



HAL
open science

Enquête de satisfaction pour un public chinois : l'alliance française de Qingdao

Caroline Canonne

► **To cite this version:**

Caroline Canonne. Enquête de satisfaction pour un public chinois : l'alliance française de Qingdao. Sciences de l'Homme et Société. 2015. dumas-01157666

HAL Id: dumas-01157666

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01157666>

Submitted on 28 May 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Enquête de satisfaction pour un public chinois. L'alliance française de Qingdao

**CANONNE
Caroline**

Sous la direction de Mme Claudine Moise

UFR LLASIC – Langage, Lettres et Arts du Spectacle, Information et Communication
Département des Sciences du Langage et du Français Langue Etrangère

Mémoire de master 2 professionnel - 30 crédits – Sciences du Langage

Spécialité : Français Langue Etrangère

Année universitaire 2014-2015



Enquête de satisfaction pour un public chinois. L'alliance française de Qingdao

**CANONNE
Caroline**

Sous la direction de Mme. Claudine Moise

UFR LLASIC – Langage, Lettres et Arts du Spectacle, Information et Communication
Département des Sciences du Langage et du Français Langue Etrangère

Mémoire de master 2 professionnel - 30 crédits – Sciences du Langage

Spécialité : Français Langue Etrangère

Année universitaire 2014-2015

Remerciements

Je tiens tout d'abord à exprimer ma gratitude à Madame Claudine Moise, ma directrice de mémoire qui a bien voulu m'accorder son expertise et ses conseils tout au long de mon stage et a accepté de me superviser durant la rédaction de ce mémoire. J'ai particulièrement apprécié sa patience et son attitude professionnelle.

Ma reconnaissance va également au Directeur de l'Alliance Française de Qingdao, Monsieur Xavier Garnier, qui a accepté ma candidature de stage et m'a permis d'acquérir une plus grande expérience d'enseignement et de mettre en place un projet d'ingénierie de la formation au sein de l'Alliance. Je tiens également à citer Monsieur Matthieu Le Tallec, responsable pédagogique de l'Alliance Française, et mon responsable de stage, pour son expérience, sa disponibilité, et son implication lors de mon stage malgré les très nombreuses responsabilités qui lui incombaient par ailleurs. De même je souhaiterais remercier sincèrement toute l'équipe professorale de l'AFQ pour son soutien et l'aide qu'elle m'a apportés chaque fois que j'en ai eu besoin, ainsi que l'équipe administrative, qui s'est montrée dévouée et exceptionnellement compétente en toutes occasions.

Je voudrais également remercier l'équipe professorale du département des sciences du langage de l'Université Stendhal Grenoble III pour les cours dispensés, qui, en plus de m'avoir beaucoup aidée lors de mon stage et pour la mise en œuvre du projet de ce mémoire, me seront extrêmement utiles pour mon avenir professionnel.

DECLARATION

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

NOM :*CARDONNE*.....

PRENOM :*Cardine*.....

DATE :*02/09/2014*..... SIGNATURE :



Table des matières

REMERCIEMENTS	3
TABLE DES MATIERES	7
INTRODUCTION	10
PARTIE 1 - COMMANDE ET CONTEXTE DE STAGE	13
CHAPITRE 1 – LE CONTEXTE SOCIOCULTUREL : ÉTAT ACTUEL DE L’ENSEIGNEMENT DU FRANÇAIS EN CHINE :	
PUBLIC ET OBJECTIFS.....	14
I. <i>L’enseignement des langues étrangères en Chine : quels objectifs ?</i>	14
II. <i>La mobilité internationale des étudiants chinois</i>	16
III. <i>La place du français</i>	17
A. Evolution de la place de l’enseignement du français en Chine.....	17
B. Pourquoi la France ?.....	19
CHAPITRE 2 – LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL.....	22
I. <i>Le réseau Alliance Française en Chine</i>	23
A. Une organisation basée sur la coopération franco-chinoise.....	23
B. Un réseau efficace.....	24
C. Une orientation vers le marché.....	25
II. <i>L’Alliance Française de Qingdao</i>	27
A. L’établissement « Alliance Française de Qingdao ».....	27
B. Les ressources humaines.....	29
C. Définition des publics : une question d’objectifs.....	32
D. L’offre de cours et la pédagogie.....	34
PARTIE 2 - METHODOLOGIE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION	40
CHAPITRE 3 – LES ASPECTS CULTURELS DU PUBLIC CHINOIS.....	41
I. <i>La tradition sociologique en Chine</i>	42
A. Avant 1979.....	42
B. De 1979 au début des années 90.....	42
C. Des années 90 à nos jours : une forte influence de la sociologie occidentale.....	43
II. <i>Les particularités culturelles et religieuses chinoises</i>	45
A. Le Confucianisme.....	46
B. Le Taoïsme.....	49
C. Le Bouddhisme.....	51
D. Les valeurs traditionnelles.....	52
E. La place des religions en Chine.....	55
III. <i>Une société en transition</i>	57
A. La supposée immuabilité de la civilisation chinoise.....	57
B. Une transition postcommuniste ?.....	58
C. L’influence occidentale et la transformation des valeurs nationales chinoises.....	59
IV. <i>Les aspects socioculturels et l’enquête de satisfaction</i>	61
A. La face.....	61
B. La place du professeur.....	64
C. Le Guanxi.....	66
D. La « pesante tranquillité ».....	67
Conclusion.....	68

CHAPITRE 4 – LES MÉTHODOLOGIES DANS LE CADRE D’UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION	72
I. <i>L’enquête de satisfaction</i>	72
A. Définition.....	72
B. Objectifs d’une enquête de satisfaction	73
C. Définition des objectifs et besoins	75
D. Besoins et objectifs de l’Alliance Française de Qingdao	78
II. <i>Les différents outils et les formes d’enquête</i>	80
A. Entretiens en face-à-face.....	80
B. Questionnaires	86
C. En résumé.....	89
III. <i>La forme choisie : le questionnaire</i>	90
A. Justification.....	90
B. Le mode d’administration du questionnaire.....	92
IV. <i>La conception du questionnaire</i>	94
A. Usage de la langue maternelle des apprenants.....	94
B. Présentation et organisation du questionnaire.....	95
C. Les types de questions	97
D. La rédaction des questions.....	104
E. Qualités indispensables et attitudes à proscrire.....	105
F. Risques d’erreurs	108
PARTIE 3 - LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET	116
CHAPITRE 5 – LE QUESTIONNAIRE EXISTANT.....	118
I. <i>Présentation de la mise en œuvre</i>	119
A. Le questionnaire	120
B. Le taux de réponse.....	121
C. L’enquête téléphonique postérieure.....	121
II. <i>Résultats obtenus/ résultats espérés</i>	123
A. Le traitement des résultats de l’ancien questionnaire.....	123
B. Les résultats obtenus.....	124
III. <i>Analyse des défauts et qualités des questions</i>	128
A. Partie 1 : Le cours de français.....	129
B. Partie 2 : Avec l’AF.....	131
C. Partie 3 : Des activités	135
CHAPITRE 6 – RÉDACTION DU PREMIER QUESTIONNAIRE	138
- <i>Critères</i>	138
I. <i>Mode d’administration et format du questionnaire</i>	140
II. <i>Rédaction des questions</i>	141
A. Justification des questions	142
B. Résultats espérés.....	147
III. <i>Présentation des résultats</i>	148
A. Le traitement des résultats	148
B. Les résultats.....	150
IV. <i>Analyse des résultats</i>	159
A. Les non-réponses	159
B. Les pistes d’actions.....	160
C. Statistiques de réinscriptions	162
D. Limites et améliorations à apporter.....	162

CHAPITRE 7 – LE QUESTIONNAIRE.....	164
- <i>Mise en œuvre</i>	164
V. <i>Analyse des résultats et comparaison avec ceux obtenus lors de la session printemps 1</i>	165
VI. <i>Les non-réponses</i>	172
VII. <i>Statistiques de réinscription</i>	173
CONCLUSION	174
CONCLUSION.....	179
BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAFIE	182
TABLE DES ILLUSTRATIONS (DANS LE TEXTE)	186
GLOSSAIRE	187

Introduction

Avec ses plus d'un milliard 300 millions d'habitants et une population dont le niveau de vie et d'éducation augmente à une vitesse considérable, la Chine semble être un terrain plus que propice au développement de l'enseignement de la langue française. En effet, l'anglais n'est désormais plus considéré comme un « sésame » à l'emploi en Chine où les étudiants faisant face à une concurrence de plus en plus rude se tournent en grand nombre vers l'apprentissage de langues plus variées et moins « évidentes » que l'anglais afin de se donner le maximum de chances.

Dans ce contexte, le rôle des Alliances Françaises me semble primordial car leur capacité à s'adapter au marché et à éviter les écueils politiques du contexte particulier de la Chine leur permet de jouir d'un fort développement sur le continent chinois, grâce à des négociations permanentes avec différents partenaires chinois ou français et grâce à leurs efforts pour se faire une place sur le marché de l'apprentissage des langues étrangères en mettant en valeur la qualité de leur enseignement. La présence du réseau Alliance Française en Chine permet ainsi d'offrir aux entreprises françaises « des points de repères sur la localisation géographique des francophiles chinois et des expatriés français » (Dai, 2005, p.45).

Le stage et le projet auxquels j'ai participé ont été mis en place à la suite d'une candidature spontanée que j'ai envoyée à l'institution qui m'a reçue (une Alliance Française).

Faisant face à une concurrence de plus en plus forte de la part d'écoles de langue privées, l'institution où j'ai effectué ce stage souhaitait que je participe à un projet d'ingénierie portant sur les enquêtes de satisfaction distribuées aux apprenants. La partie la plus importante de mon stage a donc consisté à analyser le questionnaire existant et à améliorer ce point de l'activité en développant une nouvelle méthode d'enquête afin d'évaluer la satisfaction des étudiants au niveau pédagogique et sur l'ensemble des services.

En effet, une enquête était déjà réalisée mais ne convenait pas aux besoins de l'Alliance Française qui souhaitait pouvoir analyser et comprendre les statistiques de réinscriptions des étudiants, la réinscription étant le pôle le plus « faible » et celui posant le plus de problèmes. Cependant, l'enquête utilisée ne donnait que peu d'indications à ce sujet et ne permettait pas de comprendre pourquoi leurs chiffres d'inscriptions en cours de débutants étaient si forts, alors que la réinscription et la poursuite de cours étaient si faibles. Comment mettre en place une enquête de satisfaction qui pallierait la tendance des étudiants chinois à répondre de façon consensuelle ? Quels outils utiliser afin d'analyser la satisfaction des apprenants face à l'offre de cours de

l'Alliance Française de Qingdao ? Quelles solutions pour faire parler les étudiants chinois en contournant leurs stratégies de « ménagement de la face » ? Que doit faire ressortir l'enquête de satisfaction ? Sur quels points doit-on l'axer ? Quelle méthodologie de l'enquête, et comment l'adapter à la culture de communication chinoise ?

Pour étudier ce problème et tenter de répondre à cette commande de stage, j'ai choisi de me poser la question suivante :

« La méthodologie de l'enquête de satisfaction doit être adaptée aux profils des apprenants. En quoi une enquête classique ne peut couvrir les besoins de l'apprenant chinois ? Et comment l'adapter pour atténuer les effets des stratégies d'évitement des étudiants et de permettre de développer une pédagogie plus adaptée à ce public ? »

Cette problématique devait donc aussi porter sur la « culture du questionnaire » en Chine. Dans un pays où donner son opinion a longtemps pu poser problème, il me semble intéressant de se demander quelles stratégies il est possible de mettre en œuvre afin de contourner la « pudeur naturelle » que l'on observe parfois chez les apprenants chinois. Je pense donc commencer à aborder ces questions en observant, du point de vue de l'interculturel mais également de la sociologie, ce qui est fait dans le cadre des enquêtes commerciales : comment sont-elles menées, quelle est leur fiabilité, leurs méthodes sont-elles adaptables à une enquête de satisfaction dans le cadre d'une Alliance Française et dans le cadre de « l'évaluation » (par les apprenants) d'un dispositif d'enseignement ?

La question de la rencontre entre une culture d'enseignement (celle de l'enseignant natif) et une culture d'apprentissage (celle des étudiants étrangers) différentes étant tout particulièrement intéressante à mes yeux, j'éprouve personnellement un attrait spécial à travailler sur cette question de sociologie, d'interculturel et de sociolinguistique, qui me permettra de travailler sur les stratégies discursives en fonction de la culture et qui me permettra également d'approfondir mes connaissances (très basiques) du public d'apprenants chinois pour lequel j'ai également un affect particulier étant donné que c'est le pays où je souhaiterais être capable d'enseigner le français une fois diplômée.

Afin de retranscrire le travail que j'ai effectué pour satisfaire aux besoins que j'ai fixés pour la conception de l'enquête demandée par l'institution, j'ai prévu de commencer par une présentation précise du contexte et de la commande de mon stage incluant le contexte socioculturel de l'enseignement du français en Chine, le contexte institutionnel du réseau des Alliances Française en Chine et particulièrement une présentation de l'enseignement du français à l'Alliance Française de Qingdao ainsi qu'une présentation et une analyse du questionnaire

existant. Dans une deuxième partie je souhaiterais traiter et exposer différentes méthodologies de l'enquête de satisfaction et son application au public chinois en analysant les différents outils de l'enquête de satisfaction puis en les mettant en relation avec l'aspect interculturel du questionnement dans le cadre de ce genre d'enquête. Enfin, je dévoilerai la mise en œuvre du projet de façon chronologique, suivie de l'analyse des résultats obtenus.

Partie 1

-

Commande et contexte de stage

« Selon l'UNESCO en 2010, on comptait 3 600 000 étudiants internationaux dans le monde. Ce nombre a augmenté de 38 % depuis 2006. Les premiers continents d'origine des étudiants en mobilité sont l'Asie (48 %) et l'Europe (21 %). Les Chinois, les Indiens, les Sud-Coréens suivis par les Allemands et les Malaisiens sont les plus nombreux à étudier à l'étranger. »¹

Dans ce contexte de forte mobilité internationale dans un but d'études supérieures, on comprend aisément le rôle majeur de l'apprentissage des langues étrangères dans le monde mondialisé d'aujourd'hui, et tout particulièrement en Chine.

Les étudiants étrangers représentent un enjeu capital pour la France puisque selon le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MESR), en 2011-2012, la France a accueilli 288 544 étudiants étrangers parmi lesquels 73,7 % sont inscrits à l'université, les étudiants étrangers représentent 12 % du total des étudiants et 41 % du total des doctorants. De plus, si en France le Maroc est le premier pays d'origine des étudiants étrangers, il est immédiatement suivi par la Chine.

L'enseignement du français en Chine est donc aujourd'hui très fortement lié aux études universitaires et, s'il est aisé d'appréhender l'importance de ces étudiants pour l'Université française, on peut s'interroger sur les raisons qui poussent les étudiants chinois à apprendre le français afin d'étudier en France. A quelle occasion les Chinois ont-ils compris l'importance des langues étrangères, surtout le français ? Quelle est la place du français dans l'enseignement des langues étrangères en Chine ?

Chapitre 1 – Le contexte socioculturel : état actuel de l'enseignement du français en Chine : public et objectifs

I. L'enseignement des langues étrangères en Chine : quels objectifs ?

Depuis la politique de réforme et d'ouverture au monde menée par le gouvernement chinois depuis 1978, la Chine est devenue l'une des plus grandes puissances sur la scène internationale et le développement rapide de son économie nationale a accéléré les progrès dans le domaine éducatif et dans l'enseignement des langues étrangères.

L'ouverture du pays a permis un exploit économique et il est aujourd'hui convenu que les entreprises souhaitant une carrure internationale ont désormais absolument besoin d'une part de marché en Chine, « l'atelier du monde » (Dai, 2005, p.44). Cet afflux d'entreprises étrangères en Chine explique donc en grande partie l'engouement des étudiants chinois pour les langues

¹ Brochure Campus-France, *l'essentiel des chiffres clés* 7, juin 2013

étrangères, afin de travailler à des postes qualifiés dans ces firmes. Si l'anglais reste absolument incontournable dans la plupart des cas, la maîtrise de plusieurs langues étrangères est un atout indiscutable pour faire face à la concurrence.

Dans un pays d'un milliard trois cents mille habitants avec une croissance et un développement tel que la Chine, l'enseignement supérieur y est désormais un espace fortement compétitif, tout comme le marché du travail pour les jeunes diplômés des universités.

Interrogé par TV5 Monde¹, Laurent Croset, délégué général de l'Alliance Française en Chine explique que les étudiants chinois apprenant le français ont généralement un projet clair et défini motivant leur apprentissage de la langue. Par exemple un projet professionnel pour ceux qui souhaitent partir en tant que cadres pour les entreprises ayant l'intention de se développer en Afrique Francophone, où la Chine investit massivement et de plus en plus.

L'expatriation au Canada est également un objectif assez répandu parmi les apprenants de français, surtout parmi le public des Alliances Françaises qui sont recommandées par les officiels en charge de la politique d'immigration choisie très organisée concernant le Canada francophone. Là encore le français permet aux candidats au départ d'avoir un critère de choix supplémentaire et un nombre de concurrents plus faible que pour ceux postulants pour l'immigration au Canada anglophone.

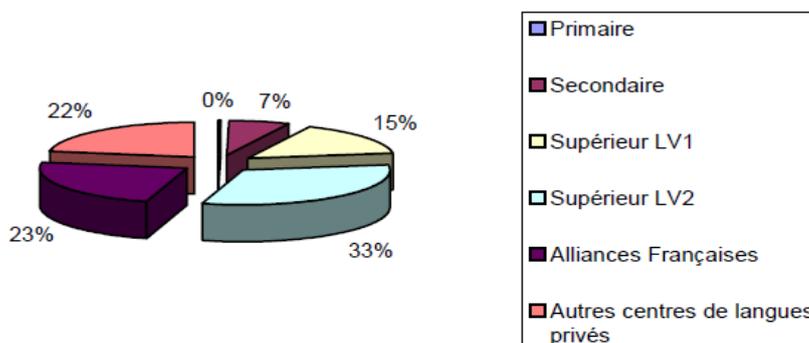
Mais le public chinois apprend également des langues étrangères, et spécifiquement le français, avec parfois pour seule intention de voyager. Laurent Croset souligne cet aspect plus particulièrement pour le public de Hong Kong ou Macao où les objectifs d'apprentissage diffèrent fortement de la Chine continentale : *« On va apprendre le français en plus de sa journée de travail, de sa journée d'étudiant, parce que ça fait partie de la culture d'avoir une activité culturelle supplémentaire, une formation complémentaire. Il n'y a pas forcément de projet universitaire ou professionnel derrière. »*

Cependant j'aimerais quelque peu nuancer ce point car il me semble justement qu'il s'agit d'un phénomène en développement également en Chine continentale, que j'ai en tout cas pu observer à l'Alliance Française de Qingdao avec l'apparition d'un public dit « loisir » et une augmentation du nombre d'inscrits dans des cours « débutants extensifs », avec des cours moins longs, en soirée.

¹ https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=3I7eJ4P97Z4

On compte même maintenant près de 10.000 élèves apprenant le français dans l'enseignement primaire et secondaire en tant qu'option (dans une centaine d'établissements dont 30 « écoles de langues étrangères » et moins de 5 écoles primaires). Cette demande d'étude du français dans le secondaire se développe peu, principalement à cause du concours d'entrée à l'université (Gaokao) qui ne prend en compte que l'anglais.

Répartition des étudiants de français¹



II. La mobilité internationale des étudiants chinois

Pour toutes les raisons évoquées dans la partie précédente, l'enseignement des langues étrangères en Chine est extrêmement populaire. Mais la Chine est également le premier exportateur mondial d'étudiants² avec 1.27 millions d'étudiants à l'étranger, soit 285.000 départs pour l'étranger pour l'année 2010 (en hausse de 24% par rapport à 2009).

Les étudiants chinois représentent aujourd'hui la deuxième population d'étudiants étrangers dans les universités et les établissements publics du supérieur en France. Et pourtant une minorité de ces étudiants seraient boursiers du gouvernement chinois, français ou d'autres organisations. Comme Laurent Croset³ l'explique, les études à l'étranger sont considérées comme un projet familial auquel parfois toute la famille participe :

« C'est véritablement une priorité. Je pense que, à classe moyenne équivalente en France, on n'aurait peut-être pas les mêmes projets aussi ambitieux à l'étranger. Réellement, en Chine,

¹ Source : Eva MARTIN, sous la direction de Mme Danielle OMER, Culture(s) éducative(s) et formation continue dans le contexte de la coopération bilatérale : le cas des enseignants chinois de FLE des universités, Université du Maine, UFR Lettres, Langues et Sciences Humaines, 2009, p.70

² HEC – Topic Novembre 2011

³ Interview TV5MONDE, 7 jours du la planète : l'enseignement du français en Chine, l'Alliance Française, janvier 2011

dans nos Alliances, nous ne fréquentons pas que des jeunes de milieux très favorisés. Il y a des jeunes qui ont pris une décision qui ont un projet universitaire. »

Les étudiants non-boursiers se financent donc eux-mêmes et viennent de leur propre initiative (Jiao, 2012, p.6). Cet exode est donc souvent empreint de difficultés comme le soulignent aussi bien Jiao et l'article issu du colloque annuel d'HEC Eurasia Institute. D'après le rapport de l'Agence Campus France un cinquième des étudiants part dans le cadre des échanges interuniversitaires bilatéraux (et sont sélectionnés conjointement par les établissements chinois et français et leur accueil est pris en charge par les établissements français) et les quatre cinquièmes restants partent de leur propre initiative et par le biais de démarches individuelles.

Malgré ces difficultés, les études à l'étranger restent très prisées car elles obéissent à « deux stratégies » (Dai, 2010). Une stratégie d'ouverture pour les étudiants qui considèrent ou constatent que les universités chinoises ne sont pas à la hauteur de l'enseignement proposé en Occident (surtout aux Etats-Unis¹) et une stratégie de rattrapage qui concerne les étudiants qui n'ont pas pu entrer dans les meilleures universités chinoises.

Cette forte mobilité est évidemment également due à la fin des contraintes administratives empêchant les étudiants de partir (même si les démarches officielles restent très lourdes) et par l'augmentation du niveau de vie en Chine qui leur donne les moyens financiers de réaliser cette mobilité.

III. La place du français

A. Evolution de la place de l'enseignement du français en Chine

Lors de la fondation de la nouvelle Chine en 1952, le français était enseigné seulement dans trois universités (Dai, 2011), après l'instauration des relations diplomatiques entre la Chine et la France le nombre d'étudiants en français augmente considérablement et continue de s'accroître notamment après l'ouverture de la Chine sur le monde extérieur à partir de 1979.

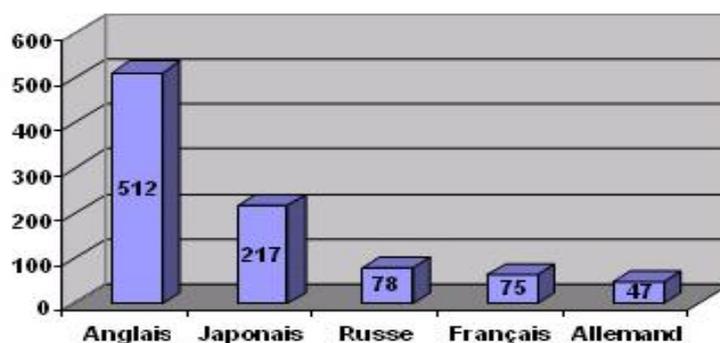
¹ Les Chinois sont les plus nombreux parmi les étudiants étrangers de 3^{ème} cycle dans les pays de l'OCDE selon le rapport annuel de l'Assemblée générale de l'AF de Paris 2002-2003, p. 15.

Le français enseigné jusqu'en 2008 était surtout considéré comme une langue littéraire et culturelle¹ et il était présent dans une vingtaine d'écoles secondaires, depuis, des départements de français de spécialité ont été implantés dans 86 établissements supérieurs :

« Noyau dur de la francophonie chinoise, les étudiants spécialisés en français dépassent aisément le nombre de 4000 chaque année. Il en est de même pour le nombre d'apprenants en français comme seconde langue étrangère. » (Zhang, 2013, p.9)

Le français se place aujourd'hui à la quatrième place des langues étrangères possédant le plus grand nombre de départements de langues dans les universités chinoises :

Place du français dans l'enseignement des langues étrangères en Chine²



Selon l'interview de Laurent Croset pour TV5MONDE, le nombre d'apprenants chinois est en plein essor, le nombre de départements de français étant passé de 30 en 2002 à 75 en 2009 et les apprenants seraient estimés à 100.000 personnes.

Cette forte augmentation du nombre d'étudiants apprenant le français à l'université s'explique bien sûr principalement par l'envie de poursuivre ses études en France. Même si les Etats-Unis ont longtemps été et restent la destination privilégiée par les jeunes chinois pour réaliser leurs études internationales, ce choix a commencé à se diversifier au profit d'autres pays anglophones bien sûr, du Japon et de la Corée du Sud puis de la France.

¹ WANG Huide, CAO Deming, Etudes sur l'enseignement du français comme spécialité universitaire (« 中国法语专业教学研究 ») Shanghai, Presse de l'enseignement des Langues étrangères de Shanghai, 2005.

LIU Dailin, Rapport sur le développement de l'enseignement des langues étrangères dans les écoles professionnelles (1978-2008) (« 高职高专外语教育发展报告 »), Shanghai, Presse de l'enseignement des Langues étrangères de Shanghai, 2008, P287.

² Source : site de l'ambassade de France en Chine, publié le 13/11/2009

Une étude de l'UNESCO classe en effet la France comme quatrième pays d'accueil des étudiants étrangers (avec 260.000 étudiants en 2012) et premier pays non-anglophone. Parmi ces étudiants étrangers, on peut observer la part de plus en plus importante qu'occupent les étudiants chinois :

Part des étudiants chinois dans le nombre total des étudiants internationaux en France

	2005	2006	2007	2008	2009	Part du total	Evolution 2005-2009
Maroc	29 859	29 299	27 684	26 998	27 051	10,9%	-9,4%
Chine	14 316	17 132	18 836	20 852	23 590	9,5%	64,8%
Algérie	22 228	21 641	20 125	18 780	19 171	7,7%	-13,8%
Tunisie	9 750	10 386	10 533	10 812	11 177	4,5%	14,6%
Sénégal	8 766	9 399	9 302	9 298	8 948	3,6%	2,1%
Allemagne	5 887	6 565	6 947	6 918	6 774	2,7%	15,1%
Cameroun	5 043	5 387	5 570	5 655	5 826	2,3%	15,5%
Vietnam	3 735	4 658	5 164	5 133	5 803	2,3%	55,4%
Italie	4 021	4 455	4 790	5 009	5 348	2,1%	33,0%
Liban	4 695	5 083	5 391	5 609	5 254	2,1%	11,9%
Nombre total des étudiants internationaux en France	236 516	247 510	246 612	243 436	249 142	100,0%	5,3%

On peut voir par exemple sur ce tableau que le nombre total des étudiants internationaux en France augmente légèrement mais que le nombre de ces étudiants venant de la Chine a crû de 64.8% entre 2005 et 2009.

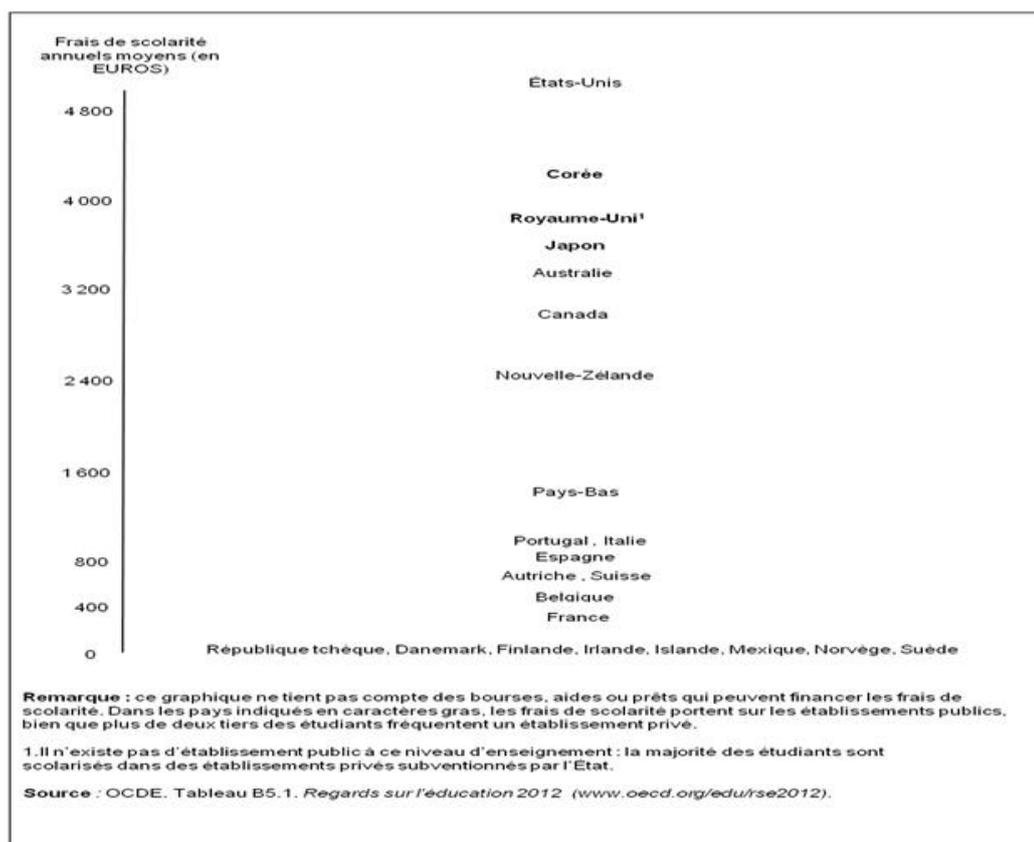
B. Pourquoi la France ?

Si nous avons vu que la plus grande diversité de langues enseignées et apprises en Chine découle d'une plus grande compétitivité où l'anglais n'est pas toujours suffisant, nous pouvons aussi souligner que l'augmentation du nombre d'étudiants chinois ayant choisi la France dépend également de cet aspect. Les études en France sont considérées comme plus faciles d'accès que par exemple les études aux Etats-Unis, où ne sont acceptés que les meilleurs étudiants et pour lesquelles les visas sont extrêmement difficiles à obtenir, particulièrement depuis le 11 septembre 2001.

Mais on ne peut pas réduire cette diversification à un simple choix « par dépit ». Beaucoup d'autres pays développés, dont la France, ont lancé des politiques visant à promouvoir leur enseignement supérieur en Chine. On peut notamment citer la création de l'agence Campus-France, dont il existe 6 espaces majeurs en Chine et diverses filiales dans des villes plus petites (telles que Qingdao, dont l'Alliance Française accueille une antenne de Campus France). Cet organisme (et la prolifération d'agences chinoises offrant des services proches) permet entre autres aux étudiants d'avoir un accès simplifié aux informations dont ils ont besoin, aux procédures de demande de visas d'études, etc.

La volonté de la France d'attirer plus d'étudiants chinois a donc fortement joué sur cet engouement des chinois pour les études en France. L'un des autres facteurs crucial dans le choix de la France est le coût modéré des études. Une grande partie de ces frais étant pris en charge par l'Etat français, le prix de la scolarité en France n'est pas comparable avec les tarifs des universités anglo-saxonnes. Même les tarifs de la plupart des grandes écoles françaises restent attractifs pour les étudiants étrangers.

Frais de scolarité annuel moyens par pays



Malgré tout, le point fort principal de la France n'est pas le faible coût des études, mais plutôt le rapport « qualité-prix » estimé par les étudiants chinois. En plus d'être peu coûteuses, les études en France sont considérées comme de qualité supérieure et l'excellence des diplômes français est reconnue (Cui, 2013). Les diplômes universitaires basés sur le système LMD (Licence, Master, Doctorat) mis en place en 2002 afin d'unifier l'enseignement supérieur européen sont également un atout considérable puisqu'ils disposent de la garantie de l'Etat et sont reconnus en Union Européenne.

Evidemment il faut aussi signaler l'importance du rayonnement de la France en Chine : elle garde une excellente image pour beaucoup de Chinois, celle d'un pays riche au patrimoine culturel important. L'aspect culturel est souvent fortement ressenti chez les étudiants chinois (ou étrangers en général) ayant fait le choix de la France. Que ce soit pour la littérature, le cinéma,

les musées, l'Histoire, les théâtres, les cafés, la gastronomie, la mode, les festivals de musique, etc., l'imaginaire chinois est fortement marqué par une idée de la France fortement axée sur les échanges culturels.

En conclusion on peut remarquer que les études à l'étranger sont empreintes d'un désir d'échapper à la concurrence stressante en Chine, ce qui amène Jiao (2012) à classer les étudiants chinois en France en deux catégories :

« - des étudiants motivés qui ont un projet précis en tête (scolaire et professionnel), qui veulent réussir véritablement son leur diplôme en acquérant les compétences et expériences ciblés.

- des étudiants opportunistes qui cherchent les raccourcis pour obtenir le diplôme¹, dont les motivations pour aller en France peuvent être variées (travailler pour gagner de l'argent, valoriser son CV avec ses expériences à l'étranger etc.) [...]

Il est à noter, selon les recherches de Liu (2009), que l'influence venant de la famille et des entourages jouent un rôle non-négligeable dans la prise de décision des étudiants chinois. »

C'est une catégorisation assez générale mais dans laquelle je retrouve plutôt bien les étudiants que j'ai rencontrés lors de mon stage à l'Alliance Française Qingdao : ceux avec un projet professionnel ferme et qui sont motivés, et ceux ayant échoué à entrer dans les meilleures universités et considérant la langue française comme une « solution de secours ».

¹ Voir France 2-Envoyé spécial : Étudiants chinois : faut-il revoir la copie?

<http://envoye-special.france2.fr/envoye-special-la-suite/etudiants-chinois-faut-il-revoir-la-copie-24-fevrier-2011-3>

Chapitre 2 – Le contexte institutionnel

« L'Alliance française est un mouvement international créé en 1883, apolitique et non confessionnel, qui s'est donné pour mission d'enseigner la langue française dans le monde, d'organiser des manifestations culturelles, de rassembler à l'étranger les amis de la France et de développer la connaissance et le goût des cultures francophones¹. »

Créée en 1883 comme association par Paul Cambon et Pierre Foncin suite à la mise en place de l'association nationale pour la propagation de la langue française dans les colonies et à l'étranger, la fondation Alliance Française est reconnue comme d'utilité publique depuis 2007. Les premiers cours de français ouvrent en 1894. Très vite d'autres Alliances Françaises s'ouvrent en Europe puis dans le monde avec l'aide et le soutien de l'Alliance Française de Paris. Le réseau des Alliances françaises est désormais présent dans 137 pays avec une quarantaine de délégations générales, plus de 800 Alliances françaises et plus de 500.000 étudiants tous cours confondus et plus de 6 millions de personnes à leurs manifestations culturelles.²

La fondation a 3 missions :

- Proposer des cours de français, en France et dans le monde, à tous les publics,
- Mieux faire connaître la culture française et les cultures francophones, dans toutes les dimensions,
- Favoriser la diversité culturelle en mettant en valeur toutes les cultures

Laurent Croset³ estime à 100.000 étudiants la population de Chinois qui apprennent le français aujourd'hui, dont 28.000 qui étudient (parfois en plus de leurs études universitaires en français) à l'Alliance Française et 40.000 autres qui fréquentent les Alliances Françaises lors des événements culturels. On peut donc observer le rôle essentiel des Alliances Françaises dans et pour l'enseignement du français en Chine. De plus, ces Alliances abritent fréquemment des antennes Campus France afin d'accentuer encore la présence « française » ou francophone dans les villes où elles se trouvent.

¹ Extrait du Préambule de la Charte des Alliances Françaises

² Site de la Fondation Alliance Française : <http://www.fondation-alliancefr.org/>

³ Croset Laurent, *7 jours du la planète : l'enseignement du français en Chine, l'Alliance Française*, janvier 2011 – TV5MONDE

I. Le réseau Alliance Française en Chine

L'Alliance Française, en tant qu'établissement culturel chargé de promouvoir la langue française et les cultures francophones, connaît une expansion rapide depuis son premier retour¹ en Chine en 1989. Aujourd'hui, il en existe quinze en Chine continentale.²

Cependant leur implantation n'était pas garantie d'avance et a rencontré de nombreux problèmes dus en partie au fait que l'éducation est l'un des secteurs où la politique chinoise reste réticente à la présence étrangère (Dai, 2011) puisque c'est l'un des secteurs majeurs à son développement. L'action culturelle de puissances occidentales a longtemps été vue d'un mauvais œil de par son image colonialiste, pouvant être interprétée comme un signe de mondialisation culturelle au détriment de la Chine. Pour ces raisons, les Alliances Françaises ont du redoubler de prudence lors de leur implantation.

Ces difficultés ont pu être surmontées grâce à l'un des atouts principaux de la fondation pour son fonctionnement en bonne intelligence sur le territoire chinois : l'originalité et la souplesse de son organisation.

A. Une organisation basée sur la coopération franco-chinoise

Les Alliances Françaises sont des associations de droit local à but non lucratif et ne sont françaises qu'en France ; à l'étranger elles prennent la nationalité du pays d'accueil et leur organisation se conforme à la loi de ce pays. Les Alliances Françaises dans les différentes régions du monde seront donc soumises aux règles associatives du pays d'accueil. La langue française comme affaire politique place sa promotion comme l'un des enjeux de l'exception culturelle française et de la mise en valeur de la diversité culturelle. La Fondation Alliance Française résulte donc d'une mobilisation du public comme du privé afin de mener une politique culturelle extérieure.

Les Alliances Françaises du réseau chinois diffèrent un peu de la plupart des autres dans le monde de part leur statut juridique. La législation chinoise étant très restrictive à propos des

¹ Au début du vingtième siècle, quelques comités se créent dans quelques villes en Chine. Cependant, à la fin des années 1940, les Alliances françaises disparaissent progressivement du territoire chinois. « A partir de 1989, les autorités chinoises souhaitent ouvrir le champ éducatif à une coopération avec les pays étrangers. La création des Alliances françaises reprend, en commençant par Canton en 1989, puis Shanghai (1993) et Pékin (1996). » Selon le site officiel de l'Alliance Française en Chine.

² Le site officiel du réseau de l'AF en Chine : <http://www.afchine.org>.

créations d'associations à but non-lucratif, ce statut est refusé aux délégations étrangères (Gregory, 2012). Selon le site officiel du réseau Alliances françaises en Chine, le modèle créé est « unique au monde » car les Alliances sont considérées comme des écoles de coopération sino-étrangère, et dépendent toute d'un partenariat obligatoire avec un établissement d'enseignement supérieur chinois.

Concrètement, l'Université partenaire chinoise de chaque Alliance française s'occupe des affaires légales et d'une partie des aspects administratifs (par exemple l'attribution des visas de spécialistes étrangers pour les professeurs natifs dépend de l'Université partenaire). L'université partenaire touche un pourcentage sur le chiffre d'affaires de son Alliance Française affiliée, et dans le cas de l'AF de Qingdao dont les locaux se trouvent à l'intérieur de l'Université, elle perçoit également un loyer. Par contre elle n'intervient pas dans les choix pédagogiques de l'Alliance Française. On peut voir cependant que cette organisation implique que la survie à long terme d'une Alliance Française dépend de ses relations avec son Université partenaire dont elle est tributaire pour différents aspects.

Les Alliances Françaises sont donc nécessairement un lieu de cohabitation culturelle entre la France et la Chine de part leurs statuts même. Cet aspect est renforcé par la double direction présente à la tête de chacune des Alliances du réseau chinois. Le directeur français nommé par le Ministère des Affaires Etrangères est associé à un directeur chinois, représentant l'Université partenaire. La présence de professeurs français est estimée à environ 40% du corps enseignant des Alliances Françaises.

B. Un réseau efficace

Les Alliances françaises sont donc amenées à coopérer à travers la Fondation. Dans chaque pays, la délégation générale des Alliances Françaises permet de coordonner des activités pédagogiques et documentaires. Elle propose aussi une programmation culturelle et artistique annuelle à l'ensemble du réseau, comme c'est précisément le cas avec le réseau Alliance Française de Chine. Si certaines activités culturelles et artistiques sont l'initiative d'une seule Alliance, beaucoup d'autres sont gérées en commun à travers le réseau, particulièrement lorsqu'il s'agit d'une animation internationale (par exemple faire venir des groupes francophones pour la semaine de la Francophonie, ce qui serait une charge budgétaire trop importante pour une Alliance seule).

Le programme des activités culturelles des AF est décidé en amont chaque année à Beijing. Il s'agit également de mutualiser des travaux d'enseignants, tels que certains examens de

positionnement ou d'évaluation qui sont utilisés par tout le réseau ou bien le Guide d'Introduction au TBI Spécial Chine, un travail d'un an réalisé par différents professeurs de plusieurs AF de Chine. Ce réseau permet donc et a pour but une coopération des Alliances Françaises sur le plan des activités culturelles mais touche également le domaine pédagogique, en visant une harmonisation des pratiques et du matériel utilisé.

Les Alliances Françaises de Chine développent également des partenariats particuliers avec des acteurs aussi divers que possible en Chine ou avec des régions de la Francophonie. D'une part pour découvrir les besoins et d'autre part pour une coopération culturelle. Dans le cas des partenariats avec les établissements chinois, pour l'AF de Qingdao on peut citer des accords avec une université sans département de français (un enseignant de l'Alliance Française peut donc être dépêché sur leur campus afin de proposer des cours), ou encore l'accueil sous conditions spéciales de lycéens spécialisés dans la cuisine dont l'établissement est en partenariat avec un lycée en France où ils pourront ensuite effectuer des études.

C. Une orientation vers le marché

Si le but des Alliances Françaises est non-lucratif et s'axe autour d'une diplomatie culturelle, il est évident que plus largement, l'intérêt de la France est tout de même de viser des retombées économiques. L'objectif économique est même clairement affiché depuis la création de l'association où on pouvait lire en couverture d'un des premiers bulletins de l'Alliance Française : « *But de l'œuvre : la langue française donne des habitudes françaises ; les habitudes françaises amènent l'achat des produits français. Celui qui sait le français devient le client de la France* »¹.

Comme nous l'avons vu précédemment, la demande en formation en langue étrangère augmente fortement et rapidement en Chine, ce qui devrait donc être positif pour les Alliances Françaises. Mais dans le même temps, l'offre a également explosé, avec la création de nombreuses écoles de langues de qualités très diverses. Face à cette concurrence, certains responsables chinois voudraient faire des AF une entreprise d'éducation comme elles existent désormais en grand nombre en Chine, alors que le personnel français des AF de Chine (tout comme l'AF de Paris) cherche à poursuivre sa « voie du milieu » : pas un organisme de l'Etat

¹ Exemple : bulletin n°27 de l'Alliance française, janvier, février et mars 1889, voir photocopie jointe à l'article de Mariangela Roselli, « Le projet politique de la langue française. Le rôle de l'Alliance française, Politix, (36), 1996, p. 72. (cité par DAI Dongmei, 2011)

français, ni une entreprise. Les Alliances Françaises du réseau chinois adoptent donc certaines règles de fonctionnement des entreprises tout en souhaitant garder l'idée que la langue, comme les livres, les films, les œuvres artistiques, etc., n'est pas une marchandise comme les autres. Farchy (1999, p.8) expliquait : « *les industries culturelles ont été longtemps ignorées par les économistes. Elles sont pourtant principalement porteuses de valeur ajoutée* ». Ce secteur d'une « industrie culturelle » est aujourd'hui extrêmement prometteur dans une Chine de plus en plus ouverte, où l'éducation joue un rôle si fondamental.

De plus, si les prix de l'enseignement en Alliance Française restent nettement supérieurs aux prix des formations dans les universités chinoises, ils ne sont pas très éloignés des prix en écoles de langues. Malgré tout, ces écoles attirent certains étudiants grâce à des méthodes commerciales auxquelles se refusent les AF¹. La différence et la « plus-value » que veut mettre en avant l'Alliance française est l'importance considérable attachée à la qualité de ses produits. Certaines écoles de langue privées chinoises proposant parfois des formations de valeur un peu douteuse. A l'opposée, l'AF possède en Chine une aura chez les étudiants qui lui reconnaissent la qualité indiscutable de son enseignement.

Les professeurs français sont toujours des professionnels du FLE², de plus en plus souvent titulaires d'un Master de Didactique du FLE. Les professeurs chinois ayant presque tous suivi un double cursus chinois et français sont également qualifiés et compétents, embauchés par les Alliances françaises grâce à ses liens avec le monde universitaire chinois. La méthode d'enseignement communicative voire actionnelle pratiquée contribue également à la réussite des Alliances Françaises puisqu'elle tranche avec l'enseignement plus académique des universités. Le revers de cette médaille est que cette pédagogie est parfois décriée par les écoles de langue privées chinoises qui arguent qu'elle est trop difficile et non-adaptée à des apprenants débutants chinois, qu'elle n'appuie pas suffisamment sur l'enseignement de la grammaire (traditionnellement « privilégiée » dans l'enseignement à l'école en Chine) et serait trop déstabilisante.

¹ Par exemple : le report des heures de cours manquées, souvent réclamés par les étudiants à l'AF de Qingdao car pratiqué dans les autres écoles. Si on voit l'intérêt pour l'étudiant qui ne souhaite pas « perdre » des heures de cours pour lesquelles il a payé, c'est une pratique qui semble difficile à mettre en place de manière pédagogiquement responsable...

² Toujours en opposition à certaines écoles de langue qui vont embaucher des français pour enseigner pour leur seule qualification de posséder un passeport français. Voire parfois d'embaucher des français pour enseigner l'anglais.

Toutefois, on peut dire que cet équilibre, entre d'un côté une certaine soumission aux lois de la rentabilité, et d'un autre côté le refus absolu de devenir une entreprise (selon les rapports annuels du Président de l'AF de Paris) représente la meilleure chance de l'Alliance Française en Chine et sa plus grande force puisqu'il lui permet de garder son excellente réputation en refusant de sacrifier la qualité de son enseignement tout en s'appliquant à la conquête de sa part de marché.

II. L'Alliance Française de Qingdao

Mon stage s'est effectué à l'Alliance Française de la ville de Qingdao (Chine - province du Shandong). Qingdao a le statut de « ville sous-provinciale » et héberge environ 8.7 millions habitants (2010). Le Shandong est l'une des provinces les plus peuplées de la Chine avec environ 95 millions d'habitants. La partie est de la province, la péninsule du Shandong où se trouve la ville de Qingdao, bénéficie d'importants investissements étrangers.

A. L'établissement « Alliance Française de Qingdao »

« L'Alliance française de Qingdao est le fruit d'un partenariat entre l'Université Océanique de Chine et l'Alliance française de Paris. Elle abrite la seule médiathèque française de Qingdao avec plus de 1300 documents en langue française, un environnement unique pour apprendre une nouvelle langue¹. »

L'Alliance Française de Qingdao est un cas de partenariat entre Alliances puisqu'elle représente la deuxième moitié de l'Alliance Française du Shandong (avec l'Alliance Française de Jinan). Ouverte fin août 2006 et inaugurée fin mai 2007, elle assure des cours de français de tous types (intensifs, semi-intensifs, extensifs), des ateliers (théâtre, grammaire, chanson, conversation, français familial, etc.), organise des événements culturels et les examens du TCFQ, TEFAQ et DFP. Elle propose également un Point d'Information sur les Etudes en France (antenne Campus France) et une médiathèque sur la France contemporaine.

Cette Alliance « provinciale » (Qingdao étant considérée plus ou moins comme une ville de taille moyenne puisqu'elle n'a pas le statut de capitale de région) a vu le jour suite à une forte demande de la Chine depuis les années 2000. Si le français était enseigné à l'université, il n'existait pas de grand organisme permettant aux adultes ou aux salariés d'apprendre le français

¹ Site officiel de l'Alliance Française de Qingdao : <http://qingdao.afchine.org/>

langue étrangère. Dans la région du Shandong il existe une très forte demande à Qingdao, avec notamment la présence de grandes entreprises internationales.

C'est une Alliance de taille réduite (une équipe de 20 personnes environ et autour de 160 étudiants par sessions), décrite par le Responsable Pédagogique comme possédant une « ambiance familiale ». Elle est située dans un bâtiment sur un des campus de l'Université Océanique de Chine (son université partenaire). Ce campus est à 10 minutes en bus du centre ville, entre la mer et les montagnes de la région.

Cette localisation présente un double avantage. Premièrement, en étant situé sur le campus, cela permet de toucher au mieux les jeunes. Les étudiants en Chine habitent généralement sur le campus, qui peut se situer très loin de la ville. En s'installant sur un campus on est sûr que les étudiants n'auront pas de mal à se rendre en cours et que s'ils sont situés sur un autre campus, des navettes pourront les emmener jusqu'à l'Alliance Française. Deuxièmement, ce campus n'est pas loin du centre ville et du quartier des affaires. Cela permet aux adultes et professionnels désireux d'apprendre le français de ne pas avoir à effectuer des trajets trop conséquents pour se rendre en cours. Beaucoup d'adultes des cours du soir finissent le travail à 17h et enchainent directement avec le cours à 18h30, heure des embouteillages. La proximité est donc indispensable.

Lors d'une réunion avec l'équipe pédagogique, le directeur de l'Alliance Française a estimé qu'on pouvait dire qu'une AF « fonctionne bien » à partir de 80.000 heures de cours vendues par an, ce qui est proche des chiffres de Qingdao. Le chiffre d'affaire pour l'année 2012 était proche de 16.000 euros (contre 17.000 en 2011, une légère baisse qui s'explique par les travaux consacrés à la modernisation des locaux et au renouvellement du parc informatique en 2012). Le directeur avait par ailleurs à cette occasion reformulé le fait que le but recherché par l'Alliance Française n'est pas de générer du profit mais de stabiliser sa situation. Pour cette raison il avait également qualifié la situation financière de l'Alliance Française de Qingdao de « saine ».

Dans ce contexte, la « stratégie marketing » de l'Alliance Française de Qingdao est donc absolument nécessaire à son fonctionnement, bien qu'elle ne se considère pas comme une entreprise avec des objectifs de rentabilité. La promotion de l'Alliance Française est donc assurée par sa présentation dans les universités avec la responsable de l'antenne Campus France ainsi que par du tractage, des affiches publicitaires et surtout une présence très affirmée sur les réseaux sociaux chinois.

B. Les ressources humaines

L'Alliance Française de Qingdao fonctionne en partenariat avec l'Université Océanique de Chine. Lors de mon stage, le directeur chinois était Monsieur Li, enseignant à l'université dans le département de français et ancien directeur du département de français de l'université. Son pendant français était M. Garnier, nommé par le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes. Il agit sous la directive du conseil d'administration de l'Alliance Française où il exerce.

L'Alliance Française déploie ses ressources humaines comme indiqué sur le schéma ci-après, réalisé d'après une analyse de terrain par Robert (2012) à l'Alliance Française de Chengdu.

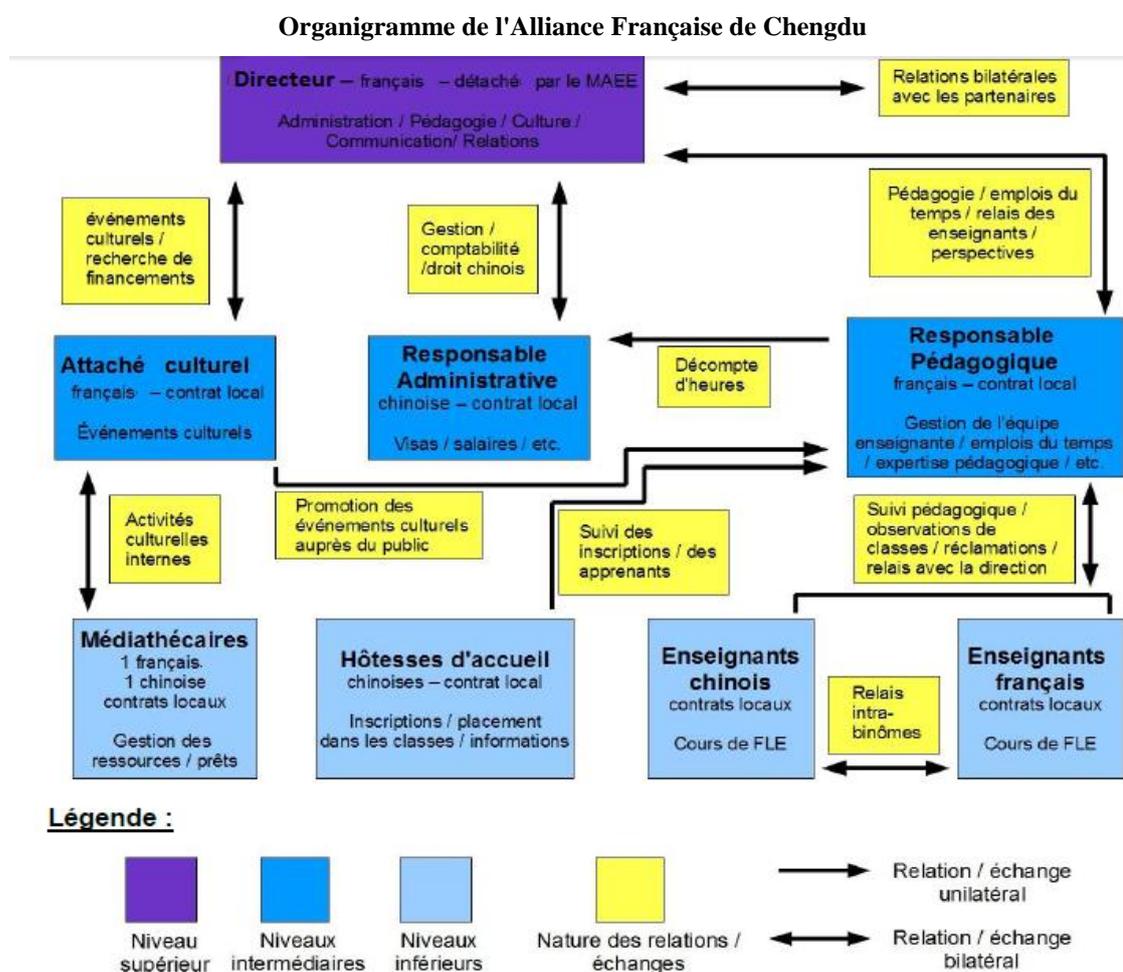


Schéma 1 : organigramme des ressources humaines de l'AF de Chengdu et de leurs principales interactions.

