

SERVICE SOCIAL

**Aide Financière
&
Accompagnement Social**

**RAPPORT
ENQUETE
DE SATISFACTION**

**Observatoire Universitaire
de la Réalité Socio-Economique
(OURSE)**



**Etudiants à
temps plein
Premier semestre
2016-2017**

Introduction

Le Service social de l'Université Saint Joseph de Beyrouth (USJ) se développe en continu pour répondre aux besoins et aux attentes des étudiants. Il propose des solutions adaptées et rapides aux étudiants qui rencontrent des difficultés financières ou sociales.

Le Service social s'engage à garantir une équité de traitement pour toutes les aides financières accordées en facilitant la compréhension des procédures et critères d'octroi.

Les assistantes sociales co-construisent avec les étudiants des solutions personnalisées pour résoudre les problèmes qui impactent leur parcours académique.

La confiance que nous accordent nos étudiants et nos donateurs est la raison d'être de notre service. Nous nous devons d'assurer des services de qualité pour le maintien de ce lien précieux.

D'où l'importance de l'enquête réalisée par l'Observatoire Universitaire de la Réalité Socio-Economique (OURSE) auprès des étudiants de l'USJ pour évaluer le niveau de satisfaction et la qualité des prestations qu'offre le Service social.

Méthode

Une enquête exploratoire de satisfaction (questionnaire en ligne sur le logiciel de sondage Lime Survey) fut menée auprès de tous les étudiants inscrits à **temps plein** (semestre 1, 2016-2017, campus de Beyrouth et campus régionaux).

La liste des étudiants fut communiquée par le Service de Technologie et de l'Information (7557 étudiants).

Le lien d'accès au questionnaire fut envoyé sur l'adresse mail des étudiants. Au total, **1228 étudiants ont participé à l'enquête**, soit 16.2% de l'ensemble des étudiants.

Considérations éthiques

Le questionnaire fut approuvé par le Comité d'éthique de l'USJ. Tous les participants ont reçu un consentement éclairé sur les objectifs de l'étude et la confidentialité fut respectée.

Instrument

Un questionnaire d'enquête fut développé en s'inspirant d'une variété d'études dans des universités européennes et américaines, sur la satisfaction des étudiants quant aux services offerts par l'université, ainsi que leurs conditions de vie sur les campus.

Deux procédures de test furent réalisées avant le sondage. Le questionnaire fut soumis aux 14 assistantes sociales de tous les campus pour valider le contenu.

Une étude pilote fut menée auprès de 20 étudiants pour tester la compréhensibilité des questions. La formulation de certaines questions et libellés fut modifiée en fonction.

Le questionnaire comprend essentiellement des questions fermées. Néanmoins, malgré la difficulté d'exploitation, certaines questions d'opinion sont laissées ouvertes, donnant à l'étudiant la possibilité de répondre librement et avec son propre vocabulaire (les difficultés, les suggestions...).

Par ailleurs, pour la plupart des questions à réponses préétablies, la catégorie "autre réponse, précisez" fut prévue de manière à ne pas perdre des informations intéressantes.

Une échelle Likert à cinq points allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord » fut utilisée pour mesurer les échelles de qualité.

Le questionnaire comportait 36 questions abordant cinq thèmes :

- Caractéristiques individuelles.
- Accueil à la réception.
- Suivi de l'assistante sociale.
- Aide financière et accompagnement social.
- Propositions et suggestions.

Les calculs statistiques furent effectués à l'aide du logiciel SPSS (Statistical Package for Social Science, version 23) pour Microsoft Windows.

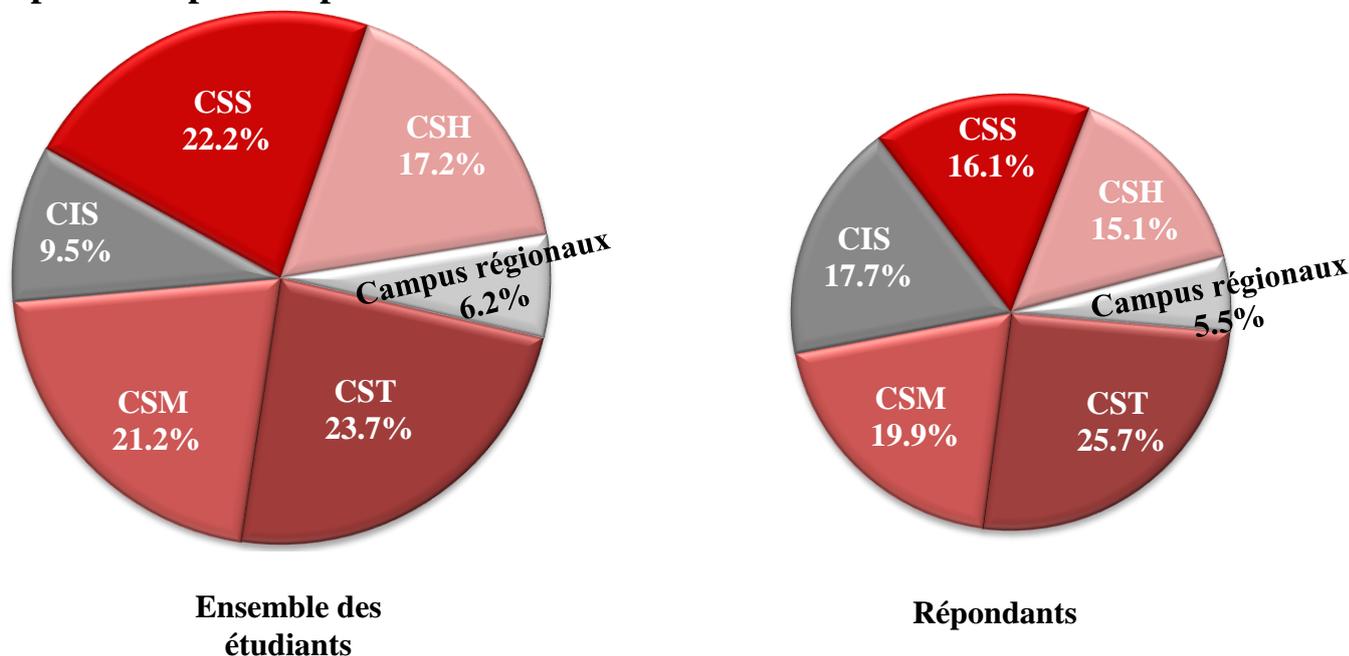
Les principales conclusions et recommandations de l'enquête sont présentées dans la section suivante.

