



Conservatoire de  
musique neuchâtelais

Musiques pour tous !

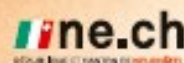


# Enquête de satisfaction

## Rapport

Sylvain Jaccard

[www.cmne.ch](http://www.cmne.ch)

  
ne.ch  
CANTON DE NEUCHÂTEL

## Table des matières

Résultat de l'Enquête de satisfaction .....	2
Caractéristiques des participants .....	2
Satisfaction générale .....	4
Communication .....	4
Covid .....	4
Locaux et infrastructure .....	5
Écolages .....	5
Formation instrumentale .....	5
Secrétariat et administration .....	7
Médiathèque .....	8
Site internet .....	9
Le solfège .....	10
Appréciation globale .....	13
Appréciation des enseignants .....	15
Obligation du solfège .....	16
Inscription au solfège .....	16
Les modules de solfège .....	17
Conclusion .....	19

## RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Ce questionnaire a été créé par la direction du CMNE afin de percevoir la satisfaction des élèves ou de leurs parents en ce qui concerne l'offre du Conservatoire, en particulier à la suite de la réforme du solfège engagée en 2019.

Les participants étaient des parents ou des élèves du Conservatoire. Lorsqu'un parent répondait au nom de son enfant, il pouvait répondre plusieurs fois au questionnaire au nom de chaque enfant.

Les participants pouvaient indiquer leur identité (parent ou élève), leur région d'habitation, leur tranche d'âge, leur sexe et leur lien avec la pratique instrumentale.

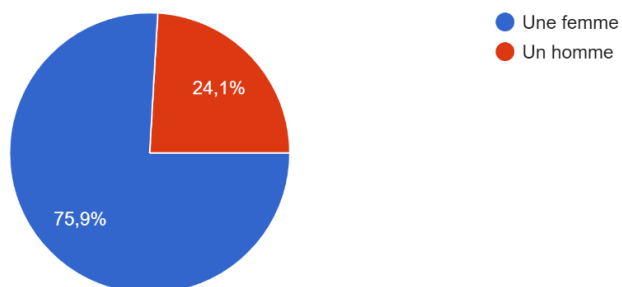
Le questionnaire a été envoyé le 29 mai 2021 au travers de la liste de distribution de la base de données des élèves 2020-21 et de l'infolettre. Un lien figurait également sur la page *Actualités* du site internet. Une relance a été envoyée le 13 juin, considérant que le délai de réponse était fixé au 15 juin.

Le nombre de réponses s'élève à 473 participants. On peut donc raisonnablement admettre que ces participants représentent grosso modo le quart de tous les élèves du Conservatoire.

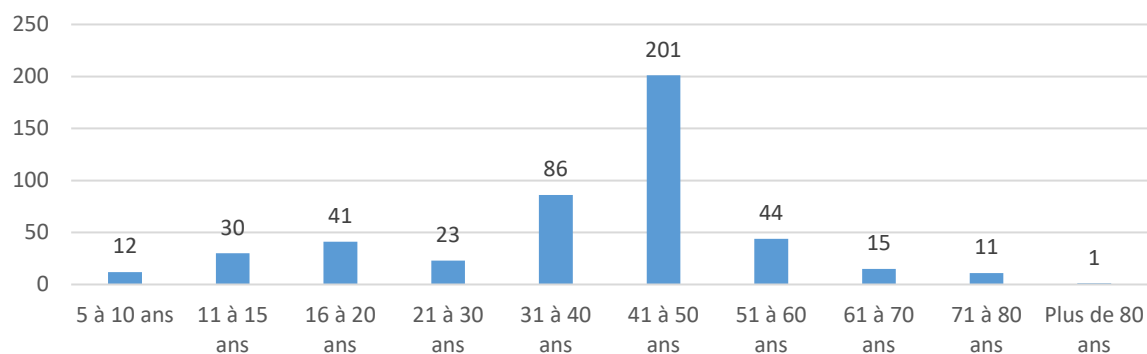
### Caractéristiques des participants

Sur les 464 participants qui ont indiqué leurs caractéristiques, 70% sont des parents d'élève et 29% des élèves. Deux professeurs ont également répondu au questionnaire.