S'agissant du même organisme et du même réseau, les organigrammes de l'AF de Chengdu et de Qingdao sont évidemment très similaires et celui de M. Robert présentait pour moi l'avantage d'être particulièrement clair quant à la répartition des acteurs, leurs relations et attributions.

Quelques différences sont toutefois à noter. En plus du service culturel, administratif, pédagogique et de la médiathèque, l'Alliance Française de Qingdao possède une antenne Campus France (où travaille une employée chinoise en contrat local sous la direction de Campus France et non de l'Alliance Française) et un Responsable Informatique (français, en contrat local et également enseignant). De plus, le pôle pédagogique de l'Alliance Française de Qingdao était composé du responsable pédagogique (français, en contrat local, également Responsable de montage) et d'une assistante pédagogique (chinoise, en contrat local).

Le responsable pédagogique est en charge de coordonner, gérer l'équipe pédagogique et développer les actions pédagogiques de l'Alliance française. En tant que coordinateur il doit connaître son équipe. Pour cela il doit être à l'écoute des requêtes, des attentes et des suggestions des enseignants. Il est aussi un interlocuteur essentiel pour les étudiants (avec l'aide de son assistante chinoise). C'est lui qui accueille les nouveaux inscrits et qui répond aux questions et requêtes des étudiants. C'est également lui qui recueille les mécontentements et revendications des étudiants. Le responsable pédagogique doit aussi participer à la promotion de l'offre de cours auprès du public. Il doit donc, être assisté par sa collègue sinophone, communiquer régulièrement avec des universités ou lycées, préparer des brochures, tenir à jour le site internet, organiser des journées portes ouvertes etc.

« Enfin, le responsable pédagogique ressort comme le point d'intersection incontournable de la structure, en ce qu'il est le seul à être directement et régulièrement en contact avec tous les acteurs dans le cadre de ses fonctions. » (Robert, 2012, p.15)

Les Responsables des différents pôles (médiathèque, culturel, informatique) sont également enseignants. Les enseignants constituant l'équipe pédagogique peuvent être séparés en deux groupes : les titulaires ou contractuels et les vacataires.

Les enseignants titulaires étaient au nombre de 7 (dont le Responsable culturel, le Responsable Informatique, le Responsable Médiathèque, 2 enseignantes chinoises et 2 enseignants français). Tous les enseignants titulaires possèdent un diplôme de FLE, que ce soit une maîtrise ou un master. Ils effectuent 22h de cours par semaine et ont 3 semaines de congés payés. Leur salaire est mensualisé. Ils sont généralement responsables des cours intensifs et travaillent en binôme ou trinôme (souvent franco-chinois mais pas systématiquement) sur une même classe en alternant. Le personnel titulaire non-chinois est employé sur la base de contrats de droit local chinois à durée déterminée (1 an renouvelable) et ils tombent sous le régime des Visas Experts Etrangers, qui tend à se durcir chaque année. Les diplômes et l'expérience requis pour prétendre à ce statut sont de plus en plus élevés, alors que les conditions de travail restent

peu attractives (pas de revalorisation salariale, sécurité sociale seulement partielle, pas de cotisation retraite, etc.).

Le statut des enseignantes chinoises titulaires est encore un problème différent puisque si l'Alliance Française de Qingdao était l'une des seules à leur offrir une valorisation salariale égale à celle de leurs collègues non-chinois, la définition de leur contrat était particulièrement complexe et résultait d'un « conflit » entre la direction française de l'Alliance et l'Université partenaire.

Les enseignants vacataires (6 personnes lors de mon stage) forment un groupe très disparate. Ils dépendent d'un contrat « à la demande », c'est-à-dire que chaque semaine lors de la mise en place de l'emploi du temps, le Responsable Pédagogique les contacte en cas de besoin pour un nombre d'heures déterminé à ce moment seulement. Ils peuvent être des lecteurs français de l'Université partenaire (3 personnes), des enseignants chinois de l'université partenaire (une pendant l'année et plusieurs lors des sessions d'été, quand les professeurs n'ont pas d'heures de cours à l'université). Il peut tout simplement s'agir de professeurs francophones enseignant dans d'autres écoles de la ville (2 personnes concernées), ce qui est interdit aux enseignants titulaires. L'Alliance Française ne s'occupe pas de l'obtention des visas des enseignants vacataires, qui sont payés à l'heure en fonction de leur expérience et de leurs diplômes. Ils interviennent principalement dans les cours extensifs ou auprès des cours enfants ou particuliers. Il arrive aussi que l'AF ait besoin d'un professeur pour un cours sur objectif spécifique, comme pour une session de français commercial et des entreprises.

A cela s'ajoute encore quelques stagiaires chinoises, généralement étudiantes de l'Université Partenaire qui ont besoin d'un stage pour valider leurs études ou qui veulent tout simplement profiter de l'opportunité de gagner un peu d'argent en travaillant dans un contexte francophone. Elles étaient en poste pour des périodes et des horaires non fixes et leurs tâches étaient extrêmement variées.

C. Définition des publics : une question d'objectifs

La Chine actuelle donnant une grande priorité à l'éducation, les jeunes qui suivent les cours dans les Alliances françaises sont généralement des jeunes qui « ont pris une décision¹ », possèdent un projet et ne sont pas forcément issus de familles très aisées.

En ce qui concerne l'Alliance française de Qingdao spécifiquement, le critère principal pour définir les apprenants est incontestablement celui des objectifs d'apprentissages. Le Responsable Pédagogique estime le public composé à 10% de personnes apprenant le français par loisir (tous âges confondus), 25% de public destiné à l'immigration au Québec et 65% d'étudiants à l'université. Les classes sont composées d'une quinzaine d'étudiants et l'accent est mis sur la qualité des cours.

Les 10% de public dit « loisir » est celui qui présente maintenant la plus grande possibilité de développement. Il s'agit souvent (mais pas toujours) de professionnels adultes, qui assistent à des cours le soir ou parfois le week-end. Ce sont les principaux participants aux cours extensifs (entre 5 et 10 heures par semaine) et ils représentent un nouveau marché que l'Alliance française espère attirer par l'organisation des activités culturelles (auxquelles elle consacre 10% du budget), ce nouveau public étant généralement fortement francophile. C'est un public issu pour la plupart d'un milieu assez aisé, qu'on retrouve plutôt dans les classes débutants (puisque c'est un mouvement qui commence) et avec un taux de réinscriptions très variable même si plutôt faible et assez imprévisible. Leur réinscription ou non dans la classe suivante dépend de facteurs tout à fait personnels (temps, argent, organisation, etc.) sur lesquels l'Alliance Française n'a pas toujours d'informations.

La deuxième catégorie du public, en quantité, concerne les candidats à l'immigration au Québec, avec des projets à plus ou moins long terme. Afin de postuler, les apprenants devront remplir un dossier très conséquent où chaque particularité peut apporter des points. Les candidats avec le plus de points sont ceux qui ont le plus de chance d'être acceptés. Les résultats obtenus par le candidat à l'examen du TEFAQ (Test d'Evaluation de Français adapté au Québec, sous l'égide de la CCIP²) font partie intégrante du système de points (un niveau B1 ou B2 augmentant significativement les chances du candidat, mais un niveau C2 n'assurant tout de même pas d'être

¹ CROSET Laurent, 7 jours du la planète : l'enseignement du français en Chine, l'Alliance Française, janvier 2011 – TV5MONDE

² <http://www.francais.ccip.fr/tefaq-ete-tefaq/>

sélectionné). Jiao (2012, p.14) explique : « *Il existe plusieurs façons d'immigrer au Canada, le moyen auquel les étudiants à l'Alliance française ont recours est le programme des travailleurs qualifiés.* »

Les risques liés à ce public sont que son nombre diminue drastiquement au moindre changement politique dans l'attribution des visas pour l'expatriation au Québec. De plus, le besoin en main d'œuvre est axé sur quelques corps de métiers (qui se voient attribuer un grand nombre de points) et finira certainement par se tarir un jour.

Enfin, 65% des apprenants de l'Alliance française sont des étudiants souhaitant poursuivre leurs études en France. Pour cela ils ont besoin d'obtenir l'équivalent d'un niveau B1 du CECR aux tests pré-consulaires du TEF (Test d'Evaluation de Français¹) ou du TCF (Test de Connaissance du Français²) avant de se soumettre à un entretien avec Campus France afin d'évaluer le projet d'étude du candidat et sa capacité à le mener à bien. Cependant, la plupart des étudiants spécialistes de français en Chine étudient dans les départements universitaires de français. Les étudiants qui viennent s'inscrire aux cours intensifs (5 heures par jour, 5 jours par semaine) à l'Alliance Française afin de pouvoir poursuivre des études en France sont généralement ceux qui ont échoué au concours national d'entrée d'éducation supérieur : le Gaokao.

En Chine il est considéré que l'avenir professionnel des jeunes Chinois est largement conditionné par la réussite de ce concours qui donne l'accès au système d'enseignement supérieur. Environ neuf millions de jeunes Chinois se sont ainsi présentés aux épreuves du *Gaokao* à la fin juin 2012, avec un taux d'admission national de 75%.

Le dispositif de sélection des étudiants dans une université et pour une spécialité est donc extrêmement complexe. Derrière une moyenne nationale de « 75% d'admis » se trouve une réalité où un étudiant peut se trouver admis dans une université et pour une discipline qu'il n'a pas choisi. Pour ces étudiants, l'Alliance Française est une solution de remplacement, beaucoup plus coûteuse, mais très satisfaisante. Comme nous l'avons vu plus haut, le choix du français résulte généralement d'un compromis entre le porte-monnaie (grâce au faible coût des études en France par rapport aux autres universités internationales) et le cœur (la Chine comptant encore de très nombreux francophiles). Les étudiants sont un public qui devrait rester à peu près stable

¹ proposé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris : <http://www.francais.cciip.fr/tef-et-e-tef/>

² élaboré par le Centre International d'Etudes Pédagogiques : <http://www.ciep.fr/tcf/>

dans les années à venir pour l'Alliance Française tant que le Gaokao ne proposera pas d'épreuve de français, mais qui fluctue tout de même en fonction des changements dans la politique des visas étudiants. Les jeunes Chinois qui étudient à l'Alliance avec pour projet de continuer leurs études en France sont plutôt pragmatiques, donc s'ils perdent la possibilité de partir il leur arrive d'abandonner les cours sans préavis.

Face aux différents risques qui pèsent sur la pérennité de chacun de ces publics, l'Alliance française de Qingdao mène plusieurs stratégies comme la recherche de nouveaux marchés : cours enfants ou échanges lycéens grâce à des partenariats (avec la ville d'Anger par exemple, qui s'est engagée à accueillir une quinzaine de lycéens qui étudieront donc à l'AF avant leur départ). L'Alliance française a également cherché à consolider sa position en développant certains cours « hors murs » en coopération avec d'autres universités¹.

D. L'offre de cours et la pédagogie

- Offre et supports de cours

L'année s'organise autour de 5 sessions de 10 semaines chacune (parfois raccourcie en été ce qui entraîne quelques changements d'emploi du temps avec des cours plus longs par jour afin de conserver toujours le même nombre d'heures.) Les étudiants étant le public principal de l'Alliance Française, elle essaye de « caler » ses dates sur le calendrier universitaire, beaucoup d'étudiants n'étant présents que pour cette période et quittant la région lors des vacances. A chaque nouvelle session (soit toutes les 10 semaines), les classes sont réorganisées afin de réorienter les contenus du cours selon les demandes évolutives du marché. Il existe donc trois formules principales par session : intensif, semi-intensif, extensif (et quelques cas particuliers).

Les cours de la formule intensive sont généralement assurés par un professeur titulaire. Deux (ou trois parfois) professeurs se partagent donc deux groupes et alternent. Les cours intensifs sont organisés en semaine, 5h/jour. Cette formule permet d'effectuer 200 heures de cours en une session et d'atteindre directement le niveau supérieur du CECR. En été, lorsque la session est plus « ramassée », il arrive que les étudiants se retrouvent avec 6h/ jour.

Les cours semi-intensifs permettent d'atteindre le niveau suivant en deux sessions. Les cours sont répartis entre une journée entière (5h) le week-end et deux soirs (2 fois 2h30) en semaine,

¹ Par exemple l'Université du Pétrole, située très loin de l'Alliance, qui voulait un professeur natif afin d'enseigner à une classe d'une dizaine d'étudiants, dans les locaux de l'Université mais en coopération avec l'Alliance.

pour un total de 100 heures par session. Il s'agit souvent des candidats à l'immigration au Québec ou d'un public plus professionnel qui possèdent donc un réel projet en rapport avec le français mais qui ne peuvent pas assister aux formules intensives car ils travaillent.

Enfin, la formule extensive est plutôt réservée aux apprenants libres, le public « loisir ». Le volume horaire ne représentant que 5h/semaine (donc une journée en week-end ou deux soirs en semaine), 50h par session.

Offre de cours à l'Alliance Française de Qingdao

	Niveau CECR atteint	Date de la prochaine session	Méthode	Horaires des cours	Tarifs
COURS INTENSIFS 250H	A1 A2 B1	04/05/2013 14/07/2013	Nouveau ! Alter Ego + Alter Ego 2 + Alter Ego 3 +	DU LUNDI AU VENDREDI 9 :00-11 :30/ 13 :00-15 :30 (25h/semaine)	5250 RMB (21 RMB/h)
COURS SEMI-INTENSIFS 100H	A1 A2 B1	04/05/2013 14/07/2013	Nouveau taxi 1 Nouveau taxi 2 Nouveau taxi 3	· 2 soirs par semaine 18 :30-21 :00 et un jour week-end 9:00-11:30/ 13:00-15:30 (10h/semaine)	2200 RMB (22 RMB/h)
COURS EXTENSIFS 50H	A1 A2 B1 B2	04/05/2013 14/07/2013	Nouveau taxi 1 Nouveau taxi 2 Nouveau taxi 3 Nouvel édito B2	samedi ou dimanche 9:00-11:30/ 13:00-15:30 Ou 2 soirs par semaine 18:30-21:00 (5h/semaine)	1100 RMB (22 RMB/h)

Cette organisation très réglée semble pratique mais est parfois critiquée par les professeurs car elle pose un réel problème lorsque les étudiants commencent à atteindre les niveaux supérieurs. En effet, le nombre d'heures d'apprentissage prévu est le même pour passer du niveau A0 au A1, du A1 au A2, du A2 au B1, et du B1 au B2. Cela ne correspond pas à la réalité des niveaux du CECRL qui prévoit évidemment que le nombre d'heures d'apprentissage augmente avec le niveau des apprenants.

Les étudiants possèdent donc de très bonnes bases en français (puisque le niveau A1 est très étendu pour les objectifs visés), mais arrivés dans les niveaux supérieurs, beaucoup commencent à décrocher ou bien n'ont plus le niveau requis. La « stratégie » généralement appliquée par les professeurs est d'augmenter la charge de travail en autonomie (les devoirs à la maison), mais si le public étudiant et intensif se soumet plutôt bien à cette augmentation, le public professionnel semi-intensif (et extensif bien sur, mais les niveaux supérieurs sont rarement en formation extensive) montre plus de difficultés (voire parfois même un peu de réticence) à cette nouvelle organisation.

Ce problème se pose bien sûr également en ce qui concerne le contenu du cours. Comme on peut le voir dans le tableau 1 (*Offre de cours à l'AFQ*), le manuel dépend du niveau et de la formule. Les apprenants chinois attendent (voire exigent) que l'on termine le manuel attribué à leur niveau¹. Cela ne pose aucun problème pour les niveaux A1, auquel le professeur devra même plutôt ajouter du contenu pour finir les 200 heures de cours prévus. En revanche, en ce qui concerne le niveau B1 (avec lesquels j'ai travaillé), il est presque impossible d'ajouter des modules complémentaires et les professeurs en charge de cette classe doivent parfois abandonner des pans entiers du livre afin de pouvoir le terminer.

Les supports utilisés dépendent donc de la formation choisie. *Alter Ego* est très complet et riche en documents, il pousse l'apprentissage loin et la fin du livre aborde déjà le niveau supérieur. Il convient donc plutôt aux formules intensives qui continueront sûrement la session suivante et qui ont beaucoup d'heures d'apprentissage donc plus de facilités à comprendre et acquérir une démarche adaptée au livre. Le réseau Alliance Française de Chine a décidé de synchroniser sa méthode et de ne plus utiliser qu'un manuel pour toutes les Alliances françaises. Le manuel principalement utilisé maintenant est donc *AlterEgo+*, une version « spéciale Chine » d'*AlterEgo*. *Alter Ego* est un manuel axé sur les objectifs du CECRL et adapté aux demandes du Delf/Dalf. Son approche se veut actionnelle.

A terme, l'objectif est donc de l'utiliser avec toutes les classes afin d'unifier la méthode et de simplifier les passages d'une formule à une autre en créant des passerelles plus simples que

¹ Il m'a été recommandé par le Responsable pédagogique de « sauter des pages » si nécessaire, mais d'absolument étudier la dernière page du manuel, qui valide leur travail aux yeux des étudiants. Il est également arrivé que des étudiants viennent se plaindre auprès de moi lorsque le professeur avec qui j'étais en binôme n'avait pas traité un exercice ou un texte présent dans le livre pour proposer un contenu pédagogiquement « similaire » mais qu'il jugeait plus pertinent.

lorsque plusieurs manuels sont utilisés. Pourtant, dans le cas des formations semi-intensives et extensives, l'Alliance Française de Qingdao utilisait toujours Le Nouveau Taxi. Ce manuel convient plutôt bien au rythme proposé par l'Alliance, chaque cours dure 2h30 de qui permet de traiter à chaque fois environ une moitié d'unité.

Enfin, *Connexions* et le *Nouvel Edito* sont utilisés dans les classes de niveau supérieur (pour préparer le B2 par exemple) puisqu'il y a assez peu de demandes pour ces classes et peu de manuels. Lors de l'unification de la méthode, l'« urgence » du Responsable Pédagogique a été d'acquérir les livres d'Alter Ego pour les niveaux les plus courants (A1, A2 et B1) et il a été décidé que le niveau B2 pourrait attendre. En conclusion, le choix des manuels s'effectue surtout en fonction du stock disponible, même si une volonté de synchronisation au réseau est évidente.

- La pédagogie

En ce qui concerne la définition des niveaux, les classes et la profession à prendre en compte, les Alliances françaises suivent le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL), même si celle de Qingdao ne suit pas exactement le volume horaire recommandé pour chaque niveau. A chaque niveau correspondent des compétences à maîtriser relevant du domaine de la compréhension orale, expression orale, compréhension écrite, expression écrite et de l'interaction. La progression dans les niveaux prend en compte l'apprentissage de savoir, savoir-être, savoir-faire et savoir-apprendre. On y travaille à la fois les domaines pragmatiques, linguistiques et socioculturels. Les Alliances Françaises demandent à ce que les objectifs soient clairement explicités et identifiés par les étudiants. L'avantage que présente le fait de suivre le CECR, c'est qu'il tend à devenir une référence mondiale. Ainsi, on peut aller étudier n'importe où, dans n'importe quel pays en étant sûr de reprendre son apprentissage là où on l'a quitté. De même, pour un étudiant qui postulerait dans une université ou pour un travail en France ou en Europe, il sera facile d'expliquer son niveau et ses connaissances.

S'agissant de l'approche privilégiée, le Réseau Alliance Français de Chine revendique un idéal de type actionnel mais admet une réalité plutôt communicative (Robert, 2012). Cette démarche se base sur le refus de la passivité de l'apprenant, il ne s'agit pas d'apprendre la grammaire pour l'apprendre mais dans un but de communication. Pour atteindre cet objectif il faut travailler quatre compétences : la compréhension orale et écrite ainsi que la production orale et écrite. Dès les premiers niveaux, ces quatre compétences sont travaillées. Les Alliances Françaises préconisent aussi le recours à des activités variées afin de bien stimuler les quatre compétences à développer. Ces activités peuvent être orales, écrites, individuelles ou par groupes, relever du jeu ou du théâtre, et reposer sur différents supports : TBI, CD...

Laurent CROSET¹ souligne que « *Culturellement, il est clair qu'on n'enseigne pas de la même façon en France et en Chine. La place du prof et de l'élève dans la classe n'est pas la même. En France, on considère qu'un élève qui parle, qui s'exprime, qui interroge, c'est bien. En Chine, ce n'était pas tout à fait, jusqu'à maintenant, le cas. Donc, nos élèves ne sont pas habitués à intervenir dans la classe* ».

Il s'agit de l'une des raisons qui pousse le réseau Alliance Française à privilégier les binômes d'enseignants franco-chinois, particulièrement pour les niveaux débutant. Le projet de l'Alliance étant la communication, l'apport d'un professionnel chinois semble non négligeable afin de minimiser l'impact que pourrait avoir cette différence culturelle. Le but étant d'habituer petit à petit l'apprenant. Cette pratique est évidemment mise en avant et valorisée comme un argument commercial. Cependant, il ne s'agit surtout pas de fonctionner comme la majorité des universités chinoises où le professeur natif n'a qu'un rôle de lecteur, afin de pratiquer l'oral, et le professeur chinois un rôle de « traducteur » ou grammairien. C'est le schéma traditionnel recommandé par les universités chinoises : une répartition fonctionnelle des savoirs et des compétences enseignés selon le profil de l'enseignant.

L'Alliance Française de Qingdao, au contraire, souhaite valoriser les savoirs pédagogiques de ses enseignants natifs francophones² comme chinois. Le biculturalisme revendiqué servant plutôt comme une mesure afin de rassurer les apprenants débutants et surtout à enrichir l'expérience d'apprentissage avec une vision interculturelle. Le but étant de respecter la culture d'éducation des étudiants tout en leur apprenant à s'adapter à la culture d'enseignement française.

D'autre part, la formation dispensée à l'Alliance Française est également fortement valorisée par cet aspect d'apprentissage axé sur la communication, et donc l'oral. Les enseignants natifs et chinois dispensent leurs cours en français, dès le niveau débutant. Les étudiants sont obligés de comprendre et de produire en français dès le début, et pour cette raison, les étudiants de l'Alliance Française ont généralement une meilleure performance lors de l'entretien au visa que ceux des autres écoles dont l'enseignement privilégie plutôt une approche traditionnelle (très répandue et encore appréciée en Chine), axée sur le lexique et la grammaire (JIAO, 2012), sachant que l'entretien pour le visa est l'objectif d'une grosse partie du public.

¹ Délégué général de l'Alliance Française en Chine

² L'équipe « française » ne l'étant pas puisqu'elle comporte des natifs venus de plusieurs pays de la francophonie.

Cependant, la faible part consacrée à la production écrite (généralement reléguée en devoirs à la maison) et cette approche non traditionnelle de l'enseignement de la grammaire sont utilisées comme argument par la principale école concurrente de l'AFQ, qui déclare à qui veut l'entendre que l'enseignement n'est pas adapté à un public chinois débutant, que les cours en français donnés par des natifs sont trop difficiles au début de l'apprentissage et qu'il n'y a pas de cours de grammaire (puisque'elle ne fait pas l'objet d'un thème de cours séparé).

En conclusion on peut donc résumer les buts de l'Alliance Française par les points suivants :

- Le développement et l'amélioration de l'enseignement de la langue française
- L'organisation d'événements culturels promouvant les cultures francophones
- L'organisation de différents examens donnant accès à l'immigration ou à la poursuite d'étude en pays francophones
- La satisfaction et la réussite des étudiants

Pour satisfaire ces buts, le principal besoin institutionnel de l'AFQ est donc d'offrir une offre de cours variée et adaptée aux besoins du public afin de faire face à une concurrence de plus en plus féroce.

En ce qui concerne le projet auquel j'ai participé, c'est-à-dire l'amélioration de l'enquête de satisfaction des apprenants, j'ai cerné les besoins pédagogiques suivants :

- Connaître les méthodes d'enquête chinoises
- Savoir précisément quels points on souhaite évaluer
- Comprendre les stratégies de communication de la culture chinoise
- Concevoir une nouvelle enquête et la proposer aux apprenants
- Trouver un outil pour analyser les résultats de cette enquête
- Mettre en œuvre les conclusions qui ressortiront de l'enquête

Partie 2

-

Méthodologie de l'enquête de satisfaction

Afin de mener à bien le projet commandé par l'Alliance Française de Qingdao, c'est-à-dire une enquête de satisfaction pouvant répondre aux besoins de l'institution en matière d'analyse des réinscriptions et de la concurrence, il me semblait essentiel de commencer par la présentation précise et détaillée du contexte de stage, puis de continuer avec un aperçu des méthodologies applicables à l'enquête de satisfaction.

Mais avant d'étudier ces méthodologies pour concevoir, dans un deuxième temps, l'enquête de l'AFQ, je souhaitais commencer par rechercher les aspects culturels propres au public chinois dans le but de les mettre en relation avec la méthodologie de l'enquête de satisfaction de manière à traiter l'aspect interculturel du questionnement. Je pensais en effet que c'était en comprenant les stratégies de communications de la culture chinoise et en connaissant les méthodes d'enquêtes chinoises que je pourrais trouver un outil pour réaliser cette commande de stage.

Chapitre 3 – Les aspects culturels du public chinois

De même qu'il a fallu tordre le cou à « *l'universalisme prétendu du management* » (Wu, 2008, p.121) au profit de perspectives culturalistes comme celles défendues par Mutabazi (1994, cité par Wu, 2008, p.121) qui se basent sur l'idée d'une interaction entre les cultures et le mode de management, il m'a semblé évident que la diversité culturelle devait également être prise en compte lors de la conception d'une enquête de satisfaction. Livian (2004, cité par Wu, 2008 p.121) prônait également la nécessité de montrer en quoi des pratiques identiques peuvent aboutir à des résultats différents selon les pays ou les régions.

Notre projet d'enquête est plus proche de la sphère sociologique, mais ce concept de « management international » tel que présenté par Dupriez et Simond (2000, cités par Wu, 2008, p.123) me semble également pertinent puisqu'il implique de reconnaître des cultures différentes (ici celle de l'institution « Alliance Française de Qingdao » qui rédige l'enquête et celle des étudiants qui sont le public cible) afin de prendre en compte les valeurs incluses dans ces cultures pour la réalisation des objectifs stratégiques de l'organisation. Et c'est pour cette raison que j'ai choisi de me pencher sur l'approche culturaliste décrite par Wu qui revendique « *la nécessité de la prise en compte des dimensions culturelles par l'intermédiaire d'un processus de traduction culturelle à défaut de quoi le projet interculturel pourra être voué à l'échec* » (Wu, 2008, p.122).

Ce besoin d'adapter le management au contexte ressort encore davantage des spécificités du marché chinois qui sont importantes. Zhang (2001) souligne également la nécessité d'appréhender les valeurs des consommateurs chinois afin de conquérir des parts de marché en Chine. Elle décrit ces valeurs fondamentales comme « *uniques, solides et cohérentes* » car fondées sur « *une tradition de quatre mille ans d'histoire* » (2001, p.15). C'est en se basant sur

son choix de traiter les « trois doctrines chinoises principales » que j'ai façonné cette présentation des aspects culturels du public chinois intervenant dans la conception d'une enquête de satisfaction à la méthodologie adaptée à son public spécifique.

Après avoir présenté la tradition sociologique en Chine, je décrirai donc quelques particularités culturelles et religieuses chinoises, dont les trois doctrines choisies par Zhang (2001) comme fondamentales avant d'insister sur le côté complexe et en transition de la société chinoise, qu'elle présente comme un mélange de culture traditionnelle et de culture occidentale. Nous verrons ensuite les aspects socioculturels susceptibles d'interférer ou d'agir sur le questionnement que j'ai mis en place dans le cadre de ce projet.

I. La tradition sociologique en Chine

A. Avant 1979

Comme l'expliquent Li, Guo et Liu (2008), la succession des guerres (guerres civiles et luttes contre les invasions étrangères) pendant la première moitié du 20^e siècle perturba grandement le déroulement des recherches scientifiques, même si certains résultats furent tout de même obtenus. En 1952, la Chine connut une grande réorganisation des disciplines universitaires qui donna lieu à la suppression de la sociologie et de l'anthropologie, classées comme « disciplines bourgeoises ». Jusqu'en 1979 et les politiques de réformes économiques, « *la formation de sociologues ne fut plus assurée, les travaux de recherche furent interrompus et les chercheurs qui restaient attachés à la sociologie durent s'abriter derrière d'autres disciplines.* » (2008, p.82)

B. De 1979 au début des années 90

Après l'arrivée au pouvoir de Deng Xiaoping et les réformes économiques entraînant l'ouverture de la Chine, la sociologie commença à être réintroduite dans les établissements de recherche et d'enseignement supérieur du pays. Des équipes de recherche furent reconstituées et surtout des professeurs étrangers furent invités à venir « *présenter des cours, des conférences et des directions de recherche* » (Li, Guo et Liu, 2008, p.82) puis des séjours d'études à l'étranger furent progressivement mis en place pour les jeunes étudiants. Cette nouvelle sociologie était donc forcément fortement imprégnée par les sociologies occidentales puisque la sociologie chinoise traditionnelle avait été quelque peu « sinistrée » pendant plus de vingt ans.

A cette époque deux perspectives s'ouvrirent donc en même temps et se développèrent suivant deux trajectoires totalement différentes. Li, Guo et Liu décrivent d'une part une recherche théorique et méthodologique sur les sociologies étrangères et d'autre part la recherche

empirique et la mise en place d'enquêtes de terrain. Cependant ces deux perspectives ne se rencontraient pas et restaient totalement indépendantes l'une de l'autre. Les recherches empiriques se bornaient à « *recueillir des données et faire des descriptions élémentaires* » (2008, p.83) tandis que les méthodologies occidentales étaient étudiées de façon complètement dissociée des recherches et n'étaient pas appliquées sur le terrain ou pour les analyses des données recueillies.

Pendant toutes les années 80 et le début des années 90 il s'agissait donc de recréer complètement la discipline. Les problématiques de la réalité chinoise étaient minutieusement étudiées, s'intéressant à des thèmes comme « *la modernisation, l'évolution des situations matrimoniales et familiales, les entreprises rurales, les migrations de travailleurs, les relations ville-campagne* », des thèmes concernant très spécifiquement les mutations accélérées de la société chinoise, mais confrontés à un manque de « *ressources théoriques et de normes scientifiques.* » (2008, p.83) Les chercheurs chinois s'appuyaient pour la plupart sur la sociologie américaine.

C. Des années 90 à nos jours : une forte influence de la sociologie occidentale

A partir des années 90, la sociologie chinoise a changé et a connu des progrès remarquables, avec « *la constitution de théories, de pensées et de normes scientifiques* ». (Li, Guo, Liu, 2008, p.83) même si ces auteurs regrettent que « *certaines recherches ont perdu de leur sensibilité à la nature et aux spécificités de la société chinoise et se sont mises à distance de la réalité sociale du pays* ». (2008, p.84)

Cet avis est nuancé par Roulleau-Berger (2011, p.8) qui admet une forte influence des sociologies occidentales dans un premier temps mais souligne l'émancipation des sociologues chinois vis-à-vis des ces pensées européennes par la construction de « *théories, de postures et de méthodes qui viennent s'inscrire à côté, avec, voire contre* » ces sociologies. Elle met également en valeur les refus de postures ethnocentriques qui ont motivé des « *déplacements et hybridations de paradigmes* », face à des sociologies européennes qui tendaient à imposer leur pensée au détriment de celles « *dites d'un dehors* » (Blanchot, 2002 et Jullien, 2000, cités par Roulleau-Berger, 2011, p.8). D'ailleurs cette influence de la culture occidentale face à une recherche d'émancipation intellectuelle qu'on trouve en sociologie peut être généralisée à un grand nombre d'aspects différents de la Chine, comme nous le verrons plus loin dans ce mémoire.

Merle (2007, p.43) propose une grille d'analyse assez semblable en expliquant que le principal « *défi posé à la discipline est celui de l'invention de nouveaux modèles qui tiennent*

compte de la spécificité de la société chinoise. ». Selon elle, l'étude des productions sociologiques des sociologues chinois montre qu'ils ont déjà pris conscience de ce défi et tentent d'y répondre. Cette appropriation et cette adaptation par les sociologues chinois de méthodologies produites dans la sociologie française soulignent pour Roulleau-Berger (2011, p.36) la nécessité de s'émanciper des « *méthodes occidentales importées au moment de la refondation de la discipline et appliquées avec peu de distance épistémologique face à l'urgence de recréer la discipline* ».

La « nouvelle sociologie chinoise » s'applique à étudier et déchiffrer les grands bouleversements sociaux et ses champs de recherche sont souvent présentés comme appartenant à la « sociologie de la transition sociale ». Merle (2007) précise que les thèmes récurrents sont ceux liés aux changements sociaux pendant la période de réforme : « réforme et développement », « communauté et développement urbain/rural » ou « sécurité sociale ». Elle souligne également l'absence de recherches portant sur les « questions politiques sensibles ».

Toutefois Li, Guo et Liu soulignent la grande singularité du processus de transition vers le marché en Chine en comparaison aux pays de l'Est. En effet, ils dénombrent quatre spécificités tout à fait chinoises dans le contexte de cette transition (2008, p.100) :

- Le régime politique et l'idéologie n'ont pas eu à disparaître pour que la transition s'opère. Ils demeurent dans une position dominante vingt ans après le début des réformes.
- Puisque le pouvoir politique et l'idéologie n'ont pas changé, les modifications se sont réalisées grâce à la méthode de « l'accommodement permanent aux circonstances. » (biantong)
- Du fait de l'utilisation de cette méthode, d'autres « *facteurs systémiques sont apparus et se sont diffusés sous des formes non officielles* »
- Ces systèmes non officiels se développent au cours du processus de fonctionnement du système officiel et obligent à prêter attention à ces facteurs pratiques, en raison également de la dissociation entre la pratique et la théorie qui est l'un des traits importants de la transition sociale en Chine.

Ce processus de transition sociale est donc décrit par Li, Guo et Liu comme un « *mode d'entrée pour approcher les phénomènes sociaux dans leurs modalités pratiques* ». (2008, p.102) En s'attachant aux processus à caractère événementiel, ils espèrent étudier la logique des phénomènes sociaux.

La pratique des enquêtes sociales en Chine en général provient de l'aspect communiste de cette société, où les enquêtes ont « *longtemps rimé avec l'exercice d'un contrôle et d'une mobilisation politique par le Parti* ». La question de la position du sociologue reste donc essentielle, particulièrement dans le « *contexte du développement rapide des inégalités, et des formes de violence symbolique, économique ou physique exercées à l'égard des plus démunis* »

(Merle, 2007, p.56). Comme le souligne Merle, la sociologie en Chine ne semble pas avoir vocation à étudier les questions politiques sensibles, elle doute également de la possibilité d'émergence d'une « sociologie critique » face à la sociologie académique aujourd'hui existante. Li, Guo et Liu (2008) confirment que les chercheurs chinois restent le plus souvent sous contrôle et que les relations entre les sociologues et l'Etat posent encore de nombreuses questions.

II. Les particularités culturelles et religieuses chinoises

« *Quand un journaliste va en Chine quatre jours, il écrit un livre. S'il y reste huit jours, il écrit un article et, s'il y passe un mois, il n'écrit plus rien...* » (cité par Lee, 2004, p.161)

« *La Chine, dans notre rêve n'est-elle pas justement le lieu privilégié de l'espace ? Pour notre système imaginaire, la culture chinoise est la plus méticuleuse, la plus hiérarchisée, la plus sourde aux événements du temps, la plus attachée au pur déroulement de l'étendue ; nous songeons à elle comme à une civilisation de digues et de barrages sous la face éternelle du ciel ; nous la voyons répandue et figée sur toute la superficie d'un continent cerné de murailles. Son écriture même ne reproduit pas en lignes horizontales le vol fuyant de la voix, elle dresse en colonnes l'image immobile et encore reconnaissable des choses elles-mêmes. (Foucault, 1966 :10)* » (cité par Zheng et Xie, 2004, p.63)

Ces deux citations montrent bien, selon moi, les deux particularités les plus souvent évoquées lorsque l'on parle de la Chine. Le dicton cité par Lee rend compte de la « *complexité d'un continent aux milles visages* », et la citation de Michel Foucault reprend cet aspect en y ajoutant le fort imaginaire véhiculé par l'Empire du Milieu et son incroyable immuabilité. Ainsi, « l'altérité culturelle » chinoise semble évidente pour Michel Brasier et s'explique selon lui par le temps conséquent que cette culture a passé « *refermée sur elle-même* », mettant en œuvre « *une spécificité beaucoup plus affirmée que de nombreuses civilisations plus ouvertes ou plus perméables aux influences extérieures* » (1996, p.14)

Afin de présenter et d'étudier cette prétendue « immuabilité » voire uniformité de la culture et des valeurs chinoises, Zhang propose tout d'abord de s'attarder sur la définition de la culture qu'elle a choisi d'observer et que j'utiliserai également. Elle précise ainsi que le thème traité sera celui de la culture nationale, pour lequel elle a dégagé trois points principaux :

« 1. *La culture nationale correspond aux valeurs communes partagées par l'ensemble des membres d'une société. Les valeurs reflètent les caractéristiques essentielles de la culture.*

2. *Les valeurs traditionnelles sont au cœur de la culture nationale et en constituent la partie fondamentale.*

3. *La culture nationale oriente le mode de comportement des individus en leur fournissant un ensemble de solutions aux problèmes rencontrés. (Zhang, 2001, pp.19-20) »*

En ce qui concerne les valeurs, elle présente la stabilité dans le temps et l'influence des valeurs sur le comportement comme les deux principales caractéristiques pour définir le terme, tandis que Lu et Pras empruntent la définition de Rokeach (1973) pour les définir comme « *des concepts ou des croyances concernant des lignes de conduites ou des finalités de l'existence qui guident la sélection ou l'évaluation du comportement* » (2006, p.167)

Dominique Dussaussoy observe une croissance de la pratique religieuse et note que les analystes des marchés ont trop longtemps jugé peu pertinente l'analyse de la dimension spirituelle dans un pays considéré être gouverné par « des communistes athées ». Zhang partage son analyse sur l'influence de la pensée religieuse dans la formation de la culture nationale chinoise et a sélectionné trois « doctrines » qu'elle estime être les principales influences des valeurs traditionnelles dans la société chinoise d'aujourd'hui et ses valeurs actuelles. Elle explique que si le Confucianisme influence la vie sociale, le Taoïsme régit la vie privée et le Bouddhisme la vie spirituelle.

Après avoir présenté ces trois doctrines, nous continuerons avec les valeurs traditionnelles telles que décrites par Lu et Pras (2006), avec d'un côté les « vertus » et de l'autre les « conduites sociales à tenir ».

A. Le Confucianisme

Parmi les doctrines traditionnelles présentes en Chine, on considère généralement que le Confucianisme est celle qui a le plus influencé, et qui influence encore, les valeurs et la culture de la société chinoises. Vandermeersch cite en exemple une maxime confucéenne que « *personne n'ignore d'un bout à l'autre du monde sinisé* » (2003, p.67) et qui illustre l'unité supposée de la culture chinoise : « *Entre les quatre mers tous les hommes sont frères* ».

Créée d'après l'enseignement de Confucius (*Kongzi* ou *Kong Fuzi*, - 551-479 av. J.-C.), cette doctrine sociale et politique parfois assimilée à une religion existe en Chine depuis plus de 2.000 ans, même si son acceptation dans la société a souffert quelques épreuves. Considérée comme un frein au développement économique par le régime Républicain établi en 1911, la doctrine est fortement critiquée, puis sa situation s'aggrave avec « *la suppression de l'enseignement des valeurs chinoises traditionnelles à l'école* » (Zhang, Jolibert et Werle, 2006, p.164). Entre 1966 et 1978, la pratique des cultures traditionnelles sera même interdite pendant

toute la Révolution Culturelle et jusqu'au processus d'ouverture économique, où la pensée confucianiste sera de nouveau revalorisée pour sa capacité à promouvoir la stabilité sociale.

Brasier conteste le côté religieux du confucianisme et le décrit plutôt comme « *un ensemble de règles morales de vie en société* » (1996, p.14) qui a presque toujours dominé les autres systèmes de pensée mais qui a beaucoup évolué au fil du temps. Il définit le confucianisme selon deux « *volets complémentaires et dans une certaine mesure contradictoires* » qui forment pour lui la base de cette doctrine :

- L'aspect fortement « *conservateur et attaché à la hiérarchie* »
- La place centrale attribuée au savoir et à l'éducation

Il explique que si d'un côté le peuple « vulgaire » doit être dirigé et gouverné par « les honnêtes hommes qui recherchent l'intérêt général », dans une conception des relations sociales « *calquée sur le modèle des relations au sein de la famille* » (au sens confucéen de la hiérarchie familiale, 1996, p.15), l'empereur et les sages ont pour mission d'éduquer le peuple. Le Confucianisme est donc l'un des fondements de cette idée que l'ordre du monde assigne chacun à sa place. Selon Ruano-Borbalan (2000), il s'agit même de prôner « *l'obéissance aux autorités politiques et aux règles par analogie avec la structure de la famille patriarcale traditionnelle* ».

Zhang (2001) propose quant à elle un tableau sur les principes essentiels et les caractéristiques du Confucianisme, qui complète la présentation de Brasier :

Caractéristiques principales du Confucianisme¹

Principes essentiels	Caractéristiques
Trois principes cardinaux	Manifester la vertu, rénover le peuple, demeurer dans le bien suprême
Huit finalités	L'effort personnel, l'extension de la connaissance, la sincérité de la pensée, la rectification de l'esprit, la culture d'humanité, l'ordre dans la famille, le gouvernement du pays et la paix du monde
Cinq éléments éthiques	L'affection entre le père et le fils, la distinction des rôles de l'homme et de la femme, la justice du souverain envers ses sujets, la fidélité entre les amis, l'existence d'un ordre hiérarchique entre

¹ ZHANG Mengxia, 2001, p.42

	les personnes âgées et les jeunes
Quatre vertus fondamentales	La loyauté (<i>Zhong</i>), le respect des parents et des anciens (<i>Xiao</i>), la bonté ou l'amour (<i>Ren</i>) et la droiture (<i>Yi</i>)
<i>Ren</i> : la bonté ou l'amour	La vertu suprême symbolisant les meilleures qualités de l'homme, tels que : amour, fraternité, confiance, piété filiale, intelligence, courage, justice, politesse, humilité, générosité, confiance, agilité, bienfait
Trois obéissances (pour les femmes chinoises)	L'obéissance au père avant le mariage, l'obéissance au mari après le mariage et l'obéissance au fils aîné après la mort du mari
Quatre vertus (pour les femmes chinoises)	La moralité de la femme, le langage de la femme, la manière d'être physiquement et le travail de la femme
<i>Li</i> : bienveillance	Une manière juste de se comporter
<i>Zhong Yong</i> : principe de la modération	L'exercice du contrôle de soi, et le maintien loin des deux extrêmes
<i>Bao-Ying</i> : une réaction en retour	Le retour d'une action suite à une faveur accordée à un proche qui doit être exécutée par sa descendance si ce proche n'a pu la rendre

Cette place privilégiée qu'occupe le savoir est encore soulignée par Ivanova-Fournier et elle fait le lien entre cette position et le grand respect que les Chinois éprouvent envers l'école et le professeur, puisqu'il est dans un même temps bénéficiaire de l'aspect hiérarchique du confucianisme et de la haute estime accordée à l'éducation. En pratique, elle donne pour exemple l'examen du Gao Kao¹ comme héritage de l'esprit confucéen puisqu'il « *vise à renforcer la structure efficace de l'empire, unifier culturellement en gardant des particularités régionales un état que les lettrés gouverneront* » (2012, p.263), exactement comme les examens et concours pour les postes de fonctionnaires de la dynastie des Han (206 av. JC).

¹ Qui conditionne l'entrée à l'Université

De même que l'apprentissage des langues étrangères à l'école chinoise continue de se faire par la répétition de structures et de sons souvent décontextualisés, héritage également de l'apprentissage confucéen où « *traditionnellement, il s'agissait pour l'élève d'apprendre par cœur les canons classiques et, autant que possible, de conformer ses actions sur celles des souverains légendaires de l'Antiquité pour s'auto-perfectionner* » (Bouak et Garnier, 2011, p.7). Cet aspect du confucianisme assimilé à une « culture de l'imitation » induit que l'étudiant est rarement encouragé à « exprimer son point de vue ou à mettre en valeur son individualité ».

Brasier quant à lui décrit un « dynamisme confucéen » particulier à la Chine dont les valeurs sont propices à l'activité entrepreneuriale. Il évoque ainsi la persévérance, le sens de l'économie, le sens du déshonneur (avec la notion de face, centrale dans la société chinoise et que nous verrons plus loin dans ce mémoire).

B. Le Taoïsme

Le taoïsme (en chinois : dao jiao, « enseignement de la voie ») est à la fois une religion et une philosophie qui regroupe neuf millions de disciplines. Fondé en partie sur les textes de Lao Tseu (*Laozi*, ou encore *Taishang Laojun*, « Seigneur suprême Lao ») qui aurait été un contemporain de Confucius.

Cette doctrine s'opposait au confucianisme par son aspect très populaire, alors que la pensée de Confucius était plus répandue chez les lettrés. De plus, la « voie du Maître Céleste » est devenue une véritable religion autour du III^{ème} siècle tandis que le confucianisme est resté un simple système de pensée et de valeurs. De surcroît, sous la dynastie des Tang (618-907), le taoïsme devient culte d'Etat et connaît une période de gloire sans précédent qui participe à la diffusion de ses textes fondateurs : le Tao Tö King (Daodejing) et le Zhuangzi.

Pourtant, à partir de 1800, l'image du taoïsme se dégrade auprès des intellectuels et hauts fonctionnaires et la répression contre cette religion commence (même si elle reste très présente dans les milieux populaires). Cette répression s'accroît avec l'avènement des communistes et leur lutte contre les superstitions considérées antimarxistes, et, comme pour le Confucianisme, la Révolution Culturelle interrompt toutes activités jusqu'à 1980, année où l'Association taoïste est reconstituée.

Zhang définit le taoïsme comme « *une façon de vivre des individus afin d'être en harmonie avec la nature et de profiter de la vie actuelle* » (2001, p.22). Le taoïsme place la nature au dessus de tous les êtres, l'humanité appartenant à la nature doit la suivre.

« Le taoïsme se définit par le respect de la nature et de la vie, l'intérêt dans le processus plus que dans le résultat, la recherche d'équilibre dans la société par l'évitement de ce que l'individu désire. » (Jolibert, Zhang, Werle, 2006, p. 169)

Caractéristiques principales du Taoïsme¹

Principes	Caractéristiques
Tao éternel	L'universel, suprême, infini, éternel, etc., qui est partout et agit sur toutes choses, force première, jaillissement originel et inépuisable, existence des existences, principe transcendant en lequel se résorbent les contraires
La morale de l'inaction	L'homme parfait ne fait rien et le grand sage ne produit rien : c'est-à-dire qu'ils se contentent de contempler l'Univers. Tout se règle en laissant faire simplement le Tao.
Le principe de l'origine commune	Chaque chose ou événement est ce qu'il est seulement par rapport à tous les autres, les êtres existent d'une manière mutuelle et réciproque grâce à l'harmonie universelle
L'harmonie entre l'homme et la nature	Cette harmonie est celle entre le corps et l'univers : le corps est un monde en miniature et l'univers est un monde clos ; le corps est un microcosme organisé selon les mêmes lois que celles du macrocosme, et en correspondance permanente avec ce dernier, comme s'il n'y avait ni intérieur ni extérieur, comme si le corps et l'univers n'étaient qu'un
La recherche de l'immortalité	Grâce à la vénération de la nature, les taoïstes aspirent à une affirmation intense de la vie : la vie physique – santé, bien-être, vitalité, longévité, et même à l'immortalité

Zhang (2001) considère aussi que l'influence des valeurs issues de cette doctrine est la plus significative sur le comportement d'achat. « *Le taoïsme incite au changement et à l'adaptation à l'environnement. Il attache de l'importance aux produits de bonne qualité et sains. Il favorise la*

¹ ZHANG Mengxia, 2001, p.56

recherche d'information et l'absence de réclamation en cas de défaillance du produit. »
(Jolibert, Zhang, Werle, 2006, p. 169)

C. Le Bouddhisme

Le Bouddhisme a été introduit en Chine (depuis l'Inde) au milieu du I^{er} siècle et est devenu l'un des trois principaux courants idéologiques et spirituels à partir de la fin du III^{ème} siècle.

Zhang présente le Bouddhisme comme mettant l'accent sur « *les valeurs concernant la mentalité humaine* » (2001, p.23). Les bouddhistes ne s'intéressent qu'à leur vie future, puisque la vie actuelle n'engendre que de la douleur. Pour se débarrasser de cette douleur et vivre dans le bonheur, l'individu doit « *oublier toutes les choses séduisantes actuelles et se concentrer sur la méditation afin d'avoir une renaissance merveilleuse dans le futur* ». Les préceptes du bouddhisme d'une vie simple et spirituelle se sont confrontés à l'idéal de moral confucéen lors de son arrivée en Chine : le célibat monastique bouddhiste ne convenant pas du tout au devoir de contribuer de façon productive à la famille et à l'empire, puisqu'il prônait l'accomplissement personnel et le perfectionnement spirituel au dessus de l'utilité sociale et la piété filiale du confucianisme.

« L'âge d'or » du bouddhisme en Chine est considéré être entre le début du VII^{ème} siècle et 845, sa proximité avec le taoïsme ayant joué en sa faveur sous la dynastie des Tang, jusqu'en 845 où, considéré comme une religion étrangère, il sera interdit, les monastères et temples confisqués et les moines et nonnes renvoyés à la vie civile. Cette mesure ne dura toutefois qu'un an. Lors de l'établissement de la République populaire de Chine, il connut la même destinée que les autres doctrines ou religions : d'abord surveillé étroitement, puis prohibé à partir de la Révolution Culturelle et réhabilité à partir des réformes d'ouvertures de la Chine.

Caractéristiques principales du Bouddhisme¹

Principes	Caractéristiques
Ecole du Pays Pur	Volontairement soumis à la douleur universelle avec un cœur sincère pour obtenir la délivrance et le bonheur dans la vie future
Ecole de la Méditation	Une recherche de concentration spirituelle en abolissant une représentation, toute pensée et toute action
Ecole de Chan	La recherche de l'extase, à la chute soudaine dans le Vide

¹ ZHANG Mengxia, 2001, p.66

Écoulement universel	L'existence humaine est symbolisée par une route tournant sans cesse ou par une succession éternelle de vagues
Idée de transmigration	Chaque être est l'esclave de ses vies antérieures
Réincarnation	La souffrance peut susciter chez le plus fort une volonté passionnée de lui échapper, de rompre la chaîne des actes et d'accéder au Nirvâna
Le Nirvâna	L'anéantissement du désir, de la haine, et de l'égarement, un état idéal de délivrance ou un état de paix absolu dans lequel toute souffrance humaine a été vaincue
Quatre Nobles Vérités	La souffrance est universelle, connaître la cause de la souffrance, supprimer les désirs
Huit Voies Nobles	Le point de vue juste, les volontés justes, la parole juste, la bonne conduite, la vie juste, l'effort juste, l'esprit juste, la juste contemplation ou méditation pure

Jolibert, Zhang et Werle (2006, p. 169) résument la pensée bouddhiste à partir des aspects suivants : « *le bouddhisme privilégie la simplicité de la vie, la méditation, l'absence d'attention aux comportements des autres. Il considère que tout est prédéterminé* ».

Si Zhang (2001) a conclu de son étude que l'influence du bouddhisme sur le comportement des consommateurs en Chine était moindre que celle des deux autres grandes doctrines, elle le définit tout de même (avec Jolibert et Werle, 2006) comme se traduisant par une consommation utilitaire et une grande fidélité à la marque. La qualité du produit importe peu, au profit de sa fonction et le bouddhisme n'incite « *ni à la recherche d'informations, ni au comportement de réclamation* » (2006, p.169). Les deux items principaux du Bouddhisme par rapport à la consommation sont donc : l'inutilité du luxe et la prédestination.

