



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

**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

## **Table des annexes**

<b>TABLE DES ANNEXES.....</b>	<b>2</b>
<b>ANNEXE 1 : OBJECTIFS ET FINALITÉS TELS QUE DÉCRITS PAR MILLOT, 2001, PP.39-40.....</b>	<b>3</b>
<b>ANNEXE 2 : L'ENQUÊTE DE SATISFACTION PRÉEXISTANTE .....</b>	<b>4</b>
<b>ANNEXE 3 : RÉSULTATS DE L'ANCIENNE ENQUÊTE DE SATISFACTION.....</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXE 4 : EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE REMPLI, ANCIENNE ENQUÊTE 1.....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE 5 : EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE REMPLI, ANCIENNE ENQUÊTE 2.....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE 6 : NOUVELLE ENQUÊTE, PREMIÈRE RÉDACTION .....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE 7 : RÉSULTATS DE LA NOUVELLE ENQUÊTE, SESSION PRINTEMPS 1 .....</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXE 8 : RÉSULTATS RÉSUMÉS DE LA SESSION PRINTEMPS 1 .....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE 9 : EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE REMPLI, NOUVELLE ENQUÊTE 1.....</b>	<b>38</b>
<b>ANNEXE 10 : EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE REMPLI, NOUVELLE ENQUÊTE 2 .....</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE 11 : STATISTIQUES DE RÉINSCRIPTIONS .....</b>	<b>42</b>
<b>ANNEXE 12 : NOUVELLE ENQUÊTE, QUESTIONNAIRE FINAL.....</b>	<b>44</b>
<b>ANNEXE 13 : RÉSULTATS DE LA SESSION PRINTEMPS 2 .....</b>	<b>46</b>

# Annexe 1 : Objectifs et finalités tels que décrits par Milot, 2001, pp.39-40

Objectifs	Priorités
<b>Résultats directement issus d'une enquête de satisfaction</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approfondir la connaissance des attentes des clients et en particulier :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier les points positifs ou négatifs</li> <li>– segmenter la clientèle en fonction des attentes</li> <li>– découvrir de nouvelles pistes de produits et/ou services</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer le niveau de satisfaction des clients :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– objectiver les remontées internes des perceptions de la clientèle</li> <li>– mesurer son évolution dans le temps</li> <li>– se comparer à la concurrence de son secteur d'activité, à un organisme de même type, ou à des prestations de même type dans des secteurs d'activités différents</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchiser les attentes des clients en fonction de leurs poids respectifs dans la satisfaction clients</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les priorités d'amélioration telles qu'elles sont perçues par les clients               <ul style="list-style-type: none"> <li>– en général</li> <li>– pour un client donné</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer les effets d'un plan d'actions</li> </ul>	

Finalités	Priorités
<b>Ce que l'on peut faire des résultats d'une enquête de satisfaction</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les orientations de la politique qualité</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des actions pour               <ul style="list-style-type: none"> <li>– améliorer la qualité en général ou pour un client donné</li> <li>– diminuer la surqualité en réorientant les moyens vers les priorités</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer le niveau de satisfaction des clients et par voie de conséquence améliorer le taux de fidélisation, le niveau de développement</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Négocier une amélioration de la qualité de ses partenaires ou fournisseurs</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir des niveaux de qualité (qualité voulue, objectifs à atteindre)               <ul style="list-style-type: none"> <li>– étalonner les critères de mesure interne (par exemple : temps d'attente)</li> <li>– définir des standards qualité</li> <li>– définir des engagements qualité communiqués aux clients</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre sous surveillance : alimenter un système d'alerte sur des événements qui altèrent la qualité des services ou produits</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motiver le personnel interne               <ul style="list-style-type: none"> <li>– sensibiliser le personnel aux attentes du client</li> <li>– valoriser les points forts en interne</li> <li>– mettre en place un système de reconnaissance financier ou non du personnel basé sur le niveau de satisfaction clients</li> <li>– identifier les critères de satisfaction pertinents pour alimenter le système d'évaluation du personnel, et en particulier des managers</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer son image auprès des clients               <ul style="list-style-type: none"> <li>– montrer de l'intérêt pour sa clientèle</li> <li>– communiquer positivement sur le niveau de satisfaction client</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre compte à une autorité de tutelle, des partenaires, des actionnaires</li> </ul>	

## **Annexe 2 : l'enquête de satisfaction préexistante**

**Traduction en français, et version originale en chinois**

## Enquête de satisfaction

Chers étudiants :

Lorsque la fin de votre session, nous vous invitons à remplir ce formulaire d'enquête de satisfaction, pour que nous puissions perfectionner nos services. Merci beaucoup!

Classe : \_\_\_\_\_

Nombre d'heure suivie : \_\_\_\_\_ Professeurs : \_\_\_\_\_

### 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

### 2. Avec l'AF

1. Est-ce que le début d'apprentissage à l'AF vous fait augmenter votre intérêt pour le français ?

Pourquoi ?

Je ne m'intéresse jamais au français, je l'apprends pour mes besoins.

Je m'intéressé au français de plus en plus.

Je m'intéresse au français de moins en moins.

Je ne m'intéresse plus au français.

2. Est-ce que vous pouvez accepter la méthode pédagogique de l'AF ?

Oui, complètement  ça va, mais pas toujours.  Cela ne me convient pas du tout.

Si vous trouvez la méthode de l'AF ne vous convient pas, quels sont les raisons ?

3. Est-ce que vous pouvez bien comprendre le contenu du cours ?

Oui. Je peux tout comprendre.  La plus part.  la moitié  une partie.

4. Quelle est votre difficulté la plus grande dans l'apprentissage du français ?

Prononciation  compréhension orale  expression orale  Grammaire

Compréhension écrite  Expression écrite

5. Comment vous trouvez la vitesse du cours ? Pourquoi ?

Trop lent  Un peu lent  Convenable  un peu rapide  Trop rapide

6. D'après vous, quelle est la partie la moins satisfaisante dans la programmation du cours

Prononciation  compréhension orale  expression orale  Grammaire

Compréhension écrite  Expression écrite  Préparation d'examen TEF/TCF

Présentation de la culture française

7. Votre opinion sur les devoirs? \_\_\_\_\_

Trop de devoirs.  Un peu trop  ça va  Un peu insuffisant

Pas assez

### 3. Des activités

1. Quelle activité ci-dessous vous allez y participer, si nous l'organisons?

Ciné-club  3M  coin du français  Atelier d'écriture

Atelier de théâtre  concert  Sortie  Autres \_\_\_\_\_

2. Voulez-vous des cours particuliers?

Oui, de quel contenu? \_\_\_\_\_

Non, pourquoi? \_\_\_\_\_

3. Aimez-vous quel genre d'activité ?

Exposition  Concert  Conférence  balle

Ciné-club  Autres \_\_\_\_\_

4. Est-ce que vous êtes satisfaits de notre management?

très satisfait  satisfait  passable  insatisfait  insatisfait complètement

5. Voulez-vous continuer à étudier à l'AF?

Oui, (quel cours ?) \_\_\_\_\_

Non, (pourquoi?) \_\_\_\_\_

5. Allez-vous présenter l'AF à vos amis ? et leur conseiller de venir étudier ?

Oui

Non, (pourquoi?)

Vous êtes satisfait le plus de quoi de l'AF ?

Vous êtes insatisfait le plus de quoi de l'AF ? \_\_\_\_\_

# 满意度评估表

亲爱的同学:

您即将结束在法盟的课程, 为了进一步提高教学水平和服务质量, 我们衷心希望您完成下面的调查表格, 非常感谢。

此部分可不填

班级 \_\_\_\_\_

已学课程时间 \_\_\_\_\_ 任职老师 \_\_\_\_\_

出勤率: 100% 出勤 有时未到 经常未到 经常迟到

## 1. 法盟课程安排

### 课程设置

- 教材选择 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 课程表 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 每周课程强度 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 课程进度 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 教学目标的完成 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 口语表达练习 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 口语理解练习 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 语法练习 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 写作表达练习 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 总体印象 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意

### 教师

- 备课 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 上课教学 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 批改作业 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 对同学关心 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 额外复印的分发 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意
- 总体印象 非常满意 满意 一般 比较不满意 完全不满意

## 2. 您和法语

1. 在法盟最初的学习有没有增加您对法语的兴趣? 为什么?

- 从来对法语不感兴趣, 因为需要学习法语  我对法语越来越感兴趣
- 我对法语越来越不感兴趣  我对法语已经不感兴趣了

2. 您可以适应法盟的教学方法么?

- 是的, 完全适应  一般, 有时不适应  不适应, 完全不适应

如果不适应, 为什么?

3. 您能听懂教师的讲课内容么?

- 都能听懂  大部分听懂  一半听懂  只能听懂一部分

4. 您在学习法语的过程中, 最大的困难在哪里?

- 发音  听力理解  口语表达  语法
- 阅读理解  写作表达

8. 您觉得教学速度如何? 为什么?

- 太慢  有点慢  合适  有点快
- 太快

9. 您觉得法盟课程设置中哪一部分让人不满意?

- 发音  听力理解  口语表达  语法
- 阅读理解  写作表达  TEF练习  法国文化介绍

10. 您觉得家庭作业怎么样? \_\_\_\_\_

- 太多了  有点多  一般  有点不够
- 十分不够

## 3. 法盟的其他活动

1. 如果法盟组织一下活动, 您会参加哪一个?

- 电影俱乐部  3M正午音乐  法语角  写作兴趣小组
- 戏剧  音乐会  出行  其它 \_\_\_\_\_

2. 您想要求辅导课么?

- 是的, (什么方面)? \_\_\_\_\_
- 不需要, (为什么)? \_\_\_\_\_

3. 您喜欢什么样的文化活动?

- 展览  音乐会  会议  舞会
- 电影俱乐部  其它 \_\_\_\_\_

4. 您对我们管理服务满意么?

- 非常满意  满意  一般  比较不满意
- 完全不满意

6. 你愿意继续在法盟学习么?

- 是, (何种课程?) \_\_\_\_\_
- 不, (为什么?) \_\_\_\_\_

7. 您会把法盟介绍给您的朋友, 建议他们来这里么?

- 是
- 不, (为什么?) \_\_\_\_\_

您对法盟最满意的是:

您对法盟不满意的是:

## **Annexe 3 : Résultats de l'ancienne enquête de satisfaction**

**Session automne 2012 : 10 septembre – 26 novembre**

# Session automne : Du 10 septembre au 26 novembre

- 9 classes dont 3 intensives
- 60 formulaires dont 13 complètement blancs, tous les étudiants ont rendus le questionnaire

## 1. Cours de français :

Très satisfait : 410

Passable : 65

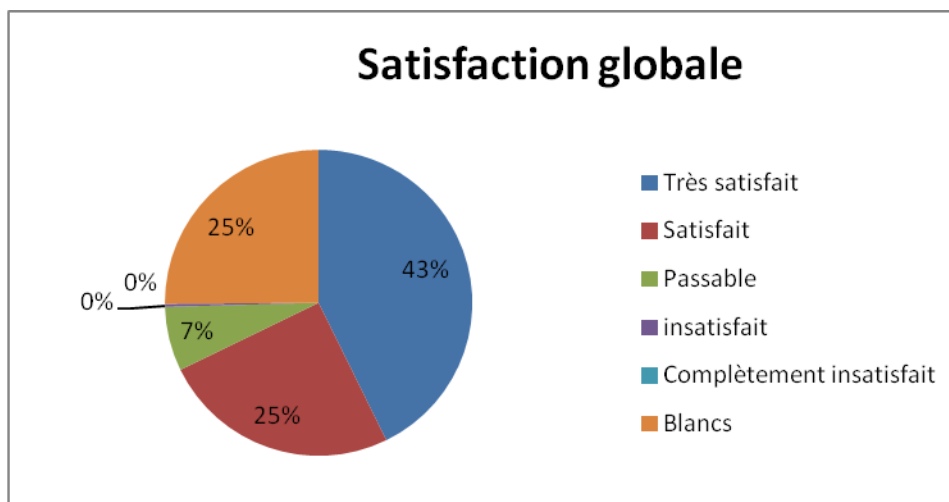
Complètement insatisfait : 0

Satisfait : 241

Insatisfait : 3

Blancs : 241

**Total : 960**



## 2. Avec l'AF

**1. Est-ce que le début d'apprentissage à l'AF vous fait augmenter votre intérêt pour le français ?**

**Pourquoi ?** *Aucune réponse*

4 : Je ne m'intéresse jamais au français, je l'apprends pour mes besoins.

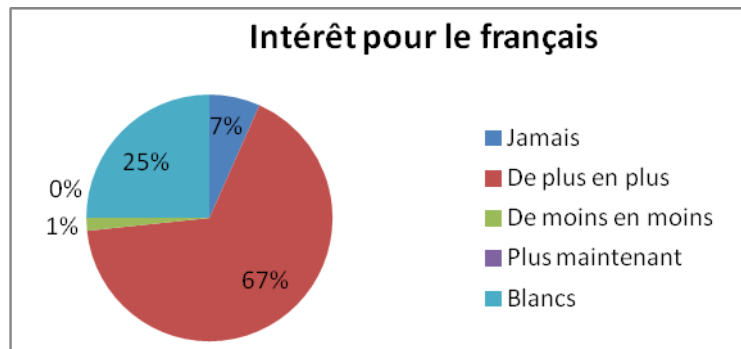
40 : Je m'intéresse au français de plus en plus.

1 : Je m'intéresse au français de moins en moins.

0 : Je ne m'intéresse plus au français.

15 : Blancs



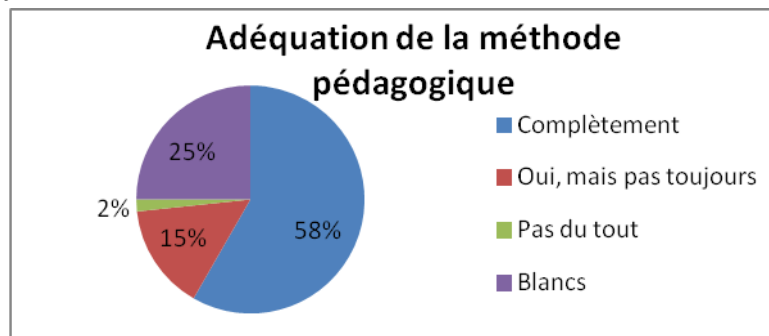


## 2. Est-ce que vous pouvez accepter la méthode pédagogique de l'Af ?

35 : Oui, complètement  
9 : ça va, mais pas toujours.

1 : Cela ne me convient pas  
du tout

15 : Blancs



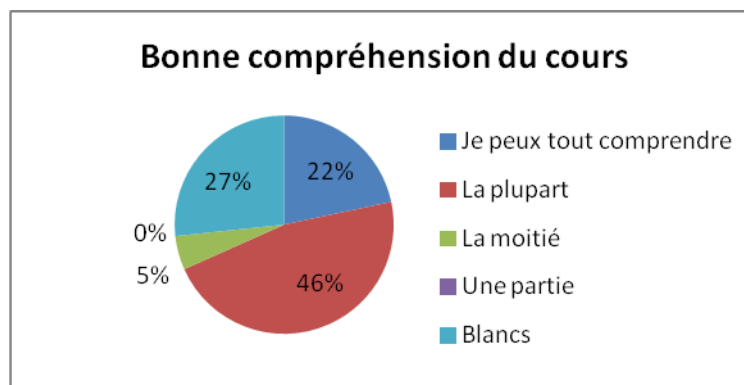
Si vous trouvez la méthode de l'Af ne vous convient pas, quels sont les raisons ? Aucune réponse

## 3. Est-ce que vous pouvez bien comprendre le contenu du cours ?

13 : Oui. Je peux tout comprendre.