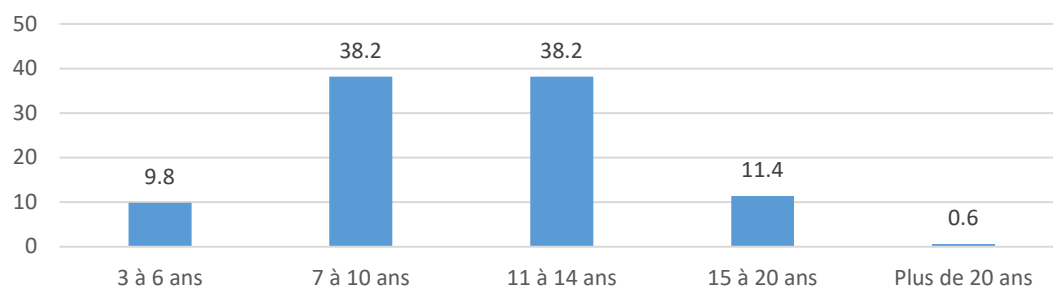
Environ 75 % des participants sont des femmes (cinq participants n'ont pas indiqué leur sexe).



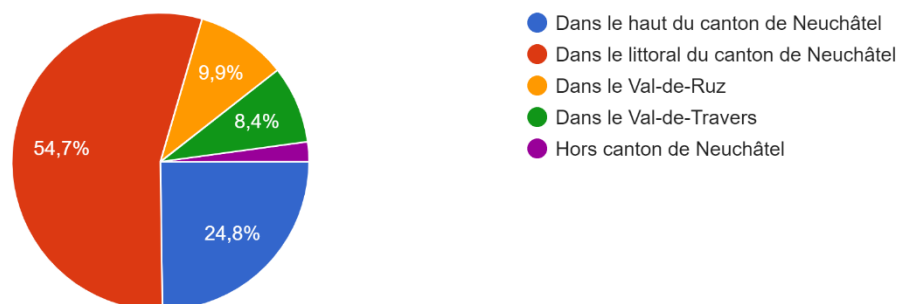
La majorité des participants se situe dans la tranche d'âge 41 à 50 ans.



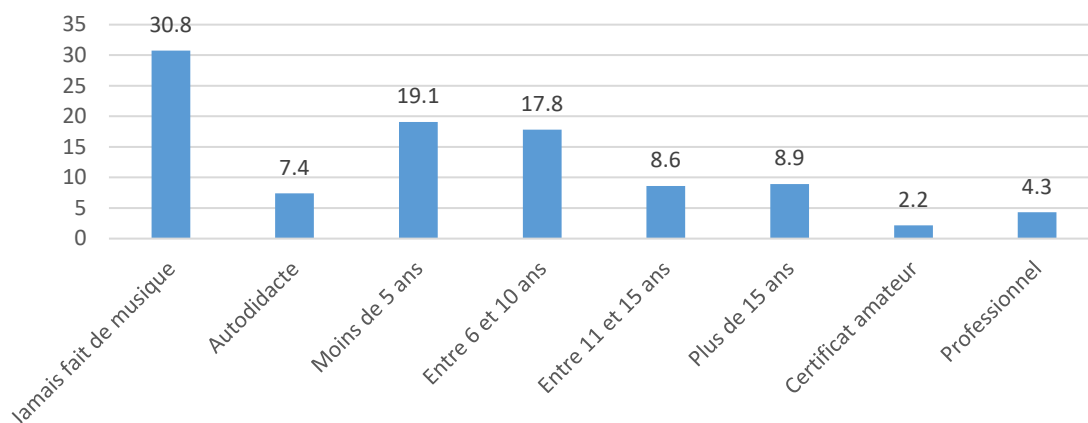
Lorsque les parents ont répondu au nom de leur enfant, on constate que les tranches d'âge des élèves se répartissent selon les pourcentages suivants :



Un peu plus de la moitié des participants habite le littoral.



