☐ Masculin

Filière : ☐ EE ☐ EEW

☐ IG

☐ ID

Degré : ☐ 1^{ère}

☐ 2^{ème}

☐ 3^{ème}

☐ 4^{ème}

Avez-vous des remarques ?

.....

.....

.....

.....

.....

Merci de votre participation

Annexe 5

Élaboration du questionnaire pour les interviews

Pour les interviews, c'est un mini questionnaire qui a été élaboré afin de ne pas monopoliser les personnes trop longtemps. Ce qui était recherché au travers de ces entretiens était une impression générale sur la communication pour les étudiants et savoir ce que mes interlocuteurs feraient s'ils pouvaient faire ce qu'ils voulaient. Il a par ailleurs été demandé à ces derniers de remplir le questionnaire qui avait été donné aux étudiants en se mettant à la place des principaux intéressés. Par la suite, les résultats seront confrontés en espérant pouvoir sortir un diagnostic clair et précis qui permettra à l'École d'effectuer, si tel en est le besoin, les changements adéquats.

Annexe 5.1

Questionnaire pour les interviews

Questionnaire pour les interviews (version « administration »)

Nom, Prénom :.....

Poste à la HEG :.....

À la HEG depuis :.....

1. Comment définiriez-vous, en quelques mots, la communication interne orientée vers les étudiants à la HEG ?

2. Pensez-vous que la HEG souffre d'un problème à ce niveau ?

Oui Non

2.1. Pourquoi ?

3. À quelle(s) occasion(s) communiquez-vous avec les étudiants ?

3.1. Fréquence :

3.2. Par quels moyens :

3.3. Le message parvient-il aux étudiants ? Oui Non

3.4. Est-il compris ? Oui Non

→Si oui, comment en êtes vous certain et vérifiez-vous par vous même que l'information est bien passée ?

4. Si vous pouviez changer quelque chose concernant la communication interne pour les étudiants, que feriez-vous (réaliste ou irréaliste) ?

Merci de votre participation

Questionnaire pour les interviews (version « administration »)

Nom, Prénom : Aerni Marianne

Poste à la HEG : Responsable de la communication & chargée de cours

À la HEG depuis : 2003

1. Comment définiriez-vous, en quelques mots, la communication interne orientée vers les étudiants à la HEG ?

Dispersée et lacunaire

2. Pensez-vous que la HEG souffre d'un problème à ce niveau ?

Oui

2.1. Pourquoi ?

La situation va mieux, elle est plus stable. Nous travaillons pour cela. Attention, il y a des différences entre les filières, de taille et de profils.

De plus, il y a beaucoup d'informations à donner et les nombreux changements dus à Bologne principalement n'ont pas aidé.

Nous avons un problème d'outils, plus précisément Intranet qui n'est pas fonctionnel.

3. À quelle(s) occasion(s) communiquez-vous avec les étudiants ?

A travers la Newsletter dont je suis la rédactrice, les brochures pour les masters, les cours, mais également en tant que professeur. De plus, je suis en contact avec l'association des étudiants.

3.1. Fréquence : une fois par semaine

3.2. Par quels moyens : oraux, panneau d'affichage, brochure master, Newsletter

3.3. Le message parvient-il aux étudiants ? Oui

3.4. Est-il compris ? Oui, j'en ai l'impression

→ Si oui, comment en êtes vous certain et vérifiez-vous par vous même que l'information est bien passée ?

Je me fie aux échos

4. Si vous pouviez changer quelque chose concernant la communication interne pour les étudiants, que feriez-vous (réaliste ou irréaliste) ?

Un bon support réactif (Intranet en cours) et une vie de campus, un véritable esprit d'École.

(la HEG est une École de bon niveau) → j'ai le sentiment que les étudiants ne valorisent pas l'École.

Merci de votre participation

Questionnaire pour les interviews (version « administration »)

Nom, Prénom : Dubosson Magali

Poste à la HEG : Directrice

À la HEG depuis : 2004

1. Comment définiriez-vous, en quelques mots, la communication interne orientée vers les étudiants à la HEG ?

À améliorer, car elle n'est pas comme souhaitée.

Déficiente

Il faut faire des efforts ; les étudiants ne lisent pas leurs emails ou ne cherchent pas l'information.

2. Pensez-vous que la HEG souffre d'un problème à ce niveau ?

Oui

2.1. Pourquoi ?

Il y a tellement de problèmes.

Sources : adapter tous les messages

Cible : comportement de la cible, elle doit chercher l'information.

Canaux : Intranet en révision

De plus, le nombre croissant d'élèves devient ingérable. Nous devons nous imposer sur le marché.

Nous sommes une École jeune et beaucoup de changements organisationnels sont en cours.

Il y a des choses en place comme la Newsletter, les écrans plasma et même des propositions d'étudiants pour afficher les événements.

3. À quelle(s) occasion(s) communiquez-vous avec les étudiants ?

Lors de la rentrée, durant les cours et dans les couloirs (mais de façon informelle), également lors de la commission mixte ainsi que pour tout événement du type symposium ou conférence.

