

### Introduction et méthodologie

Les sessions du cours **Mieux compter pour moins dépenser** 2010 ont été financées par le budget du programme de prévention contre le surendettement et font partie des prestations de prévention définies par l'État.

#### Objectifs du bilan:

Informé sur:

1. le déroulement des sessions du deuxième semestre 2010
2. l'évaluation de l'impact du cours sur les apprenants
3. les améliorations et modifications déjà apportées et celles à venir

#### Outils d'évaluation:

Les outils d'évaluation suivants ont été utilisés:

- fiche de présence
- tests effectués après chaque séance
- auto-évaluation par les participants de leurs connaissances au début et à la fin du cours
- questionnaire d'évaluation du cours

#### Pour le cours:

- ✚ le taux de fréquentation général et le taux de fréquentation par module
- ✚ le résultat des tests de vérification des connaissances effectués durant le cours
- ✚ la progression enregistrée au moyen de la fiche d'auto-évaluation
- ✚ le dépouillement du questionnaire d'évaluation

#### Pour l'appui social et pédagogique:

- ✚ nombre et pourcentage (%) des participants au cours demandant un appui social et pédagogique

### Vue d'ensemble

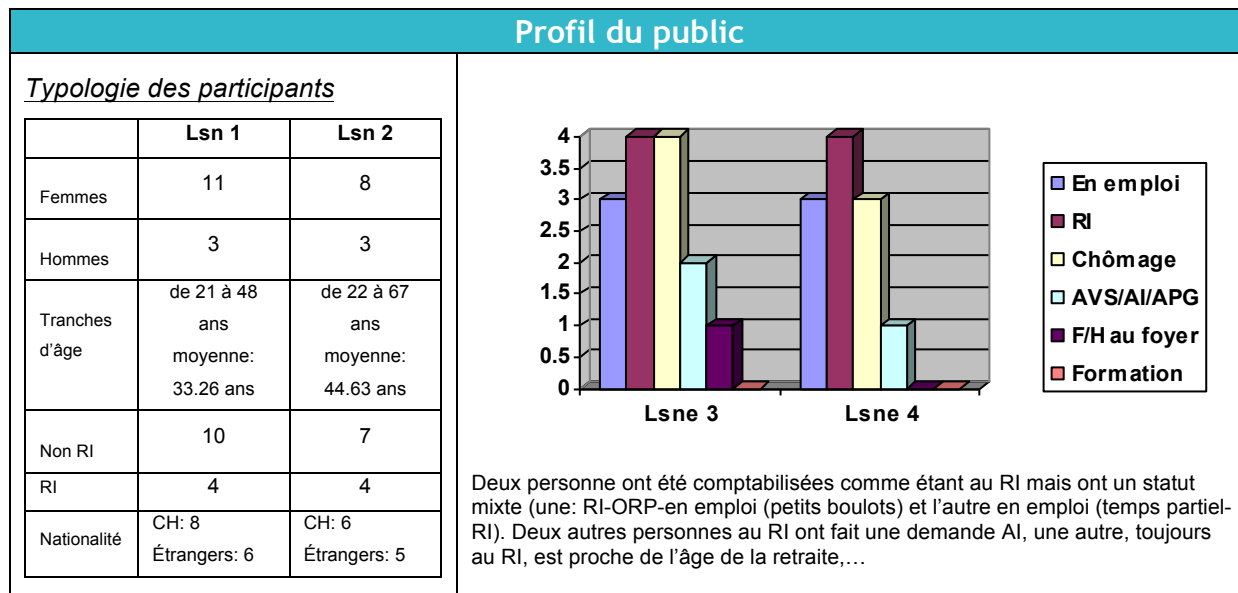
#### Planning et période des sessions

Mardi 9h à 12h  
Jeudi 14h à 17h

Du 7.09.2010 au 12.10.2010  
Du 11.11.2010 au 16.12.2010 (mais le cours du 25.11.2010 a été déplacé au mercredi 24.12.2010, selon le même horaire car le 25 novembre la formatrice a participé à la Journée de l'Artias (Thème: *Quand les dettes enchaînent à l'aide sociale*))

Prestations fournies:

- ✚ 2 sessions de formation, soit 36 heures de cours pour 25 personnes (*inscrites*, mais 7 personnes jamais venues, voir *Participation*).
- ✚ 19h15 d'entretien via l'appui social et pédagogique pour des participants du deuxième semestre + 1h30 pour une participante du premier semestre 2010.
- ✚ 9 personnes soit 36% des inscrits mais 50% des participants effectifs ont utilisé cet appui à ce jour.