Profil des répondants

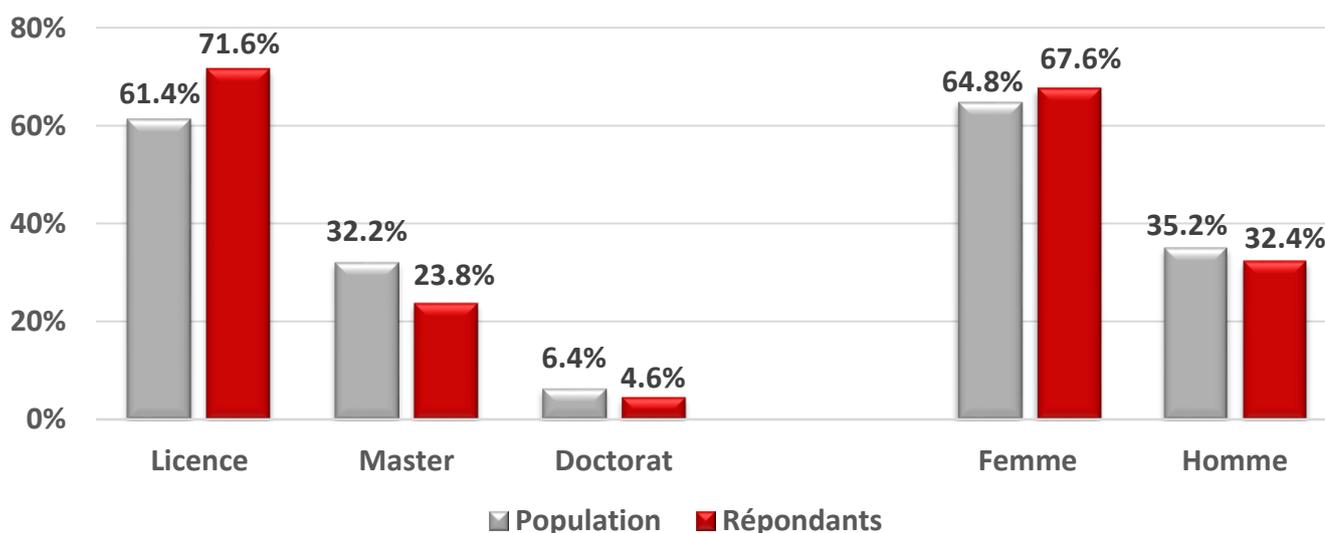
1228 répondants

Cette partie comporte des informations qui permettent de tracer le profil démographique et universitaire de l'étudiant et de le classer par rapport à sa situation lors de l'enquête.

Répartition de l'ensemble des étudiants (inscrits au semestre 1, année 2016-2017) et des répondants par campus



Répartition de l'ensemble des étudiants (inscrits au semestre 1, année 2016-2017) et des répondants, par niveau du diplôme et par genre



Compte tenu de la composition de l'échantillon des réponses obtenues, les résultats de cette étude semblent être représentatifs de tous les campus de l'USJ, au niveau du diplôme et du genre.



