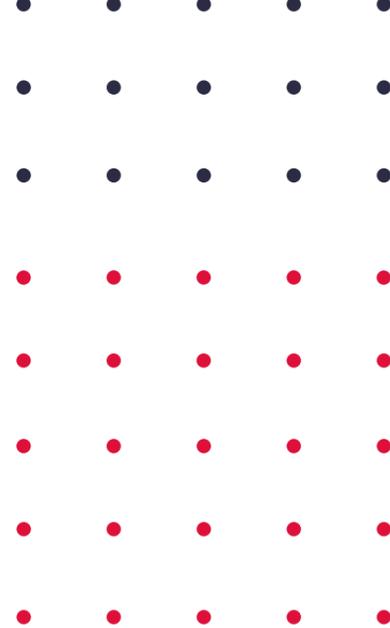


Résultats de l'enquête de satisfaction envoyée aux étudiants de la session de janvier 2023



Objectifs

- Connaître notre clientèle et ses besoins
- Mesurer la satisfaction de cette dernière concernant les prestations fournies par les différents services de l'Alliance Française de Paris.

Déroulé

- Ce questionnaire a été envoyé aux étudiants inscrits à la session de janvier 2023
- 168 étudiants y ont répondu sur 845 inscrits

Choix de la méthode

- Questionnaire auto-administré
- Public questionné : clients de la formation linguistique (cours et ateliers) de la session de janvier 2023
- Durée du questionnaire : environ 10 minutes
- Public ayant répondu : 168 réponses/845 envois
- 20% de réponses
- Plateforme utilisée : SurveyMonkey

Persona





PRÉNOM Mary

ÂGE 29

NATIONALITÉ Américaine 

EMPLOI Recherche un emploi en France

LIEU DE RÉSIDENCE Paris, France

Objectifs	Apprendre le français pour : <ul style="list-style-type: none">> s'installer en France durablement> avoir un niveau certifié pour être embauchée dans une entreprise> connaître les aspects socio-culturels des Français
Frustrations	<ul style="list-style-type: none">> ne pas avoir d'attestation de son niveau à la fin de sa session> ne pas avoir de temps libre pendant la journée
Canaux de communication	<ul style="list-style-type: none">> Mails> Affichage> Réseaux sociaux



Mary est américaine, mais réside actuellement à Paris ou proche banlieue. Elle souhaite s'installer en France pour y travailler, sans durée précise.

En effet, Mary entre dans la génération des milléniaux qui pratique le "job hoping", c'est-à-dire une génération changeant d'emploi tous les 5 à 10 ans.

Venant de la classe moyenne et diplômée d'un master elle cherche une nouvelle expérience de vie à Paris, attirée entre autres par des stéréotypes véhiculés par des séries comme *Emily in Paris* : art de vivre à la française, romantisme, gastronomie, monuments historiques, langue française, luxe, etc.



Mary connaît l'association grâce à ses amis et sa famille aux États-Unis qui lui en ont parlé. Elle a ainsi fait le choix de l'Alliance Française de Paris pour sa réputation et son offre de cours.

Mary s'est inscrite en cours intensif de niveau A2 via le site internet de l'Alliance Française de Paris sans rencontrer de problèmes. Elle a réglé son inscription par carte bancaire via le site internet.



Mary est très satisfaite de son expérience globale à l'Alliance Française de Paris et lui attribue la note de 4 étoiles sur 4. En effet, sa formation a répondu à ses attentes grâce aux professeurs, à la pédagogie et à l'ambiance en classe.

Elle a cependant des remarques concernant la vie quotidienne des étudiants : certaines parties des locaux doivent être améliorées et le service de machine à café devrait être remplacé.



Mary est :

- très satisfaite du personnel de l'association, des cours et de la pédagogie,
- satisfaite de l'accueil le jour de la rentrée.

Elle n'a pas participé aux activités culturelles et n'a pas fréquenté la bibliothèque ni la vie étudiante car elle est déjà installée à Paris.

Mary s'est réinscrite pour la prochaine session et elle a eu connaissance de notre réduction pour la réinscription anticipée grâce à la publication mensuelle dans Apolearn.



Elle souhaiterait voir d'autres offres à l'Alliance Française de Paris comme des cours thématiques pour pratiquer le français dans Paris ou encore des classes particulières car elle aimerait pratiquer son français à l'oral dans un cadre différent de celui de la classe.

En ce qui concerne son évaluation, elle souhaiterait un contrôle continu pendant sa session.

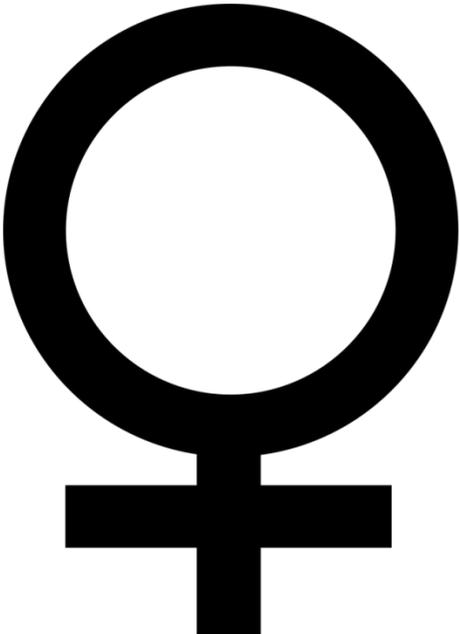


Enfin, Mary recommandera très probablement l'Alliance Française de Paris autour d'elle à la suite de sa superbe expérience au sein de l'association.