28 : La plupart.  
3 : la moitié

0 : une partie.  
16 : Blancs

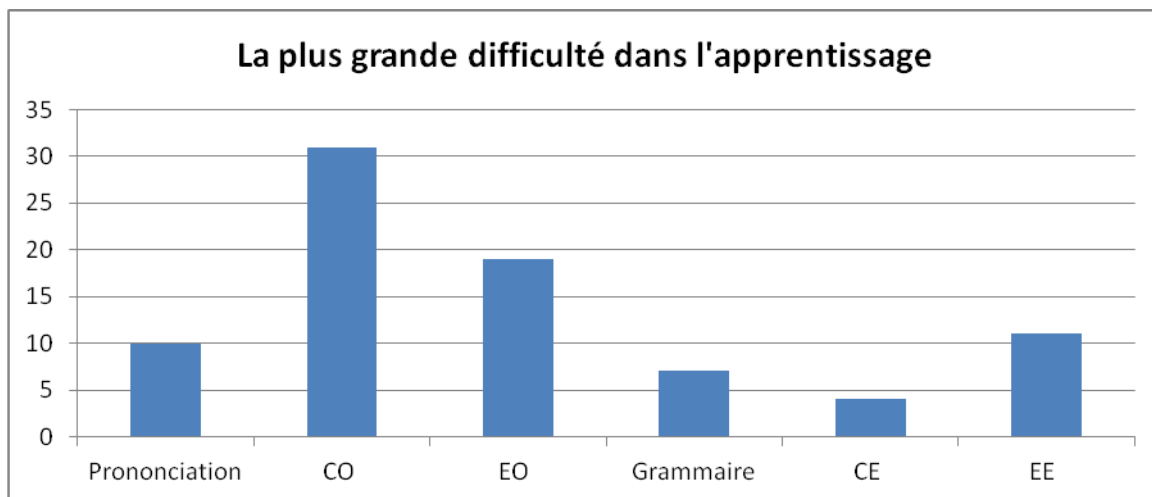


4. Quelle est votre difficulté la plus grande dans l'apprentissage du français ?  
(plusieurs réponses possibles)

10 : Prononciation  
31 : Compréhension orale

19 : Expression orale  
7 : Grammaire

4 : Compréhension écrite  
11 : Expression écrite



#### 11. Comment vous trouvez la vitesse du cours ?

Pourquoi ? Aucune réponse

1 : Trop lent

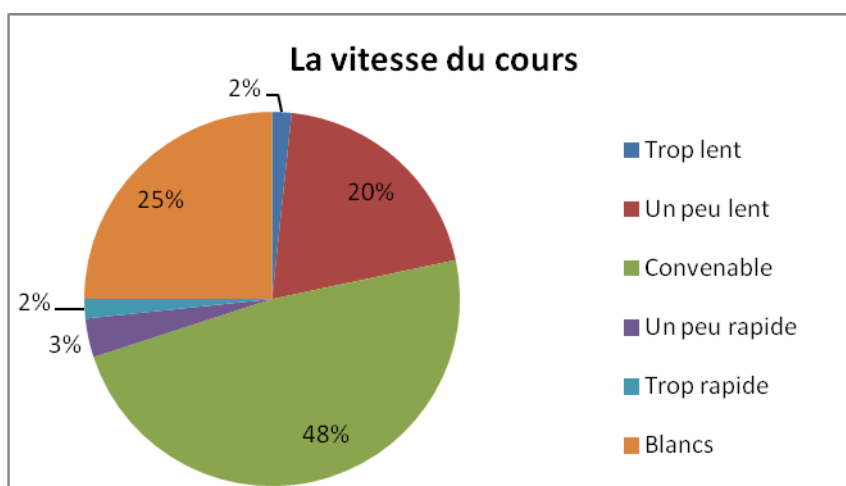
29 : Convenable

1 : Trop rapide

12 : Un peu lent

2 : un peu rapide

15 : Blancs



#### 6. D'après vous, quelle est la partie la moins satisfaisante dans la programmation du cours (plusieurs réponses possibles)

6 : Prononciation

2 : Compréhension écrite

3 : Présentation de la culture française

5 : compréhension orale

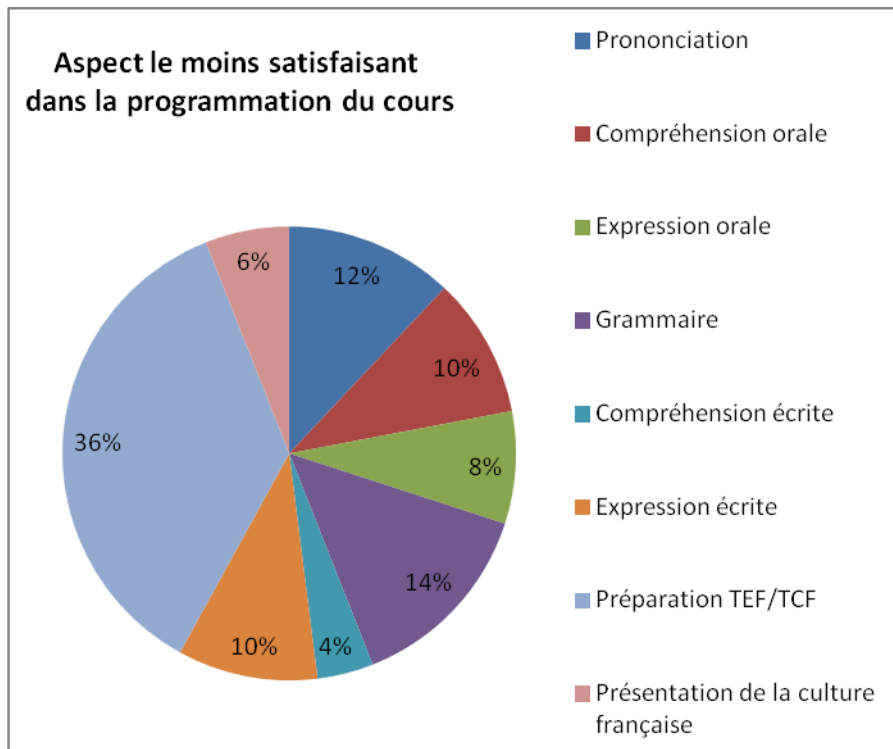
5 : Expression écrite

4 : expression orale

18 : Préparation d'examen

7 : Grammaire

TEF/TCF



### 7. Votre opinion sur les devoirs? *Pas de réponses*

0 : Trop de devoirs

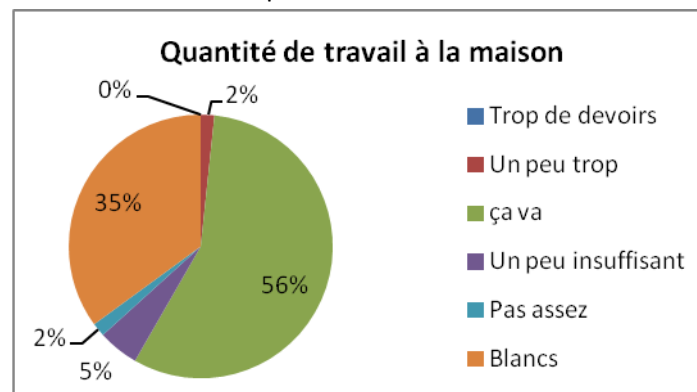
34 : ça va

1 : Pas assez

1 : Un peu trop

3 : Un peu insuffisant

21 : Blancs



## 3. Les activités

1. **Quelle activité ci-dessous vous allez y participer, si nous l'organisons? (plusieurs réponses possibles)**

29 : Ciné-club

4 : Atelier d'écriture

20 : Sortie

10 : 3M

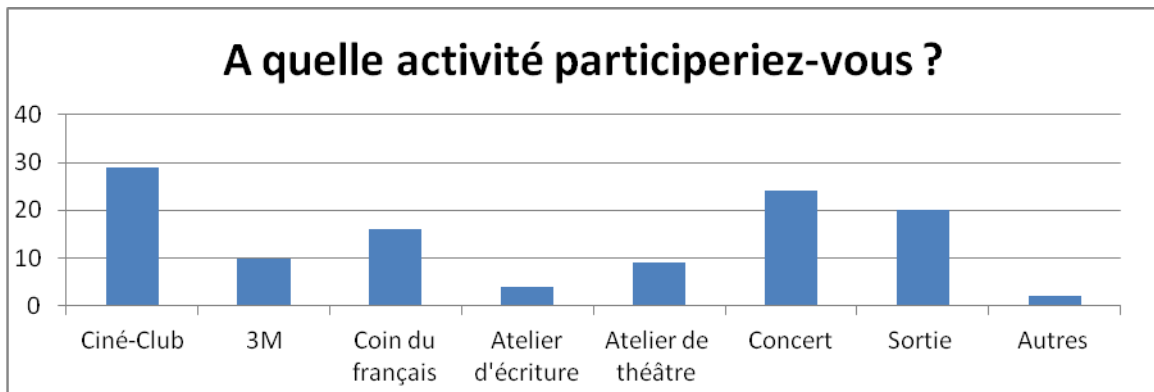
9 : Atelier de théâtre

2 : Autres :

16 : coin du français

24 : concert

*Manque de temps, NP*

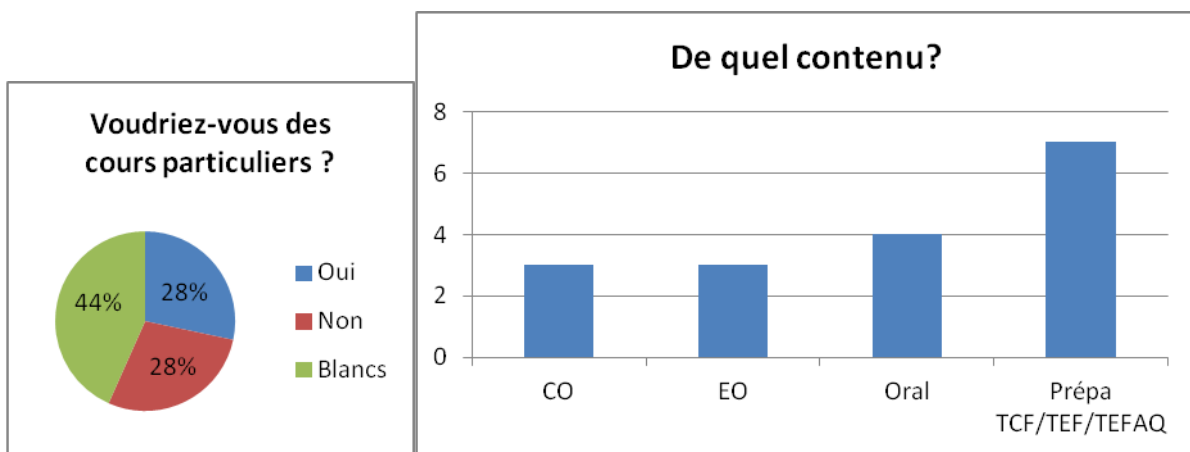


## 2. Voulez-vous des cours particuliers?

17 : Oui, de quel contenu? ➡ Préparation au TCF/TEF/Tefaq (7), CO (3), EO (3), oral (4),

17: Non, pourquoi? ➡ Etudiante en licence de français spécialiste, manque d'argent, Blancs (15)

26 : Blancs



## 3. Aimez-vous quel genre d'activité ? (plusieurs réponses possibles)

13 : Exposition

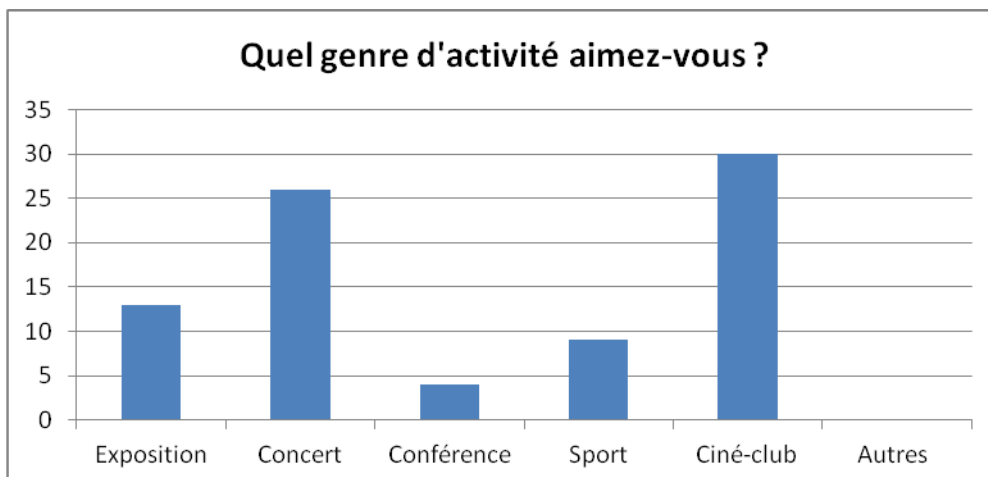
4 : Conférence

30 : Ciné-club

26 : Concert

9 : Balle

0 : Autres



#### 4. Est-ce que vous êtes satisfaits de notre management?

9 : très satisfait

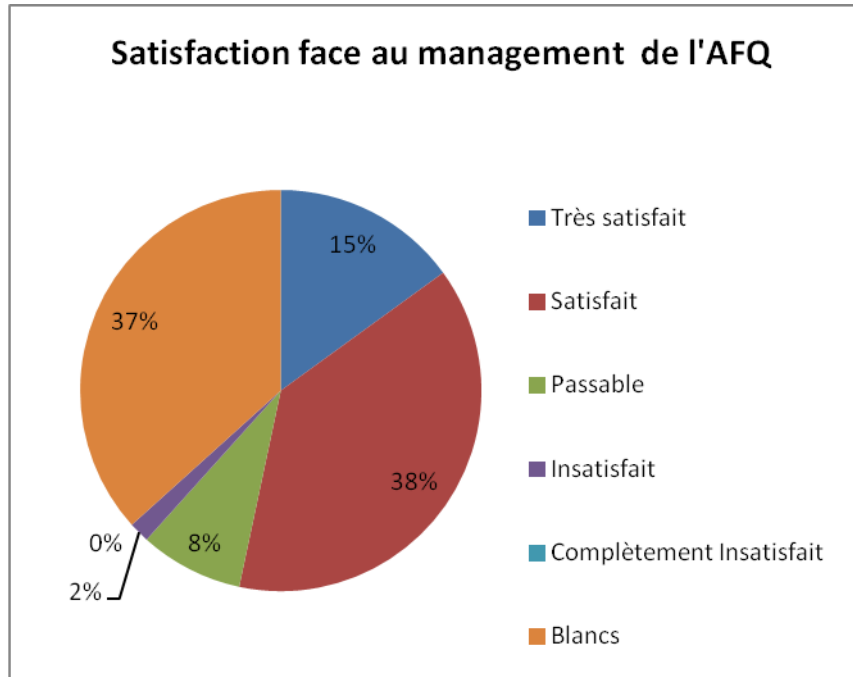
5 : passable

0 : insatisfait complètement

23 : satisfait

1 : insatisfait

22 : Blancs



#### 5. Voulez-vous continuer à étudier à l'AF?

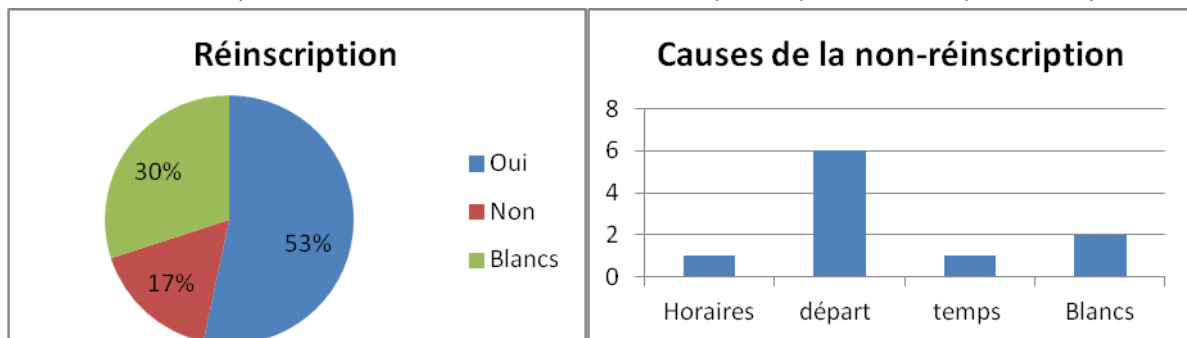
32 : Oui

10 : Non

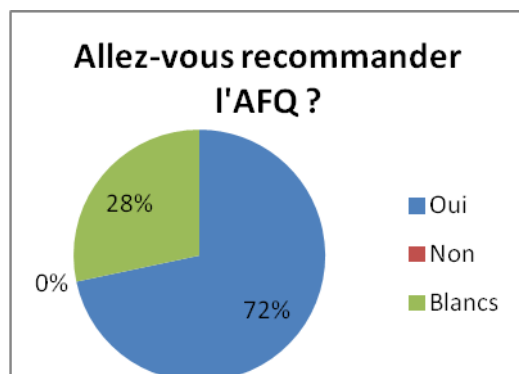
18 : Blancs

Oui : Quel cours ? ➡ : poursuivre en B2 ou C1 extensif, A2 (6), cours extensif, C1 et C2, réinscription en extensif, B1 (2)