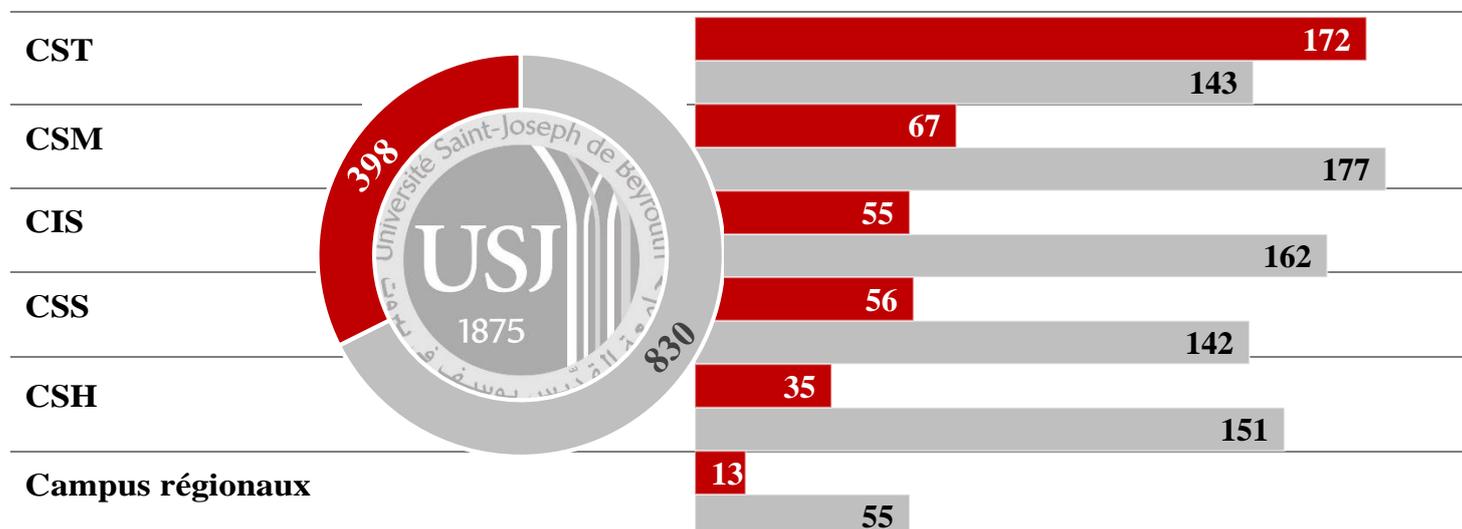
95% des répondants sont des Libanais.
5% sont de nationalité étrangère.



22 ans est l'âge moyen
des répondants

Répartition des répondants par campus selon le genre

■ Homme ■ Femme



Répartition des répondants selon le revenu mensuel des parents et le type d'aide accordée

77.3%

des répondants, profitant d'une bourse, appartiennent aux ménages ayant un revenu mensuel inférieur à 3,000\$. En excluant les revenus indéterminés ce chiffre atteint **94.3%**.

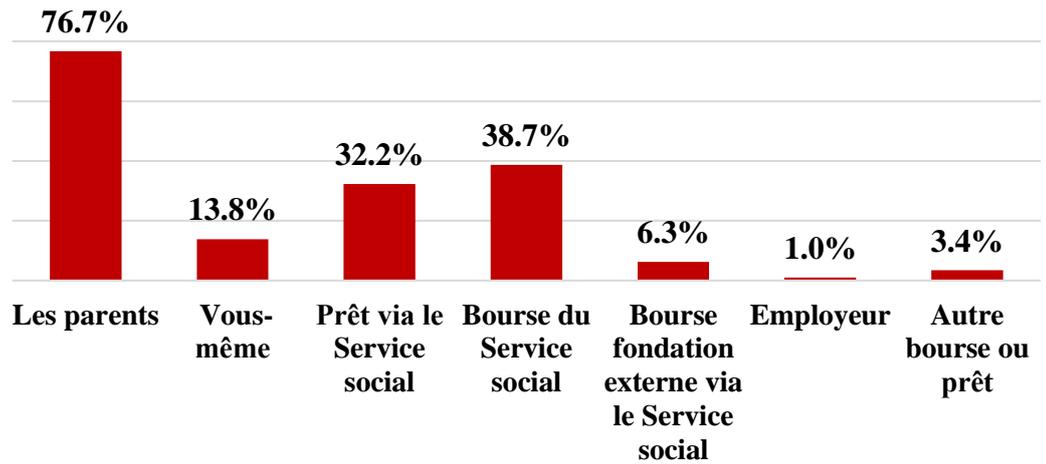
Revenu mensuel en USD	Bourse	Prêt	Autre aide	Pas d'aide	Ensemble
Moins de 1,000	30.4%	5.0%	9.6%	5.0%	15.9%
1,000 - 3,000	46.9%	61.9%	53.7%	27.5%	46.3%
3,001 - 5,000	3.2%	14.6%	10.2%	12.8%	9.0%
5,001 - 7,000	1.0%	1.9%	5.1%	4.4%	2.6%
Plus de 7,000	0.4%		1.1%	11.7%	3.2%
Pas de réponse	18.1%	16.5%	20.3%	38.6%	23.0%
Ensemble	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

La majorité des répondants (soit 38.6%) ne profitant pas du Service social, n'a pas déclaré le revenu mensuel de leurs parents.