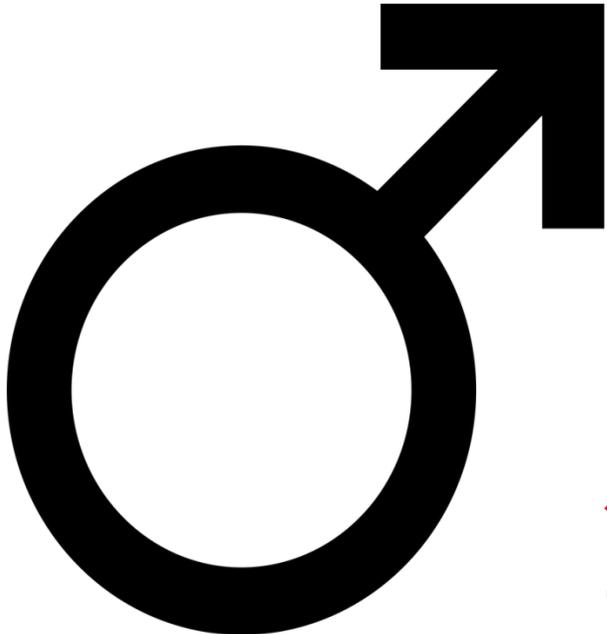
Données personnelles des étudiants



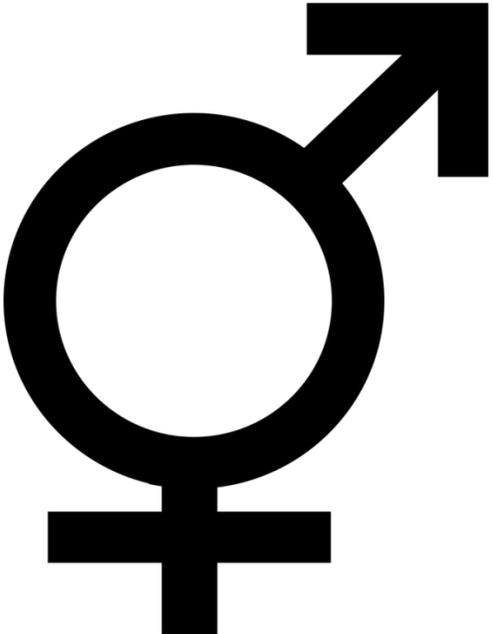
Genre



70%

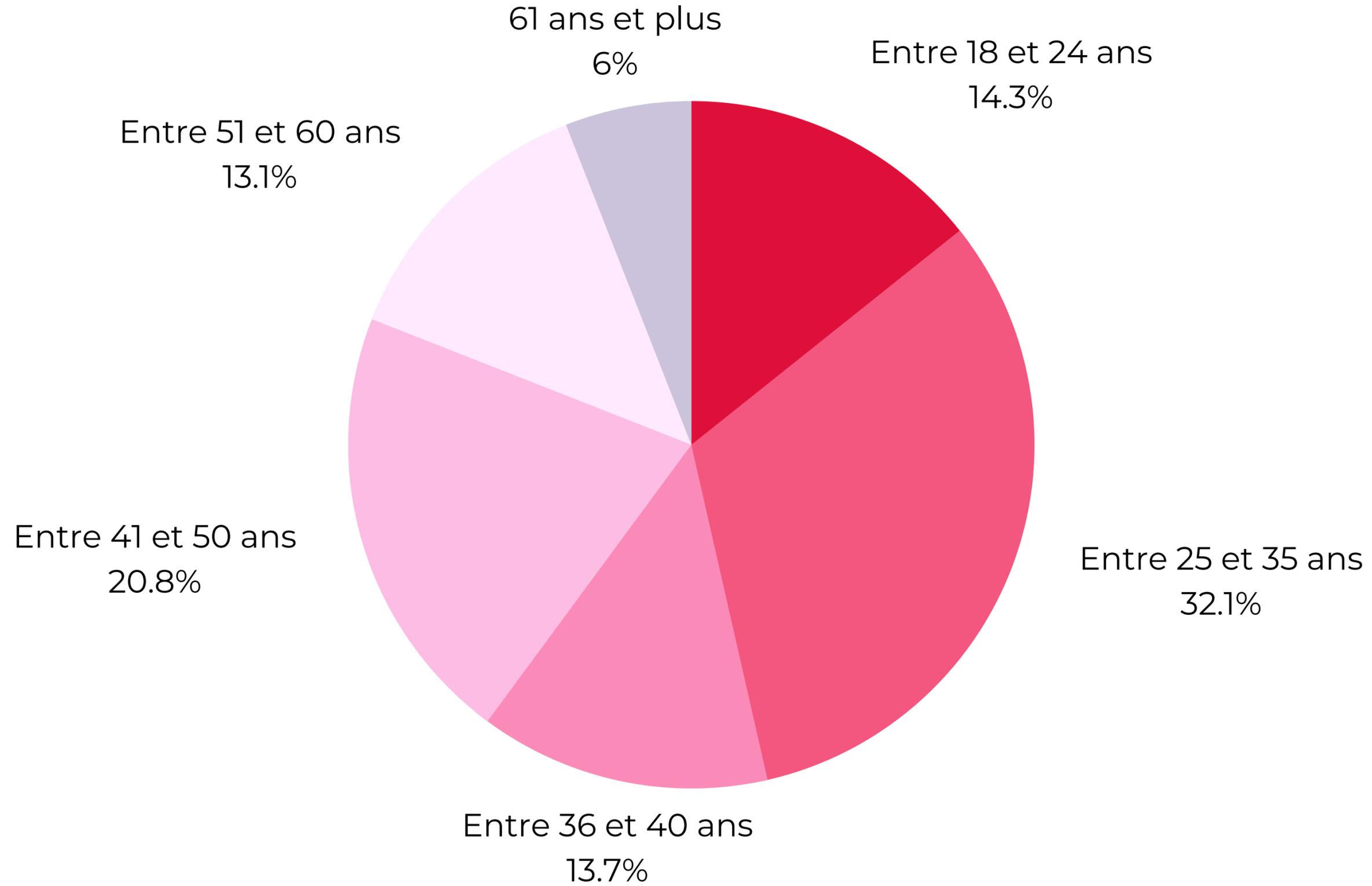


29%



1%

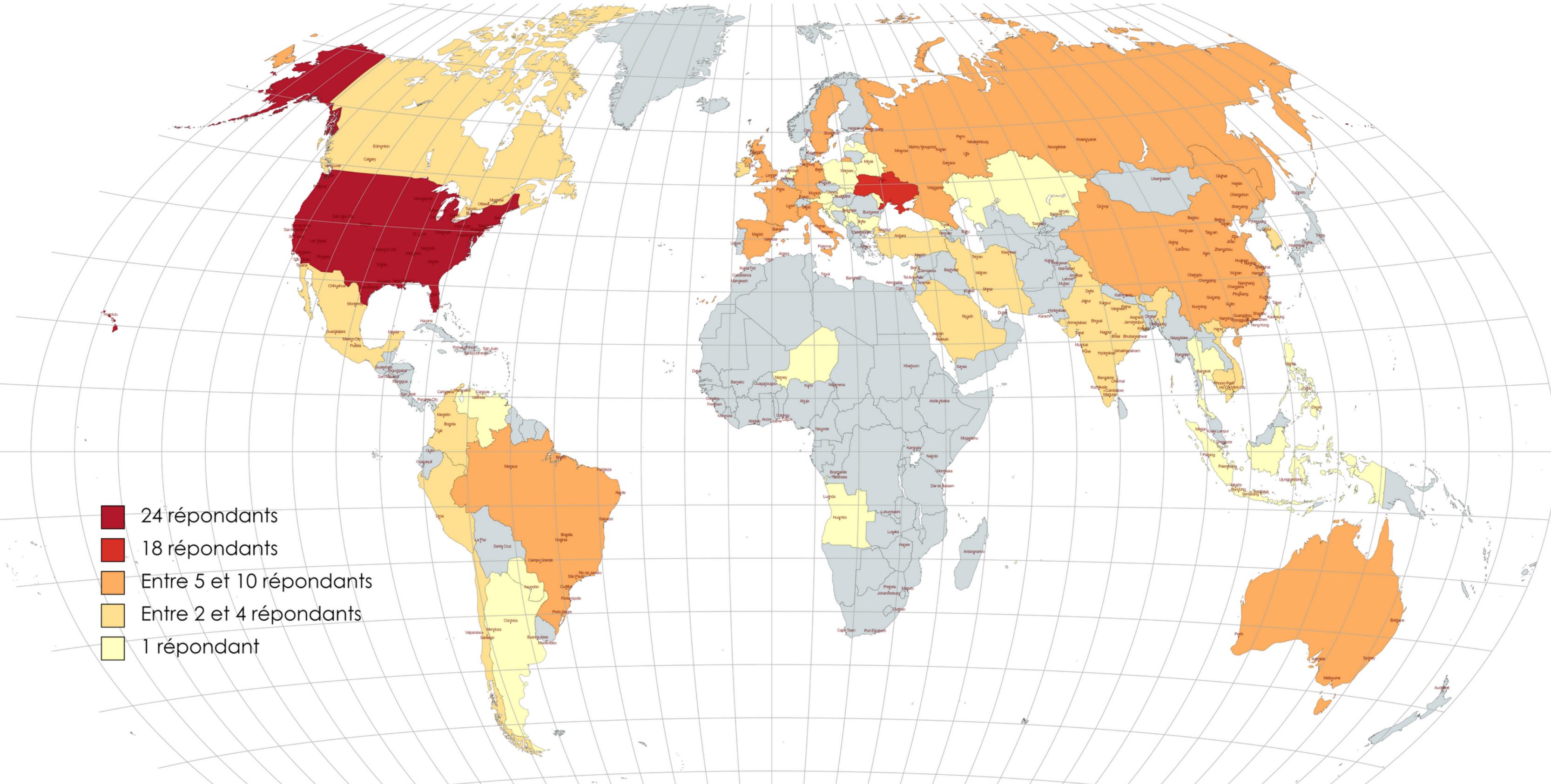
Âge



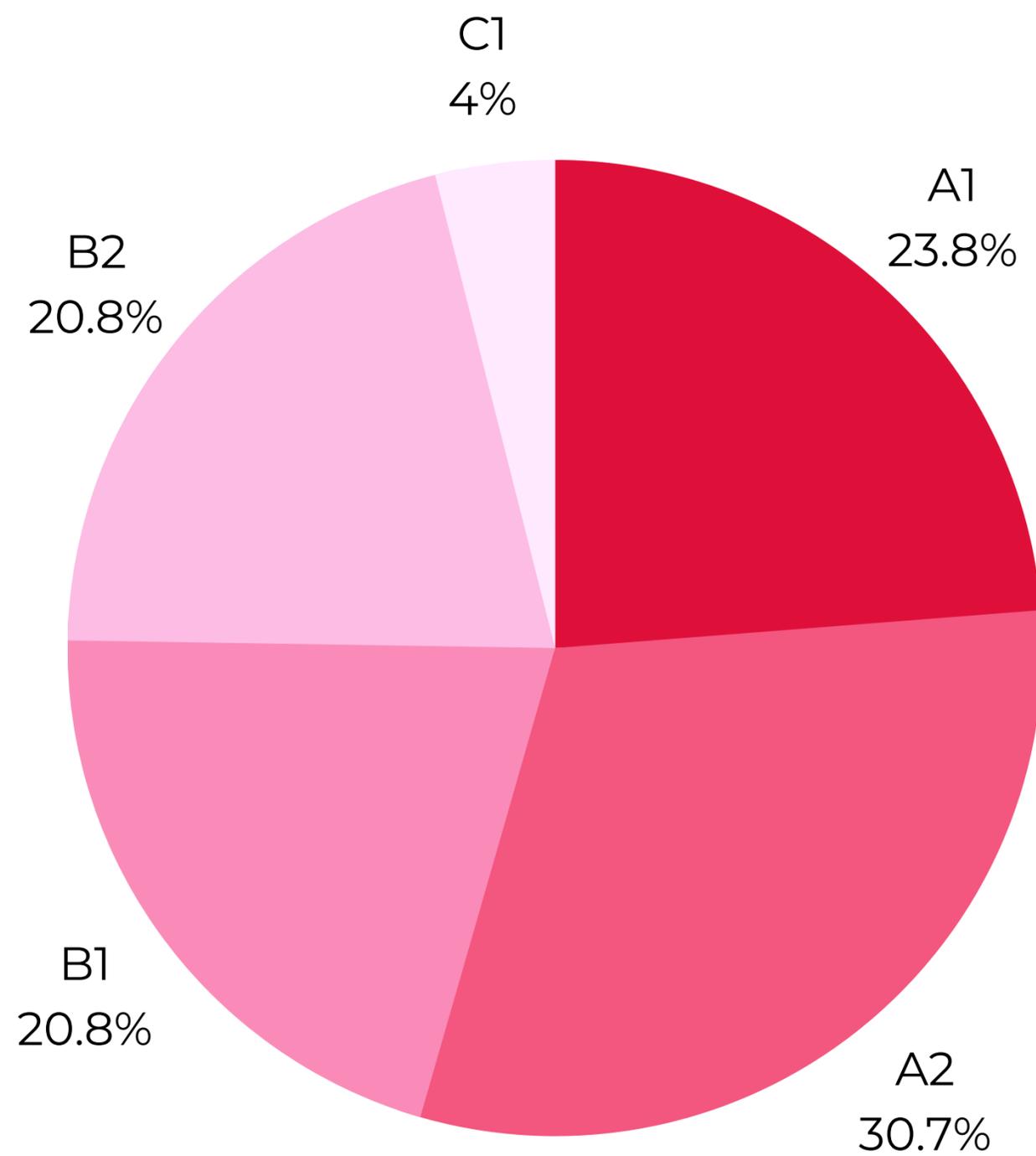
Classement des pays des étudiants

NOMBRE DE RÉPONDANTS	PAYS
24 répondants	États-Unis
18 répondants	Ukraine
Entre 5 et 10 répondants	Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Brésil, Russie, Espagne, Australie, Suède, Chine, France
Entre 2 et 4 répondants	Canada, Inde, Chili, Colombie, Cambodge, Iran, Irlande, Israël, Arabie Saoudite, Mexique, Pérou, Corée du Sud, Vietnam, Turquie
1 répondant	Angola, Argentine, Autriche, Biélorussie, Bulgarie, Burkina Faso, Croatie, Estonie, Éthiopie, Géorgie, Grèce, Kazakhstan, Lettonie, Liban, Indonésie, Maurice, Moldavie, Monténégro, Pays-Bas, Nigéria, Paraguay, Philippines, Pologne, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Taiwan, Thaïlande, Venezuela