3.1. Fréquence : deux fois par mois

3.2. Par quels moyens : emails et Newsletter

4.1. Le message parvient-il aux étudiants ? Non, pas toujours

4.2. Est-il compris ? Oui Non

→ Si oui, comment en êtes vous certain et vérifiez-vous par vous même que l'information est bien passée ?

Il faut leur demander, je n'en suis pas sure

5. Si vous pouviez changer quelque chose concernant la communication interne pour les étudiants, que feriez-vous (réaliste ou irréaliste) ?

Je leur changerai le cerveau pour qu'il soit adapté à la HEG et qu'il soit intéressé sur le futur

Merci de votre participation

Questionnaire pour les interviews (version « administration »)

Nom, Prénom : Burdet Xavier

Poste à la HEG : Responsable de Coordination de l'enseignement

À la HEG depuis : 1998

1. Comment définiriez-vous, en quelques mots, la communication interne orientée vers les étudiants à la HEG ?

Insuffisante, la communication est difficile, la quantité est énorme et la qualité ???

2. Pensez-vous que la HEG souffre d'un problème à ce niveau ?

Oui

2.1. Pourquoi ?

Les étudiants ne répondent pas. De plus, il y a des différences entre les filières, et il n'y a pas d'écho (pas d'esprit de groupe). Nous avons également des problèmes avec les emails qui ne sont pas toujours lus, ou reçus. Nous essayons de réunir les étudiants mais ils ne participent pas suffisamment.

Les différentes personnes qui communiquent avec les étudiants sont : les enseignants, les secrétaires. De plus le site Internet de l'École peut fournir de nombreux renseignements.

Il manque un délégué de classe.

Il est intéressant de noter que les ordres donnés sont en général bien suivis, contrairement au choix pour lesquels il y a souvent des problèmes (surtout EE).

Les directives quant à elles sont bien lues.

À titre indicatif, en ID nous organisons des réunions plénières qui sont très efficaces.

3. À quelle(s) occasion(s) communiquez-vous avec les étudiants ?

Pour tout ce qui touche aux échanges (ERASMUS), aux inscriptions aux modules ainsi que la gestion des réclamations → Coordination.

En IG, il existe une dynamique de groupe entre les étudiants et les professeurs, par exemple, ces derniers s'envoient des propositions d'entreprise pour des stages via la messagerie.

3.1. Fréquence : une fois par semaine

3.2. Par quels moyens : messagerie, tableaux de bords, Internet

3.3. Le message parvient-il aux étudiants ? Oui

3.4. Est-il compris ? Oui

→ Si oui, comment en êtes vous certain et vérifiez-vous par vous même que l'information est bien passée ?

Grâce au contact que j'ai avec les étudiants en cours, mais cela dépend du type d'information.

4. Si vous pouviez changer quelque chose concernant la communication interne pour les étudiants, que feriez-vous (réaliste ou irréaliste) ?

Avoir la possibilité de voir l'ensemble des étudiants, régulièrement, pour rencontrer tout le monde de manière informelle. Une sorte de rituel de 30 minutes environ autour d'un café pour discuter des informations régulières et nouvelles, dans le même style que la commission mixte (qui ne va pas vers le positif) mais plus convivial. Dans un bon esprit ou tout le monde veut être présent.

Merci de votre participation

Questionnaire pour les interviews (version « administration »)

Nom, Prénom : Brantschen Jelmini Sylvie

Poste à la HEG : Secrétaire de la filière Informatique de Gestion

À la HEG depuis : 2002

1. Comment définiriez-vous, en quelques mots, la communication interne orientée vers les étudiants à la HEG ?

Difficile de faire passer l'information.

La meilleure technique est le bouche à oreille.

Mais je pense qu'il n'y a pas de solution pour toutes les filières confondues.

2. Pensez-vous que la HEG souffre d'un problème à ce niveau ?

Oui

2.1. Pourquoi ?

Pas en IG, mais dans les autres filières, il semble qu'il y ait un problème de motivation de la part des élèves. Je pense que l'association des étudiants peut faire des choses.

Il y a des problèmes à faire passer les messages, ceci à cause des différences de profils entre les filières et même à l'intérieur d'une seule et même filière. On ne sait pas comment cibler.

Il y a également le problème des emails (en IG, il suffit de 10 messages environ grâce au fort esprit de groupe).

En IG, les plus sont : que deux tiers des professeurs sont fixes, qu'il y a peu d'étudiants et que j'en connais les trois quarts. De plus, dans la filière, nous avons instauré les tuteurs de volée, qui font passer l'information et qui sont à l'écoute des étudiants et qui les conseillent.

L'ambiance est vraiment top.

3. À quelle(s) occasion(s) communiquez-vous avec les étudiants ?

Toutes les occasions, qu'il y ait des soucis ou non.

3.1. Fréquence : tous les jours

3.2. Par quels moyens : tous les moyens

3.3. Le message parvient-il aux étudiants ? Oui

3.4. Est-il compris ? Oui

→ Si oui, comment en êtes-vous certain et vérifiez-vous par vous-même que l'information est bien passée ?