D. Les valeurs traditionnelles

En plus ou autour de ces trois doctrines principales se greffent un certain nombre de valeurs traditionnelles, dont certaines découlent du Confucianisme, du Taoïsme et du Bouddhisme. Lu et Pras (2006) ont ainsi répertorié et classé les valeurs chinoises traditionnelles envers la consommation en deux catégories : les valeurs considérées comme des vertus et les conduites

sociales à tenir. Ils précisent que les études ayant fait ressortir ces catégories se basaient sur les trois bases philosophiques et religieuses en leur attribuant des échelles spécifiques comprenant:

- Pour le confucianisme : le statut social, la famille, le respect, l'écoute des autres
- Pour le taoïsme : le respect de la nature et l'harmonie avec la nature
- Pour le bouddhisme : la justice, la prédestination et l'inutilité du luxe

Parmi les 40 valeurs qui sont ressorties de ces études, Lu et Pras précisent qu'une partie seulement est toujours d'actualité aujourd'hui, et ils les détaillent comme suit (2006, pp.178-181) :

- Les valeurs considérées comme des vertus : la tradition, la famille, l'économie et la frugalité, la modestie et l'humilité et la persévérance.

« *La famille est la valeur la plus désirable en Chine* » (Chu et Ju, 1993, cité par Lu et Pras, 2006, p.179). Comme expliqué précédemment, la philosophie chinoise associée au confucianisme s'appuie sur la famille comme unité essentielle à la stabilité sociale. L'individu chinois doit être prêt à faire des sacrifices pour sa famille en échange de quoi il attend protection et soutien. Et ce schéma se répète (dans le confucianisme au moins) au niveau de l'individu et de ceux qui le gouvernent. Cette valeur implique et se réfère bien évidemment aussi au respect des aînés.

« *La frugalité est le point central de la vertu, le luxe est le pire des péchés* » (Duke Zhuang, environ 770-426 av. J.-C, cité par Lu et Prias, 2006, p.179). Cette valeur implique un jugement social à l'égard de ceux dont le comportement est ostentatoire, le luxe étant considéré comme négatif.

La **modestie** et l'**humilité** ont été mises en avant par divers gouvernants à plusieurs époques de l'histoire de la Chine et continue aujourd'hui à être observées dans les relations sociales quotidiennes.

- Les conduites socialement désirables : préserver la face, interdépendance et collectivisme, patriotisme

La valeur consistant à **préserver la face** est l'une des valeurs centrale de la société chinoise, elle conduit, selon Lu et Pras à un comportement d'imitation et sera développée plus précisément et plus longuement lorsque nous aborderons les aspects socioculturels spécifiques pouvant affecter la menée de notre enquête.

Le **patriotisme** reste « *une valeur forte en Chine, toujours de nos jours, en ville comme à la campagne, chez les jeunes, comme chez les adultes* ». (Lu et Pras, 2006, p.181)

L'**interdépendance** et le **collectivisme** ont « *trait à l'interrelation des individus entre eux, que ce soit sur un plan familial, culturel, professionnel ou social* » (2006, p.180). Pour Lu et Pras

ils signifient que le comportement doit être guidé par les attentes du groupe, dans un esprit confucéen où « *l'équilibre repose sur les obligations morales entre l'empereur et son sujet, le parent et l'enfant, le mari et la femme, le frère aîné et le benjamin, les amis, etc.* » Cette interdépendance place l'harmonie du groupe au centre des préoccupations, prohibant la confrontation. Wu cite Hofstede qui décrit cette variable culturelle comme exprimant « *le degré d'autonomie par rapport au groupe et aux normes sociables, la plus ou moins grande solidarité du groupe et le degré d'attachement aux valeurs communautaires* » (1994, p.47, cité par Wu, 2008, p.126)

Vandermeersch oppose ainsi nos sociétés occidentales où l'idée de liberté se construit autour de l'autonomie, de l'indépendance et où l'idéologie est de se garder contre les autres, à l'espace social, dans les pays sinisés qui « *a été et demeure fortement polarisé par le sens de la communauté* » (2003, p.65). Wu présente également la culture chinoise collectiviste comme privilégiant l'intérêt du groupe et servi par des « *des liens très forts entre les membres qui le composent* » (2008, p.126) et oppose également les sociétés individualistes, où les relations sont basées « *sur les intérêts respectifs* » de chacun et les sociétés communautaire, où elles « *se basent sur la confiance* ».

Pour Lin (2012), l'influence d'une société à tendance communautaire réside dans le fait que des valeurs recherchées dans les sociétés individualistes tels que « *l'indépendance, la liberté d'action et de choix* » (Bouvier, 2003 cité par Lin 2012, p.40) ne seront pas aussi enseignées, créant peut-être un déficit en autonomie chez les individus.

« *En un mot, en France, « le modèle individualiste engendre un système éducatif qui prépare la personne à l'autonomie, pierre angulaire de l'indépendance », alors qu'en Chine, « le modèle communautaire engendre un système éducatif qui prépare la personne à vivre en bonne intelligence avec son groupe d'appartenance* » (Bouvier, 2003 cité par Lin, 2012, p.40)

Lee souligne également un phénomène qu'il appelle « l'effet miroir » (2004, p.163-164) en expliquant qu'afin de préserver cette harmonie sociale les Chinois auront davantage tendance à modérer l'expression de leurs émotions devant les autres ainsi que les marques de désaccord avec leur entourage puisque leur premier instinct est de se comporter en prenant leur entourage comme référence, allant même jusqu'à un « *réflexe de comparaison* ». Pour lui, cette spécificité s'est « *développée, s'est renforcée et a survécu dans une société longtemps imprégnée par un système communiste extrême, dans lequel tout le monde était censé être sur le même pied d'égalité* ».

E. La place des religions en Chine

A propos des autres religions présentes en Chine, Dussaussoi (2006) explique que les autorités chinoises n'y ont jamais attaché une grande importance. A part en ce qui concerne les exceptions citées plus haut : en 845, quand la dynastie Tang avait proscrit les religions étrangères « *au nom d'une restauration nationale* » et lors de la Révolution Culturelle. Il n'y a jamais eu en Chine de religion d'Etat et « *la liberté de culte y a presque toujours été totale* » (2006, p.147). Lors de la Révolution culturelle lancée par Mao Zedong en 1966, les religieux « *sont surveillés, menacés, persécutés mais pas plus que les intellectuels, les universitaires ou les membres du Parti que l'on accuse de représenter et de défendre le passéisme culturel* » (Dussaussoi, 2006, p.148). Dussaussoi rappelle donc que « à plus de mille ans d'intervalle », les deux exemples de restrictions concernant les religions en Chine, n'avait pas de rapport avec la question religieuse en elle-même.

Les différentes Constitutions rédigées depuis 1954 ont toujours garanti la liberté religieuse, et Mao Zedong la décrivait comme « un élément d'éducation morale ». Les limites se posent dans le même amendement qui stipule cette liberté (Constitution de 1978, amendement du 4 décembre 1982, article 36) : « *On ne peut pas faire usage des religions pour troubler l'ordre public ou porter atteinte à la santé des citoyens. Les corps religieux et les affaires religieuses ne peuvent être soumis à une domination étrangère.*¹ »

Afin d'évaluer l'importance démographique du phénomène religieux, Dussaussoi avance les chiffres suivants :

Evolution du nombre de croyants en Chine

1993 ²	2005 ³
11 millions de musulmans	21 millions de musulmans
10 millions de protestants	17 millions de protestants
5 millions de catholiques	5 millions de catholiques
1.5 millions de taoïstes	2 millions de taoïstes ¹

¹ Cette précision étant prévue afin de lutter contre les sectes, le Dalai Lama ou le Vatican à partir de bases légales

² Derniers chiffres officiels publiés par le Bureau des affaires religieuses

³ Chiffres qu'il a obtenus en recoupant les informations présentes dans la presse chinoise avec ceux fournis par les associations et ceux retenus par les correspondants de la presse étrangère

73 millions de bouddhistes	100 millions de bouddhistes
----------------------------	-----------------------------

Il décrit donc une augmentation de 50% en douze ans, mais qui ne représente encore que 11.5% de la population et qui place généralement la Chine en tête des pays « les plus athées au monde² ». Il n'empêche donc que le nombre de personnes activement religieuses augmente. En ce qui concerne la religion musulmane, Dussaussoi l'explique par le statut de « minorité ethnique » de ceux qui la pratiquent.

Très simplement, la religion est considérée comme une composante culturelle et est transmise de génération en génération comme une part d'héritage culturel à protéger chez les ethnies minoritaires traditionnellement musulmanes telles que les Hui, les Ouïghours, les Kazakhs, les Ouzbeks, les Tadjiks, les Tatars, etc. qui ne sont pas soumis à la politique de l'enfant unique, de part leur statut de minorité ethnique.

« Mais il arrive aussi qu'un mingong (paysan migrant venu travailler en ville) retourne dans son village après s'être fait baptiser : et le village entier se convertit ... sans pour autant abjurer ses croyances traditionnelles ni renoncer au culte de ses ancêtres. » (2006, p.150)

Cet exemple illustre parfaitement la capacité de la plupart des Chinois à réaliser « spontanément un syncrétisme entre ses nouvelles et ses anciennes croyances », puisqu' « être l'adepte d'une des religions précitées ne l'empêchera nullement de participer activement aux cérémonies des autres religions ». D'après lui, cette tolérance et cette capacité à reconnaître l'unité des religions en respectant leurs différences viennent de l'incapacité de la civilisation chinoise à reconnaître l'Absolu, « qu'elle perçoit comme une notion exotique et irréaliste ». (2006, p.151)

Pour Zhang, le croisement des trois doctrines principales détermine les valeurs chinoises traditionnelles et actuelles. Elle résume leur point commun : « la croyance en un ordre fondé sur deux forces complémentaires, le Yin et le Yang et en un monde en perpétuelle mutation » (2001, p.67) et rappelle d'ailleurs la complémentarité de ces trois doctrines puisque chacune de ces

¹ Cette faible augmentation et ce chiffre relativement bas s'expliquent selon Dussaussoi par le fait que ne sont comptabilisés que les moines taoïstes, et non les fidèles. Il soutient que ce chiffre serait incroyablement plus haut s'il prenait en compte la fréquentation des temples lors du nouvel an, par exemple.

² Par exemple sur la carte réalisée par le Washington Post à partir des données de l'étude par Win-Gallup International <http://redcresearch.ie/wp-content/uploads/2012/08/RED-C-press-release-Religion-and-Atheism-25-7-12.pdf>

doctrines répond à un besoin différent : le Bouddhisme pour le développement mental personnel, le Confucianisme dans la vie sociale et le Taoïsme pour la vie privée. Il semblait donc presque naturel que ce syncrétisme de trois croyances puisse s'enrichir des valeurs occidentales, dans une société chinoise en transition et traditionnellement habituée à s'approprier et adapter ce qui vient d'ailleurs.

III. Une société en transition

Les profonds changements subis par la Chine depuis la fin des années 90 et la politique de réforme d'ouverture ne fait aucun doute pour aucun observateur, même si leur vision de ce phénomène diffère selon « *qu'ils en célèbrent le miracle économique ou s'inquiètent des menaces potentielles* ». (Merle et Zhang, 2007, p.7) Après la renaissance de la sociologie en Chine, le fil conducteur choisi par de nombreux sociologues (dont Merle et Zhang) est celui de la **transition**.

Ce questionnement nouveau sur l'orientation du pays se distingue selon eux de la simple modernisation et du développement. Le terme « *Zhuanxing* » regroupe cette idée en alliant le mouvement vers le changement (*zhuan*) et le changement de modèle (*xing*) et représente, d'après Zhang Lun, cette « *grande transformation, caractérisée par une double transition* » à laquelle fait face le modèle chinois, aujourd'hui et depuis une trentaine d'années.

Cette double transition, hors d'un système totalitaire d'une part et de construction d'une modernité d'autre part, diffère selon eux des autres transitions postcommunistes, même si elle en adopte certains aspects. Ruano-Borbalan s'interroge quant à lui sur le futur de cette transition, devant gérer « *la contradiction d'une économie de marché en plein essor, l'accroissement des inégalités et un régime politique autoritaire fondé sur l'idéologie communiste* ». (2000, p.6) Zhang souligne quant à elle une « *pénétration considérable de la culture occidentale en raison des échanges interculturels avec l'Occident* » (2001, p.23) et note l'influence de cette nouvelle vague sur le système de valeurs et le comportement des Chinois.

A. La supposée immuabilité de la civilisation chinoise

Si Merle et Zhang reconnaissent également la dualité de la transition qui se déroule en Chine, avec sa part de transition postcommuniste semblable à celles qu'ont connues les pays ex-communistes, ils soulignent particulièrement le deuxième aspect de cette transition : « *la longue transition de l'une des plus vieilles civilisations du monde vers sa modernité, processus amorcé en Chine depuis plus d'un siècle et demi* » (2007, p.8)

Ils renient également le caractère « immuable » de la civilisation chinoise, souvent défendu par sa continuité sur le plan institutionnel : l'Empire qui « *a pourtant gardé ses traits millénaires fondamentaux jusqu'à une période très récente* ». Au delà de cet aspect particulier, Merle et Zhang mettent en avant les éléments culturels exogènes qui sont venus s'intégrer à la civilisation chinoise au fil du temps et donnent l'exemple du bouddhisme, venu d'Inde, approprié et adapté pour se greffer dans les valeurs et les principes de la société chinoise, « *sans la remettre fondamentalement en cause* ».

Li, Guo et Liu rappellent que la société chinoise est définie comme « en bouleversements » depuis les années 1840, où les intellectuels parlaient déjà de « *changements sans précédent depuis mille ans* » (« qiannian weiyou zhi bianju »), mais soulignent tout de même que la transition actuellement observable depuis ces 30 dernières années reste « *sans équivalent dans l'histoire de la modernisation du monde, à la fois par l'immensité de la population concernée, par sa vitesse et par la profondeur des mutations.* » (2008, p.84)

B. Une transition postcommuniste ?

Cette transition est spécifique à la Chine particulièrement à cause de sa démographie si particulière, Roulleau-Berger et all. expliquent que dans un pays aussi surpeuplé, « *tout changement dans la quantité, la structure ou le niveau d'éducation de la population entraîne une modification des conséquences et des règles du développement* » (2008, p.85). Les besoins du développement chinois et les exigences de croissance économique sont, par essence, très différents de ceux d'un pays ayant une population réduite.

Le processus qui s'était étalé sur des centaines d'années dans d'autres pays a été concentré sur quelques décennies dans le cas de la Chine et cette vitesse de développement est ce qui distingue ce processus d'une « *simple répétition des processus de modernisation qui ont eu lieu dans le passé* » (Roulleau-Berger et all., 2008, p.85). Cette mutation rapide est selon eux responsable de l'émergence conjointe de problèmes qui arrivent normalement chacun en leurs temps : ceux liés « *à l'industrialisation, la modernisation et la mondialisation* » puisque « *pré-modernité, modernité et postmodernité coexistent* ».

De plus, l'Etat maoïste, « *totalitaire par excellence* », qui contrôlait toutes les activités de ses membres, de la naissance à la mort se transforme, dans une certaine mesure, de lui-même. Zhang (2007) le décrit comme choisissant de « *rationaliser son rôle* » et cédant « *progressivement une partie de ses prérogatives à la société* ». Pour éviter le pire et enrayer certaines catastrophes attribuées à « *l'ambition étatique totalisante* », « l'Etat-Parti » a choisi de concentrer son énergie pour « *contrôler l'essentiel* » (le pouvoir politique) et d'appliquer une

politique de réforme : « *yangquan fenli* » (redistribuer le pouvoir et faire partager les intérêts aux différentes régions et organismes). Dans le but d'éviter « *sa décomposition brutale* » et d'assurer sa survie.

C. L'influence occidentale et la transformation des valeurs nationales chinoises

« *Cette évolution montre la coexistence de différents schémas des valeurs dans l'esprit des consommateurs chinois : les valeurs traditionnelles confucianistes, taoïstes et bouddhistes coexistent avec les valeurs occidentales dans un contexte confus de liberté de croyance et d'expression* » (Zhang, Jolibert et Werle, 2006, p.164)

Cette transition duale a évidemment un effet observable sur la culture nationale chinoise, les valeurs et comportements des habitants face aux aspects traditionnels de leur culture et à l'influence grandissante de la culture occidentale depuis l'ouverture du pays au début des années 80. Jolibert, Zhang et Werle décrivent l'aspect pratique de ces transformations à travers les modifications de la consommation d'un peuple issu d'une société « *historiquement très pauvre* » (2006, p.166) vers une société de consommation similaire à celle des sociétés occidentales. Ils observent cette transformation à travers l'apparition de nouveaux objets de consommation de « *biens durables, responsables du confort d'un foyer* », auparavant absents des maisons chinoises (lave-linge, téléphone, réfrigérateur, four micro-ondes et télévision par exemple), ou encore l'acquisition de produits électroniques de loisir ou de voitures individuelles.

Jolibert, Zhang et Werle s'interrogent sur le lien entre ces changements dans la consommation et les valeurs de la société et différencient des adultes qui « *gardent encore la pratique de valeurs traditionnelles chinoises mais essayent de s'adapter aux valeurs occidentales* » et des jeunes, « *représentants des premières générations d'enfants uniques* », « *fortement influencés par les valeurs occidentales et très orientés vers la consommation d'électronique et d'information* » (2006, p.166). Ainsi, si la Chine change au niveau des valeurs sociales et familiales, Zhang (2001) ajoute que ce changement intervient également au niveau du comportement de la vie quotidienne et « *notamment du comportement de la consommation* » (2001, p.68).

En plus de l'influence de la culture occidentale, Dussaussoi accuse la politique de l'enfant unique d'affecter les valeurs traditionnelles. Décrite comme indispensable par le gouvernement chinois pour réguler les naissances, cette loi remet en question la tradition confucéenne chinoise en déstabilisant la structure familiale. Dussaussoi évoque par exemple la rupture de la continuité transgénérationnelle, si importante pour les Chinois, dans l'éventualité du décès de cet enfant. Il met également en lumière le stress et la pression éducative qui pèsent sur « *ces petits empereurs*

gâtés par leur parents et leurs grands-parents » (2006, p.153) puisqu'ils « *concentrent sur leur seule petite personne toutes les espérances, toutes les illusions, toute la face de la famille* ».

D'autres facteurs affaiblissant les valeurs traditionnelles sont mis en avant par Jolibert, Zhang et Werle (2006), tels que les prohibitions de pratiques culturelles pendant la révolution culturelle et la multiplication des contacts avec le monde occidental dans les grands centres urbains. Ils accusent également la politique de l'enfant unique d'être à l'origine de la diminution du réseau de transmission de culturel qu'est la famille. En étant gâté comme le « *petit empereur [...] objet d'attention de toute la famille* » (2006, p.170), la transmission du respect envers les personnes âgées à l'enfant unique roi semble compromise.

En outre, cette génération d'enfants uniques a été élevé par des adultes ayant grandi pour la plupart pendant la Révolution culturelle, qui « *a ouvert un espace pour l'arrivée des valeurs étrangères* » (Jolibert, Zhang et Werle, 2006, p.170) puisque c'est toute une tranche d'âge qui avait été privée des repères culturels traditionnelles. Selon eux, c'est aussi « *ce contexte de vide culturel* » qui a permis à la culture étrangère de s'imposer auprès des jeunes.

Lu et Pras (2006) listent ainsi ces « valeurs de transition » qui s'opposent aux valeurs traditionnelles nationales en réfutant toutefois le terme « d'occidentalisation », à différencier de la modernisation de la civilisation. A leur sens, les trois nouvelles valeurs principales sont : la jeunesse, la modernité et l'individualisme. La jeunesse et la modernité n'étant pas des valeurs importées de l'occident puisqu'elles avaient été introduites par Deng Xiaoping lors de la mise en place de la politique de réformes (1979).

Lu et Pras ajoutent encore « *le besoin de distinction, l'émergence des principes de plaisir et d'hédonisme, le désir et d'expérience* » comme des valeurs découlant de l'influence de l'occident. Ils précisent qu'elles ne sont pas antagonistes aux principes de l'idéologie chinoise (puisque le désir de montrer sa réussite sociale fait partie de ces principes) mais qu'il peut y avoir « *ambivalence pour le consommateur qui sera partagé entre la modestie et le désir de montrer sa réussite sociale, ou encore partagé entre individualisme et collectivisme* ». (2006, p.182). Pourtant, Jolibert, Zheng et Werle rappellent que l'histoire de la Chine a été marquée par un grand nombre d'invasions et de conflits, mais que lors de ces invasions, « *la culture chinoise traditionnelle s'est toujours imposée et a été assimilée même par les peuples ennemis qui se sont installés en territoire chinois.* » (2006, p.163)

La Chine en transition offre donc un laboratoire inespéré pour les sociologues souhaitant étudier les bouleversements de sa société, même si chacune de ces études, de ces observations et de ces conclusions doivent toujours être relativisées comme montrant **une** des réalités du pays, à

un moment et un lieu précis uniquement, de par les grandes diversités que la Chine présente. Comme l'observe Ruano-Borbalan :

« *La Chine est aujourd'hui un pays de contrastes, de contradictions et de potentialités que le régime politique continue d'unifier. Elle est également une somme colossale d'interrogations sur les plans économiques, politiques, géopolitiques ou culturels. La plupart des observateurs pensent que le processus actuel de changement volontaire s'inscrit dans la continuité de l'intégration de la Chine au vaste monde* » (Ruano-Borbalan, 2000, p.27)

IV. Les aspects socioculturels et l'enquête de satisfaction

Après avoir présenté quelques particularités culturelles et religieuses traditionnelles chinoises puis les avoir confrontées aux nouvelles valeurs de cette société en transition, il semble nécessaire de lier ces différents aspects avec notre projet : l'enquête de satisfaction.

Comme Bouak et Garnier mettent en relation les difficultés rencontrées par les étudiants de l'Alliance française de Chine dans leur apprentissage du français avec les spécificités de leur culture, je pense que certains des aspects socioculturels de ces mêmes étudiants peuvent également interférer avec notre projet d'enquête. Et comme Bouak et Garnier, je souhaiterais insister sur les nuances à apporter à l'influence de ces tendances puisque « *les jeunes étudiants qui fréquentent les cours des Alliances françaises de Chine ont des comportements et des façons de concevoir le monde qui sont de moins en moins traditionnels* » (2011, p.5), comme nous l'avons déjà observé dans la partie précédente.

A. La face

Mianzi : la face



Miànzi, la face, le visage, la considération

- Importance du concept

La « face », en chinois « mianzi » est l'un des aspects socioculturels centraux du comportement des Chinois. Lee la décrit comme « un élément vital pour un Chinois » (2004, p.166), Zhang la décrit comme « *l'aspect le plus subtil et le plus mystérieux de la psychologie sociale des Chinois* » (2013, p.31) et Cui le place dans les trois « *clés de motivation qui gouverne le comportement* » (2013, p.19) (avec l'argent et le pouvoir) en insistant encore sur

l'omniprésence de cette valeur. Je pense qu'il est intéressant d'insister sur l'importance de cette valeur, car si elle n'est pas si difficile à comprendre pour un regard extérieur en tant que notion, ses implications et son influence sur l'attitude des Chinois sont souvent un peu sous-estimés par les observateurs occidentaux.

- Définition et description

Zhang Shuyu (2013, pp.31-32) présente l'étymologie suivante :

« En langue chinoise, la notion de face se traduit comme « liǎn » (脸) (au registre familial), ou « miàn zi » (面子) (au registre courant), ou « liǎn miàn » (脸面) (au registre soutenu).

Parmi les caractères ci-dessus, « liǎn » a pour sens littéral « visage » « figure », tandis que « miàn » a pour sens littéral « face » « surface » « aspect ».

Cui quant à elle cite Monfret (2010, p.3, citée par Cui, 2013, p.20) pour nous expliquer que l'expression « perdre la face » telle qu'on l'utilise en Occident : « à savoir perdre son prestige en tolérant une atteinte à son honneur, à sa dignité et à sa réputation, est directement empruntée au chinois ». La face représente donc « une valeur noble tout comme l'honneur en Europe » et « pour tous les Chinois, le fait de « perdre la face » est inadmissible ».

En grandissant sous l'influence de cette « culture de la face », cette valeur, connue en Occident mais à un moindre degré, devient donc centrale pour les jeunes Chinois qui ont commencé « dès l'enfance à s'entraîner à s'habituer à cette tradition » (Cui, 2013, p.20). Zhang la décrit également comme l'« un des concepts de base de l'analyse des interactions » et cite Erving Goffman (sociologue et linguiste américain) pour la définir comme suit : « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (1974, p.9, cité par Zhang, 2013, p.32).

L'enracinement de ce concept de face en Chine semble d'ailleurs résister à la modernisation et à l'influence des valeurs occidentales décrites dans la partie précédente. En effet j'ai pu l'observer chez de jeunes Chinois, élevés en ville et étudiant en France (donc les plus à même d'être touchés par la culture occidentale), en constatant que le pire jugement qu'ils pouvaient émettre sur l'un de leurs compatriotes était qu'il « manquait de face ¹ ». Zhang (2013, p.32) cite encore un diction célèbre mettant en exergue l'importance de ce concept : « La face est à

¹ Il est pas contre intéressant de noter que je n'ai jamais entendu ce jugement formulé contre un occidental, aussi bien chez les étudiants chinois en France qu'en Chine.

l'homme ce que l'écorce est aux arbres » (Rén yào liǎn, shù yào pí ; 人要脸 树要皮 On sait qu'un arbre meurt s'il perd son écorce. D'où l'importance de la face pour les Chinois. »

La face peut être gagnée, sauvée ou perdue. C'est un concept qui implique que, dans la société chinoise, tout le monde juge tout le monde, tout le temps, afin d'évaluer leur « face ». Zhang présente l'exemple des examens dans le système d'éducation en Chine, qui privilégie « essentiellement le type d'évaluation sommative » et sert principalement à classer les étudiants (à tout âge). Selon elle, cela induit « en permanence chez l'apprenant la conscience de la concurrence, et ainsi à travers une comparaison perpétuelle s'accompagnent automatiquement l'auto-jugement et le jugement envers autrui. » (2013, p.34).

- Impacts de la face pour notre enquête

Le « jeu des faces » en Chine est un phénomène complexe et omniprésent dont il est absolument nécessaire de tenir compte lors d'interactions. Car si les Chinois tentent par divers moyens de protéger leur face, l'un des moyens se base sur la réciprocité. En effet, il est entendu par tous en Chine que protéger la face de l'autre fait partie des « règles du jeu » pour le conduire à protéger la vôtre en retour. Lee précise que les Chinois ont besoin de se sentir mis en valeur et en sécurité. « Garder la face revient à préserver son bouclier de protection face à la société » (2004, p.167).

Zhang (2013, p. 34) donne l'exemple de ces apprenants qui préfèrent s'abstenir de poser des questions en cas d'incompréhension afin d'éviter de demander de l'aide publiquement, ce qui est « considéré comme une marque d'incompétence » (Xu Haiyan, 2005, cité par Zhang). Ce besoin de se protéger du regard et du jugement des autres pousse aussi les apprenants à faire attention à protéger la face du professeur devant le reste de la classe.

Bouak et Garnier notent encore que dans le groupe classe, cette anxiété vis-à-vis de la perte de face poussera les étudiants à s'abstenir de se mettre en avant, d'éviter de répondre à des questions s'ils ne sont pas certains de connaître la réponse et de toujours répondre « oui » à la question « ça va ? » ou « vous avez compris ? » du professeur. Ils précisent que ce « oui » systématique « relève autant de l'appréhension de poser une question stupide devant les camarades que du souci de ne surtout pas donner au professeur l'impression qu'il a mal expliqué la première fois. » (2011, p.13) Cet aspect est encore plus flagrant face à un professeur, de par la place du professeur dans l'enseignement en Chine. Pour réduire les effets potentiellement négatifs de ce concept, Bouak et Garnier considèrent que c'est (bien sûr) au professeur de « mettre en place des stratégies de questionnement qui permettront de valider la compréhension des étudiants sans les obliger à se mettre socialement en danger. » (2011, p.9)

Cette notion induit encore une tendance au contournement de la part des Chinois. Afin de protéger leur face et celle de leur interlocuteur, ils éviteront le conflit et la confrontation directe, en étant parfois indifférent aux problèmes soulevés. Lee explique encore que d'autres, au contraire choisiront de rester sur leurs positions afin de préserver leur dignité et regrettent que « *cette attitude ne permet pas de résoudre les problèmes en profondeur et avec rapidité. Les questions ne peuvent pas être abordées avec pertinence* » (2004, p.167)

Ivanova-Fournier oppose cette habitude de ménager les sentiments des autres lorsque l'on s'exprime avec la « culture cartésienne, celle de France et des pays francophones, [...] où l'on peut se permettre de s'exprimer librement et ouvertement » (2012, p.262). Elle donne l'exemple de ces débats où l'on coupe la parole « *sans trop se soucier de l'autre* » et signale qu'ils peuvent choquer et blesser les Asiatiques parfois puisqu' « *un échange entre Chinois est basé sur le respect où chacun des interlocuteurs se met en retrait face à l'autre, ce qui assure un rapport équitable* », au risque de ne pas exprimer ce que l'on pense vraiment.

Lee détaille encore cette tendance au contournement en indiquant qu'il s'agit d'éviter d'être trop direct dans ses propos, « *surtout quand il s'agit d'une critique. Face à l'interlocuteur, le langage s'appuie sur une forme imprécise, indirecte afin de contourner et d'éviter une attaque de front* ». (2004, p.165) Le refus à une demande doit également se faire de façon indirecte, et les Occidentaux qui traitent d'affaires commerciales en Chine sont parfois surpris de cette pratique qui consiste à ne pas dire « non » simplement afin de gagner du temps mais de toujours contourner la question pour ne pas imposer un refus net. Ce discours plus indirect et subtil recherche la « *coopération à travers la mise en confiance de l'autre et l'art du compromis* » (Meier, 2006, cité par Wu, 2008, p.145) : « *la culture chinoise aborde la négociation comme un processus sans fin et privilégie dans la démarche le compromis, où l'intérêt des deux parties est pris en compte, afin d'établir une relation durable avec le partenaire* » (Wu, 2008, p.145)

B. La place du professeur

Comme nous l'avons vu lors de la rapide description de l'influence du confucianisme en Chine, le savoir, et surtout sa transmission sont des valeurs privilégiées par la société confucéenne. Le professeur, en tant que détenteur de la connaissance est donc naturellement respecté. Lin (2012) présente ainsi la place du professeur en Chine : « *Le rôle de l'enseignant chinois est « détenteur de savoir ». Il a une « autorité bienveillante » sur ses élèves et les élèves sont dépendants de son enseignement. L'enseignant chinois met l'accent sur la transmission des savoirs.* » (2012, p.41) Traditionnellement, à l'école en Chine, le professeur parle et les étudiants

écoutent, sans poser de questions, sans participer et sans interrompre le cours. La place du professeur est centrale.

Elle oppose d'ailleurs ce rôle du professeur chinois à celui de l'enseignant français, qu'elle qualifie plutôt comme un « accompagnateur » : il « *apprend à apprendre aux étudiants* ». Son devoir est de pousser les apprenants à acquérir des capacités telles que l'autonomie, la créativité et l'originalité, à l'inverse de l'enseignant chinois qui est donc supposé apprendre aux étudiants des capacités de reproduction de savoir et d'adaptation aux normes exigées.

D'autre part, le professeur bénéficie également de l'aspect du Confucianisme qui consiste à mettre en valeur le respect dû à ses supérieurs ou à ses aînés. Ce système hautement hiérarchisé qui a survécu à l'idéologie étiquetée « socialiste » qui existe encore en Chine aujourd'hui est, selon Zhang, la raison de ce respect : « *pour entretenir une bonne relation avec les autres dans la vie sociale, on a toujours l'intention de respecter la hiérarchie latente, et de ne pas faire perdre la face aux autres. C'est ainsi que l'élève doit le respect à son maître, le subordonné à son supérieur, les jeunes aux anciens, etc.* » (2013, p.33)

Cette piété filiale, décrite par Bouak et Garnier est parfois mal comprise des professeurs français, qui peuvent l'interpréter comme une forme de « fayotage » ou des « tentatives de soudoiment » est en fait le même que celle qui se manifeste dans les liens familiaux, et est « *une valeur essentielle de la pensée de Confucius* ».

Ils la précisent en expliquant que « *La relation entre le professeur et son étudiant est ainsi semblable à celle qui existe entre un père et son fils. L'étudiant voue à son professeur une gratitude sans limite, et comme un dicton l'affirme « professeur d'un jour, père pour toujours » (一日为师终身为父). Il en résulte ce besoin chez les étudiants de chercher à établir une relation amicale et durable avec le professeur.* » (2011, p.9)

Afin de protéger la face de son professeur, l'étudiant chinois préférera donc généralement procéder à sa propre autocritique avant de remettre en question l'enseignement donné. Lee explique même qu' « *un Chinois peut décider de se rabaisser pour ne pas placer indirectement son interlocuteur en position de faiblesse et lui permettre ainsi de sauvegarder son amour propre.* » (2004, p.162)

Le problème que peut soulever ce respect envers le professeur dans le cadre de notre enquête est évident. Si l'évaluation de la satisfaction des apprenants doit porter également sur l'enseignement dispensé et par extension sur le professeur, les étudiants pourront se montrer réticents à apporter un jugement négatif, même de façon implicite. Pourtant il nous a fallu

trouver un moyen pour que les étudiants de l'Alliance Française fassent part de leurs impressions à ce sujet, tout en préservant leur face, et leur désir de préserver celle de leurs professeurs.

C. Le Guanxi

Guanxi : le réseau

关系
guānxi

Le *Guanxi* (ou « le réseau ») est, à mon sens, le deuxième concept central des relations interpersonnelles en Chine, et comme la « face » il reste parfois obscur aux yeux des Occidentaux qui s'aventurent à traiter en Chine ou avec des Chinois. Wu le décrit comme « *les liens d'amitiés* » (valable tout autant pour les relations d'affaires, qui doivent donc se baser sur la confiance, 2008, p.142). Lee en parle comme d'un « réseau relationnel », « *base vitale [qui] permet à tout un chacun de retrouver sa place dans la société* » (2004, p.164). Bouak et Garnier utilisent le terme de « considération personnelle » qui vise à « *faire devenir l'un des siens* » son interlocuteur, afin de « *se définir l'un par rapport à l'autre et avec précision* » (2011, p.9). On peut donc voir qu'établir une définition claire de cet aspect socioculturel est difficile. De façon très simplifiée on pourrait encore parler de jeu complexe de renvoi d'ascenseur, mais pas seulement.

Wu le précise encore comme suit :

« *Il existe un proverbe chinois qui dit : « on dépend de ses parents quand on est dans la famille, et de ses amis dès qu'on se trouve à l'extérieur ». C'est ce qu'on appelle le Guanxi, c'est-à-dire le « Réseau ». » (2008, p.142)*

Selon Wu, construire un *Guanxi* de qualité peut être assimilé à une activité courante et quotidienne. Elle décrit des attitudes « réciproques et continuelles » de faveurs, de cadeaux, d'attentions qui établissent une « courtoisie réciproque » où aucune des parties ne veut être débitrice de l'autre. « *Le but est ici de garder une bonne base relationnelle pour pouvoir s'entraider en cas de besoin.* » (2008, p.142).

Son impact supposé sur notre enquête serait le même que celui de la face. Les étudiants, désireux d'établir un *Guanxi* de qualité, avec leurs professeurs mais aussi avec l'institution de l'Alliance Française pourraient être réticents à exprimer leur mécontentement et briser l'harmonie de la relation.

D. La « pesante tranquillité »

Le terme de « pesante tranquillité » est avancé à Zhang (2013) pour décrire un phénomène qui a en fait de multiples facettes et implications. Elle a observé cette « tranquillité » en classe et lors d'une enquête menée auprès des professeurs de l'Alliance Française de Nanjing. Il leur a été demandé de « *décrire en quelques mots leurs élèves chinois et leur relation à l'apprentissage* » (2013, p.54). Les occurrences les plus fréquentes ont confirmé que l'image globale dépeinte par les enseignants sur leurs apprenants était qu'ils étaient plus calmes, plus réservés, voire passifs en classe.

Les enseignants notent encore leur surprise face à l'absence de réactions des apprenants à certains moments, le manque de participation orale que Zhang explique en partie par le contexte d'apprentissage « nouveau pour eux » et qui tranche avec leurs habitudes et la culture pédagogique chinoise, marquée par le Confucianisme et caractérisée « *par une centration sur les connaissances, la restitution d'un savoir immuable, et sur le professeur* ». Elle décrit « *chez les apprenants une passivité dans la prise de parole qui peut refroidir voire asphyxier l'ambiance de classe.* » (2013, p.55)

Cette idée d'un processus d'apprentissage basé « *sur une réception passive, à sens quasi-unique et verticale de l'enseignant vers l'apprenant* » (Zhang, 2013, p.55) est confirmée par Lin (2012), qui l'impute plus précisément au mode d'apprentissage du mandarin, caractérisé par trois traits principaux :

- « *L'apprentissage de l'écriture prend beaucoup de temps ;*
- *l'ordre des mots constitue la base quasi-unique de la syntaxe ;*
- *les procédés fondamentaux d'apprentissage s'appuient essentiellement sur l'imitation d'un modèle.* » (Yang, 1992 :120, cité par Lin, 2012, p.40)

Ainsi, elle utilise l'une des paires de codes culturels de Bouvier (2003) pour caractériser la culture chinoise comme plus centrée sur « l'imitation » que « l'imagination », en définissant cette opposition par la citation de Bouvier suivante :

« *Dans le premier cas (imitation), il s'agit de traiter des données selon des instructions détaillées, on peut parler de fonctionnement analogique, de reproduction d'un système logique. Dans le deuxième cas (imagination), il s'agit de s'impliquer personnellement, de dire ou écrire ce qui n'a jamais été dit ou écrit. Et dans l'invention il y a un risque de se tromper* ». (Bouvier, 2003, cité par Lin, 2012, p.40)

Bouak et Granier préviennent également qu'il « *faut s'attendre à ce que les étudiants ne laissent pas spontanément libre cours à leur imagination dans les activités de production en classe, surtout lorsque les consignes et les explications qui ont précédé ont été transmises*

uniquement à l'oral. Ils ne se sentiront vraiment à l'aise que lorsqu'il leur aura été fourni un canevas (si possible écrit) duquel ils pourront s'inspirer pour progressivement prendre leur autonomie. » (2011, p.9)

La « pesante tranquillité » décrite par Zhang (2013) peut aussi être considérée comme le phénomène visible d'une autre valeur culturelle chinoise présentée par Lee (2004) : la modestie, qui peut, selon le contexte, apparaître comme une forme de passivité ou d'indifférence. L'attitude d'apparente indifférence ou non-implication est également à rapprocher de la diplomatie nécessaire à la préservation des faces des interlocuteurs. Lee explique même que « *dans une société où les droits individuels ne jouissent d'aucune garantie, l'individu se sent en sécurité lorsqu'il a construit une carapace d'indifférence* » (2004, p.165)

Nous avons déjà vu qu'afin de préserver sa face, l'individu va souvent préférer s'abstenir de répondre à une question dont il n'est pas sûr de la réponse. L'autre pendant de cette attitude est que les Chinois vont préférer ne pas dévoiler « *leurs véritables forces intérieures devant les autres* ». (Lee, 2004, p.162)

« *Supposons qu'un Chinois soit en réalité très confiant et ait tout à fait la compétence pour mener à bien une tâche donnée, il se contentera seulement de vous répondre, apparemment de manière passive, montrant qu'il essaie de faire mieux et qu'il n'est peut-être pas à la hauteur pour répondre à vos attentes. Cette attitude ne veut pas du tout dire qu'il n'a pas confiance en lui, mais qu'il se place en position d'infériorité par rapport à l'interlocuteur en faisant preuve de respect et d'écoute à son égard.* »

Lee lie cette attitude au « phénomène de troupeau », qui découle de cette société et culture de la face, qui met en avant la modestie et empêche quelque part de se distinguer, au nom de la préservation de l'harmonie sociale. Pour lui, l'indifférence « favorise le phénomène de troupeau et se base sur le critère « mode » et non celui de la rationalisation ». (2004, p.167)

Conclusion

« *L'approche interculturelle n'a pas pour objectif d'identifier autrui en l'enfermant dans un réseau de significations, ni d'établir des comparaisons sur la base d'une échelle ethnocentrée. L'interculturel accorde une place plus importante à l'individu en tant que sujet qu'aux caractéristiques culturelles de l'individu.*

Comme nous l'avons déjà souligné, tout individu est un être pluriculturel. La rencontre avec un étranger, c'est d'abord la rencontre avec un sujet qui a des caractéristiques propres. [...] (Martine Abdallah-Pretceille¹)

« En entrant dans la réflexion sur le dialogue des cultures, on considère que chaque individu est porteur d'une culture unique. De ce fait la culture globale (nationale par exemple) perd tout pouvoir de séduction. C'est à un autre individu que l'on s'adresse avec la capacité de comprendre ses représentations et leurs interactions avec les miennes. La compétence interculturelle est alors uniquement et simplement la possibilité de dialoguer avec l'autre, d'être un être plus complet et donc plus libre. »

Cette définition du terme « interculturel », tirée du site FrancParler.org, rappelle qu'il est évidemment essentiel de relativiser ce qu'on appelle « la culture nationale », et son impact sur les individus, particulièrement dans un pays aussi vaste et diversifié que la Chine. Si j'ai proposé quelques pistes de réflexions en présentant les aspects de la culture chinoise qui me semblaient être les plus susceptibles d'avoir une incidence sur l'enquête de satisfaction que j'ai réalisée pour l'Alliance Française de Qingdao, il est évident que « tout individu est un être pluriculturel » et que ses caractéristiques personnelles ne peuvent être réduites à sa nationalité uniquement.

Toutefois, et sans verser dans le stéréotype, je pense que dans un contexte de « *globalisation culturelle, de circulation des idées où nous nous interrogeons sur les façons de penser les sociétés locales dans leurs rapports entre elles et à une société monde* » (Roulleau-Berger, 2011, p.7), l'adaptation de la méthodologie du questionnaire habituellement utilisée en par la sociologie occidentale à notre public chinois est légitime et même indispensable.

Ivanova-Fournier décrivait les facteurs culturels comme pouvant provoquer un « échec communicationnel » dans le cadre d'une communication exolingue. Pour elle, cet échec dans la rencontre de deux cultures s'articule autour de deux axes : « *d'une part la manière d'interagir, d'autre part les stéréotypes* » (2012, p.262). A mon sens, les principes de Roulleau-Berger visant à dépasser son ethnocentrisme dans le cadre de la recherche peuvent aplanir certaines de ces difficultés, et légitime cette envie de « désoccidentaliser la sociologie ».

¹ Depuis Francparler.org :

<http://www.francparler.org/dossiers/interculturel-th%C3%A9orie#problematiqueetecriture.wikispaces.com/file/view/Interculturel+en+theorie.doc>

Wu (2004, p.63) défend la même idée : « *chaque culture a sa façon de voir le monde et de le catégoriser. Une culture saine ne se contente pas de se griser et s'enliser dans un paradigme têtu, mais est en quête permanent de la nouveauté, qui, très souvent se dissimule dans une autre culture. De plus, tout comme le jour s'oppose à la nuit, l'identité culturelle ne se reconnaît que dans son miroir : l'altérité.* »

Wu Hongmiao résume cette opposition entre les « enfants de Descartes » (les intellectuels français) et les Chinois comme une dichotomie entre le temps et l'espace, et surtout entre un esprit français résolument analytique et une pensée chinoise clairement synthétique. Pour elle, ce contraste s'observe particulièrement bien avec la comparaison des deux systèmes linguistiques : « *le français a son mode de temps dont est dépourvue la langue chinoise, le premier reproduit la linéarité de la parole par l'articulation et l'agencement des unités, la deuxième dessine des signes visuels qui s'étendent sur un espace à deux dimensions* » (2004, p.64)

Avec des cerveaux et des esprits entraînés de façon si différente, on comprend les réticences de Wu (Qi 2008, p.128) face aux « *méthodes de gestions normatives* » mises en place « *dans des contextes différents de ceux où elles ont été conçues* ». Elle défend donc cette analyse du système culturel d'un pays dans sa globalité face aux théories du management qui se concentrent uniquement sur les « *seuls aspects structurels, financier et organisationnels des activités internationales* » (2008, p.136). Dans le contexte d'une « *culture forte et spécifique comme celle de la Chine* », qu'elle illustre avec la citation de Peyrefitte : « *chaque peuple est unique au monde, mais la Chine est, on le voit, beaucoup plus unique que les autres* », elle rappelle la nécessité absolue de connaître préalablement les traits culturels avant de pénétrer « *au sein de cette culture* » (2008, p.136) afin d'éviter « *blocages, équivoques, malentendus* ».

Elle résume ainsi le mode de management chinois comme reposant sur « *des valeurs culturelles ancrées dans l'histoire des peuples et les principes du confucianisme* » en conseillant de prendre en compte l'importance du protocole, du rang et du statut pour une « *entreprise chinoise qui se présente comme une organisation sociale, structurée autour de liens familiaux solides, où prédominent le respect de la hiérarchie et l'orientation vers le groupe plutôt que l'individu* » (2008, p.137), des valeurs que nous avons déjà évoquées plus tôt comme caractérisant la culture nationale chinoise.

Pour conclure cette partie consacrée à la culture chinoise et à la nécessité d'adapter notre méthodologie pour convenir à la diversité de notre public, j'aimerais proposer une citation de Rigas Aravanitis¹ (2004, p.289) qui résume, à mon sens, cette idée :

« Derrière l'apparente similitude des costumes et des cravates se cache une véritable diversité. Je dirai même que derrière cette apparence gris foncé des porteurs de diplômes universitaires se trouve, en fait, un foisonnement, qui demande à s'exprimer et qui risque de jouer des tours à ceux qui s'acharneraient à le nier »

¹ « La mondialisation des formations vers l'uniformisation et/ou la diversification des savoirs », *in Chine et Mondialisation* : 289-298)

Chapitre 4 – Les méthodologies dans le cadre d'une enquête de satisfaction

Maintenant que nous avons succinctement établi et présenté les aspects culturels spécifiques au public chinois susceptibles d'influencer notre projet et la nécessité de prendre en compte ces aspects dans le cadre d'une enquête de satisfaction, je voudrais introduire le deuxième point théorique essentiel à la réussite de notre projet : les méthodologies de l'enquête de satisfaction.

Afin de choisir la forme d'enquête la mieux adaptée à notre public, je présenterai tout d'abord l'enquête de satisfaction en tant que processus à part, son utilité et pourquoi elle répond aux besoins de l'Alliance Française de Qingdao. Nous étudierons et comparerons ensuite les différents outils que l'on peut utiliser pour mener une enquête de satisfaction avant d'exposer la forme qui a été retenue : le questionnaire, et d'expliquer pourquoi cette forme est celle qui convenait le mieux à notre projet et quelles sont ses spécificités. Ensuite nous détaillerons la méthodologie de la conception d'un questionnaire, en la mettant en relation avec les caractéristiques de notre public pour terminer par présenter le mode d'administration du questionnaire et les moyens mis en œuvre dans ce cadre.

I. L'enquête de satisfaction

A. Définition

Une enquête de satisfaction vise (entre autres) à mesurer la satisfaction, que Millot définit comme telle : « *On peut définir la satisfaction comme l'état d'un client résultant d'un jugement comparant les performances des produits et services au niveau de ses attentes.* » (2001, p.X)

Elle précise encore que la « *qualité des produits ou des services offerts peut faire l'objet de mesures internes de conformité par rapport à des standards définis par le fournisseur* » (2001, p.X) et oppose donc cette notion de « qualité du produit » à celle de la satisfaction du client. Dans le cadre de l'Alliance Française, on peut utiliser différentes façons de vérifier la qualité des « services offerts » : les examens internes à l'institution (le contrôle de connaissance pour passer d'un niveau à l'autre par exemple), les examens externes que peuvent passer les étudiants ou simplement l'appréciation des professeurs sur les progrès réalisés par les étudiants (si on choisit de lier la qualité des services de l'Alliance Française à sa capacité à enseigner la langue française à ses étudiants).

La mesure de la satisfaction, en revanche, induit toujours un « *recueil direct auprès de vos clients* » (Millot, 2001, p.X). Millot précise encore que l'enquête de satisfaction, à son sens, ne se borne pas à obtenir des résultats chiffrés sur des « critères qualités » (« *un élément sur lequel*

un client juge de la qualité des prestations d'un fournisseur », 2001, p.XI), mais vise plutôt un sens plus large, où « *la vision du client peut s'exprimer totalement, sans être influencée par les critères proposés* ». De même qu'elle ne se borne pas à explorer les opinions des mécontents comme dans le cas d'un « *dispositif d'analyse des réclamations* » (Millot, 2001, p.8) et permet de faire remonter également les éléments positifs à mettre en valeur.

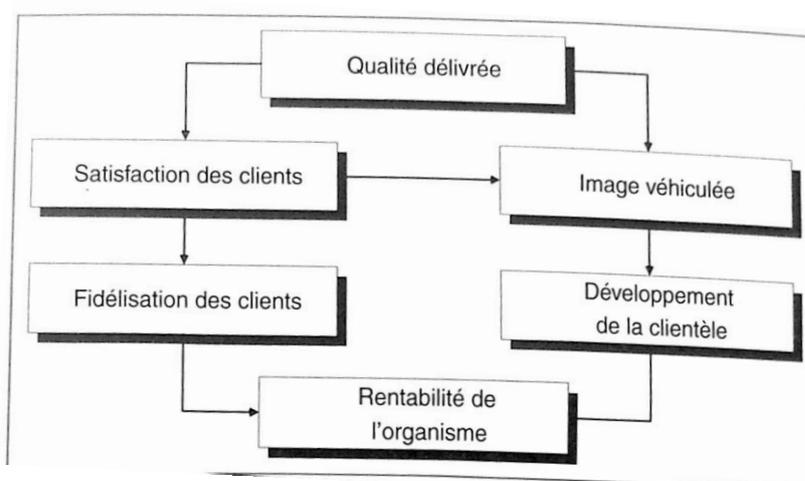
En ce qui concerne l'enquête, Fellegi propose la définition suivante :

« *Une enquête est une activité organisée et méthodique de collecte de données sur des caractéristiques d'intérêt d'une partie ou de la totalité des unités d'une population à l'aide de concepts, de méthodes et de procédures bien définis. Elle est suivie d'un exercice de compilation permettant de présenter les données recueillies sous une forme récapitulative utile.* » (2003, p.1)

B. Objectifs d'une enquête de satisfaction

Millot (2001, p.4) propose le graphique suivant afin de mettre en lumière l'importance de la satisfaction des clients par la qualité délivrée pour la viabilité d'une entreprise (ou d'un organisme, dans le cas de l'Alliance Française) :

Lien entre la qualité délivrée et la rentabilité de l'organisme¹



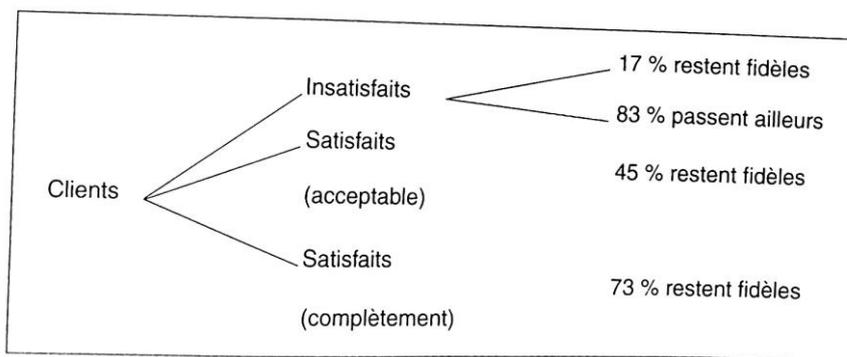
Robert (2012, p.6) décrit le FLE comme un secteur s'étant industrialisé ces dernières années, « *en devenant un marché porteur, sujet à une rude concurrence et en conséquence objet de stratégies commerciales* ». Cet état du « marché » de l'enseignement des langues étrangères est d'autant plus observable en Chine, comme nous l'avons expliqué dans la première partie de ce mémoire, et nécessite donc de mettre en place des stratégies commerciales adaptées à la lutte

¹ Millot, 2001, p.4

contre la concurrence. La mise en place de ces stratégies passe tout d'abord, à mon sens, par une étude et une analyse des attentes du marché et des clients, ici les étudiants de l'Alliance Française. L'enjeu de cet enquête est donc, bien sûr, l'amélioration de l'offre d'enseignement de l'Alliance Française afin de satisfaire les apprenants et de leur permettre de réaliser des progrès dans leur apprentissage, mais il est également d'ordre institutionnel, afin d'assurer la pérennité de l'AFQ.