Non : Pourquoi? ➡ : L'horaire des cours ne convient pas, départ (6), manque de temps



#### 6. Allez-vous présenter l'AF à vos amis ? Et leur conseiller de venir étudier ?



**Vous êtes satisfait le plus de quoi de l'Af ?**

- Blancs : 35
- Les professeurs (15)
- l'environnement (3)
- médiathèque (2)
- qualité des cours (2)
- les camarades
- Tout va bien
- l'horloge fonctionne bien

**Vous êtes insatisfait le plus de quoi de l'Af**

- Blancs : 45
- Changer de professeur souvent (2)
- l'administration (2)
- rien d'important
- pas beaucoup de professeurs français,
- pas de cours de phonétique
- pas de wifi au 4ème étage
- pas d'endroit pour se reposer et manger
- l'efficacité
- cours trop rapides
- certains équipements
- on ne peut pas suspendre les cours en cas de besoin
- très peu de films
- responsable pédagogique désagréable

**Annexe 4 : Exemple de questionnaire rempli,  
ancienne enquête 1**

# 满意度评估表

亲爱的同学:

您即将结束在法盟的课程, 为了进一步提高教学水平和服务质量, 我们衷心希望您完成下面的调查表格, 非常感谢。

此部分可不填

班级 \_\_\_\_\_  
 已学课程时间 \_\_\_\_\_ 任职老师 \_\_\_\_\_  
 出勤率:  100% 出勤  有时未到  经常未到  经常迟到

## 4. 法盟课程安排

### 课程设置

教材选择	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
课程表	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
每周课程强度	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
课程进度	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
教学目标的完成	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
口语表达练习	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
口语理解练习	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
语法练习	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
写作表达练习	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
总体印象	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意

### 教师

备课	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
上课教学	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
批改作业	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
对同学关心	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
额外复印的分发	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意
总体印象	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较不满意	<input type="checkbox"/> 完全不满意

## 5. 您和法语

1. 在法盟最初的学习有没有增加您对法语的兴趣? 为什么?

- 从来对法语不感兴趣, 因为需要学习法语  我对法语越来越感兴趣  
 我对法语越来越不感兴趣  我对法语已经不感兴趣了

2. 您可以适应法盟的教学方法么?

是的, 完全适应  一般, 有时不适应  不适应, 完全不适应  
 如果不适应, 为什么?

3. 您能听懂教师的讲课内容么?

- 都能听懂  大部分听懂  一半听懂  只能听懂一部分

4. 您在学习法语的过程中, 最大的困难在哪里?

- 发音  听力理解  口语表达  语法  
 阅读理解  写作表达

8. 您觉得教学速度如何? 为什么?

- 太慢  有点慢  合适  有点快  
 太快

9. 您觉得法盟课程设置中哪一部分让人不满意?

- 发音  听力理解  口语表达  语法  
 阅读理解  写作表达  TEF 练习  法国文化介绍

10. 您觉得家庭作业怎么样?

- 太多了  有点多  一般  有点不够  
 十分不够

## 6. 法盟的其他活动

1. 如果法盟组织一下活动, 您会参加哪一个?

- 电影俱乐部  3M 正午音乐  法语角  写作兴趣小组  
 戏剧  音乐会  出行  其它 \_\_\_\_\_

2. 您想要求辅导课么?

- 是的, (什么方面?) \_\_\_\_\_  
 不需要, (为什么?) \_\_\_\_\_

3. 您喜欢什么样的文化活动?

- 展览  音乐会  会议  舞会  
 电影俱乐部  其它 \_\_\_\_\_

4. 您对我们管理服务满意么?

- 非常满意  满意  一般  比较不满意  
 完全不满意

6. 你愿意继续在法盟学习么?

- 是, (何种课程?) BI  
 不, (为什么?) \_\_\_\_\_

7. 您会把法盟介绍给您的朋友, 建议他们来这里么?

- 是  
 不, (为什么?) \_\_\_\_\_

您对法盟最满意的是:

您对法盟不满意的是:



## **Annexe 5 : Exemple de questionnaire rempli, ancienne enquête 2**

# 满意度评估表

亲爱的同学：

您即将结束在法盟的课程，为了进一步提高教学水平和服务质量，我们衷心希望您完成下面的调查表格，非常感谢。

此部分可不填  
 班级 es9  
 已学课程时间 \_\_\_\_\_ 任职老师 \_\_\_\_\_  
 出勤率： ?100% 出勤 ?有时未到 ?经常未到 ?经常迟到

### 1. 法盟课程安排

#### 课程设置

教材选择	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
课程表	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
每周课程强度	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
课程进度	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
教学目标的完成	? 非常满意	<input checked="" type="checkbox"/> 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
口语表达练习	? 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
口语理解练习	? 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
语法练习	? 非常满意	<input checked="" type="checkbox"/> 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
写作表达练习	? 非常满意	<input checked="" type="checkbox"/> 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
总体印象	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意

#### 教师

备课	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
上课教学	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
批改作业	? 非常满意	<input checked="" type="checkbox"/> 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
出勤率	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
对同学关心	? 非常满意	<input checked="" type="checkbox"/> 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
额外复印的分发	? 非常满意	<input checked="" type="checkbox"/> 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意
总体印象	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意	? 满意	? 一般	? 比较不满意	? 完全不满意

## 2. 您和法语

1. 在法盟最初的学习有没有增加您对法语的兴趣? 为什么?
- 从来对法语不感兴趣，因为需要学习法语  我对法语越来越感兴趣
- 我对法语越来越不感兴趣  我对法语已经不感兴趣了
2. 您可以适应法盟的教学方法么?

- 是的，完全适应  一般，有时不适应  不适应，完全不适应
- 如果不适应，为什么?
3. 您能听懂教师的讲课内容么?
- 都能听懂  大部分听懂  一半听懂  只能听懂一部分
4. 您在学习法语的过程中，最大的困难在哪里?
- 发音  听力理解  口语表达  语法
- 阅读理解  写作表达
5. 您觉得教学速度如何? 为什么?
- 太慢  有点慢  合适  有点快
- 太快
6. 您觉得法盟课程设置中哪一部分让人不满意?
- 发音  听力理解  口语表达  语法
- 阅读理解  写作表达  TEF 练习  法国文化介绍
7. 您觉得家庭作业怎么样?
- 太多了  有点多  一般  有点不够
- 十分不够

## 3. 法盟的其他活动

1. 如果法盟组织一下活动，您会参加哪一个?
- 电影俱乐部  3M 正午音乐  法语角  写作兴趣小组
- 戏剧  音乐会  出行  其它 \_\_\_\_\_
2. 您想要求辅导课么?
- 是的，(什么方面)? \_\_\_\_\_
- 不需要，(为什么)? \_\_\_\_\_
3. 您喜欢什么样的文化活动?
- 展览  音乐会  会议  舞会
- 电影俱乐部  其它 \_\_\_\_\_
4. 您对我们管理服务满意么?
- 非常满意  满意  一般  比较不满意
- 完全不满意
5. 你愿意继续在法盟学习么?
- 是，(何种课程?) \_\_\_\_\_
- 不，(为什么?) \_\_\_\_\_
6. 您会把法盟介绍给您的朋友，建议他们来这里么?
- 是
- 不，(为什么?) \_\_\_\_\_

您对法盟最满意的是:

\_\_\_\_\_

您对法盟不满意的是:

教学管理很不到位，不及时回复解决问题 例如，发作业3-4月才开始。

## **Annexe 6 : Nouvelle enquête, première rédaction**

满意度调查问卷

- 1- Pourquoi apprenez-vous le français ?  
您为什么学习法语？
- 2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ?  
您选择法语联盟的原因是什么？
- 3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?  
您认为法语联盟的教学模式如何？
- 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 ?  
在您看来，法语学习的哪个方面是最难的？在这点上，法语联盟能够帮助您提高吗？
- 5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?  
您认为课程的进度如何？
- 6- Que pensez-vous du travail à fournir en dehors des heures de cours ?  
您认为老师布置的课外作业和练习怎么样（多，不够，太多，适中）？
- 7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ?  
您对您的任课老师满意吗？  
 Oui 满意  
 Non 不满意  
Pourquoi 为什么：
- 8- Aimez-vous le manuel utilisé ?  
您喜欢所使用的教材吗？
- 9- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?  
您对法语联盟的环境和设施满意吗？
- 10- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?  
您对前台提供的咨询和服务质量满意吗？
- 11- Qu'est-ce qui vous plait le plus à l'Alliance Française ?  
在法语联盟，您最喜欢的是什么？
- 12- Qu'est-ce qui selon vous peut- être amélioré à l'Alliance Française ?  
您觉得法语联盟还有哪些有待改进的地方？
- 13- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ?  
您会继续在法语联盟学习吗？

Oui. Dans quel but ? 会，学习的目标是？

Non, j'arrête le français 不会，我停止法语学习。

Non, je quitte Qingdao 不会，我要离开青岛。

Non, je vais étudier le français d'une autre façon 不会，我将以另外一种方式学习法语

Alliance française

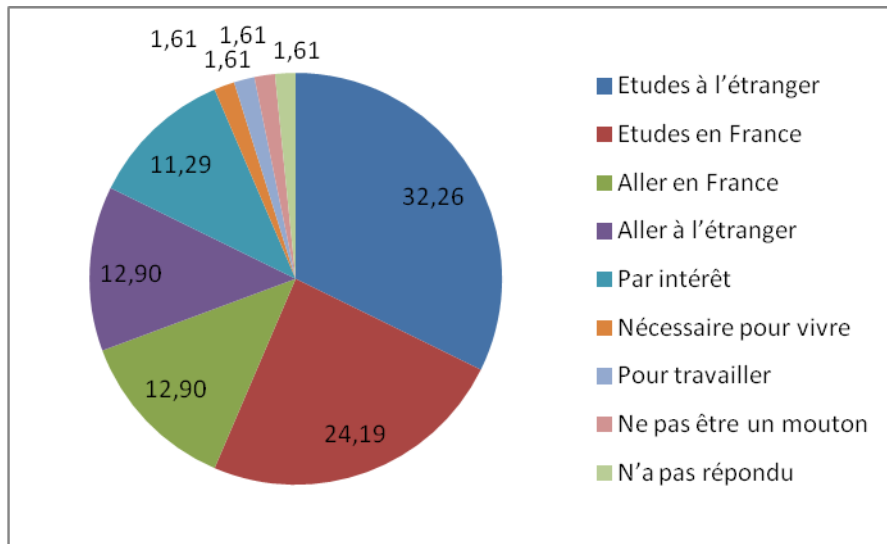
# **Annexe 7 : Résultats de la nouvelle enquête, session printemps 1**

**1<sup>er</sup> mars 2013 - 3 mai 2013**

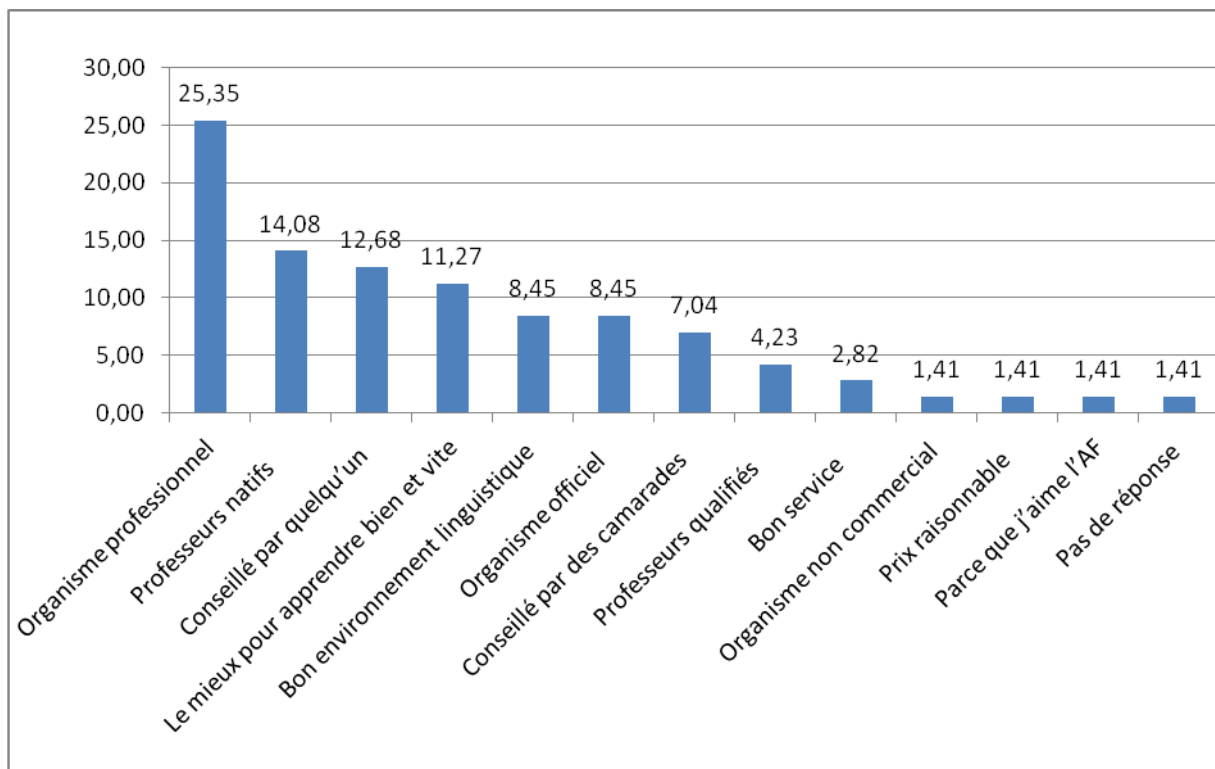
# Résultats session printemps 1

## 1er mars 2013 - 3 mai 2013

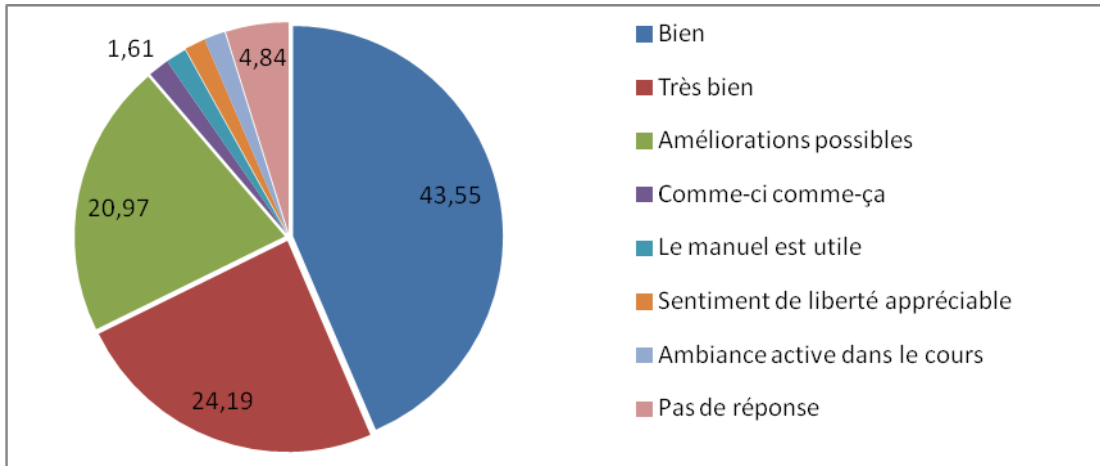
1- Pourquoi apprenez-vous le français ?