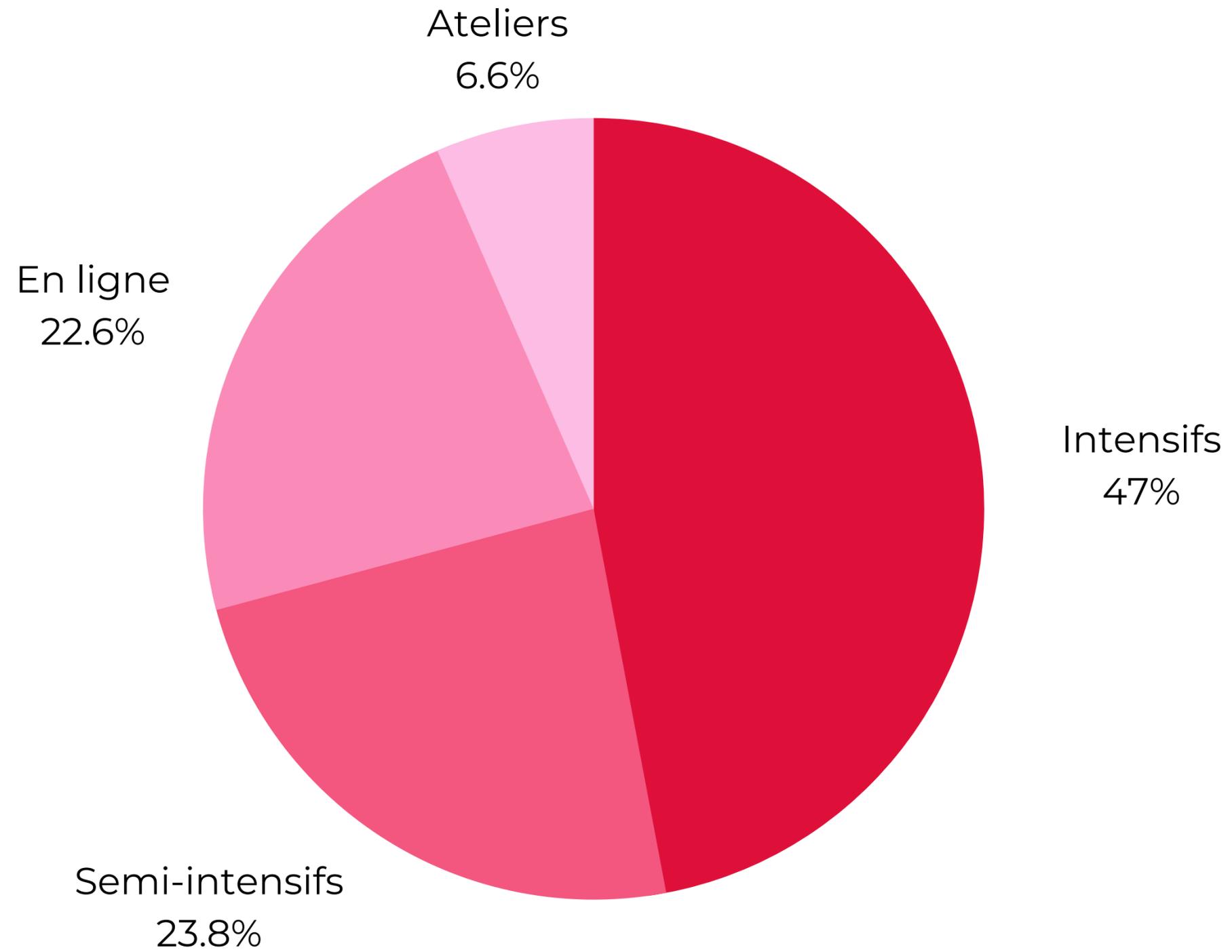
Nationalités des étudiants



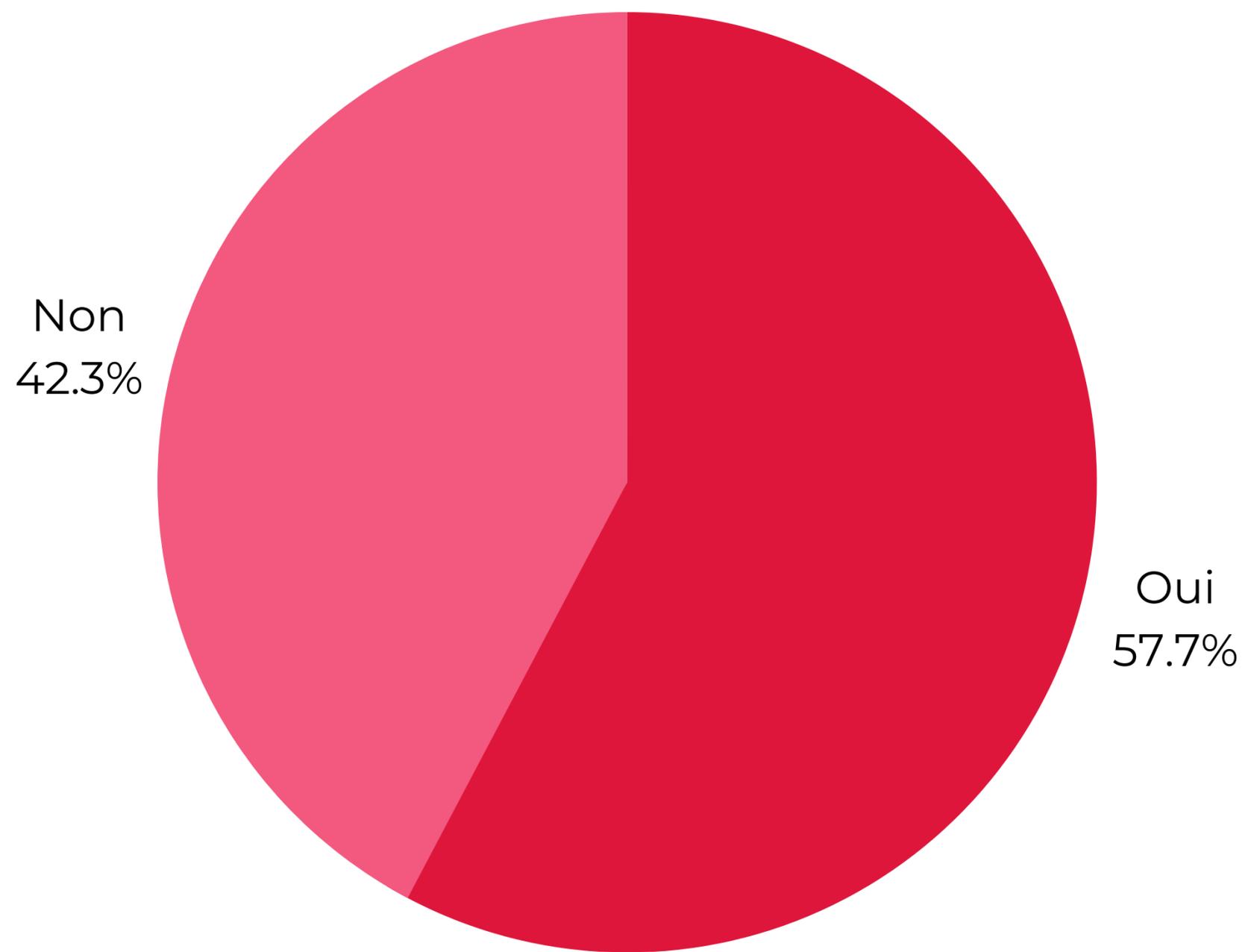
Niveau d'apprentissage des étudiants



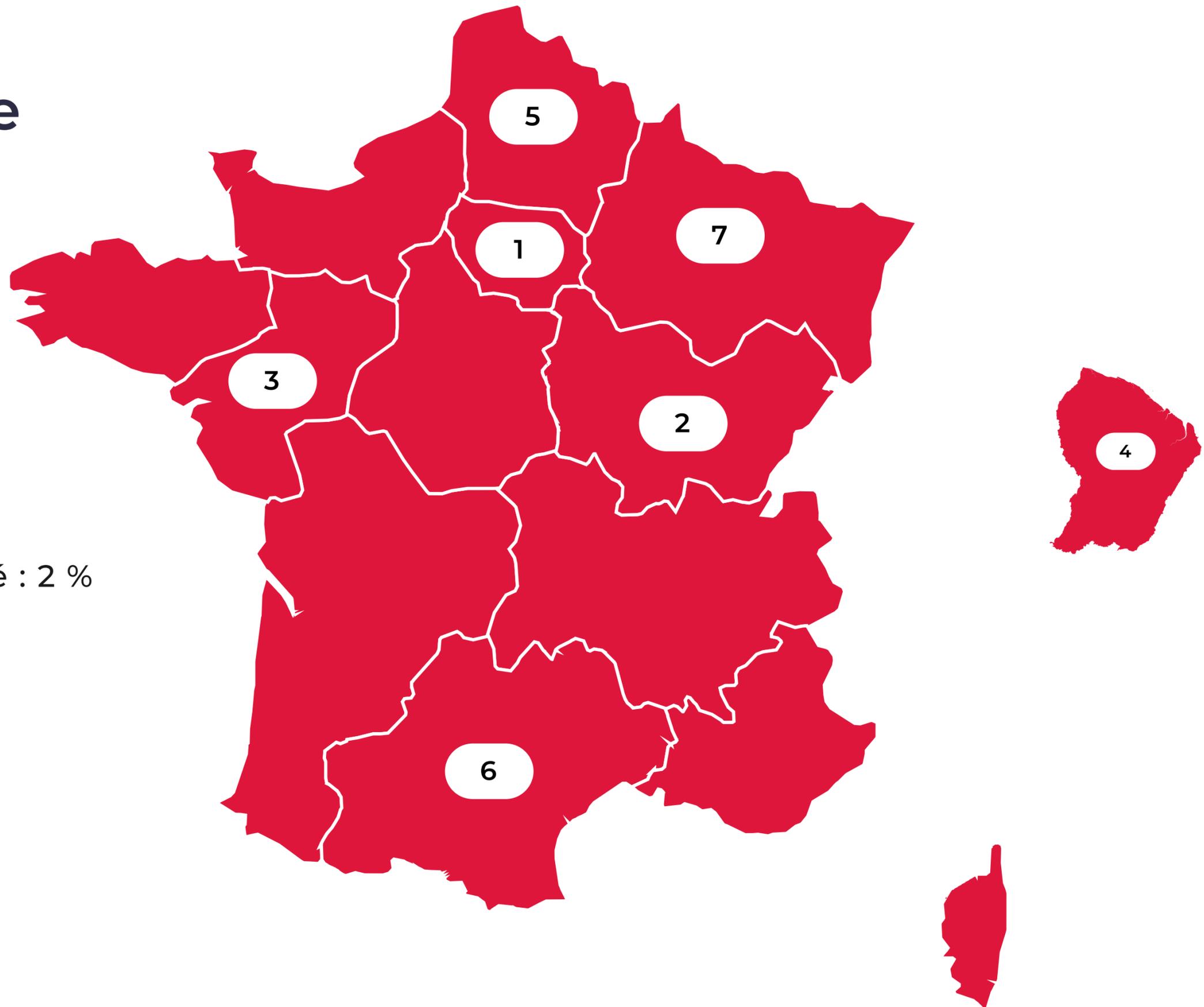
Types de cours



Résidence en France de manière permanente

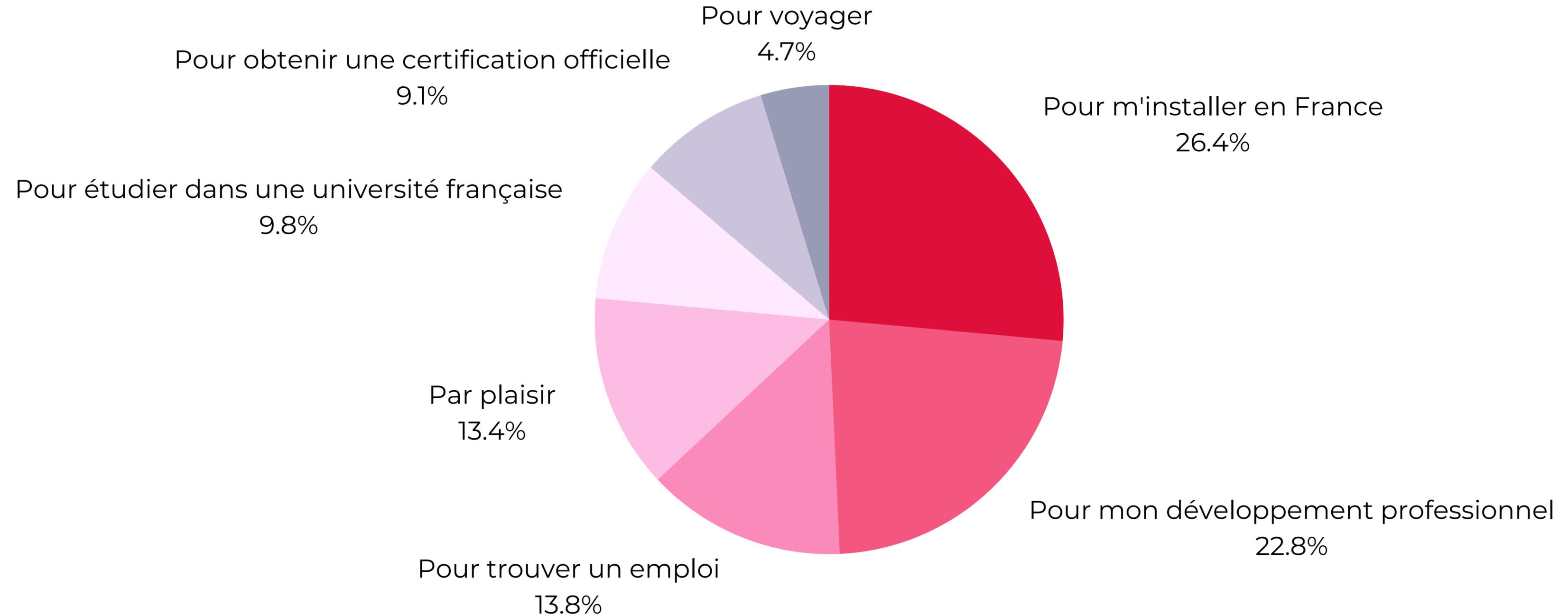


Classement des lieux de résidence

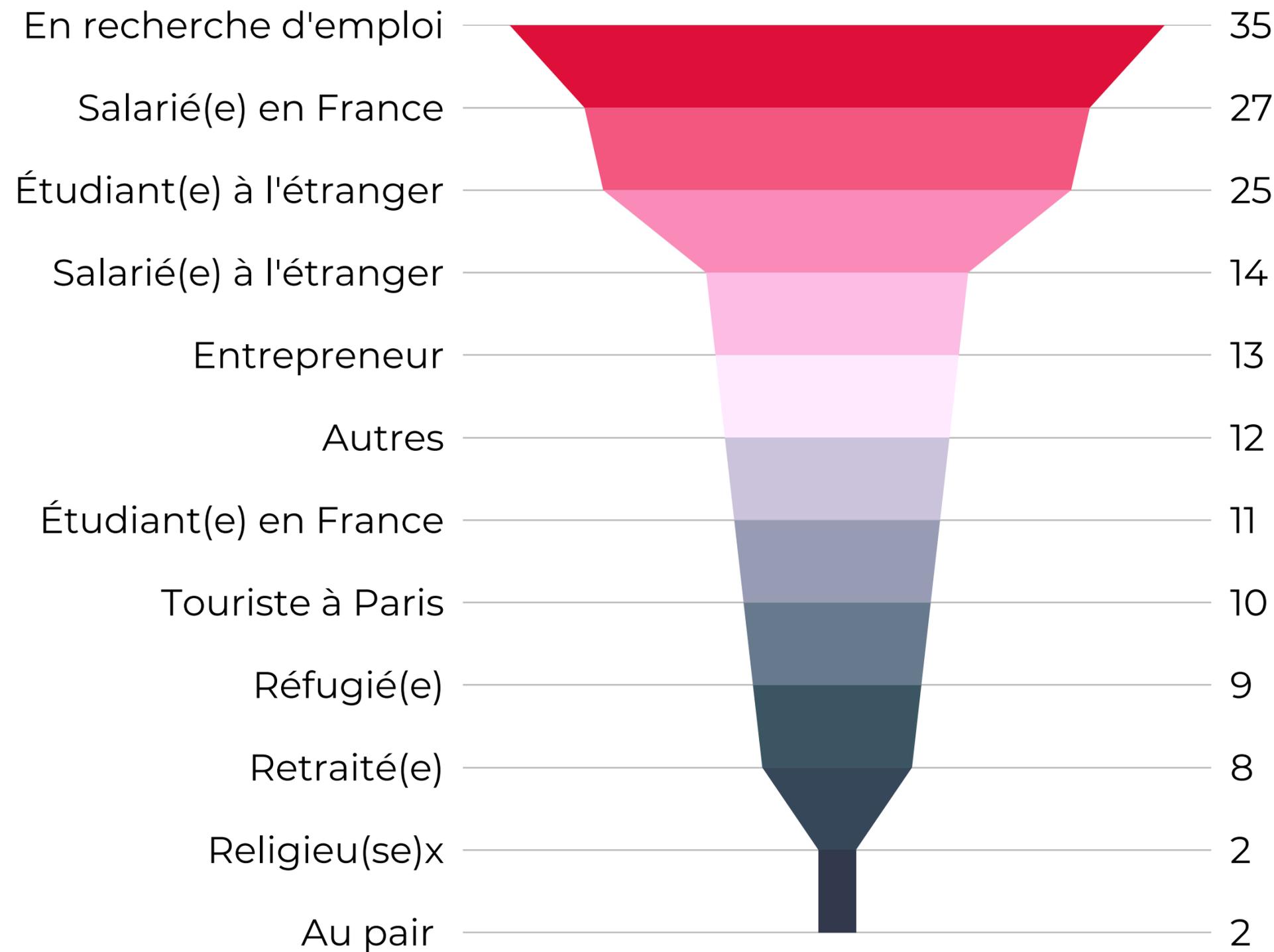


- 1** Île-de-France : 92 %
- 2** Bourgogne-Franche-Comté : 2 %
- 3** Pays de la Loire : 2 %
- 4** Guyane : 1 %
- 5** Hauts-de-France : 1 %
- 6** Occitanie : 1 %
- 7** Grand Est : 1 %