S'ils ne comprennent pas, ils viennent me voir. Si beaucoup d'étudiants viennent me voir, je renvoie le message de façon plus claire.

4. Si vous pouviez changer quelque chose concernant la communication interne pour les étudiants, que feriez-vous (réaliste ou irréaliste) ?

J'organiserai des réunions par filières et une fois par semestre avec l'ensemble de l'École.

Effet de groupe IG ?

Petit nombre, après les cours séance de groupe.

Avant il y avait une excellente ambiance, spécialement visible à la séance de remise des diplômes.

De plus, j'ai beaucoup de contact avec les étudiants et surtout un énorme respect entre eux et moi.

Enfin, je pense que M. Trabichet est un excellent responsable de filière, il est toujours à l'écoute des étudiants, il est le premier à mettre en place ce bon climat.

Merci de votre participation

Questionnaire pour les interviews (version « administration »)

Nom, Prénom : Belet Florence

Poste à la HEG : Réceptionniste

À la HEG depuis : 2006

1. Comment définiriez-vous, en quelques mots, la communication interne orientée vers les étudiants à la HEG ?

Je pense que la communication à la HEG est globalement bonne.

2. Pensez-vous que la HEG souffre d'un problème à ce niveau ?

Non

2.1. Pourquoi ?

Je cherche quand je ne trouve pas et/ou je demande. Cependant, je suis d'accord que le site est un peu fouillis et pas forcément à jour.

Si je devais me contenter de ce qu'on m'indiquait, cela ne suffirait probablement pas. Mais je suis libre de chercher l'information comme je l'entends et c'est quelque chose que j'aime bien faire.

Je rends service si je peux, j'ai un autre rapport avec les étudiants.

3. À quelle(s) occasion(s) communiquez-vous avec les étudiants ?

Pour toutes sortes de choses, les cartes de photocopieuses, les horaires, les attestations, association des étudiants, autres...

3.1. Fréquence : tout le temps, surtout pour les étudiants

3.2. Par quels moyens : oraux

3.3. Le message parvient-il aux étudiants ? Oui

3.4. Est-il compris ? Oui

→ Si oui, comment en êtes-vous certain et vérifiez-vous par vous-même que l'information est bien passée ?

Ils reviennent s'ils ne comprennent pas. De plus, le type d'information que je délivre est relativement basique et ne demande pas de grandes explications et j'envoie vers les autres si je ne connais pas la réponse.

4. Si vous pouviez changer quelque chose concernant la communication interne pour les étudiants, que feriez-vous (réaliste ou irréaliste) ?

Il n'y a selon moi pas grand-chose à changer, à part peut-être ouvrir plus, par exemple les midis ou plus tard le soir. En organisant un duo, nous pourrions peut-être mieux répondre à la demande. De plus, il serait intéressant d'évaluer la réception.

Merci de votre participation

Questionnaire pour les interviews (version « administration »)

Nom, Prénom : Hirschy Anne-Claude

Poste à la HEG : Secrétaire de la filière Économie d'Entreprise (emploi et plein temps)

À la HEG depuis : 2000

1. Comment définiriez-vous, en quelques mots, la communication interne orientée vers les étudiants à la HEG ?

Grosses Lacunes, j'essaie de faire le plus.

Ce qui a été entrepris avec la direction n'est pas clair.

La politique de l'École consiste à forcer les étudiants à chercher l'information.

2. Pensez-vous que la HEG souffre d'un problème à ce niveau ?

Oui

Il faut faire un effort sur Intranet afin qu'il soit plus lisible et plus attrayant.

2.1. Pourquoi ?

Mme Aerni fait beaucoup à l'externe mais moins à l'interne, ceci est dû à son 50%. Elle devrait fixer un cadre pour le fonctionnement car il en manque un.

3. À quelle(s) occasion(s) communiquez-vous avec les étudiants ?

Tous les événements qui les concernent, toutes les informations à l'exception des cours partent de moi.

Hirschy l'éponge : je m'habitue, mais il y a du respect, plus qu'en 2003-2004.

3.1. Fréquence : tout le temps

3.2. Par quels moyens : emails, téléphone, oral (certains étudiants tout les jours)

3.3. Le message parvient-il aux étudiants ? Oui (en général)

3.4. Est-il compris ? Oui (en général)

→ Si oui, comment en êtes vous certain et vérifiez-vous par vous même que l'information est bien passée ?

Il y a un gros pourcentage dont je n'ai pas de nouvelles. Mais il y a des rumeurs aussi bien de la part des élèves que des professeurs (qui se trompaient), les étudiants reviennent vite si le message n'est pas passé.

4. Si vous pouviez changer quelque chose concernant la communication interne pour les étudiants, que feriez-vous (réaliste ou irréaliste) ?

Internet avec un accès Intranet, toutes les infos et moins de séances et plus de participation des étudiants via la commission mixte et l'association des étudiants qui fassent mieux remonter les données et qui pourraient faire de la communication.

Il faudrait guider les étudiants (M. Tuberosa) prendre le temps de leur expliquer les choses.

Pour la filière EE : changement de poste pour Mlle Hirschy, qui va devenir secrétaire transversale, à 50 % pour l'École et 50% master-coordination.