La fréquence relative des répondants ayant le revenu mensuel des parents inférieur à 1,000\$, décroît de 30.4% dans les familles qui perçoivent des bourses à 5% pour ceux profitant des prêts ou ne recevant pas d'aide du Service social. Et inversement les familles les plus aisées (5,000\$ et plus) sont relativement plus nombreuses (16,1%) parmi celles qui ne perçoivent pas des aides du Service social, que parmi les familles recevant des bourses (1.4%) ou des prêts (1.9%).

Répartition des répondants selon les sources de financement des études

45.7%
des répondants
déclarent avoir une
seule source de
financement des études



Répartition des répondants selon le type d'aide accordée

930 répondants (75.7%) se sont adressés au Service social durant leur parcours académique.



* Echelonnement, Bourse fondation externe via le service social et autres.

147 répondants (11.9 %) n'étaient pas au courant de l'existence de ce Service au sein de l'USJ.

Les difficultés qui ont amenés les répondants à se rendre au Service social

- **91.7%** difficulté financière pour le paiement de la scolarité
- **23.0%** problèmes familiaux
- **16.6%** difficulté financière en lien avec leur vie d'étudiant (hébergement, argent de poche.)
- **4.5%** problèmes personnels
- **1.3%** problème d'échec académique

Le revenu des parents est prouvé comme un indice important dans l'aide financière accordée. Les résultats de l'étude confirment l'efficacité des assistantes sociales dans l'étude de cas et la sélection des étudiants aidés.

Accueil à la réception

930 répondants

L'accueil véhicule l'image et la culture du Service social.

Les questions de cette partie se rapportent aux différents moyens de prise de contact (se présenter personnellement, par téléphone, par courrier électronique...) et de la qualité de l'accueil.

Notre rôle principal est de nous assurer que toute personne se sente accueillie, écoutée et comprise.

Les personnes présentes à l'accueil sont les premiers interlocuteurs et donnent le premier ressenti des étudiants.

- Le rôle à l'accueil est de renseigner les étudiants, les conseiller et les orienter.
- La salle d'accueil est la porte d'entrée du Service, elle en est même la vitrine. Son aménagement doit permettre de garantir la confidentialité des entretiens dans les bureaux des assistantes sociales.

Prise de contact

- 69.1% par contact téléphonique
- 19.2% par e-mail
- 46.8% sur le site (rendez-vous online)
- 2.5% s'adressent directement aux bureaux du service

Accueil

4.2

Note moyenne attribuée à l'appréciation générale de l'accueil à la réception.

Tenant compte du type de l'aide accordée aux étudiants :

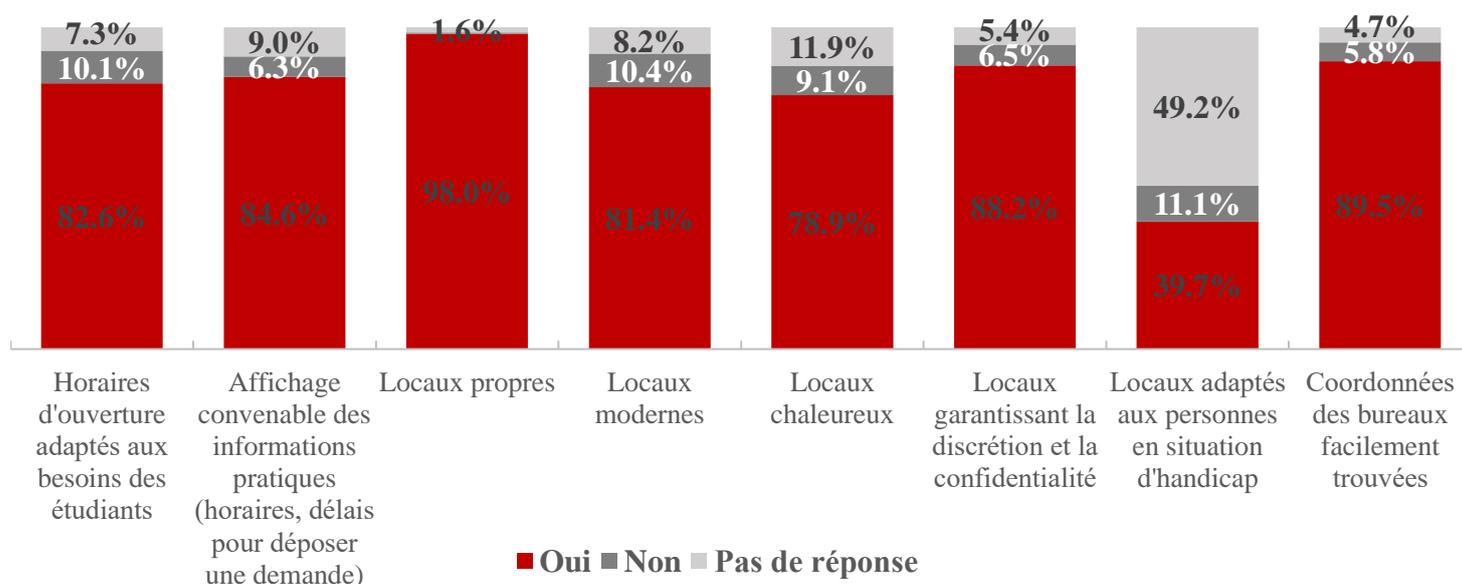
- 4.4 pour les étudiants profitant d'une bourse
- 4.1 pour les étudiants profitant d'un prêt
- 3.9 pour les étudiants profitant d'une autre aide

L'appréciation générale de l'accueil à la réception des étudiants, est assez homogène entre campus, niveau d'études et entre femmes et hommes. Le niveau de satisfaction est un peu plus marqué au CIS (4.5).