Les raisons d'apprentissage du français

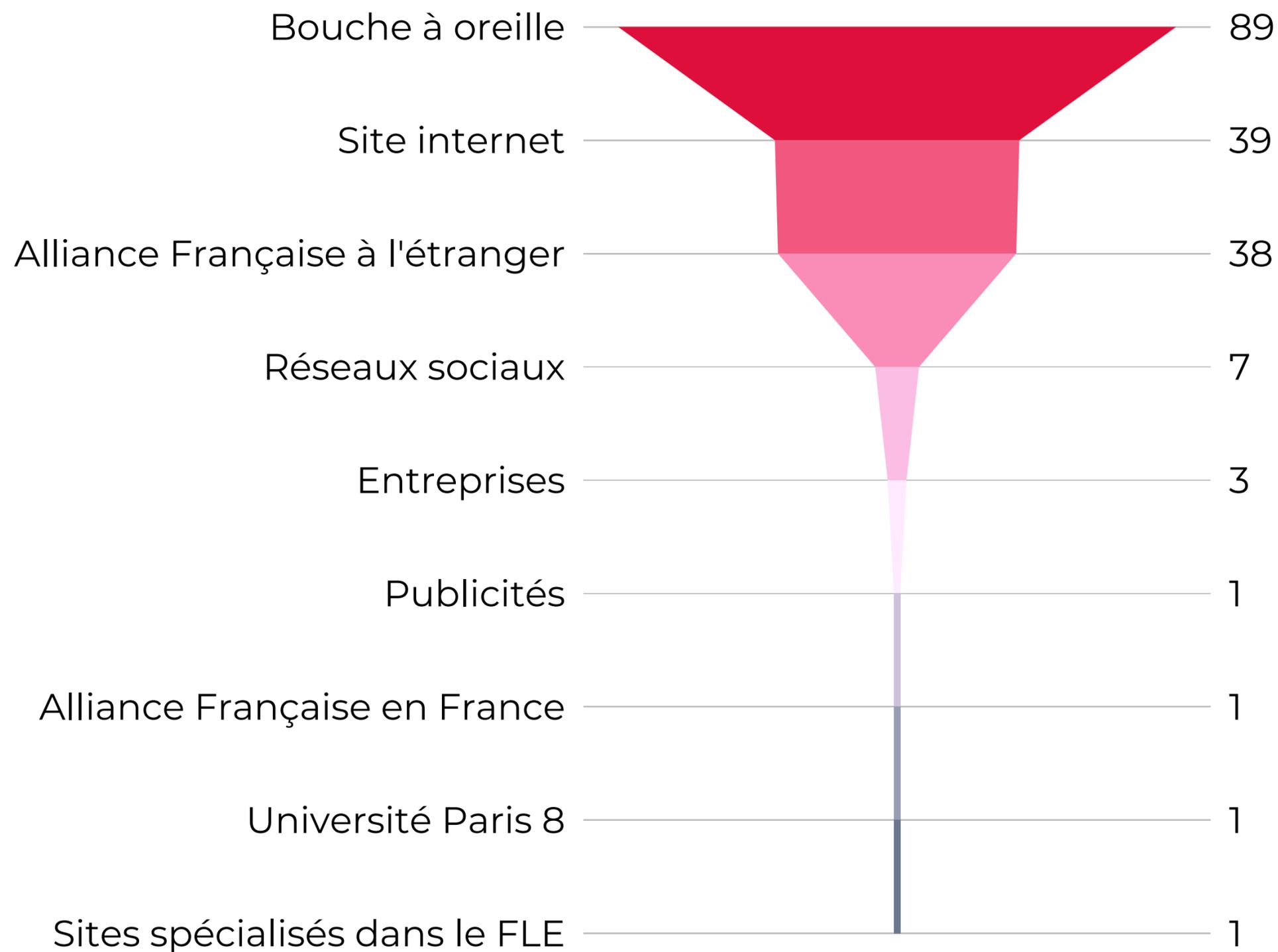


Situation des clients



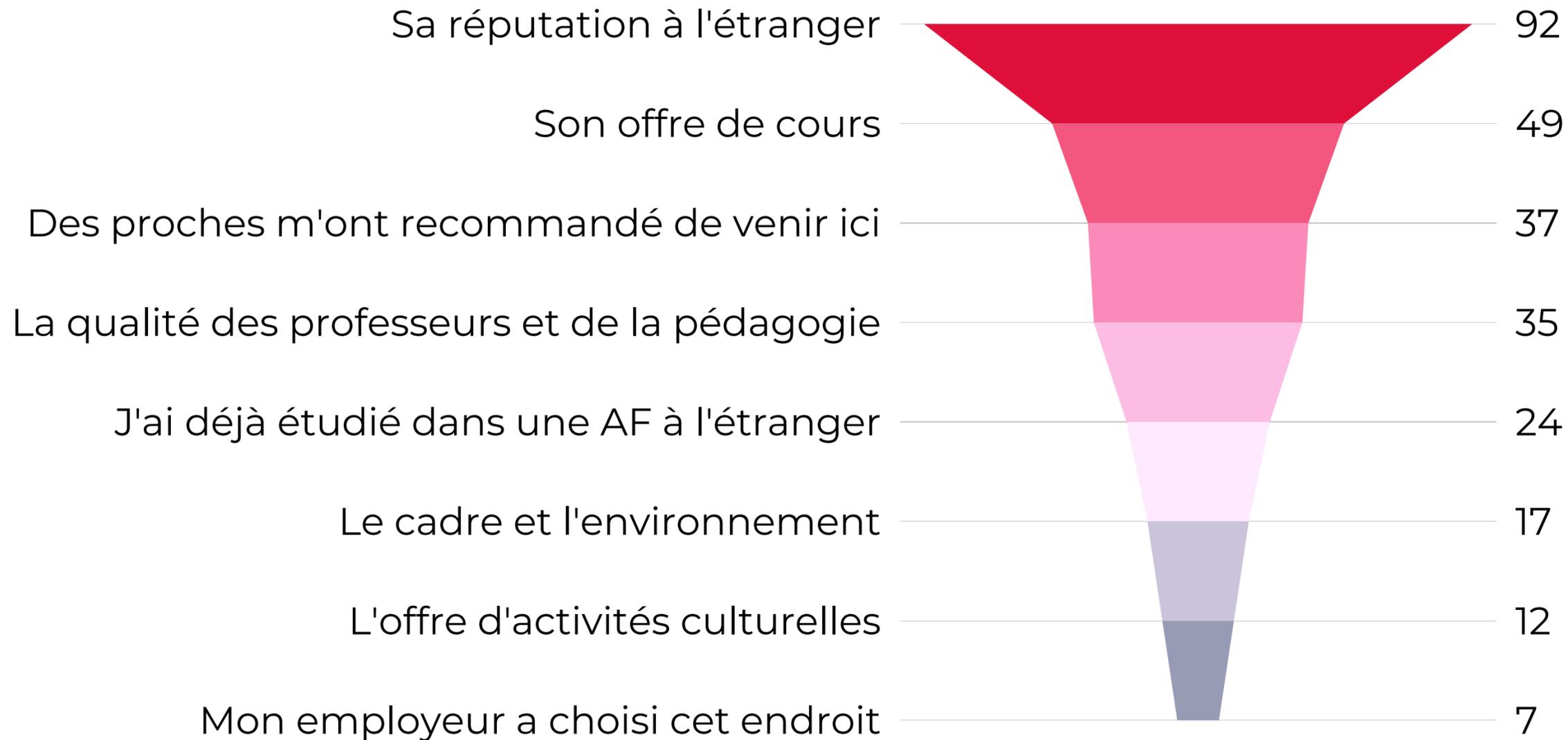
*Question à choix unique.
168 répondants.
Ce graphique indique le
nombre de réponses
obtenues pour chaque
proposition.*

Connaissance de l'association par les étudiants



*Question à choix multiples.
158 répondants.
Ce graphique indique le
nombre de réponses
obtenues pour chaque
proposition.*

Les raisons évoquées dans le choix de l'Alliance Française de Paris

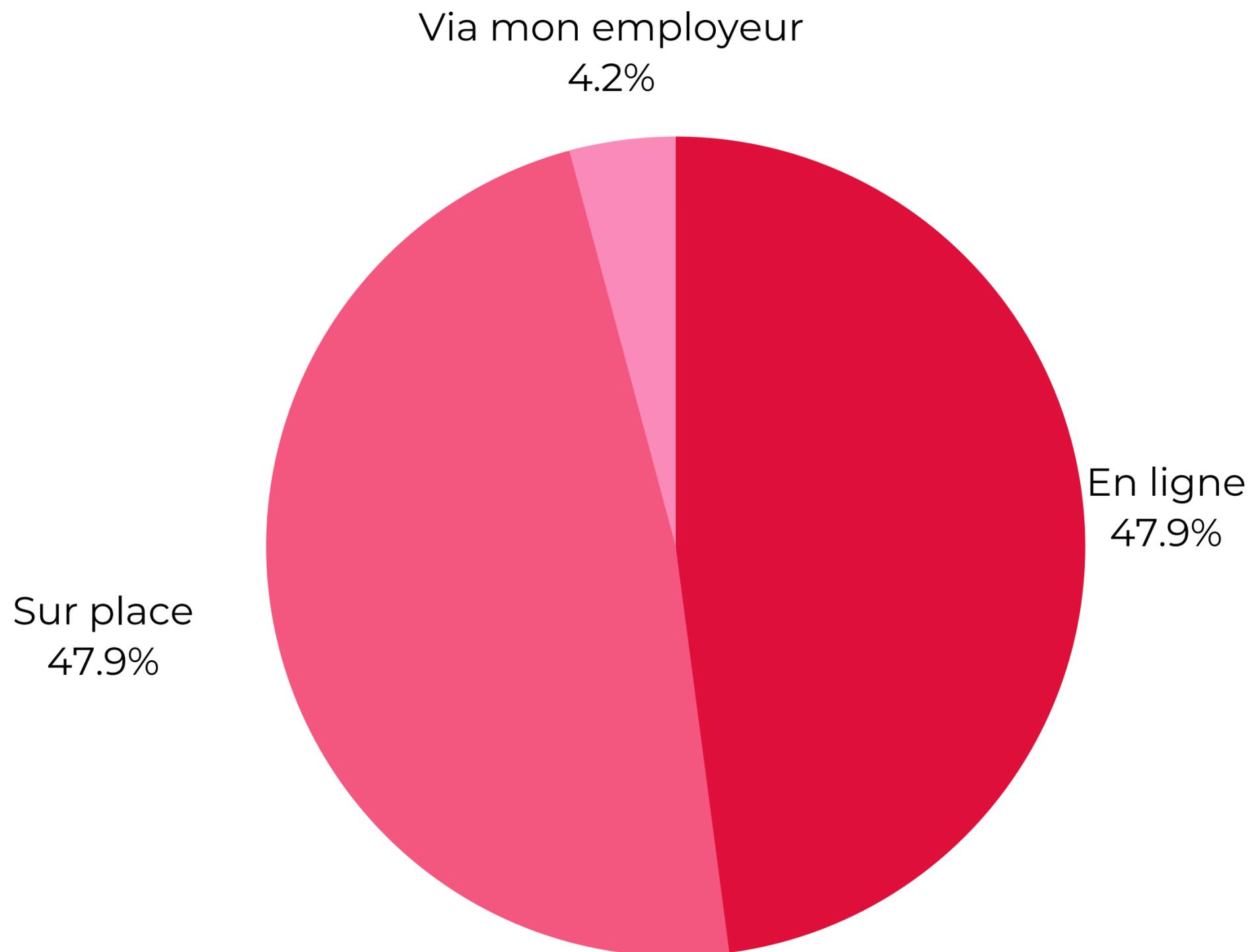


*Question à choix multiples.
156 répondants.
Ce graphique indique le
nombre de réponses
obtenues pour chaque
proposition.*