Dans la filière EE tout se fait dans l'urgence, cela fait 4-5 ans que je réclame auprès de l'administration.

Coordonnées : uniformisé, mais avec les spécificités de chaque filière.

Il y a des standards déjà en place, mais ils sont très informels.

Attention avec les examens, qui représentent une des tâches les plus lourdes pour les secrétaires de filières.

Tâches : suivi des dossiers, cas spécifique, note examen, bulletin de note (contrôle manuel à cause du système).

Les 3 systèmes scolaires différents qui se sont succédés n'aident pas, l'année prochaine (2008-2009) il n'y aura plus qu'une volée de l'ancien système.


Autres tâches : organisation des examens, options (plus que durant ma scolarité), École, rentrée (M. Lambiel : coordination avec le bureau de gestion des horaires)

En IG il y a les tuteurs, en EE il existe un responsable de module ou d'unité de cours pour coordonner le tout.

Merci de votre participation

Annexe 6

Fiche de non-conformité

	Management de la qualité	Numéro :
Maîtrise	Non-Conformité	Date:

ETABLI PAR :

« nom », « classe », « filière »

SITUATION NORMALE :

« description de la situation attendue »

SITUATION EFFECTIVE :

« description de la situation effective »

Hes-so
Haute école spécialisée
de Suisse occidentale

Annexe 7

Résultats adhésion

		MISSION		VISION		VALEURS		COMM. M. V. V.	
		effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage
ETUDIANTS	OUI	284	96%	230	78%	209	71%	281	96%
	NON	11	4%	65	22%	85	29%	11	4%
	TOTAL	295	100%	295	100%	294	100%	292	100%
ADMIN.	OUI	6	100%	6	100%	5	83%	5	83%
	NON	0	0%	0	0%	1	17%	1	17%
	TOTAL	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%
note : pour ce qui concerne l'adhésion des étudiants, il n'était pas nécessaire de faire une distinction par filière car il n'y avait pas de différences majeures.									

Annexe 8

Résultats vision globale

	MOYENNE SUR 4 (4 étant la meilleure note)					
	EE	EEW	ID	IG	ETUDIANTS	ADMIN.
DEGRE DE CONFIANCE	2.8	2.55	2.26	2.91	2.64	3
NOTE DE COMMUNICATION INTERNE	1.96	1.73	1.87	2.26	1.93	2.17

Annexe 9

Résultats qualité de l'information

		INFO. DISPERSEE		SUFFISAMMENT D'INFO.		INFO. CLAIRE & PRECISE	
		effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage
ETUDIANTS	OUI	230	78%	173	59%	89	30%
	NON	65	22%	122	41%	206	70%
	TOTAL	295	100%	295	100%	295	100%
ADMIN.	OUI	5	83%	5	83%	3	50%
	NON	1	17%	1	17%	3	50%
	TOTAL	6	100%	6	100%	6	100%
EE	OUI	86	77%	63	56%	34	30%
	NON	26	23%	49	44%	78	70%
	TOTAL	112	100%	112	100%	112	100%
EEW	OUI	60	81%	24	32%	10	14%
	NON	14	19%	50	68%	64	86%
	TOTAL	74	100%	74	100%	74	100%
ID	OUI	55	89%	48	77%	16	26%
	NON	7	11%	14	23%	46	74%
	TOTAL	62	100%	62	100%	62	100%
IG	OUI	29	62%	38	81%	29	62%
	NON	18	38%	9	19%	18	38%
	TOTAL	47	100%	47	100%	47	100%

Annexe 10

Résultats informations importantes

		EXAMENS		COURS		CREDITS		HORAIRE		SYMPOSIUM		SOIREE		FUTUR		AUTRE	
		effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage
ETUDIANTS	OUI	224	76%	207	70%	82	28%	123	42%	30	10%	20	7%	20	7%	9	3%
	NON	71	24%	88	30%	213	72%	172	58%	265	90%	274	93%	274	93%	286	97%
	TOTAL	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%	294	100%	294	100%	295	100%
ADMIN.	OUI	6	100%	6	100%	0	0%	3	50%	0	0%	0	0%	2	33%	1	17%
	NON	0	0%	0	0%	6	100%	3	50%	6	100%	6	100%	4	67%	5	83%
	TOTAL	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%
EE	OUI	85	76%	80	71%	37	33%	25	22%	9	8%	14	13%	79	71%	--	--
	NON	27	24%	32	29%	75	67%	87	78%	103	92%	98	88%	33	29%	--	--
	TOTAL	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	--	--
EEW	OUI	54	73%	58	78%	18	24%	34	46%	7	9%	3	4%	47	64%	--	--
	NON	20	27%	16	22%	56	76%	40	54%	67	91%	71	96%	27	36%	--	--
	TOTAL	74	100%	74	100%	74	100%	74	100%	74	100%	74	100%	74	100%	--	--
ID	OUI	51	82%	42	68%	11	18%	40	65%	9	15%	1	2%	31	50%	--	--
	NON	11	18%	20	32%	51	82%	22	35%	53	85%	61	98%	31	50%	--	--
	TOTAL	62	100%	62	100%	62	100%	62	100%	62	100%	62	100%	62	100%	--	--
IG	OUI	34	72%	27	57%	16	34%	24	51%	5	11%	2	4%	27	57%	--	--
	NON	13	28%	20	43%	31	66%	23	49%	42	89%	44	96%	20	43%	--	--
	TOTAL	47	100%	47	100%	47	100%	47	100%	47	100%	46	100%	47	100%	--	--