Le parcours musical personnel des parents ( $n = 325$ ) se répartit de la manière suivante (en %) :

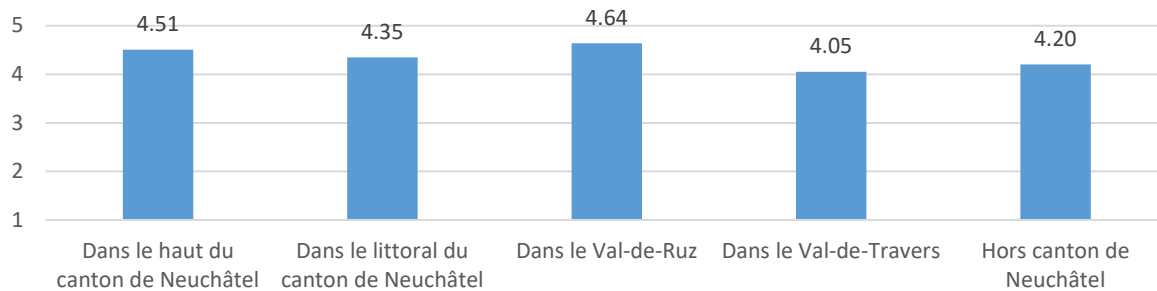


Grosso modo, on peut donc admettre qu'un tiers des parents n'a jamais fait de musique, un tiers a eu une formation musicale de base de moins de dix ans et un tiers a eu une formation conséquente de bon amateur jusqu'au niveau professionnel. Trois catégories peuvent donc être créées : (1) Sans formation musicale, (2) Formation de base et (3) Formation conséquente.

## Satisfaction générale

A la question « De manière générale, je suis satisfait par les prestations du Conservatoire », les participants au questionnaire ont coté en moyenne 4.39 ( $SD = 0.7$ ) sur une échelle de Likert de 5 points allant de *Pas du tout d'accord* à *Totalement d'accord*. On peut donc admettre que les participants sont globalement satisfaits avec les prestations du Conservatoire.

Il est à noter toutefois qu'une différence statistiquement significative ( $p < .01$ ) apparaît entre les participants en fonction de leur lieu d'habitation. On constate en effet que les habitants du Val-de-Travers semblent le moins satisfaits ( $M = 4.05$ ) des prestations, même si le résultat reste positif. La figure ci-dessous résume les moyennes en fonction du lieu d'habitation.



Aucune différence significative ( $p > .05$ ) n'apparaît en revanche entre les participants en fonction de leur tranche d'âge, de leur parcours musical, de leur identité (parent ou élève) ou de leur sexe.

Dans les commentaires, plusieurs remarques de tous ordres ont été faites. Celles qui concernent le solfège sont mentionnées dans le chapitre consacré à ce sujet. Pour un participant, le CMNE offre une « formation complète qui prend en compte tous les aspects de la musique. » Il considère que « les cours complémentaires sont bien faits et apportent des compétences qui vont au-delà de simplement savoir lire une partition et l'exécuter ». Pour une autre personne, le CMNE est « un superbe lieu d'art et culture [qui offre] une expérience humaine unique où un enfant et un retraité peuvent partager du temps autour de la même partition ». Ainsi, un parent estime que « la formation convient parfaitement à [sa] fille ».

Autrement, on peut regrouper les commentaires par thèmes :

### Communication

Une personne souhaite davantage de communication au sujet des progrès des élèves. Elle regrette de n'être informée que « deux petites semaines » avant une échéance à l'instar des examens ou des auditions. Des participants considèrent que les procédures administratives sont trop compliquées, surtout lorsqu'il s'agit de choisir un professeur ou de faire des demandes de changement.