Langue/formation/autres informations

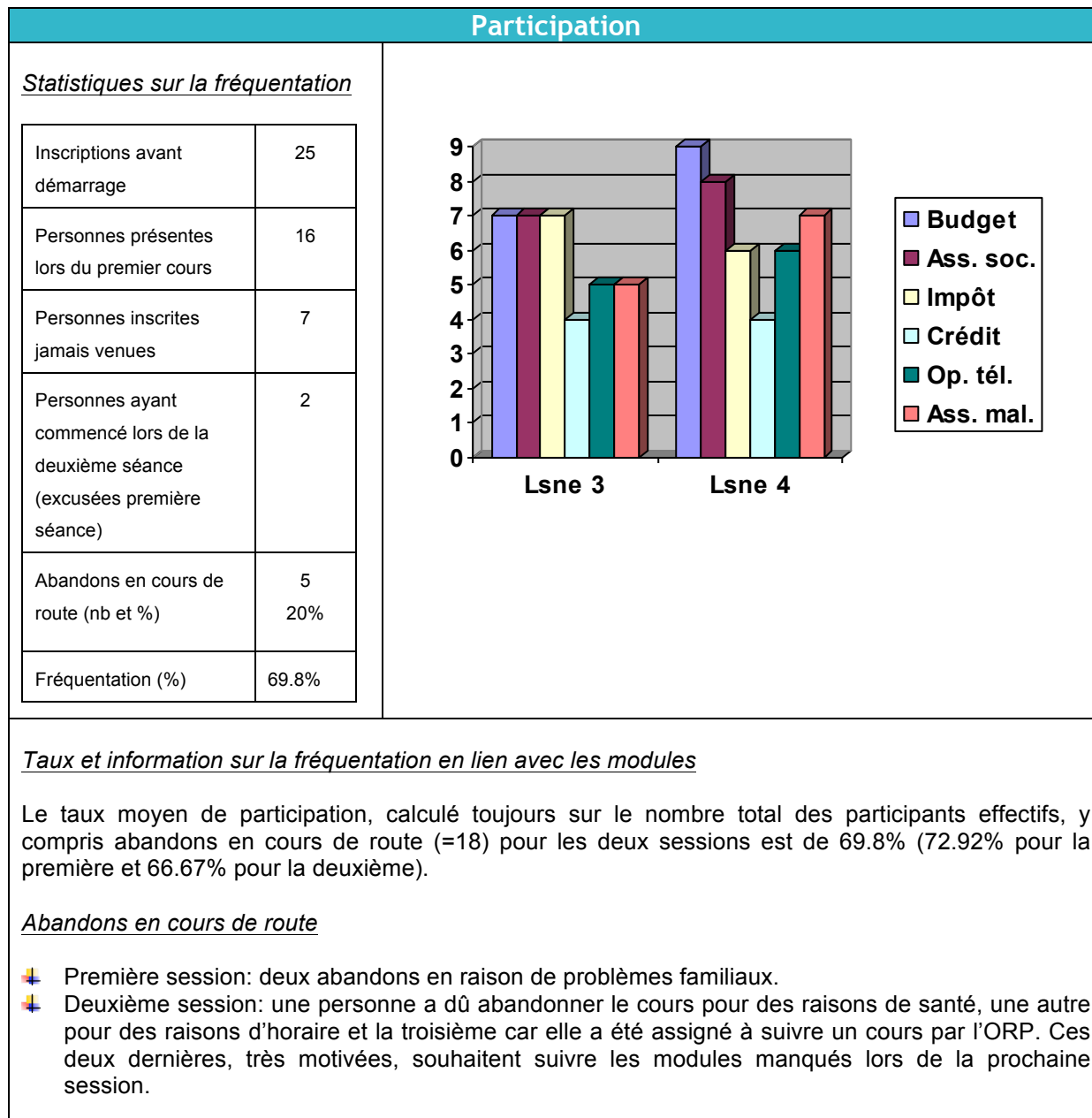
Français langue maternelle ou bon niveau pour la plupart des participants qui ont souvent une formation de niveau CFC ou ES (mais parfois pas reconnue en Suisse); quatre personnes n'ont pas de formation.

Comme toujours, de nombreuses personnes ont récemment vécu des changements de vie (notamment une séparation pour les femmes) et doivent « faire avec » un budget restreint, alors qu'auparavant elles étaient habituées à « dépenser sans compter ». Un autre groupe assez représentatif est celui de personnes au statut mixte (voir plus haut). Souvent elles ont déjà des dettes et des poursuites et, de plus, l'accumulation de problèmes (de santé, âge avancé, familiaux, sociaux,...) amenuise les perspectives de sortir un jour la tête de l'eau, d'où, parfois, une grande amertume voire une certaine tendance à baisser les bras. À noter aussi que cela semble être le profil d'une partie des personnes jamais venues que nous avons réussi à contacter et qui ont invoqué ces problèmes pour expliquer leur renoncement à suivre le cours.