Annexe 11

Résultats support unique

		EE		EEW		ID		IG		ETUDIANTS		ADMIN.	
SUPPORT UNIQUE	OUI	102	91%	69	93%	56	90%	45	96%	272	92%	6	100%
	NON	10	9%	5	7%	6	10%	2	4%	23	8%	0	0%
	TOTAL	112	100%	74	100%	62	100%	47	100%	295	100%	6	100%
INTERNET		64	57%	49	66%	30	48%	31	66%	174	59%	4	67%
INTRANET		20	18%	7	9%	10	16%	5	11%	42	14%	2	33%
EMAIL		10	9%	10	14%	10	16%	6	13%	36	12%	0	0%
NEWSLETTER		5	4%	2	3%	3	5%	1	2%	11	4%	0	0%
AUTRES		3	3%	1	1%	3	5%	2	4%	9	3%	0	0%

Annexe 12

Résultats procédure-fiche non-conformité

		EE		EEW		ID		IG		ETUDIANTS		ADMIN.	
PROCEDURE	OUI	7	6%	13	18%	8	13%	10	21%	38	13%	2	33%
	NON	105	94%	61	82%	54	87%	37	79%	257	87%	4	67%
	TOTAL	112	100%	74	100%	62	100%	47	100%	295	100%	6	100%
UTILISEE ?	OUI	2	2%	1	1%	3	5%	3	6%	9	3%	0	0%
	NON	108	96%	73	99%	58	94%	44	94%	283	96%	6	100%
	TOTAL	110	98%	74	100%	61	98%	47	100%	292	99%	6	100%
note : seulement 9 étudiants savaient qu'il s'agissait des fiches de non-conformité.													

Annexe 13

Résultats support et outils

	effectif cumulé des trois réponses possibles	pourcentage avec n = 838	pourcentage avec n = 295 (correspond au pourcentage cumulé par type de support)	rang		
INTERNET	217	26%	74%	1		
INTRANET	129	15%	44%	3		
EMAIL	209	25%	71%	2		
SECRETARIAT	62	7%	21%	5		
PANNEAUX	52	6%	18%	7		
PROFESSEURS	103	12%	35%	4		
NEWSLETTER	7	1%	2%	8		
SEANCES	59	7%	20%	6		
TOTAL	838	100%				
note : ce qui nous intéresse dans ce tableau sont les troisièmes et quatrièmes colonnes, car elles nous permettent de voir quels sont les outils les plus privilégiés par les étudiants lors de la recherche d'information toutes filières confondues.						
	MOYENNE SUR 4 (4 étant la meilleure note)					
	EE	EEW	ID	IG	ETUDIANTS	ADMIN.
INTERNET	3.01	2.86	2.21	2.68	2.75	3.00
INTRANET	2.47	2.25	1.75	2.36	2.25	1.50
EMAIL	3.21	2.89	2.92	3.19	3.06	3.50
SECRETARIAT	2.37	2.10	2.62	2.74	2.41	3.67
PANNEAUX	2.20	2.03	2.21	2.30	2.17	2.67
PROFESSEURS	2.64	2.48	2.82	2.83	2.67	3.17
NEWSLETTER	2.00	1.92	1.65	1.96	1.91	2.33
SEANCES	2.43	2.18	2.41	1.91	2.32	2.33

Annexe 14

Résultats attitude

		PAS ETRE AU COURANT		SATUREE		PAS LU		OU CHERCHER		PAS CHERCHER		ON EN PARLERAIT		AUTRE	
		effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage	effectif	pourcentage
ETUDIANTS	OUI	223	76%	35	12%	31	11%	101	34%	36	12%	107	36%	48	16%
	NON	72	24%	260	88%	264	89%	194	66%	259	88%	188	64%	247	84%
	TOTAL	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%	295	100%
ADMIN.	OUI	6	100%	4	67%	1	17%	3	50%	4	67%	5	83%	1	17%
	NON	0	0%	2	33%	5	83%	3	50%	2	33%	1	17%	5	83%
	TOTAL	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%
EE	OUI	81	72%	15	13%	9	8%	40	36%	12	11%	44	39%	--	--
	NON	31	28%	97	87%	103	92%	72	64%	100	89%	68	61%	--	--
	TOTAL	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	--	--
EEW	OUI	63	85%	12	16%	5	7%	29	39%	12	16%	22	30%	--	--
	NON	11	15%	62	84%	69	93%	45	61%	62	84%	52	70%	--	--
	TOTAL	74	100%	74	100%	74	100%	74	100%	74	100%	74	100%	--	--
ID	OUI	47	76%	6	10%	10	16%	21	34%	7	11%	21	34%	--	--
	NON	15	24%	56	90%	52	84%	41	66%	55	89%	41	66%	--	--
	TOTAL	62	100%	62	100%	62	100%	62	100%	62	100%	62	100%	--	--
IG	OUI	32	68%	2	5%	7	15%	11	23%	5	11%	20	43%	--	--
	NON	15	32%	41	95%	40	85%	36	77%	42	89%	27	57%	--	--
	TOTAL	47	100%	43	100%	47	100%	47	100%	47	100%	47	100%	--	--

Annexe 15

Résultats remarques⁶

EEW

VOUS POURRIEZ ORGANISER DES SEANCES D'INFORMATION QUE LES PERSONNES EN EMPLOI PUISSENT SUIVRE.