2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ?

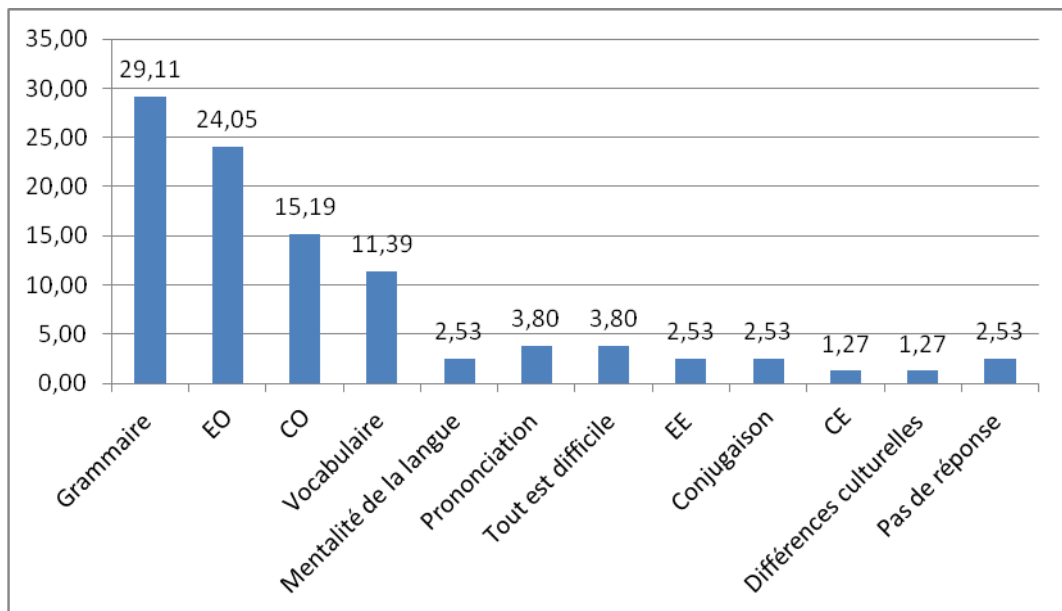


3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?



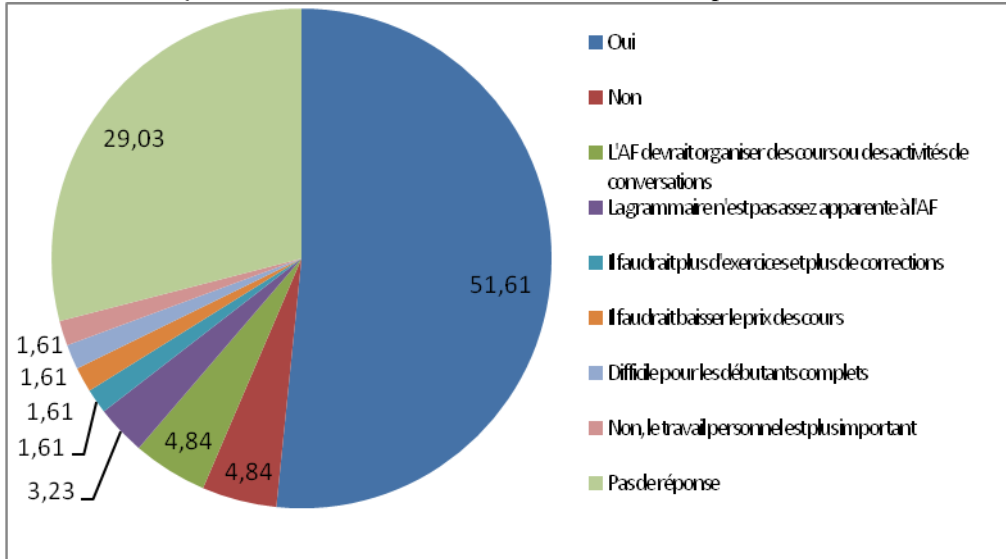
Améliorations possibles	Occurrence
Renforcer la grammaire, déséquilibre entre la théorie et la pratique	3
Plus d'expression orale	3
Explications grammaticales plus complètes et systématiques	2
Explications grammaticales en chinois	2
Vocabulaire trop riche	1
Renforcer les exercices sur le vocabulaire	1
Un peu difficile pour les débutants complets	1
Total	13

4- Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ?

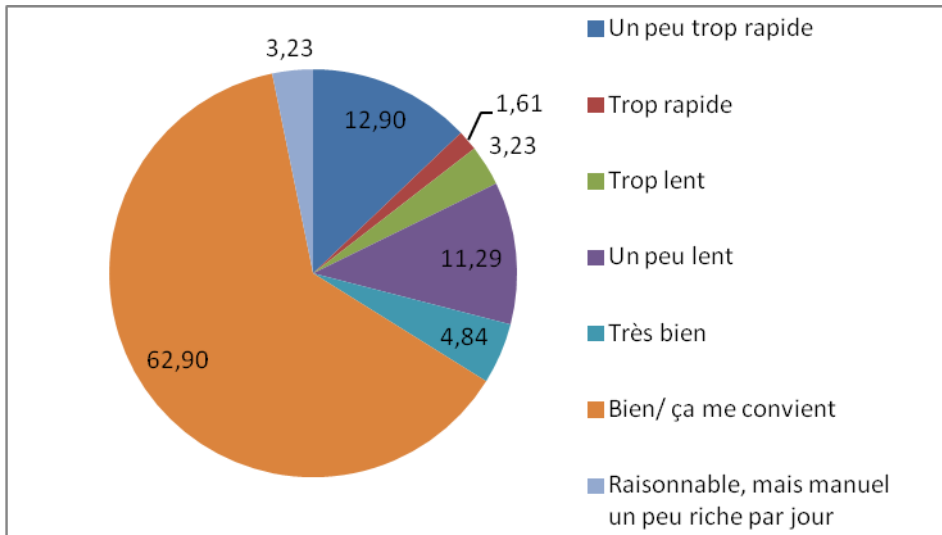




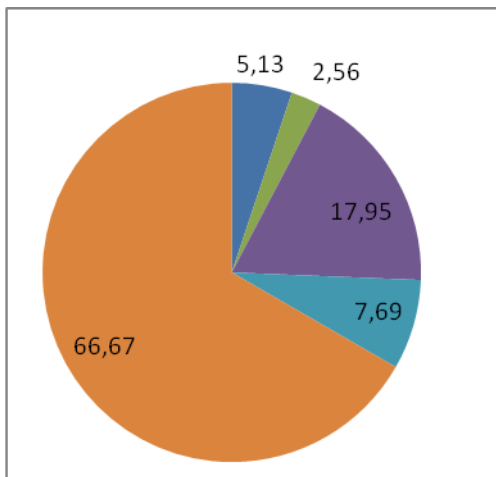
L'Alliance Française vous a-t-elle aidé à vous améliorer sur ce point ?



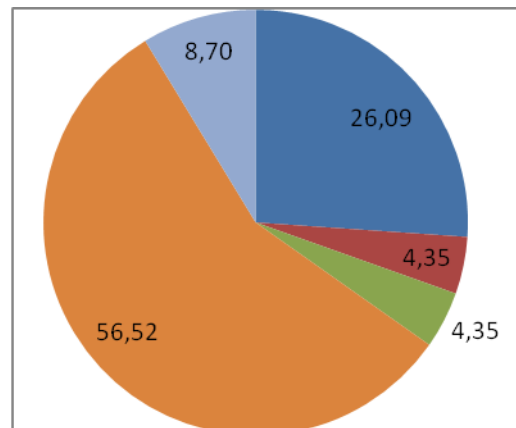
5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?



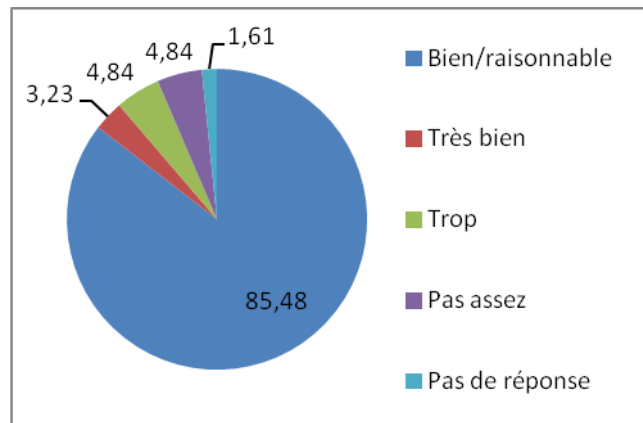
**Classes extensives :**



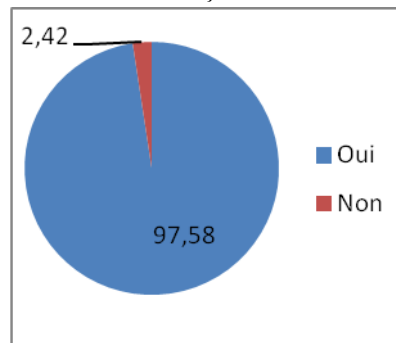
**Classes intensives :**



6- Le travail à fournir en dehors des heures de cours ?

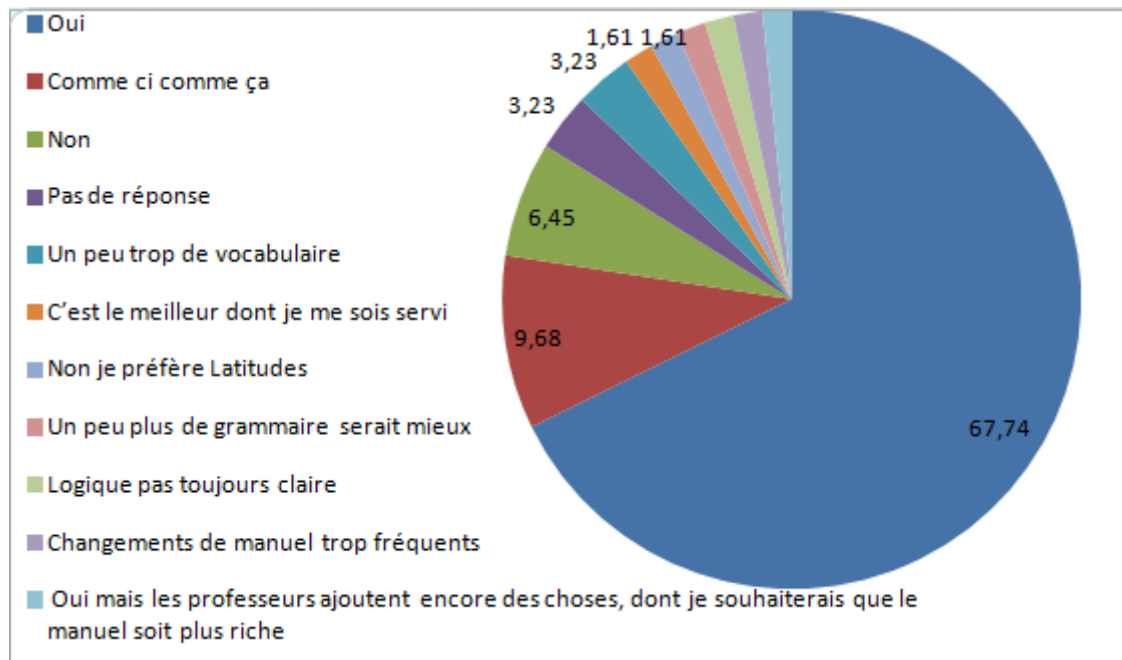


7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ?

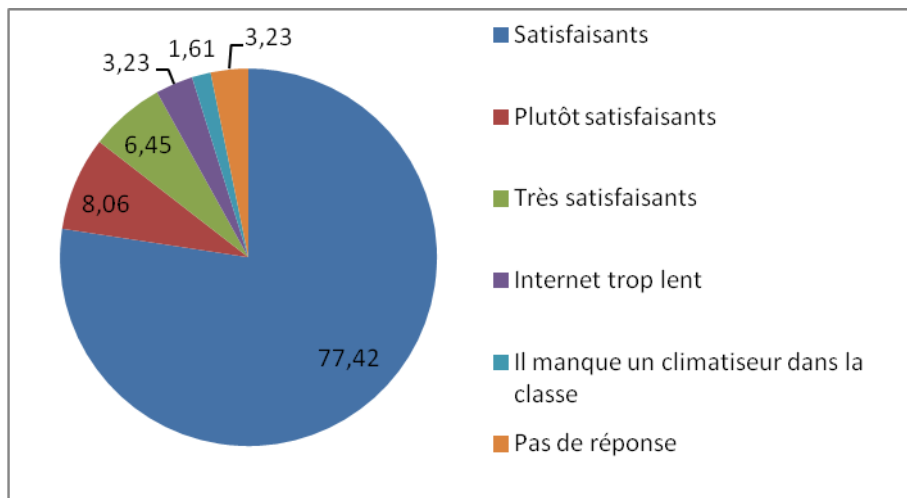


Pourquoi ?	Occurrence (sur 31)
Responsables	4
Professionnels/qualifiés	4
Bon environnement	4
Patients	3
Cours donnés soigneusement	3
Excellent	2
Les professeurs parlent parfois un peu vite	2
Explications patientes et de qualités	2
Méthodes pédagogiques	2
Affinités	2
Pourquoi pas	1
Eloquence	1
Problèmes de communication entre les profs sur la progression	1

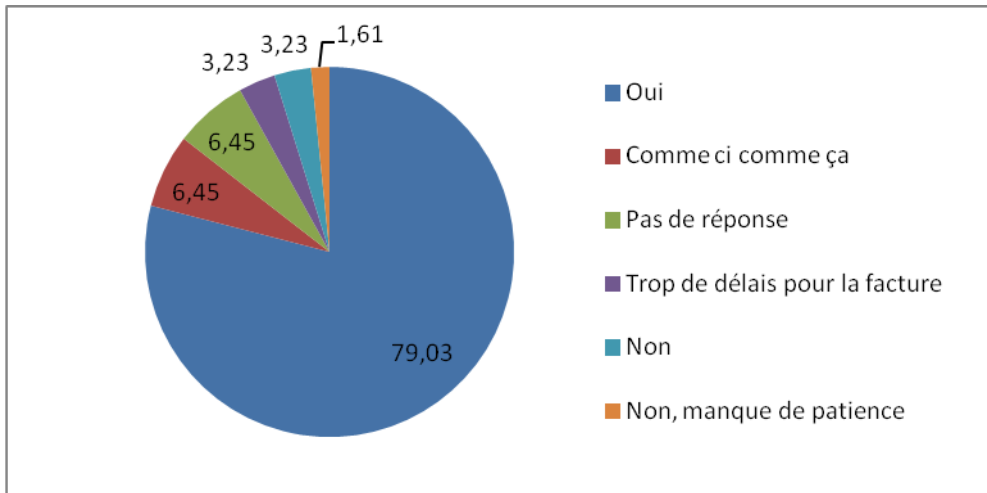
8- Aimez-vous le manuel utilisé ?