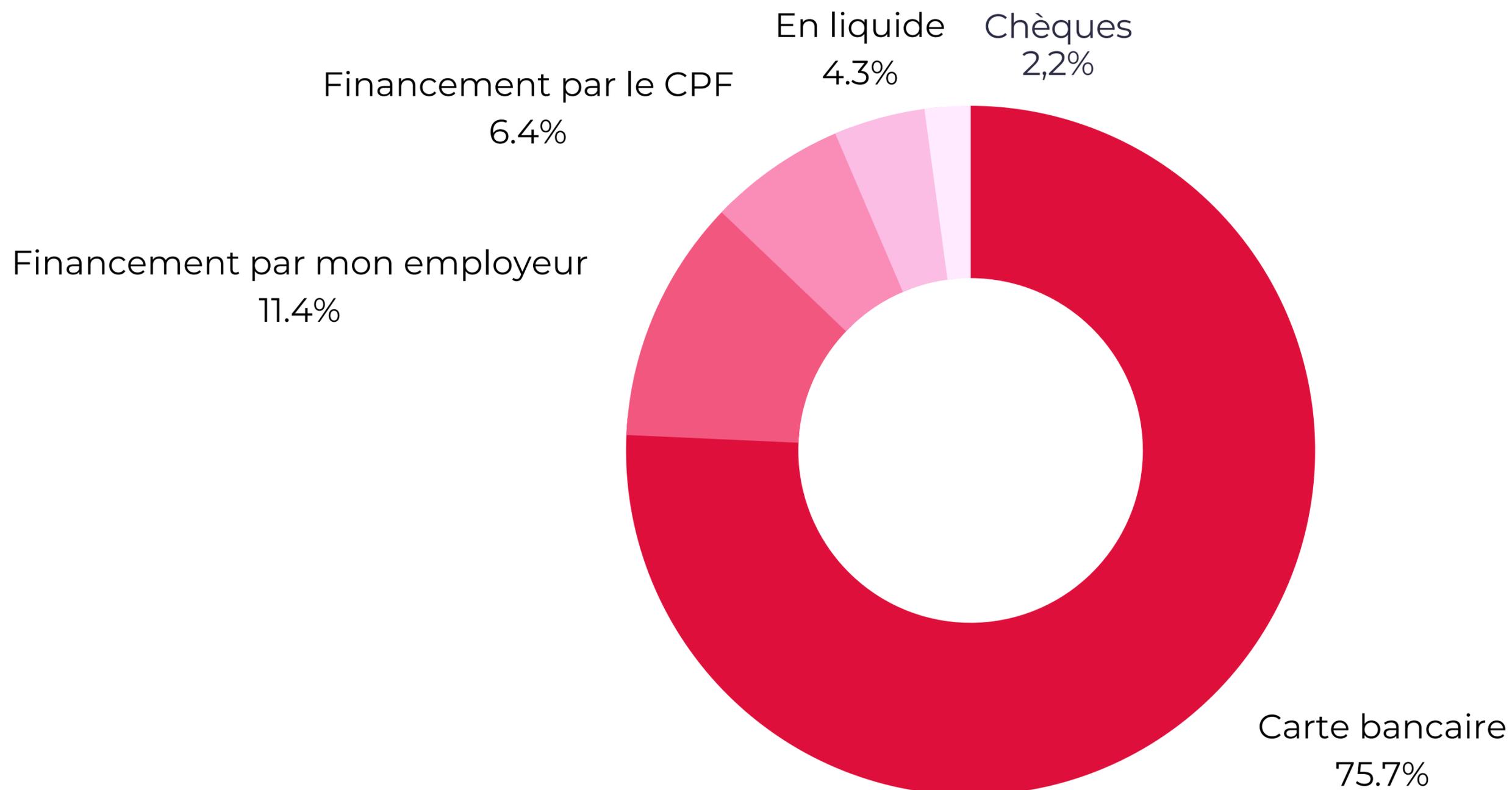
Inscription



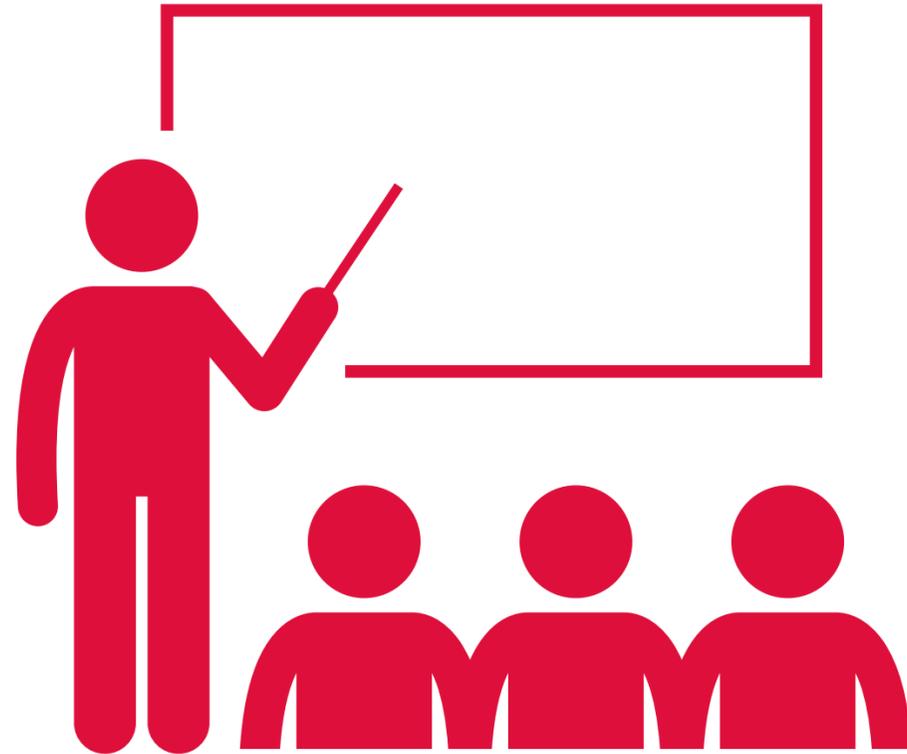
Mode d'inscription



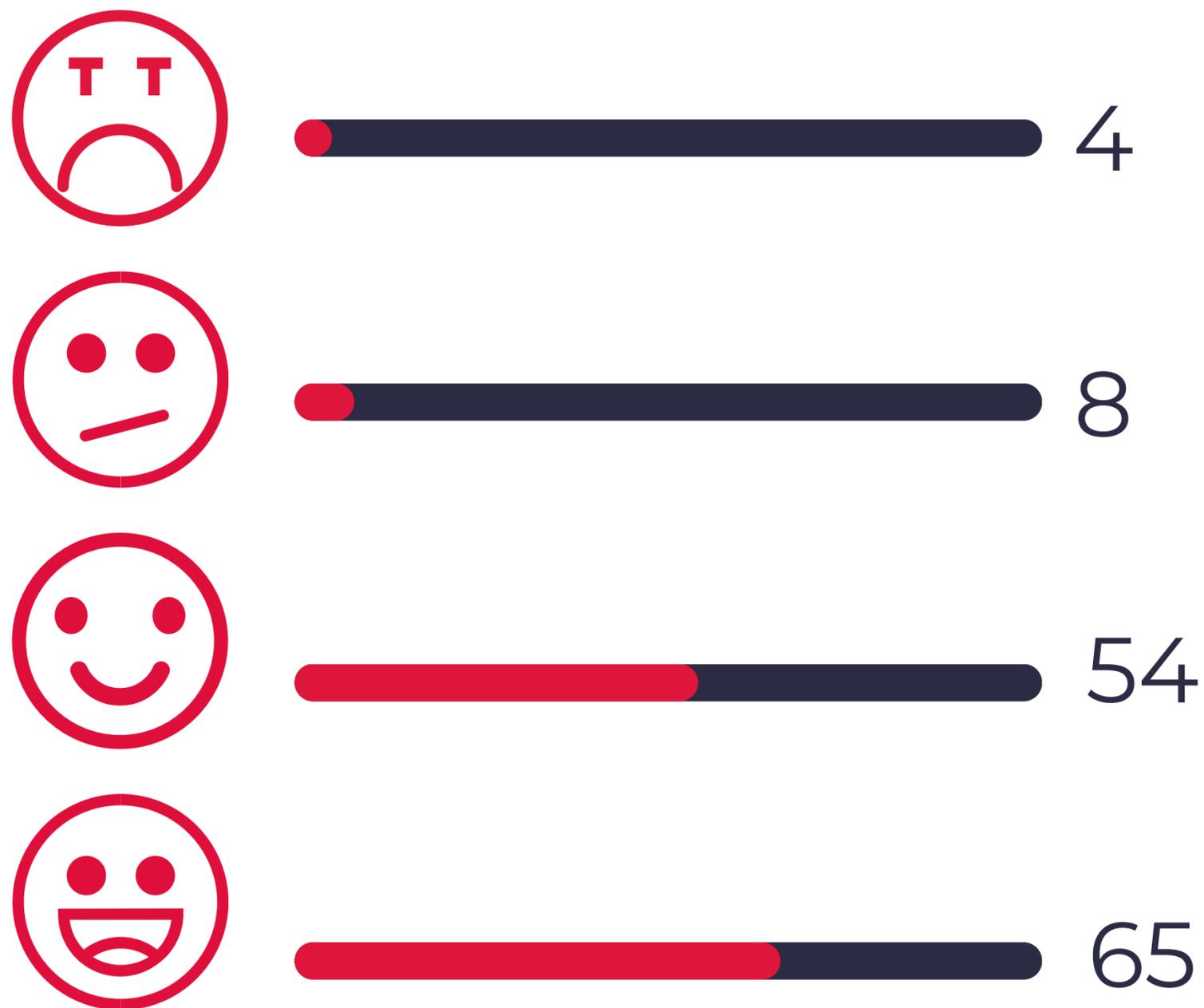
Moyen de paiement utilisé



Session de cours

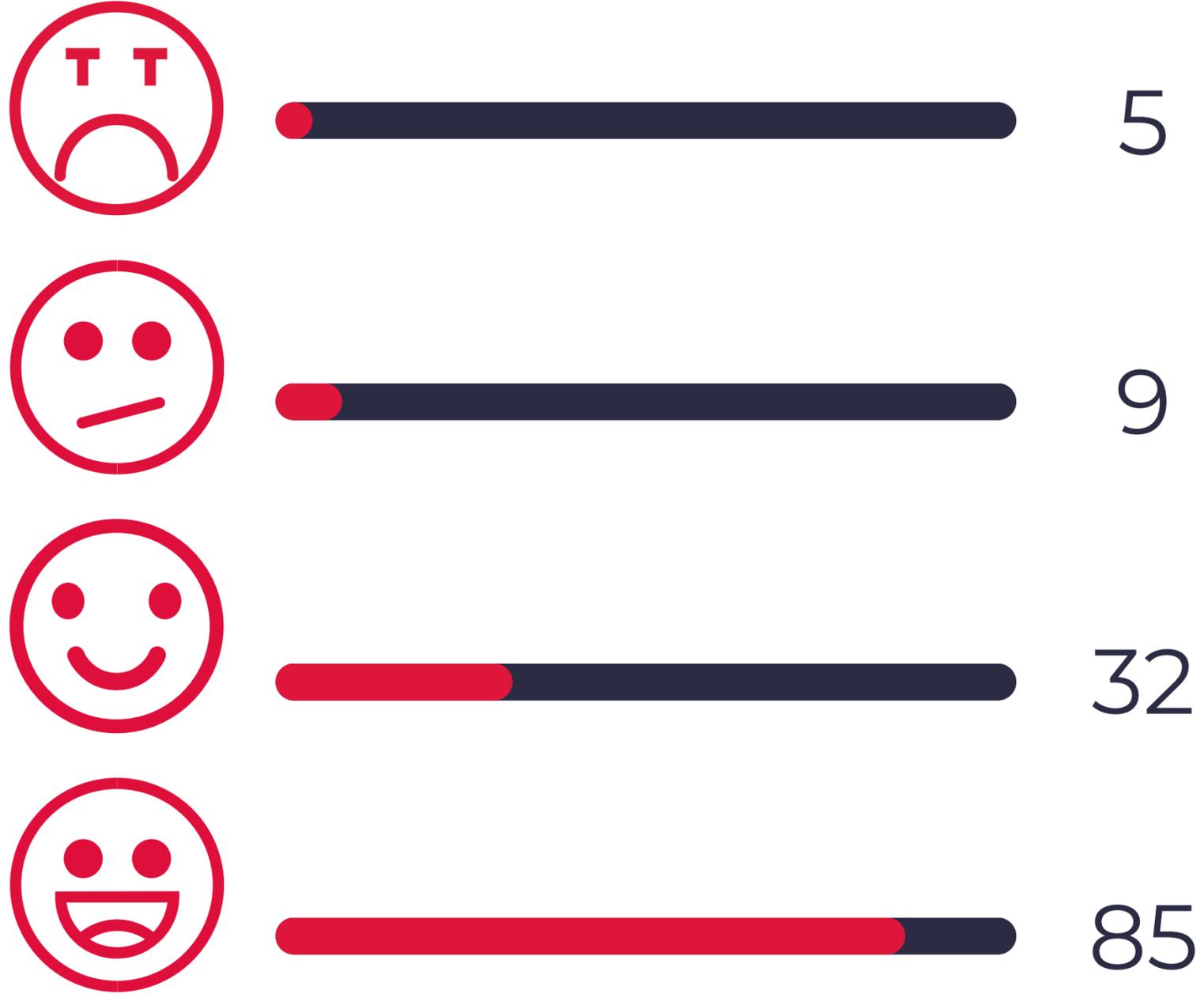


Note de satisfaction concernant l'expérience globale à l'Alliance Française de Paris



*Question à choix unique.
131 répondants.
Ces barres indiquent le
nombre de réponses
obtenues pour chaque
proposition.*