91.1% des étudiants connus par le Service social trouvent qu'ils sont accueillis avec courtoisie, considération et respect.

80.4% sont très satisfaits de la manière dont la chargée d'accueil leur répond au téléphone.

Conditions d'accueil



- ❗ Des politiques plus ciblées pour adapter l'accueil aux situations particulières.
- ❗ Améliorer l'accueil et simplifier les démarches des personnes en situation de handicap.

Suivi de l'assistante sociale

930 répondants

L'engagement de l'assistante sociale détermine le succès du Service social.

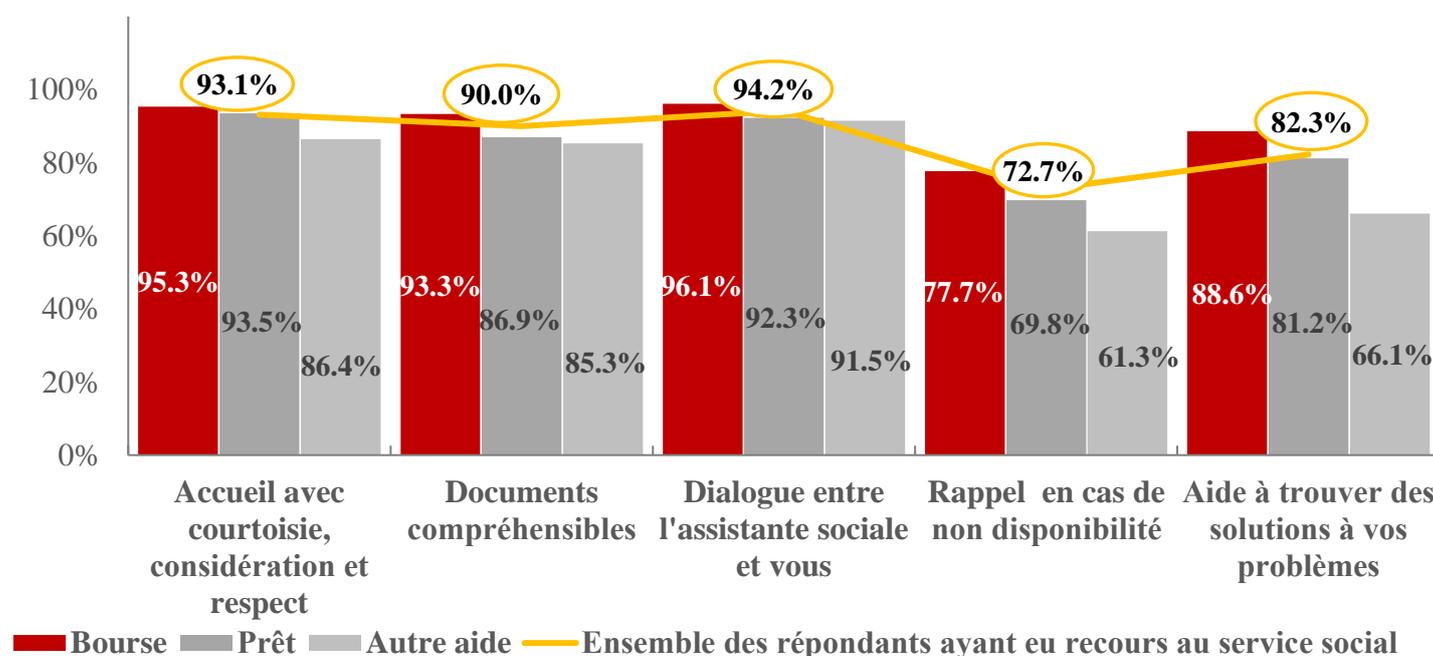
Les questions de cette partie permettent d'évaluer la qualité du suivi des étudiants par l'assistante sociale ainsi que son engagement et l'attention qu'elle porte à chaque étudiant et son apport en termes d'orientation adéquate.

- Les problèmes rencontrés par les étudiants sont d'ordre financier, familial ou personnel.
- Ces problèmes pourraient affecter directement ou indirectement leur parcours universitaire.



des étudiants ayant eu recours au Service social sont satisfaits du suivi fait par l'assistante sociale : ses compétences, ses habiletés et les approches qu'elle utilise permettent l'optimisation de l'efficacité des interventions.

Evaluation du suivi par l'assistante sociale selon le type d'aide accordée



Disponibilité de l'assistante sociale

L'assistante sociale est disponible durant toute l'année pour répondre aux étudiants qui la contactent par e-mail ou par téléphone.

