

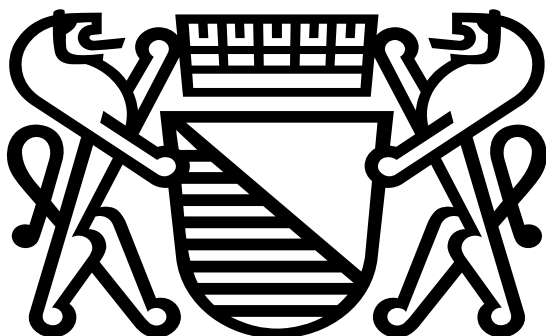


## ENQUÊTE EN LIGNE PERMETTANT DE METTRE AU BANC D'ESSAI LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA VILLE DE ZÜRICH

GRÂCE À SPSS SUISSE, L'ENQUÊTE EN LIGNE S'EST DÉROULÉE SANS ACCROC ET IL A ÉTÉ POSSIBLE DE PROCÉDER À UN REPORTING SUR MESURE PROPRE AUX SECTEURS

► [WWW.STADT-ZUERICH.CH](http://WWW.STADT-ZUERICH.CH)

**Accompagné d'un spécialiste appartenant aux rangs de SPSS, le groupe de travail a mis au point un questionnaire parfaitement adapté à tous les secteurs professionnels, ainsi qu'un concept de reporting et de communication.**



### Stadt Zürich Human Resources Management

emplois dans la santé au sein des hôpitaux et hospices publics.

#### DU MAÎTRE D'APPRENTISSAGE AU RESPONSABLE DE FORMATION

Ces dernières années, la formation professionnelle a connu de profondes mutations. Désormais, ceux que l'on appelle les responsables de formation professionnelle sont responsables de la formation des différents apprentis. Dans le paysage actuel de la formation professionnelle, ils occupent dorénavant la fonction autrefois assurée par les maîtres d'apprentissage. Dans le cadre de leurs attributions, les responsables de formation professionnelle coordonnent la formation prodiguée aux apprentis par des spécialistes. Ils contrôlent régulièrement les progrès réalisés et mettent en place au besoin des mesures de soutien individuelles.

Face aux nombreuses transformations subies par l'enseignement, le département Human Resources Management de la ville de Zurich (HRZ) a été chargé par le conseil municipal de développer les contrôles qualité réalisés sur leurs formations professionnelles. L'objectif était également d'obtenir une évaluation extérieure des responsables de formation professionnelle par le biais d'une enquête réalisée auprès des apprentis.

La collecte s'est tout d'abord appuyée sur une première enquête qui a permis dès 2007 d'évaluer la qualité de la formation professionnelle dans les entreprises de la ville de Zurich. L'interprétation et la mise en pratique des résultats ainsi obtenus se sont avérées cependant relativement ardues. C'est la raison pour laquelle, sous le contrôle du département HRZ, un nouvel instrument de collecte a été mis au point dans un groupe de travail interdisciplinaire, sous la direction de Benno Schwizer, directeur de la formation professionnelle, et de Silvia Pressner. Le groupe de travail s'est appliqué à se conformer au cahier des charges suivant :

- Le questionnaire se devait d'être utilisable universellement.
- Les interrogations se devaient d'être aussi axées sur la pratique que possible : des conclusions de cette évaluation de la qualité devaient pouvoir émerger des mesures concrètes.
- Les apprentis et les responsables de formation professionnelle

sont amenés à évaluer les mêmes énoncés mais selon leur propre point de vue.

Accompagné d'un spécialiste appartenant aux rangs de SPSS, le groupe de travail a mis au point un questionnaire parfaitement adapté à tous les secteurs professionnels, ainsi qu'un concept de reporting et de communication créé sur mesure pour chacun des groupes cibles.