Note de satisfaction concernant la formation



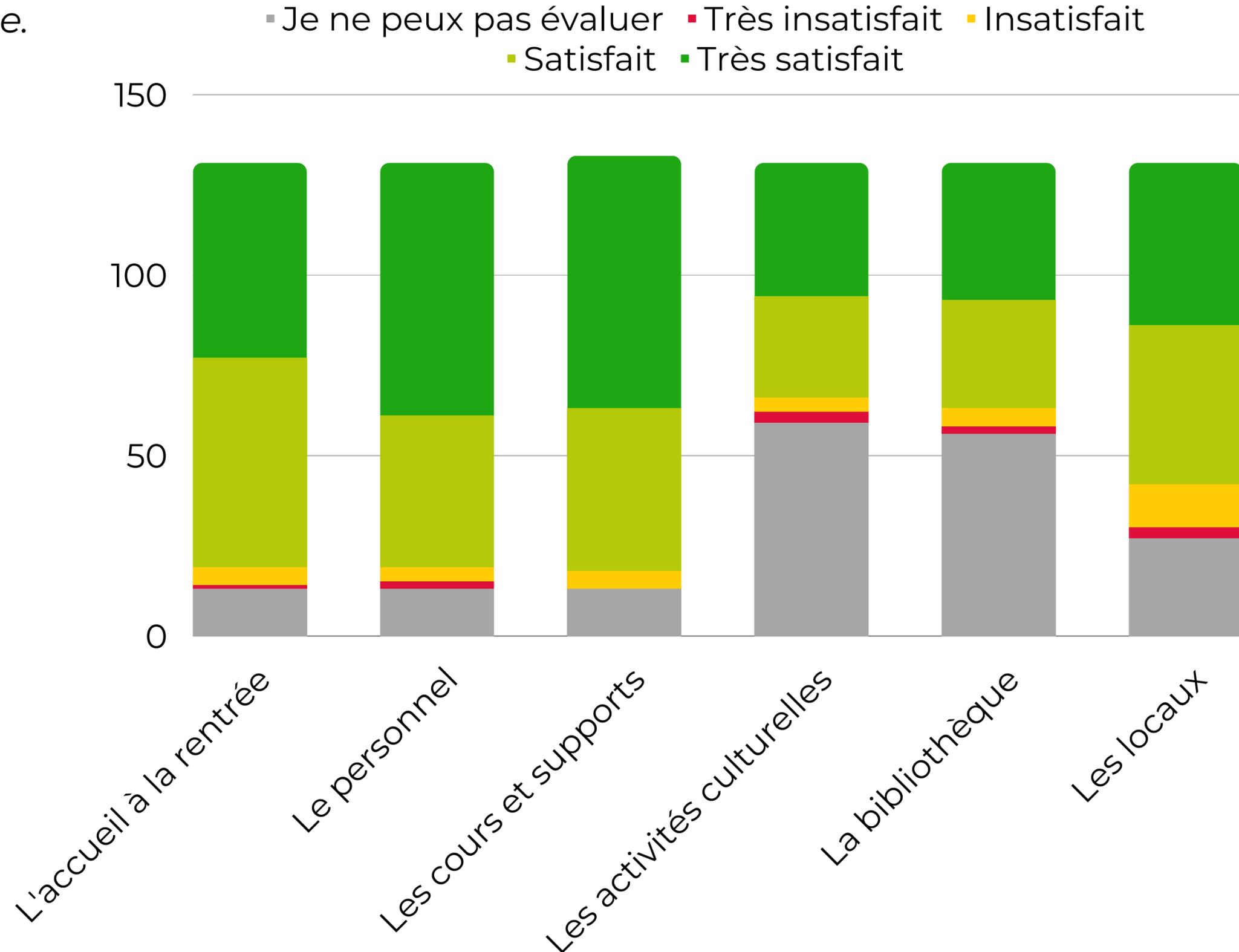
*Question à choix unique.
131 répondants.
Ces barres indiquent le
nombre de réponses
obtenues pour chaque
proposition.*

Note de satisfaction concernant les différents services

Question à choix unique.

131 répondants.

Ces barres indiquent le nombre de réponses obtenues pour chaque proposition.

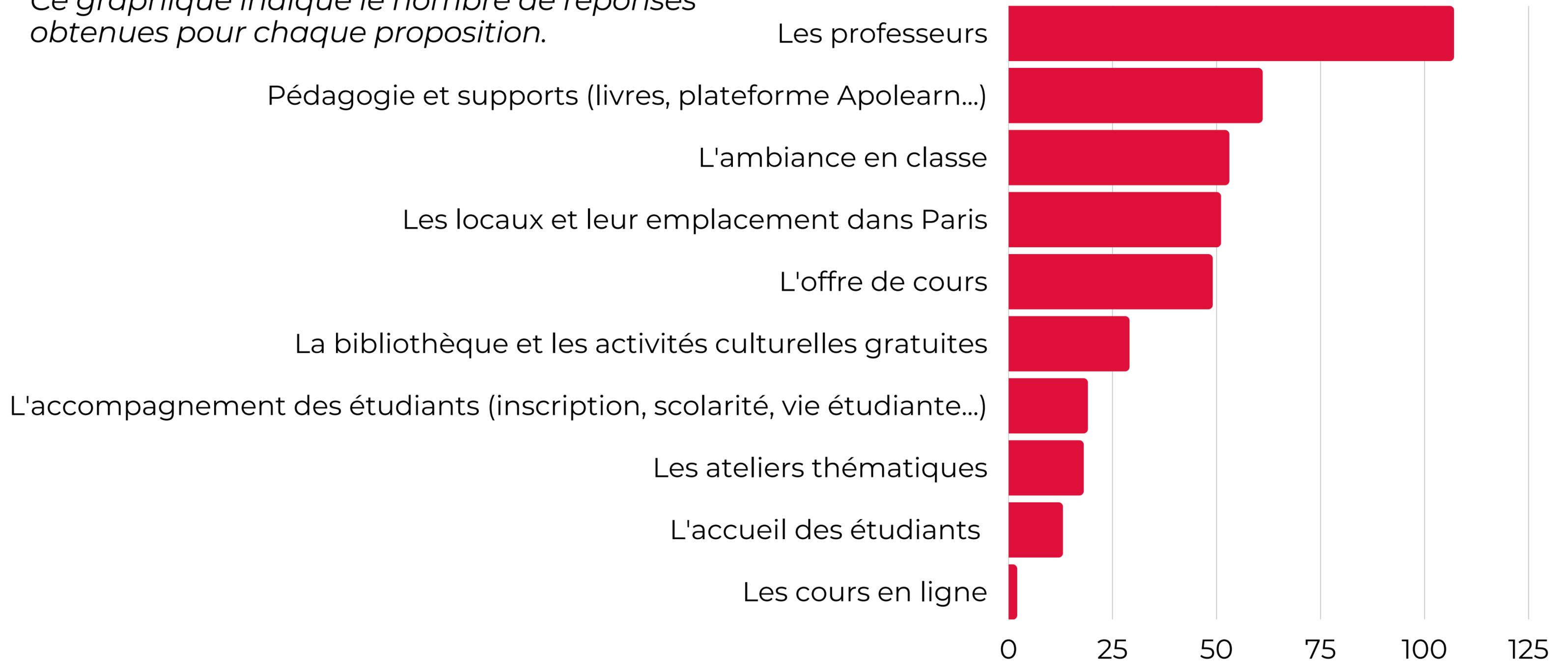


Les points forts de l'Alliance Française de Paris

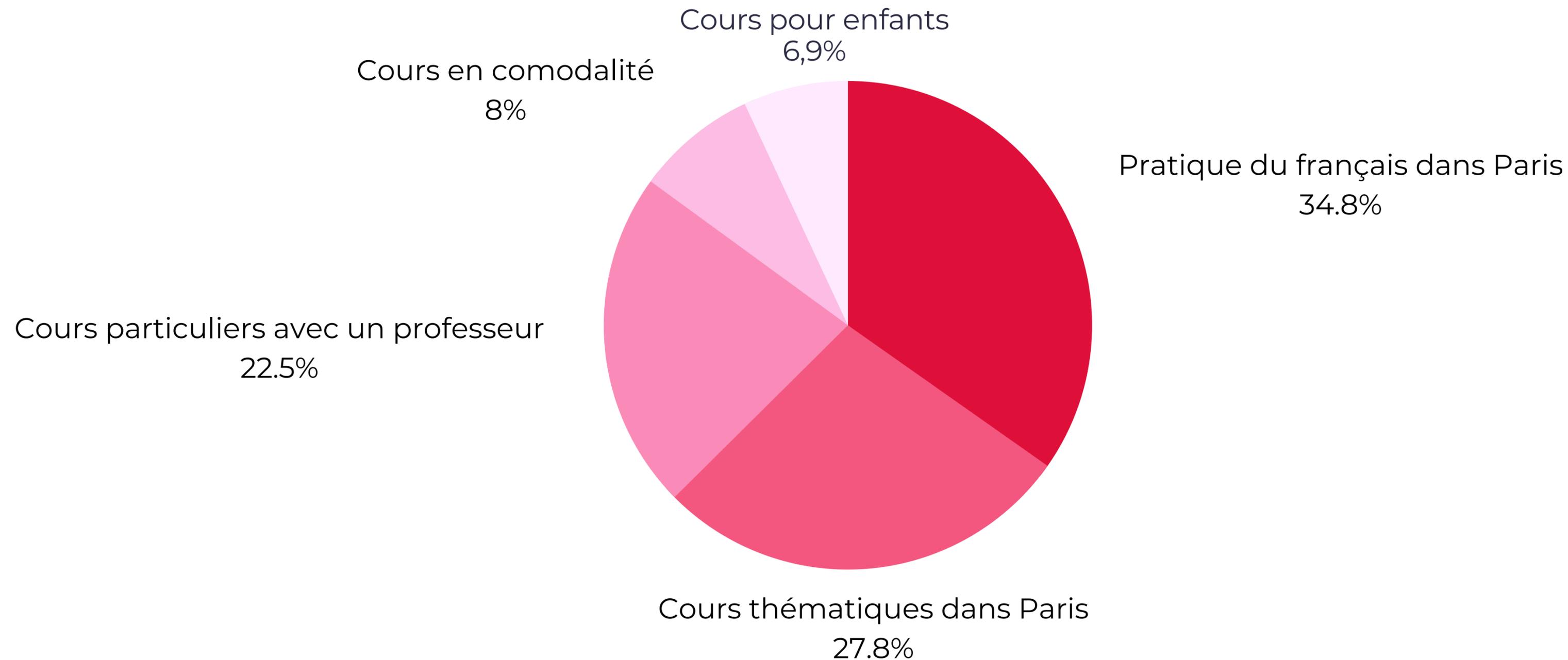
Question à choix multiples.

131 répondants.

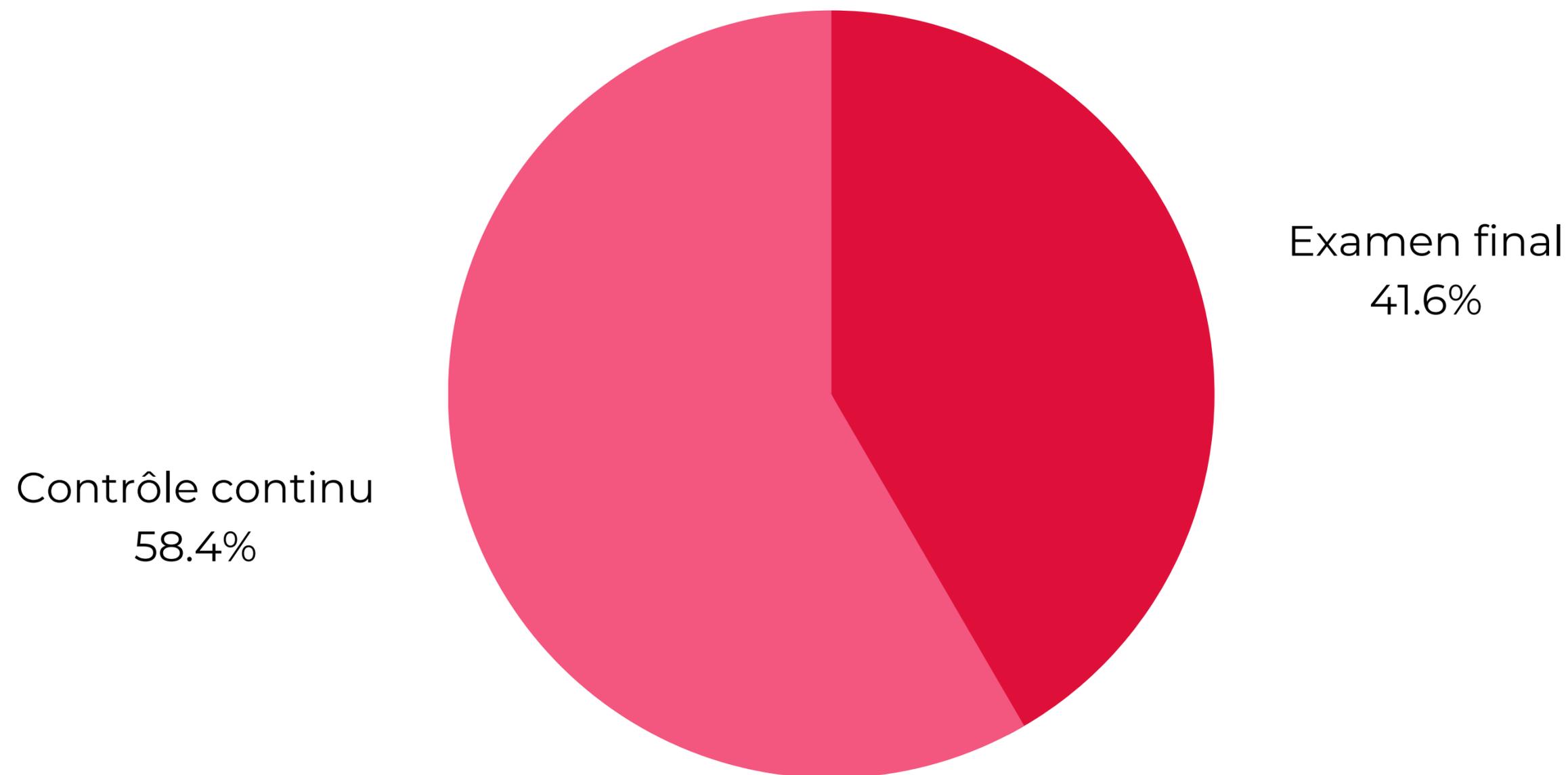
Ce graphique indique le nombre de réponses obtenues pour chaque proposition.