Communes de domicile des participants

Cours 1: Lausanne (10) – Renens (1) – Crissier (1) – Ecublens (1) – Le Mont/Lausanne (1)

Cours 2: Lausanne (6) – Pully (1) – Le Mont/Lausanne (1) – Bussigny (1) – Romanel (1) – Renens (1)



Résultat des tests (bilan)

Description de la moyenne générale et commentaires

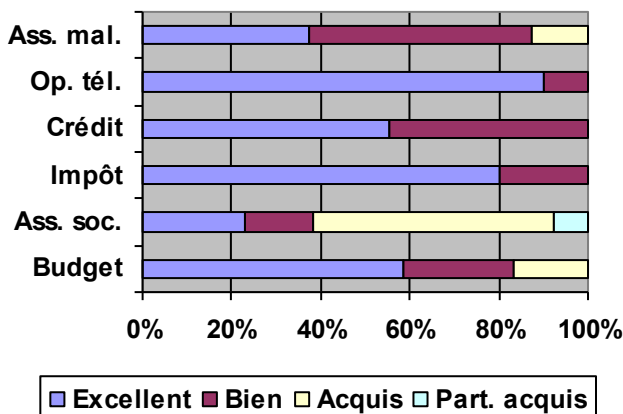
Les personnes *assidues* ont rendu régulièrement leurs devoirs. Lors de la dernière séance, dans les deux sessions, nous avons donné le sixième devoir (celui sur *l'assurance maladie* pour la troisième session et celui sur le *crédit* pour la quatrième - nous avons changé l'ordre des séances de la quatrième session pour permettre aux participants, le cas échéant, de changer d'assurance en temps utile) - avec une enveloppe timbrée à nous retourner. Huit participants au total ont joué le jeu, ce qui n'est pas mal.

La moyenne des résultats, tous modules confondus, se situe entre *excellent* et *bien*. À noter toutefois que le test sur les assurances sociales est moins brillant (moins de 40% des personnes ont eu *Excellent* ou *Bien*). Il s'agit d'un sujet complexe et c'est en effet le test le plus difficile (mais la correction permet de clarifier les doutes).

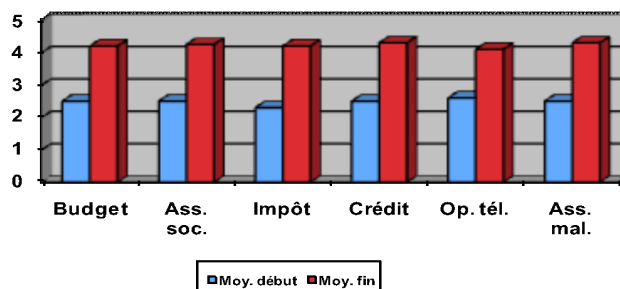
Commentaires sur l'efficacité des cours Bilan parallèle début et fin de cours

Pour l'ensemble des modules, la plupart des 9 personnes qui ont rempli l'auto-évaluation au début et à la fin du cours estiment avoir progressé sur tous les points, mais de manière plus ou moins sensible (amélioration entre 1 et 3 points).

Lsn 3 et 4



Lsne 3 et 4



Commentaires sur l'efficacité des cours  
Bilan parallèle début et fin de cours

Comme nous l'avons déjà dit lors des précédents bilans, les résultats de cette auto-évaluation, qui mesure les progrès *au niveau des connaissances*, doivent être complétés avec l'évaluation du cours de la part des participants (notamment pour les points *satisfaction générale, utilité et progrès* - voir chapitre suivant) afin de mettre en évidence l'impact du cours sur *la pratique* des participants.

Satisfaction

Satisfaction des bénéficiaires Nombre de répondants: 10 (sur 10 donnés)

**Satisfaction générale**

Évaluation des sessions: 5 = très satisfaisant - 4 = satisfaisant - 3 = acceptable - 2 = peu satisfaisant - 1 = pas satisfaisant

	5	4	3	2	1	Moyenne
1. Horaire / durée	8	2				4.8
2. Satisfaction globale	9	1				4.9
3. Ambiance dans le groupe	9	1				4.9
4. Supports / documents	9		1			4.8
5. Qualité de l'animation	10	1				5.0
6. Progrès effectués	6	3			1	4.3
7. Objectifs adaptés à mes besoins	8	1	1			4.7
8. Utilité du cours	10					5.0

**Satisfaction par module: pour ce semestre encore sur 4 (4: max, 1: min.)**

Modules	Moyenne sur 4
1. Budget, gestion administrative	3.55
2. Assurances sociales	3.55
3. Impôts	3.66
4. Crédit et leasing, poursuites et faillites	3.62
5. Offres commerciales et opérateurs tél.	3.33
6. Assurance maladie	3.66

Une personne, très satisfaite pour ce qui concerne l'évaluation générale, n'a rien noté pour les modules. Une personne était absente lors du quatrième module et n'a donc rien noté pour celui-ci.