- 45% des répondants, qui la contactent par téléphone et ne la trouvent pas, reçoivent une réponse le jour même ; 27.7% dans un délai maximum de 2 jours.
- 49.5% des répondants, qui la contactent par e-mail, reçoivent une réponse le jour même ; 38.5% dans un délai maximum de 2 jours.

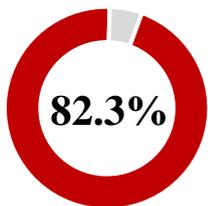
Style de l'entretien



94.2% des répondants déclarent que les entretiens sont de l'ordre du dialogue : Leur discours est valorisé, leur permettant de clarifier leur demande en vue de trouver des solutions adaptées aux difficultés. Seuls 5.8% considèrent que les entretiens sont des monologues.

Résolution des problèmes

La présence du Service social au sein de l'Université sert à résoudre un grand nombre de problèmes auxquels pourraient faire face les étudiants.

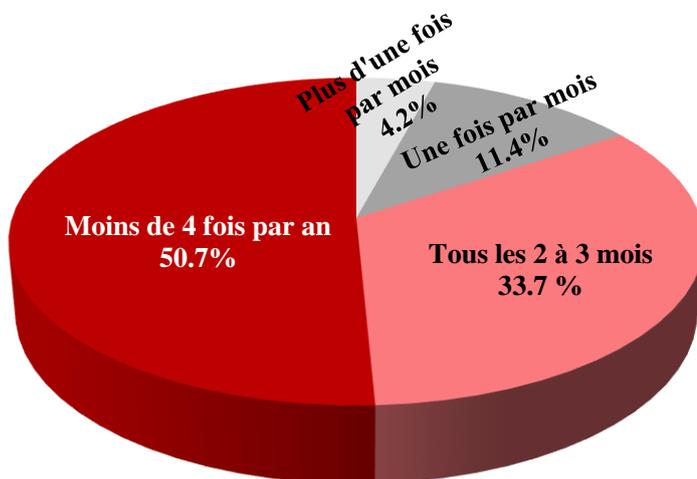


82.3% ont réussi, avec l'aide de l'assistante sociale, à fixer des objectifs réalistes et pertinents

Fréquence des rendez-vous

L'assistante sociale juge, selon la situation de l'étudiant, la fréquence des entretiens.

Le nombre d'entretiens n'est pas le seul indicateur de l'efficacité mais ce sont les conclusions des entretiens qui comptent le plus.



- La démarche au Service social nécessite pour la moitié des répondants (50.7%) moins de 4 rendez-vous par an.
- 15.6% des étudiants ayant besoin de plus d'informations ou d'un accompagnement personnalisé pour prévenir essentiellement l'échec académique, rencontrent l'assistante sociale une à plusieurs fois par mois.

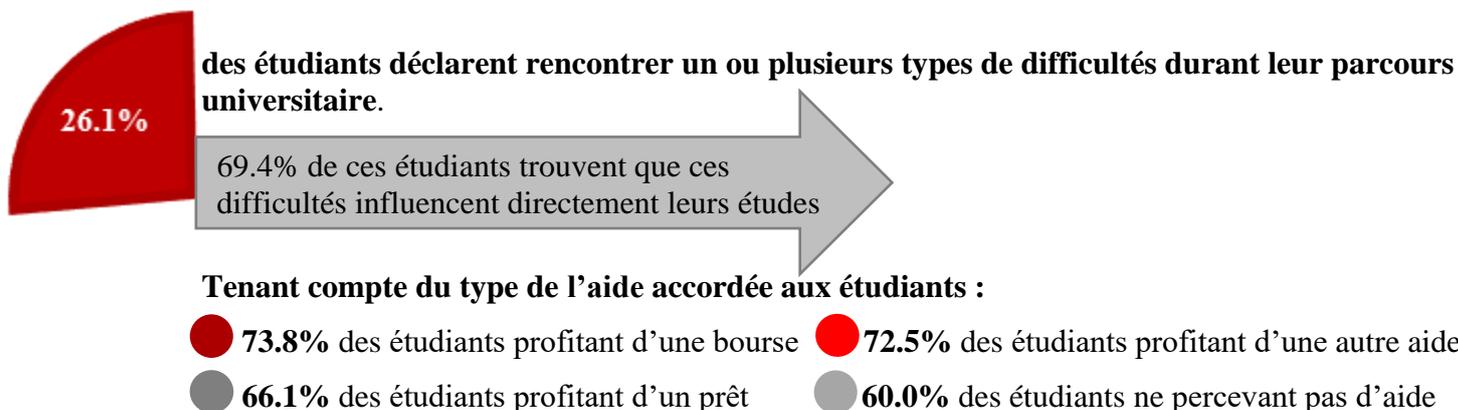
- ❗ Contribuer plus à la prévention de l'échec académique et de ses conséquences, en assurant un suivi plus rapproché aux étudiants en difficulté.
- ❗ Accompagner davantage les étudiants dans leur adaptation à la vie universitaire, dans leurs études et dans la construction de leur projet professionnel.