Fenneteau approuve ce besoin pour les entreprises de « *mettre à jour continuellement les informations qui leur permettent d'appréhender le fonctionnement des marchés* » (2002, p.7), et pour lui, l'enquête de satisfaction (et plus précisément par entretiens ou questionnaires) représente la méthode « la plus souple » et « l'instrument par excellence des études de marché ». Millot quant à elle explique le fort lien qui existe entre la satisfaction des clients et leur fidélité. Selon elle, il arrive souvent que « *les clients mécontents se plaignent peu mais vous quittent sans rien dire* » (2001, p.5). Elle utilise d'ailleurs des études conduites par la société TARP¹ pour établir ce lien entre satisfaction et fidélité du client : (Millot, 2001, p.4)

Lien entre la satisfaction et la fidélité client

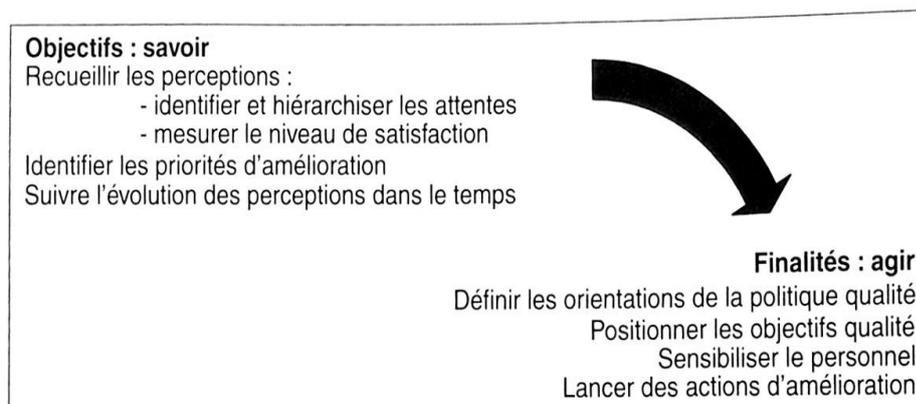


Dans un cadre hyperconcurrentiel comme la Chine, et un cas de figure comme celui de l'Alliance Française de Qingdao où le taux de réinscriptions (et donc la fidélité des apprenants) est un problème, on comprend bien l'intérêt d'une enquête visant à analyser la satisfaction des étudiants, et les causes de leur possible mécontentement. Millot explique encore que selon les mêmes études du TARP, le lien entre satisfaction et image de l'entreprise est également très fort. « *Les clients insatisfaits utilisent le bouche à oreille pour communiquer leurs impressions à une dizaine de personnes en moyenne et jusqu'à vingt personnes pour 13% d'entre eux. En revanche, les clients satisfaits n'en font part qu'à quatre ou cinq relations* » (Millot, 2001, p.5). L'autre but

¹ Technical Assistance Research Program Institute

de l'enquête de satisfaction est donc de tenter de diminuer ces potentielles retombées négatives, en permettant « *les ajustements nécessaires pour prendre en compte les perceptions des clients* » (Millot, 2001, p.7). Elle résume donc les objectifs (« *résultats issus directement d'une enquête* ») et les finalités (« *ce qu'un organisme veut faire des résultats* ») les plus souvent évoqués par les entreprises dans le graphique suivant :

Objectifs et finalités les plus souvent évoqués par les entreprises¹



« *Pour les organismes soucieux de la qualité, l'enquête de satisfaction est un moyen de « savoir » pour mieux « agir* » (Millot, 2001, p.7). Une enquête ponctuelle et ciblée sur une des faiblesses de l'activité est un moyen très adapté d'obtenir des pistes d'actions très opérationnelles. Millot précise encore qu'il « *n'est pas toujours possible et souhaitable de couvrir la totalité des besoins d'enquête à court terme* » et elle explique donc la nécessité de prioriser certains besoins « *par rapport à la stratégie de l'organisme et ses contraintes* » (2001, p.19).

C. Définition des objectifs et besoins

Plus encore que les questions posées lors de l'enquête, la raison qui motive ces questions est essentielle. Selon le guide méthodologique proposé par l'entreprise WysuForms, les erreurs de construction rencontrées dans les questionnaires d'enquête de satisfaction (le domaine dont ils s'occupent) viendraient presque systématiquement de lacunes dans l'analyse des besoins en amont. Pour eux, l'étape numéro 1 est de « *toujours avoir à l'esprit ce que l'on cherche à savoir derrière chaque question posée* » (2011, p.3) et de se poser les deux questions suivantes :

➤ Qu'est-ce que je veux évaluer ?

¹ Millot, 2001, p.7

Avec deux possibilités :

1. « *Je veux pouvoir mesurer la satisfaction de l'ensemble de mes produits et services car mon objectif est de savoir comment se passe la relation client dans sa **globalité**, il faudra donc en faire le tour dans le questionnaire. Dans le cas d'une mesure régulière, il faudra penser à ne mettre dans le questionnaire, que des éléments qui resteront pertinents lors des vagues d'enquêtes suivantes.*
2. *Je peux vouloir mesurer la satisfaction sur **un événement particulier** comme la commande d'un produit, l'appel du service commercial, etc. Le questionnaire s'attachera à évaluer uniquement cet aspect précis de la relation avec le client. Le questionnaire sera posé à chaud, peu de temps après la fin de cet événement, et, au fil de l'eau, chaque fois que l'événement se présentera » (2013, p.3)*

➤ Qui je veux interroger ?

Cette analyse des besoins reste assez superficielle puisqu'il s'agit des conseils de préparation offerts à des entreprises ou organismes à qui WysuForms souhaite vendre un logiciel permettant de générer uniquement des questionnaires de satisfaction.

Pour Fenneteau, l'enquête dépend des informations que l'on veut collecter, et ces informations à recueillir sont identifiées par l'analyse de la problématique de l'enquête. La définition de cette problématique est donc la première étape de l'enquête. L'objet et les finalités de l'étude sont définis par un dialogue entre le décideur, « *qui a besoin de résoudre un problème de gestion* » et le chargé d'études, « *qui pilotera l'enquête* » (2002, p.43). Dans le cas de notre projet, le décideur était le responsable pédagogique de l'Alliance Française de Qingdao qui transmettait également les désirs du Directeur de l'Alliance. C'est donc avec lui que nous avons établi le cahier des charges et les attentes que devaient remplir cette enquête.

Fenneteau souligne le besoin de délimiter un phénomène précis puisque « *le chargé d'études doit apporter des connaissances qui permettront au manager d'élaborer des solutions et d'engager une action* » (2002, p.43). La mise en place d'une problématique est particulièrement importante car elle indique au chargé d'étude la ligne à suivre, afin d'éviter la dispersion.

Si on souhaite pouvoir comparer les mesures dans le temps, il est nécessaire d'utiliser la même méthodologie d'enquête, d'où l'importance soulignée par Millot de « *faire bien du premier coup* » (2001, p.28). Pour la phase de préparation, elle insiste ainsi sur le besoin d'énoncer des objectifs et des finalités et d'établir quels sont les objectifs et finalités prioritaires. Elle a établi deux tableaux¹ reprenant les « *résultats directement issus d'une enquête de*

¹ Annexe 1

satisfaction » et « ce que l'on peut faire des résultats d'une enquête de satisfaction » (2001, pp.39-40) que j'ai utilisés afin d'établir les besoins de l'AFQ.

En plus de ces objectifs et finalités, Millot indique les éléments à préciser pendant l'étape de préparation de l'enquête comme étant les suivants :

- « *La définition du cahier des charges de l'enquête, et en particulier, l'objet de l'enquête, les cibles de clients, les techniques de recueil d'informations [...], les échantillons [...], la périodicité.*
- *L'organisation de l'enquête (modalités d'implication du personnel, planning, budget, conditions matérielles, recours à la sous-traitance...)* » (2001, p.28)

Elle décrit encore les différentes possibilités concernant l'objet de l'enquête et notamment les différentes formes de qualité :

➤ **globale ou spécifique ?**

➤ **Cumulée ou ponctuelle ?**

« *Après consommation répétitive d'un même produit ou service* » ou bien « *niveau de satisfaction ponctuel par rapport au dernier acte de consommation du produit ou service* » (Millot, 2001, p.41).

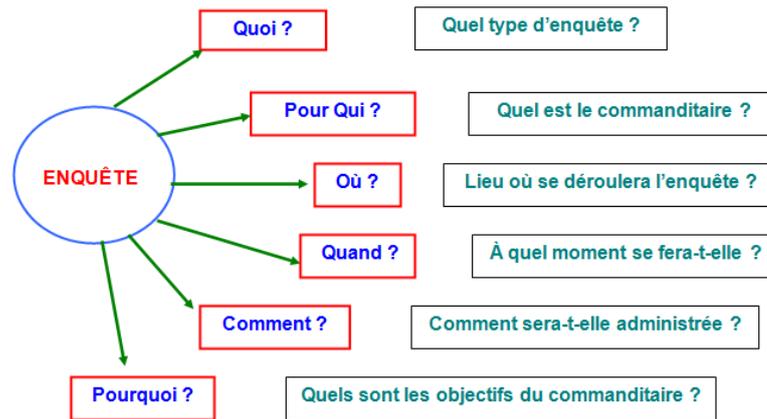
➤ **Isolée ou comparée ?**

Comparaison dans le temps, entre plusieurs structures internes, ou encore avec la concurrence ou des organismes de même type.

Millot précise encore que certains aspects de la qualité pourront être délibérément laissés à l'écart, puisque l'intérêt de l'enquête est de définir les éléments « *sur lesquels on veut et on peut agir* » (2001, p.42). Interroger les clients à propos de leur satisfaction sur un point de l'activité qu'on ne peut pas changer est « inutile » et risquerait même de « *favoriser la frustration des clients* ». Fellegi résume la formulation de l'énoncé des objectifs de façon assez similaire : « *la formulation de l'énoncé des objectifs est l'une des plus importantes tâches d'une enquête. Elle établit non seulement les besoins d'information de l'enquête dans l'ensemble, mais aussi les définitions opérationnelles à utiliser, les sujets à considérer en particulier ou non, ce que le client (au sens ici de la personne qui commande l'enquête) a besoin de savoir plutôt que ce qui serait intéressant d'apprendre.* » (2003, p.2)

En résumé de ces différentes descriptions et définitions de ce qu'il faut chercher et des questions qu'il faut se poser avant de réaliser une enquête, je voudrais présenter le graphique tiré de la méthodologie de l'enquête proposée par l'université d'Aix-Marseille, pour une « *démarche de résolution de problème QOOQCP* » (2012, p.1):

Démarche de résolution de problème QOOQCP



A cette étape de la préparation de l'enquête, nous allons donc commencer par répondre aux questions « pour qui ? », « pourquoi ? », « comment ? » (Qui porte sur l'échantillonnage : est-ce qu'il s'agit d'une enquête exhaustive ou par sondage ?), puisque les questions suivantes, concernant notamment le type et les détails de son administration seront décidées seulement après avoir explicité les objectifs de l'enquête.

D. Besoins et objectifs de l'Alliance Française de Qingdao

• Problématique

Dans le cas de mon projet de stage, il s'agissait d'une commande de l'Alliance Française de Qingdao, et plus spécifiquement du responsable pédagogique. L'amélioration de l'enquête de satisfaction devait répondre à deux problématiques : mesurer le taux de satisfaction globale des étudiants par rapport aux services des cours assurés et analyser certains aspects spécifiques de l'activité, tels que l'accueil et les raisons de réinscription ou de non-réinscription.

Il s'agira donc de mesurer une satisfaction globale et spécifique, cumulée et isolée.

• Objectifs

En utilisant les objectifs décrits par Millot (2001, p.39¹), on peut hiérarchiser les besoins de l'Alliance Française comme suit :

1. Identifier les priorités d'amélioration telles qu'elles sont perçues par les clients
2. Approfondir la connaissance des attentes des clients et en particulier
 - Identifier les points positifs ou négatifs
 - Segmenter la clientèle en fonction des attentes

¹ Annexe 1

- Découvrir de nouvelles pistes de produits et/ou services (dans une moindre mesure)
- 3. Mesurer le niveau de satisfaction des clients
- 4. Hiérarchiser les priorités d'amélioration telles qu'elles sont perçues par les clients

- **Finalités**

Tous les critères du tableau des finalités à attendre d'une enquête de satisfaction de Millot¹ (2001, p.40) ne sont pas applicables au cas de l'Alliance Française (puisque'il ne s'agit pas d'une entreprise et que le but de l'Alliance n'est « que » de « se rentabiliser »), mais il est tout de même possible de les définir comme suit :

1. Améliorer le niveau de satisfaction des clients et par voie de conséquence améliorer le taux de fidélisation, le niveau de développement
2. Améliorer son image auprès des clients
 - Montrer de l'intérêt pour sa clientèle
 - Communiquer positivement sur le niveau de satisfaction client

Pour contrebalancer par exemple les « rumeurs » répandues par les écoles concurrentes sur l'inadaptation des cours de l'Alliance Française aux apprenants débutants.

3. Motiver le personnel interne
 - Sensibiliser le personnel aux attentes du client
 - Valoriser les points forts en interne
 - Identifier les critères de satisfaction pertinents pour alimenter le système d'évaluation du personnel

Presque tout le personnel de l'Alliance Française étant en contact direct avec ses « clients », un retour sur les qualités appréciées ou les difficultés rencontrées peut permettre à chacun de s'adapter si besoin ou de prévenir les malentendus. Dans le cas des professeurs, il peut être très intéressant pour eux de connaître le ressenti et les difficultés de leurs apprenants. L'enquête de satisfaction a donc pour but de dépasser la notion de « face » (mianzi) qui ne permet pas aux étudiants de « revendiquer » devant le reste de la classe afin de protéger la face du professeur ou leur propre face (en cas d'incompréhension ou de difficulté par exemple).

4. Mettre sous surveillance : alimenter un système d'alerte sur des événements qui altèrent la qualité des services
5. Rendre compte à une autorité de tutelle, des partenaires, des actionnaires

¹ Annexe 1

La satisfaction des étudiants et la démonstration de l'image positive de l'Alliance Française peuvent lui permettre d'avoir plus de poids par rapport à son université partenaire, ou bien dans la recherche de nouveaux partenariats pour diversifier ses activités.

- **Echantillonnage**

La question de l'échantillonnage n'est pas pertinente pour ce projet puisque l'objectif est de réaliser cette enquête avec tous les apprenants de l'Alliance Française afin d'avoir une image globale et complète de la satisfaction, et ils ne sont pas nombreux¹ au point que cela serait impossible.

- **Périodicité**

Afin d'interroger tous les apprenants, la périodicité idéale est de réaliser l'enquête à chaque session de cours puisque les groupes sont amenés à évoluer et que des étudiants partent et arrivent à chaque fois. Elle aurait donc lieu 5 fois par an.

II. Les différents outils et les formes d'enquête

Pour choisir le type d'enquête le mieux adapté à notre projet, il a fallu comparer ces outils en fonction des objectifs fixés par le cahier des charges et des moyens proposés par l'organisme (en matière de finances, mais aussi de calendrier et de personnel).

Afin de présenter ces différents outils, j'ai choisi de les classer en deux catégories : le recueil de productions orales (plutôt sous des formes d'entretiens) et le recueil de productions écrites (plutôt sous la forme d'un questionnaire, qui peut toutefois être administré à l'oral).

A. Entretiens en face-à-face

Selon Blanchet et Gotman (2010), l'enquête par entretien est aujourd'hui l'une des plus pratiquée, au point que certains affirment que « *la sociologie est devenue la science de l'entretien* » (2010, p.5). Malgré la tendance d'aujourd'hui à conduire des enquêtes par entretien avec un minimum de savoirs, en privilégiant un « savoir-faire » appris « *sur le tas* », Blanchet et Gotman rappellent que « *la conduite des entretiens est une interaction dûment élaborée et construite à partir d'outils sans lesquels il n'est de progrès, voire de dépassement possible* ». (2010, p.5)

¹ Environ 160 inscrits par session

Le recueil de production orale présente l'avantage de pouvoir explorer « *des cheminements intermédiaires* » et « *une plus grande part de la réalité* » (ICAR¹, 2010). Toutefois ce sont généralement des productions beaucoup plus longues à réaliser et à étudier. Pour ICAR, l'entretien cherche à faire verbaliser et représente une « *technique d'interrogation avec un but* ». Lin (2012) décrit l'enquête par entretien comme une approche qualitative et insiste également sur sa capacité à faire « *construire un discours* », « *apparaître les processus et les comment* » (Blanchet et Gotman, 1992, pp.40-41, cités par Lin, 2012, p.43). Cette méthode d'enquête permet « la diversité des occurrences » (Lin, 2012, p.43) et non la « *représentativité statistique fondée sur des preuves probabilistes* » (Zheng, Desjeux, Boisard, 2003, p.143, cités par Lin, 2012, p.43) puisqu'elle est adaptée pour un faible nombre d'enquêtés.

Millot résume les avantages et inconvénients des entretiens en face à face dans le tableau suivant :

Avantages et inconvénients des entretiens en face à face²

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Richesse de la matière recueillie • Convivialité, confiance • Interprétation du langage non-verbal • Conditions favorables à l'écoute (sauf cas d'enquête dans un espace public) 	<ul style="list-style-type: none"> • Biais introduit par un enquêteur incompetent • Analyse difficile • Dans la plupart des cas : nécessité de prendre rendez-vous • Charge de travail • Coût • Délais

Enfin, pour Blanchet et Gotman, c'est une méthodologie qui se caractérise par sa démarche participative puisqu'elle « *soumet le questionnement à la rencontre au lieu de la fixer d'avance* » et oblige l'enquête à « *se placer mentalement dans un contexte de découverte* » (2010, p. 18).

Lin cite Grawitz pour classer les entretiens selon deux facteurs essentiels : « *le degré de liberté et le niveau de profondeur* (Grawitz, 1996 : 587). Plus précisément, « *le degré de liberté laissé aux interlocuteurs se traduit dans la forme des questions* », et « *le niveau de profondeur se*

¹ Site du laboratoire ICAR (Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations) de l'Université Lumière Lyon 2 : *Méthodologie, Des données pour la recherche: Questionnaires – Entretiens – Observations* : http://gric.univ-lyon2.fr/Equipe2/master/data/cours_C3D/cours_methodoKR.ppt

² Millot, 2001, p.72

traduit par la qualité des réponses ». Selon ce critère, il y a trois types d'entretien : l'entretien directif, l'entretien semi-directif et l'entretien non directif. » (Lin, 2012, p.44)

➤ **L'entretien libre, ou non directif**

C'est celui qui a « *la liberté et la profondeur maximales* » (Lin, 2012, p.44). Lin le décrit comme plutôt adapté « *à des situations psychothérapeutiques ou psychanalytiques, le langage étant alors considéré comme le langage de la souffrance et/ou de l'inconscient. On peut éventuellement l'envisager dans le cas d'un recueil biographique, l'enquêteur demande alors à l'interlocuteur de raconter sa vie et celui-ci organise son discours, propose un récit* » (Guibert et Jumel, 1997, p.102, cités par Lin, 2012, p.44). On peut donc le rapprocher des enquêtes par « récits de vie » que nous avons présentés dans la tradition sociologique chinoise.

ICAR (2010) le décrit comme peu contraignant, puisque la seule contrainte est la consigne thématique de départ, il suit la logique propre de l'interviewé et permet de « *définir, préciser une recherche* » qualitative. Dans ce type d'entretien, l'intervieweur se manifeste assez peu et se contente de présenter le thème. Pour Fenneteau, « *cette technique possède des atouts importants. Elle peut être utilisée pour étudier des phénomènes qui n'ont jamais fait l'objet d'investigations approfondies* » (2002, p.11). De plus elle ne demande pas de grandes connaissances méthodologiques de la part de la personne qui conduit l'entretien, puis qu'elle intervient assez peu.

Si ces entretiens « *permettent de faire des découvertes en repérant des schémas de pensée ou de comportements qui n'avaient jamais retenu l'attention des chercheurs* » (Fenneteau, 2002, p.11), les résultats sont très laborieux à analyser car « *les propos des interviewés sont difficilement comparables* », puisque « *chaque individu développe un discours singulier* ». Fenneteau limite donc cette forme d'entretien à des enquêtes à visée exploratoire puisqu'ils ne permettent pas d'obtenir des informations précises.

➤ **L'entretien semi-dirigé**

Avec un degré de liberté et de profondeur moyen, l'entretien semi-directif est « *souple et contrôlé* », « *il consiste à faciliter l'expression de l'interviewé en l'orientant vers des thèmes jugés prioritaires pour l'étude tout en lui laissant une certaine autonomie* » (Guibert et Jumel, 1997, p.102, cités par Lin, 2012, p.44).

Les interviewés expriment librement leurs idées à partir de questions ouvertes présentées par l'intervieweur qui suit un guide d'entretien. Cela permet d'obtenir « *des commentaires sur les sujets donnés au lieu de répondre tout simplement par oui ou non. [...] Cette technique permet à l'enquêteur d'une part d'obtenir un discours plus précis et plus détaillé des interviewés, et*

d'autre part de découvrir les raisonnements cachés derrière les propos des interviewés.» (Lin, 2012, p.44). Pour ICAR (2010) cette forme d'interrogation sert à compléter des résultats lors d'une enquête qualitative et se caractérise par un schéma d'entretien, une consigne de départ et une grille de thèmes à aborder, mais sans ordre imposé. Fenneteau la recommande ainsi dans le cadre des « *études d'approfondissement* » (Ghiglione et Matalon, 1998, cité par Fenneteau, 2002, p.13).

C'est en s'appuyant sur des travaux antérieurs portant sur des sujets similaires que le chargé d'étude pourra établir un guide d'entretien afin de compléter et approfondir les connaissances de son sujet, appliqué à son public spécifique. Fenneteau précise encore que « *dans ce type d'enquête, on ne cherche pas à mesurer mais à comprendre* », par exemple pour « *réaliser des études qualitatives portant sur les perceptions et les attitudes des individus* » (2002, p.13).

➤ **L'entretien dirigé**

Pour Lin, il s'agit de l'entretien à « *la liberté et la profondeur minimales* » (2012, p.44). Cette forme se rapproche d'ailleurs du questionnaire, où « *Les questions sont posées par l'enquêteur dans l'ordre. Il est perçu comme directif et contraignant par l'interviewé.* » (2012, p.44). ICAR (2010) le présente comme la forme d'entretien la mieux adaptée pour approfondir un thème connu, dans le cadre d'une enquête plutôt quantitative. Le guide d'entretien est plus rigide, les questions sont standardisées et l'ordre de progression est imposé.

Etant proche d'un questionnaire administré par un intervieweur, cette forme d'entretien présente les mêmes avantages et les mêmes limites. Fellegi explique ainsi que c'est une méthode pratique puisqu'elle permet une administration de questionnaire personnalisée, où « *les questions et les concepts de l'enquête peuvent être interprétés* » (2003, p.43). L'enquêteur peut en effet « *aider* » le répondant si les questions ne lui semblent pas claires ou difficiles, « *il peut répondre aux questions du répondant sur la confidentialité des données, l'objectif de l'enquête, ce qui lui est demandé pendant l'interview, la longueur de l'interview, l'utilisation des résultats de l'enquête, etc.* » (2003, p.43).

C'est donc une méthode qu'on pourrait qualifier comme étant à mi-chemin entre l'entretien et le questionnaire, qui permet d'avoir un taux de réponses plus élevé que lors de questionnaires auto-administrés, mais pour un coût plus proche de celui d'une enquête par entretien. Cependant, Fenneteau insiste sur le fait que « *l'entretien directif ne saurait être confondu avec l'enquête par questionnaire* » (2002, p.15) puisque si des questions précises sont posées, elles ne sont pas forcément accompagnées de modalités de réponse et ne limitent pas la longueur des réponses

attendues. Fenneteau conseille donc particulièrement les entretiens directifs pour « *des études de vérification et de contrôle* » (Ghiglione et Matalon, 1998, cités par Fenneteau, 2002, p.14). Ils sont particulièrement efficaces pour « *actualiser certaines connaissances ou évaluer la validité des résultats obtenus avec d'autres méthodes* » (2002, p.14).

➤ **L'entretien de groupe**

Les entretiens peuvent encore prendre la forme d'une discussion collective, où chacun sera amené à s'exprimer. Les résultats issus de ce type de méthode d'enquête seront bien sûr très différents de ceux obtenus lors d'enquêtes en face-à-face où le répondant est seul face à l'intervieweur. Fenneteau commente ainsi la dépendance des résultats aux interactions qui se développent entre les participants. On obtient donc des résultats originaux puisque Fenneteau explique que « *les expériences qui ont été effectuées montrent que l'on n'obtient pas les mêmes résultats en interrogeant les individus séparément ou collectivement* » (2002, p.30).

Cette technique permet des « *phénomènes de groupe* », comportant à la fois avantages et inconvénients. Elle repose sur l'idée de « *dynamique de groupe* », qui est la résultante de tensions positives (lorsque « *certaines personnes mettent en avant leurs idées, s'efforcent de rallier les autres et tentent de donner de la cohésion au groupe* », Fenneteau, 2002, p.31) ou de tensions négatives (lorsque « *des leaders s'affrontent et lorsque certaines personnes refusent d'adopter les normes collectives qui tendent à apparaître dans le groupe* », Fenneteau, 2002, p.31). Cette idée de « *dynamique de groupe* » est bien sûr connue des professeurs de langues étrangères, puisqu'elle se rapproche de la dynamique de classe. Fenneteau décrit ce dynamisme comme correspondant aux « *ajustements successifs que les individus sont conduits à opérer pour faire face à ces tensions* » (2002, p.31).

Par rapport à notre public, on peut donc supposer que l'aspect très collectiviste de la culture chinoise est un atout pour ce genre d'entretien, puisqu'elle favorise les tensions positives par rapport aux tensions négatives. Cependant, tout comme la dynamique de classe varie, les dynamiques de groupe rendant possible cette forme d'entretien risqueraient de les rendre réalisables dans certaines classes seulement. La pression sociale et le sentiment d'être toujours observé et jugé par ses pairs (aussi assez spécifiques de la société chinoise) risqueraient de rendre ces entretiens totalement inefficaces dans des groupes trop récents, où la confiance n'est pas suffisamment installée, ou même simplement avec des différences d'âges trop grandes.

C'est pourtant une forme d'entretien très intéressante pour « *étudier l'influence des normes collectives* » et Fenneteau le conseille plutôt pour les études portant sur « *des produits qui*

contribuent à définir le standing des individus (voitures, etc.) ou à des biens dont la consommation est ostentation (luxe, etc.) » (2002, p.31).

Finalement, Fenneteau résume les avantages des entretiens de groupe aux points suivants :

❖ *« la présence et l'action des autres membres du groupes exercent certains effets bénéfiques qui poussent les individus à s'exprimer. Lorsque les entretiens portent sur des sujets angoissants face auxquels les individus ont tendance à se sentir seuls », ce qui n'est pas vraiment pertinent dans le cadre de notre projet, « la présence d'autres personnes partageant le même sort exerce un effet apaisant qui favorise la prise de parole. Les prises de position des autres participants dont par ailleurs réagir les individus et les poussent parfois dans leurs derniers retranchements »* (2002, p.32).

En ce qui concerne le dernier point, c'est effectivement un phénomène que j'avais pu observer avec les étudiants de l'Alliance Française qui rechignaient parfois à donner leur opinion dans des débats portant sur des sujets un peu sensibles, mais qui dépassaient leurs réticences lorsqu'un autre apprenant exprimait sur ce sujet un avis qui les contrariait. En introduisant mes questions par « et en Chine, comment ça se passe ? », j'obtenais de bien meilleures participations des étudiants parfois timides ou réservés qui ne voulaient pas laisser leurs camarades présenter une opinion résumant « l'avis Chinois » sans nuances. J'ai donc souvent observé qu'il était beaucoup plus facile pour les étudiants de contredire (certains de¹) leurs camarades que de répondre directement à une question portant sur leur opinion propre.

❖ *« Les entretiens collectifs permettent d'obtenir de l'information rapidement et à moindres coûts. Avec une seule réunion, d'une durée de deux à trois heures, on peut en effet recueillir le discours d'une dizaine de personnes. Il faudrait évidemment beaucoup plus de temps si les individus étaient interviewés séparément. »* (2002, p.32)

Fenneteau note toutefois de nombreuses contraintes, et malgré les différences de dynamiques de comportements dans les sociétés occidentales et chinoises, ces contraintes restent valables pour notre public : (2002, pp.33-34)

❖ *« chacun des participants ne dispose que d'un temps de parole limité. Le discours qu'il développe dans ce cadre est moins riche que celui qu'il élaborerait s'il était seul face à l'interviewer ;*

❖ *les individus ont tendance à adopter une attitude dissimulatrice lorsqu'ils s'expriment en public. Certaines personnes s'abritent derrière le discours dominant pour faire bonne figure ou pour éviter d'être mises en cause par les autres ;*

¹ Les phénomènes de Guanxi, de face et le respect confucéen les poussant bien sur à ne pas ouvertement critiquer ou contredire les opinions d'étudiants plus âgées, ou à toujours soutenir leurs amis proches.

❖ *les individus qui manquent d'assurance parlent très peu lorsqu'ils sont intégrés dans un groupe. Ces individus ont tendance à être inhibés lorsqu'ils sont confrontés à des leaders qui défendent des opinions contraires aux leurs ;*

❖ *[...] il faut disposer d'une salle équipée de matériel vidéo. Dans ce type d'entretien, il ne suffit pas d'utiliser un magnétophone ; il est également nécessaire d'enregistrer des informations non verbales qui permettront d'analyser le fonctionnement de la dynamique du groupe (postures adoptées par les individus, gestes mimiques, etc.)[...]*

❖ *L'analyse des informations obtenues lors des entretiens de groupe est complexe. »*

Ces avantages et inconvénients sont également résumés encore plus succinctement par Millot (2001, pp.73-74):

Avantages et inconvénients des entretiens de groupe

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Vision structurée des points essentiels • Hiérarchisation en groupe de l'importance des critères • Analyse facile avec certaines méthodes d'animation de réunion par expression écrite • Délais courts pour rencontrer beaucoup de personnes • Coût par rapport à l'entretien de face à face • Charge de travail par rapport à l'entretien de face à face 	<ul style="list-style-type: none"> • Risques inhérents aux réunions : leadership, timidité, hors sujet ... • Motivation des enquêtés pour se déplacer • Non-dit en groupe

B. Questionnaires

La préparation d'une collecte par questionnaires repose sur deux opérations : « *la définition de l'échantillon qui sera interrogé et le choix du mode d'administration* ». (Fenneteau, 2002, p.47) Ainsi, comme pour l'entretien, il y a différentes façons de mettre en place cette méthodologie, en fonction de l'effet recherché et des moyens que l'on est prêt à mettre en œuvre. En ce qui concerne la définition de l'échantillon, nous avons déjà établi que le souhait du client était d'interroger tous les étudiants de l'Alliance Française de Qingdao, soit un échantillon de taille moyenne d'environ 160 répondants.

« *L'administration du questionnaire consiste à transmettre les questions aux personnes que l'on souhaite interroger puis à recueillir les réponses.* » (Fenneteau, 2002, p.48) C'est donc une étape essentielle, donc dépendra la qualité des informations obtenues. Fenneteau classe ces méthodes d'administration en deux techniques principales : « *celles qui font appel à un*

enquêteur et celles dans lesquelles il n'y en a pas », dans ce cas, les individus répondent aux questions sans être interrogés par un enquêteur et le questionnaire est dit « auto-administré ».

➤ Administrés par téléphone

Selon Fellegi, l'enquête par téléphone permet d'obtenir « *un taux de réponses raisonnable à un coût raisonnable* » (2003, p.45). En effet, elle revient tout de même moins cher que des entretiens mais offre un meilleur taux de réponse que les questionnaires auto-administrés traditionnels, et elle est également plus rapide que ces deux moyens de collecte (dans le cas de questionnaires envoyés par courrier). Il soutient encore que « *l'interview téléphonique permet aussi de poser des questions à caractère délicat, mais cette méthode n'est pas aussi anonyme que celle de l'enquête par auto dénombrement* » (2003, p.45). De plus, lors de questionnaires administrés par téléphone, il est assez facile de surveiller « *le contrôle qualitatif du processus de l'interview* » (2003, p.45) dans le cas où on voudrait déléguer l'enquête à du personnel, on peut aisément enregistrer les entretiens et en vérifier ainsi la qualité.

Toutefois Fellegi note quelques inconvénients, dont le principal lui semble être qu'un répondant aura moins de patience lors d'une longue interview complexe au téléphone. Il est donc nécessaire de rédiger des questionnaires courts et plus simples. De même, le taux de réponse est tout de même plus faible que pour une interview « sur place ».

Dans le cas de l'Alliance Française de Chine, on peut aussi noter la difficulté de réunir tous les numéros de téléphone des étudiants. S'il est évident qu'ils le donnent lors de leur inscription, les Chinois n'utilisent presque pas de téléphones fixes et leur préfèrent largement les téléphones portables, dont ils changent de numéro plus fréquemment qu'en France¹. Ceci s'applique bien sûr encore plus spécifiquement lorsqu'il s'agit d'un public jeune, actif et connecté, comme c'est le cas pour une partie des apprenants de l'Alliance Française de Qingdao.

Millot résume les avantages et inconvénients liés à l'administration de questionnaires par téléphone dans le tableau suivant :

¹ Par exemple en cas de changement de région. Le tarif étant différent selon qu'il s'agisse d'un appel local ou non, un Chinois qui déménage en changeant de région changera également de numéro de téléphone afin d'avoir un numéro correspondant à sa nouvelle région

Avantages et inconvénients des questionnaires administrés par téléphone¹

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Taux de réponse important • Permet un bon ciblage des enquêtés • Suivi de l'échantillon en temps réel • Délais par rapport à l'enquête par courrier • Contact personnalisé • Traitement des données facile et en temps réel si saisie au fur et à mesure sur informatique • Plus de questions ouvertes possibles que dans un questionnaire auto-administré • Possibilité de faire clarifier les réponses 	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessite numéro de téléphone (certains sous-traitants sont équipés pour faire une recherche automatique sur Minitel) • Horaires spécifiques pour joindre les personnes • On « dérange » des clients • Temps limité pour l'entretien sauf cas particuliers • Méfiance des enquêtés

Fenneteau ajoute à ces avantages la possibilité d'avoir accès à une « *population géographiquement dispersée* » (2002, p.52) et le coût reste plus modéré qu'en cas d'entretiens ou d'administration de questionnaire par un enquêteur en face à face. Le téléphone permet aussi d'atténuer un peu le risque « *d'obtenir une réponse de façade* » puisqu'il instaure une certaine distance entre l'enquêteur et la personne interrogée.

➤ Auto-administrés

Un questionnaire auto-administré est un questionnaire que l'enquêté remplit directement. Le principal atout est qu'il permet d'interroger un maximum d'individus pour un coût minimum. De plus, Fenneteau le décrit comme le procédé avec lequel « *le risque d'obtenir des réponses de façade est le plus faible* » (2002, p.54) puisqu'il garantit généralement le meilleur anonymat. Il est donc particulièrement adapté à la collecte d'informations relativement confidentielles.

Fenneteau note toutefois que « *les réponses obtenues sont souvent partielles. Les personnes qui répondent seules à un questionnaire négligent fréquemment les questions qui les gênent et celles qui ne les intéressent pas* » (2002, p.55), ou dans le cas de notre public, les questionnés risqueraient d'éviter les questions qui mettent en jeu leur face.

Millot résume les avantages et inconvénients du questionnaire administré par courrier ou mis à disposition, dans le tableau suivant, en précisant toutefois que certains de ces inconvénients (le taux de retour, les délais, etc.) « *ne s'appliquent pas au cas où le questionnaire est remis à un client captif : fin d'une formation, pendant un voyage en train ou en avion* » (2001, p.75), ce qui est le cas de notre public.

¹ Millot, 2001, p.74

Avantages et inconvénients du questionnaire administré par courrier ou mis à disposition¹

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Ne nécessite pas la proximité géographique des enquêtés• Ne dérange pas le client• Laisse au client le temps de réfléchir, voir de collecter l'avis de personnes concernées• Garantie crédible de l'anonymat	<ul style="list-style-type: none">• Pauvre pour comprendre le pourquoi• Nécessite la maîtrise de la langue• Certains questionnaires inutilisables• Interrogations <i>a posteriori</i> sur la validité des réponses aux questions ouvertes• Taux de retour incertain• Sur-représentation des clients très satisfaits ou très mécontents• Logistique lourde• Délais longs

C. En résumé

Pour Millot, « la méthodologie de l'enquête de satisfaction relève des principes habituellement respectés pour réaliser une enquête d'opinions » (2001, p.25). Elle différencie encore les enquêtes qualitatives, « pour comprendre », préliminaires aux enquêtes quantitatives, « pour mesurer ». La première a pour objectifs d'explorer les besoins et attentes des clients, avec une majorité de questions ouvertes, plutôt sous la forme d'entretiens ou de réunions de groupe. La deuxième, rédigée à partir des informations récoltées dans la première est celle qui viendra mesurer le niveau de satisfaction, plutôt avec des questions fermées et sous la forme de questionnaires.

Pour Blanchet et Gotman, les principaux domaines d'applications de l'enquête par entretien en sociologie ont été « les études de communauté dites culturalistes », en « sociologie et anthropologie urbaines, analyse des milieux sociaux, de la mobilité sociale et des processus migratoires. » (2010, p.27). C'est également une méthodologie fortement répandue dans les « études de motivations et les études de marché » (2010, p.28) et dans la recherche-action, qui favorise fortement cette démarche plus participative. Millot résume ainsi ces différences en expliquant que les techniques de l'entretien sont particulièrement adaptées « au recueil d'informations essentiellement qualitatives (phase d'exploration des attentes) » tandis que le questionnaire serait plutôt réservé à la mesure du « niveau de satisfaction » (2001, p.71).

Fellegi quant à lui défend l'idée de « méthodes combinées » comme étant l'une des stratégies de collecte les plus satisfaisantes. En effet, en offrant aux répondants un choix de méthode de collecte des données, on peut améliorer le taux de réponse. Cependant il limite bien sûr sa

¹ Millot, 2001, p.75

description aux modes d'administration de questionnaires, en précisant encore que « *la collecte peut être plus complexe et coûter plus cher* » et que cela produit « *des données hétérogènes qui peuvent compliquer le traitement et l'analyse* » (2003, p.53). Millot (2001) propose également la combinaison de plusieurs techniques pour certains projets en rappelant que chaque contexte est particulier et que toute analyse doit être adaptée à chaque enquête. Pourtant, j'ai souhaité tout de même m'inspirer de cette idée de mixité de méthodes afin de répondre aux besoins également mixtes de l'AFQ, puisque notre enquête devait être d'une part quantitative mais également qualitative.

III. La forme choisie : le questionnaire.

A. Justification

Pour notre projet, nous avons décidé, avec le responsable pédagogique de l'Alliance Française de Qingdao, que le questionnaire auto-administré présentait le meilleur rapport entre la facilité d'exécution et les résultats espérés.

L'enquête par entretiens, privilégiée selon la plupart des auteurs pour la collecte d'informations qualitatives ne correspondait pas aux moyens mis en œuvre dans ce projet¹. Des entretiens en face à face auraient donc été trop coûteux et chronophages. Des entretiens en groupe ou par téléphone auraient pu permettre de diminuer de beaucoup cet aspect, mais nous avons choisi d'écarter également ces techniques puisqu'elles nécessitaient absolument de recourir à des enquêteurs, et le projet ne prévoyait pas du tout d'initier des recrutements pour donner ces entretiens.

Il était impossible pour moi d'administrer directement ces entretiens à nos étudiants pour plusieurs raisons :

➤ La langue.

Nous le verrons dans la partie « conception du questionnaire », mais il me semblait absolument indispensable d'administrer notre enquête dans la langue maternelle de nos étudiants. Et je n'avais donc pas les capacités de le faire.

¹ Je suis arrivée à l'Alliance Française de Qingdao le 1^{er} mars, et si le responsable de mon stage (et responsable pédagogique) était persuadé dès le début de l'intérêt de ce projet, il a fallu attendre le 13 avril pour qu'il réussisse à convaincre le Directeur de l'Alliance. Il n'a donc jamais été question d'investir plus que mon propre travail (et celui des personnes travaillant au pôle pédagogie de l'Alliance) dans cette amélioration de l'enquête.

➤ Ma position de professeure.

Je craignais également que la double casquette « enquêtrice et professeure » me desserve, puisque le jeu des faces et du guanxi aurait certainement interféré avec les besoins de l'enquête. Le respect confucéen n'aurait peut-être pas été un obstacle pour tous les apprenants (puisque beaucoup étaient plus âgés que moi et pouvaient donc se permettre de me dire ce qu'ils pensaient), mais il l'aurait tout de même été pour certains.

Comme nous l'avons vu dans la partie précédente présentant le contexte de stage, l'Alliance Française de Qingdao dispose de stagiaires chinoises, étudiantes spécialistes du français de l'université partenaire. Le responsable pédagogique m'avait précisé que je pouvais quérir leur aide si nécessaire, particulièrement pour les tâches nécessitant de maîtriser la langue chinoise, mais pas seulement¹. Cependant j'ai préféré ne pas leur confier la conduite des entretiens pour plusieurs raisons également :

➤ La formation

Elles n'étaient évidemment pas formées à animer des entretiens de groupe ou par téléphone (pas moins que moi-même toutefois). De plus, la plupart des stagiaires ne reste que pour un temps très limité à l'Alliance Française (quelques mois) puisqu'il s'agit de leur stage de fin d'études. Ainsi, il faudrait sans cesse reformer les nouvelles stagiaires pour leur expliquer ce qu'on attend de l'administration de l'enquête, et la continuité de l'enquête (afin de pouvoir comparer les résultats obtenus d'une session sur l'autre) serait compromise.

➤ Le profil sociologique

Etant de jeunes étudiantes en langues, je ne pense pas qu'elles auraient pu dépasser leur propre conditionnement culturel pour éviter le jeu des faces avec les apprenants. Je ne pense pas qu'elles auraient pu insister pour obtenir une réponse face à des tentatives de contournement puisqu'elles étaient assez timides et réservées. En effet, contrairement aux apprenants de l'Alliance Française, qui s'habituent petit à petit à être confrontés à une culture différente de la leur (puisque'ils ont dès le niveau débutant au moins un professeur natif) et qui apprennent à

¹ Les tâches des stagiaires sont extrêmement variées. Elles sont en fait « à la disposition » de tout responsable ou professeur qui pourrait avoir besoin d'aide. Elles participent ainsi parfois à la manutention (accrocher et décrocher les tableaux pour les expositions), à l'administratif (accueil, factures, photocopies, etc.), elles peuvent encore être traductrices ou accompagnatrices (pour les professeurs français qui arrivent et cherchent un logement, pour surveiller la classe enfant pendant la pause, etc.)

s'adapter à cette culture, les stagiaires présentes à l'AFQ n'y sont pas étudiantes. La plupart n'ont que très peu été confrontées à la culture française (ou occidentale en général) puisqu'à l'université les cours sont plutôt donnés par des professeurs chinois (avec l'intervention ponctuelle d'un lecteur natif) et elles n'ont pas cette même habitude de la culture d'enseignement proposée dans le réseau Alliance Française de Chine que ses apprenants.

➤ La collecte des résultats pour analyse

De plus, il serait plus compliqué pour moi de superviser le déroulement des entretiens et la collecte des résultats s'ils étaient obtenus sous forme orale. L'un des grands avantages du questionnaire est son côté écrit. Il est donc beaucoup plus objectif en ce qui concerne les informations collectées : ce sont celles que les apprenants ont souhaité nous transmettre. Dans le cas d'entretiens de groupe ou par téléphone, les informations conservées sont celles notées par l'enquêteur et elles comportent donc déjà une part de subjectivité, à moins d'enregistrer les entretiens pour en faire une transcription dont la totalité serait ensuite traduite et analysée, ce qui représenterait une charge de travail beaucoup plus conséquente encore.

B. Le mode d'administration du questionnaire

En ce qui concernait l'ancien questionnaire, le responsable pédagogique m'avait ainsi expliqué qu'absolument TOUS les étudiants le rendent¹ puisque le côté « optionnel » de l'enquête de satisfaction n'est pas vraiment évoqué. Un questionnaire leur est distribué puis est récupéré quelques temps plus tard. L'intérêt de la « face chinoise » dans ce cas est qu'ils ne souhaitent pas se mettre en avant en étant les seuls à ne rien avoir à rendre à la personne qui vient collecter les questionnaires. Lorsqu'il a été question de réfléchir au lieu et au moment de l'administration de ce questionnaire, nous avons donc choisi de garder peu ou prou la même méthode que celle de l'ancienne enquête (puisque'elle offrait de bons taux de réponse).

Afin de « profiter » de la « captivité » de notre public, il nous a donc semblé nécessaire d'administrer l'enquête à l'Alliance Française même, et non de proposer aux apprenants de l'emporter chez eux puisqu'il est toujours plus difficile de récupérer a posteriori un nombre conséquent de réponses. Toutefois, pour que le respect confucéen n'interagisse pas avec ce mode

1 Même si dans le cas de l'ancien questionnaire, certains revenaient blancs comme nous le verrons lors de la présentation de l'enquête préexistante.

d'administration, nous avons tenu à éviter que les professeurs n'interviennent à quelque moment que ce soit dans le processus.

Ainsi, le personnel chinois de l'accueil devait distribuer les questionnaires au début de la pause de 15 minutes qui a lieu à chaque milieu de cours. A ce moment précis, les étudiants restent souvent dans la classe¹ mais le professeur en revanche ne s'y trouve pas². De cette façon, le questionnaire est administré de façon non contraignante pour le répondant, puisque le remplir n'empiète pas sur du temps personnel, mais il peut disposer d'une certaine tranquillité et d'une relative intimité, puisque c'est un moment où généralement chacun s'occupe de ses propres affaires sans forcément prêter attention à ce que font les autres.

Le questionnaire doit ensuite être récupéré à la fin du cours, ainsi cela laisse aux étudiants un peu plus de temps pour penser à leurs réponses si besoin (par exemple pour une question qui demanderait de citer un point particulier apprécié) mais sans que le professeur ou d'autres étudiants n'interviennent à ce propos, puisque la classe sera occupée par le cours.

Millot rappelle qu'il est important de bien estimer le temps que les répondants auront à consacrer à notre enquête. Elle fait par exemple la distinction entre les «*populations de particuliers*» et les «*populations de professionnels*» (2001, p.76). Les professionnels accepteront certainement de donner plus de temps pour exprimer leur satisfaction ou insatisfaction. La forme et la longueur du questionnaire sont donc des points à peser attentivement afin qu'il ne soit pas trop long, en ce qui concerne notre projet il faut absolument que les étudiants puissent s'exprimer sur les questions posées dans les 15 minutes qui leur sont accordées, le temps en classe ne devant surtout pas servir à rédiger ces réponses, mais à les repenser si nécessaire.

Le questionnaire devait aussi être administré en fin de session, afin que les apprenants aient eu le temps de découvrir l'Alliance Française avant de partager leur opinion à ce sujet, mais cela a posé le problème des étudiants ayant abandonné les cours en milieu de session. C'est une population qu'il serait également intéressant d'interroger, afin de connaître bien sur les raisons

1 Ou bien ils sortent chercher de l'eau, fument ou se rendent aux toilettes, mais restent tout de même dans les locaux de l'Alliance Française

2 Sauf bien sûr s'il discute avec les étudiants pendant la pause, mais il est possible de lui demander de s'abstenir pour l'occasion

de leur désistement, mais qui n'est du coup plus présente lors de l'administration des questionnaires.

IV. La conception du questionnaire

Dans une enquête par questionnaire, les questions sont au cœur du processus, car la qualité des données récoltées dépend d'elles. Fellegi décrit cette problématique de la façon suivante :

« La conception d'un questionnaire suscite des interrogations : quelles questions poser, comment les formuler au mieux et comment organiser les questions pour obtenir l'information voulue? Le but est d'obtenir de l'information et, à cette fin, les répondants doivent comprendre les questions et donner facilement les réponses exactes en un format qui convient au traitement ultérieur et à l'analyse des données. Il y a des principes bien établis de conception d'un questionnaire, mais la création d'un bon questionnaire est un art qui demande de l'ingéniosité, de l'expérience et des mises à l'essai. » (2003, p.3). Le « fardeau de réponse », soit le temps et l'effort nécessaires pour répondre aux questions, doit ainsi être minimum.

Il faut donc trouver une rédaction qui permette d'inciter les répondants à fournir les informations qui répondront aux objectifs définis de l'enquête. Chaque question doit alors avoir une justification explicite, comme l'explique Fellegi : *« Il faut savoir pourquoi chaque question est posée et à quoi servira l'information. »* (2003, p.63). Pour cela il faut formuler des hypothèses. Les questions formulées représenteront les hypothèses des enquêteurs sur les points de l'Alliance Française dont les apprenants pourraient être plus ou moins satisfaits, ou sur les points que l'on souhaite justement évaluer. De Singly explique ainsi que *« les idées viennent par détournement, si possible contrôlé, d'une problématique »* (2012, p.26).

A. Usage de la langue maternelle des apprenants

En ce qui concerne les étudiants débutants, administrer le questionnaire en chinois est une question de capacité à comprendre les questions, à y répondre et à exprimer leur point de vue. Pourtant, même pour les étudiants avec un niveau plus avancé, l'usage de leur langue maternelle me semblait absolument indispensable. Ainsi, Lin avait réalisé ses entretiens en mandarin *« pour que les interviewés se sentent plus à l'aise »* et pour *« obtenir des informations plus fiables »* (2012, p.47). Zhang (2013) défendait aussi l'usage de la langue maternelle comme remédiation possible à l'anxiété langagière des apprenants chinois. Elle souligne encore *« le côté sécurisant d'un emploi avisé de la langue maternelle pendant le processus d'apprentissage »* (2013, p.31).

On peut donc supposer que dans un questionnaire où leur face pourra être mise en jeu, l'usage d'une langue étrangère, même maîtrisée, pourrait créer une insécurité linguistique avec

des effets négatifs sur les résultats obtenus. Fellegi aussi défend ce besoin de traduire le questionnaire dans « *toutes les langues couramment parlées dans la population cible* » (2003, p.65) en étant particulièrement attentif à cette traduction.

B. Présentation et organisation du questionnaire

Tout comme nous l'avons vu la méthodologie de collecte des données doit avoir « *une incidence sur la longueur du questionnaire et la formulation des questions* » ; « *la présentation, l'organisation et la structure d'enregistrement des données seront aussi très différentes d'un questionnaire à l'autre* » (Fellegi, 2003, p.64).

Fellegi insiste sur la nécessité de préciser la confidentialité des informations recueillies. Cependant dans le cas de notre projet, la confidentialité n'est que de façade. Certains de mes étudiants ayant répondu à cette enquête, il était facile pour moi de les reconnaître à travers leurs questionnaires, même si leur nom n'y figurait pas. Et en règle générale, dans une structure de la taille de l'Alliance Française, quand les résultats d'un questionnaire en particulier fait état d'une grande insatisfaction, le responsable pédagogique peut facilement identifier son auteur, puisqu'il est celui qui récolte également les réclamations.

En ce qui concerne la mise en page du questionnaire, le guide de rédaction d'une enquête de satisfaction de l'université Aix-Marseille¹ conseille une présentation « *agréable, aérée, suffisamment lisible* » (2012, p.4) et Millot (2001) rappelle les éléments essentiels qui doivent y figurer : le logo de l'organisme et le titre de l'enquête, et décrit les impératifs de format à respecter :

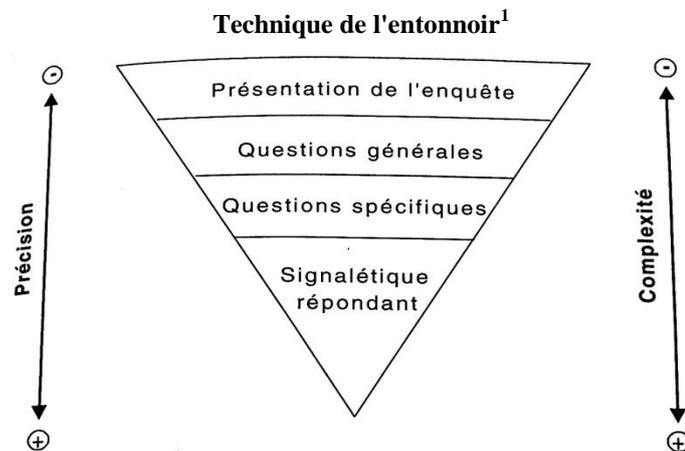
- Le format doit être adapté au mode de diffusion.
- La lecture doit être facilitée (taille des caractères, densité d'informations, classement en catégories avec des titres).
- Le remplissage doit être facilité (par exemple : un espace suffisant pour répondre aux questions ouvertes).

Fellegi recommande également de rester cohérent dans la mise en forme et « *maintenir l'uniformité du style et de la police de caractères des questions, instructions, entêtes et énoncés de transitions* » (2003, p.90). Millot conseille « *d'enchaîner les questions du général au spécifique selon la technique dite de l'entonnoir* », soit « *des plus faciles au plus difficiles* »

¹ La réalisation d'une enquête :

<http://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/upload/docs/application/msword/2012-07/enquete.doc>

(2001, p.134). Elle recommande ainsi de veiller à placer les questions intéressantes pour l'enquêté au début du questionnaire, « *afin de ne pas le décourager* » (2001, p.134), alors que les « *questions très implicantes pour l'enquêté peuvent nécessiter d'établir au préalable un certain degré de confiance* » et devraient donc plutôt se trouver vers le milieu ou la fin.



Cependant elle précise que chacun de ces principes est adaptable, « *car une même question peut être générale mais très difficile* » (2001, p.135). Le plus important est que l'ordre des questions semble logique pour le répondant.