UN EFFORT DEVRAIT ETRE FOURNI POUR INFORMER LES ETUDIANTS EN EMPLOI !! LES ETUDIANTS EN EMPLOI NE PEUVENT PAS FORCEMENT REGARDER LEURS MAIL PENDANT LES HEURES DE TRAVAIL !

TENIR COMPTE DES HORAIRES DES ETUDIANTS EN EMPLOI EN TANT QU'ETUDIANTS EN EMPLOI NOUS NOUS SENTONS SOUVENT OUBLIES. TOUTES LES MANIFESTATIONS, DECISIONS IMPORTANTES SONT TOUJOURS FAITES EN DEHORS DE NOS HEURES, PARFOIS MEM L'ENSEIGNEMENT DONNE L'IMPRESSION D'ETRE MOINS BON.

EN TANT QUE "EN EMPLOI" ON A VRAIMENT L'IMPRESSION D'ETRE EXCLUS DE TOUTES LES INFORMATIONS DONNEES LORS DES SEANCES OU IL NOUS EST IMPOSSIBLE D'ASSISTER

L'INTRANET EST UN TRES MAUVAIS SYSTEME POUR LES ETUDIANTS EN EMPLOIS. LES BOITES E-MAILS SONT BCP TROP VITE SATURÉE ! HORAIRES DU SECRETARIAT INADMISSIBLE ET TOUJOURS RENVOYER A UNE PERSONNE ABSENTE.

LA COMMUNICATION ENTRE LES EEW ET L'ECOLE EST DIFFICILE ET LES HORAIRES D'OUVERTURE DU SECRETARIAT NE NOUS PERMETTENT PAS DE DEMANDER DES INFOS. NOTRE MOYEN LE PLUS UTILISE POUR LES COMMUNICATIONS EST L'EMAIL MAIS SOUVENT LES SECRETAIRES SONT TRES OCCUPES. IL FAUDRAIT UN AIDE A MME HIRSCHY

LES ETUDIANTS EN EMPLOIS SONT DEFAVORISES (INSCRIPTIONS AUX OPTIONS PAR EXEMPLE) ET PAS PRIS EN COMPTE POUR LES SEANCES D'INFORMATIONS

LES SEANCES D'INFORMATION NE SONT PAS PREVUES POUR QUE LES ETUDIANTS EN EMPLOI PUISSENT Y ASSISTER. NOUS SOMMES NEGLIGES.

PAR RAPPORT AUX ELEVES EN EMPLOI, LES SEANCES D'INFORMATION ET TOUTES AUTRES INFORMATION OU CONFERENCE, NOUS SOMMES, IL ME SEMBLE, JAMAIS PRIS EN CONSIDERATION CE QUI NOUS FAIT MANQUER DES RENSEIGNEMENTS QUI ME SEMBLE TRES IMPORTANT POUR NOTRE FUTUR.

TENIR COMPTE DES ELEVES EN EMPLOI LORS DE L'ORGANISATION DE SEANCE D'INFO ET DE POUVOIR ACCEDER A DES INFORMATIONS AUTRE PART QUE SUR INTRANET ! PAR EXEMPLE POUR LES OPTIONS, IMPOSSIBLE DE LES IMPRIMER AU TRAVAIL OU A LA MAISON.

DE GROS EFFORTS A FAIRE !...ON N'EST PAS SUFFISAMMENT INFORMES ET TOUJOURS AU DERNIER MOMENT. LES ETUDIANTS EN EMPLOI SONT UN PEU LAISSES DE COTE ET DESAVANTAGES.

BEAUCOUP DE SEANCES D'INFORMATION SONT ORGANISEE MAIS IL EST TRES DIFFICILE D'Y ALLER QUAND ON SUIT CETTE FORMATION EN EMPLOI

AU NIVEAU DES ETUDIANTS EN EMPLOI, PEU NOUS EST COMMUNIQUE ET LES SEANCES D'INFORMATIONS SONT SOUVENT INADAPTE A NOS HORAIRES D'ETUDIANTS-EMPLOYES

⁶ Les remarques ont été retranscrites telles que les étudiants les ont écrites.