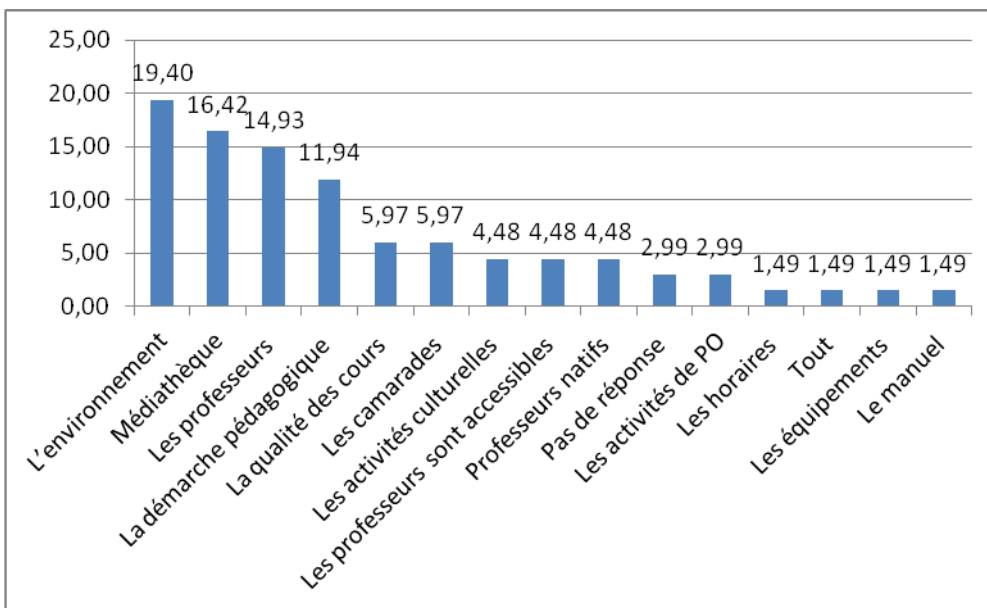
9- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?



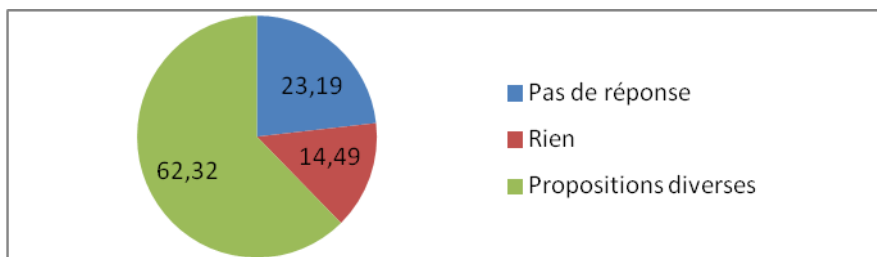
10- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?



11- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ?



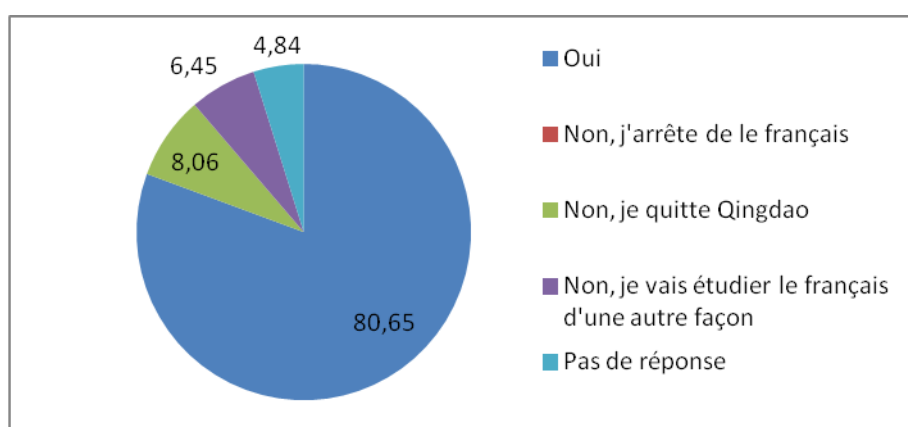
12- Qu'est-ce qui selon vous peut- être amélioré à l'Alliance Française ?



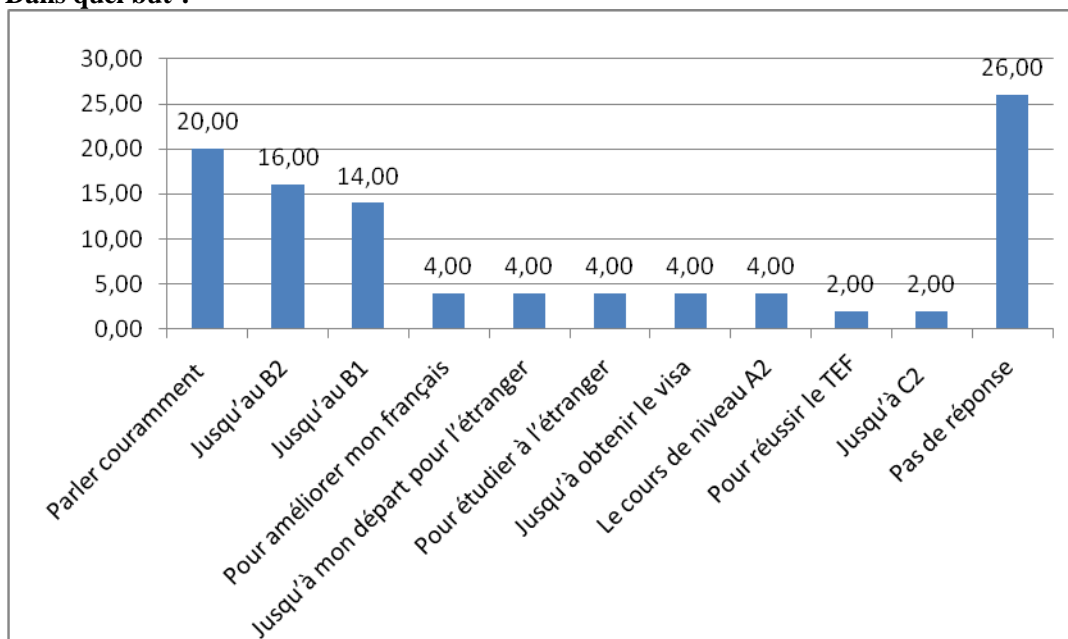
Propositions d'améliorations	Occurrence (sur 43)
Améliorer internet	4
Des horaires plus flexibles	3
Le ménage dans la salle de classe	2
Le système de report des cours	2
Le service à la réception	2
Plus d'exercices d'EO	2
Changer plus souvent de professeur natif pour s'adapter aux accents différents	2

Les toilettes	1
Plus de conversation	1
Trop d'élèves par classe	1
Ouvrir la porte de la classe plus tôt	1
Ne pas parler trop vite pour les débutants	1
Fatigue avant la fin de la deuxième partie de la session	1
Trop froid dans les salles en hiver	1
Cours particuliers pour l'EO	1
Payer en plusieurs fois	1
Le cours de grammaire en français est trop difficile	1
Manuel arrivé en retard	1
Que les professeurs parlent plus pour améliorer la CO	1
Professeurs plus professionnels	1
Plus de niveau, moins de différences de niveaux entre les étudiants de la même classe	1
Améliorer la communication avec l'AF (QQ/weixin) et entre les camarades	1
Ne pas ouvrir de classe quand il n'y a pas assez d'élèves est un problème	1
Administration doit communiquer avec la pédagogie	1
Plus de professeurs natifs	1
Que le professeur réexplique si on ne comprend pas	1
Encourager davantage les étudiants à participer en classe	1
Ralentir un peu la vitesse des cours	1
Utiliser plus le chinois en classe	1
Installer des caméras de surveillance	1
Les horaires d'ouvertures de la médiathèque	1
Pas assez d'images	1
Que les professeurs aident à rattraper les cours manqués	1

13- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ?



### Oui. Dans quel but ?

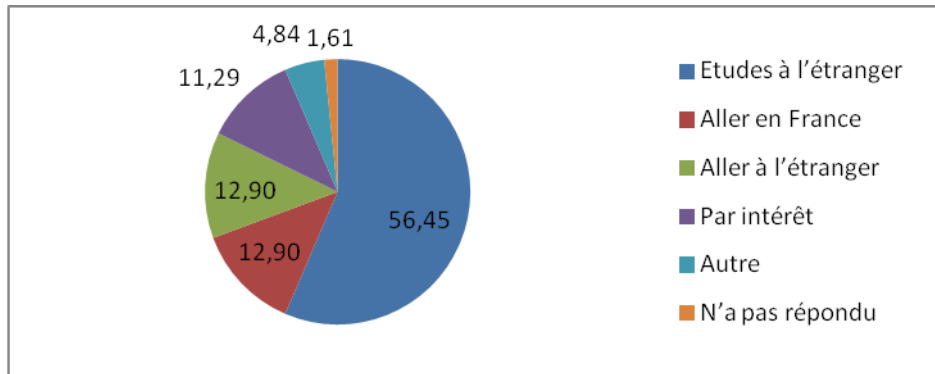


## **Annexe 8 : Résultats résumés de la session printemps**

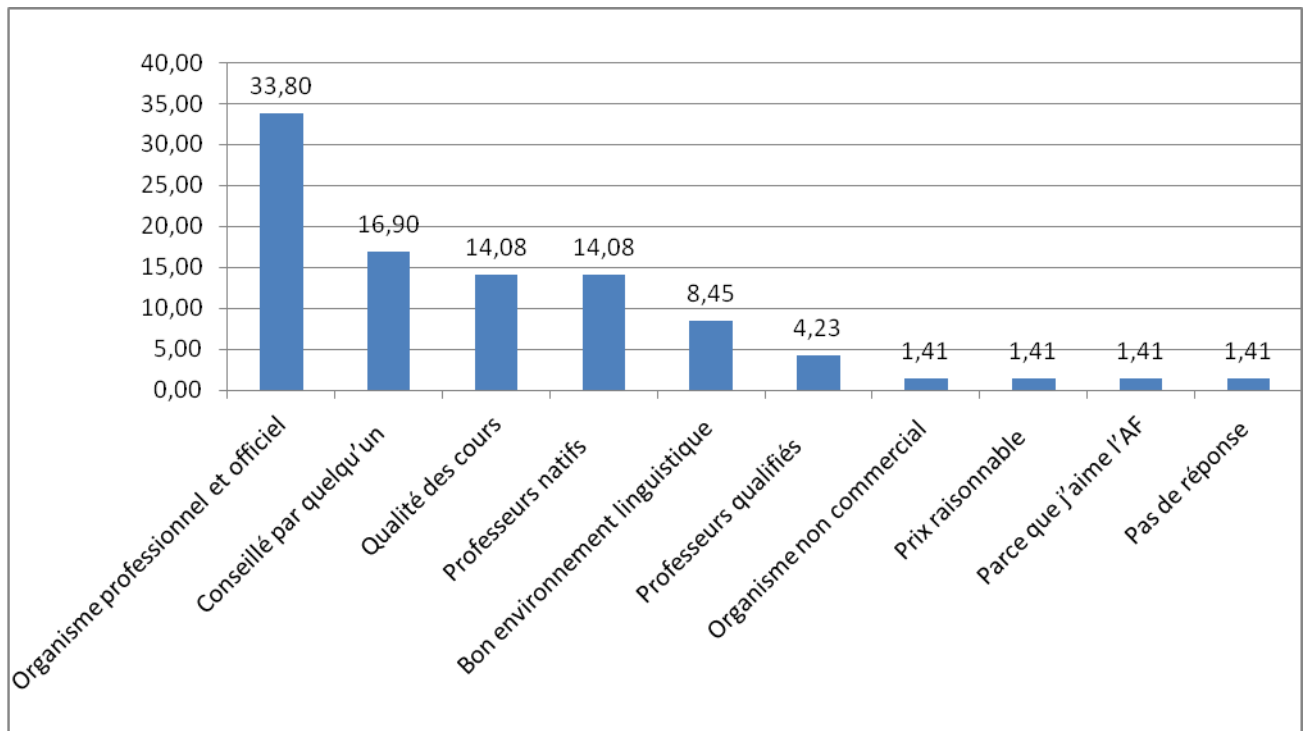
**1**

# Résultats Session printemps 1 - Résumé

1- Pourquoi apprenez-vous le français ?

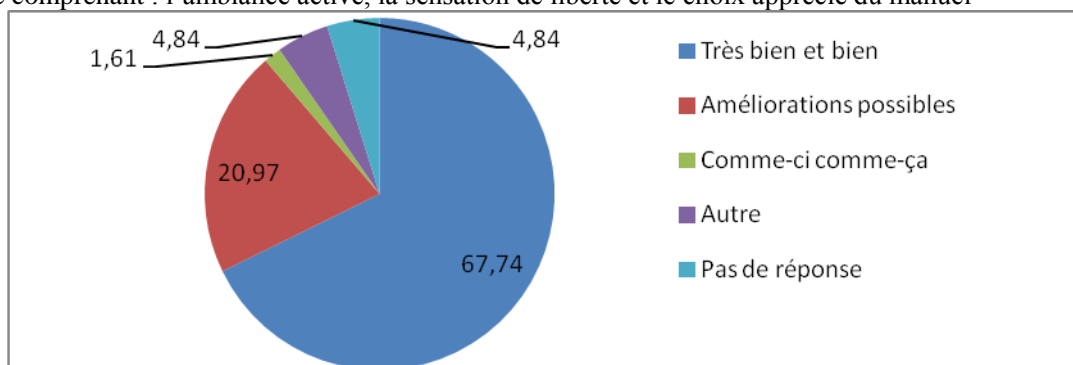


2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ?



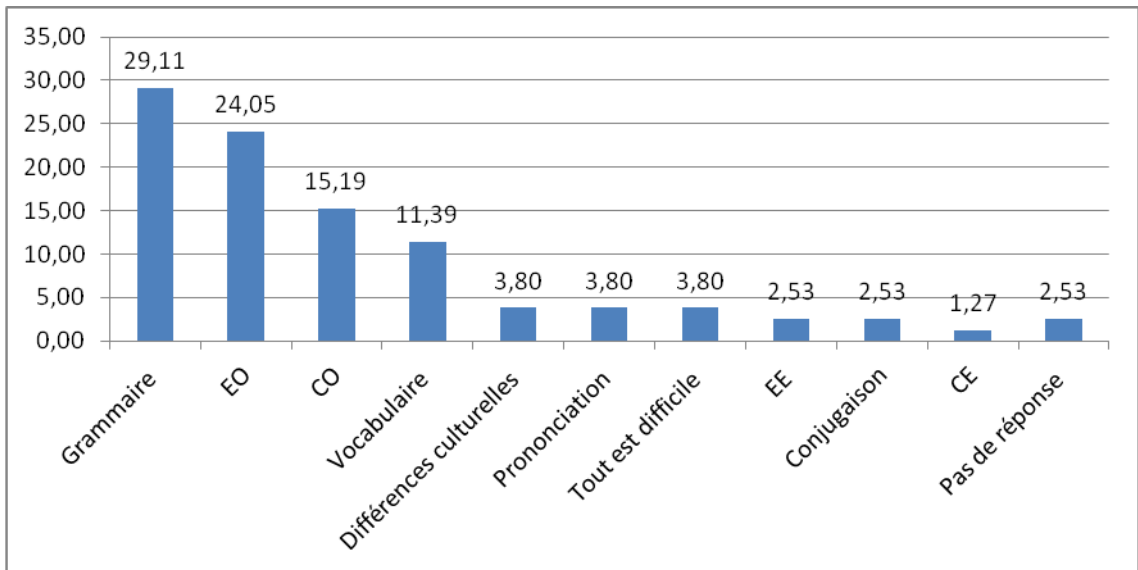
3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?

Autre comprenant : l'ambiance active, la sensation de liberté et le choix apprécié du manuel



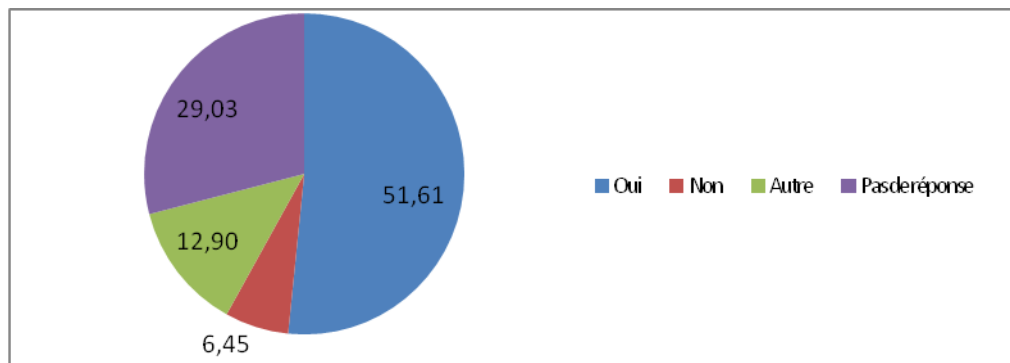


4- Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ?