Difficultés rencontrées durant le parcours des étudiants à l'USJ

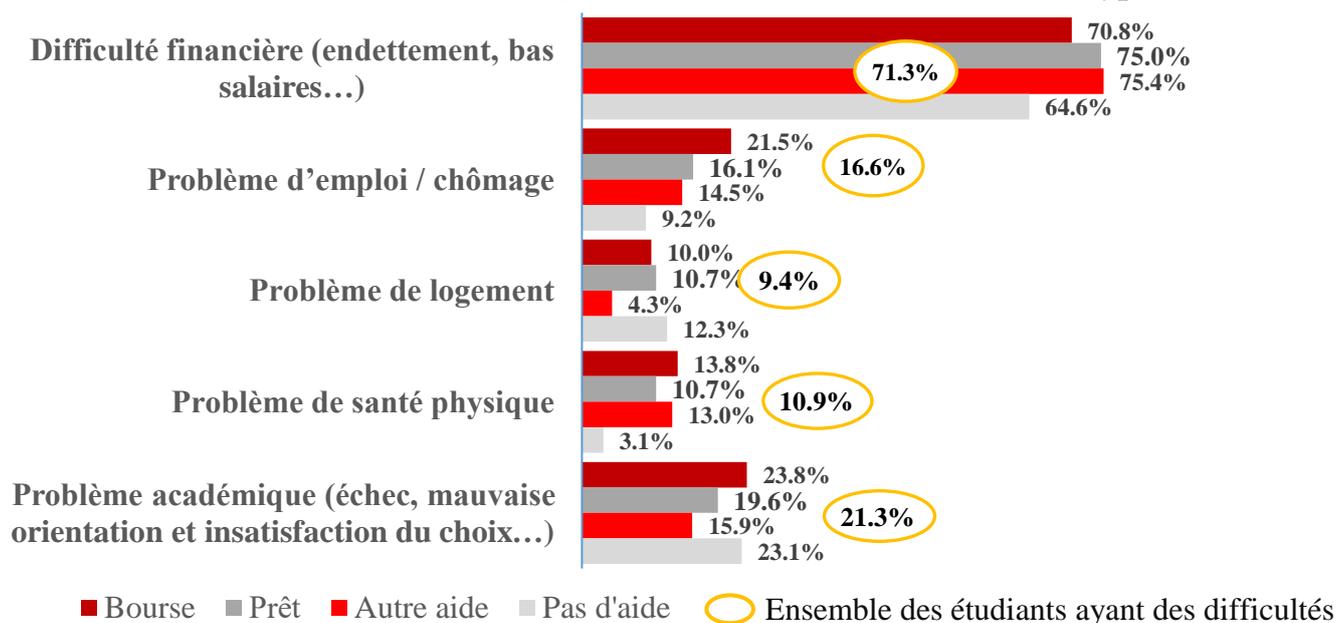
1228 répondants

L'université étant un échantillon assez représentatif de la société, regroupe des individus qui font face à différents problèmes sociaux.

Difficultés rencontrées



Répondants ayant des difficultés selon le genre de difficultés rencontrées par type d'aide accordée