Dispersée

UNE CENTRALISATION DES INFORMATIONS ET DES SUPPORTS DE COURS SERAIT LA MEILLEURE SOLUTION

UN REGROUPEMENT DES INFORMATIONS PAR TYPE SERAIT PLUS UTILE QUE LES DIFFERENTS SITES OU LES PROFESSEURS METTENT A DISPOSITION LEURS COURS SOIENT SYSTEMATIQUEMENT SUR LE MEME SUPPORT (INTERNET DE PREFERENCE). ACTUELLEMENT, CEUX-CI SONT EPARPILLES ENTRE G., INTERNET, INTRANET ET CERTAINS SITES PERSONNELS...

PROBLEME AVEC LES MULTIPLE SOURCES POUR LES SUPPORTS DE COURS

LES INFORMATIONS SONT EPARPILLEES PARTOUT ET ON MELANGE LE "PEU IMPORTANT" AVEC LE "TRES IMPORTANT", IL FAUDRAIT CENTRALISER SUR UN SITE WEB

LES INFORMATION DISPERSEES NE SONT PAS FIABLES, ELLES CHANGENT CONSTAMMENT. IL NOUS EST ARRIVE DE VENIR LE SOIR ALORS QUE LE COURS ETAIT ANNULE QUE LE PROFESSEUR AVAIT AVERTI, MAIS QUE LE SECRETARIAT N'AVAIT PAS DAIGNE NOUS EN AVERTIR

CONTROLLER SI L'INFO, SURTOUT LES SUPPORTS DE COURS. ACTUELLEMENT IL FAUT SOIT ALLER CHERCHER SUR LES SITES INTERNET, SOIR SUR LES SITES INTRANET, SOIR SUR ETC. C'EST LE FOUILLI, ORGANISER LES COURS DE LA MEME MANIERE SERAIT MIEUX

IL Y A TROP DE SUPPORT D'INFO, PARFOIS UNE INFO EST DIFFUSEE SUR LES PLASMAS MAIS PAS SUR LE MAIL, OBLIGATION D'ETRE DANS LE BATIMENTS POUR AVOIR L'INFO ET MEME SI ON EST LA. EN PRENNANT L'ASCENCEUR ON LIT PAS FORCEMENT L'ECRAN DONC IL FAUDRAIT REGLEMENTER LES TRANSMISSION DE L'INFO, ET QUE LES ETUDIANTS DOIVENT ALLER QU'A UN SEUL ENDROIT (COURRIEL) POUR CONNAITRE LES NEWS DEM POUR LES SUPPORTS DE COURS, IL Y A DES PROFS QUI UTILISENT MOODLE, D'AUTRES L'INTRANET, DAUTRE INTERNET C'EST TROP POUR SUIVRE TOUTE LES MISES A JOUR.

INFORMATION BEAUCOUP TROP DISPERSEE, MAUVAISE ACCESSIBILITE DEPUIS L'EXTERIEUR DE LA HEG

L'INFORMAITON EST GENERALEMENT PRESENTE MAIS DE MANIERE TELLEMENT DISPERSEE... DE PLUS, LES CHOSES INTERESSANTE NE SONT PAS MISE EN AVANT

Circule

RETARD DANS LA TRANSMISSION DE CERTAINS COURS VIA LE RESPONSABLE DE FILIERE

QUELQUE JOUR AVANT LA FIN DE L'ANNEE, NOUS NE SOMMES TOUJOURS PAS AU COURANT DES OPTIONS POUR LA TROISEME ANNEE

QUAND DES SEANCES D'INFORMATIONS SONT ORGANISEES, LA MOINDRE DES CHOSES EST D'AVOIR DES REPONSES A NOS QUESTIONS ! SINON A QUOI CA SERT ?

JE TROUVE QU'AU NIVEAU DE LA COMMUNICATION INTERNE AU SEIN DE LA HEG, C'EST QUASIMENT ZERO. L'IDEE DE L'ECRAN C'EST BIEN JOLIE, MAIS CA SERAIT PLUS INTELLIGENT DE LE METTRE VERS LA MACHINE A CAFE LA PLUS FREQUENTEE. LES PANNEAUX D'AFFICHAGE DANS LES CLASSES (Y EN A) SONT COMPLETEMENT INUTILE CAR ILS SON INUTILISES.

DE MANIERE GENERALE, JE DIRAI QUE J'AI L'IMPRESSION QUE L'INFORMATION A DE LA PEINE A CIRCULER AU SEIN DE LA HEG, EN TOUT CAS CONCERNANT MA FILIERE

DE MANIERE GLOBALE, LA COMMUNICATION A LA HEG DEVRAIT ETRE AMELIORER CAR ENCORE TROP SOUVENT TOUTES LES INFOS NE NOUS PARVIENNENT PAS PERSONNELLEMENT ET ON L'APPREND PAR QUELQU'UN D'AUTRE

EN ID ON EST TROP SOUVENT MIS AU COURANT QUE LES COURS N'ONT PAS LIEU A LA DERNIERE MINUTE, VOIR LE JOUR MEME, ALORS QUON VIENT DE LA SUISSE ENTIERE

IL Y A VRAIMENT UN PROBLEME DE COMMUNICATION, IL NOUS EST ARRIVE SOUVENT DE NE PAS ETRE AU COURANT QUE DES COURS ETAIENT ANNULES ! ET CE N'EST QU'UN EXEMPLE...MERCI DE FAIRE CETTE ENQUETE

INFORMAITON CLAIRE MAIS TROP LENTE

Administration

POUR UNE ECOLE QUI ENSEIGNE LA GESTION D'ENTREPRISE, IL FAUDRAIT D'ABORD COMMENCER PAR SAVOIR SE GERER

PERCEPTION ASSEZ NEGATIVE DU NOM DE L'ECOLE ASSOCIEE A LA MISE EN PRATIQUE DE CE NOM : LA HAUTE ECOLE DE GESTION S'EST DEMONTREE TRES MAUVAISE AU NIVEAU DE LA GESTION DE L'INFORMATION DURANT TOUT LE TEMPS QUE J'Y AI PASSE.