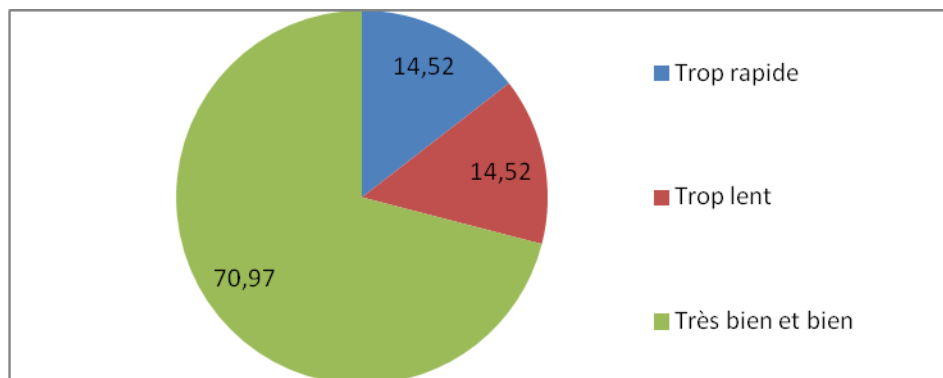


L'Alliance Française vous a-t-elle aidé à vous améliorer sur ce point ? / Peut-elle vous aider à vous améliorer ?

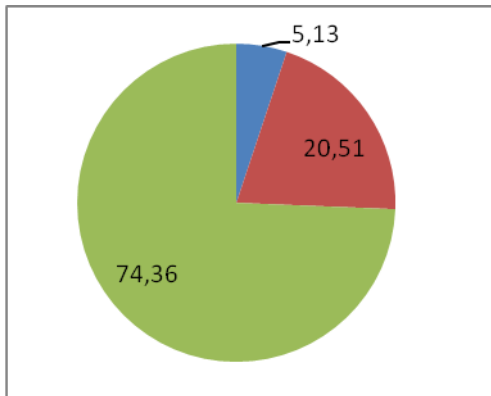
Autre comprenant : souhait d'organisation de cours ou activités de conversations, de plus d'exercices et de corrections, d'une grammaire plus apparente (2), d'une baisse du prix des cours et une remarque sur la difficulté des débutants complets



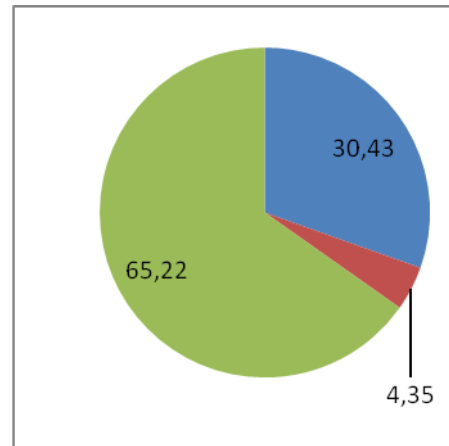
5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?



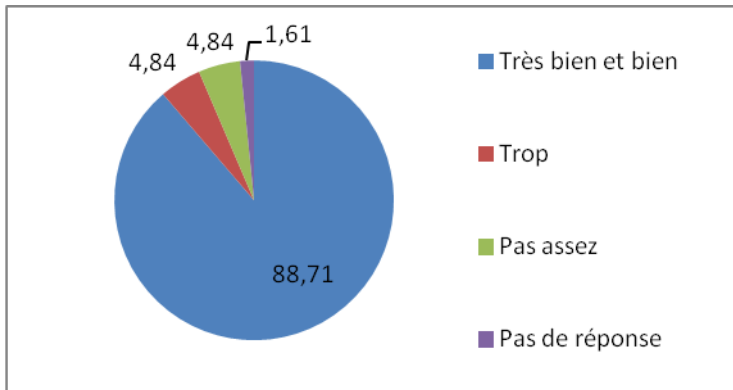
Classes extensives:



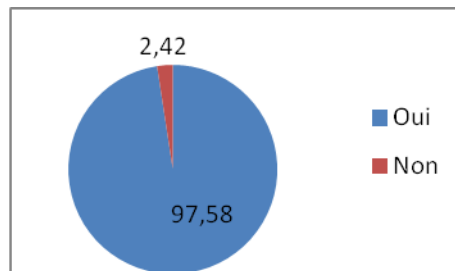
Classes intensives:



6- Le travail à fournir en dehors des heures de cours ?

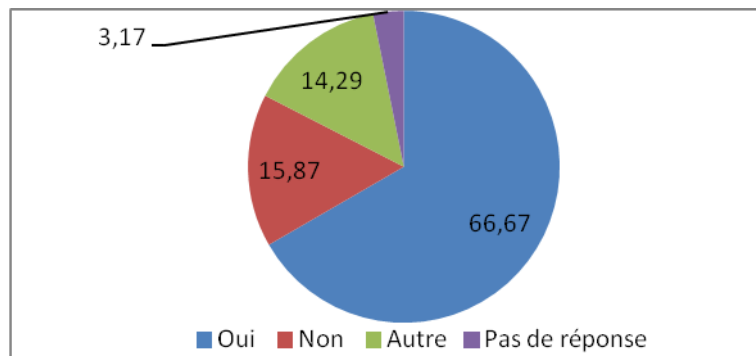


7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ?



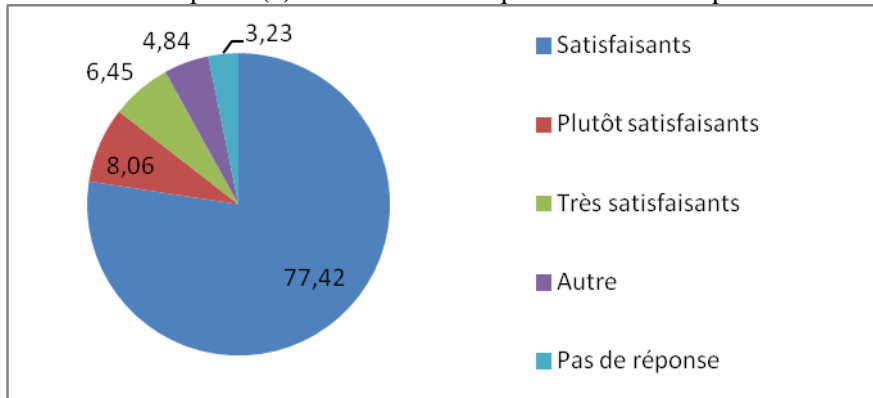
8- Aimez-vous le manuel utilisé ?

Autre comprenant : trop de vocabulaire, pas assez de grammaire, changements de manuel trop fréquents, regret de Latitudes.



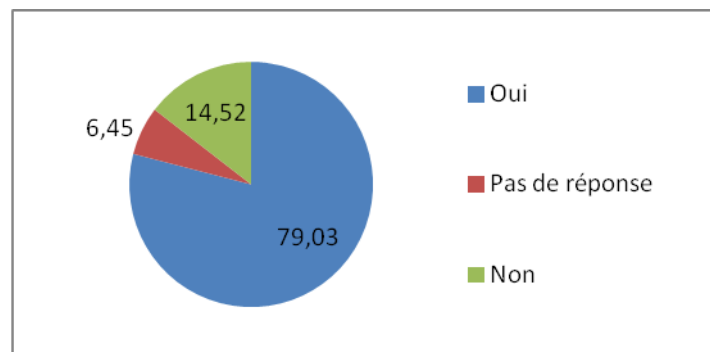
9- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?

Autre comprenant : Internet trop lent (2) et un climatiseur qui ne fonctionnait pas

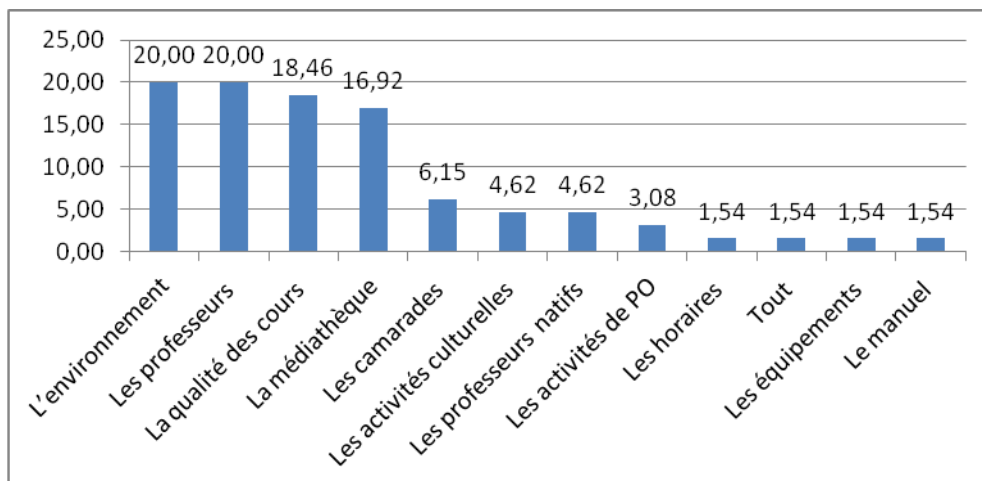


10- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?

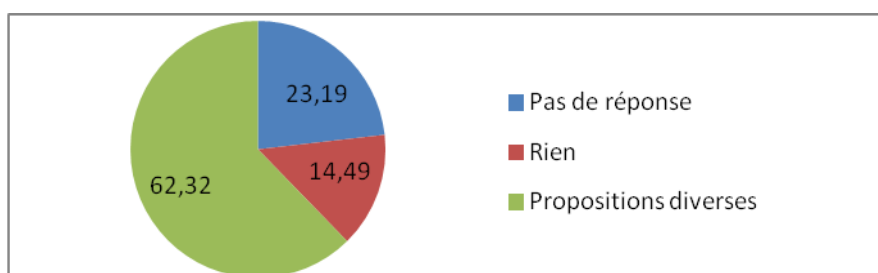
Dans la catégorie « non » on retrouve : un manque de patience et un délai trop important pour l'émission de la facture



11- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ?

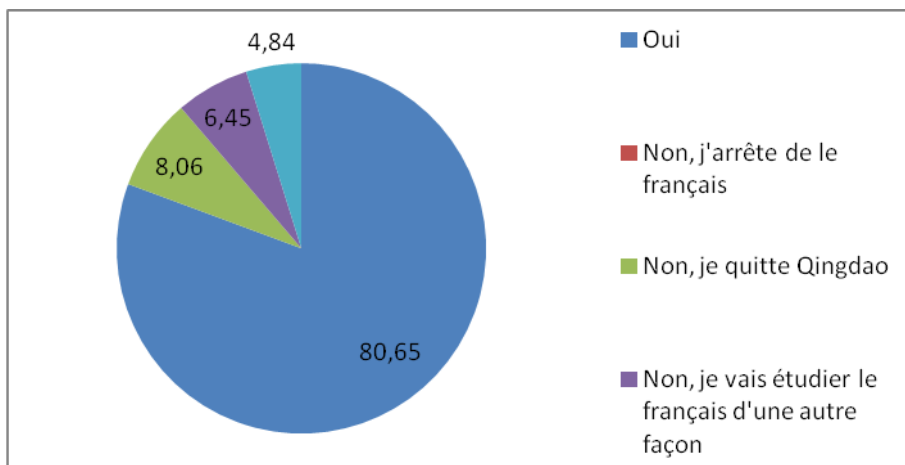


12- Qu'est-ce qui selon vous peut-être amélioré à l'Alliance Française ?

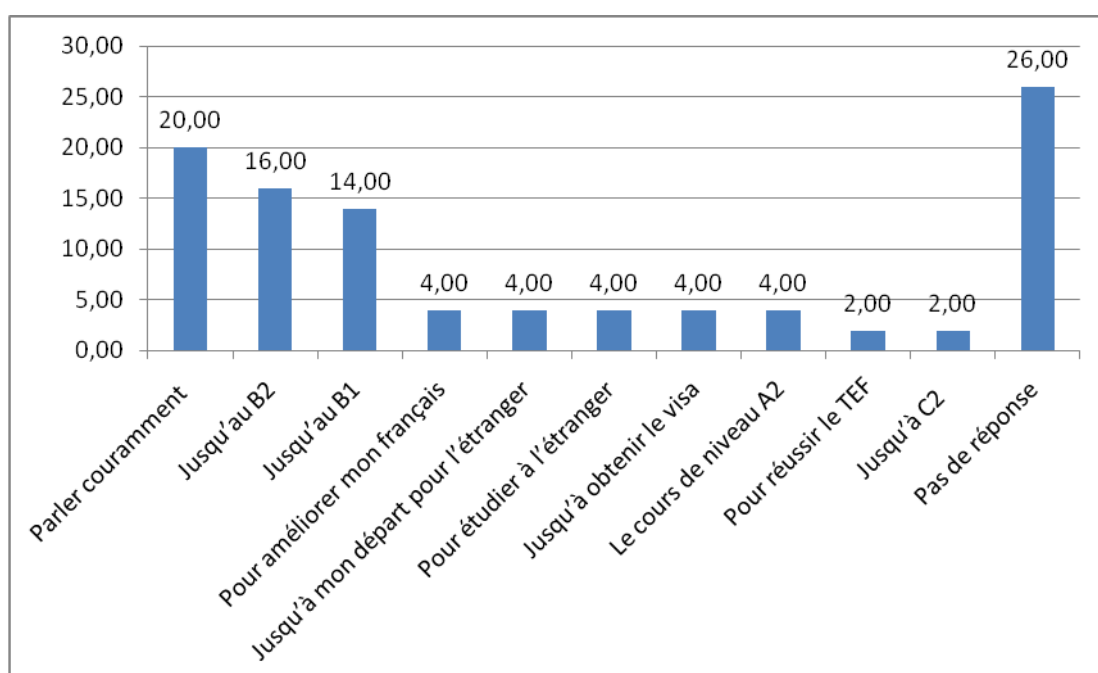


Propositions d'améliorations	Occurrence (sur 43)
Améliorer internet	4
Des horaires plus flexibles	3
Le ménage dans la salle de classe	2
Le système de report des cours	2
Le service à la réception	2
Plus d'exercices d'EO	2
Changer plus souvent de professeur natif pour s'adapter aux accents différents	2
Les toilettes	1
Plus de conversation	1
Trop d'élèves par classe	1
Ouvrir la porte de la classe plus tôt	1
Ne pas parler trop vite pour les débutants	1
Fatigue avant la fin de la deuxième partie de la session	1
Trop froid dans les salles en hiver	1
Cours particuliers pour l'EO	1
Payer en plusieurs fois	1
Le cours de grammaire en français est trop difficile	1
Manuel arrivé en retard	1
Que les professeurs parlent plus pour améliorer la CO	1
Professeurs plus professionnels	1
Plus de niveau, moins de différences de niveaux entre les étudiants de la même classe	1
Améliorer la communication avec l'AF (QQ/weixin) et entre les camarades	1
Ne pas ouvrir de classe quand il n'y a pas assez d'élèves est un problème	1
Administration doit communiquer avec la pédagogie	1
Plus de professeurs natifs	1
Que le professeur réexplique si on ne comprend pas	1
Encourager davantage les étudiants à participer en classe	1
Ralentir un peu la vitesse des cours	1
Utiliser plus le chinois en classe	1
Installer des caméras de surveillance	1
Les horaires d'ouvertures de la médiathèque	1
Pas assez d'images	1
Que les professeurs aident à rattraper les cours manqués	1

13- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ?



**Oui. Dans quel but ?**



**Annexe 9 : Exemple de questionnaire rempli,  
nouvelle enquête 1**



## Enquête de Satisfaction

班级: ZA. ES.