#### UNE FORTE PARTICIPATION

SPSS Suisse a ensuite programmé le questionnaire avec plus de 100 questions pour la saisie de données en ligne. Selon le statut de la personne interrogée (responsable de formation professionnelle ou apprenti), différentes questions ont été posées. Par conséquent, le projet a regroupé deux questionnaires partiels, que SPSS a hébergés. Les questionnaires ont regroupé différents modules d'enquête selon l'année d'apprentissage, ainsi que des questions concernant le corps enseignant, l'ambiance de travail, l'organisation des entretiens prévus et le degré général de satisfaction.

De la mi-mai à la mi-juin 2009, ce sont au total 831 apprentis et 341 responsables de formation professionnelle qui ont été invités à donner anonymement leur avis concernant la qualité de la formation professionnelle au sein de la ville de Zurich. 54% des apprentis et 73% des responsables de formation professionnelle ont saisi cette opportunité et ont répondu au questionnaire électronique. Ces chiffres sont considérés comme un taux de participation très élevé en matière de recherche sociale.

#### RÉJOUISSANT : LA FORMATION N'A PAS À ROUGIR DE SON DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL

À la base, les conclusions se sont avérées réjouissantes. Si l'on considère le degré de satisfaction global des personnes interrogées, 83% des apprentis et 86% des responsables de formation professionnelle se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur centre de formation. 92% des apprentis recommanderaient leur centre. Il s'agit là de résultats satisfaisants voir excellents.

À quelques exceptions près, toutes les autres conclusions présentées dans le rapport général figurent elles aussi dans les plages d'évaluation satisfaisantes à très satisfaisantes. Dans les rapports qui concernent les départements, les centres ou les secteurs professionnels, le bilan s'est avéré cependant moins homogène.

SUITE PAGE 13 →

## LES SUISSES VIVANT À L'ÉTRANGER TROUVENT LE VOTE ÉLECTRONIQUE TRÈS CONVIVAL

► WWW.C2D.CH

RÉSULTATS INTÉRESSANTS OBTENUS LORS DES ENQUÊTES EN LIGNE MENÉES AUPRÈS DES ÉLECTEURS AYANT RECOURU AU VOTE ÉLECTRONIQUE DANS LE CANTON DE GENÈVE ET À L'ÉTRANGER

**Le Dr. Uwe Serdült, vice-directeur de c2d, l'affirme : « Nous sommes tout à fait satisfaits de l'hébergement impeccable et du service, à la fois efficace et rapide. »**

zda

Zentrum für  
Demokratie  
Aarau

Centre for Research on Direct Democracy c2d | UZH  
Allgemeine Demokratieforschung | UZH  
Politische Bildung und Geschichtsdidaktik | PH FHNW

Le c2d (Centre for Research on Direct Democracy) est un centre de recherche universitaire qui se voue à l'étude des institutions démocratiques directes (référendum et initiative populaire) à travers le monde, s'intéressant à leur histoire, à leur statut juridique, à leur fonctionnement et à leurs engagements politiques. Cet institut s'est fixé pour mission de gérer une base de données internationale, de promouvoir des études scientifiques interdisciplinaires et d'organiser des conférences. c2d est une division du ZDA (Zentrum für Demokratie Aarau) et un institut associé de l'université de Zurich. L'équipe, qui regroupe des experts en politique et en droit, opère depuis Aarau.

Lors des votations fédérales des 27 septembre et 26 novembre 2009, la société SPSS Suisse a mené pour le compte de c2d une enquête en ligne auprès des électeurs suisses inscrits sur les listes électorales de Genève, mais vivant à l'étranger, et qui ont participé aux élections par le biais du vote électronique. Pour le compte du canton de Genève, c2d a, à cette occasion, questionné les participants concernant leurs opinions politiques et leur degré de satisfaction quant à l'utilisation de la solution de vote électronique de Genève.

En septembre, les 2 121 électeurs ayant recouru au vote électronique ont été interrogés. En novembre, ils étaient 2 698. Le taux de participation à l'enquête en ligne a été élevé (respectivement 55% et 48%). L'enquête a

été menée auprès d'un échantillon représentatif des Suisses vivant à l'étranger au niveau du sexe, de l'âge, du pays de résidence et du positionnement gauche/droite. Le comportement de vote des Suisses vivant à l'étranger interrogés dans le cadre des 5 modèles examinés s'est avéré relativement proche des résultats officiels. En novembre, également plus de 1 000 électeurs domiciliés à Genève et ayant utilisé le vote électronique ont été interrogés en ligne.