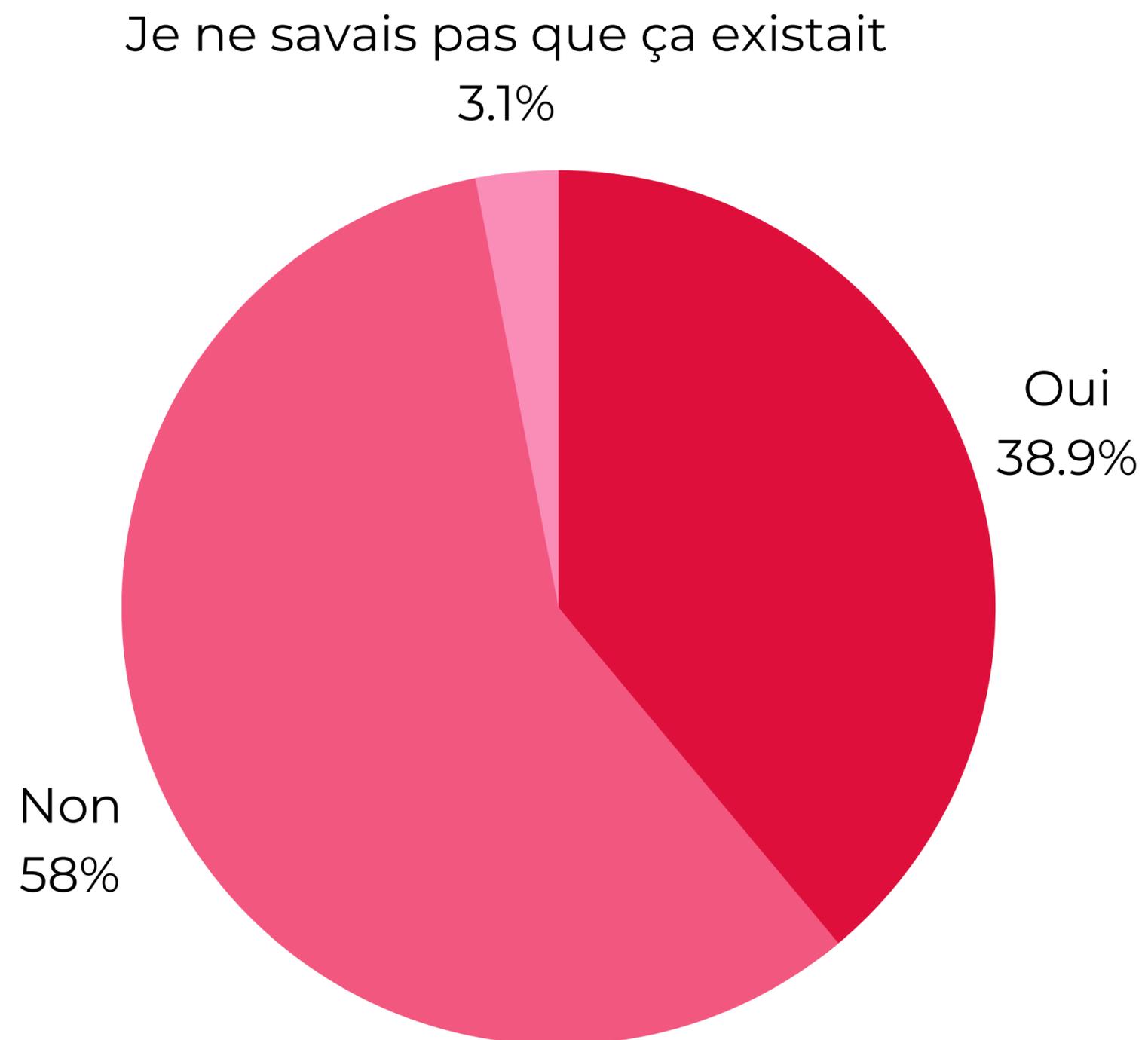
Activités supplémentaires souhaitées



Méthode d'évaluation pendant la formation souhaitée



Fréquentation de la bibliothèque



Fréquentation du bureau de la vie étudiante

Je ne savais pas que ça existait

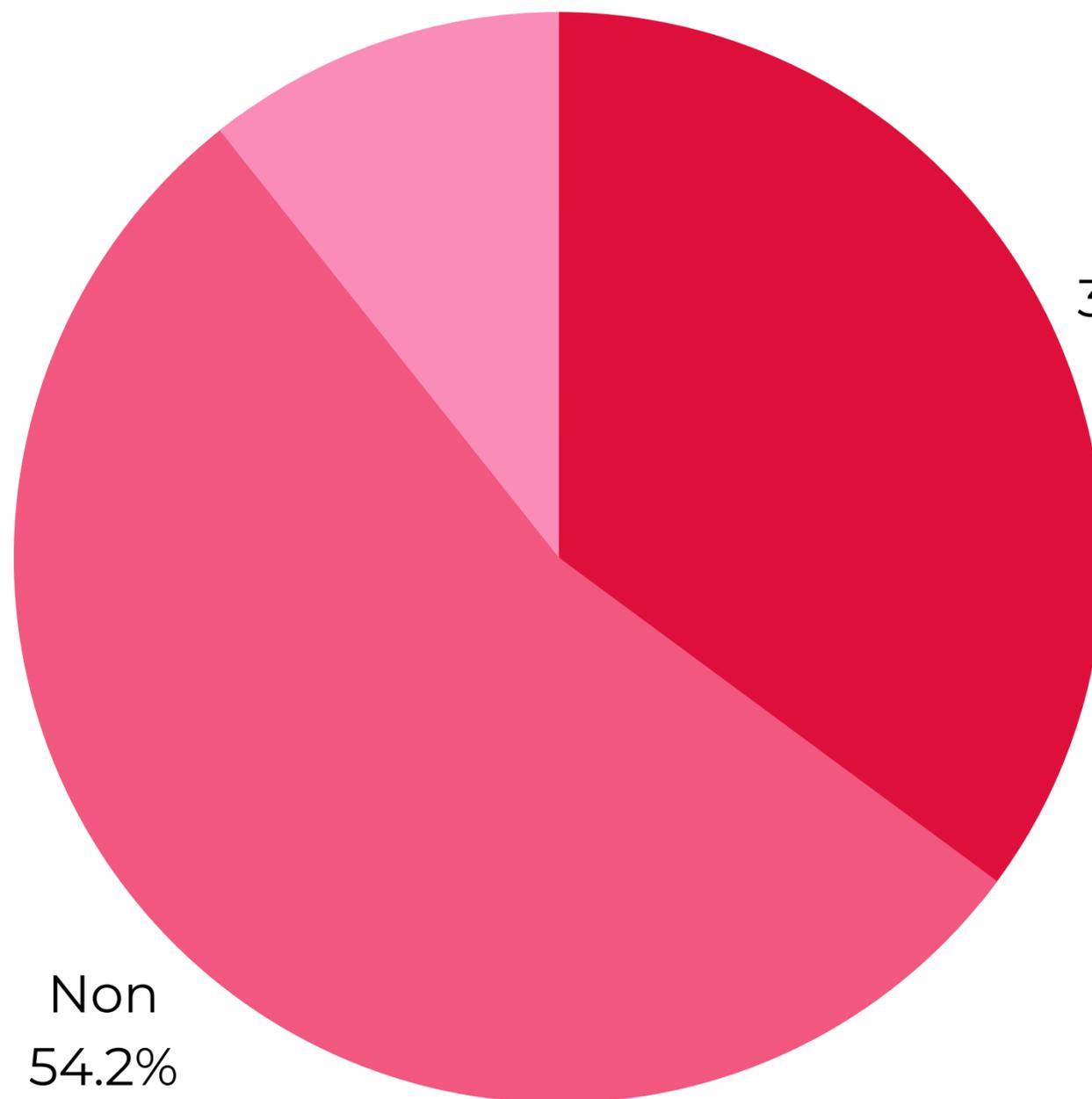
10.7%

Oui

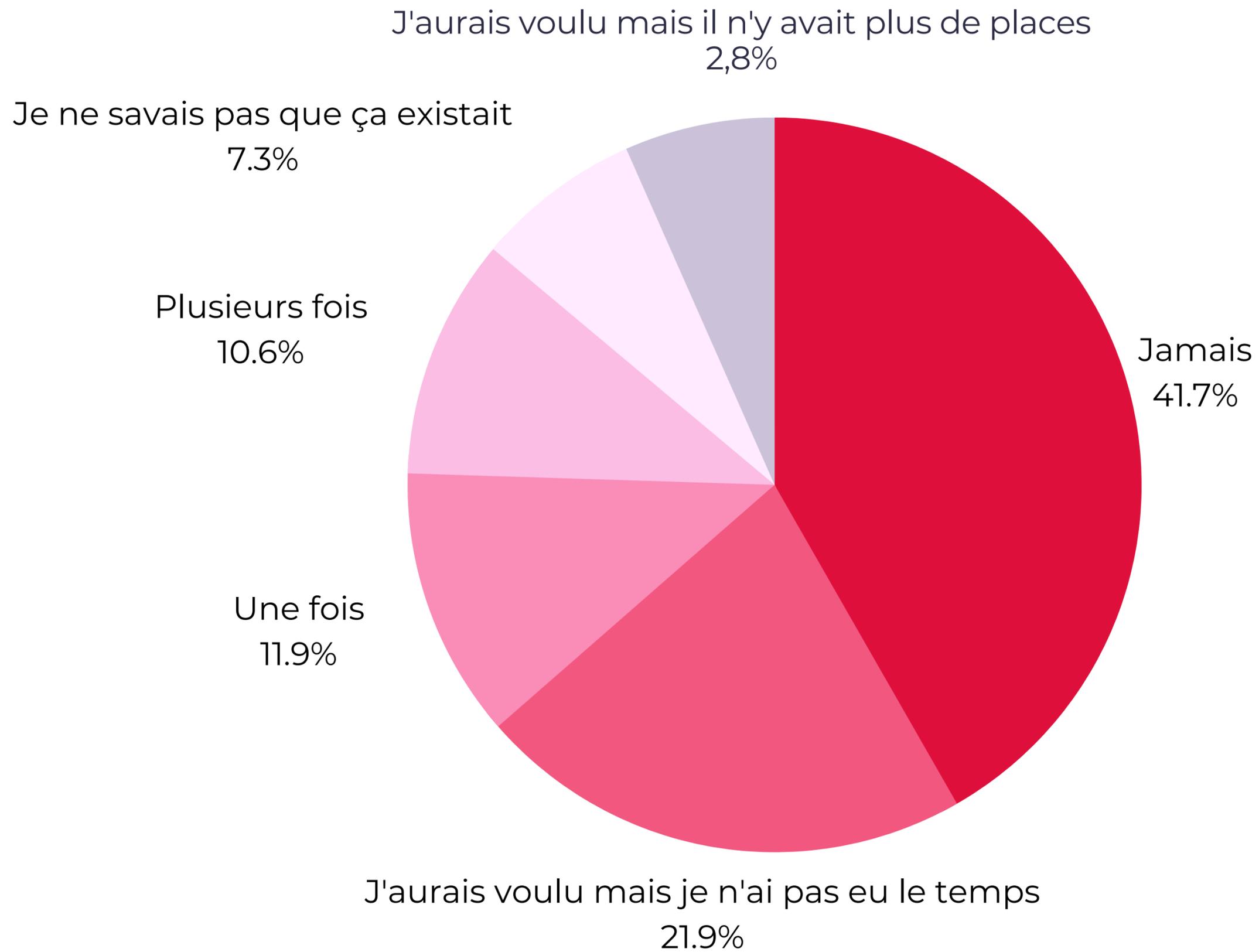
35.1%

Non

54.2%



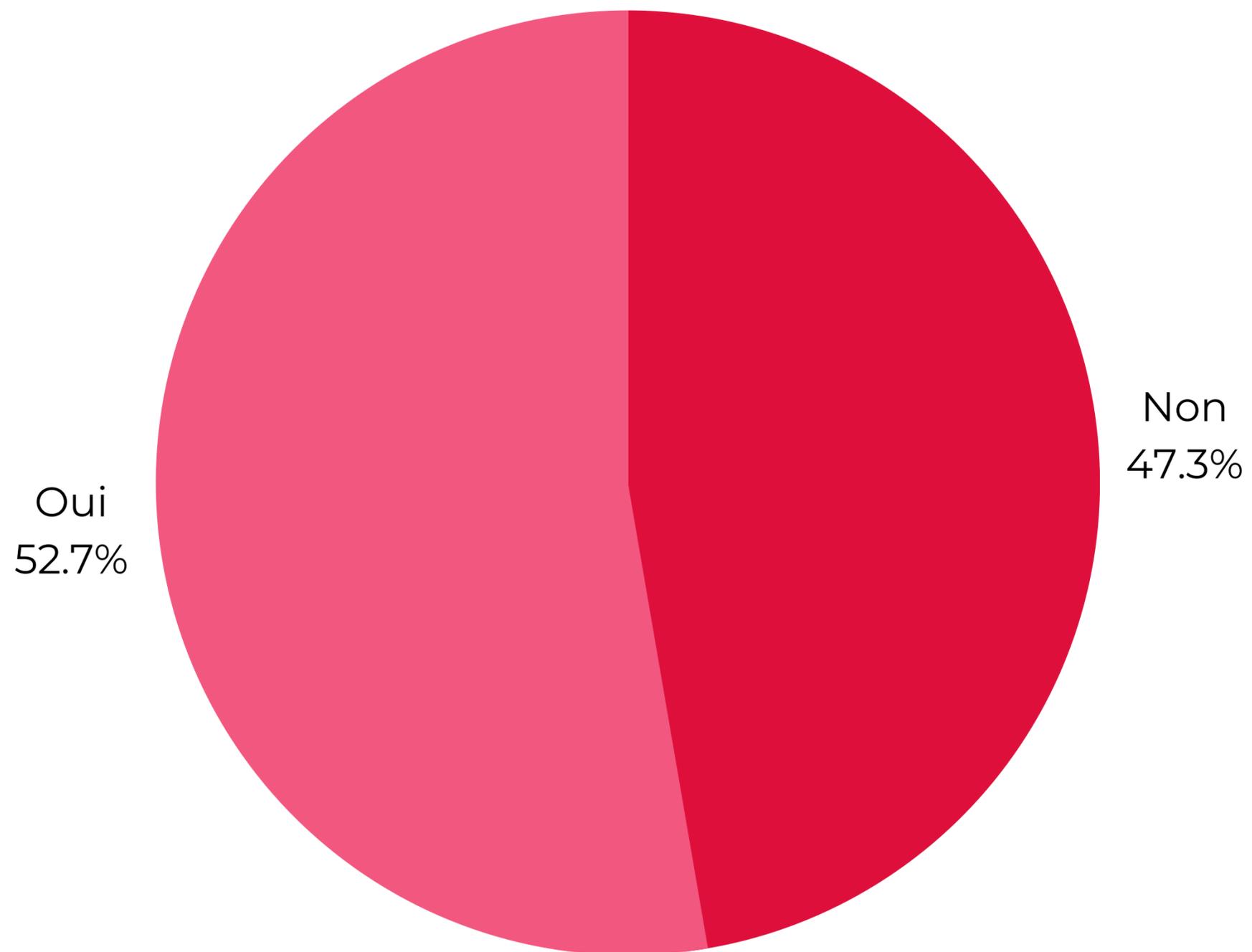
Participation aux événements culturels



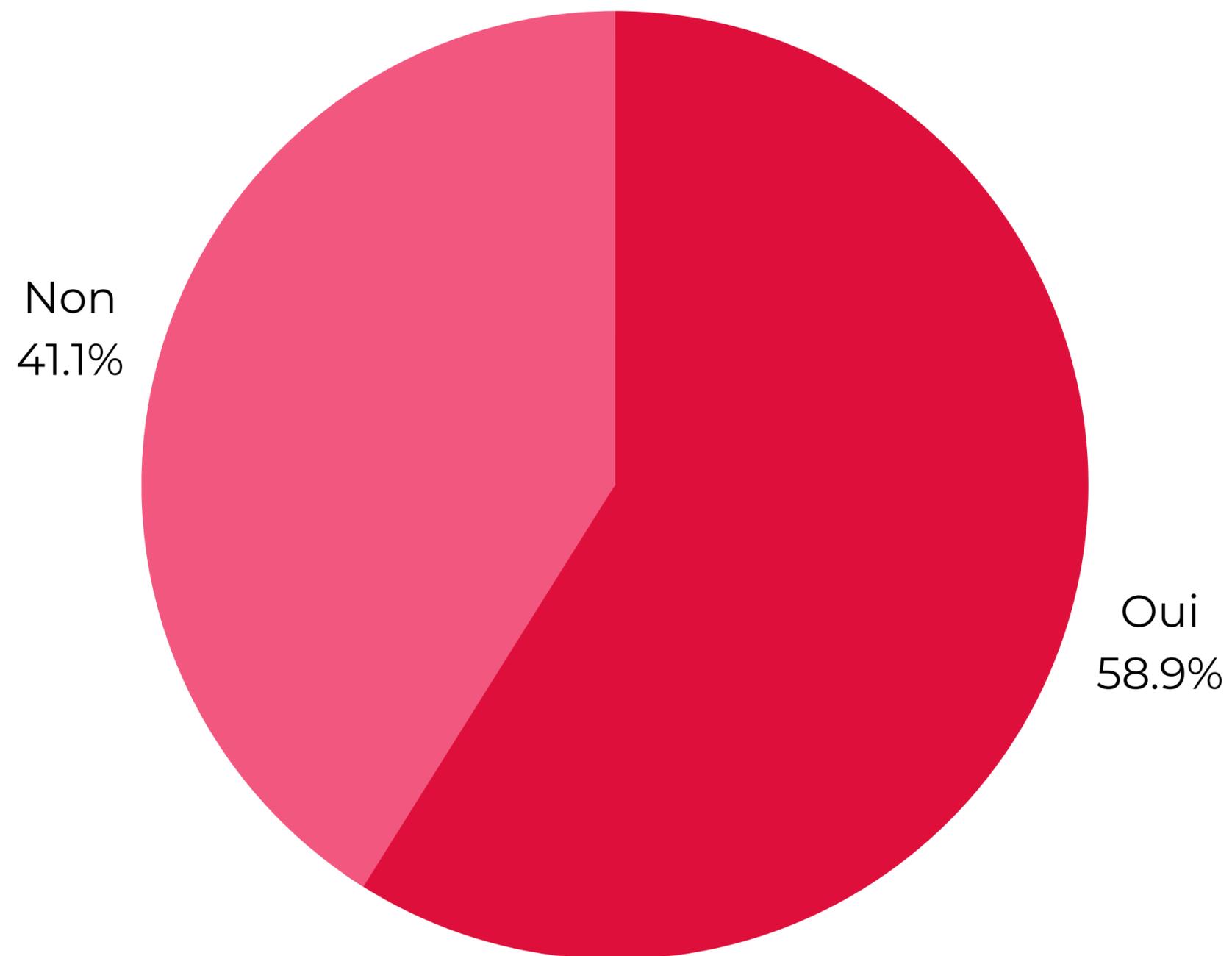