### 满意度调查问卷

- 1- Pourquoi apprenez-vous le français ?  
您为什么学习法语?  
想出国学习和工作.
- 2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ?  
您选择法语联盟的原因是什么?  
朋友介绍的.
- 3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?  
您认为法语联盟的教学模式如何?  
挺好的.
- 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 ?  
在您看来, 法语学习的哪个方面是最难的? 在这点上, 法语联盟能够帮助您提高吗?  
说和发音比较难, 可以
- 5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?  
您认为课程的进度如何?  
挺合适我的.
- 6- Le travail à fournir en dehors des heures de cours ?  
您认为老师布置的课外作业和练习怎么样 (多, 不够, 太多, 适中)?  
适中.
- 7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ?  
您对您的任课老师满意吗?  
 Oui 满意  
 Non 不满意  
Pourquoi 为什么: 老师讲的很好, 不明白的也会很耐心的解释,
- 8- Aimez-vous le manuel utilisé ?  
您喜欢所使用的教材吗?  
可以
- 9- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?  
您对法语联盟的环境和设施满意吗?  
满意.
- 10- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?  
您对前台提供的咨询和服务质量满意吗?  
还可以.
- 11- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ?  
在法语联盟, 您最喜欢的是什么?  
和老师聊天, 学习.
- 12- Qu'est-ce qui selon vous peut-être amélioré à l'Alliance Française ?  
您觉得法语联盟还有哪些有待改进的地方?  
因为我们已经工作, 有时可能会有出差的情况, 这种情况落下的课程没办法补上.
- 13- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ?  
您会继续在法语联盟学习吗?  
 Oui. Dans quel but ? 会, 学习的目标是? 能听, 能说, 可以正常的交流.  
 Non, j'arrête le français 不会, 我停止法语学习。  
 Non, je quitte Qingdao 不会, 我要离开青岛。  
 Non, je vais étudier le français d'une autre façon 不会, 我将以另外一种方式学习法语

**Annexe 10 : Exemple de questionnaire rempli,  
nouvelle enquête 2**



- 1- Pourquoi apprenez-vous le français ?  
您为什么学习法语? 留学.
- 2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ?  
您选择法语联盟的原因是什么? 教师介绍
- 3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?  
您认为法语联盟的教学模式如何?
- 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 ?  
在您看来, 法语学习的哪个方面是最难的? 在这点上, 法语联盟能够帮助您提高吗?  
背单词、听力
- 5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?  
您认为课程的进度如何? 太快了
- 6- Le travail à fournir en dehors des heures de cours ?  
您认为老师布置的课外作业和练习怎么样 (多, 不够, 太多, 适中)?
- 7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ?  
您对您的任课老师满意吗?  
 Oui 满意  
 Non 不满意  
Pourquoi 为什么:
- 8- Aimez-vous le manuel utilisé ?  
您喜欢所使用的教材吗?
- 9- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?  
您对法语联盟的环境和设施满意吗?
- 10- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?  
您对前台提供的咨询和服务质量满意吗?
- 11- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ?  
在法语联盟, 您最喜欢的是什么?
- 12- Qu'est-ce qui selon vous peut-être amélioré à l'Alliance Française ?  
您觉得法语联盟还有哪些有待改进的地方?
- 13- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ?  
您会继续在法语联盟学习吗?  
 Oui. Dans quel but ? 会, 学习的目标是?  
 Non, j'arrête le français 不会, 我停止法语学习。  
 Non, je quitte Qingdao 不会, 我要离开青岛。  
 Non, je vais étudier le français d'une autre façon 不会, 我将以另外一种方式学习法语

## **Annexe 11 : Statistiques de réinscriptions**

## Statistiques de réinscriptions : sessions Printemps 1, Printemps 2, Eté

SESSION	A1									A2			B1				B2	Cours enfants
	CLASSE																	
SESSION PRINTEMPS 1	CLASSE	I1	E4		E5	E6	E7	E8	E9	I2	E10	E11	I14	E12	E13	E15	E3	
	N.D'ETUDIANTS	12	17		15	9	8	6	9	17	12	5	8	13	13	7		13
SESSION PRINTEMPS 2	CLASSE	I22	E16	E17	E18		E19		E24	I23	E20		I21	E28	E26	E25	E26	12
	N.D'ETUDIANTS	18	15	12	14		10		10	13	13		7	8	12	7	12	
	REINSCRIPTIONS				9		4		9	10	4		5	6	10	6	10	
SESSION ETE	CLASSE	I31	I32	E34		E36				I33	E29		E35				E30	
	N.D'ETUDIANTS	16	17	15		6				19	12		10				15	0
	REINSCRIPTIONS					5				8	8		7				5	

## **Annexe 12 : Nouvelle enquête, questionnaire final**

## Enquête de Satisfaction

- 1- Pourquoi apprenez-vous le français ?
- 2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ?
- 3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?
- 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 ?
- 5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?
- 6- Le travail à fournir en dehors des heures de cours est-il excessif, raisonnable, insuffisant?
- 7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ?

Oui

Non

Pourquoi :

- 8- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?
- 9- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?
- 10- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ?
- 11- Qu'est-ce qui selon vous peut- être amélioré à l'Alliance Française ?
- 12- 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

## **Annexe 13 : Résultats de la session Printemps 2**

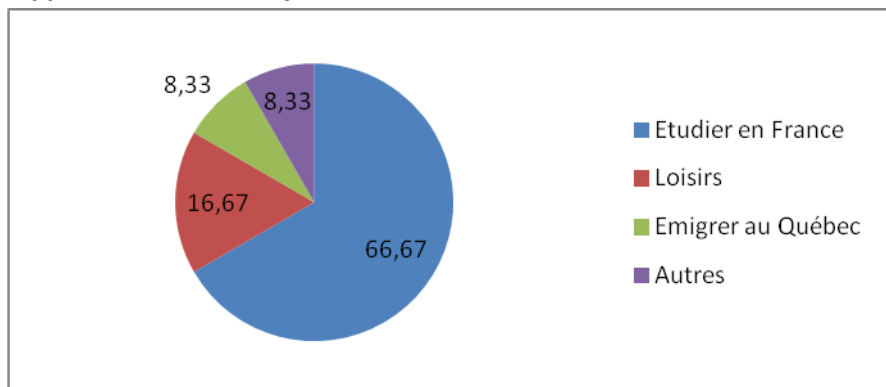
5 mai 2013 – 14 juillet 2013

# Résultats Session Printemps 2

## 5 mai 2013 – 14 juillet 3013

5 classes, 36 questionnaires, Extensifs : 14, Intensifs : 22

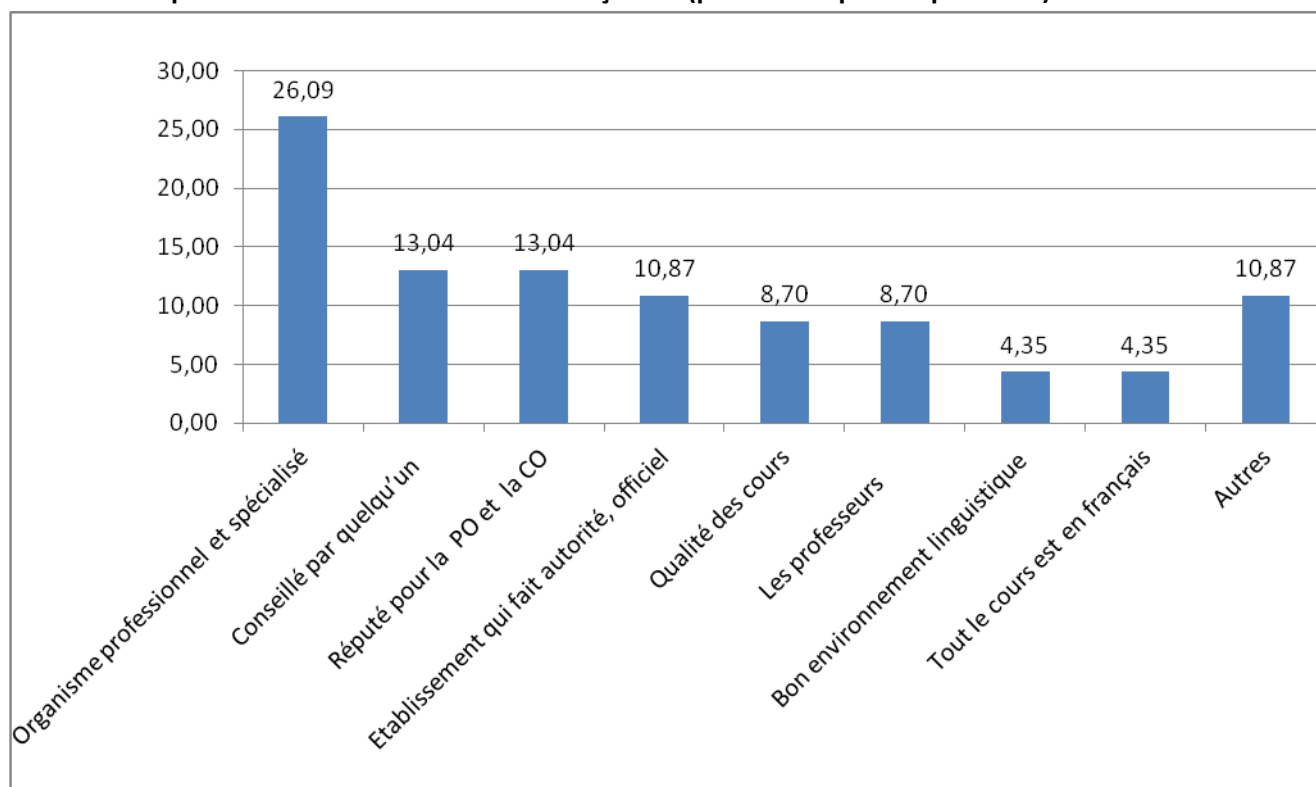
### 1- Pourquoi apprenez-vous le français ?



Autres (3) :

- Préparer un examen de français
- Devenir interprète
- Pour travailler

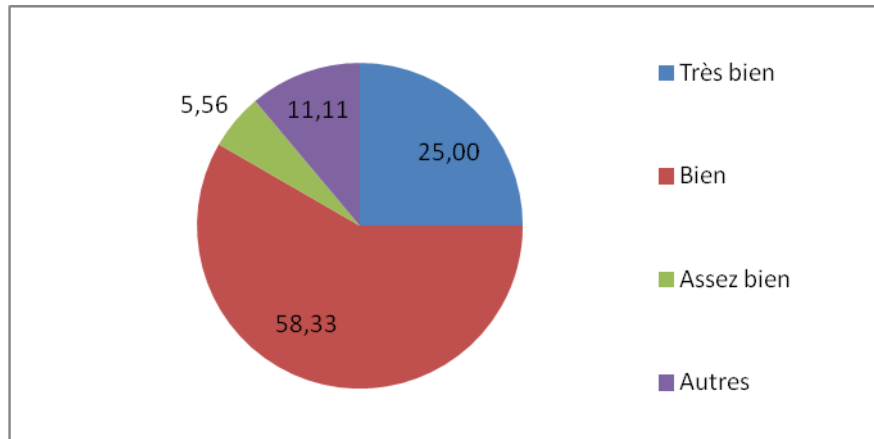
### 2- Pourquoi avez-vous choisi l'Alliance Française ? (plusieurs réponses possibles)



Autres (5) :

- Pour les attestations qu'elle peut fournir
- Pas un choix de l'étudiant
- Pour le manuel
- Proximité géographique
- Déjà étudié à l'Alliance précédemment et il s'agissait d'une bonne expérience

**3- Que pensez-vous de la démarche pédagogique en place à l'Alliance Française ?**

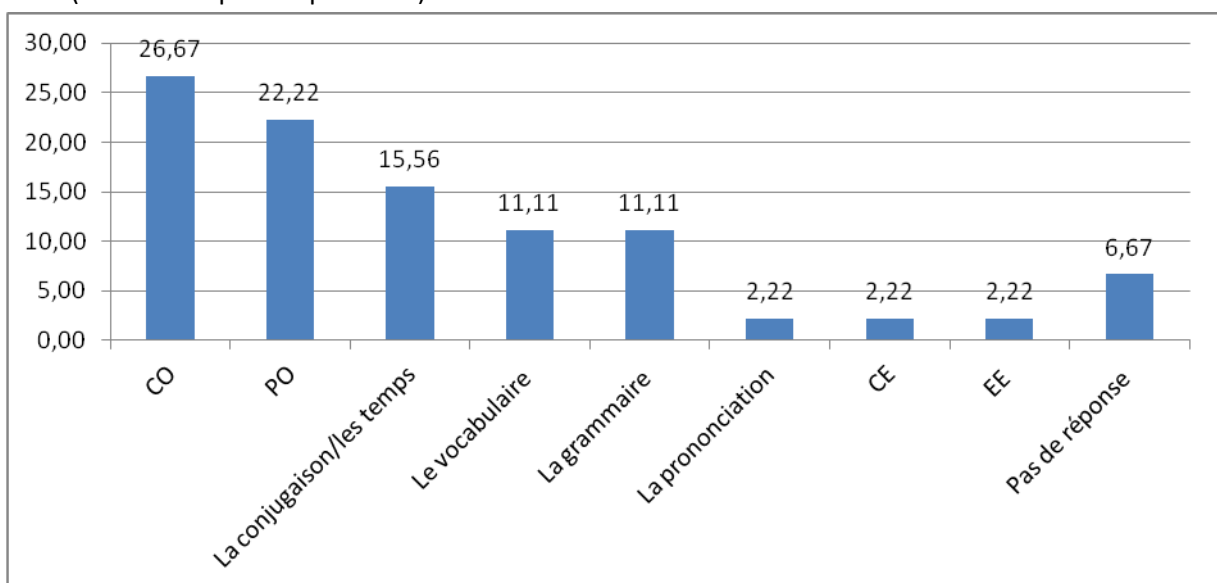


Autres (4) :

- Il ne faudrait que des professeurs étrangers
- Il faudrait du changement
- J'apprécie les professeurs étrangers et de pratiquer la CO pour progresser,
- Clair

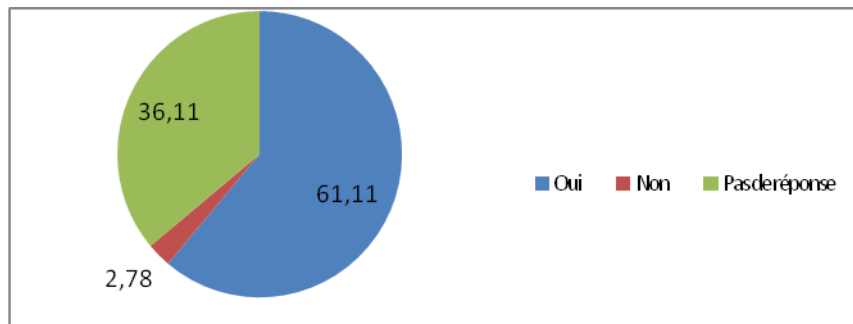
**4- Pour vous, quel aspect de l'apprentissage de la langue est le plus difficile ?**

(Plusieurs réponses possibles)

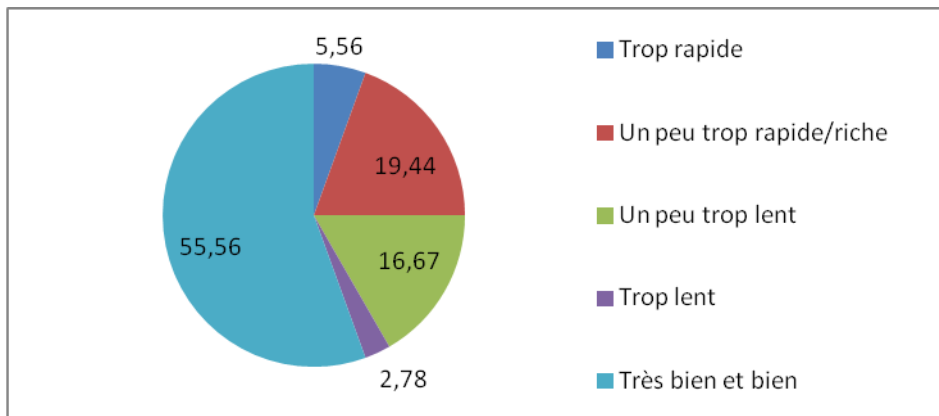




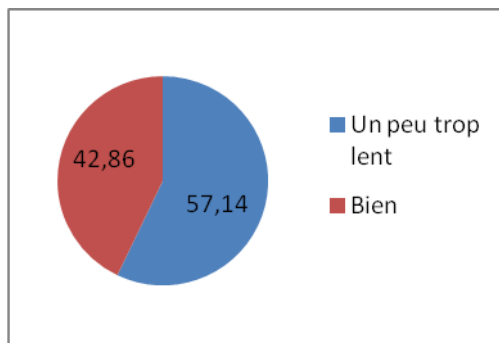
**L'Alliance Française vous a-t-elle aidé à vous améliorer sur ce point ?**