Pour Fenneteau, cette structuration repose sur deux opérations complémentaires : la vision d'ensemble et le lien entre des questions qui doivent être articulées. La vision d'ensemble « *consiste à déterminer l'organisation générale du questionnaire, en cherchant à faciliter le travail de la personne interrogée par un agencement judicieux* », tandis que la deuxième opération « *visse à définir l'ordre dans lequel ces questions doivent être présentées pour que les interférences soient limitées et que les personnes interrogées puissent s'exprimer librement* ». (2002, p.107). Fenneteau précise encore qu'il faut veiller à l'enchaînement des questions, afin de donner une impression de fluidité pour empêcher que les personnes interrogées ne montrent « *rapidement des signes de fatigue ou d'exaspération* » (2002, p.109). Fellegi également défend cette idée en maintenant que l'ordre des questions doit être conçu pour « *maintenir l'intérêt du répondant et l'inciter à remplir le questionnaire [...]. La séquence des questions devrait être logique pour le répondant et faciliter le rappel à la mémoire. Les questions devraient couler doucement de l'une à l'autre.* » (2003, p.88)

¹ Millot, 2001, p.135

La première partie regroupe donc les questions destinées à estimer une appréciation globale, qui portent sur « *des thèmes qui ne suscitent pas de réticence* » (Fenneteau, 2002, p.110) et sur des éléments factuels. Le but est donc de collecter des informations que « *la personne interrogée peut donner aisément, sans faire beaucoup d'efforts de mémorisation ou de réflexion* ». Fenneteau explique que cette facilité de répondre correctement aux questions qu'on lui pose permet au répondant de se sentir en confiance et de cesser d'être sur ses gardes, il compare cette partie avec un échauffement.

Le répondant se trouve donc en confiance pour la deuxième partie, qui peut être composée de questions plus précises et complexes. Fenneteau estime que « *ces questions constituent souvent la partie la plus importante du questionnaire* » (2002, p.110) puisque c'est dans cette partie qu'on trouve les questions sur les motivations ou les opinions. Pour lui c'est à la fin de cette deuxième partie que doivent se trouver les questions les plus implicantes puisque « *la personne interrogée risque de ne plus répondre de manière naturelle par la suite si elle regrette de s'être dévoilée en répondant à ces questions sensibles* » (2002, p.110)

En ce qui concerne l'ordre des questions, Fenneteau conseille d'être particulièrement attentif aux questions qui pourraient, en se suivant, pousser le répondant à se contredire. En effet, pour lui, « *les individus s'efforcent toujours, avec plus ou moins d'intensité, de se montrer cohérents lorsqu'ils répondent à un questionnaire. Ils se sentent engagés par les réponses qu'ils fournissent* » (2002, p.116). Ainsi, la personne reste « *prisonnière de la logique qui sous-tend ses premières réponses* » et si elle craint de se contredire, elle fera preuve de retenue dans la suite du questionnaire et la posture face aux questions sera donc différente. Pour cette raison, Fenneteau conseille de bien « *analyser les implications logiques des réponses* » avant de définir l'ordre de présentation des questions. Celles qui « *peuvent amener les individus à prendre une position très contraignante dans laquelle ils risquent de s'enfermer* » (2002, p.116) doivent donc être placées en fin de questionnaire.

C. Les types de questions

Le laboratoire ICAR, de l'université Lumière Lyon 2, propose deux façons de classer les différents types de questions qui peuvent être présents dans un questionnaire :

➤ Selon le contenu

Si on catégorise les types de questions selon leur contenu, on séparera les questions qui portent sur des faits ou des connaissances des questions qui portent sur des opinions, attitudes, motivations ou préférences.

Blanchet et Gotman précisent ainsi le besoin de différencier les questions de fait des questions d'opinion. Pour eux, « *la question de fait tente de cerner une dimension de la pratique, et la question d'opinion demande un jugement sur cette pratique, ou même sur une idée en général* » (2010, p.60). Ils estiment ainsi que le rôle du sociologue est d'objectiver une pratique, et que sa posture devrait donc être de dévaluer « *les jugements, les représentations, les commentaires que les individus énoncent sur leurs actions ou sur celles des autres* » (2010, p.60) et préconisent donc plutôt de privilégier les questions de fait dans le cadre de la recherche sociologique.

Pour notre projet toutefois, si nous pouvons être amenés à interroger les apprenants sur certaines de leurs pratiques qui seraient pertinentes pour juger de leur bon apprentissage de la langue, ce n'est pas l'aspect principal de notre enquête. Puisque notre but est d'évaluer la satisfaction des étudiants, les questions d'opinion seront bien sûr particulièrement pertinentes.

➤ Selon la forme

Il existe un grand nombre de formes possibles pour les questions, mais la différence principale se situe entre les questions ouvertes et les questions fermées.

Les questions ouvertes se différencient principalement des questions fermées par le fait de ne pas proposer de catégorie de réponse au répondant. « *Le répondant donne un chiffre exact ou une réponse à la question dans ses propres mots* » (Fellegi, 2003, p.71), tandis que la question fermée comprend des catégories de réponse inscrites sous la question. « *On répond à la question fermée en cochant une case ou en encerclant la réponse exacte dans l'énumération* » (Fellegi, 2003, p.71).

➔ **La question fermée**

Description :

Pour Fellegi, la question fermée permet de donner au répondant « *des indices sur la manière d'interpréter la question* » (2003, p.72) en le ramenant à un ensemble de réponses déterminées. Le guide méthodologie de l'enquête par questionnaire de la commission européenne¹ précise que dans un questionnaire fermé, « *les questions imposent au répondant une forme précise de réponse et un nombre limité de choix de réponses* ». Il est donc plutôt conseillé lorsque l'on veut « *obtenir des renseignements factuels, juger d'un accord ou non avec un*

¹ http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_qst_res_fr.pdf

proposition ou connaître la position du répondant concernant une gamme de jugements »¹. Fenneteau (2002) recommande ainsi d'utiliser des questions fermées pour obtenir des variables quantitatives, particulièrement utiles pour des statistiques concernant un nombre important d'individus.

Les différentes sortes de questions fermées :

Fellegi résume ces différentes sortes de questions selon les catégories suivantes : les questions dichotomiques, à choix multiples, avec réponses à cocher, avec classement et avec échelle d'évaluation.

- Questions dichotomiques : il s'agit de la version la plus simple d'une question fermée. Les réponses proposées sont souvent « oui » ou « non », elle sert à répartir les répondants en deux groupes distincts.
- Questions à choix multiples et questions avec réponses à cocher : dans le cas de la question à choix multiples, il s'agit pour le répondant de sélectionner une réponse dans une liste de choix tandis que la question avec réponses à cocher consiste à choisir au moins une réponse dans la liste. Il est donc important de bien préciser au répondant s'il doit ou peut cocher une ou plusieurs réponses grâce à des instructions. Les catégories proposées doivent être « *mutuellement exclusives et exhaustives* » (Fellegi, 2003, p.75) et ne doivent donc surtout pas se chevaucher.
- Questions avec classement : elles demandent au répondant d'établir un ordre avec les catégories de réponses proposées. Fellegi estime que les répondants considèrent souvent que les questions avec classement sont un fardeau, « *surtout si les points à classer sont très différents l'un de l'autre* » (2003, p.75). De plus il souligne encore que les écarts d'importance des réponses classées restent inconnus et ne peuvent donc pas du tout être considérées comme équivalentes d'un répondant à l'autre, ou entre les positions du classement.

Par exemple : « *Si trois réponses sont inscrites pour être classées, par exemple, le répondant les classera 1, 2 et 3, mais il peut considérer que les deux premières sont très proches et que la troisième est loin derrière. Il est impossible d'obtenir ce genre d'information simplement à partir du classement.* » (Fellegi, 2003, p.75)

¹ http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_qst_res_fr.pdf

- Questions avec échelle d'évaluation : ce type de question permet au répondant d'évaluer sa réponse, sur une échelle de chiffres, ou d'autres critères (par exemple : d'accord/pas d'accord, ou très satisfait/satisfait/insatisfait/très insatisfait). Dans ce type de formulation, la question qui se pose est de savoir si l'on va proposer une réponse neutre. Si le questionnaire n'en offre pas, le répondant sera obligé de faire un choix, et s'il en offre, les répondants ont tendance à choisir cette réponse neutre. Si on choisit de ne pas proposer de réponse neutre, on peut encore considérer de la remplacer par la catégorie « Ne sais pas – pas d'opinion ».

Pour WYSUForms, ce type de question est particulièrement efficace pour mesurer la satisfaction. « *Dans les questions avec une échelle, les possibilités de réponses sont prédéfinies et se présentent selon une énumération ordonnée.* » (2011, p.8). Pour eux, ce type d'échelle présente deux avantages principaux. Le premier avantage est qu'elle « *oblige les clients à réfléchir et à faire un choix parmi les propositions de réponses positives ou négatives sans pour autant dicter leurs réponses puisque nous rajoutons toujours une possibilité de réponse supplémentaire dans [l']échelle pour les indécis et les non concernés* » (2011, p.9) et le deuxième avantage est qu'elle permet de réaliser un questionnaire « court et facile à exploiter ».

Avantages

Les principaux avantages des questions fermées, selon Fellegi, sont qu'elles représentent un fardeau de réponse beaucoup plus faible pour le répondant, et qu'elles permettent une collecte et une saisie des données beaucoup plus faciles, et donc moins chères. Fellegi explique que le répondant « *réagit plus rapidement et facilement parce qu'il choisit simplement la catégorie de réponse la plus appropriée au lieu de formuler une réponse et de l'inscrire avec ses propres mots. Il répondra correctement sans doute plus souvent parce que les catégories de réponses indiquent la cible des questions* » (2003, p.73), Fenneteau précise que l'information récoltée est donc mieux standardisée, les répondants disposant tous du même schéma de référence. Il explique encore que les personnes qui « *craignent d'être réprochées* » à cause de leur opinion seront plus sincères face à une question fermée.

« *Le fait d'inclure une opinion ou une attitude minoritaire dans la liste des modalités de réponse indique implicitement que cette opinion est autorisée. Il est plus facile d'afficher une attitude réprochée quand l'auteur du questionnaire a légitimé cette attitude en l'inscrivant dans la liste des modalités de réponse.* » (Fenneteau, 2002, p.71)

De plus, les questions fermées permettent de soupeser les différentes options avant de répondre et « *incitent à réfléchir* » (Fenneteau, 2002, p.71) mais ne demandent presque pas d'effort de mémorisation.

Les réponses des questions fermées sont également beaucoup plus simples à analyser car elles sont « *plus cohérentes et déjà regroupées* » (Fellegi, 2003, p.73), Fenneteau explique également qu'avec ce type de question, « *la collecte des réponses est simple et fiable* » (2002, p.68), le codage étant défini pour ce type de questionnaire.

Inconvénients

L'un des inconvénients des questions fermées intervient lors de leur rédaction. Il est essentiel que les catégories de réponse proposées soient « *mutuellement exclusives et exhaustives* » (Fellegi, 2003, p.73). Et même ainsi, ces catégories sont énumérées, le répondant « *peut se sentir obligé de choisir une catégorie de réponse, peu importe s'il ou si elle a formulé une réponse ou a même les connaissances nécessaires pour répondre à la question.* » (Fellegi, 2003, p.73). Fenneteau parle ainsi de « *simplifications réductrices* » (2002, p.72).

De même, lors de questions à choix multiples, le concepteur du questionnaire peut ne pas avoir pensé à une proposition qui correspondrait plus justement avec l'opinion du répondant. Fenneteau explique que la principale difficulté dans la rédaction d'une question fermée réside justement dans l'élaboration de la liste des modalités de réponse, qui doit être « *exhaustive, les modalités qui la composent doivent également être homogènes et mutuellement exclusives, elles doivent par ailleurs former un ensemble équilibré* » (2002, p.67). Si toutes ces contraintes ne sont pas remplies, certains aspects de la réalité qu'on souhaite décrire sont occultés.

Pour Fenneteau, « *la répétition des questions fermées provoque la lassitude* » (2002, p.73), le discours codifié et rigide des questions fermées ne correspond pas du tout à du langage naturel, et si la personne interrogée est trop ennuyée, elle sera moins concentrée et concernée par ses réponses.

→ La question ouverte

Description

Pour Fellegi (2003), la question ouverte est une question où le répondant ne subit pas l'influence des catégories de réponse inscrites sous une question fermée. Elle « *élargit donc la portée de la question en général* » (2003, p.72). Le guide méthodologie de l'enquête par

questionnaire de la commission européenne¹ précise que son but est de faire développer une réponse à la personne interrogée en le laissant libre de sa réponse dans sa forme et dans sa longueur. Fenneteau explique encore qu'une question ouverte consiste à formuler « *une interrogation sans fournir de modalités de réponse* » (2002, p.58).

Pour Fenneteau, la formulation des questions ouvertes n'exige pas de connaissances très étendues puisqu'il « *n'est pas nécessaire de savoir à l'avance ce que les individus sont susceptibles d'indiquer puisque l'on ne propose pas de modalité de réponse* » (2002, p.58), contrairement aux questions fermées. Ce type de question sert donc à guider la personne interrogée vers « *un thème pertinent par rapport aux objectifs de l'étude* » (2002, p.58) mais en leur laissant une grande liberté d'expression. Fenneteau définit les questions ouvertes comme permettant de savoir ce qui vient immédiatement à l'esprit des individus sur ce thème (le « top of mind », 2002, p.63).

Les questions ouvertes peuvent servir à préciser une question fermée, comme Fellegi (2003) le montre :

Question ouverte servant à préciser une question fermée²

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre service à la clientèle?

Non

Oui

Si le répondant coche « Oui », une question ouverte de suivi pourrait être la suivante :

Si oui, quelles sont vos suggestions?

Ce type de question très précisément peut servir au répondant à ajouter tout ce qui lui paraît pertinent. Fellegi propose ainsi de toujours terminer avec une question ouverte demandant si l'enquêté souhaite formuler des commentaires supplémentaires. WYsiforms insiste ainsi sur l'importance de ce type de question dans un questionnaire portant sur la satisfaction afin de montrer que « *vous êtes vraiment à leur écoute* » (2011, p.9) puisqu'il permet d' « *obtenir des indications qualitatives complémentaires afin d'explicitier les réponses obtenues à une question fermée* » (Fenneteau, 2002, p.63).

Fenneteau souligne l'importance de l'organisation du questionnaire en expliquant qu'une question ouverte ne donne pas les mêmes résultats selon « *qu'elle est isolée ou regroupée avec*

¹ http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_qst_res_fr.pdf

² Fellegi, 2003, p.72

d'autres questions ouvertes » (2002, p.111). Selon lui, les questions ouvertes isolées tendent à produire des réponses plus courtes avec un contenu parfois décevant. « *Cela vient du fait que les questions fermées qui précèdent ont habitué les personnes interrogées à fournir une réponse très courte* » (Fenneteau, 2002, p.112). Après avoir dû effectuer un travail d'analyse et une évaluation des différents choix proposés, le répondant se trouve enfermé dans une certaine passivité. L'exercice mental nécessaire pour répondre à une question ouverte est totalement différent, Fenneteau explique qu' « *il faut puiser dans sa mémoire et se montrer à la fois imaginaire et rigoureux en élaborant une réponse* » (2002, p.112).

Avantages

Les questions ouvertes sont celles qui permettent d'influencer le moins possible la personne interrogée. Dans le cas où un organisme veut lancer des plans d'action à la suite d'une enquête, les questions ouvertes sont très pratiques pour identifier les raisons de mécontentements. Millot précise encore qu' « *une question ouverte sur les remarques et suggestions permet à un enquêté de se défouler et le motive pour répondre à des questions qu'il juge moins centrales par rapport à ses préoccupations* » (2001, p.124). Elles « *fournissent des indications sur les schémas de pensée des personnes interrogées* » (Fenneteau, 2002, p.61) puisque les répondants utilisent leur propre vocabulaire et « *ne se réfèrent pas à une grille d'analyse imposée par l'enquêteur mais définissent par eux-mêmes ce qui doit être évoqué* » (Fenneteau, 2002, p.61). La question ouverte permet au répondant de dire ce qu'il pense, de s'exprimer et surtout d'élaborer. Fellegi souligne encore qu'elle permet d'obtenir la « *formulation naturelle personne du répondant* » (2003, p.84), sans influence.

C'est donc l'outil parfait pour faire ressortir les aspects les plus essentiels, selon les répondants. Millot décrit également les questions ouvertes comme étant très éclairantes « *pour identifier des pistes concrètes d'action* » et particulièrement « *dans le cas où on ignore par avance les modalités de réponse ou encore parce qu'elles sont trop nombreuses* » (2001, p.123). Fenneteau explique ainsi que les questions ouvertes permettent de faire de vraies découvertes puisqu'elles permettent parfois de détecter « *des représentations et des idées novatrices* » et de « *repérer des pratiques nouvelles* » (2002, p.61). Elles sont donc riches en informations.

Fenneteau souligne encore que les questions ouvertes « *donnent à la personne interrogée le sentiment que l'on s'intéresse à elle* », ce qui est aussi l'un des buts de l'enquête de satisfaction : montrer au client que l'organisme veut connaître son opinion et son ressenti sur les services délivrés.

Inconvénients

Pour Fellegi, le fardeau de réponse des questions ouvertes est très important. Le répondant « doit déterminer l'intention de la question et formuler une réponse sans l'aide des catégories de réponse » (2003, p.72), les répondants ne sont donc pas égaux face à une question ouverte. Et à l'inverse, la réponse de l'interrogé est parfois inutilisable car trop floue ou impossible à interpréter : « les réponses floues sont d'autant plus nombreuses que les questions sont abstraites » (Fenneteau, 2002, p.62). Millot explique quant à elle que les réponses écrites par les enquêtés à des questions ouvertes dans le cadre de questionnaires auto-administrés sont « souvent difficiles à interpréter et assez pauvres (quantité et idées) » (2001, p.123).

En ce qui concerne l'analyse des résultats obtenus, celle des questions ouvertes est particulièrement longue et fastidieuse. Fenneteau explique que ces difficultés viennent principalement de « la lourdeur des procédures usuelles » (2002, p.59) dans le traitement des questions, que ce soit par la technique du post-codage (un travail de classification des données obtenues en définissant des catégories de réponses proches) ou par la lexicométrie (l'analyse de contenu de type lexical en calculant la fréquence des mots utilisés par les répondants).

Fenneteau ajoute que lors de questionnaires auto-administrés, les questions ouvertes obtiennent un taux de réponse assez faible, puisque « les personnes interrogées répugnent souvent à faire l'effort nécessaire pour rédiger quelques phrases » (2002, p.59). L'expression par écrit, surtout de manière manuscrite, peut donner aux répondants le sentiment qu'ils s'engagent, et cela peut les bloquer. Les réponses obtenues sont donc « parfois superficielles » et certaines personnes interrogées vont avoir tendance à donner « la première réponse qui leur vient à l'esprit sans prendre le temps de réfléchir » (Fenneteau, 2002, p.62). Fenneteau décrit encore cet inconvénient comme « la contrepartie de la spontanéité qui caractérise les réponses suscitées par les questions ouvertes » (2002, p.62). De Singly explique encore que les informations obtenues par des questions ouvertes ne sont pas toujours pertinentes pour l'enquête puisqu'elles « peuvent être trop dispersées, ou inutilisables en référence aux préoccupations de la recherche » (2012, p.66). En effet, si ce type de question donne plus d'informations sur les pratiques ou sur les représentations, les personnes interrogées peuvent parfois « fournir des indications peu utiles » (2012, p.66).

D. La rédaction des questions

Pour collecter des données complexes, la formulation des questions doit être extrêmement réfléchie. Fenneteau résume ainsi les « deux contraintes fondamentales [...] de la rédaction d'un questionnaire » (2002, p.79) : il faut d'une part rechercher la clarté, et d'autre part s'efforcer

d'éviter le biais, ceci afin de contourner au mieux le risque de collecter des réponses factices et d'atténuer la validité des données.

Pour Fellegi, voici les autres éléments « à considérer lors de la formulation des questions :

- la disponibilité des données voulues,
- la disposition du répondant à répondre,
- la possibilité d'une non-réponse,
- les exigences administratives,
- le genre de questions,
- la formulation de chaque question,
- la présentation du questionnaire,
- les sources de mesure ou d'erreur de réponse,
- le traitement du questionnaire. » (Fellegi, 2003, p.66)

Le guide méthodologie de l'enquête par questionnaire de la commission européenne¹ résume ces éléments sous la forme des questions suivantes :

- « Qu'est-ce que je cherche ?
- Chacune des questions est-elle strictement nécessaire ?
- Une seule question suffira-t-elle pour obtenir cette information?
- La personne interrogée sera-t-elle en mesure de répondre?
- La personne interrogée voudra-t-elle fournir l'information exacte? »

Se poser ces questions et vérifier les éléments prescrits par Fellegi permet de réduire la marge d'erreur lors de la rédaction du questionnaire.

E. Qualités indispensables et attitudes à proscrire

→ Des questions compréhensibles par tous

« La formulation de la question doit avoir la même signification pour tous les répondants, soit celle que cible l'organisme statistique. » (Fellegi, 2003, p.66) Les questions doivent donc être posées en des termes « simples dont le sens est évident pour tout le monde ² » et ne doit pas « comporter de termes techniques ou compliqués » (2012, p.4). Fenneteau quant à lui parle d'utiliser un langage « simple et standardisé » (2002, p.79) et d'adapter son vocabulaire à la population interrogée. En cas de « risque de méprise ou d'incompréhension, on ne doit pas

¹ http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_qst_res_fr.pdf ; p.3

² Université Aix-Marseille (2012) : Méthodologie de l'enquête :

<http://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/upload/docs/application/msword/2012-07/enquete.doc>

hésiter à fournir une brève explication » (Fenneteau, 2002, p.80). Fellegi indique encore que « *le meilleur moyen de communiquer clairement avec les répondants est d'utiliser des mots simples, quotidiens, et de vérifier si tous les termes sont appropriés pour la population qui fait l'objet de l'enquête* » (2003, p.78), de même qu'il recommande de toujours définir les acronymes et abréviations utilisés.

Fellegi conseille d'utiliser un processus semblable à celui qui est appliqué pour définir les concepts afin de vérifier que chaque question est suffisamment précise en se demandant : « *Qui ? Quoi ? Où ? et Quand ?* » (2003, p.79) pour confirmer que le sujet de la question est défini clairement.

→ Une idée par question

Le guide méthodologique pour la rédaction d'une enquête de satisfaction de Wysuforms recommande d'être particulièrement attentif à n'énoncer qu'une idée par question. Il considère qu'une formulation portant sur deux aspects différents est « *automatiquement biaisée car [s'] il y a deux idées dans la question, comment savoir sur quel critère le client donne son évaluation ?* » (2011, p.8), dans ce cas il est donc conseillé de scinder la question en deux et d'évaluer séparément les différents aspects. La méthodologie de l'enquête par l'Université Aix-Marseille¹ (2012) donne le même conseil et ajoute qu'il est préférable d'éviter les adverbes, qui sont imprécis. Fellegi quant à lui conseille d'examiner particulièrement l'objectif des questions qui comprennent les mots « et » ou « ou », « *pour vérifier si elles pourraient semer la confusion chez les répondants* » (2003, p.81).

De même, il faut « *éviter qu'une même modalité de réponse puisse être choisie pour des raisons différentes* » (Ghiglione, Matalon, 1998, cités par Fenneteau, 2002, p.80), pour cela il faut proposer une liste détaillée de réponses. Dans le cas des questions binaires (où la réponse est « oui » ou « non »), il convient d'ajouter « *une question complémentaire qui apporte des précisions sur les motivations des individus* » (Fenneteau, 2002, p.81).

→ L'équilibre entre les modalités positives et négatives

Pour De Singly, « *la formulation des questions ne doit désavantager aucune réponse a priori et ne pas indiquer, par le choix des mots des modalités, la bonne réponse que la majorité des personnes interrogées estiment devoir fournir* » (2012, p.70). La présentation des opinions et des

¹ Université Aix-Marseille (2012) : Méthodologie de l'enquête :

<http://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/upload/docs/application/msword/2012-07/enquete.doc>

arguments doit être extrêmement rigoureuse si l'on souhaite que les questions restent neutres. Toutes les opinions doivent être évoquées, et tous les arguments doivent être présentés de manière équivoque. Cela signifie que si une question porte sur une opinion, les deux positions doivent être formulées en utilisant l'argument le plus fort pour chacune (Fenneteau, 2002), car les individus interrogés vont souvent chercher à entrer dans la norme, en cherchant quelle est la réponse légitime. Faire attention à la façon dont sont présentées les modalités permettra de réduire le risque de « *produire plus ou moins involontairement, les résultats conformes à la problématique savante ou ordinaire* » (De Singly, 2012, p.70).

De même, lors d'une question fermée portant sur la satisfaction, il est important de proposer autant de modalités positives que négatives (par exemple : pas du tout satisfaisant, plutôt insatisfaisant, plutôt satisfaisant, totalement satisfaisant : deux modalités positives, et deux modalités négatives). Un déséquilibre pourrait exercer « *un double effet d'attraction et de rejet* » (Fenneteau, 2002, p.90) qui serait de nature à fausser les résultats.

→ Ne pas induire la réponse

Lors de la formulation des questions, il est également essentiel de faire attention à ne pas utiliser des expressions telles que : « Ne pensez-vous pas que... » (Méthodologie de la réalisation d'une enquête, 2012, p.4) afin de ne pas induire la réponse. Pour Fenneteau, « *une réponse peut être considérée comme induite lorsque son contenu est influencé par les termes utilisés dans le libellé de la question, l'emploi de certaines modalités de réponse ou l'évocation de certains thème se trouvant favorisés* » (2002, p.88). Afin d'éviter ce biais, Fenneteau recommande bien-sûr de « *proscrire les questions qui exercent une pression explicite, comportant des appels à l'évidence ou invoquent l'autorité de personnages célèbres* » (2002, p.88). Il donne ainsi l'exemple d'expressions telles que « diriez-vous, comme [*personnage célèbre*], que... ».

En ce qui concerne l'influence des mots introductifs de la question sur la réponse, Fenneteau conseille de bien tenir compte des nuances qu'ils peuvent présenter. Par exemple, « pensez-vous... » ou « estimez-vous » invitent le répondant à s'exprimer, « *sans chercher à savoir si cela constitue une bonne réponse* » (2002, p.89) alors que « approuvez-vous » et « soutenez-vous »

peuvent sembler proches mais influenceront la réponse de la personne interrogée¹. Afin de réduire ce risque de biais, Fellegi explique que « *les questions d'enquêtes devraient être formulées pour que toutes les possibilités soient évidentes pour le répondant* » (2003, p.81), c'est-à-dire qu'aucune modalité proposée ne doit sembler plus positive ou négative que les autres.

→ Proscrire les tournures qui prêtent à confusion

Ainsi, il faut éviter les doubles négations ou les questions longues, car leur structure et assimilation est difficile, même à l'écrit (Fenneteau, 2002). Fellegi explique aussi que les « *questions formulées à l'aide d'une négation double sèment souvent la confusion chez les répondants qui, à leur insu peuvent donner une réponse qui contredit leurs convictions* » (2003, p.83). Pour augmenter la lisibilité des questions, il suggère donc de « *vérifier la réaction lorsque les questions sont lues à haute voix* » (2003, p.84) afin de vérifier si elle semble naturelle et facile à suivre pour celui qui écoute.

F. Risques d'erreurs

Dussaix explique que « *la qualité des résultats obtenus dans une enquête par sondage dépend des choix effectués à chacune des étapes de réalisation de l'enquête, et pas seulement du nombre de réponses obtenues à l'enquête, même si ce dernier critère est souvent utilisé comme critère unique de qualité, que ce soit par ignorance ou par manque de connaissance sur la méthodologie de l'enquête* » (2009, p.137). Une erreur de réponse est donc « *la différence entre la réponse enregistrée à une question et la vraie valeur* » (Fellegi, 2003, p.85).

Lors d'une enquête par questionnaires, « *l'information transmise par le répondant tend inévitablement à être affectée par la situation d'enquête dans laquelle il a accepté de se placer* » (Fenneteau, 2002, p.81), et différents biais et déformations peuvent apparaître dans les résultats

¹ Fenneteau (2002, p.89) donne l'exemple d'une étude portée par Richard-Zapella (1990) pour mettre en lumière l'importance des formules introductives en comparant les résultats de deux enquêtes similaires effectuées en 1969, à six mois d'intervalle.

« *Dans la première, 81% des personnes interrogées ont répondu par l'affirmation à la question « Croyez-vous en Dieu ? ». Dans la seconde enquête où la question était « Est-ce que vous croyez en Dieu ? », le pourcentage de réponses positives a été nettement plus faible (66%). Le caractère abrupt de la première formulation est intimidant ; il y a une injonction implicite à répondre par l'affirmative. Dans la seconde enquête en revanche, les mots introductifs (« Est-ce que ») montrent que le doute est permis : ils indiquent à la personne interrogée qu'elle est libre de croire ou de ne pas croire. »*

obtenus, faussant l'enquête. Fenneteau considère que s'il est impossible d'éliminer totalement ces biais, « *il faut absolument s'efforcer des les réduire* » (2002, p.81).

→ L'erreur de non-réponse

« *L'erreur de non-réponse provient de l'absence totale ou partielle d'informations concernant des individus de l'échantillon. La tendance mondiale est à une augmentation du taux de non-réponse dans les enquêtes* » (Dussaix, 2009, p.157). C'est une erreur particulièrement fréquente dans les enquêtes par questionnaire auto-administré. Dussaix distingue deux types de non-réponse :

➤ La non-réponse totale, qui intervient lorsque les résultats de l'enquête ne sont pas du tout exploitables, Dussaix cite les diverses causes possibles suivantes : « *absence au moment du passage de l'enquêteur ou de l'appel téléphonique, refus de répondre, abandon en cours d'enquête, incapacité de participer à l'enquête, questionnaire annulé* » (2009, p.157).

➤ La non-réponse partielle, considérée comme causant moins de problèmes ; elle est due « *au refus de répondre devant certaines questions sensibles, à l'incompréhension du sens de la question, à des erreurs manifestes de codage ou de saisie conduisant à l'annulation de la réponse, etc.* » (Dussaix, 2009, p.158). Toutefois, même un questionnaire rempli partiellement peut être traité, en utilisant des techniques de repondération.

Pour réduire ce taux de non-réponse, Dussaix présente les suggestions suivantes :

- « *adapter le questionnaire, sa forme et sa longueur, au mode de collecte ; l'individu enquêté doit pouvoir facilement répondre au questionnaire ;*

- [...] *former les enquêteurs à la prise de contact avec les individus sélectionnés afin d'éviter au maximum les refus ou les abandons ;*

- [...] *faire en sorte d'obtenir une réponse des individus sélectionnés par des revisites (enquêtes à domicile sur adresses, des rappels (enquêtes par téléphone) ou des relances (voie postale ou enquêtes sur base d'adresses e-mail)* » (2009, p.160)

→ Les réponses factices

« *Les réponses factices sont celles que l'ont obtient quand on amène la personne interrogée à se prononcer alors qu'elle n'est pas en mesure de le faire* » (Fenneteau, 2002, p.82). Fenneteau les décrit comme artificielles et, bien-sûr, non pertinentes pour la recherche, car elles « *ne permettent pas de capter des connaissances, des pensées ou des sentiments qui préexistaient dans l'esprit des personnes interrogées* » (2002, p.82), la réponse n'est pas forcément induite par le questionnaire, mais si le répondant n'a pas d'avis à exprimer sur la question, il sera poussé à choisir. Fenneteau précise que, bien-sûr, certains individus préférerons s'abstenir face à ce type de question, mais, pour lui, « *il ne faut pas compter sur les individus interrogés pour éliminer les*

questions qui suscitent des réponses factices » (2002, p.82) puisque beaucoup s'efforceront tout de même de répondre.

Fenneteau explique cette attitude par plusieurs facteurs qui peuvent être tout à fait cohérents avec notre public. Le premier est dû à la courtoisie : « *ayant accepté de participer à l'enquête, ils se sentent obligés de dire quelque chose à l'enquêteur qui attend des réponses* » (2002, p.82). C'est donc une technique pour dissimuler le malaise de n'avoir rien à dire, de plus, le concepteur du manuel est parfois auréolé d'une certaine autorité, si l'enquête a été présentée de manière sérieuse, et l'enquêté peut penser que le concepteur « *a certainement des raisons de poser ces questions qui leur paraissent déconcertantes* » (2002, p.82).

→ Les questions intimidantes et l'obligation de savoir

Il s'agit des questions qui portent sur des connaissances et qui peuvent parfois exercer un effet intimidant sur les personnes interrogées, les poussant à répondre même si elles n'en sont pas capables. « *Le risque de recueillir des données factices est également important quand on cherche à obtenir des évaluations qui ne peuvent être fournies que par des individus expérimentés possédant une réelle connaissance des objets étudiés* » (Fenneteau, 2002, p.85). Toutefois, je ne pense pas que ce soit l'un des risques majeurs de notre projet, puisque nous avons mis sur pied une enquête de satisfaction afin de connaître l'opinion des étudiants sur un sujet qu'ils connaissent et qui ne devrait pas être hors de leur champ de compétences.

→ La méconnaissance des capacités cognitives des individus

Fenneteau explique ainsi que parfois, la collecte des données dans les enquêtes par questionnaire est perturbée par une « *mauvaise évaluation des capacités cognitives des personnes interrogées* » (2002, p.87). C'est un phénomène qui se manifeste lorsque le questionnaire demande un effort de mémoire irréalisable pour le répondant ou qu'il demande des précisions qu'il ne peut pas connaître. Fenneteau donne l'exemple des « *questions qui nécessitent des capacités de traitement de l'information supérieures à celles d'un individu moyen. Il est quasiment impossible, par exemple, de classer mentalement, sans ex aequo, une vingtaine d'objets* » (2002, p.87). La personne interrogée se sentira sûrement tout de même obligée de répondre (comme dans les cas précédents) et risque de fournir des approximations grossières ou de répondre au hasard. Contre ce type d'erreur, Fenneteau conseille de « *doser judicieusement l'effort de mémorisation ou de traitement de l'information qui leur est demandé* » (2002, p.88)

→ Le problème de la sincérité des réponses

Même en utilisant une formulation neutre et en posant une question à laquelle la personne interrogée est en mesure de répondre, il n'est pas sûr d'obtenir des données valides. Fenneteau

rappelle que « *la réponse peut s'avérer dissimulatrice si le thème abordé est sensible* » (2002, p.98). Alors ce n'est plus la formulation de la question qui introduit un biais, mais son objet. Face à un thème sensible, certains individus répugneront à révéler des opinions ou des attitudes marginales et préféreront « faire bonne figure » en apportant une réponse peut-être moins sincère.

Pour lutter contre ce biais, Fenneteau propose d'analyser « *la façon dont les individus sont attirés par les réponses valorisantes* » (2002, p.99) qui les pousse à répondre de façon « malhonnête », parfois de façon inconsciente et parfois de façon délibérée. Le questionnaire peut ainsi donner le sentiment aux répondants qu'ils sont jugés, même s'ils croient à la préservation de leur anonymat, la pensée de quelqu'un « *va lire leur réponses et les évaluer* » (Fenneteau, 2002, p.99) peut leur paraître insupportable. C'est particulièrement le cas si le questionnaire est administré par un enquêteur, mais même pour des questionnaires auto-administrés ce sentiment persiste. Pour Fenneteau, « *même si les individus ne le perçoivent pas clairement, c'est à une auto-évaluation que le questionnaire donne lieu* » (2002, p.99). La dissimulation se manifeste généralement par une tentative de la personne d'enjoliver sa situation, « *elle se présente alors, non pas telle qu'elle est, mais telle qu'elle voudrait être* » (Fenneteau, 2002, p.100), il est encore possible qu'elle préfère ne pas montrer ses contradictions et ses hésitations et « *fournisse des réponses empruntées au discours socialement dominant* » (2002, p.100).

Pour lutter contre cette tendance à la dissimulation, Fenneteau (2002) suggère d'offrir un large éventail de modalités de réponses car il renforcera la liberté des personnes interrogées et les aidera à s'éloigner des clichés, tout en donnant une sorte de « validation » à l'opinion du répondant, comme nous l'avons vu précédemment, en montrant que toutes les réponses sont admises. Fenneteau propose également d'utiliser des questions à choix multiples, de façon à ce que le répondant puisse choisir une réponse qui le valorisera et la réponse qui le caractérise le mieux : « *après avoir sacrifié à la norme, les individus ont plus de facilités pour révéler ce qu'ils ont de singulier* » (2002, p.101). De Singly soutient également cette idée d'autoriser les doubles ou triples réponses pour augmenter leur sincérité puisque « *proposer des réponses multiples augmente les chances d'obtenir des réponses plus personnelles* » (2012, p.71).

De même, « *les réactions de défense sont moins fortes quand on choisit de limiter la précision des informations que les personnes interrogées sont invitées à fournir* », puisque « *les questions paraissent moins indiscretes.* » (Fenneteau, 2002, p.101). Bien-sûr, cette technique ne peut pas être utilisée si l'on souhaite récolter des données très précises mais Fenneteau estime qu'« *on*

obtient souvent des informations plus fiables en renonçant à un excès de précision » et qu'il est plus intéressant d'obtenir par exemple une tranche numérique juste qu'un chiffre précis mais faux.

Lors de questions sur des sujets sensibles, Fenneteau conseille de ne surtout pas utiliser de formules implicantes et d'essayer de « *bannir toute référence à la personne interrogée et éviter les expressions qui suggèrent qu'elle s'engage en répondant* » (2002, p.101), il faut alors utiliser des énoncés portant sur « *les gens en général ou tous ceux qui appartiennent à la même catégorie que le répondant* » afin de donner un contenu projectif à la réponse. Cette approche indirecte permet de « *limiter la pression ressentie par la personne interrogée* » (Fenneteau, 2002, p.102) et rend les questions moins menaçantes.

Dans le cas de questions ouvertes sur un sujet sensible, Fenneteau recommande de ne pas inviter directement à personne à s'exprimer sur le thème, « *il est préférable de lui demander de parler d'un sujet un peu plus vaste qui la conduira à aborder d'elle-même ce qui intéresse le chargé d'étude* » (2002, p.102), de nouveau, la réponse sera peut-être moins précise, mais plus sincère.

Il est également possible de faire baisser la pression normative « *en utilisant une série de questions préalables qui fournissent à l'individu le moyen de se valoriser* », afin de « *modifier le climat dans lequel les questions sensibles vont être administrées* » (Fenneteau, 2002, p.103). Toutefois il faut être attentif à ce que les questions valorisantes ne poussent pas l'individu à « *prendre une position qui l'engage fortement* », car il voudra sinon rester cohérent par la suite et pourrait ensuite cacher la vérité afin d'éviter de se contredire.

→ Les réponses inattentives

« *Les réponses deviennent inattentives quand la personne interrogée ne tient plus compte de la spécificité des questions et cesse d'analyser en détail les modalités de réponse qui lui sont proposées.* » (Fenneteau, 2002, p.104). Dans ce cas, les informations récoltées sont biaisés par les indications données par le répondant deviennent superficielles : « *elles sont imprécises et ne décrivent pas correctement ses comportements ou ses pensées.* » (2002, p.104)

Pour Fenneteau, ce phénomène possède deux variantes : l'effet de halo dans les réponses et la lassitude engendrée par les questions.

« *Le premier type de déformation apparaît principalement quand on utilise une série de questions pour amener les personnes interrogées à examiner les différentes facettes d'un même phénomène. Lorsque l'on procède ainsi, certains individus se contentent d'adopter une approche globale* » (Fenneteau, 2002, p.105), et c'est ce qu'on appelle un effet de halo. En répondant aux

premières questions, ils affichent une opinion générale qu'ils répéteront sur les questions suivantes sans les examiner attentivement une par une, en se contentant de réaffirmer leur position de départ.

Selon Fenneteau, il est important de « *tenir compte des connaissances et des capacités cognitives de la population étudiée* » afin d'éviter ce biais, qui tend à apparaître lorsque « *les individus sont peu motivés* » ou « *quand on multiplie à tort les questions en cherchant à établir des distinctions extrêmement fines et que l'on s'adresse à des personnes qui ne possèdent pas les capacités ou les informations requises pour développer des jugements différenciés* » (2002, p.105).

Pour entretenir l'attention des répondants, Fenneteau recommande d'éviter « *de donner une tournure répétitive aux questions* », car cela augmente l'impression que les « *réponses elles-mêmes peuvent être répétées* ». Pour cela on peut alterner les questions à formulations positives avec celles à tonalité négative afin de « *limiter les déformations engendrées par le biais d'acquiescement* » et d'inciter « *les personnes interrogées à fournir des réponses circonstanciées* » au lieu de répondre d'adopter une attitude globale par rapport au phénomène étudié. En ce qui concerne la lassitude engendrée par les questions, les réponses inattentives sont dues au fait que l'individu ne fait plus l'effort de réfléchir pour répondre. « *Ces individus fournissent des réponses approximatives ou se réfugient dans les modalités neutres pour se débarrasser des questions* » (Fenneteau, p.106). Pour éviter ce biais, il faut absolument adapter le style des questions, et surtout la longueur du questionnaire au public à qui on souhaite l'adresser, et aux conditions dans lesquelles il sera administré.

→ Les erreurs induites par la procédure

Fellegi (2003) parle d'erreurs d'enquête et les classe en deux catégories : celles dues à l'échantillonnage, et celles non-dues à l'échantillonnage. L'échantillonnage n'étant pas une caractéristique pertinente pour notre projet (puisque l'enquête de satisfaction est destinée à être administrée à tous les apprenants), nous ne détaillerons pas ce type d'erreur.

Dussaix note encore plusieurs types d'erreur qui peuvent affecter les résultats d'une enquête :

- « *les refus de participer à l'enquête ;*
- *l'enquêteur qui ne respecte pas les consignes de passation du questionnaire, qui donne une définition erronée des termes employés dans le questionnaire, etc.*
- *la saisie des données si des erreurs sont faites lors de cette saisie. »* (2009, p.138)

En ce qui concerne les erreurs dues à la procédure, De Singly (2012) conseille également d'être particulièrement attentif à la maîtrise de la passation du questionnaire, car selon lui c'est une méthode qui exige de la standardisation.

Millot, quant à elle, décrit les sources d'échecs d'une enquête de satisfaction. Elle explique qu'« *il ne suffit pas de réaliser une enquête pour qu'elle serve à quelque chose* » (2001, p.53) puisque différents facteurs peuvent venir rendre « inutile » une enquête réalisée. Pour elle, c'est un risque d'autant plus important qu'en ayant lancé une enquête, l'organisme a peut-être créé une attente chez les interrogés, et laisser une enquête de satisfaction sans suite peut donner une image négative de l'organisme. Parmi les éléments les plus importants, Millot cite la motivation pour passer à l'action : les résultats de l'enquête doivent être suivis d'un plan d'action adapté. Un autre des problèmes soulevés par Millot est que les résultats ne fournissent justement pas toujours des pistes d'actions précises. « *Cet écueil constaté est souvent le fait d'une enquête trop générale et uniquement quantitative. L'organisme identifie les points faibles sans pour autant obtenir suffisamment d'informations sur leurs causes* » (2001, p.53), d'où l'importance de ne pas axer les questions sur des thèmes trop généraux, mais bien sur des éléments précis.

Pour elle, ces risques sont bien évidemment aggravés lorsqu'il y a une absence de savoir-faire de la part de l'équipe qui lance l'enquête, et elle recommande vivement de se former avant de lancer une action, malgré « *l'apparente simplicité des questionnaires de satisfaction* » (2001, p.54). Ce manque d'expérience risque sinon de faire produire des résultats chiffrés inexploitablement ou erronés ou même « *qui ne parlent pas* » (2001, p.56). Finalement, Millot (2001, p.132) propose la « check-list » suivante afin de vérifier la validité d'un questionnaire avant de l'administrer :

Voici une check-list qui vous guidera pour la rédaction d'un questionnaire de satisfaction :

- ✎ Privilégiez des mots simples et des phrases courtes.
- ✎ Utilisez le vocabulaire des enquêtés tel que vous aurez pu le repérer dans la phase exploration des attentes.
- ✎ Posez une question à la fois !
- ✎ Laissez suffisamment de place pour la réponse, surtout pour les questions ouvertes.
- ✎ Pour certaines questions, ajoutez une case « ne sait pas » ou « pas concerné » si cette réponse est plausible.
- ✂ Évitez la négation dans une question car elle est plus difficile à comprendre.
- ✂ Évitez les termes vagues qui sont sujets à interprétation : fréquemment, quelquefois, beaucoup...
- ✎ Utilisez plutôt une formulation avec proposition de fourchettes : 1 à 3 sonneries, 4 à 10, plus de 10.
- ✂ Évitez les questions avec réponses binaires pour recueillir une opinion ou une intention.

Certains types de question sont à éviter plus particulièrement :

- ✂ Les questions qui portent sur des éléments sur lesquels l'organisme ne veut ou ne peut agir.
- ✂ Les questions orientées qui influencent la réponse de l'enquêté, par exemple, « Auriez-vous préféré connaître tout de suite le nom de la personne chargée du suivi de votre dossier ? »
- ✂ Les questions dont vous devriez connaître la réponse, par exemple ; « Les factures sont-elles toujours conformes à votre commande ? ».

La rédaction des questions : "check-list"

Partie 3

-

La mise en œuvre du projet

Le projet que nous avons mis en place à l'Alliance Française de Qingdao avec son responsable pédagogique, qui était aussi mon responsable de stage, devait donc répondre à une problématique multiple. La rédaction d'une nouvelle enquête de satisfaction devait prendre en compte les spécificités du contexte de son administration. Ce contexte reposait sur diverses variables, que nous avons présentées dans les deux premières parties de ce mémoire, et qui devaient être mises en perspective avec la méthodologie de l'enquête de satisfaction.

Nous avons ainsi pu constater les différents aspects spécifiques au public chinois, et les différents enjeux que cette enquête représente pour l'institution particulière que représente une Alliance Française, et surtout, une Alliance Française en Chine. Pour mettre en place des plans d'actions efficaces contre la forte concurrence, en développement sur le territoire chinois, l'AFQ avait donc besoin de données fiables et pertinentes afin d'analyser avec précision la satisfaction de ses apprenants, et les causes possibles de leur insatisfaction.

Nous avons donc défini les objectifs de l'organisme dans la partie précédente comme suit :

1. Identifier les priorités d'amélioration telles qu'elles sont perçues par les clients
2. Approfondir la connaissance des attentes des clients (en identifiant les points positifs ou négatifs, en segmentant la clientèle en fonction des attentes, et dans une moindre mesure en tentant de découvrir de nouvelles pistes de services)
3. Mesurer le niveau de satisfaction des clients
4. Hiérarchiser les priorités d'amélioration telles qu'elles sont perçues par les clients

Ces objectifs devaient donc nous permettre d'atteindre les finalités suivantes (telles que présentées dans la partie précédente) :

1. Améliorer le niveau de satisfaction des clients et par voie de conséquence améliorer le taux de fidélisation, le niveau de développement
2. Améliorer son image auprès des clients (en montrant de l'intérêt pour sa clientèle et en communiquant positivement sur le niveau de satisfaction client)
3. Motiver le personnel interne (en sensibilisant le personnel aux attentes du client, en valorisant les points forts en interne et en identifiant les critères de satisfaction pertinents pour alimenter le système d'évaluation du personnel)
4. Mettre sous surveillance : alimenter un système d'alerte sur des événements qui altèrent la qualité des services
5. Rendre compte à une autorité de tutelle, des partenaires, des actionnaires

Pour ce faire, j'ai souhaité commencé par étudier le questionnaire existant à l'Alliance Française de Qingdao avant mon arrivée afin d'avoir un aperçu du corpus de réponses obtenues, puis j'ai cherché à analyser ce questionnaire en lui-même, sur le fond et la forme : quels en étaient les aspects positifs, pouvait-on les conserver ? Quels étaient les aspects négatifs, pouvait-on les améliorer ou bien fallait-il tout simplement les écarter du processus ? Cet ancien questionnaire m'a également servi de support afin de mettre au clair, avec le responsable

pédagogique, les objectifs et finalités de la nouvelle enquête, quels étaient les points à aborder absolument, et quel genre d'informations voulait-il essayer de faire ressortir de ces enquêtes.

Je me suis ensuite attelée à la rédaction du nouveau questionnaire, en essayant de prendre en compte tous ces aspects et d'adapter la méthodologie étudiée en partie II.B¹ aux aspects socioculturels du public chinois présentés dans la partie II.A². Nous avons ensuite testé ce questionnaire auprès des étudiants, compilé et analysé les données obtenues, puis constaté et tenté de résoudre ses dysfonctionnements pour améliorer la version finale. Nous terminerons donc par une comparaison entre les différents résultats obtenus, leur pertinence, et les limites de cette nouvelle procédure.

Chapitre 5 – Le questionnaire existant

Lorsque je suis arrivée à l'Alliance Française de Qingdao pour mon stage au début du mois de mars 2013, pour la session « Printemps 1 », le responsable pédagogique était, lui, en place depuis environ 9 mois (le 3 juin 2012). L'assistante pédagogique et l'assistante administrative sont également arrivées autour de cette date. Cela signifie que tout le personnel du pôle pédagogie a été renouvelé à peu près au même moment.

Le questionnaire qui existait était donc là avant leur arrivée, ce n'est pas cette équipe qui l'a conçu et mis en place. De plus, dans l'analyse des résultats de ces questionnaires, je n'avais à disposition que ceux de la session « automne » (10 septembre 2012-26 novembre 2012) puisque la nouvelle équipe étant arrivée pendant la session « été 1 », elle n'a pas eu le temps de prendre connaissance et de mettre en place l'enquête pour la session « été 2 » et lors de la fin de la session « hiver » (27 novembre 2012 – 3 février 2013), il avait déjà été décidé que je travaillerai sur une nouvelle enquête et même si je n'étais pas encore arrivée, ils ont décidé de ne pas distribuer l'ancienne enquête, puisque de toute façon ils n'en étaient pas satisfaits.

De plus, comme il n'a pas été possible de retrouver les questionnaires des sessions précédant l'arrivée du nouveau responsable pédagogique, les seuls résultats que j'ai pu analyser étaient donc ceux de la session « automne » 2012. Le corpus d'étude était composé de 60 formulaires (dont 13 complètement blancs) correspondant à 9 classes (dont 3 intensives).

¹ Les méthodologies dans le cadre d'une enquête de satisfaction

² Les aspects culturels du public chinois

Les classes dites intensives sont celles dont les apprenants étudient 5 jours par semaine (du lundi au vendredi) et 5 heures par jour. Elles sont très importantes pour l'Alliance Française car elles représentent bien-sûr l'intégralité des cours donnés en journées en semaine, puisque toutes les classes semi-intensives et extensives se passent le soir et/ou le week-end. De plus, pour une session, chaque étudiant en cours intensif achète 250 heures de cours, contre 100 pour les semi-intensifs et 50 pour les extensifs.

Cette session en particulier a été l'un des déclencheurs de la volonté d'améliorer l'enquête de satisfaction, la session suivante (« hiver », du 27 novembre au 3 février) ayant été assez peu pourvue en classes intensives, surtout à cause du manque de réinscriptions.

Les classes intensives de la session automne étaient définies comme suit :

- **I55** : avec 10 inscrits en automne, aucune réinscription pour la session d'hiver car il s'agissait d'une classe de niveau B1 et que les cours B2 sont assez rares ;
- **I54** : était composée de deux classes (I62 et I54) qui ont été regroupées à cause d'un très fort absentéisme. 19 inscrits en automne et 2 demandes de réinscription pour la session « hiver », ce qui n'a pas suffi à ouvrir une classe et finalement une étudiante seulement a pu se réinscrire pour la session « printemps 1 » ;
- **I53** : 13 inscrits en automne et 7 réinscriptions pour la session d'hiver.

Le responsable pédagogique de l'Alliance espérait donc que l'analyse des données obtenues par le questionnaire de satisfaction pourrait le renseigner sur les causes de ce faible taux de poursuite d'études qui a tout de même handicapé l'AFQ puisque certaines classes sur lesquelles il comptait n'ont pas pu être ouvertes pour la session d'hiver.

I. Présentation de la mise en œuvre

L'enquête de satisfaction « héritée » de l'ancienne responsable pédagogique était donc constituée d'un questionnaire auto-administré. Une semaine avant la fin de la session, une des assistantes chinoise venait le distribuer 10 minutes avant la fin du cours, puis les étudiants le déposaient à l'accueil en partant.

Ensuite l'assistante du responsable pédagogique en prenait connaissance et les lisait rapidement à voix haute (en traduisant du chinois vers le français) au responsable pédagogique quelques heures après, pour constater les problèmes principaux. Ils étaient donc les deux seuls à avoir accès aux questionnaires remplis, mais les professeurs pouvaient en avoir un retour par le responsable pédagogique. Cependant, le formulaire existant n'était pas vraiment adapté pour exprimer le ressenti des étudiants aux professeurs. Le responsable pédagogique m'a présenté ce processus en soulignant que pour l'instant, l'enquête ne lui était pas tellement utile, malgré des tentatives de remédiation induites par la brève analyse des résultats. Il m'a expliqué être très

conscient de l'aspect extrêmement lacunaire de cette méthodologie et a évoqué le manque de temps pour s'en occuper.