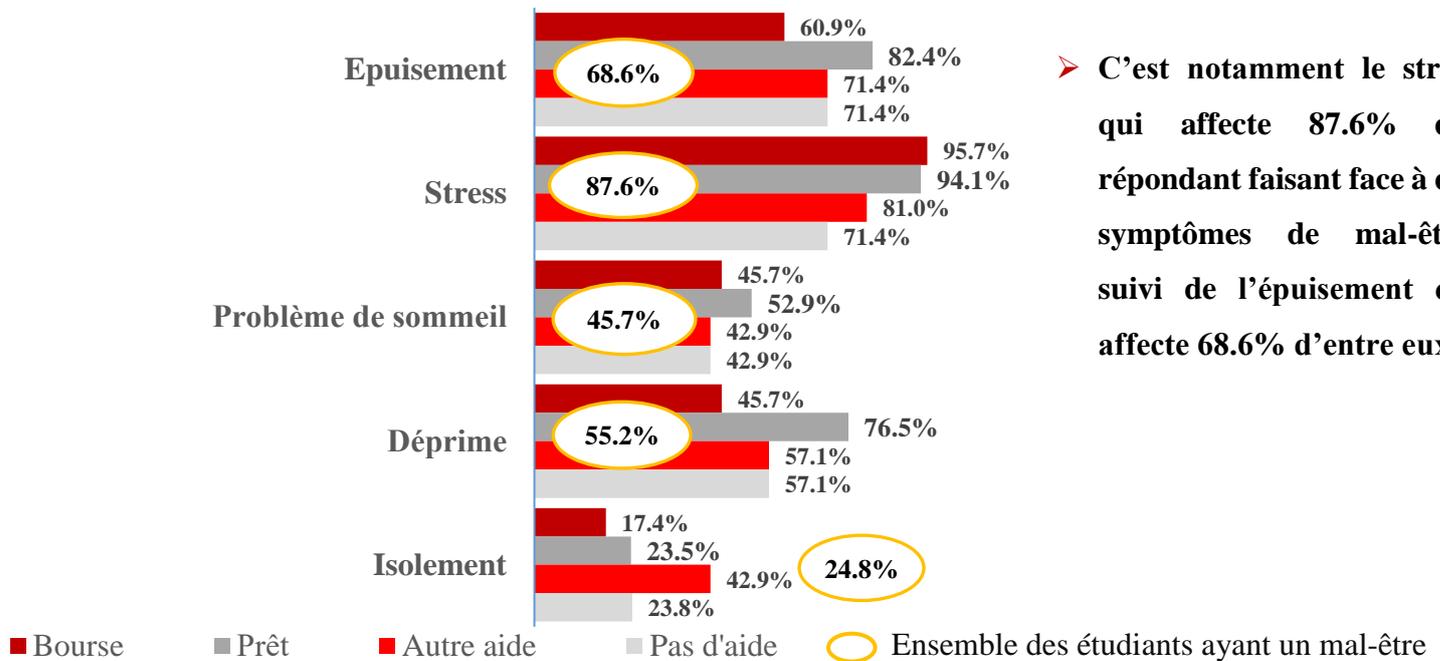


Etat de santé mentale des répondants

L'une des missions de l'université est d'assurer le bien-être de ses étudiants en rendant accessible un large éventail de services de santé et de services sociaux.

Les répondants sont peu nombreux à avoir témoigné qu'ils font face à des symptômes de mal-être. En effet, **seulement 9% rencontrent des sentiments de mal être** alors que 85.4% témoignent être en bonne santé et 5.6% n'ont pas répondu à cette question.

Symptômes de mal-être chez les répondants selon le type d'aide accordée.



➤ C'est notamment le stress qui affecte 87.6% des répondant faisant face à des symptômes de mal-être, suivi de l'épuisement qui affecte 68.6% d'entre eux.

Recours aux soins



37.2% de ces derniers ne recourent pas aux soins, alors que 25.7% se font soigner.

Suggestions des étudiants

187 répondants

Les étudiants furent interrogés sur leurs propositions et suggestions pour optimiser les prestations de Service social.

Sur les 1228 répondants, seuls 187 étudiants (soit 15.2%) ont émis des suggestions ou des propositions. Un même étudiant a pu émettre plus d'une suggestion.

Au total, 267 suggestions sont faites en rapport avec la qualité des prestations, l'aide financière accordée et l'accompagnement social.

- Dans la plupart des cas, les étudiants ont proposé l'organisation des rendez-vous afin qu'ils soient plus adaptés à leurs horaires ainsi que la réduction du temps d'attente.

		Fréquences par rapport		Taux de suggestion par rapport à l'ensemble des suggestions
		à l'ensemble des étudiants	aux étudiants ayant émis des suggestions	
50	 Rendre les critères de l'aide plus flexibles	4.1	26.7	18.7
42	 Adapter les horaires des rendez-vous en fonction des cours ou du travail des étudiants	3.4	22.5	15.7
27	 Augmenter le pourcentage des bourses	2.2	14.4	10.1
27	 Adopter une attitude plus accueillante faisant preuve de disponibilité et garantissant la confidentialité	2.2	14.4	10.1
26	 Réduire le temps d'attente avant le rendez-vous	2.1	13.9	9.7
24	 Augmenter le pourcentage d'aide	2.0	12.8	9.0
22	 Proposer plusieurs options d'aide à l'étudiant	1.8	11.8	8.2
21	 Ne pas accorder de prêt	1.7	11.2	7.9
18	 Accorder des bourses selon le niveau académique de l'étudiant	1.5	9.6	6.7
10	 Ne pas limiter le rôle de l'assistante sociale à l'aide financière	0.8	5.3	3.7
Effectifs		1228	187	267

Possibilité de donner plus d'une suggestion, donc totaux différents de 100% pour les deux premières colonnes

Recommandations pour améliorer la pratique du Service social

Les résultats de l'enquête confirment que la qualité des prestations du service social est largement jugée de haut niveau par la majorité des enquêtés.

Le Service social est imprégné des valeurs de l'USJ et travaillera à la promotion continue de l'égalité des chances en proposant aux étudiants des solutions encore plus adaptées à leurs attentes.

52.1%

des répondants connaissent des camarades d'école qui auraient voulu suivre leurs études à l'USJ mais qui en ont été empêchés pour des raisons financières.

Une action plus ciblée est à mener auprès des écoles pour rendre l'Université encore plus accessible à tout étudiant méritant.

- i** Une évaluation de grande envergure auprès des **donateurs** créerait un partenariat plus abouti permettant plus de visibilité envers eux, et servirait les objectifs de l'Université dans la promotion de ses valeurs d'humanisme et de responsabilité sociale.
- i** Des focus groups sont souhaitables pour encourager les étudiants à exposer et expliquer leurs besoins, leurs attentes et leurs demandes.
- i** Un guide en ligne sur la page du Service social pour mieux identifier les bourses existantes. Créer un moteur de recherche permettant aux élèves, étudiants et doctorants de trouver une bourse, un prêt d'honneur, ou un prix, adapté à leur projet (études, mobilité, recherche...).
- i** Cette enquête pourrait être réitérée de manière périodique afin de comparer l'évolution de la satisfaction des étudiants.