ON DEVRAIT MIEUX GUIDER LES PREMIERES ANNEES A S'ADAPTER A L'ENVIRONNEMENT HEG

LE SECRETARIAT ET L'ADMINISTRATIF EN GENERALE EST INEFFICACE VOIR NUL

LA COMMUNICATION INTERNE N'EST VRAIMENT PAS BONNE

IL Y A BEAUCOUP A FAIRE POUR AMELIORER LA COMMUNICATION INTERNE A LA HEG. BON COURAGE !

L'INCAPACITE TOTALE DU SECRETARIAT A REPONDRE A LA MAJORITE DES QUESTIONS (OU DONNER DES MAUVAISES INFOS)

DEVELOPPER L'ORGANISATION

EST-CE REELLEMENT UNE ECOLE DE "GESTION"!?

GESTION PAS EGALE HEG

HEG TRES MAL ORGANISEE --> CHANGEMENT SVP

IL SERAIT PREFERABLE QUE L'ORGANISATION ET LA COMMUNICATION DANS L'ECOLE SOIENT AMELIORES

D'UN POINT DE VUE ADMINISTRATIF, DE GROS EFFORTS DOIVENT ETRE FAIT EN TERME DE COMMUNICATION POUR COMBLER UN FLOU RECURRENT

Bravo

TON TRAVAIL EST INTERESSANT PARCE QUE JE TROUVE QU'IL Y A BEAUCOUP A AMELIORER AU SEIN DE LA HEG (GESTION, ORGANISATION, COMMUNICATION) BONNE CHANCE, PARCE QUE JE PENSE QUE CA NE VA PAS ETRE FACILE

SUPER QUESTIONNAIRE

MERCI POUR CETTE TRES BONNE INITIATIVE !

Professeurs

QUAND LES PROFESSEURS NE PEUVENT PAS NOUS RENSEIGNER SUR LA VALIDATION DES MODULES (QUEL MODULE SE CALCULE AVEC LEQUEL AU PROCHAIN SEMESTRE) CA DONNE UNE MAUVAISE IMAGE DES PROFESSEURS ET DE L'ECOLE. LA SEANCE D'INFORMATION SUR LA VALIDATION DES MODULES A EU LIEU BEAUCOUP PLUS TARD.

IL N'EXISTE PAS DE COMMUNICATION ENTRE LES PROFS ET ENTRE LES ETUDIANTS ET LES PROFS

MVV

J'ADHERE A LA FORMULATION DE LA VISION MAIS ATTENTION DE NE PAS S'EN ELOIGNER !

J'ADHERE A LA VISION ET AUX VALEURS, MAIS CE N'EST PAS L'IMAGRE QUE J'AI DE LA HEG

Moyens, droits

MOODLE EST L'OUTIL LE PLUS PERFORMANT DE TOUS

MANQUE DE STOCKAGE AU NIVEAU DES BOITES EMAIL

LES SMS POURRAIENT ETRE UTILISE POUR COMMUNIQUER

L'HEG NE TIEN PAS ASSEZ COMPTE DE L'ENVIE ET LES BESOINS DES ETUDIANTS. LA COMMUNICATION EST MISERABLE.

IL N'Y A AUCUN MOYEN EFFICACE POUR FAIRE VALOIR SES DROITS D'ETUDIANT. SI ON EST EN DESACCORD AVEC UN PROFESSEUR ET QUE LA SITUATION EST BLOQUEE, PERSONNE N'EST LA. (DIFFICULTE DE COMMUNICATION AVEC LES RESPONSABLES)

LE FAIT DE PROTEGER MES HORAIRES AVEC UN MOT DE PASSE, C'EST SOUVENT EMBETANT ET INUTILE CAR JE M'EN FOUT SI QUELQU'UN D'AUTRE VOIT MES HORAIRES.

EN ID, ON UTILISE BEAUCOUP LA PLATEFORME DE E-LEARNING (MOODLE) OU ON RETROUVE BEAUCOUP D'INFO POUR NOS COURS. IL MANQUE AUX SUPPORTS DE COMMUNICATION DE CE QUESTIONNAIRE

Divers

QUESTIONS PEU CLAIRES, PEUVENT ETRE COMPRISES DE PLUSIEURS FACONS.

COMMUNICATION ENTRE LA DIRECTION ET LE CONCIERGE N'A PAS L'AIR DE FONCTIONNER