A. Le questionnaire

Afin de présenter le questionnaire servant à l'enquête de satisfaction et qui se trouve en annexe¹, j'utiliserai la traduction de celui-ci, même si elle est parfois dans un français un peu approximatif. L'enquête de satisfaction était donc composée d'un questionnaire intégralement en chinois, comportant un en-tête de présentation de l'enquête, un encadré pour les données portant sur la signalétique du répondant (la classe, le nombre d'heures suivies, les professeurs) et les questions séparées en trois parties :

1. « Cours de Français », partie partagée entre la « programmation » et les « professeurs »

Le « Cours de Français » était composé de 16 questions fermées avec échelle d'évaluation allant de « très satisfait » à « insatisfait complètement ». 9 questions portaient sur la « programmation » et 9 questions sur les « professeurs », avec pour chaque sous-partie une question (fermée et avec la même échelle d'évaluation) pour la « mention générale ».

2. « Avec l'AF »

La deuxième partie était composée de 7 questions fermées à choix multiples assez diverses sur le rapport des étudiants à la langue française et à leur apprentissage de cette langue. La septième question (portant sur la quantité de travail demandé à la maison) présentait un espace blanc, sûrement pour attirer un commentaire ouvert, mais aucun étudiant n'y a inscrit quoi que ce soit.

3. « Des activités »

Cette partie devait certainement être prévue pour porter sur le pôle culturel de l'Alliance Française (2 questions à réponses à cocher sur le sujet), mais on y trouvait également une question mixte (dichotomique puis ouverte) sur les cours particuliers, une autre question de même forme sur la poursuite des études à l'AFQ et une autre sensiblement de même forme encore sur la recommandation que les étudiants feraient (ou non) de l'Alliance Française.

¹ Annexe 2

Le questionnaire se terminait finalement sur deux questions ouvertes portant sur les points de l'activité dont le répondant était le plus et le moins satisfait, pour un total de 31 questions, dont 29 fermées.

B. Le taux de réponse

En théorie, tous les étudiants rendaient le questionnaire, mais comme nous l'avons vu précédemment, un certain nombre de questionnaires sont revenus blancs, et sur les 42 étudiants inscrits en cours intensifs pour la session d'automne, seulement 18 formulaires ont été récupérés. Ce chiffre très faible s'explique par le fort taux d'abandon et d'absentéisme des apprenants lors de cette session.

De plus, pour des raisons de « face », les apprenants chinois de l'Alliance Française avaient également tendance à arrêter de venir pour les cours une ou deux semaines avant la fin de la session s'ils pensaient échouer à l'examen de fin de session, afin d'éviter justement de devoir passer cet examen.

La session d'automne 2012 avait également été marquée par de nombreux abandons d'étudiants en cours de session à cause de changements dans la politique migratoire du Québec. L'année 2013 a donc enregistré une chute brutale du nombre d'inscriptions à l'examen TEFAQ¹ puisqu'au mois d'avril, 3 candidats se sont présentés, pour 24 places proposées. A titre de comparaison, en 2012, 266 candidats au TEFAQ s'étaient présentés à l'Alliance Française de Qingdao pour 272 places et le TCFQ² avait attiré 137 candidats, pour 188 places³.

C. L'enquête téléphonique postérieure

Devant le taux de réinscription extraordinairement faible de deux groupes extensifs (E72 et E7) qui étaient composés à la session d'automne de presque 20 étudiants, dont seulement 9 se sont réinscrits pour la session d'hiver, et puisque le responsable pédagogique était insatisfait de la capacité de l'enquête de satisfaction à expliquer ce faible taux, son assistante a téléphoné aux étudiants de ce groupe qui avaient choisi de ne pas se réinscrire.

¹ Test d'évaluation de français pour l'accès au Québec

² Test de connaissance du français pour le Québec

³ Les chiffres du TCFQ sont très inférieurs à ceux du TEFAQ car jusqu'à juin 2012, peu de places d'examens étaient offerts à l'AFQ, puis le responsable pédagogique a choisi de le mettre en avant quand il est arrivé.

Comme nous en avons déjà parlé précédemment, il n'est pas toujours aisé en Chine d'avoir le numéro de téléphone actif d'une personne, et l'assistante du responsable pédagogique n'a donc pas été en mesure de converser avec tous les étudiants qui avaient choisi de ne pas se réinscrire. De même, elle a noté les causes invoquées les plus souvent, mais sans rigueur statistique, puisque ce n'était pas le but recherché.

Ainsi, à la question « Vous ne continuez pas. Pourquoi ? », un étudiant a expliqué avoir trouvé un ami français qui pouvait lui enseigner la langue, et les autres ont juste dit être « occupés pour le moment ». L'assistante pédagogie demandait ensuite s'ils pensaient revenir étudier à l'Alliance Française, ou s'ils avaient des conseils à donner à l'AFQ pour améliorer les services qu'elle propose. Les étudiants qui avaient énoncé ne pas avoir le temps pour l'instant précisaient qu'ils pensaient peut-être reprendre plus tard, et une seule apprenante a expliqué qu'elle n'appréciait pas vraiment son professeur (qu'elle trouvait « bizarre »), mais que ce n'était pas la raison de sa non-réinscription.

Si pour quelques étudiants cette affirmation était sûrement vraie, la plupart n'ont bien sûr pas repris les cours « plus tard ». On voit donc ici un exemple de ce que nous avons évoqué dans la deuxième partie de ce mémoire : pour préserver la face de l'assistante du responsable pédagogique (qui représente l'organisme Alliance Française), les étudiants ne mettent pas en cause l'organisme (que ce soit l'enseignement, les horaires, le prix, etc.) mais préfèrent porter la faute eux-mêmes. De plus, ils préfèrent ne pas « fermer la porte » en apportant une réponse tranchée et négative sur leur éventuel retour à l'Alliance Française, mais répondent : « oui, peut-être plus tard », ce qui peut être considéré comme une tentative de détournement de la deuxième partie de la question sur les causes de leur départ qui incomberaient à l'AFQ.

Il s'est ensuite avéré (mais ce n'est toujours pas l'enquête de satisfaction qui l'a montré) que les dates de la session d'hiver (du 26 novembre 2012 au 3 février 2013) concordaient mal avec le calendrier des universités. En effet, la plupart des apprenants de l'Alliance Français qui habitait à Qingdao pour leurs études universitaires a préféré ne pas se réinscrire car certaines des leçons de l'AFQ tombaient pendant des vacances universitaires, ce qui les aurait empêchés de retourner dans leur région natale (là où se trouve le domicile parental) pour les fêtes, et particulièrement pour les fêtes du nouvel an chinois en février.

Le responsable pédagogique supposait qu'il s'agissait en fait de la raison principale à la non-réinscription des apprenants de groupes extensifs ou semi-intensifs. Pourtant, cette raison n'a été évoquée par aucun des étudiants, ni dans le formulaire, ni dans les rapides entretiens téléphoniques menés par l'assistante pédagogique. Je pense que nous pouvons de nouveau voir

ici l'influence du besoin pour les apprenants de préserver leur face, et donc de ne pas avouer qu'ils préféreraient « perdre » un trimestre (une session) pour « assurer » leurs vacances en famille, et ainsi paraître insuffisamment sérieux et impliqués dans leur apprentissage.

II. Résultats obtenus/ résultats espérés

« Le traitement est une importante activité de l'enquête qui convertit les réponses des questionnaires en une mise en forme qui convient à l'analyse des données et à la totalisation » (Fellegi, 2003, p.243). Pour Fellegi, cette étape est cruciale car elle a des répercussions sur la qualité définitive des données ; il précise qu'elle doit aussi servir à identifier les valeurs incohérentes ou manquantes mais qu'elle exige beaucoup de temps et de ressources.

Le type de traitement, sa portée, et l'ordre des différentes étapes vont être déterminés par « le genre de données à obtenir, la méthode de collecte, le budget et les objectifs de l'enquête » (Fellegi, 2003, p.217). Même si les vérifications des données sont généralement faites tout au long de l'enquête. Selon Fellegi, « des erreurs sont probables à chaque étape du traitement, en particulier pour les activités répétitives et manuelles, par exemple le codage, la saisie et la vérification » (2002, p.271), et il est donc nécessaire de bien surveiller le traitement et d'apporter, si besoin, les mesures correctives nécessaires pour maintenir ou améliorer la qualité.

A. Le traitement des résultats de l'ancien questionnaire

En ce qui concerne l'ancienne enquête de satisfaction, nous avons déjà vu que le traitement qui en était fait était assez succinct. Dans le cadre de notre projet et afin de pouvoir repérer les points à améliorer, j'ai réalisé moi-même et manuellement un condensé des résultats obtenus afin de pouvoir en avoir un aperçu statistique¹.

Cependant il s'agit d'un traitement uniquement utilisé pour ce projet, le responsable pédagogique m'ayant expliqué que, pour lui, les résultats de ce questionnaires étaient de toute façon « inutilisables » puisque comme nous l'avons vu précédemment, ils ne lui semblaient pas mettre en lumière les causes de non-réinscriptions, ni même aucun point à améliorer, c'est même pourquoi il avait décidé de faire réaliser de rapides entretiens téléphoniques par son assistante pour y remédier.

Afin de compiler des résultats, j'ai donc saisi manuellement toutes les données des questionnaires, en conservant aussi ceux remplis partiellement (sinon il serait resté vraiment peu

¹ Annexe 3

de questionnaires à prendre en compte) pour faire des pourcentages de réponses pour chaque question. Je n'ai pas réalisé de codage ou d'imputation, car je n'avais ni le logiciel, ni les compétences nécessaires pour le faire, j'ai donc compilé, sous Excel, toutes les données afin de faire ressortir des pourcentages.

J'ai choisi de traiter toutes les réponses des questions à choix multiples ensemble, en attribuant 1 occurrence à chaque question (16 questions multipliées par le nombre de formulaires – 60 – soit 960 occurrences) afin de pouvoir présenter un taux de satisfaction globale regroupant tous les items sur lesquels les répondants étaient interrogés dans cette partie.

Pour le reste du questionnaire, j'ai choisi de traiter les résultats question par question afin d'obtenir une analyse plus détaillée, puisque le responsable pédagogique n'avait pas besoin d'un résultat de satisfaction globale.

B. Les résultats obtenus

Partie 1 : Cours de français

Ainsi, si on prend les résultats de la première partie de l'enquête, ils semblent très favorables à l'Alliance Française de Qingdao : globalement 68% d'étudiants satisfaits (dont 43% se déclarent « très satisfaits »), seulement 7% d'opinions neutres (« passable ») et 0% d'insatisfaits (3 occurrences, mais qui représentent une valeur quasi-nulle en pourcentage). Et les chiffres sont encore plus spectaculaires si l'on enlève les réponses laissées vides (25% des réponses) : 90,54% des occurrences exprimées alors affirment la satisfaction des répondants par rapport aux cours de l'Alliance Française de Qingdao.

Partie 2 : Avec l'AF

De même, la question qui porte sur l'adéquation de la méthode pédagogique (Partie 2, Q2) proposée par l'Alliance montre que seulement 2% des répondants (soit une personne) rejette cette méthodologie. Pourtant, cette question n'a suscité aucun commentaire de la part des apprenants, et donne finalement peu d'indications au pôle pédagogie sur les points forts ou faibles de la méthode pédagogique (car tout de même 15% des réponses indiquent qu'elle peut « être acceptée, mais pas toujours », cela souligne donc des difficultés, mais sans les identifier).

La même remarque est valable pour la question suivante (Partie 2, Q3) puisqu'elle montre à peu près le même phénomène : 22% des apprenants affirment pouvoir « tout comprendre » au contenu du cours, tandis que « 46% » estiment comprendre « la plupart ». On peut supposer que la modestie, une valeur fortement mise en avant dans la culture chinoise, est responsable de ce pourcentage assez élevé, mais tout de même, cette question ne nous renseigne pas vraiment sur

les causes des difficultés que ces apprenants peuvent rencontrer (même si on peut mettre ce résultat en lien avec la réponse à la question suivante, ou plus d'un formulaire sur deux identifie la compréhension orale comme l'une des plus grandes difficultés des apprenants dans leur apprentissage, Partie 2, Q4).

Pourtant, seulement 10% des occurrences identifient la compréhension orale comme l'un des points faibles des cours dispensés à l'Alliance (Partie 2, Q6), soit le même pourcentage que concernant l'expression écrite, citée trois fois moins souvent que la compréhension orale comme étant une difficulté (11 occurrences). 36% des répondants estiment que la préparation aux examens types TEF/TCF est une faiblesse dans la programmation des cours, alors que c'est un point qui n'est pas présent dans les cours intensifs, semi-intensifs et extensifs habituels, mais que c'est un module supplémentaire, proposé en cours particuliers seulement. Il aurait donc été plus logique que 100% des répondants estiment que cet aspect n'est pas satisfaisant dans la programmation du cours, puisqu'il en est en fait absent. Les 36% de personnes à avoir coché cet aspect pourraient donc représenter plutôt les personnes qui souhaiteraient que la préparation aux examens TEF/TCF intervienne davantage dans la programmation du cours, mais ce n'est pas non plus évident, puisque ce n'était pas la question qui leur était posée.

Il est également intéressant de noter que le nombre de non-réponses est plus important pour la question portant sur les devoirs (Partie 2, Q7, 35% de blancs sur cette question, contre 30% en moyenne pour les questions fermées, et 25% au minimum). Cela semble marquer que c'est une question plus implicite, à laquelle plus d'apprenants n'ont pas souhaité répondre. Nous pouvons voir également que seulement 2% des répondants (soit une personne) a exprimé l'opinion qu'il y a « un peu trop » de devoirs (0% pour « trop de devoirs »). Même si on peut supposer que les étudiants chinois ont l'habitude de fournir une charge de travail personnel plus conséquente que celle attendue d'étudiants français, je trouve très rare de rencontrer des classes où personne ne se plaint de la quantité de travail demandée par le professeur. De plus, lorsque j'ai ensuite enseigné à des classes moi-même, j'ai pu constater que certains apprenants négligeaient tout de même parfois de faire les devoirs.

C'est pourquoi je pense que ce faible chiffre est plus dû à une volonté des étudiants de préserver leur face (ne pas passer pour un apprenant paresseux) et de respect du professeur (ne pas exprimer que le professeur mesure mal la charge de travail qu'il demande) qu'au supposé acharnement des Chinois (et des peuples asiatiques en général, puisque c'est un cliché que beaucoup entretiennent également à propos des Japonais, et des Coréens par exemple) au travail (même s'il joue certainement un rôle tout de même). On peut également souligner que si 56%

des répondants estiment avoir la bonne quantité de travail personnel demandée, 7% souhaiteraient, ou seraient prêts à en fournir davantage¹.

Partie 3 : Les activités

Avant d'analyser les réponses, les questions 1 et 3 de la partie 3 me semblaient un peu redondantes, l'une portant sur les activités auxquelles les étudiants participeraient si l'AFQ les organisait, et l'autre sur le type d'activité qu'ils préfèrent. Et effectivement, les réponses sont assez proches : 30 personnes annoncent aimer le ciné-club, et 29 souhaiteraient y participer si l'Alliance Française en organisait un, pour les concerts, 26 personnes les aiment et 24 y participeraient (les concerts et le ciné-club étant premiers en terme d'occurrences pour les deux questions).

Seules deux personnes ont répondu « autres », l'une pour légitimer son absence de réponse (« manque de temps » pour participer aux activités culturelles) et l'autre sans précision supplémentaire. Si cet item avait été ajouté pour que les étudiants proposent des activités qu'ils aimeraient voir être organisée par l'AFQ, cela n'a pas fonctionné mais 20 personnes ont signifié leur envie de participer à des « sorties », mais sans plus de précision (ni proposée par le questionnaire, ni apportée par les apprenants) sur leur nature.

La question 2, portant sur les cours particuliers, comporte également un grand nombre de non-réponses (44%), certainement pour les mêmes raisons que sur la question concernant les devoirs à domicile, et une égalité parfaite entre les « non » et les « oui » (28%, soit 17 personnes). Cependant la partie « ouverte » de la réponse « oui » est assez intéressante, puisque tous les apprenants qui ont exprimé cette opinion ont noté quelque chose. On voit ainsi de nouveau qu'un certain nombre d'étudiants souhaiterait pouvoir participer à une session de préparation d'examen (TCF/TEF/TEFAQ).

Quand on les interroge sur leur satisfaction concernant la qualité du management (ou « gestion des services »), le pourcentage de réponses positives est beaucoup plus faible que pour le total de la satisfaction générale sur la partie 1 (53% contre 68%). Ce chiffre s'explique principalement par le grand nombre de non-réponses (37%), qui est en moyenne plus élevé dans les parties 2 et 3 que dans la première partie. On peut encore supposer que ce chiffre est plus

¹ Ce qui n'est pas vraiment surprenant pour des étudiants (chinois) très motivés par leur apprentissage, il m'est arrivé plusieurs fois en classe que des étudiants me demandent des pistes pour travailler par eux-mêmes. Le travail personnel étant gratuit, contrairement aux heures de cours à l'Alliance Française,

élevé à cause du côté un peu vague de la question. Finalement, si on peut constater les différences de pourcentages, il est difficile d'analyser les causes de cette satisfaction plus basse, et donc d'y remédier. S'il ne s'agit que d'un biais provoqué par le questionnaire, ce n'est pas très important, mais si 47% des étudiants ne sont pas satisfaits (car s'ils ne déclarent pas être satisfaits, on ne peut pas vraiment savoir s'il s'agit d'une non-réponse de lassitude ou d'une manière d'exprimer leur insatisfaction de façon passive) avec le management de l'AFQ, pouvoir analyser les causes de cette insatisfaction semble primordiale.

En ce qui concerne la réinscription (partie 3, Q5), les réponses au questionnaire coïncident avec les statistiques de réinscriptions qui m'ont été données par le Responsable pédagogique (pour les étudiants des classes intensives, les seuls pour qui j'ai eu les chiffres). Le taux de non-réponse est dans la moyenne du questionnaire (30%) et sur 10 réponses négatives, seulement 2 n'ont pas souhaité justifier leur décision. Ces chiffres, plutôt satisfaisants, s'expliquent en partie, comme nous en avons parlé précédemment, par le fait qu'en fin de session, beaucoup des étudiants qui souhaitaient abandonner ou ne pas continuer ont déjà cessé de venir en cours. Toutefois, je pense aussi que le fait d'être capable de justifier la non-réinscription par une « excuse » complètement légitime (tel qu'un départ -6 occurrences -ou une mauvaise adéquation des horaires – 1 occurrence) est également un facteur incitant les apprenants à s'exprimer sans trop risquer leur face. Finalement, tous les étudiants ayant répondu intégralement au questionnaire ont exprimé leur volonté de recommander l'Alliance Française de Qingdao à leurs amis, pour leur conseiller de venir y étudier.

Le questionnaire se termine sur deux questions ouvertes de satisfaction générale, afin de permettre aux étudiants de terminer l'enquête avec une expression plus libre de leur opinion. On constate tout de suite que la question portant sur l'insatisfaction recueille plus de non réponses encore que celle sur la satisfaction (45/60 contre 35/60). Les critères de satisfaction qui reviennent le plus souvent sont les professeurs (15 occurrences), l'environnement (3), la médiathèque (2) et la qualité des cours (2). Pour l'insatisfaction, les seules remarques revenant plus d'une fois sont le fait de devoir changer souvent de professeur (2) et l'administration (2).

En ce qui concerne le changement de professeur, le responsable pédagogique m'a expliqué que c'est un aspect auquel les étudiants mettent un certain temps à s'habituer. En Chine les étudiants sont très proches de leur professeur, dont ils attendent bienveillance et implication. Ainsi, au début de leur apprentissage à l'Alliance Française, les apprenants sont parfois un peu décontenancés par le roulement que les professeurs effectuent, et les plus petits niveaux ont parfois un peu plus de difficultés à voir l'avantage pour eux de changer de professeurs afin de ne

pas trop s'habituer à la « musicalité » d'un seul locuteur. S'il s'agit donc d'un critère d'insatisfaction régulièrement évoqué par quelques étudiants, le responsable pédagogique m'a assuré qu'il était toujours temporaire. Petit à petit, tous les étudiants s'habituent à la méthodologie différente de l'Alliance Française et apprennent à en retirer le meilleur.

Conclusion

Finalement, l'un des aspects principaux qui ressort des résultats de cette enquête est le pourcentage assez élevé de non-réponses. Comme nous l'avons déjà évoqué, la plupart des étudiants souhaitant quitter l'Alliance Française sont certainement déjà partis au moment de la distribution de ce questionnaire, il me semble donc d'autant plus essentiel que les étudiants restants, ceux que l'on peut interroger, répondent de façon plus complète à l'enquête, afin d'avoir tout de même des résultats plus représentatifs.

Car si le taux de non-réponse (totale ou partielle) n'atteint jamais la majorité des répondants, on constate sur l'ensemble du questionnaire une moyenne de 30% de questions laissées vierges, avec un minimum de 25% (pour le questionnaire à choix multiple de la partie 1, les deux premières questions de la partie 2 et la question portant sur la vitesse du cours) et un maximum de 44% (dans la partie 3, à propos des cours particuliers, 37% pour la satisfaction face au management et 35% pour la question sur les devoirs).

En plus de nombreuses non-réponses, on peut aussi observer quelques questionnaires où il semble flagrant que les questions n'ont pas toutes été examinées avant de se voir attribuer une réponse. On constate ainsi de fortes disparités de réponses selon les apprenants. Afin d'illustrer ce phénomène, j'ai choisi d'inclure deux exemples de questionnaires remplis à ce mémoire. Le premier¹ montre un questionnaire rempli assez partiellement : l'étudiant a effectué la tâche qui lui était demandée : répondre à un formulaire. Le deuxième exemple² est l'un des questionnaires qui semble avoir été rempli le plus consciencieusement, où l'étudiant donne plutôt l'impression d'avoir vraiment voulu donner son ressenti.

III. Analyse des défauts et qualités des questions

Afin de m'appuyer sur l'analyse de ce questionnaire pour rédiger la nouvelle enquête de satisfaction de l'Alliance Française de Qingdao, j'ai souhaité utiliser la méthodologie de l'enquête de satisfaction, et particulièrement les aspects que j'ai présentés dans la partie

¹ Annexe 4

² Annexe 5

précédente¹ concernant les qualités indispensables et les attitudes à proscrire, ainsi que les risques d'erreurs, dans le but d'établir si certains de ces aspects pouvaient expliquer le peu de succès de cet ancien formulaire. De plus, j'ai essayé de tenir compte également de l'influence que les spécificités socioculturelles de notre public² ont pu aussi avoir sur l'échec de ce questionnaire.

A. Partie 1 : Le cours de français

En ce qui concerne les questions fermées à échelle d'évaluation de la première partie, on peut commencer par noter que malgré l'équilibre entre les modalités positives et négatives, et la proposition d'une évaluation neutre, la grande majorité des réponses se situe dans la partie positive. Si on peut bien sûr penser que la raison est tout simplement que les étudiants sont satisfaits par tous ces différents aspects et de manière générale, je pense qu'on peut imputer une partie de ces réponses à la culture chinoise. En effet, face à un public de clients occidentaux, on pourrait attendre que la simple expression de la satisfaction ou l'insatisfaction se fasse sans problème, puisqu'il ne s'agit que d'exprimer son opinion, sans critiquer ouvertement, et la mention neutre est généralement celle qui « représente » les indécis. En Chine toutefois, je pense que cette question peut être considérée comme implicite, puisqu'exprimer son insatisfaction est déjà considéré comme une critique, pouvant porter atteinte à la face de l'Alliance Française, et ne correspond pas aux stratégies de contournement chinoises telles que l'imprécision et la négociation. Commencer le questionnaire par cette série de questions me semble donc peu à même de créer la confiance qui permettrait aux apprenants d'exprimer leurs réserves, puisqu'elle est un peu trop frontale, manque de subtilité et perturbe l'ordre du questionnaire.

¹ Chapitres II.B.4.e et II.B.4.f

² Présentées dans le chapitre II.A

Partie 1 de l'ancien questionnaire : Cours de français

1. Cours de français

Programmation

- Manuel très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Emploi du temps très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Intensité par semaine très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Vitesse très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Accomplissement d'objectif pédagogique
 très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Exercices d'expression orale
 très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Exercices de compréhension orale
 très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Exercices de la grammaire
 très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Exercices d'expression écrite
 très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Mention générale très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement

Professeurs

- Préparation du cours très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Pédagogie très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Correction des devoirs très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Intérêt aux élèves très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Distribution du support pédagogique
 très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement
- Mention générale très satisfait satisfait passable insatisfait insatisfait complètement

Je pense également que l'item portant sur la préparation du cours (dans la partie professeur) représente un fort risque de réponses factices, puisqu'il porte sur un aspect sur lequel le répondant n'a pas forcément d'avis, ni les capacités pour répondre. N'étant pas enseignants, je ne suis pas sûre que les apprenants soient capables de vraiment percevoir et évaluer la « préparation du cours » de leurs professeurs. Fenneteau définit les réponses factices comme suit : « *les réponses factices sont celles que l'ont obtient quand on amène la personne interrogée à se prononcer alors qu'elle n'est pas en mesure de le faire* » (2002, p.82).

Enfin, le nombre assez important des items et la similitude dans la forme des questions a certainement provoqué des réponses inattentives, par lassitude et par effet de halo. Fenneteau (2002) expliquait ainsi que lors d'une série de questions telles que celles proposées dans la partie 1 (afin de cerner les différentes facettes d'un même phénomène), les répondants ont tendance à afficher pour les premières questions une réponse générale, qu'ils répéteront sur les questions

suivantes sans les examiner une par une. Ce phénomène est particulièrement bien observable sur plusieurs questionnaires¹ où les répondants se sont contentés de tracer un grand trait pour répondre « très satisfait » à tous les items. Même s'il n'est pas impossible qu'ils aient réellement lu et examiné chacun de ces items, on peut tout de même supposer qu'un gros biais d'inattention est venu perturber les résultats de cette partie.

A contrario, en regardant les réponses apportées par le deuxième exemple de questionnaire², nous pouvons supposer que les items ont été plus consciencieusement choisis, mais la valeur attribuée à chaque occurrence reste statistiquement identique.

B. Partie 2 : Avec l'AF

1. Est-ce que le début d'apprentissage à l'AF vous fait augmenter votre intérêt pour le français ? Pourquoi ? (question fermée à choix multiples basés sur une échelle d'évaluation)

Cette question assez peu implicative est une façon intéressante de commencer la deuxième partie en proposant au répondant de parler de lui-même mais sans risque de devoir mettre en cause l'Alliance Française. Cependant, la question « pourquoi » (pourquoi votre intérêt a-t-il augmenté/baissé/stagné) semble assez difficile à brûle-pourpoint et dans le contexte d'un questionnaire où l'apprenant vient de devoir cocher 16 réponses sous une forme identique. De plus, le formulaire ne prévoit pas d'espace pour répondre à cette demande d'argumentation (il y a de la place, mais pas d'espace attribué clairement). Et toutes ces raisons ont fait qu'aucun étudiant n'a tenu compte de cette partie de la question.

2. Est-ce que vous pouvez accepter la méthode pédagogique de l'AF ? (question fermée à choix multiples basés sur une échelle d'évaluation)

Si cette question semble de prime abord peu adaptée car elle pourrait ne pas correspondre à la nécessité d'être compréhensible par tous de la même façon et d'utiliser des mots simples afin d'atteindre ce but, il me semble qu'avec notre public particulier, cela n'est pas un problème. En effet, une question centrée sur un mot-clef tel que « méthode pédagogique » pourrait sembler ne pas être adaptée à une interrogation visant les apprenants, il s'agit après tout d'un concept concernant plutôt le professeur que l'élève.

¹ Annexe 4 par exemple

² Annexe 5

Toutefois, je pense (et le responsable pédagogique de l'AFQ a ensuite confirmé cette hypothèse) que les apprenants chinois en langue ont une vision très différente de leur apprentissage par rapport à la plupart des apprenants occidentaux. Ainsi, même s'ils ne raisonnent certainement pas en termes de « méthodologie traditionnelle », « approche communicative » ou « perspective actionnelle », ils sont tout à fait capables de percevoir la différence entre la méthode pédagogique proposée dans les Alliances Françaises et celles des instituts, universités ou écoles chinois. La place absolument centrale de l'éducation dans la culture chinoise (héritage du confucianisme entre autres) les pousse également à s'intéresser aux différents aspects de leur apprentissage. Le fait que la culture d'enseignement française (et par extension de l'Alliance Française, même si elle est encore un peu différente, et surtout adaptée) soit si différente de la culture d'apprentissage chinoise traditionnelle (basée plutôt sur le « parcourir », l'imitation, la répétition, la concurrence, etc.) est, à mon sens, un facteur qui leur permet tout à fait d'exprimer leur opinion à propos de la « méthode pédagogique » de l'AFQ, même si nos répondants ne sont pas des professionnels de l'éducation.

De plus, cette méthode pédagogique spécifique aux Alliances Françaises est l'un des aspects utilisés par les autres écoles de langues de Qingdao pour dénigrer les cours délivrés à l'AFQ : elle ne serait pas adaptée à un public chinois, et surtout pas à un public débutant. Placer cette question afin de mesurer la satisfaction des étudiants permet donc de contrer ces critiques par l'exemple, une façon en quelque sorte de légitimer cette méthodologie.

Cependant, les propositions de réponses étant « oui complètement », « ça va, mais pas toujours » et « cela ne me convient pas du tout » permettent de quantifier l'approbation de cette méthodologie par les apprenants, mais pas d'analyser les réponses négatives et d'en dégager des pistes d'actions. 15% des répondants ont ainsi choisi la réponse intermédiaire¹ (« ça va, mais pas toujours »). Une fois que ce pourcentage est constaté, l'analyse ne peut pas aller plus loin sans retrouver ces répondants pour leur demander davantage de détails.

De plus, exactement comme pour la question précédente, l'interrogation fermée était complétée d'une question ouverte (« Si vous trouvez la méthode de l'AF ne vous convient pas, quels sont les raisons ? ») à laquelle aucun étudiant ayant souligné quelques réticences à propos de la méthode pédagogique n'a souhaité répondre, pour des raisons que l'on peut supposer

¹ Annexe 3

identiques à celles de la réponse précédente : la difficulté et le manque d'un espace clairement identifié comme permettant d'accueillir une précision.

3. Est-ce que vous pouvez bien comprendre le contenu du cours ? (*question fermée à choix multiples basés sur une échelle d'évaluation*)

Cette question présente à mon avis deux biais possibles, plus ou moins opposés, qui attirent les répondants vers la proposition de réponse neutre positive : « la plupart ».

D'une part, cette question interfère avec l'humilité prônée par le confucianisme, et la modestie du bouddhisme. Pour beaucoup d'étudiants chinois (et de Chinois en général) il reste important de ne pas trop montrer sa confiance en soi et il est parfois même préférable de dénigrer un peu son travail ou ses efforts plutôt que d'afficher fièrement sa réussite. Il est donc considéré qu'il est toujours possible de faire mieux, la réponse « je peux tout comprendre » peut donc sembler un peu prétentieuse à certaines personnes. Mais cette réponse recueille tout de même 22% des réponses, donc si le biais existe certainement, on peut cependant nuancer son influence.

D'autre part, l'aspect très concurrentiel des études en Chine (par rapport à la France par exemple) et le besoin de préserver sa face en s'abstenant si nécessaire de dévoiler ses difficultés peuvent pousser les répondants à estimer que comprendre « la moitié » du contenu du cours (3% des réponses) n'est pas vraiment valorisant et peut mettre leur face en danger. Ainsi, le caractère moyennement anonyme des formulaires¹ peut ici poser un problème et créer un biais de réponse.

4. Quelle est votre difficulté la plus grande dans l'apprentissage du français ? (*question fermée avec réponses à cocher*)

Si la question semble assez claire sur le fait que le répondant doit identifier une réponse (la plus grande difficulté), dans la pratique, ceux qui ont effectivement répondu à cette question en ont souvent coché plusieurs, ce qui crée un biais de compréhension de la question. En effet, un étudiant peut comprendre qu'il ne doit cocher qu'un seul item et donc faire un choix malgré le fait que plusieurs items lui semblent représenter une difficulté pour lui, alors qu'un autre étudiant cochera tous les items qui lui semblent correspondre à son cas personnel. La question est donc comprise d'au moins deux façons différentes, et les résultats sont biaisés.

5. Comment vous trouvez la vitesse du cours ? Pourquoi ? (*question fermée à choix multiples basés sur une échelle d'évaluation*)

¹ Puisqu'il y a parfois peu d'étudiants dans une classe, il n'est pas impossible d'identifier l'auteur d'un questionnaire.

Cette question présente le même problème que les questions 1 et 2 de la partie 2. Aucun étudiant n'a répondu à la question « pourquoi » puisqu'aucun n'espace n'était prévu pour y répondre. De plus, devoir justifier d'un ressenti par rapport à la vitesse du cours semble de toute façon assez peu pertinent : le cours semble trop lent si l'étudiant pense être capable de suivre un cours plus rapide et qu'il a donc l'impression de perdre du temps, et le cours semble trop rapide si l'étudiant a des difficultés à suivre, s'il pense que l'enseignant pourrait expliquer davantage certains aspects, etc.

6. D'après vous, quelle est la partie la moins satisfaisante dans la programmation du cours ? (*question fermée avec réponses à cocher*)

Comme nous en avons déjà parlé précédemment, cette question me semble peu pertinente à cause de sa formulation et des items présentés, la préparation d'examen étant un module complémentaire sur lequel la majorité des étudiants n'a rien à exprimer puisqu'ils n'y participent pas. De plus, la formulation de la question me semble un peu floue, particulièrement car elle suit une question dont la forme est plutôt similaire (partie 2, Q4). Il aurait pu être intéressant également de choisir de tourner la phrase de façon plus positive afin qu'elle ne ressemble pas trop à l'expression d'une critique sèche pour les apprenants et qu'ils se sentent plus en confiance pour y répondre.

D'ailleurs comme pour la question 4, un certain nombre de répondants a choisi de cocher plusieurs réponses, créant le même biais de compréhension de la question.

7. Votre opinion sur les devoirs? (*question mixte : question fermée à choix multiples basés sur une échelle d'évaluation complétée d'un emplacement pour une réponse libre*)

De nouveau et comme présenté dans la partie précédente, la face chinoise et le respect du professeur peuvent induire un biais de sincérité à cette question.

De plus, cette question ne me semble pas particulièrement pertinente dans le cadre d'une enquête de satisfaction globale puisqu'il s'agit plutôt d'un sujet qui devrait être traité entre la classe et le professeur concerné. On ne peut pas dire non plus qu'elle est strictement nécessaire, puisque chaque professeur adapte la quantité de travail à fournir à la maison en fonction des besoins pédagogiques estimés. A l'Alliance Française, les étudiants doivent être capables d'atteindre un niveau donné en un nombre d'heure données, la quantité de travail à fournir n'est donc pas modulable seulement en fonction du bon vouloir de l'étudiant. Même si les objectifs peuvent être adaptables en fonction du temps que l'apprenant peut consacrer à son travail personnel, ces objectifs sont à définir avec le responsable pédagogique et/ou le personnel de l'accueil lors de l'inscription dans un groupe en choisissant la formule la plus appropriée pour

l'apprenant, et se fait donc au cas par cas, ce qui n'est pas réalisable avec un questionnaire anonyme.

Millot (2001) recommandait de n'interroger les répondants que sur des critères sur lesquels l'organisme peut et veut agir, et dont la réponse serait utilisable, ce qui ne me semble pas le cas pour cette question.

C. Partie 3 : Des activités

Bien que gratuites donc ne participant pas directement au financement direct de l'Alliance Française, les activités culturelles représentent un point central de son activité. Elles servent de vitrine pour attirer de nouveaux étudiants, particulièrement venant de l'université partenaire (où l'information sur les activités de l'Alliance Française est la mieux partagée). Pour cette raison, il semble important de faire apparaître ce critère dans l'enquête de satisfaction. Pour autant, les apprenants à qui sera distribuée l'enquête (et qui suivent donc les cours de français) ne sont pas forcément les mêmes que ceux qui participent aux activités culturelles.

De plus, beaucoup des activités organisées sont planifiées par le réseau Alliance Française de Chine au niveau national, et si le responsable culturel peut, bien sûr, proposer certains changements, il n'est pas possible de ne tenir compte que de l'AFQ. C'est pourquoi le responsable pédagogique a souhaité resserrer le champ de la nouvelle enquête, en n'incluant pas de questions à propos des activités ni des ateliers, qui dépendent en fait plutôt du bon vouloir des professeurs, qui choisissent eux-mêmes s'ils souhaitent proposer des ateliers aux étudiants, et quels ateliers.

- 1. A quelle activité ci-dessous participeriez-vous, si nous l'organisons?** (*question mixte avec réponses à cocher et réponse libre*)
- 2. Aimez-vous quel genre d'activité ?** (*question mixte avec réponses à cocher et réponse libre*)

Si ces questions sont assez pertinentes, puisqu'elles peuvent donner au pôle culturel des pistes d'actions afin de proposer des activités plus en accord avec les envies des étudiants, elles induisent inmanquablement un biais de sincérité puisqu'elles semblent exiger une réponse (comme s'il fallait forcément choisir au moins une activité et « s'engager » à y participer lorsqu'elle sera organisée). Ainsi, pour la Q1, parmi les deux seules personnes ayant choisi « autres », l'une s'excuse de ne pas pouvoir participer et la deuxième ne propose pas d'autre activité qui lui plairait davantage, laissant penser qu'il s'agit aussi d'une façon d'exprimer l'impossibilité de participer aux activités.

Le nombre assez important (20/60) de personnes ayant exprimé l'envie de participer à une « sortie » renforce assez bien cette impression que les répondants ont choisi de se réfugier dans une réponse un peu vague, puisque nous avons vu que les réponses floues étaient une façon très répandue culturellement de refuser poliment.

3. Voulez-vous des cours particuliers? (*question dichotomique mixte*)

Cette question ne paraît pas tellement pertinente non plus dans le cadre d'un questionnaire anonyme de satisfaction de fin de session, mais correspondrait plutôt à un aspect dont il faudrait parler lors de l'inscription, ou au cours de la session. Finalement, si l'on occulte le biais présenté dans la partie traitant des réponses, cette question nous apporte le pourcentage d'étudiants (28%) qui souhaiteraient des cours particuliers mais n'en font pas la demande. Elle ne nous renseigne pas sur qui sont ces étudiants (afin de les inscrire aux cours qu'ils souhaitent suivre) ou sur la raison qui explique pourquoi ils ne suivent pas ces cours.

4. Est-ce que vous êtes satisfaits de notre management? (*question à choix multiples basés sur une échelle d'évaluation*)

Le problème posé par cette question a déjà été évoqué dans la partie traitant des résultats : nous ne pouvons pas parler de question diagnostic puisque si elle permet de voir qu'il y a (peut-être) un problème, elle ne permet pas de l'identifier clairement. La formulation de cette question est donc trop large pour obtenir des données utilisables dans le cadre d'une remédiation.

5. Voulez-vous continuer à étudier à l'AF ? (*question mixte dichotomique ouverte*)

Cette question est bien évidemment centrale, car les réponses attendues devraient permettre d'analyser les problèmes liés aux taux de réinscription, de les comprendre et d'y remédier. Par contre, demander « quel cours » veut suivre l'apprenant n'a pas beaucoup de sens, car soit il a réussi l'examen et alors il voudra naturellement passer au niveau supérieur (à part pour les cas particuliers comme les cours de français sur objectifs spécifiques, mais le questionnaire n'a pas vocation à faire apparaître ce genre de spécificités), soit il a échoué à l'examen de passage, et il voudra (ou devra) suivre de nouveau le même niveau.

De même, les résultats à la question ouverte (« pourquoi ? ») à la réponse « non » (le répondant ne souhaite pas se réinscrire) ont montré que la majorité des étudiants (8/10) ayant choisi cette réponse ont souhaité la justifier, et, comme nous l'avons montré précédemment, notre analyse (au responsable pédagogique et à moi) a été que s'ils peuvent afficher une raison qu'ils considèrent « bonne » (extérieure à l'Alliance Française, qui ne la remet pas en cause), les apprenants semblent plus à l'aise pour exprimer leur intention.

Dans le nouveau questionnaire, j'ai donc choisi d'exploiter cet aspect afin d'essayer de pousser les apprenants à s'exprimer sur ce point en utilisant une question fermée à choix multiples qui leur donne la possibilité de se justifier, en espérant que cela interfère avec leur tendance au contournement.

6. Allez-vous présenter l'AF à vos amis ? et leur conseiller de venir étudier ? (*question fermée dichotomique*)

Les principaux biais supposés de cette question ont déjà été présentés dans la partie précédente, il me semble que cette question fait peser certaines attentes sur l'étudiant, qui ne peut pas vraiment répondre « non ». Mon hypothèse est que cette question avait été incluse dans le formulaire davantage pour inciter les étudiants à recommander l'AFQ que pour vraiment leur demander s'ils comptaient le faire. Je pense donc que cette question est tout à fait inappropriée dans un questionnaire de satisfaction et même peut créer un malaise chez le répondant. S'il est important que le bouche à oreille fonctionne et que les étudiants satisfaits recommandent effectivement l'Alliance Française à leurs connaissances, il me semble que cet aspect ne devrait pas se trouver au sein de l'enquête.

Vous êtes satisfait le plus de quoi de l'AF ? (*question ouverte*)

Vous êtes insatisfait le plus de quoi de l'AF ? (*question ouverte*)

Ces deux questions ont suscité un plus grand nombre de non-réponses que de réponses, il semble donc indispensable de les retravailler. Cependant, il s'agit de questions de forme assez banales, dont la réponse serait particulièrement pertinente et utile pour la remédiation aux problèmes et nous ne pouvons donc pas les écarter. Nous avons donc pensé, comme Fenneteau (2002) l'expliquait, qu'entourées d'autres questions ouvertes, elles offriraient de meilleurs résultats que dans ce formulaire composé majoritairement de questions fermées et qui incitait plutôt les apprenants à donner des réponses courtes.

Aussi, j'ai retravaillé la formulation de la question portant sur l'insatisfaction pour qu'elle paraisse moins négative, en parlant plutôt de « point à améliorer » pour que la connotation de critique soit moins forte et que la question semble moins implicite pour les répondants.

Chapitre 6 – Rédaction du premier questionnaire

Ce premier « jet » de questionnaire était destiné à servir d'enquête pilote, afin de tester notre processus et de pouvoir y apporter les modifications nécessaires pour laisser à l'Alliance Française de Qingdao une enquête la plus efficace et utile possible.

Fellegi décrit une enquête pilote comme « *une simulation qui applique la version finale du plan d'enquête à petite échelle du début à la fin, y compris le traitement et l'analyse des données. Elle permet à l'organisme statistique de considérer les résultats du questionnaire pendant toutes les étapes de l'enquête* » (2003, p.70).

Afin d'observer toutes les étapes du processus, il était nécessaire de fonctionner comme pour l'enquête finale. Nous avons choisi de ne pas sélectionner un nombre plus restreint de répondants pour notre test, car cela aurait pu créer des interrogations parmi nos apprenants¹, et nous avons donc administré l'enquête pilote pour tester le questionnaire à tout notre échantillonnage.

Fellegi décrit ainsi la conception du questionnaire comme un « *processus itératif : des modifications sont continuellement apportées pendant l'élaboration et la mise à l'essai du questionnaire* » (2003, p.71). Après avoir mis à l'essai la version préliminaire du questionnaire, avoir réévalué (si besoin) les objectifs et examiné et revisité la formulation des questions, « *l'étape finale du processus est franchie* » (Fellegi, 2003, p.71). De cette façon, on évite de devoir ultérieurement retoquer le questionnaire, ce qui empêcherait de comparer les résultats obtenus pour mesurer l'évolution du pourcentage de satisfaction.

- Critères

Les critères à évaluer ont été définis avec le responsable pédagogique. Au lieu d'une enquête portant sur l'ensemble des services de tous les pôles de l'AFQ, il a été décidé de ne pas interroger les apprenants sur les activités auxquels ils souhaiteraient participer, ou qu'ils souhaiteraient voir organisées, car elles dépendent des professeurs. Une question sur les activités ne serait donc pas nécessaire et ne répond pas à deux des éléments définis par Millot (2001) pour analyser la pertinence d'une question : « *Le fait que l'organisme veut et peut agir sur le critère retenu et l'utilisation possible de la réponse* » (2001, p.122). De plus, le responsable pédagogique pensait également qu'il était nécessaire d'éviter la confusion entre les cours et l'activité culturelle, car comme nous en avons parlé plus tôt, les étudiants participant aux cours ne se présentent pas nécessairement aux activités culturelles, et inversement.

¹ Qui passent ensemble les pauses et le repas de midi, donc parlent forcément entre eux.

Il a également été décidé de ne pas remplir une signalétique trop complète sur les apprenants (avec leur état civil par exemple), car il ne s'agissait pas d'informations pertinentes à l'évaluation de la satisfaction et elles auraient pu porter préjudice au sentiment d'anonymat (relatif, comme nous l'avons déjà vu) sur lequel nous comptons tout de même pour inciter les étudiants à répondre plus librement.

Il m'a semblé intéressant de retenir toutefois le critère portant sur les objectifs des apprenants, dans quel(s) but(s) viennent-ils à l'Alliance Française ? Si connaître ces objectifs n'a pas d'intérêt direct dans l'évaluation de la satisfaction, il s'agit tout de même d'un point central pour le pôle pédagogie qui peut adapter son offre de cours et sa méthodologie aux besoins créés par ces objectifs, et surtout, évaluer la raison qui pousse les étudiants à choisir de s'inscrire à l'Alliance Française devrait certainement aider à convaincre d'autres personnes d'en faire de même. Cerner le public est essentiel si on souhaite le développer.

Il fallait ensuite analyser les opinions des apprenants par rapport à l'offre de cours, le responsable pédagogique m'a demandé spécifiquement d'obtenir des données concernant la démarche pédagogique de l'Alliance Française, les aspects linguistiques qui posent problèmes aux apprenants, le rythme du cours, le travail personnel à fournir, les enseignants et la méthode.

Par rapport aux services administratifs, il souhaitait connaître l'avis des apprenants sur les locaux et le matériel, et sur le personnel de l'accueil (dont il est également responsable). Cependant, concernant l'accueil, il ne voulait pas interroger les apprenants sur leur efficacité, considérant qu'ils ne sont pas à même d'évaluer l'efficacité des assistantes d'accueil et que, puisque ce sont elles qui gèrent les conflits possibles avec les étudiants et doivent imposer le règlement de l'Alliance Française, des remarques négatives auraient pu remonter contre elles alors que ne pas toujours contenter les apprenants est une partie importante et inévitable de leur travail. Il fallait donc rédiger cette question afin d'évaluer leur amabilité (SBAM¹), la qualité du service et des renseignements, mais sans risquer de les exposer à des critiques injustes.

Finalement, il était indispensable d'obtenir des données concernant les points de satisfaction ou d'insatisfaction majeurs, afin que les apprenants puissent exprimer leur ressenti et leurs idées sur ce qu'il pouvait « manquer » à l'AFQ.

¹ Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci

Et évidemment, il fallait trouver une façon d'aborder la question de la réinscription en essayant particulièrement de faire ressortir les causes de non-réinscription afin de pouvoir chercher des pistes d'action pour y remédier.

I. Mode d'administration et format du questionnaire

En ce qui concerne le mode d'administration, nous avons déjà détaillé¹ les raisons pour lesquelles nous avons choisi de conserver plus ou moins le mode d'administration existant. Le processus actuel ayant tout de même l'avantage de profiter de la captivité des apprenants et de récolter une grande quantité de réponses (le problème venant plutôt de la façon dont le formulaire était rempli).

Il a donc été décidé de continuer à faire distribuer le questionnaire aux apprenants par les assistantes de l'accueil, l'assistante du responsable pédagogique ou les stagiaires (le personnel chinois non enseignant) afin qu'elles puissent présenter l'enquête, le déroulement, et l'importance des résultats pour l'AFQ pendant la pause, en l'absence du professeur. Puis de les faire retourner dans les classes quelques minutes avant la fin du cours pour récolter les réponses.

Selon moi, le problème de l'ancien questionnaire ne résidait pas dans le mode d'administration puisque le fort taux de non-réponses n'était pas dû à des questionnaires non rendus, mais à des questionnaires non remplis (ou partiellement remplis). Afin d'éviter d'avoir de nouveau des problèmes de réponses non-attentives trop fréquentes (comme sur le questionnaire exemple²), j'ai proposé l'idée de présenter des questions majoritairement ouvertes.

L'inconvénient principal des questions ouvertes est de n'obtenir que des réponses courtes (si isolées au sein de questions fermées) et surtout le traitement de ces questions à des fins statistiques, leur imputation et leur analyse. Dans le cas de cette enquête, cela ne pose pas de problème, car si dans le cadre de mon projet j'ai réalisé cette analyse statistique des réponses, je pense que ce traitement des données n'a pas vocation à être utilisé à chaque fois par le responsable pédagogique. Après mon départ, j'ai supposé qu'il y aurait peu de chances pour qu'ils embauchent une personne pour traiter les résultats des prochaines enquêtes. Les questions ouvertes conviennent donc tout particulièrement au traitement que le responsable pédagogique et son assistante prévoyaient : c'est-à-dire une lecture et traduction permettant de déceler les problèmes pour y remédier.

¹ Partie 2.B.3.b

² Annexe 4

Une grande quantité de questions fermées, comme c'était le cas de l'ancienne enquête, ne se prêtait en revanche pas du tout à ce type de traitement, puisqu'elles exigeaient plutôt d'être mises en relief par des pourcentages pouvant dégager une majorité de réponses positives, négatives ou neutres. Dans le cadre d'une enquête purement qualitative, les réponses ouvertes me semblaient plus intéressantes pour obtenir les données voulues.

De plus, je pensais qu'elles permettraient aussi de faire face à la tendance au contournement de nos répondants chinois. Laisser une question ouverte complètement blanche me semblait plus difficile que cocher par défaut une modalité positive, ou semi-positive. De plus, en ne proposant pas de réponses, je pensais les obliger à formuler leur opinion sans pouvoir se réfugier derrière la proposition du questionnaire qui leur semble la plus valorisante. Dans le cas d'une question fermée à choix multiples, l'exercice de réponse passe par une comparaison entre les propositions, « laquelle correspond le mieux à ma pensée ? Ou à l'image que je veux donner de ma pensée ? ». La question ouverte ne met l'apprenant que face à ses propres opinions et lui donne ainsi moins d'occasions de s'autocensurer.

Dans cette optique, il était donc nécessaire de limiter le nombre de questions à une dizaine afin qu'elles ne lassent pas les répondants, puisque des questions ouvertes constituent un fardeau de réponse plus important.

Afin de suivre l'ordre des questions conseillé par Millot (2001) et Fenneteau (2002), nous avons choisi de commencer avec des questions d'ordre général et plus intéressantes pour le répondant et de terminer avec les questions les plus implicantes, ou celles qui demandent à l'apprenant de définir sa position sur le sujet (pour éviter qu'il craigne de se contredire dans la suite du questionnaire). Nous voulions donc respecter le principe du questionnaire en entonnoir en allant du facile au plus difficile.

De même, pour vérifier la pertinence de chaque question, nous nous sommes posés à chaque fois la question suivante « que ferons-nous de la réponse à cette question ? », comme recommandé par De Singly (2012) pour inclure la justification de chaque question.

II. Rédaction des questions

Dans notre démarche, j'ai donc discuté longuement et à plusieurs reprises avec le responsable pédagogique afin d'identifier les exigences et besoins de l'organisme en ce qui concernait la rédaction du questionnaire. J'ai ensuite proposé une première version en fonction de ces exigences qui a été corrigée, complétée et commentée par le responsable pédagogique et ma directrice de mémoire avant d'être administrée aux apprenants.

A. Justification des questions

Voici donc les questions qui ont été proposées aux apprenants lors de la première administration du questionnaire¹ :

1- Pourquoi apprenez-vous le français ? (question ouverte)

Cette question me semblait idéale pour commencer le questionnaire, elle n'est ni difficile ni implicite, elle intéresse forcément le répondant puisqu'il s'agit de partager son expérience et ses objectifs et montre que l'Alliance Française se préoccupe de ses étudiants et de leurs projets. Il s'agit donc typiquement d'une question qui ne crée pas de difficulté, elle est personnelle mais tout de même assez générale. Nous avons choisi de laisser cette question ouverte afin d'amorcer une dynamique pour le reste du questionnaire et de laisser les étudiants libres de présenter leur projet de la façon dont ils le voient et veulent le partager.

Comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, les données obtenues grâce à cette question nous permettront de cerner plus précisément notre public et leurs objectifs, afin de voir particulièrement quelles proportions de nos apprenants représentent plutôt un public qui se destine à l'immigration (dont le nombre est fortement influencé par les politiques migratoires de Québec), un public d'étudiants (dont le nombre dépend plutôt des politiques d'accueil de la France), un public professionnel travaillant en Chine (encore assez rare), un public loisir (dont les besoins et attentes sont totalement différents), etc. Identifier le public de l'AFQ lui permettra encore de voir les secteurs en développement et de se positionner sur ces terrains avant ses concurrents.

2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ? (question ouverte)

Il s'agit encore d'une question assez peu implicite, puisque la réponse devrait normalement porter sur une qualité de l'Alliance Française qui a incité les étudiants à s'y inscrire, elle n'est donc pas dangereuse pour la face des étudiants. La question est cependant un peu moins évidente que la précédente et peut nécessiter de réfléchir davantage, permettant d'augmenter le niveau de difficulté des questions petit à petit.