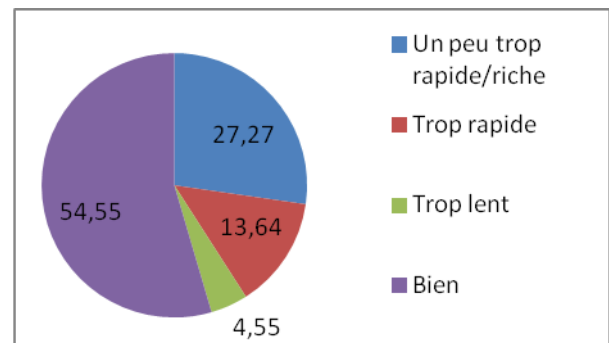
**5- Comment trouvez-vous la vitesse du cours ?**



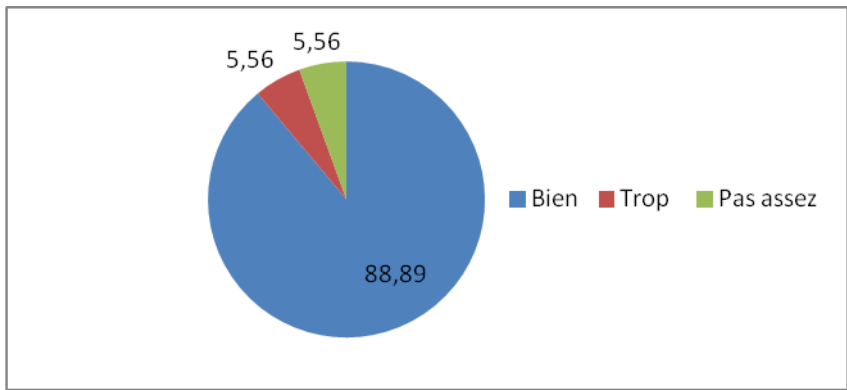
**Extensif**



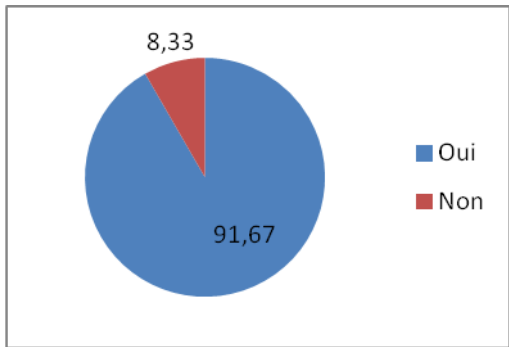
**Intensif**



**6- Le travail à fournir en dehors des heures de cours est-il excessif, raisonnable, insuffisant?**



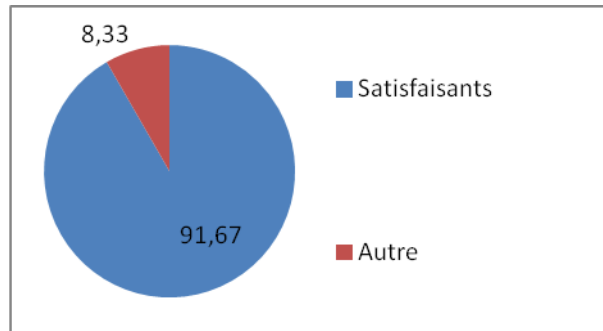
**7- Etes-vous satisfait des enseignants de l'Alliance Française ?**



Pourquoi?	Occurrence
Pas de réponse (étudiants satisfaits)	14
Sérieux	5
On change de professeurs trop souvent	4
Patients	4
Mode d'enseignement	3
Professionnels	3
Responsables	2
Les étudiants souhaiteraient plus de PO	2
Vraiment gentils	1
	<b>39</b>

→ Un étudiant souligne la différence entre « certains 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 »

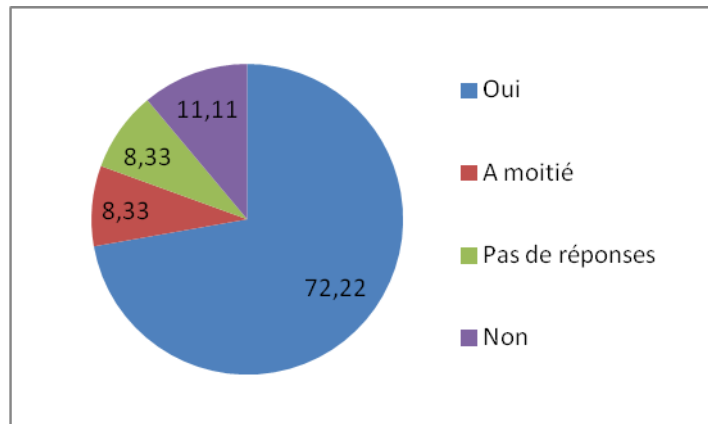
**8- Selon vous, les locaux et le matériel de l'Alliance Française sont-ils satisfaisants ?**



Autres (3) :

- Pas de wifi
- Il faut améliorer l'environnement
- La climatisation ne marche pas bien

**9- La qualité du service et des renseignements proposés par l'accueil vous convient-elle ?**

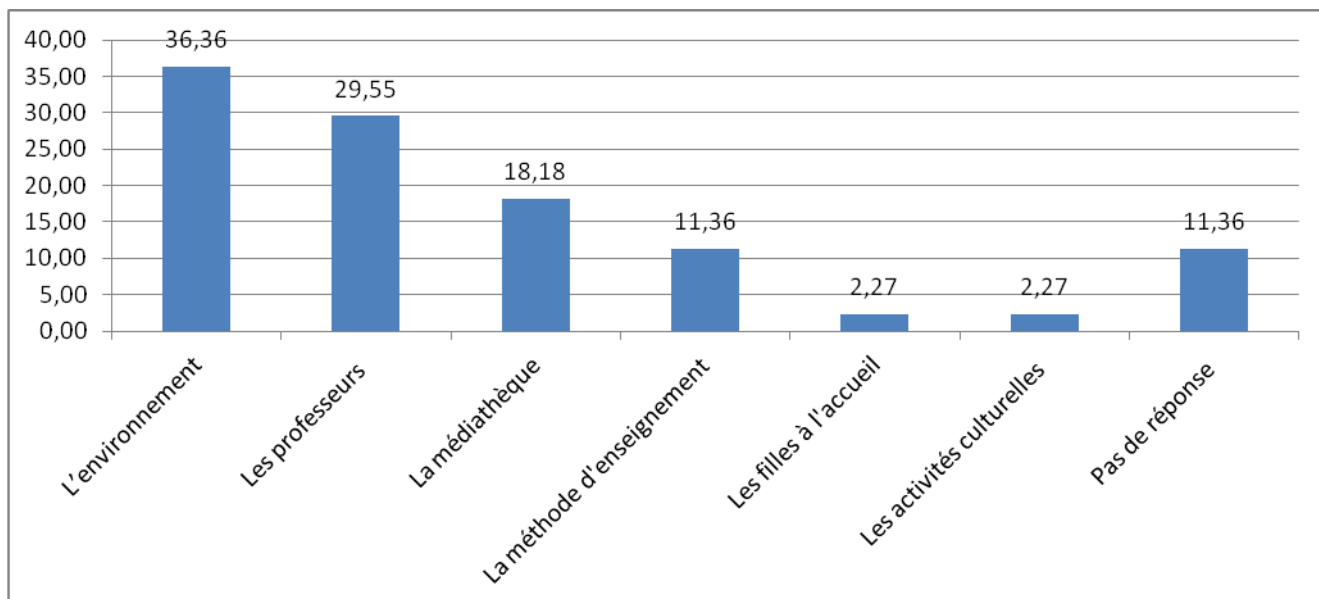


**Parmi les reproches :**

- Pas une bonne attitude (1)
- Règles de l'AF pas flexibles (1)
- Elles ne maîtrisent pas leur travail (1)

**Parmi les compliments :** patientes (1)

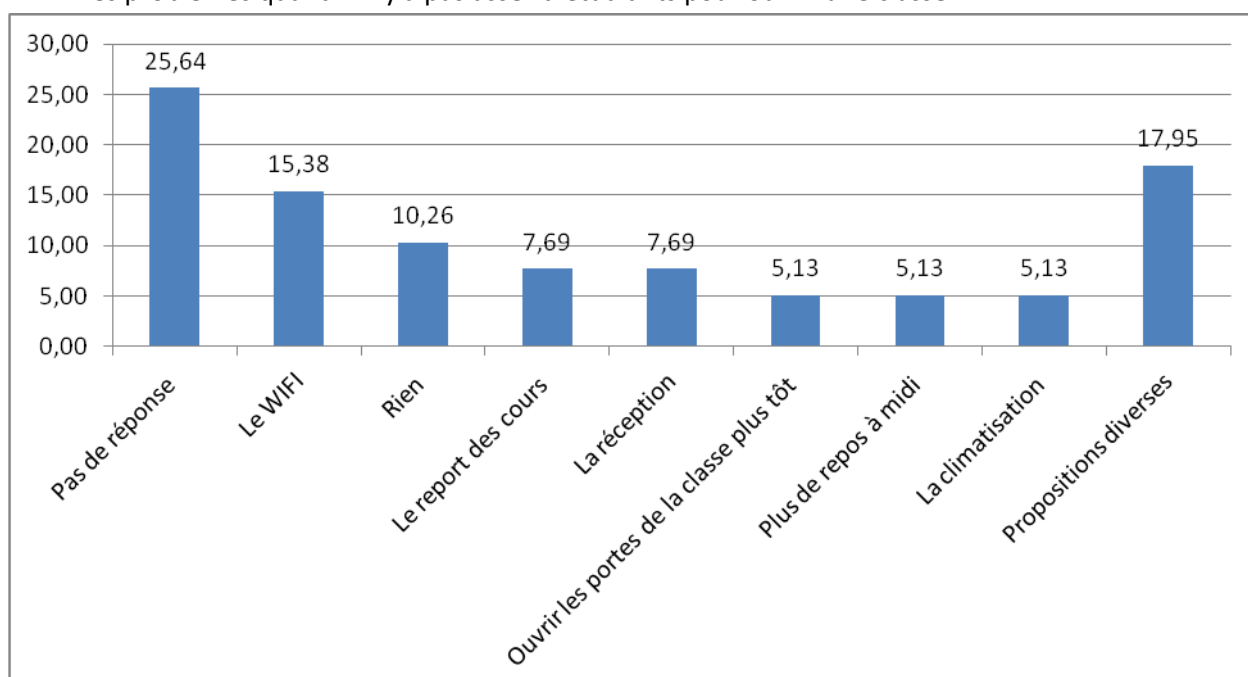
**10- Qu'est-ce qui vous plaît le plus à l'Alliance Française ?**



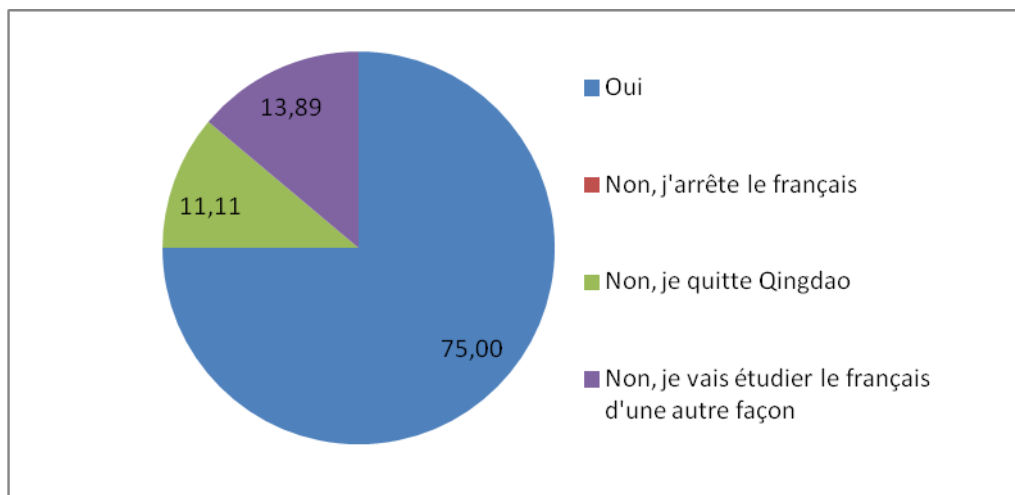
### 11- Qu'est-ce qui selon vous peut- être amélioré à l'Alliance Française ?

Propositions diverses : (Occurrence : 1)

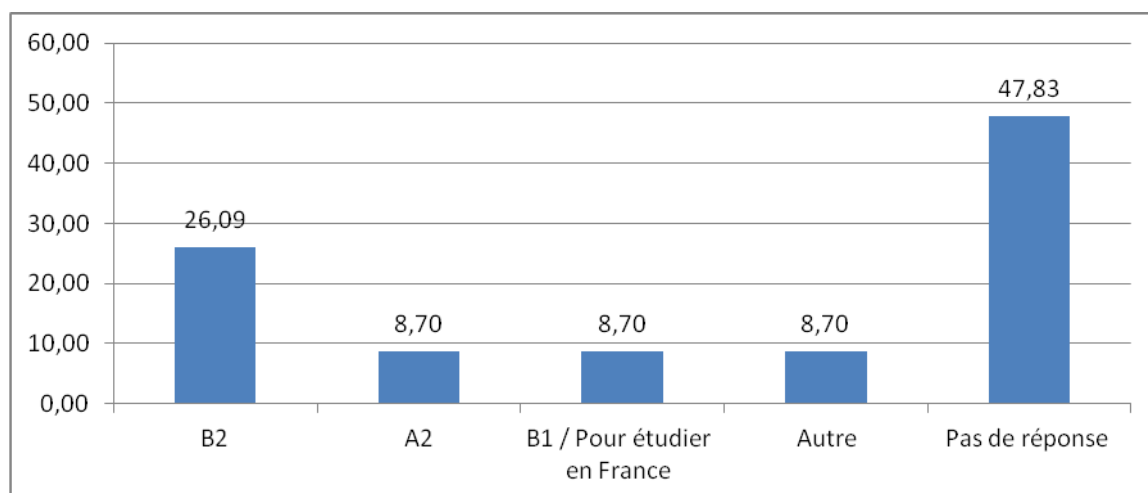
- Les repas et les boissons
- Plus de grammaire
- Proposer un logement aux étudiants
- Plus d'occasions de parler et écouter le français, pendant la classe et en dehors
- La médiathèque ferme trop tôt
- Il faudrait 5-7 jours de vacances entre les sessions (printemps-été)
- les problèmes quand il n'y a pas assez d'étudiants pour ouvrir une classe



### 12- Allez-vous vous réinscrire à l'Alliance Française ?



- **Oui, dans quel but ? (27)**



**Autres : (Occurrence : 1)**

- Avec la climatisation c'est satisfaisant
- Pour améliorer la CE et pouvoir lire des livres de sa spécialité en français

**« Non, je vais étudier le français d'une autre façon » ayant justifié :**

- Pas de classe pour la session été (2)
- Pour l'examen TEF ou TCF, mais il n'y a pas de classe (1)

**« Non, je vais «étudier le français d'une autre façon» sans justification (2)**