### LE VOTE ÉLECTRONIQUE S'IMPOSE

Plus de 70% des personnes interrogées ont déclaré trouver le processus de vote électronique du canton de Genève très convivial. Il est tout aussi intéressant de se pencher sur la comparaison qui a été établie entre les Suisses vivant à l'étranger qui ont pris part au vote par courrier postal et par Internet : au total, le pourcentage de Genevois vivant à l'étranger et ayant pris part aux élections par vote électronique est d'environ un tiers. Les inconditionnels d'Internet s'avèrent appartenir à la catégorie des 30-39 ans, parmi lesquels la moitié des personnes ayant participé aux deux tours ont recouru au vote électronique. Pour approfondir ces informations, c2d prévoit de réaliser d'autres enquêtes en ligne auprès des personnes ayant utilisé les systèmes de vote électronique d'autres cantons. Cette nouvelle campagne doit une nouvelle fois être réalisée par SPSS Suisse. Le Dr. Uwe Serdült, vice-directeur de c2d qualifie cette collaboration de très agréable : « Les projets avec SPSS Schweiz se sont déroulés sans accroc. Nous leur avons fourni les questionnaires et avons reçu en retour des données parfaitement étiquetées et exploitables, ce qui nous a fait gagner énormément de temps. Nous sommes tout à fait satisfaits de l'hébergement impeccable et du service, à la fois efficace et rapide. » ■

► Envisagez-vous également de réaliser une enquête en ligne ? Simon Birnstiel se tient bien volontiers à votre disposition par tél. au 044 266 90 30 ou par e-mail à l'adresse s.birnstiel@spss.ch

## ...LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA VILLE DE ZURICH

◀ SUITE DE PAGE 12

Les résultats de l'enquête menée auprès des apprentis ont été comparés à ceux des responsables de formation professionnelle. Comme on pouvait s'y attendre, des différences de perception sont apparues, avant tout au niveau des solutions de connexion à la formation actuelle, de la préparation à l'examen final, ainsi que du feedback et de l'accompagnement par les responsables de formation professionnelle.

### COUVERTURE COMPLÈTE DU BANC D'ESSAI

SPSS Suisse a réalisé un reporting complet des conclusions de l'enquête, émaillé de nombreux graphiques évocateurs, remarques concernant les résultats marquants ou encore listes distinctes de remarques ouvertes. Outre un rapport public rédigé sur l'ensemble de la formation professionnelle de la ville de Zurich, les conclusions ont été présentées de manière encore plus claire sous forme de rapports de banc d'essai internes distincts, sur la base du département, de l'entreprise et de la catégorie d'expérience. Pour chaque question et unité (division ou catégorie d'expérience propre au secteur), les rapports ont présenté la valeur moyenne de toutes les personnes interrogées, ainsi que la

valeur moyenne de toutes les personnes interrogées par unité. Au total, quelque 50 rapports de banc d'essai différents ont été rédigés.

Lors des conférences de professionnels et des réunions de groupes spécialisés organisées par le département HRZ, un collaborateur de SPSS a présenté les principales conclusions. Benno Schwizer s'est dit très satisfait de la manière dont l'enquête a été réalisée par SPSS Suisse et a déclaré à l'attention du chef de projet : « Encore une fois merci pour le professionnalisme des présentations que vous avez faites à notre conférence et pour avoir fait office de modérateur lors des groupes de discussion. »

Cette évaluation de la qualité doit être réitérée l'an prochain. Les responsables de formation professionnelle et les entreprises auront ainsi la possibilité de contrôler l'efficacité des mesures d'amélioration mises en place. Les responsables de formation professionnelle peuvent confronter régulièrement et anonymement leur perception du quotidien avec celle des apprentis. ■