Les résultats issus de cette question devraient nous permettre d'identifier clairement les points forts de l'Alliance française en termes d'image et de notoriété, puisqu'on demande aux étudiants les aspects (forcément positifs) qui les ont conduits à choisir l'Alliance Française par rapport aux autres écoles. Ces données devaient donc faciliter et améliorer la communication de

¹ Annexe 6

l'AFQ en lui donnant l'opportunité de mettre l'accent sur une image positive déjà existante et, en parallèle, de mieux contrôler cette image.

3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?
(question ouverte)

Comme nous l'avons déjà expliqué, le public d'étudiants chinois étant très concerné par son apprentissage et la comparaison avec la culture d'enseignement chinoise étant facile à faire, le terme « démarche pédagogique » (ou plutôt sa traduction en chinois) ne posait pas de problème de compréhension. Les résultats de cette question devaient servir à évaluer la façon dont la démarche est perçue par les étudiants. Si bien sûr, l'approche pédagogique ne peut pas être basée sur la satisfaction (ou l'insatisfaction) des apprenants, des résultats trop négatifs pourraient vouloir dire qu'il serait important de mieux communiquer avec les apprenants à propos de cette méthode, ou de spécifier aux enseignants qu'ils doivent faire particulièrement attention au fossé entre les différentes cultures d'enseignements en présence.

4- Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ?
L'Alliance Française vous a-t-elle aidé à vous améliorer sur ce point ? (question ouverte)

L'ancienne enquête interrogeait déjà les étudiants sur l'aspect linguistique qui leur semblait le plus difficile, mais ne permettait que de constater ces difficultés, sans vraiment savoir si elles étaient raisonnables ou si elles représentaient vraiment un problème. Afin d'obtenir cette précision, il m'a semblé intéressant de concentrer la question sur les améliorations ressenties (ou non) par les étudiants à ce sujet, car je pensais qu'il est plus que naturel que les apprenants perçoivent certains aspects de l'apprentissage comme étant plus difficiles que d'autres (et ce n'est donc pas forcément un objet de remédiation) mais il est cependant particulièrement important qu'ils aient la sensation de progresser sur leurs points faibles, et si ce n'est pas le cas, alors il faudra réfléchir à mettre en place des pistes d'actions.

5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ? (question ouverte)

Cette question semblait essentielle à conserver, car elle renseigne en fait également (de façon beaucoup moins implicative) sur la compréhension que les étudiants ont du cours. En effet, cette question est moins directe (et donc moins dévalorisante) que celle de l'ancienne enquête demandant « pouvez-vous bien comprendre le cours » mais les opinions partagées sont très proches. On peut supposer que si un étudiant considère que le rythme du cours est un peu lent, ou mou, cela veut dire qu'il estime avoir bien compris les aspects étudiés et qu'il pense que le professeur pourrait les faire travailler davantage, ou plus vite. Mais formuler la question sous cette forme permet de préserver le besoin de montrer une face humble des étudiants, ils n'ont pas

besoin de s'engager sur le fait de tout comprendre, ils donnent juste leur opinion sur le rythme général de la classe.

A l'inverse, si un étudiant considère que le rythme est un peu trop soutenu, cela voudra certainement dire qu'il considère la charge de travail comme étant trop importante, ou le contenu du cours trop riche et on pourra supposer qu'il s'agit d'une façon détournée d'avouer des difficultés de compréhension.

6- Que pensez-vous du travail à fournir en dehors des heures de cours ? (*question ouverte*)

Il a été expliqué dans la partie précédente portant sur les défauts de l'enquête précédente que cette question ne me semblait pas réellement pertinente dans le cadre d'une enquête voulant évaluer la satisfaction puisque de toute façon il était peu probable que l'on puisse agir sur ce point précis sans affecter les objectifs poursuivis. Toutefois, il s'agissait d'un critère que le responsable pédagogique souhaitait voir évalué et pour cette raison nous avons décidé de laisser tout de même cette question, mais de la présenter de façon ouverte pour permettre aux étudiants d'exprimer leur sentiment sur ce sujet et de justifier leur opinion.

7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ? (*question mixte : question fermée dichotomique – oui/non – complétée d'une question ouverte d'argumentation : « pourquoi ? »*)

Comme nous l'avons vu lors de la présentation des habitudes socioculturelles chinoises, les apprenants sont généralement très proches de leurs enseignants et la position de professeur inspire un grand respect. Nous avons donc choisi de fermer cette question pour deux raisons : la première est qu'elle permettra, si le responsable pédagogique le souhaite, d'évaluer statistiquement la satisfaction des étudiants par rapport à leurs professeurs. Si un problème devait survenir, il serait immédiatement identifiable par le responsable pédagogique et il aurait ainsi un support pour présenter le problème aux enseignants concernés. De plus, nous avons pensé qu'il serait plus aisé pour les apprenants d'émettre des réserves ou de faire des observations dans la partie ouverte de la question s'ils avaient la possibilité d'exprimer tout de même leur satisfaction avant.

Ainsi, si un répondant est satisfait de ses enseignants mais souhaite donner son avis, il se sentira plus libre pour le faire s'il s'est en quelque sorte d'abord « dédouané » en indiquant sa satisfaction générale. Cela permet, à mon avis, d'introduire des nuances et de la subtilité dans le jugement que les étudiants peuvent avoir sur leurs enseignants et cela devait permettre de respecter le besoin des répondants de préserver l'équilibre des faces en jouant sur le compromis.

Pour cette même raison, nous avons choisi de garder une formulation assez vague, portant sur la satisfaction en général plutôt que sur des points précis que les apprenants auraient peut-être rechigné à commenter, ne voulant pas se montrer critiques sur des aspects portant sur la didactique en elle-même.

8- Aimez-vous le manuel utilisé ? (*question ouverte*)

Si cette question ne permettait pas vraiment de mettre en place une remédiation en cas d'insatisfaction, le responsable pédagogique souhaitait connaître l'opinion des apprenants sur la méthode utilisée à l'Alliance Française¹ car le réseau Alliances Françaises de Chine était en train de mettre en place une homogénéisation des manuels utilisés en distribuant prioritairement Alter Ego + (la version adaptée à la Chine). Le but de cette question était donc d'évaluer la mise en place de la nouvelle méthode et son accueil parmi les étudiants.

9- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ? (*question ouverte*)

Les résultats attendus pour cette question devaient permettre de relever les défauts dans l'équipement et les locaux de l'AFQ et vérifier leur occurrence : si un seul étudiant le mentionne, on peut supposer qu'il s'agit d'un détail, si une remarque revient régulièrement, alors c'est qu'il faut absolument en tenir compte et tenter de résoudre le problème soulevé.

10- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ? (*question ouverte*)

Comme nous l'avons déjà expliqué, cette question ne visait pas à demander aux étudiants d'évaluer la qualité du travail fourni par le personnel de l'accueil, mais plutôt leur impression générale par rapport aux services et aux renseignements délivrés. Les résultats obtenus permettraient de savoir s'il est nécessaire de demander aux assistantes de l'accueil de faire des efforts particuliers sur certains aspects ou encore de leur donner un retour sur la satisfaction des étudiants par rapport à leur attitude générale.

11- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ? (*question ouverte*)

Cette question devait bien-sûr permettre de noter les points forts de l'AFQ afin de les mettre en valeur lors des campagnes de communication par exemple, mais son utilité était aussi de contrebalancer la question suivante. Comme pour la Q7, nous avons supposé qu'il serait plus confortable pour les étudiants de se permettre d'émettre des réserves ou de faire des remarques s'ils avaient été d'abord capables de souligner les aspects qu'ils estimaient plus positifs.

¹ Alter Ego en classe intensive et le Nouveau Taxi en extensive

12- Qu'est-ce qui selon vous peut- être amélioré à l'Alliance Française ? (*question ouverte*)

Comme pour la question concernant les locaux, le but ici est de relever les sources possibles d'insatisfaction chez les apprenants. La question est volontairement large et ouverte afin de leur permettre d'exprimer tout ce à quoi ils peuvent penser, des détails aux défauts plus importants. De plus, la question est formulée de façon plutôt positive pour donner l'image d'un organisme qui veut s'améliorer et a besoin des avis de ses apprenants pour cela. L'effort personnel et la volonté de s'améliorer étant des valeurs confucianistes fortes, j'ai pensé que présenter la question sous cet angle permettrait de dépasser les réticences des étudiants à exprimer une critique en encourageant l'idée qu'il s'agit plutôt de formuler un conseil.

13- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ? (*question fermée à choix multiples*)

Oui. Dans quel but ?

Non, je quitte Qingdao

Non, j'arrête le français

Non, je vais étudier le français d'une autre façon

Nous avons choisi de placer cette question en fin de questionnaire, car il nous semblait que c'était la plus implicite, et surtout celle où le jeu des faces et le guanxi¹ auraient le plus d'influence sur la sincérité des résultats. Dans le but d'éviter de laisser les répondants contourner la question ou de rester vague par rapport à leurs projets futurs, nous avons choisi de fermer cette question en ne permettant aux étudiants que de choisir parmi un nombre limité de propositions. Quatre cas de figures sont donc envisagés :

- « **Oui. Dans quel but ?** » : l'étudiant pense effectivement se réinscrire à l'AFQ. La question ouverte devrait permettre d'éviter les réponses insincères : exprimer un but ou le cours qu'ils envisagent de suivre peut être considéré comme une forme d'engagement. Un apprenant qui a déjà décidé qu'il quitterait l'AFQ préférera certainement ne pas cocher cette réponse, car elle pourrait se rapprocher d'un mensonge direct.

« Non » : nous avons choisi de rédiger des propositions très précises expliquant un départ afin que les étudiants ne se sentent pas jugés à cause de leur décision. Nous avons observé dans les résultats de l'enquête précédente que les étudiants qui avaient exprimé clairement leur décision de ne pas se réinscrire l'avaient très majoritairement justifiée. En leur proposant des justifications, nous « validons » en quelque sorte leur choix et nous le démarginalisons. Cependant, comme nous l'avons vu lors de l'analyse des résultats précédents, cette observation

¹ Le réseau, qui se caractérise par un complexe jeu de « renvoi d'ascenseur » et empêche les Chinois de « fermer les portes » par une réponse négative trop catégorique (entre autres)

(l'étudiant ne se réinscrit pas) ne permet pas vraiment d'avoir les causes de cette non-réinscription (à l'exception des départs). Ainsi, nous avons décidé de soumettre aux répondants trois propositions de réponse :

- « *Non, j'arrête le français* » : une proposition tout à fait possible, qui peut s'expliquer par un manque de temps, une inadéquation des horaires ou des niveaux proposés à l'AFQ, etc. Cependant, comme il s'agit d'une affirmation tout de même assez forte, j'avais bon espoir que les apprenants ne s'y « réfugient » pas afin d'éviter de donner la raison réelle.
- « *Non, je quitte Qingdao* » : le cas le plus courant, l'apprenant change de région ou retourne dans sa région d'origine (ce qui arrive très souvent avec les étudiants de l'université), il part étudier en France, ou habiter au Québec, etc. De nouveau il s'agit d'une annonce assez péremptoire pour que nous espérions que les apprenants ne l'utilisent pas comme choix par défaut pour éviter de donner la raison réelle, surtout que leur face serait très fortement atteinte s'ils devaient ensuite croiser par hasard une personne de l'AFQ en ville ...
- « *Non, je vais étudier le français d'une autre façon* » : la raison de non-réinscription que le responsable pédagogique aimerait pouvoir quantifier : combien d'étudiants partent « chez la concurrence » ? Si les données obtenues avec cette question ne permettront peut-être malheureusement pas de trouver des pistes d'actions pour diminuer ce phénomène, le reste du questionnaire devrait remplir cet office, et cette question permettra tout de même d'évaluer la portée du phénomène : est-ce qu'il est marginal ou est-ce qu'un nombre important de non-réinscription est dû à la concurrence ?

B. Résultats espérés

Ainsi, pour chacune des 13 questions de notre questionnaire, nous avons essayé de respecter les recommandations de Fellegi (2003) de ne poser que des questions pertinentes en essayant de maintenir le fardeau des répondants à un niveau raisonnable, celles de De Singly (2012) de vérifier cette pertinence en s'interrogeant sur l'utilisation que nous ferions des réponses de chaque question et nous avons ensuite revérifié notre questionnaire avec la démarche préconisée par le guide méthodologique de l'enquête par questionnaire de la commission européenne¹ qui préconise de se poser les questions suivantes :

- « *Qu'est-ce que je cherche ?* »
- *Chacune des questions est-elle strictement nécessaire ?*
- *Une seule question suffira-t-elle pour obtenir cette information ?*
- *La personne interrogée sera-t-elle en mesure de répondre ?*

¹ http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_qst_res_fr.pdf ; p.3

- *La personne interrogée voudra-t-elle fournir l'information exacte? »*

Même si ce questionnaire est une version d'essai, nous espérons obtenir des résultats plus exploitables que ceux de l'ancienne enquête, avec un taux de non-réponse plus satisfaisant et des débuts de pistes de remédiations.

III. Présentation des résultats

J'ai réalisé le traitement des résultats manuellement, en effectuant la saisie des données sur ordinateur, assistée par une stagiaire qui effectuait la traduction des questionnaires dont je notais les réponses sous Word, avant de transférer ces données dans Excel pour permettre leur traitement statistique. Cette méthodologie était évidemment assez lente et fastidieuse, mais elle me permettait de vérifier plusieurs fois les données saisies afin de m'assurer de leur qualité et de leur cohérence.

Fellegi (2003) présente la vérification des données comme étant l'étape qui « *garantit que toute l'information nécessaire a été obtenue et enregistrée lisiblement* » (2003, p.217). Il s'agit ensuite de détecter les valeurs aberrantes pour « *identifier les valeurs extrêmes ou suspectes* » puis de sauvegarder ces données dans une base afin de faciliter leur exploitation ultérieure.

Dans notre cas, les opérations de vérification ont surtout consisté à vérifier que l'étudiant avait bien compris la question posée en vérifiant que la réponse était cohérente et à recompter systématiquement pour diminuer au maximum les erreurs de saisie de données (comme il s'agit d'une tâche assez répétitive).

Pour Fellegi, la vérification des questionnaires est « *l'examen des réponses pour identifier les entrées manquantes, non valables ou incohérentes qui indiquent des enregistrements de données éventuellement erronées* » (2003, p.221). Il s'agit donc des vérifications qui ne concernent pas les erreurs d'échantillonnage.

A. Le traitement des résultats

Afin d'exposer les données obtenues au responsable pédagogique, je les ai donc traitées statistiquement pour les proposer de façon claire et organisée. Toutefois je tenais à être absolument exhaustive dans cette présentation afin de montrer les nuances des réponses

données par les étudiants¹, même si cela signifiait parfois de garder quelques réponses un peu fantaisistes.

Après avoir soumis ces résultats au responsable pédagogique, il m'a conseillé d'écarter ces valeurs aberrantes et surtout de regrouper les différentes réponses rédigées selon des catégories sans chercher à mettre en lumière chaque nuance exprimée, dans un souci de simplicité (en regroupant par exemple les « études à l'étranger » et les « études en France » sous la même étiquette « études à l'étranger »). J'ai donc réalisé un résumé² des résultats obtenus, réduit afin de pouvoir être présenté au directeur de l'Alliance Française.

Comme je l'ai déjà expliqué plus haut, le processus de traitement des données commençait par la traduction des questionnaires, assistée par une stagiaire. Je créais un document Word par classe, j'y inscrivais les questions puis, pour chaque question, la stagiaire me traduisait tous les questionnaires d'une même classe et je notais les différentes réponses sous la question. Cette technique (bien que très longue et fastidieuse) permettait d'éviter les erreurs d'inattention (sauter une question, oublier un questionnaire, etc.) en vérifiant à chaque fois que la question comportait le nombre de réponses attendues (celui du nombre d'étudiants dans la classe concernée). Pour les séances de traduction, le responsable pédagogique mettait à ma disposition une stagiaire pour le temps que j'estimais nécessaire³. Une fois toutes les données transcrites sous cette forme (avec un document Word par classe comprenant toutes les réponses), je saisisais ces données dans un document Excel afin de les regrouper, d'exclure les réponses aberrantes et de réaliser des pourcentages. Comme je le faisais manuellement, je devais être particulièrement attentive pour ne pas faire d'erreurs dues au côté répétitif de la tâche, j'ai donc suivi la procédure recommandée par Fellegi (2003) en vérifiant systématiquement les totaux afin d'obtenir des résultats cohérents.

Pour la présentation de ces résultats, j'ai choisi un système que j'estimais visuellement clair, dans le but que les grandes tendances soient visibles même en cas de consultation

¹ Annexe 7

² Annexe 8

³ Quand il n'y a qu'une ou deux stagiaires présentes à l'AFQ en même temps, elles sont généralement très sollicitées, le fait que le responsable pédagogique m'en « attribue » une n'est pas anodin et a grandement facilité mon travail, puisque cela évitait qu'un autre responsable ou professeur ne nous interrompe

rapide du compte rendu¹. Pour cette raison j'ai opté pour trois types de graphiques en fonction du type de réponse attendue :

- Des graphiques en secteurs pour présenter les réponses en pourcentages, c'est-à-dire pour les questions où chaque apprenant n'évoquait qu'un seul aspect, quand les réponses étaient exclusives (par exemple : « pourquoi apprenez-vous le français ? », chaque étudiant n'expose qu'un objectif, « que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'AF ? », « comment trouvez-vous la vitesse du cours ? », etc.)
- Des graphiques en barres pour présenter les réponses en base 100, c'est-à-dire les questions où les apprenants choisissent parfois de présenter plusieurs aspects de leur pensée. J'ai voulu exposer les résultats en barres et en base 100 (au lieu de laisser le nombre d'occurrences) pour que les proportions soient comparables d'une session sur l'autre, même si le nombre de répondants varie. (Par exemple à la question « pourquoi avez-vous choisi l'AF ? », certains apprenants citent plusieurs aspects, à celle « Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ? », malgré l'utilisation de « le plus », les répondants citent plusieurs aspects, idem pour « qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'AF ? », etc.)
- Des tableaux pour présenter des propositions spécifiques ou des observations particulières par le nombre d'occurrences (par exemple : les améliorations possibles proposées par rapport à la démarche pédagogique, les justifications concernant la satisfaction envers les enseignants, les propositions d'amélioration générales en fin de questionnaire).

Pour le résumé², les réponses ont été davantage regroupées et le responsable pédagogique m'a conseillé de n'exposer que les occurrences les plus fréquentes afin de proposer une vision globale de la satisfaction au directeur de l'Alliance Française (qui n'a pas besoin de connaître les données obtenues dans le détail comme le responsable pédagogique).

B. Les résultats

La nouvelle enquête a été distribuée à l'intégralité des 10 classes de l'Alliance Française, dont 3 intensives, pour un total de 62 questionnaires récoltés.

1- Pourquoi apprenez-vous le français ?

Cette question a permis de faire ressortir un gros pourcentage d'apprenants ayant pour but d'étudier à l'étranger (56,45%, dont 32,6% expriment l'intention d'étudier en France et 24,19% d'étudier « à l'étranger » sans précision). Si le responsable pédagogique m'a affirmé que la

¹ Annexe 7

² Annexe 8

réponse « études à l'étranger » concernait également la France, l'inconvénient de poser cette question sous une forme ouverte est qu'une même réalité peut être décrite de plusieurs façons différentes en fonction du répondant.

Cette question permet également de mettre en lumière les 11,29% d'étudiants qui apprennent le français « par intérêt », ce chiffre est particulièrement intéressant car il permet d'évaluer ce qu'on appelle le « public loisir », en développement récent en Chine et qui pourrait représenter un nouveau marché pour l'Alliance Française de Qingdao.

1,61% (soit une personne) des répondants n'ont pas complété cette question, et 4,84% ont exprimé une opinion autre que celles attendues (un peu fantaisiste ou marginale), mais on peut tout de même considérer que le taux de réponses non-exploitable est tout à fait raisonnable.

2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ?

Les résultats de l'enquête montrent que l'institution Alliance Française est le critère principal qui a poussé les étudiants à s'inscrire (33,80/100 parlent de l'aspect professionnel et officiel et 1,41 de son aspect non commercial). 16,90/100 ont choisi l'AFQ parce qu'elle leur a été recommandée (cela permet de quantifier la communication par bouche à oreille).

La qualité des cours et les enseignants n'arrivent qu'en position 3 et 4, avec la qualité des cours (14,08) à égalité avec le fait d'avoir des professeurs natifs et seulement 4,23/100 citant la qualification des professeurs. 8,45 soulignent l'environnement favorable de l'AF comme lieu d'apprentissage et 1,41 (soit une personne) évoque le prix raisonnable des cours.

Ces réponses montrent que l'image du réseau Alliance Français est essentielle dans sa réussite et que les campagnes de communication pourraient mettre davantage en avant d'autres aspects, tels que le prix par exemple. En effet, le tarif des cours à l'AFQ est égal ou inférieur à celui des autres écoles de langues de la ville, il est donc surprenant que ce soit si peu noté par les étudiants et il s'agit donc d'un point positif qui n'est peut-être pas assez mis en avant.

Pour cette question, le taux de non-réponse reste d'une personne seulement, et une personne ayant exprimé une opinion un peu fantaisiste (« j'aime l'AF », que l'on pourrait considérer aussi comme soulignant l'attachement à l'institution Alliance Française).

3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?

72,58% des répondants ont exprimé une opinion positive concernant la démarche pédagogique (certains précisant apprécier la sensation de liberté, le manuel ou l'ambiance active). 1,61 (soit une personne) a répondu « comme ci comme ça » et 20,97 ont estimé que des améliorations étaient possibles, et surtout, ils ont donné leur avis sur les améliorations qu'ils

souhaiteraient voir mises en place : 7 occurrences sur 13 concernant la grammaire (que les étudiants voudraient plus complète, renforcée, ou en chinois), 3 demandant davantage d'expression orale, 2 exprimant des difficultés avec le vocabulaire et 1 personne estimant que cette méthodologie convenait mal à des débutants complets.

Si le taux de non-réponse est un peu plus important que pour les questions précédentes (4,84%, soit 3 personnes), nous pouvons tout de même constater que les données obtenues peuvent être utilisées à des fins de remédiation puisque les étudiants exprimant leur insatisfaction en précisent les causes.

4- Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ?

Les réponses obtenues à cette question étaient assez intéressantes, car plutôt surprenantes. En effet, elles divergeaient complètement de celles de l'ancien questionnaire pour la même question, sans que l'on puisse vraiment savoir si cette différence est attribuable au plus fort taux de réponse du nouveau questionnaire (2 personnes n'ayant pas répondu, soit 2,53/100), ou au fait que la question soit ouverte et ne donne aucune proposition, ou aux spécificités personnelles des répondants.

Ainsi, l'aspect le plus cité comme étant créateur de difficulté est la grammaire (29,11 occurrences sur 100 contre 8,54/100 dans l'ancien questionnaire), suivie de l'expression orale (24,05 qui reste par contre assez semblable puisque pour l'ancienne enquête l'occurrence était de 23,17) puis de la compréhension orale (seulement 15,19 contre 37,8 précédemment) puis 11,39/100 (soit 9 personnes) ayant cité le vocabulaire alors qu'il n'était pas inclus dans les propositions de l'ancien formulaire.

Les différences culturelles, la prononciation et l'affirmation « tout est difficile » ont été citées par trois personnes, l'expression écrite par deux personnes (contre 11 dans l'ancienne enquête) et la compréhension écrite par une personne, soit une occurrence qui reste plus ou moins constante dans la faiblesse avec 4 personnes lors de l'ancien questionnaire.

En ce qui concerne les réponses récoltées par rapport aux difficultés ressenties par les étudiants, le responsable pédagogique a souligné qu'il était nécessaire d'attendre de voir sur quelques sessions si les mêmes difficultés persistaient (auquel cas il faudrait alors mettre en place des activités de remédiations sur les points concernés) ou si les résultats continuaient à varier en fonction des étudiants, auquel cas on pourrait considérer qu'il s'agit de difficultés spécifiques à chacun et qu'il est normal de rencontrer au cours d'un apprentissage.

L'Alliance Française vous a-t-elle aidé à vous améliorer sur ce point ?

Cette question, incluse dans la précédente a été assez décevante en termes de résultats puisque si 51,61% des répondants ont affirmé que « oui », 29,03% n'ont pas répondu à cette partie de la question et 4,84% ont répondu « non » (sans précision supplémentaire).

En examinant les réponses « autres » (14,52%) j'ai été surprise par les occurrences les plus fréquentes qui correspondaient davantage à des propositions d'amélioration générale plutôt que concernant les difficultés ressenties dans l'apprentissage : organiser des cours ou des activités de conversation (4,84%), une grammaire plus apparente (3,23%), plus d'exercices et plus de corrections, baisser le prix des cours, mieux adapter les cours aux débutants complets (chacun 1,61%) et enfin un apprenant qui soulignait que pour lui le travail personnel était plus important.

Ces réponses très disparates m'ont amenée à m'interroger sur la pertinence et la formulation de notre question et après avoir de nouveau examiné la version française et l'avoir proposée à la compréhension de la stagiaire qui me traduisait les résultats, nous nous sommes rendu compte que la traduction en chinois était erronée. Après avoir consulté l'assistante du responsable pédagogique, il est ressorti qu'elle avait mal compris la question en français et n'avait pas perçu l'usage du passé composé.

La question en chinois était différente et portait sur une projection de la part des étudiants : « est-ce que l'Alliance Française peut vous aider ? » (et qui porte à confusion puisqu'elle est plus vague et ne porte pas forcément spécifiquement sur l'aide apportée aux difficultés linguistiques) alors que nous souhaitions évaluer leur ressenti par rapport à leur sentiment de progression personnelle face à leurs difficultés.

Cette question étant donc quelque peu dénaturée, nous avons pu conserver les propositions d'améliorations des étudiants mais pas obtenir des données exploitables sur le sujet concerné. Nous avons également supposé que le fort taux de non-réponse à cette question provenait de sa non-compréhension par une partie des répondants.

5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?

Dans le résumé des résultats¹ j'ai choisi de regrouper les réponses « bien » et « très bien » ainsi que les réponses « trop lent » et « un peu trop lent » ou « trop rapide » et « un peu trop rapide ». Si 70,97% des apprenants sont satisfaits du rythme du cours (et nous avons donc supposé que cela signifiait également qu'ils ne rencontraient pas de difficultés majeures dans

¹ Annexe 8

leur apprentissage), le pourcentage de répondants estimant que ce rythme est trop rapide est exactement égal à celui estimant qu'il est trop lent (14,52%).

J'ai donc choisi de traiter séparément les données récoltées auprès d'étudiants des classes extensives de celles des classes intensives et les résultats ont été immédiatement plus parlants : en dehors de taux de satisfaction sensiblement différents (74,36% en classes extensives contre 65, 22% en classes intensives), nous pouvons observer que la plupart des « insatisfaits » exprimant une impression de lenteur appartiennent aux groupes extensifs (20,51% contre 4,35% dans les groupes intensifs) et que ceux exprimant au contraire l'impression que le rythme du cours est un peu trop rapide pour eux (ou que le contenu est trop « riche », une occurrence) appartiennent aux groupes intensifs (30,43% contre 5,13%).

Ces chiffres s'expliquent très facilement par l'organisation des classes : les groupes extensifs travaillaient sur « Le Nouveau Taxi », qui est souvent considéré comme plus « léger ». De plus ils n'ont cours que 2 ou 3 fois par semaine¹, la quantité de travail demandée est donc bien inférieure et surtout plus répartie au cours de la semaine que pour les classes intensives qui ont cours pendant 5h chaque jour de la semaine² et dont il est attendu une charge de travail personnel beaucoup plus importante. De plus, ils considèrent souvent que le manuel *Alter Ego* (sur lequel travaillent les groupes intensifs) est plus « fourni », particulièrement en vocabulaire, et les niveaux B1 (*Alter Ego 3*) par exemple se retrouvent souvent démunis face à des textes assez longs et complexes dont ils cherchent à tout comprendre³ même quand ce n'est pas l'exercice demandé.

Les différences dans les réponses s'expliquent donc par une conjugaison de ces deux facteurs : le manuel et l'organisation des cours. Si en ce qui concerne les groupes intensifs nous avons déjà vu qu'il n'y a pas vraiment de remédiation possible (puisque'il y a des impératifs concernant le niveau à atteindre en fin de session) à part de continuer à communiquer avec les étudiants sur la méthodologie d'apprentissage à mettre en œuvre, les résultats des groupes extensifs (après avoir été confirmés par une certaine récurrence lors d'enquêtes ultérieures)

¹ Les groupes semi-intensifs ont généralement deux fois 2h30 en semaine et 5h le samedi ou le dimanche, et les groupes extensifs ont deux fois 2h30 en semaine ou 5h le samedi ou le dimanche

² Du lundi au vendredi

³ Ce qui est une habitude issue de leur culture éducative basée sur la répétition, il est très difficile de les convaincre de se concentrer sur le sens général d'un texte et sur son organisation formelle plutôt que de chercher à traduire chaque mot et expliquer chaque phrase.

montrent qu'il est possible d'inciter les professeurs à ajouter davantage de contenus aux manuels en intégrant des séquences pédagogiques personnelles s'ils le souhaitent pour compléter l'apprentissage des étudiants.

6- *Le travail à fournir en dehors des heures de cours ?*

La formulation de cette question ne semblant pas très claire en français à l'assistante du responsable pédagogique suite à une erreur de ma part¹, elle a été complètement réécrite par l'assistante pour la proposer aux étudiants dans une version chinoise de façon plus détaillée. La question en chinois était donc en fait plus proche de « que pensez-vous de la quantité de devoirs à la maison que les professeurs vous donnent ? ». Selon moi, cet énoncé pêche en faisant porter, en quelque sorte, la responsabilité de la quantité de travail à la maison sur l'enseignant et cela risque de pousser les répondants à apporter plus de réponses positives afin de ménager la face de leur professeur et de ne pas menacer leur relation. Il aurait donc été préférable de rester un peu plus vague en parlant de « travail à fournir en dehors des heures de cours » sans faire référence aux enseignants mais dans un sens plus global (il aurait alors été question du travail auxquels les étudiants s'astreignent sans qu'il ait été demandé par le professeur, dans le cadre de révisions ou de mémorisation de vocabulaire par exemple). De plus, le mot « travail » au sens de « devoirs à la maison » semblait trop peu idiomatique à l'assistante du responsable pédagogique et elle a donc eu quelques difficultés à traduire cette question.

Afin de traduire l'idée de « quantité » de travail personnel, elle a ainsi préféré préciser « 多, 不够, 太多, 适中 », soit « bien/raisonnable », « pas assez », « trop », « très bien », ce qui a eu pour effet de fermer la question, en la transformant en question à échelle.

Ainsi, 88,71% des étudiants ont estimé que la quantité de travail demandée par les professeurs était « très bien » ou « bien », autant d'étudiants ont estimé qu'il y en avait trop ou trop peu (4,84%) et une personne n'a pas répondu à cette question (1,61%). Mais comme expliqué plus haut, ces résultats me semblent comporter un très fort biais à cause de la formulation de la question, qui ne me semblait de toute façon pas vraiment pertinente puisque le travail à la maison est décidé par chaque professeur ou duo de professeurs.

¹ Puisque je l'avais initialement accolée à la question précédente comme suit « Comment trouvez-vous la vitesse du cours ? Et le travail à fournir en dehors des cours ? » afin de limiter le nombre de question avant de me raviser pour les séparer dans le but d'obtenir des réponses plus précises pour chacun de ces items et pour préserver la règle préconisée par Fellegi (2003) : une question = une idée. Et lorsque je les ai séparées, j'ai oublié d'ajouter un verbe introducteur à la deuxième partie de la question.

Cependant, le responsable pédagogique a souhaité la conserver afin de pouvoir surveiller tout de même que ces valeurs restent stables avec le développement du public dit « loisir », composé d'une population plus souvent adulte et qui travaille et pour laquelle il pourrait devenir nécessaire d'aménager la quantité de travail demandée si de trop fortes insatisfactions étaient exprimées.

7- *Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ? Pourquoi*

97,58% des répondants expriment leur satisfaction vis-à-vis des enseignants, 2,42% (soit deux personnes) ont choisi de cocher la proposition « non » et aucune personne ne s'est abstenue. Si ces résultats étaient plutôt prévisibles puisqu'il était attendu qu'il serait difficile pour les apprenants de répondre « non » à cette question (les deux personnes non-satisfaites ayant déjà été identifiées par le responsable pédagogique car elles avaient déjà exprimé leur insatisfaction), les réponses données à la partie ouverte de cette question peuvent apporter des pistes de remédiation même si le taux de non-réponse est plus élevé que nous ne l'avions espéré (50%).

Les qualités les plus souvent citées concernant les enseignants de l'Alliance Française de Qingdao sont qu'ils sont responsables, professionnels (4 occurrences pour chaque), patients, qu'ils donnent leurs cours soigneusement (3), ils sont « excellents » et leurs explications sont patientes et de qualité, les élèves ressentent des affinités avec eux et apprécient leurs méthodes pédagogiques (2) et une personne cite leur éloquence. Quatre personnes parlent également de l'environnement de l'Alliance Française qui leur semble favorable à l'apprentissage de la langue, mais ne concerne pas vraiment les enseignants.

Les réserves exprimées à l'égard des professeurs concernent le fait qu'ils parlent parfois un peu vite (2) et qu'il peut y avoir parfois des problèmes de communication entre les deux professeurs du binôme concernant la progression de la classe.

8- *Aimez-vous le manuel utilisé ?*

66,67% des répondants ont exprimé leur satisfaction sur ce point, 3,23% n'ont rien écrit, 6,45% ont répondu « non » sans préciser les raisons de leur insatisfaction, 9,68% ont exprimé une satisfaction mitigée mais sans expliquer ni les aspects positifs ni les aspects négatifs du manuel selon eux et finalement, 11,28% ont exprimé et expliqué leurs réticences.

Parmi celles-ci, deux personnes estiment qu'il y a un peu trop de vocabulaire dans le manuel, tandis que d'autres (une occurrence pour chacune) disent « préférer Latitudes » (l'ancien manuel), souhaitent qu'il y ait davantage de grammaire ou que la logique soit plus apparente,

regrettent les changements de manuels trop fréquents et enfin voudraient que le manuel soit plus riche pour que le professeur n'ait pas à ajouter de matériel.

Comme cela a déjà été expliqué, le réseau Alliances Françaises de Chine mettaient alors en place une uniformisation de la méthode utilisée afin (entre autres) de faciliter les transferts d'étudiants d'une Alliance à l'autre dans le réseau. Ainsi, même avec un taux de satisfaction assez moyen, il était inenvisageable de pouvoir changer de manuel.

9- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?

91,96% des étudiants sont globalement satisfaits des locaux et du matériel de l'AFQ (6,45% très satisfaits, 77,42% satisfaits et 8,06% plutôt satisfaits), deux personnes n'ont pas répondu à la question (soit 3,23%) et trois ont signalé des sources d'insatisfactions déjà connues du responsable pédagogique : la lenteur du réseau WIFI et un problème lié à la climatisation.

Si ces réponses ne semblent pas très pertinentes dans le cadre d'une volonté d'amélioration immédiate de l'AFQ, le responsable pédagogique a tout de même exprimé le besoin de conserver cette question dans le questionnaire afin de pouvoir surveiller les apparitions potentielles de problèmes futurs.

10- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?

En ce qui concerne la satisfaction par rapport aux assistantes présentes à l'accueil, 79,03% des apprenants n'ont rien à redire à la qualité du service et des renseignements proposés. En revanche, 6,45% des répondants ont montré des réticences dans leurs réponses (« comme ci, comme ça ») sans explications supplémentaires, deux personnes ont exprimé leur insatisfaction sans préciser de raisons, deux autres ont évoqué des délais trop importants pour l'émission de la facture et une personne a estimé que le personnel de l'accueil manquait de patience.

En ce qui concerne ce dernier point, s'il est intéressant que les étudiants puissent exprimer leur avis sur le sujet afin que le responsable pédagogique « recadre » les responsables de l'accueil, la critique sur leur manque de patience n'étant apparue qu'une seule fois est plutôt un bon indicateur sur le fait que ce soit assez rare pour être signalé, mais que ce n'est pas une opinion répandue parmi les apprenants, ce qui nécessiterait une intervention du responsable pédagogique.

11- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ?

Dans les aspects préférés des étudiants les plus souvent cités, on retrouve à égalité l'environnement d'apprentissage et les professeurs (20/100 chacun), suivis de la qualité des cours (18,46/100), la médiathèque (16,92), puis, dans des proportions moindres, les camarades (6,15), les activités culturelles et le fait d'avoir des professeurs natifs (4,62), la part importante

de production orale (3,08) et encore les horaires, « tout », le manuel et les équipements, cités chacun par une personne.

Si cette question permet de faire ressortir les services de l'organisme les plus appréciés qui n'ont donc peut-être pas besoin d'être améliorés et qui pourraient être mis en avant lors d'une campagne de communication, les résultats montrent des réponses assez attendues et plutôt sans surprises. Le responsable pédagogique a toutefois estimé nécessaire de la conserver par souci d'équilibre avec la question suivante portant sur les points les moins appréciés.

12- Qu'est-ce qui selon vous peut- être amélioré à l'Alliance Française ?

Si le taux de non-réponse est plus important sur cette question (23,19%), il reste tout de même assez satisfaisant si on considère l'ancienne enquête et le côté extrêmement impliquant de cette question. 14,49% des répondants ont ainsi estimé que « rien » n'avait besoin d'être amélioré à l'Alliance Française.

Finalement, 62,32% des apprenants ont tout de même accepté de proposer diverses améliorations qui pourraient bénéficier à l'Alliance Française selon eux, soit un total de 43 propositions. Les points qui reviennent le plus souvent sont les demandes concernant le WIFI dans les classes (4 occurrences), la flexibilité des horaires (3), le ménage dans les salles de classe (2), le système de report des cours (2), le service à la réception (2), les exercices de production orale (2) et le souhait de changer plus fréquemment de professeur natif pour pouvoir s'habituer à des accents différents (2). A cela s'ajoutent encore 26 propositions diverses qu'une seule personne a exprimées.

Il ressort de cette question, et du très faible nombre d'occurrences sur un même aspect, qu'il n'y a pas de problème particulièrement urgent et essentiel perçu par une grande quantité d'étudiants. Cependant, elle permet de faire ressortir des points de « détails » sur lesquels il sera peut-être possible d'agir tels que : « ouvrir la porte de la classe plus tôt », « améliorer la communication avec l'Alliance Française à l'aide des réseaux sociaux », « encourager les étudiants à participer en classe », « la possibilité de payer en plusieurs fois », etc.

13- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ?

4,84% des étudiants n'ont pas répondu à cette question, et 80,65% ont répondu « oui ». Parmi les répondants qui ont exprimé le souhait de se réinscrire, 26/100 n'ont pas précisé dans quel but ils souhaitent le faire, je dirais donc que les risques de réponses non-sincères sont plus importants sur cette portion de répondants (qui a exprimé la volonté de se réinscrire mais sans préciser la raison de cette réinscription).

La marge d'erreur des résultats obtenus par cette question serait donc composée des 4,84% de non-répondants et des 20,8% (26/100 de 80,65%) d'étudiants ayant répondu « oui » sans apporter de précisions. Toutefois, en ce qui concerne cette deuxième part, il est difficile d'établir avec certitude s'il s'agit réellement de réponses non-sincères ou pas. Si on considère qu'elles présentent un biais de réponse élevé, cela élève donc le taux de réponses non-exploitable à 25,64%.

Aucun étudiant n'a répondu qu'il souhaitait arrêter le français. 14,51% des répondants ont expliqué qu'ils ne continueraient pas les cours à l'AFQ, 8,06% car ils quittent la ville et 6,45% car ils vont étudier le français d'une autre façon. Malgré le fort taux de réponses non-exploitable, les résultats de cette question étaient assez intéressants pour le responsable pédagogique pour plusieurs raisons. Premièrement, il pensait qu'aucun étudiant ne risquerait sa « face » en répondant qu'ils allaient continuer d'étudier le français autre part qu'à l'Alliance Française. Pouvoir évaluer le nombre d'étudiants que l'on « perd » face à la concurrence est donc partiellement possible et représente une information essentielle pour le responsable pédagogique et la direction de l'AFQ. Deuxièmement, évaluer le pourcentage de non-réinscriptions que l'on pourrait qualifier « d'inévitables » est intéressant aussi car il s'oppose à toutes les autres causes : on peut supposer que les étudiants quittant Qingdao l'ont tous, ou presque tous, exprimé lors du questionnaire. En recoupant ce pourcentage avec le pourcentage de non-réinscriptions total, il serait possible d'évaluer combien d'étudiants ont fourni une réponse non-sincère au questionnaire.

Finalement, la question « **oui, dans quel but ?** » permet d'affiner encore davantage les objectifs des étudiants afin de leur proposer une offre de cours adaptée à leur besoin et permettant de les « retenir » à l'Alliance Française le temps qu'ils atteignent ce but.

IV. Analyse des résultats

A. Les non-réponses

En fin de compte, malgré quelques améliorations nécessaires, nous avons constaté que le format d'enquête par questionnaire, avec des questions majoritairement ouvertes, convenaient plutôt bien aux objectifs et besoins établis avec le responsable pédagogique de l'Alliance Française de Qingdao. La longueur des réponses reste assez variable selon les étudiants, comme

nous pouvons le voir sur les deux exemples de questionnaires remplis : le premier exemple¹ présente ainsi le cas presque idéal : le répondant a vraiment fait l'effort de s'impliquer dans le questionnaire et de décrire son ressenti le plus précisément possible alors que le deuxième exemple² montre le cas contraire (mais qui est fortement marginal) d'un répondant qui, malgré les questions ouvertes, n'a pas souhaité se plonger dans le questionnaire afin de s'exprimer.

S'il semble difficile d'empêcher l'envie de protéger son Guanxi³ et l'attachement confucéen à la hiérarchie de créer des non-réponses, je pense que nous avons été capables de limiter fortement ce risque avec un pourcentage minimum de non-réponses de 0% pour les questions 5 et 7 et de 1,61% (soit un étudiant) pour les questions 1, 2 et 6. Les questions ayant entraîné les plus grand pourcentages de non-réponse sont surtout les questions où une précision était demandée à l'intérieur d'une autre question (soit quand la question comportait en fait deux parties) avec 29,03% de non-réponses pour la deuxième partie de la question 4 (qui de plus était mal transcrite en chinois et donc peu claire), 50% de non-réponses à la partie « pourquoi » de la question 7 (« êtes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française) malgré le fait que tous les étudiants aient au moins répondu à la partie fermée dichotomique (« oui » ou « non ») de la question, et bien-sûr 23,19% de non-réponse pour la question 12, la plus impliquante du questionnaire puisqu'il était demandé une critique à l'encontre de l'AFQ.

Finalement, cela équivaut à une moyenne de 4,39% de non-réponses sur l'ensemble du questionnaire (soit un peu moins de 3 personnes) si on ne considère pas les réponses partielles, et 9,07% si on les prend en compte. A titre de comparaison, l'ancien questionnaire présentait un taux de non-réponses (totales, puisque nous n'avions pas considéré les réponses partielles comme des non-réponses) moyen de 30%, avec un minimum de 25% et un maximum de 44%.

B. Les pistes d'actions

S'il est bien sûr nécessaire d'observer les résultats de l'enquête sur quelques sessions afin de confirmer certaines tendances, puisqu'aucun problème urgent et important ne semble être apparu, ces résultats permettent déjà de commencer à penser certaines stratégies ou pistes d'actions qu'il pourrait être intéressant d'explorer pour le responsable pédagogique.

¹ Annexe 9

² Annexe 10

³ Le Réseau

Le questionnaire devrait ainsi permettre de surveiller l'augmentation du pourcentage d'étudiants apprenant le français comme « loisir » (Q1) afin d'optimiser les services offerts et en surveillant également la façon dont ils s'insèrent dans les classes et s'adaptent au travail à fournir en dehors des heures de cours (Q6).

En ce qui concerne la communication de l'Alliance Française de Qingdao, nous avons vu qu'il pourrait être intéressant d'essayer de mettre en avant les tarifs attractifs proposés par l'AFQ puisque c'est un point très peu cité par les apprenants (Q2) en les mettant en parallèle avec le pourcentage d'apprenants évoquant de façon très positive le contexte d'apprentissage et la qualité des cours dispensés (Q11). La Q12 permettait également de voir que si un changement de cap global ou des pistes d'actions générales ne semblaient pas pour l'instant nécessaires, quelques possibilités d'améliorations avaient été citées par les étudiants ainsi que certains problèmes déjà connus mais sans résolution (tels que le système de report des cours manqués, pratiqués par d'autres écoles de langues). Le questionnaire a également permis de faire ressortir le besoin de mieux communiquer avec les apprenants sur quelques sujets, tels que les délais d'émission des factures (qui dépendent de l'Université partenaire) ou la possibilité de demander davantage d'explications, de devoirs et d'exercices aux professeurs.

Pour le pôle pédagogie, il semble ainsi opportun de rappeler aux étudiants la disponibilité des professeurs face aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer ou face à leur sentiment de ne pas réaliser autant d'exercices systématiques portant sur la grammaire qu'ils le souhaiteraient (Q3). De plus, les impressions de certains étudiants concernant la « lenteur » du rythme des cours extensifs pourraient être un argument en faveur de l'instauration du manuel *Alter Ego* pour eux également (Q5), même si c'est une décision qui demandera d'observer les résultats des questionnaires des apprenants grands débutants sur plusieurs sessions, la création de passerelles entre le manuel *Le Nouveau Taxi* et *Alter Ego* est un projet commun à toutes les AF du réseau Alliances Françaises de Chine que le responsable pédagogique estime possible car les classes intensives travaillent en une session de 250h sur un manuel *Alter Ego* et les classes extensives travaillent, en plusieurs sessions, pour un total de 270/300h sur un même manuel.

En ce qui concerne les retours que le responsable pédagogique peut délivrer suite aux remarques des étudiants, il est ressorti une remarque concernant le manque de patience dont font parfois preuve les assistantes de l'accueil (mais avec une occurrence très faible donc ne nécessitant pas forcément de remédiation), un professeur dont le débit oral était un peu rapide et une demande des étudiants pour une meilleure communication entre les enseignants sur la progression. Pour ce point particulier, s'il semble évident qu'il faut également attendre de voir si

c'est une critique qui ressortira lors de prochaines enquêtes également, on peut toutefois le noter en vue d'une prochaine amélioration car le système existant fonctionne, mais n'est pas forcément le plus pratique qui soit : les professeurs notent dans un classeur la progression du cours de la journée et les devoirs qu'il a donnés, le deuxième professeur doit donc venir à l'Alliance Française pour prendre connaissance des notes laissées par son binôme (s'il n'a pas oublié de remplir la fiche).

C. Statistiques de réinscriptions

L'assistante du responsable pédagogique m'a ensuite communiqué les statistiques de réinscriptions¹ entre la session printemps 1 et printemps 2. Elles permettent de voir que lors de la session printemps 1, 151 étudiants étaient inscrits dans 15 classes alors que l'enquête n'a été distribuée qu'à 62 étudiants dans 10 classes. De plus, même en ne comptant que les 10 classes où l'enquête a été distribuée, 106 étudiants étaient inscrits, soit 44 étudiants qui n'ont pas participé à l'enquête. Comme nous l'avons déjà évoqué plusieurs fois, nous pouvons supposer que cette différence est due à l'abstention des étudiants le jour où l'enquête a été distribuée, mais surtout à la tendance des étudiants chinois à parfois abandonner les cours en milieu de session sans réellement prévenir ni l'administration, ni les professeurs.

Lors de la session printemps 2, 52 étudiants (sur les 10 classes correspondant à notre corpus d'enquête) de la session printemps 1 se sont réinscrits, ce qui correspond à un pourcentage de 55,12% si on prend en compte le nombre d'inscrits en début de session, ou de 83% (donc un pourcentage très proche de celui des réponses de notre enquête) si on prend en compte seulement le nombre de répondants à l'enquête. Evidemment, la vérité se trouve certainement entre ces deux hypothèses puisqu'en comparant exactement les données de réinscriptions aux réponses des questionnaires on peut noter des incohérences : par exemple dans la classe E3, les 5 répondants affirment qu'ils vont continuer leur apprentissage à l'AFQ alors que l'on peut voir qu'aucun ne s'est réinscrit, ou à l'inverse, dans la classe E12, seulement 4 répondants indiquent qu'ils pensent se réinscrire quand les chiffres en montrent finalement 7.

D. Limites et améliorations à apporter

Nous avons donc décidé de conserver le questionnaire réalisé en y apportant quelques modifications pour résoudre les problèmes de rédaction et les limites observées. Ainsi, je suis

¹ Annexe 11

allée voir l'assistante du responsable pédagogique afin de mieux lui expliquer le sens que je souhaitais donner à la question 4 : « *Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ? L'Alliance Française vous a-t-elle aidé à vous améliorer sur ce point ?* » en lui demandant de mieux mettre en valeur en chinois la notion de progrès accomplis grâce à l'Alliance Française dans la deuxième partie de la question.

De même, j'ai reformulé la question 6 afin de la rendre plus claire sans avoir besoin de faire référence aux professeurs : « *Le travail à fournir en dehors des heures de cours est-il excessif, raisonnable, insuffisant ?* ».

Malgré le taux de non-réponse très élevé (50%) pour la deuxième partie de la question 7 : « *Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ? Pourquoi ?* », nous avons décidé, avec le responsable pédagogique, que les résultats obtenus étaient satisfaisants et que tenter absolument de pousser les apprenants à exprimer leur opinion sur les professeurs s'ils ne le souhaitaient pas risquait de les braquer et d'introduire un biais pour tout le reste du questionnaire. De plus, le fait que trois réserves et deux « non » aient été exprimés est finalement signe que la question a tout de même relativement fonctionné pour permettre aux étudiants les plus mécontents de faire part de leur insatisfaction.

Finalement, nous avons décidé de retirer la question 8 : « *Aimez-vous le manuel utilisé ?* » afin d'éviter de faire naître des insatisfactions sur le sujet alors qu'il est totalement exclu d'apporter des changements au manuel. De plus, nous sommes arrivés à la conclusion que si l'opinion des professeurs sur le manuel pouvait être davantage pertinente et intéressante à des fins de remédiation, nous ne pouvons pas considérer les étudiants comme aptes à juger les qualités pédagogiques d'un manuel par rapport à un autre.

Chapitre 7 – Le questionnaire

Afin d'obtenir de nouvelles données après les changements apportés au questionnaire, j'ai décidé de le redistribuer en fin de session printemps 2 afin d'analyser de nouveau les résultats obtenus. J'ai donc envoyé les modifications à apporter à la première version du questionnaire à l'assistante du responsable pédagogique afin qu'elle rédige la nouvelle version¹ et organise son administration aux étudiants.

- Mise en œuvre

Cependant, lors de l'administration du questionnaire, d'autres problèmes sont apparus au sein de l'AFQ et les assistantes et stagiaires se sont retrouvées débordées. D'autre part, alors qu'il était initialement prévu que je reste en stage à l'Alliance Française de Qingdao jusqu'à fin août (et donc que je participe à la session été), un changement dans la politique de renouvellement des visas m'a empêchée de continuer et j'ai dû avancer mon départ au 17 juillet. Ces deux aspects se sont mêlés l'un à l'autre faisant que la distribution et collecte des questionnaires par les assistantes a été quelque peu aléatoire : seulement 5 classes ont participé à l'enquête (sur 13 classes au total) ; et l'assistante du responsable pédagogique a oublié d'apporter les modifications prévues pour la version finale du questionnaire.

De mon côté, j'ai été plus pressée lors du traitement des résultats et n'ai pas pensé à scanner quelques questionnaires remplis afin de les présenter en exemple, l'urgence étant alors la saisie et traduction des réponses avec l'aide d'une stagiaire de l'Alliance Française de Qingdao. De plus, les questionnaires ayant été distribués au tout dernier cours (puisque les assistantes avaient oublié de le faire et que je n'avais pas non plus pensé à vérifier), il n'a pas été possible de refaire les questionnaires afin de prendre en compte les modifications que nous avons décidées avec le responsable pédagogique.

La mise en œuvre de l'enquête portant sur cette session a donc été quelque peu « brouillonne » puisque la nouvelle enquête (sans les modifications) n'a été distribuée qu'à 36 étudiants sur 151 (de 5 classes sur 13), dont 14 appartenant aux classes extensives, et 22 aux classes intensives. Le questionnaire étant pourtant composé majoritairement de questions ouvertes qualitatives et non quantitatives, le responsable et moi avons tout de même décidé de traiter ces résultats afin de, peut-être, permettre de faire apparaître les insatisfactions des étudiants, malgré la faiblesse de notre échantillon.

¹ Annexe 12

J'ai tout de même décidé de ne pas traiter la question 8 à propos du manuel utilisé puisque nous avons convenu avec le responsable pédagogique de la supprimer à cause de son manque de pertinence et pour ne pas faire naître d'insatisfactions. Lors du traitement de ces résultats¹, j'ai également opté pour une présentation encore un peu plus simplifiée, afin de ne pas avoir besoin de préparer deux formes de récapitulatifs des résultats (un complet pour le responsable pédagogique et un résumé pour le directeur). J'ai cependant continué à utiliser des graphiques en secteur afin de faire ressortir des pourcentages d'étudiants et des graphiques en barres pour mettre en lumière les questions où plusieurs réponses étaient possibles, en présentant le chiffre obtenu en base 100 afin de faciliter sa comparaison avec celui obtenu lors de la session précédente.

V. Analyse des résultats et comparaison avec ceux obtenus lors de la session printemps 1

1- Pourquoi apprenez-vous le français ?