Réinscription



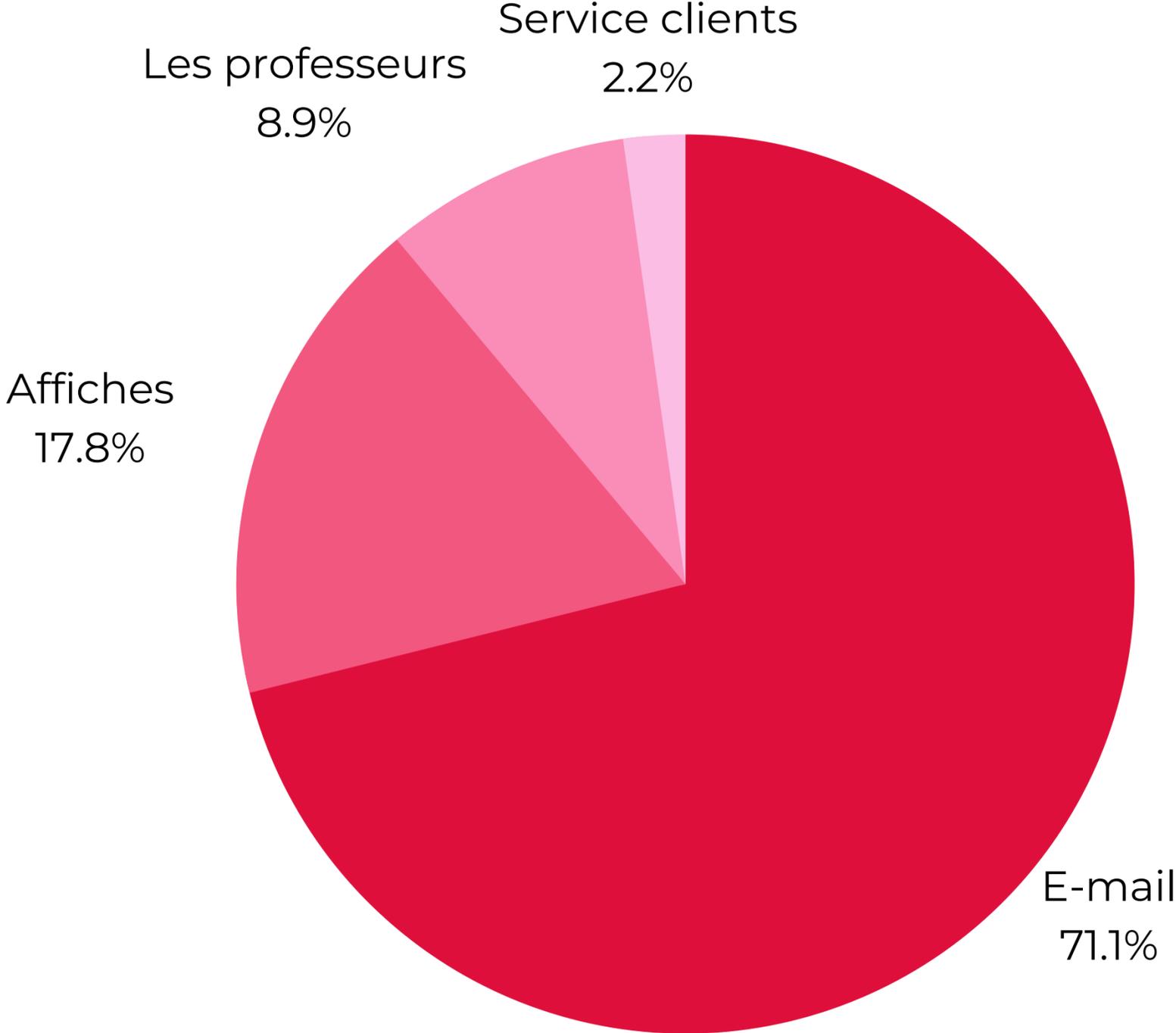
Nombre de réinscrits pour la session actuelle



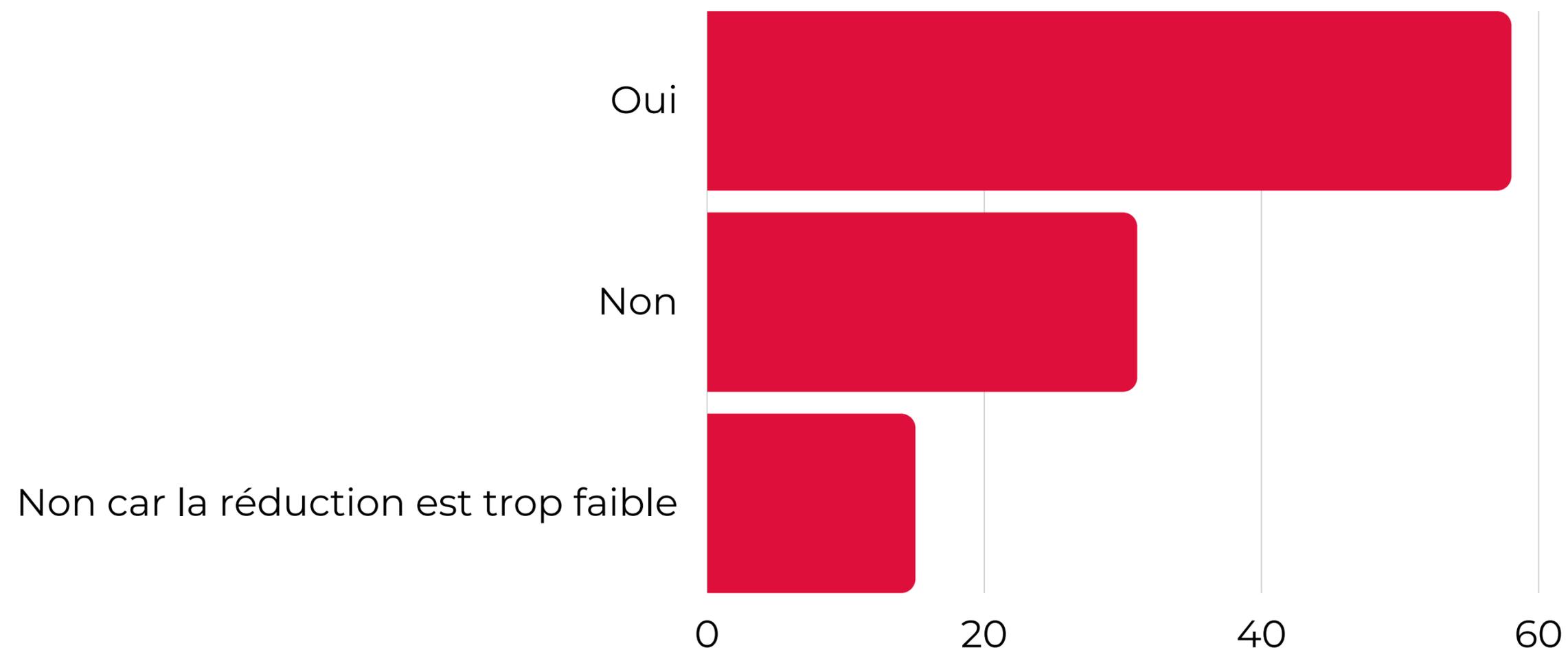
Connaissance du early bird



Mode de connaissance du early bird



En cas de connaissance du early bird, une réinscription aurait-elle été possible ?



*Question à choix unique.
90 répondants.
Ce graphique indique le
nombre de réponses
obtenues pour chaque
proposition.*

Score Net Promoter Score (NPS)