**Tests et appui social et pédagogique**

TESTS	3 utiles	2 à améliorer	1 inutiles
Tests des modules	10 part.	0	0

**L'appui social et pédagogique**

**Avez-vous déjà utilisé le suivi individuel?**

	Oui	Non, mais j'ai pris rendez-vous	Non pas nécessaire pour moi	Peut-être plus tard
Appui social et pédagogique	5 part.	3 part.	0 part.	2

(une personne qui a utilisé le suivi n'a pas rempli le questionnaire)

Comme d'habitude, les bénéficiaires ont été très satisfaits du cours (**point 2, moyenne: 4.9**) et sont **unanimes à apprécier la qualité de l'animation et son utilité**. Si la durée convient à la plupart des participants, certains auraient aimé plus de temps pour approfondir quelques sujets. Une participante aurait préféré recevoir moins de supports et le tout au début de la session. Quant à la personne qui a mis 1 pour les progrès (le reste de l'évaluation est positive), il s'agit d'une personne en grave détresse psychologique qui a noté à côté: « prise de conscience douloureuse de ma situation et de mon incapacité à agir ». Néanmoins, elle a pris rendez-vous pour une suivi individuel et a commencé à mettre des choses en place,...

Quelques citations:

«Merci pour votre enthousiasme et pour le fait que le cours soit gratuit! », «Très utile; devrait être plus connu », «Très bonne écoute!»

**Projet pilote des Ligues de la santé**

Une deuxième présentation «*Alimentation et budget*» animée par les *Ligues de la santé* a eu lieu lors de la quatrième session du deuxième semestre 2010, dans le cadre du module « Offres commerciales et opérateurs téléphoniques ». Afin d'avoir un feed-back d'un plus grand nombre de personnes, nous avons aussi invité les participants de la volée précédente ainsi que des participants des cours « *Mieux gérer le budget* » et « *Mieux gérer les papiers* » que nous animons dans le cadre de la Ciféa (Communauté d'intérêt pour la formation élémentaire des adultes – Cours subventionnés par le Service social Lausanne - SSL). Une dizaine de personnes au total ont donc assisté à la présentation qui a duré environ une heure et demie; six ont également participé à la visite du supermarché.

**Satisfaction des personnes ayant assisté à la présentation**

Nombre de répondants	7 sur 10 donnés
<i>Évaluation de 1 = pas satisfait à 5 = très satisfait</i>	
<b>Moyenne</b>	
1. Animation	<b>4.57</b>
2. Supports	<b>3.8</b>
3. Utilité	<b>4.57</b>
4. Durée de la présentation	<b>3.85</b>
5. Visite du supermarché (pour les personnes qui y ont	<b>4.4</b>

participé: 5 sur les 7 répondants

Trois personnes souhaiteraient que la présentation soit un module complet, quatre ont marqué « non ».

Peu de commentaires, en général positifs; toutefois, certaines personnes souhaiteraient davantage de temps et/ou de documentation.

### Commentaires et conclusions

#### Commentaires généraux sur les sessions du deuxième semestre

La bonne ambiance et l'entraide étaient encore une fois au rendez-vous-même si les situations des participants étaient souvent particulièrement complexes et lourdes à porter.

À déplorer encore une fois les abandons avant le début du cours,...

### Axes d'amélioration

#### Les améliorations faites pour le deuxième semestre, ainsi que celles prévues

Les améliorations effectuées:

- ✚ Modification de la présentation du bilan comme demandé par M. Piotet (DSAS) sauf évaluation par module.
- ✚ Deuxième présentation «*Alimentation et budget*» des *Ligues de la santé* (voir plus haut).

Les améliorations prévues pour 2011:

- ✚ Mise à jour annuelle de nos supports de cours.
- ✚ Modification du document d'évaluation du cours pour permettre l'évaluation par module sur 5 points (cf. *Satisfaction par module*, p. 5).
- ✚ Poursuite des travaux avec Caritas-Vaud pour harmoniser les cours collectifs offerts par les deux organismes.