Le pourcentage d'étudiants ayant répondu apprendre le français dans le but de poursuivre leurs études à l'étranger est passé de 56,45% pour la session printemps 1 à 66,67% des répondants lors de la session printemps 2. Cette forte augmentation peut en partie s'expliquer par le biais induit par la surreprésentation des étudiants des classes intensives (22 contre 14 des classes extensives), mais aussi par une diminution assez importante de la part des étudiants qui annoncent vouloir émigrer au Québec (de 12,90% à 8,33%), due à une modification des politiques concernant l'immigration au Canada et qui a également été observée sur le nombre d'inscrits pour les examens TCFQ et TeFAQ.

Il est aussi intéressant de noter l'augmentation du pourcentage d'étudiants appartenant à un public dit « loisir », qui apprend le français par intérêt et non par besoin et qui représente un nouveau public pour les Alliances Françaises de Chine, plus habituées à recevoir des étudiants avec un projet précis lié au français. Le pourcentage correspondant à ce profil était de 12,90 lors de l'enquête de la session printemps 1 et de 16,67 pour celle de la session printemps 2.

2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ?

Les aspects cités le plus souvent restent identiques à ceux de la session précédente : le fait que ce soit un organisme professionnel et spécialisé, officiel et faisant autorité dans le domaine de l'enseignement de la langue française (36,96/100 contre 35,21 lors de la session printemps 1),

¹ Annexe 13

suivi par le fait d'avoir été recommandé par une autre personne (13,04/100 contre 16,90). La qualité des cours est davantage citée lors de cette session (en incluant les étudiants qui affirment que l'AF est réputée pour ses aptitudes à enseigner la production orale et la compréhension orale : 23,91/100 contre 14,08) alors que les professeurs (8,70/100 contre 18,31) et l'environnement linguistique favorable restent également cités, mais avec une occurrence moindre que lors de la session printemps 1 (4,35 au lieu de 8,45).

Deux étudiants ont noté apprécier particulièrement que l'ensemble du cours se déroule en français, et 4 ont cité des raisons diverses : les attestations que l'AF peut fournir (en opposition aux écoles privées), le manuel, la proximité géographique et le fait d'avoir déjà étudié à l'Alliance Française et d'avoir apprécié cette expérience. Un étudiant a répondu ne pas avoir choisi lui-même, cet étudiant devait donc certainement participer au partenariat que l'AFQ avait mis en place avec un lycée hôtelier de la ville qui souhaitait préparer ses élèves (adolescents) au départ pour la France (en lycée similaire) prévu par un programme d'échange.

3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?

88,89% des répondants jugent que la démarche pédagogique utilisée à l'AFQ est « très bien » ou « bien »¹, soit une forte augmentation par rapport à la session printemps 1 où ils étaient 67,74% à avoir donné ces réponses. 5,56% (soit deux étudiants) l'ont estimé comme étant « assez bien »², un étudiant demandant « du changement » (mais sans préciser de quelle nature) et un autre estimant qu'il préférerait n'avoir que des professeurs étrangers.

4- Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ?

La grammaire et la conjugaison (que le responsable pédagogique m'a conseillé de regrouper car selon lui il est peu probable que tous les étudiants fassent vraiment une différence entre ces deux termes) restent les plus fréquemment citées (26,67/100 contre 31,64 lors de la session printemps 1). Les compétences orales (compréhension et production) sont, comme lors de la session printemps 1), considérées comme étant les plus difficiles (26,27 pour la CO contre 15,19 en printemps 1 et 22,22 pour la PO contre 24,05).

¹ Dont un étudiant ayant précisé qu'il trouvait cette démarche pédagogique « claire » et l'autre ayant voulu souligner le fait qu'il apprécie d'avoir des professeurs étrangers et de pratiquer la compréhension orale.

² Ce qui correspond certainement aux 1,61% (soit 1 étudiant) de « comme ci, comme ça » de la session printemps 1, mais traduit différemment car ma « stagiaire traductrice » n'était pas la même.

Nous pouvons également constater qu'à l'inverse les compétences écrites ne sont pas considérées comme sources de difficultés particulières¹ (2,22/100 pour chacune des compétences écrites, de production et de compréhension, lors de la session printemps 2 et respectivement 2,53 et 1,27 en session printemps 1).

Enfin, le vocabulaire garde une occurrence de citation assez similaire à celui de la session précédente (11,11 contre 11,39), tout comme la prononciation (2,22 contre 3,80).

L'Alliance Française vous a-t-elle aidé à vous améliorer sur ce point ?

Comme cela a déjà été évoqué précédemment, je souhaitais que la formulation de cette question en chinois soit retravaillée car le sens en était peu clair et biaisé, et je pense que c'est la raison pour laquelle le nombre de non-réponses reste particulièrement élevé pour cette question (36,11% et 29,03% lors de la session précédente).

61,11% (51,61% en session printemps 1) des répondants ont répondu par l'affirmative à cette question, sans qu'il soit vraiment possible de savoir s'ils ont compris ce sur quoi ils étaient interrogés² ou s'il s'agit d'une réponse destinée à préserver leur face ou encore celle de l'institution. De plus, le nombre de personnes ayant répondu « non » a diminué sensiblement en comparaison à la session précédente passant de 6,45% à 2,78%.

5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?

Comme lors de la session précédente, le ressenti des étudiants quant à la vitesse du cours varie fortement selon qu'ils participent à des classes intensives ou extensives. Cependant, nous pouvons tout de même noter que le nombre de répondants étant « satisfait » ou « très satisfait » du rythme de cours est notablement plus bas que lors de l'enquête précédente : 55,56% contre 70,97%. Le pourcentage de réponses trouvant que le rythme est « trop rapide » ou « un peu trop rapide » (25%) reste assez proche de celui correspondant aux réponses « trop lent » et « un peu trop lent » (19,45%), mais sensiblement plus élevé que lors de la session printemps 1 (14,52% chacun).

En ce qui concerne les classes extensives, si le pourcentage d'étudiants estimant que le rythme des cours est plutôt un peu lent a augmenté (42,86% contre 25%), ce chiffre reste

¹ Alors qu'elles auraient plutôt tendance à être un peu moins travaillées à l'Alliance que les compétences orales

² Et dans ce cas il s'agirait peut-être même plutôt du pourcentage d'étudiants qui pensent pouvoir faire des progrès dans le futur grâce à l'AFQ alors que la question originelle voulait interroger les progrès qu'ils avaient déjà eu la sensation d'avoir accompli.

cohérent avec ce qui avait été observé précédemment : les étudiants des classes extensives semblent un peu frustrés par leur progression et estiment que le rythme en classe pourrait être plus poussé. C'est un élément que l'Alliance Française a besoin de prendre en compte, même s'il est à nuancer par la pratique des professeurs sur le terrain : est-ce qu'ils pensent qu'il serait effectivement possible de demander davantage de travail aux étudiants, ou même, est-ce qu'ils seraient favorables à la mise en place du manuel Alter Ego comme support de cours pour remplacer le Nouveau Taxi ?

De même, pour les classes intensives, le pourcentage d'étudiants totalement satisfaits de la vitesse des cours est passé de 65,22% (session printemps 1) à 54,55%, 40,91% d'entre eux estimant que le rythme d'apprentissage est trop soutenu (« trop rapide » et « un peu trop rapide »), contre 30,43% lors de la session précédente. Ce résultat nuance donc les chiffres obtenus pour les étudiants en classe extensive : si ceux des classes intensives trouvent le rythme sur Alter Ego trop poussé, est-ce qu'il serait vraiment possible pour les classes extensives de changer de manuel ? Ce serait prendre le risque de passer d'un extrême à un autre.

4,55% des étudiants des classes intensives ont toutefois affirmé que le rythme était trop lent pour eux, soit un chiffre très proche de celui de la session printemps 1 (4,35%).

6- Le travail à la maison donné par les professeurs est-il excessif, raisonnable, insuffisant? (formulation de la question en chinois et qui devait être modifiée)

Presque exactement comme lors de la session précédente, une immense majorité des étudiants affirment être satisfaits de la quantité de travail à fournir en dehors des heures cours (88,89% contre 88,71% lors de la session précédente), et une très faible minorité estiment (à égalité) avoir « trop » ou « pas assez » de devoirs (5,56% pour chacune des réponses contre 4,84% lors de la session précédente). Les résultats obtenus à cette question semblent donc être plutôt en incohérence avec ceux de la question précédente : si les étudiants estiment que le rythme d'apprentissage est trop soutenu, il devrait être possible de voir une partie de ces étudiants exprimer aussi le fait d'avoir trop de travail personnel à fournir.

Pour ma part, je pense que cette incohérence vient du biais de réponse présent dans la question, qui aurait du être reformulée mais dont les modifications n'ont pas été effectuées.

7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ? Pourquoi ?

Le pourcentage d'étudiants déclarant ne pas être satisfaits des professeurs de l'Alliance Française est un peu plus élevé que lors de la session précédente (8,33%, soit 3 étudiants contre 2,42% soit 1,5 étudiant¹).

La principale différence observable entre les résultats de cette session et ceux de la session printemps 1 concerne surtout le nombre de non-réponses à la seconde partie de la question qui est passé de 50% à 38,9% (et ne concernant que des étudiants ayant affirmé être satisfaits de leurs enseignants).

Parmi les critères de satisfaction, les étudiants soulignent le sérieux des enseignants (avec une occurrence de 5 sur 39), leur patience (4), leur mode d'enseignement (3), leur professionnalisme (3), leur sens des responsabilités (2) et leur gentillesse (1). En ce qui concerne les réserves émises, elles concernent davantage l'organisation de l'AFQ que les enseignants de façon personnelle puisque quelques étudiants regrettent de changer de professeurs trop souvent (4) et souhaiteraient travailler encore davantage la production orale (2).

Dans l'ensemble, cette question permet de faire ressortir le fait qu'il n'y a pas de problèmes relationnels particuliers entre un enseignant et ses apprenants, et c'est un critère qu'il me semble important de continuer à observer afin de déceler des dysfonctionnements s'ils venaient à arriver et de vérifier que cette relation enseignant/apprenants continue à être harmonieuse. En regardant les résultats plus attentivement, il a été possible de voir que les trois répondants ayant exprimé leur insatisfaction appartenaient à la même classe et que deux d'entre eux expliquaient être satisfaits d'une partie des enseignants seulement (puisque les cours fonctionnent toujours avec un binôme de professeur).

L'un de ces étudiants souligne la différence entre « *certaines professeurs très compétents* » et d'autres qui « *ne savent pas comment faire comprendre aux étudiants ou ne sont pas sérieux et enseignent un peu vite, rendant le cours peu clair* ». Ainsi, en voyant ces données, le responsable pédagogique a pu agir afin de désamorcer une mésentente personnelle entre l'un des enseignants et une partie de sa classe.

8- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?

91,67% des étudiants ont déclaré que les locaux et le matériel étaient satisfaisants, ceux ayant exprimé des points d'insatisfaction (3 personnes) ont cité le wifi, la climatisation et l'environnement en général, sans précision particulière. Ces résultats sont donc extrêmement

¹ Un étudiant ayant coché à la fois « oui » et « non »

proches de ceux de la session printemps 1, où 85,48% des étudiants exprimaient leur satisfaction, deux étudiants regrettaient un problème avec internet et un étudiant se plaignant de la climatisation qui ne fonctionnait pas.

9- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?

A propos de la qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil, les résultats restent assez proches de ceux de la session précédente puisque 72,22% des étudiants ont répondu positivement (79,03% en session printemps 1), 8,33% ont répondu « à moitié » et 8,33% ont répondu « non » (contre 14,52% en session printemps 1, et seulement 2 explications) en justifiant systématiquement : « *elles n'ont pas une bonne attitude* », « *les règles de l'AF ne sont pas flexibles* », « *elles ne maîtrisent pas leur travail* ». Nous pouvons donc voir qu'à quelques exceptions près, les étudiants sont satisfaits des assistantes se trouvant à l'accueil, un étudiant soulignant même leur patience.

10- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ?

Comme lors de l'enquête effectuée en fin de session printemps 1, la réponse qui revient le plus souvent parmi les apprenants est l'environnement (36,36/100 et 29,03¹ en session printemps 1), suivi par les professeurs (29,55 contre 24,65 lors de la session précédente). La médiathèque arrive en troisième position avant la qualité des cours et la méthode d'enseignement contrairement à la session précédente où ces valeurs étaient inversées (avec respectivement 18,18 et 11,36 contre 16,92 et 23,08). Le nombre d'étudiants ayant cité la qualité de l'enseignement de l'AFQ comme l'aspect le plus positif selon eux a donc très fortement diminué.

Les activités culturelles restent également très en retrait dans les réponses des apprenants avec 2,27 occurrences en base 100 seulement, contre 4,62 lors de la session précédente. Nous pouvons également noter que, contrairement à la session précédente où tous les étudiants avaient répondu à cette question (puisque'elle est peu impliquante et permet d'équilibrer avec la suivante), 5 apprenants n'ont rien écrit en réponse.

11- Qu'est-ce qui selon vous peut être amélioré à l'Alliance Française ?

Le nombre d'occurrences pour les non-réponses, les personnes ayant répondu « rien » et les propositions diverses reste comparable à celui de la session précédente avec respectivement

¹ En incluant dans l'environnement les réponses « les camarades », « les horaires » et « l'équipement ».

25,64/100 contre 23,19 lors de la session printemps 1, 10,26/100 contre 14,49 précédemment et 64,1/100 contre 62,39.

La remarque revenant le plus souvent (15,38/100) et qui était déjà présente lors de la session précédente concerne l'accès à internet en wifi, suivi du problème concernant le report des cours (7,69, et qui était également évoqué lors de la session printemps 1) à égalité avec des plaintes concernant la réception. La demande concernant l'ouverture de la salle de classe plus tôt revient, ainsi que les plaintes concernant la climatisation.

12- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ?

La première remarque à formuler sur les résultats obtenus pour cette question est que, malgré le fait que ce soit une question très impliquante, tous les étudiants ont coché une réponse, et il n'y a aucune non-réponse à cette question (contre 4,84% lors de la session printemps 1).

Le pourcentage d'étudiants ayant exprimé l'intention de se réinscrire est sensiblement plus faible que lors de la session précédente (75% contre 80,65%). Parmi ces étudiants, la plupart ont donc exprimé divers objectifs justifiant cette intention de se réinscrire, mais 47,83/100 (contre 26/100 lors de la session printemps 1) de ces apprenants n'ont pas répondu à la deuxième partie de la question : « dans quel but ? ». Selon moi, ces non-réponses peuvent avoir différentes causes, dont, certainement, le fait que l'étudiant n'a coché cette réponse que pour préserver sa face et celle de l'AFQ en évitant de devoir répondre par la négative.

En ce qui concerne les réponses négatives, il est possible de voir une augmentation du pourcentage d'apprenants qui annoncent « quitter Qingdao » (11,11% contre 8,06%) ce qui est plutôt cohérent avec le fait que lors de la session été, les apprenants étant également étudiants à l'université rentrent très souvent dans leur région natale et que les apprenants étant travailleurs disposent à cette époque également de congés, que certains utilisent naturellement pour voyager.

L'augmentation assez forte du pourcentage d'étudiants ayant répondu souhaiter étudier le français d'une autre façon (13,89% au lieu de 6,45%) a poussé le responsable pédagogique à examiner plus en détails ces résultats et lui a permis de découvrir que trois étudiants appartenant à une même classe (les A2 intensifs) avaient choisi cette option (plus un étudiant ayant annoncé quitter Qingdao).

Sur cette classe de 8 étudiants, 4 souhaitent donc continuer les cours, et 4 ne pensaient pas se réinscrire, ce qui posait donc à l'AFQ le problème de ne pas être en mesure d'ouvrir de classe B1 intensive lors de la session été. La classe A2 intensive est généralement l'une de celles qui disposent d'un bon taux de réinscription, puisque le niveau B1 est souvent l'objectif des apprenants qui souhaitent partir étudier en France. L'un des professeurs natifs de cette classe

ayant quitté l'AFQ à peu près au même moment, en situation de conflit, et avec l'intention de rester dans la ville de Qingdao, le responsable pédagogique en a déduit qu'il avait certainement proposé aux étudiants de sa classe de continuer à suivre les cours avec lui, à domicile.

Les professeurs titulaires du réseau Alliance Française de Chine signent un contrat incluant une clause selon laquelle ils s'engagent à ne pas enseigner ailleurs afin de ne pas entrer en concurrence directe avec l'AF où ils travaillent. Une partie du conflit existant entre ce professeur et l'AFQ portait sur ce sujet¹, le responsable pédagogique a informé le directeur que ce professeur était certainement parti en « emportant » certains de ses élèves.

VI. Les non-réponses

Lors de l'enquête distribuée à la fin de la session printemps 2, nous avons pu observer des taux de non-réponses encore assez élevés sur les questions comportant deux volets : la question 4² (6,67% de non-réponses sur le premier volet de la question et 36,11% sur la deuxième partie), la question 7³ (tous les étudiants ayant répondu au premier volet, mais 38,89% n'ayant pas répondu au deuxième) et la question 12⁴ (pas de non-réponses pour le premier volet, mais 47,83% pour la partie « dans quel but ? »).

En revanche, un grand nombre de questions (1, 2, 3, 5, 6, 8, les premiers volets des questions 7 et 12) ne présentent aucune non-réponse. Sans tenir compte des questions comportant deux parties, la question 11⁵ est celle qui montre le taux de non-réponse le plus élevé (25,64% contre 23,19% en session printemps 1), ce qui semble naturel puisque c'est l'une des plus impliquantes, suivie des questions 10⁶ (11,36%) et 9⁷ (8,33% contre 6,45%). Ces trois questions, en plus de se trouver en fin de questionnaire et sûrement face à un effet de lassitude des répondants, sont assez exigeantes puisqu'elles demandent une opinion et une hiérarchisation mentale de cette opinion

¹ Puisque l'AFQ pensait qu'il proposait des cours particuliers à ses étudiants à titre privé, alors que les professeurs sont normalement tenus de proposer aux étudiants de passer par l'institution s'ils souhaitent des cours particuliers.

² « Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ? L'Alliance Française vous a-t-elle aidé à vous améliorer sur ce point ? », la formulation de la traduction de cette question aurait de plus du être retravaillée afin d'être plus claire.

³ « Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ? Pourquoi ? »

⁴ « Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ? Oui. Dans quel but ? / Non, j'arrête le français / Non, je quitte Qingdao / Non, je vais étudier le français d'une autre façon »

⁵ « Qu'est-ce qui selon vous peut être amélioré à l'Alliance Française ? »

⁶ « Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ? »

⁷ « La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ? »

par les répondants. Il est donc certainement plus difficile pour eux de trouver une réponse évidente et immédiate à cette question, tout comme au premier volet de la question 4¹ (6,67/100 contre 2,53/100), ce qui explique le nombre de non-réponses plus élevé sur ces questions en particulier.

Finalement, sur l'ensemble des questionnaires étudiés, on peut constater une moyenne de 4,16% de réponses laissées totalement blanches (contre 4,39% en session printemps 1) et 11,65% de non-réponses à au moins l'un des deux volets de chaque question (contre 9,07% en session printemps 1). Les modifications prévues sur le questionnaire n'ayant pas été effectuées avant la distribution, il est donc malheureusement impossible de dire si elles permettraient de diminuer ces chiffres.

VII. Statistiques de réinscription

Nous avons vu que le taux de réinscriptions² entre la session printemps 1 et printemps 2 était de 55,12% en considérant tous les inscrits en début de session, ou de 83% en ne considérant que les classes et le nombre de répondants ayant participé à l'enquête.

Entre la session printemps 2 et la session d'été, ce taux est tombé à 21% des étudiants inscrits en début de session, soit 58,3% en ne considérant que les classes où l'enquête a été distribuée et en ne prenant en compte que le nombre de répondants (et non le nombre d'inscrits), soit 36 questionnaires sur les 62 inscrits des 5 classes interrogées, qui correspondaient déjà à moins de la moitié des classes et inscrits totaux (151 inscrits dans 13 classes). Si ce taux de réinscriptions est normal concernant la session été puisque, comme nous l'avons déjà vu, de nombreux étudiants font une « pause » lors de cette session pour voyager ou rentrer dans leur région natale, les 58,3% de réinscrits sont assez loin des 75% de répondants qui indiquent leur intention de se réinscrire.

Selon moi, cette différence entre les réponses des étudiants à l'enquête et le taux de réinscriptions a plusieurs causes. La première est bien sûr qu'il faut considérer que les étudiants ont pu dissimuler leurs véritables intentions lors de l'enquête afin de préserver leur face ou celle de l'AFQ en évitant de devoir donner une réponse négative. Une autre raison pourrait être que certains des ces étudiants avaient effectivement l'intention de continuer les cours à l'Alliance Française de Qingdao mais qu'ils n'ont pas eu la possibilité de se réinscrire parce que le groupe

¹ « Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ? »

² Annexe 11

correspondant au niveau qu'ils souhaitaient suivre n'a pas été ouvert¹. Enfin, s'agissant du taux de réinscription entre la session printemps 2 et la session été, il est probable que plusieurs étudiants avaient effectivement l'intention de continuer à étudier le français à l'AFQ, mais seulement à partir du mois de septembre, en « laissant passer » une session afin de s'offrir des vacances ou une pause.

Finalement, la session été a été marquée par l'absence de groupe intensif B1 et par le fait qu'aucun des étudiants du groupe intensif B1 précédent ne se soit réinscrit, ce qui est plutôt habituel puisque les cours B2 intensifs sont extrêmement rares. Nous pouvons aussi voir que les 3 classes A1 extensives ont été regroupées pour n'en former plus qu'une, ce qui est également une caractéristique des classes de débutants à 5h/semaine où le taux de non-réinscription est très fort. La session été était donc composée de 8 classes pour 110 étudiants, dont seulement une nouvelle classe extensive pour débutant, et deux classes intensives ouvertes pour les A0.

Conclusion

Dans le cadre du projet qui m'a été confié par le responsable pédagogique de l'Alliance Française de Qingdao, j'ai donc du procéder par étapes et m'adapter aux différentes réalités du terrain. Afin de rédiger une enquête de satisfaction qui permette de réaliser les objectifs du pôle pédagogie de l'AFQ j'ai pu m'appuyer sur le questionnaire qui existait déjà afin de déterminer avec le responsable pédagogique les aspects qu'il lui semblait important de conserver de ceux qui ne lui semblaient pas nécessaires.

Ce travail de rédaction a donc également été défini par les ressources mises à disposition par l'AFQ et par les négociations effectuées avec le directeur ou le responsable pédagogique, qui avaient bien sûr le « mot final » sur la forme et le fond étudiés avec le questionnaire.

Afin d'essayer d'appliquer la méthodologie en l'adaptant aux spécificités du public de l'Alliance Française de Qingdao, nous avons donc voulu mettre en place un questionnaire qui permettrait de créer la confiance entre l'institution et les apprenants pour que ces derniers puissent émettre des réserves sans risquer d'abîmer leur Guanxi² avec l'AFQ en évitant les questions trop frontales et en préférant des formulations moins impliquantes. Le but était

¹ Comme c'est le cas par exemple pour les 4 étudiants du groupe A2 intensif qui voulaient se réinscrire mais qui n'étaient plus assez nombreux pour former un groupe avec le départ de l'autre moitié de la classe.

² Le réseau

également de contrecarrer la tendance des étudiants chinois au contournement et à l'imprécision en cherchant à limiter aussi les réponses inattentives. Pour que les données récoltées soient le plus utiles possible, il était important que ces critères soient respectés, et c'est une des raisons qui nous a poussés à choisir de privilégier les questions ouvertes, à chercher à proposer un équilibre entre des questions impliquantes et moins impliquantes et à éviter les questions qui seraient trop « coûteuses » en terme de face pour l'étudiant. Dans le cadre de la justification de cette enquête et du traitement des données obtenus, il était aussi essentiel de concentrer l'interrogation sur des aspects sur lesquels il y avait des moyens d'actions, ce qui était l'une des raisons des modifications qui auraient du être apportées entre la première version du questionnaire et sa version finale.

Malgré la faiblesse de l'échantillonnage et les problèmes dus à la mise en œuvre de l'enquête, cette deuxième mise à l'épreuve de notre questionnaire a permis de nouveau de faire ressortir certains aspects qui peuvent intéresser le responsable pédagogique et/ou le directeur de l'Alliance Française de Qingdao, et, à terme aider à cerner des pistes d'actions afin d'améliorer le service proposé aux répondants.

Ainsi la tendance à la modification du public de l'Alliance Française semble se confirmer, avec la continuité de la diminution du public candidat à l'immigration au Québec et l'augmentation du public dit « loisir ». Nous pouvons également constater que la réputation de l'Alliance Française reste bonne mais que la communication semble un peu faible, à l'opposée des partenariats qui ressortent dans les réponses des étudiants qui déclarent que l'AFQ leur a été recommandée. Cette importance des partenariats avec des institutions chinoises est d'ailleurs l'un des aspects sur lequel compte fortement la direction de l'AFQ pour développer son public.

En ce qui concerne la démarche pédagogique du réseau Alliance Française de Chine, nous pouvons constater que les étudiants de l'AFQ semblent bien s'adapter à cette démarche malgré son éloignement avec leur propre culture éducative. La grammaire et la conjugaison restent très citées parmi les sources de difficultés dans l'apprentissage, ce qui semble a priori normal pour des apprenants avec une langue maternelle si éloignée du français sur ces plans. Cependant il s'agit d'un aspect qui dessert fortement l'AFQ puisqu'il est régulièrement mis en avant par les écoles privées privilégiant un apprentissage plus traditionnel des langues (basé sur la répétition et l'imitation), qu'elles affirment mieux adapté aux apprenants chinois débutants.

Pour ce qui est des rythmes des cours, les étudiants de classes extensives semblent un peu frustrés par leur progression sans qu'il soit possible de savoir s'il serait possible de pousser davantage cette progression par un changement de manuel et davantage de travail personnel à la

maison ou s'il s'agit d'une fausse impression de facilité qui serait finalement plutôt bon signe. En effet, l'impression des étudiants des classes intensives que le rythme est trop rude pour eux serait davantage une raison de s'alarmer s'il s'agissait d'une tendance qui viendrait se confirmer lors d'enquêtes postérieures.

Les étudiants semblent également satisfaits de leurs professeurs, même s'ils indiquent souvent regretter d'en changer si souvent. C'est une réserve qui vient certainement de la culture éducative chinoise, où la place de l'enseignant en tant que guide pour ses élèves est très forte. Les relations apprenants/professeur sont davantage mises en avant dans leur culture et le fait de changer les professeurs, s'il est très bénéfique d'un point de vue linguistique, peut être frustrant pour les étudiants au point de vue de cette construction relationnelle qu'ils ont l'habitude de mettre en œuvre. Si c'est un aspect que l'AFQ devrait considérer, nous pouvons aussi le voir comme un signe que les professeurs étrangers (largement plébiscités par les étudiants) ont réussi à s'adapter à leur public.

En ce qui concerne les locaux de l'Alliance Française de Qingdao, les étudiants semblent très satisfaits de leur environnement d'apprentissage et de la médiathèque ce qui s'explique assez simplement par le fait que tout a été rénové très récemment. La médiathèque, tout particulièrement, a été remise complètement à neuf et est très appréciée des étudiants pour son contenu très riche (grâce notamment aux partenariats de l'AFQ avec la Région Pays de la Loire et le Québec qui ont offert beaucoup d'ouvrages). Les étudiants chinois ont par ailleurs cette habitude de travailler (et manger et parfois même dormir) à la bibliothèque universitaire plutôt que chez eux et certains répondants ont d'ailleurs regretté que la médiathèque ferme trop tôt¹. Les réserves concernant les locaux venaient d'un dysfonctionnement de la climatisation et du mauvais fonctionnement (récurrent) du WIFI.

Un autre sujet de discorde assez fréquent entre l'AFQ et ses étudiants concerne le report des heures de cours manqués, tel qu'il est souvent proposé par les écoles de langues en Chine. Les apprenants considèrent qu'il s'agit d'un manque de flexibilité de la part de l'administration de l'AFQ tandis que le personnel de l'Alliance ne peut, pédagogiquement, pas envisager de le proposer dans les conditions dans lesquelles ce report est appliqué dans les autres écoles.

¹ Mais il serait très difficilement envisageable de garder la médiathèque de l'AFQ ouverte aux mêmes horaires que les BU chinoises dont certaines ne ferment qu'à minuit, puisque les locaux de l'AFQ sont totalement vides (exception faite du gardien de nuit) à partir de la fin des cours à 21h.

Cependant, s'agissant d'un point de tension récurrent, il pourrait être envisagé de proposer des cours particuliers payants pour rattraper les cours en groupe que l'étudiant aurait manqué. Néanmoins, cette proposition ouvrirait certainement la porte à de nouveaux désaccords entre l'administration et les étudiants, pour des questions de prix, d'organisation pour les horaires, l'enseignant qui serait chargé de ce cours, etc.

A mon sens, l'avant dernière question de l'enquête a permis de relever certaines remarques intéressantes de la part des étudiants, et il semble important de les étudier afin de mettre d'un côté les problèmes solubles qui pourraient donner lieu à de petits ajustements afin de satisfaire les étudiants, et d'un autre les demandes un peu fantasques pour lesquelles il serait toutefois possible d'expliquer aux étudiants pourquoi elles ne sont pas réalisées ni réalisables. Par exemple, expliquer aux nouveaux étudiants qui demandent l'ouverture des salles de classe plus tôt, que c'est une mesure qui a été prise après une vague de vol du matériel de l'Alliance Française de Qingdao (ordinateurs) et des affaires des étudiants (téléphones). Un autre des regrets des étudiants concerne les problèmes que leur pose la non-ouverture de classe lorsque le nombre d'inscrits est trop faible ; à ce sujet, d'autres Alliances Françaises proposent des cours avec des frais majorés dans ce cas précis (afin de compenser le faible nombre d'étudiants), mais il s'agit ici encore une mesure qui créerait beaucoup de difficultés administratives pour peut-être finalement peu d'étudiants qui seraient prêts à l'utiliser¹.

En conclusion, j'ai noté et déploré les taux de non-réponses plus élevés pour les questions plus exigeantes en terme de recherche de réponses, qui demandent donc des réponses non-évidentes mais importantes pour la responsable pédagogique², sans toutefois pouvoir penser à une façon de remédier à cette difficulté puisque j'estime que reformuler ces questions pour les proposer de façon fermée avec des choix à cocher serait réduire leur intérêt puisque cela entraînerait la perte de tous les avantages liés aux questions ouvertes, dont celui de permettre de voir surgir les problèmes que la direction et le pôle pédagogie ne sont pas forcément capables d'anticiper.

De même, j'ai regretté au moment de l'analyse des résultats que le test final du questionnaire (effectué déjà très partiellement à cause des problèmes cités plus tôt) ait porté sur la session printemps 2, puisque la session d'été est assez particulière, surtout en terme de réinscriptions des

¹ Puisqu'ils préfèrent pour l'instant attendre une session suivante en espérant que le groupe qui les intéresse ouvrira

² Particulièrement donc les questions 4, 9, 10 et 11

étudiants, ce qui était l'aspect majeur que le responsable pédagogique voulait pouvoir mettre en lumière et analyser grâce aux résultats de la nouvelle enquête de satisfaction.

Conclusion

Dans un contexte comme celui de l'Alliance Française de Qingdao où le développement et la diversification de son public se couplent à l'augmentation effrénée de la concurrence dans le milieu des écoles de langues, l'observation et l'analyse de ce public et de sa satisfaction est essentiel. Afin de faire face aux stratégies marketing commerciales très poussées de ses concurrentes, l'AFQ doit pouvoir compter sur une satisfaction maximale de ses apprenants pour opposer aux nouvelles écoles de langues (dont la qualité du service est parfois discutable) une image sans faille d'institution professionnelle et d'organisme réputé et reconnu.

Pour ce faire, l'AFQ doit s'assurer de la satisfaction de ses étudiants, puisqu'ils participent grandement à cette image (par le bouche à oreille, les réseaux sociaux, etc.). Elle doit donc déceler immédiatement les causes d'insatisfaction possibles et tenter d'y remédier, ou de communiquer avec ses apprenants pour leur expliquer la nécessité de certains aspects qui peuvent leur déplaire.

Il a donc été nécessaire d'étudier les caractéristiques culturelles du public chinois afin de pouvoir choisir et adapter une méthodologie qui répondrait aux besoins de l'Alliance Française tout en ménageant les valeurs chinoises pour obtenir des réponses les moins biaisées possibles. Les spécificités que nous avons retenues lors de la rédaction de l'enquête et sur lesquelles nous avons concentré nos efforts afin d'éviter de les contrarier ou de les laisser interférer avec la collecte des données étaient majoritairement liées aux trois grandes doctrines chinoise : le confucianisme (avec l'attachement à la hiérarchie, la place centrale de l'éducation, le goût de l'effort personnel et de l'ordre, l'humilité), le taoïsme (avec le principe de réciprocité et la recherche d'harmonie) et le bouddhisme (avec les idées de justice, de prédestination et d'inutilité du luxe). Ces trois doctrines centrales et l'influence des années communistes de la Chine sont ainsi le point de départ et la cause des aspects socioculturels les plus marquants qui risquaient d'interférer avec notre enquête en induisant une forme d'autocensure chez nos répondants: l'interdépendance et le collectivisme, le Mianzi¹, la place du professeur, le Guanxi² et la « pensante tranquillité¹ ».

¹ La face

² Le réseau

Afin d'évaluer cette satisfaction et de tenter de déceler et désamorcer les tensions, le budget et les objectifs de l'Alliance Française de Qingdao nous ont poussé à choisir de mettre en place une nouvelle enquête de satisfaction par questionnaire, puisque c'est la méthodologie la plus pérenne (les données peuvent être conservées sans intervention d'une personne chargée de s'en occuper, à l'inverse de notes qui seraient prises lors d'entretiens téléphoniques : la forme des questions et donc des réponses reste fixe et permet d'opérer des comparaisons d'une session sur l'autre, ou encore d'une année sur l'autre. Le questionnaire ouvert permet encore un traitement oral des résultats où il est tout de même possible de voir les principales remarques des étudiants, à l'inverse des questions fermées qui nécessitent un traitement statistique pour être utiles.

De plus, cette méthodologie permet de contourner les stratégies d'évitement des étudiants chinois en rédigeant des questions plus neutres, leur permettant de ne pas trop s'impliquer ou de le faire en ménageant leur face et celle du professeur. La possibilité de laisser quelques non-réponses leur offre également une « porte de sortie » pour ne pas les mettre mal à l'aise et compromettre l'intégrité des réponses de tout le questionnaire, tout en les poussant à ne pas trop laisser de blancs pour ne pas être remarqués lors de la récolte des questionnaires. Sans heurter complètement leur tendance à l'autocensure, il permet d'en réduire les effets sur les réponses en les poussant à s'exprimer sans avoir peur d'être marginalisé ou sans avoir l'impression de se mettre en avant.

Malgré quelques imperfections, les questionnaires nous ont ainsi permis de mettre en lumière quelques réticences des apprenants face à la méthode pédagogique de l'AFQ qui montrent que les professeurs pourraient communiquer davantage sur cette méthodologie afin d'en expliquer l'efficacité aux apprenants. Il a également permis de faire ressortir des chiffres qui montrent tout de même une grande majorité d'apprenants satisfaits des cours qu'ils ont reçus et la sensation qu'ils ont d'avoir fait des progrès ; ces chiffres pourront être utilisés par exemple lorsque l'Alliance Française de Qingdao cherchera de nouveaux partenariats.

Les résultats de cette enquête devraient également permettre au pôle pédagogie et à la direction de déceler de potentiels problèmes et de faire ressortir l'angle que devraient prendre d'éventuelles pistes d'actions face à certaines insatisfactions des étudiants que les questionnaires

¹ Caractérisée comme nous l'avons vu en II.A.4.d par l'absence de réactions, la peur de se mettre en avant par crainte d'être marginalisé, l'imitation, la modestie et la restriction de la liberté d'expression personnelle

ont permis d'identifier (par exemple en ce qui concerne le report des cours, les rythmes de cours, l'enseignement de la grammaire, etc.), et surtout de quantifier.

Je regrette cependant de ne pas avoir un peu mieux supervisé l'administration et la collecte des questionnaires. Il s'agissait d'une position affirmée pour éviter de créer un biais de réponse basé sur mon rôle de professeure qui aurait pu faire ressurgir le respect confucéen envers l'éducation et les personnes qui la dispensent ou bien faire intervenir le jeu des faces et le guanxi où les étudiants (même ceux que je n'avais pas eu en cours) auraient pu être tentés de répondre ce qu'ils supposaient que j'attendais d'eux à cause de mon statut « d'occidentale ». Pourtant, les assistantes chinoises étant toujours extrêmement occupées en fin de session, l'administration du questionnaire est passée au second plan et les résultats de la session où j'ai moins « surveillé » le processus ont donc été assez insatisfaisants, car le questionnaire n'avait pas été distribué à autant de classes que je l'aurais souhaité.

Parmi les autres limites à souligner, le fait que le questionnaire arrive en fin de session me semble un obstacle important à la collecte de données vraiment probantes sur les causes de non-réinscriptions et surtout d'abandon en cours de session. En effet, le public visé par ce type de problématique n'est déjà plus là au moment de la mise en œuvre de l'enquête. D'un autre côté, une enquête effectuée en cours de session serait également porteuse de beaucoup d'autres limites, dont la plus importante (car elle induirait un biais de réponse très fort) serait que les apprenants pourraient se sentir moins libres d'exprimer leur sentiment s'ils savaient qu'ils risquaient d'être confrontés à leurs réponses par le professeur ou l'administration de l'AFQ.

Pour autant, le responsable pédagogique m'a affirmé que la nouvelle enquête répondait à ses exigences et que si les résultats de cette session n'étaient pas très probants à cause des imperfections dans le processus d'administration, il avait bon espoir dans la durée de pouvoir continuer à l'utiliser pour mettre en place des pistes d'actions pour remédier aux problèmes observés ou qui pourraient surgir plus tard.

Je regrette également de ne pas avoir vraiment eu l'occasion d'avoir un retour plus personnel du directeur de l'AFQ sur l'enquête puisqu'il n'était pas persuadé dès le début de la nécessité de transformer l'enquête existante ; j'aurais aimé connaître son ressenti à ce sujet au vu des résultats. De même, j'aurais apprécié pouvoir savoir si son utilité s'est avérée dans la durée, en obtenant un retour postérieur par le responsable pédagogique, après mon départ.

Bibliographie et Sitographie

➤ Bibliographie

BLANCHET Alain et GOTMAN Anne (2010), *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, 2^{ème} édition, Armand Colin

BOUAK Samuel et GARNIER Xavier, *Guide interculturel à l'usage des enseignants et perspectives pédagogiques dans le contexte des Alliances Françaises de Chine*, Document interne au réseau Alliances Françaises de Chine, version de 2011

BRASIER Michel (1996), *Les relations Franco-Chinoises*, Conseil Economique et Social, Journal Officiel de La République Française

CHEN Yingying (2008), « Rétrospective et réflexion sur l'enquête sociologique en Chine depuis 1980 », in ROULLEAU-BERGER Laurence, GUO Yuhua, LI Peilin, LIU Shiding, *La nouvelle sociologie chinoise*, CNRS éditions : 411-433

CUI Yinghua sous la direction de Mme Catherine CARRAS (2012-2013), *L'acquisition de la méthodologie universitaire pour des étudiants ingénieurs chinois : le cas de l'exposé oral scientifique*, UFR Sciences du Langage, Université Stendhal-Grenoble 3

DAI Dongmei (2005), *L'Alliance française en Chine : le cas de l'Alliance française à Pékin*, Université des Langues étrangères de Beijing

DE SINGLY François (2012), *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, 3^{ème} édition, Armand Colin

DUSSAIX Anne-Marie (2009), « La qualité dans les enquêtes », in *Revue MODULAD*, N°39

DUSSAUSSOI Dominique (2006), « religion, culture et comportement d'achat », in BERAUD Philippe et CHANGEUR Sophie, *La Chine dans la Mondialisation : marchés et stratégies*, ed. Maisonneuve et Larose : 145-160

FARCHY Joëlle (1999), *La Fin de l'exception culturelle ?*, Paris, CNRS Editions : 8

FENNETEAU Hervé (2002), *Enquête : entretien et questionnaire*, Editions Dunod

FELLEGI Ivan (2003), *Méthodes et pratiques d'enquête*, édition Statistique Canada, 2003

GUO Yuhua, LI Peilin et LIU Shiding (2008), « La sociologie chinoise face à la transition sociale », in ROULLEAU-BERGER Laurence, GUO Yuhua, LI Peilin, LIU Shiding, *La nouvelle sociologie chinoise*, CNRS éditions : 81-89

IVANOVA-FOURNIER Petya (2012), « Echecs communicationnels entre francophones natifs et apprenants chinois », *Synergies Chine n°7* : 259-267

JIAO Jingshu sous la direction de Mme Cristelle CAVALLA (2011-2012), *Aides à la rédaction universitaire pour un public chinois débutant : conception d'une séquence FOU adaptée*, UFR Sciences du Langage, Université Stendhal-Grenoble 3

JOLIBERT Alain, ZHANG Mengxia et WERLE Carolina (2006) ; « les valeurs chinoises et la consommation : l'influence occidentale et le phénomène d'acculturation », in BERAUD Philippe et CHANGEUR Sophie, *La Chine dans la Mondialisation : marchés et stratégies*, ed. Maisonneuve et Larose : 163-173

LEE Jean (2004), « les spécificités de la société chinoise », in XIE Yong et ZHENG Lihua, *Chine et mondialisation*, Paris, l'Harmattan : 161-176

LIN Xia sous la direction de Mme Carmen ALLEN GARABATO (2011-2012), *L'intégration académique des étudiants chinois spécialistes de français en France : le cas d'étudiants chinois du Master FLE à l'UPV*, Institut des Technosciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Valéry-Montpellier 3

LU Xiao et PRAS Bernard (2006), « Une typologie des consommateurs de produit de luxe en Chine », BERAUD Philippe et CHANGEUR Sophie, *La Chine dans la Mondialisation : marchés et stratégies*, ed. Maisonneuve et Larose : 175-194

MERLE Aurore et ZHANG Lun (2007), « Avant propos : Sociologie de la transition, transition de la sociologie », in MERLE Aurore et ZHANG Lun, *La Chine en transition : regards sociologiques*, PUF : 5-6

MERLE Aurore (2007), « De la reconstruction de la discipline à l'interrogation sur la transition : la sociologie chinoise à l'épreuve du temps », in MERLE Aurore et ZHANG Lun, *La Chine en transition : regards sociologiques*, PUF : 31-52

MILLOT Sophie (2001), *L'enquête de satisfaction : guide méthodologique*, AFNOR

ROBERT Gregory sous la direction de M. Dominique REMAUD et M. Jean-Pascal SIMON (2011-2012), *L'ingénierie de la formation au service du FLE : évaluation diagnostique du dispositif de formation en FLE de l'Alliance française de Chengdu*, UFR Sciences du Langage, Université Stendhal-Grenoble 3

ROCCA Jean-Louis (2014), « les contraintes sociales du capitalisme chinois », in ALALUF Mathéo, KRZESLO Estelle et Collectif, *Protection sociale et emploi : Regards croisés sur la mondialisation en Europe et en Chine, 2005*, éditions de l'Université de Bruxelles : 73-78

ROULLEAU-BERGER Laurence (2011), *Désoccidentaliser la sociologie : l'Europe au miroir de la Chine*, L'aube

RUANO-BORBALAN Jean-Claude, « Quand la Chine s'éveille », *Sciences Humaines* n°107, juillet 2000

VANDERMEERSCH Léon, « Le monde vu de Chine », *Hérodote*, 2003/1 N°108, CAIRN.INFO, p.43-68

WU Qi sous la direction de M. Hubert DROUVOT (2008), *Stratégies de développement en Chine : le cas d'une entreprise française d'équipements d'accessoires hydrauliques*, Ecole doctorale de sciences de gestion –ED275, Université Pierre Mendès-France, Grenoble

WU Hongmiao (2004), « à travers les cultures », in XIE Yong et ZHENG Lihua, *Chine et mondialisation*, Paris, l'Harmattan : 63-68

YANG Yiyin (2008), « Relation et identité : approche du processus psycho-social de la formation du « nous » chez les chinois », in ROULLEAU-BERGER Laurence, GUO Yuhua, LI Peilin, LIU Shiding, *La nouvelle sociologie chinoise*, CNRS éditions : 451-479

ZHANG Lun (2007), « Changement social et mouvements sociaux », in MERLE Aurore et ZHANG Lun, *La Chine en transition : regards sociologiques*, PUF : 7

ZHANG Mengxia sous la direction de M. Alain JOLIBERT (2001), *L'influence des trois doctrines chinoises traditionnelles sur le comportement d'achat des femmes chinoises : une application aux produits cosmétiques*, Ecole doctorale de sciences de gestion – ED275, Université Pierre Mendès-France, Grenoble

ZHANG Shuyu sous la direction de M. Thierry SOUBRIE (2012-2013), *Atténuation de l'anxiété langagière par l'intermédiaire du TBI en classe de FLE dans un contexte chinois*, UFR Sciences du Langage, Université Stendhal-Grenoble 3

➤ **Sitographie**

Site des Alliances Française de Chine : <http://www.afchine.org/>

Brochure Campus-France, *l'essentiel des chiffres clés 7*, juin 2013 – Campusfrance.org

Site de la Commission Européenne : L'enquête par questionnaire : (accès en juillet 2014)

http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_qst_res_fr.pdf

CROSET Laurent, *7 jours du la planète : l'enseignement du français en Chine*, l'Alliance Française, janvier 2011 – TV5MONDE -

https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=3l7eJ4P97Z4

Site de l'exposition « Chine, l'Empire du trait » : à propos des trois doctrines chinoises :

<http://expositions.bnf.fr/chine/reperes/4/index2.htm>

Université Aix-Marseille (2012) : Méthodologie de l'enquête :

<http://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/upload/docs/application/msword/2012-07/enquete.doc>

Site du laboratoire ICAR (Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations) de l'Université Lumière Lyon 2 : *Méthodologie, Des données pour la recherche: Questionnaires – Entretiens – Observations* (2010):

http://gric.univ-lyon2.fr/Equipe2/master/data/cours_C3D/cours_methodoKR.ppt.

VERMANDELE Catherine, Cours de Méthodes de sondage et d'enquêtes (STAT-D-307), sur le site de l'Université libre de Bruxelles : Statrope, Service de Statistique et de Recherche Opérationnelle de la Faculté des sciences sociales et politiques :

<http://www.ulb.ac.be/soco/statrope/cours/stat-d-307/>

Site de l'entreprise de logiciel d'enquête de satisfaction en ligne WYSUForms : Guide méthodologique de mise en place d'une enquête de satisfaction (2011) :

<http://www.wysuforms.com>

Table des illustrations (dans le texte)

Répartition des étudiants de français	16
Place du français dans l'enseignement des langues étrangères en Chine	18
Part des étudiants chinois dans le nombre total des étudiants internationaux en France	19
Frais de scolarité annuel moyens par pays	20
Organigramme de l'Alliance Française de Chengdu	29
Offre de cours à l'Alliance Française de Qingdao	35
Caractéristiques principales du Confucianisme.....	47
Caractéristiques principales du Taoïsme	50
Caractéristiques principales du Bouddhisme.....	51
Evolution du nombre de croyants en Chine	55
Mianzi : la face.....	61
Guanxi : le réseau.....	66
Lien entre la qualité délivrée et la rentabilité de l'organisme	73
Lien entre la satisfaction et la fidélité client.....	74
Objectifs et finalités les plus souvent évoqués par les entreprises	75
Démarche de résolution de problème QQQQCP.....	78
Avantages et inconvénients des entretiens en face à face	81
Avantages et inconvénients des entretiens de groupe	86
Avantages et inconvénients des questionnaires administrés par téléphone.....	88
Avantages et inconvénients du questionnaire administré par courrier ou mis à disposition	89
Technique de l'entonnoir	96
Question ouverte servant à préciser une question fermée	102
La rédaction des questions : "check-list"	115
Partie 1 de l'ancien questionnaire : Cours de français	130

Glossaire

Gaokao : Le Concours national d'entrée d'éducation supérieur, communément appelé « Gaokao » (高考, littéralement « grand examen »), est le concours qui sert de barrière d'examen d'entrée pour les études dans l'enseignement supérieur en Chine. En 2012, environ neuf million de jeunes Chinois se sont présentés aux épreuves de langue chinoise et anglaise, de mathématiques et de sciences ou sciences humaines du Gaokao, avec un taux d'admission national de 75%¹.

Guanxi : le réseau, les relations (关系) ; « Guan veut dire à l'origine « porte »; au sens large « refermer ». De plus, guan peut aussi vouloir dire « rendre service à quelqu'un ». Par exemple, guan xin 关心 veut dire « se soucier de », guan hai 关怀 veut dire « montrer de la sollicitude envers quelqu'un » et guan zhao 关照 veut dire « prendre soin de » ou « informer ». Xi veut dire « attacher » ou liaisons, comme dans les relations de parenté (shi xi 世系) ou la parenté en ligne directe (zhi xi qin shu 直系亲属). Cela implique déjà l'idée de hiérarchie et de formalisation. Xi exprime également le maintien des relations à long-terme. Par exemple, wei xi 维系 veut dire « maintenir »². »

Mianzi : la face (面子), « en langue chinoise, la notion de face se traduit comme « liǎn » (脸) (au registre familial), ou « miàn zi » (面子) (au registre courant), ou « liǎn miàn » (脸面) (au registre soutenu). Parmi les caractères ci-dessus, « liǎn » a pour sens littéral « visage » « figure », tandis que « miàn » a pour sens littéral « face » « surface » « aspect »³. »

Mingong : les travailleurs migrants (民工, mot composé de « mín », « gens du commun / peuple » et « gōng », « travailleurs / ouvriers », qui se traduit par « travailleurs migrants »⁴). Il s'agit de paysans qui quittent les campagnes pour aller travailler dans les zones péri-urbaines, souvent dans des conditions précaires, dans la mesure où ils ne sont pas recensés, puisqu'ils ne disposent pas de Hukou (户籍) le système d'enregistrement des résidents qui vise à fixer les populations en leur

¹ Cui, 2013, p.17

² Etymologie proposée par Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Guanxi>

³ Etymologie proposée par Zhang Shuyu (2013, pp.31-32)

⁴ Définition proposée par Wikipédia <http://fr.wikipedia.org/wiki/Mingong>

donnant accès aux différents services locaux : écoles, hôpitaux, logement, contrats de travail, etc.

Politique de l'enfant unique : ou littéralement « politique du planning familial (计划生育政策/ 計劃生育政策, jìhuà shēngyù zhèngcè), mise en application en 1979.

Révolution Culturelle : La grande révolution culturelle prolétarienne (无产阶级文化大革命, wúchǎn jiējí wénhuà dàgémìng) ou simplement la révolution culturelle (文革, wéngé). En 1966, Mao décide de lancer la révolution culturelle afin de consolider son pouvoir en s'appuyant sur la jeunesse du pays. Le dirigeant souhaite purger le Parti communiste chinois (PCC) de ses éléments « révisionnistes » et limiter les pouvoirs de la bureaucratie. Les « gardes rouges », groupes de jeunes Chinois inspirés par les principes du Petit Livre rouge, deviennent le bras actif de cette révolution culturelle. Ils remettent en cause toute hiérarchie, notamment la hiérarchie du PCC alors en poste. Les intellectuels, de même que les cadres du Parti, sont publiquement humiliés, les mandarins et les élites bafouées, les valeurs culturelles chinoises traditionnelles et certaines valeurs occidentales sont dénoncées au nom de la lutte contre les « quatre vieilleries ». Le volet « culturel » de cette révolution tient en particulier à éradiquer les valeurs traditionnelles. C'est ainsi que des milliers de sculptures et de temples (bouddhistes pour la plupart) sont détruits.¹

¹http://fr.wikipedia.org/wiki/R%C3%A9volution_culturelle

MOTS-CLÉS : interculturel, questionnaire, satisfaction, enquête, Chine

RÉSUMÉ

Dans le contexte chaque fois plus concurrentiel de l'enseignement du français en Chine, l'Alliance Française de Qingdao a souhaité améliorer le système d'enquête de satisfaction afin de pouvoir diagnostiquer les problèmes de fidélité de ses apprenants qu'elle rencontrait. « La méthodologie de l'enquête de satisfaction doit être adaptée aux profils des apprenants. En quoi une enquête classique ne peut couvrir les besoins de l'apprenant chinois ? Et comment l'adapter pour atténuer les effets des stratégies d'évitement des étudiants et de permettre de développer une pédagogie plus adaptée à ce public ? » Cette problématique devait donc aussi porter sur la « culture du questionnaire » en Chine. Dans un pays où donner son opinion a longtemps pu poser problème, il me semble intéressant de se demander quelles stratégies il est possible de mettre en œuvre afin de contourner la « pudeur naturelle » que l'on observe parfois chez les apprenants chinois. J'ai donc commencé à aborder ces questions en observant, du point de vue de l'interculturel mais également de la sociologie, ce qui est fait dans le cadre des enquêtes commerciales : comment sont-elles menées, quelle est leur fiabilité, leurs méthodes sont-elles adaptables à une enquête de satisfaction dans le cadre d'une Alliance Française et dans le cadre de « l'évaluation » (par les apprenants) d'un dispositif d'enseignement ?