### Covid

Plusieurs commentaires concernent la période de pandémie vécue récemment. Un participant considère qu'il y a eu une « excellente gestion de la Covid 19 » et qu'un lien permanent a été « assuré avec les enfants ». Plusieurs personnes relèvent les difficultés qu'elles ont ressenties pendant le temps de confinement lors duquel elles ou leurs enfants ont vécu une « coupure musicale ». Si les uns se réjouissent de pouvoir à nouveau pratiquer leur instrument, d'autres considèrent que cela a provoqué une baisse de motivation. Une maman exprime son mécontentement à l'égard d'un-e professeur-e de solfège : « Pendant le confinement et la période sanitaire que nous avons vécu [le-la professeur-e] a été complètement absente à l'inverse de son prof d'instrument qui est très bien ! »

## **Locaux et infrastructure**

Si d'aucuns apprécient la qualité des locaux (un participant parle de « locaux agréables et très bien tenus »), une personne considère que c'est « difficile de trouver des locaux pour répéter, les studios [étant] squattés à la journée ». Elle ajoute : « Des fois, il n'y a personne, mais plein de matos ». Elle propose d'introduire un « logiciel informatique efficace [qui] pourrait aider à coordonner les réservations et alléger énormément la charge mentale de travail des secrétaires ». Un étudiant issu vraisemblablement du domaine Jazz'n'Roll regrette les problèmes réguliers de « la logistique ». Il ajoute : « C'est dommage qu'une grande institution comme le CMNE ne dispose d'aucune salle équipée pour les auditions de la section ». Une personne de Fleurier apprécierait « une salle ouverte, chauffée, où les enfants peuvent rester ».

## **Écolages**

Quelques remarques apparaissent au sujet des écolages. Si une personne apprécie « un prix aussi accessible » pour les cours parent-enfant, d'autres, mais ils ne sont pas nombreux, considèrent que les écolages sont « un peu chers », particulièrement pour les adultes. Un parent reconnaît toutefois que, « grâce aux prestations sous forme de bourse, [ses] enfants profitent bien des cours de musique ».

Une personne a l'impression que le tarif forfaitaire désavantage les payeurs lorsque des cours n'ont pas lieu<sup>1</sup>. Deux personnes manifestent leur mécontentement au sujet de la réforme tarifaire instaurant un écolage indexé sur le revenu des parents. Elles considèrent en effet que ce principe est « discriminatoire pour la classe moyenne » et « inéquitable ». Selon une des deux personnes, ce principe « ne fait qu'accentuer les effets de seuil, tout en complexifiant par ailleurs les processus et donc en générant des coûts induits inutiles ». Elle ajoute : « L'impôt, notamment par ses taux progressifs, doit rester le seul outil (performant) servant à la redistribution des richesses ».

## **Formation instrumentale**

L'enquête de satisfaction concerne avant tout la réforme du solfège et n'invite pas vraiment les participants à se prononcer sur la formation instrumentale, ce que regrette d'ailleurs une personne, qui ajoute : « Nous avons décidé d'arrêter les cours d'instrument en cours de route de notre fils de 6 ans, car il sortait en pleurs. Pas de pédagogie de la part du professeur ? Pas de suivi de la part du conservatoire sur [la performance des professeurs d'instrument] ? ». Plusieurs participants ne manquent pourtant pas de manifester leur satisfaction à l'égard de la formation instrumentale. Ainsi, un parent écrit que « grâce au travail des enseignants, les capacités musicales de [sa] fille se sont fait découvrir dans leurs détails ». Une maman déclare à cet égard : « Plutôt satisfaite des cours d'instrument, mais pas satisfaite des cours de solfège ». Une autre utilise le qualificatif « professeur excellent ». Aussi, des marques de reconnaissance apparaissent çà et là.

Quelques problèmes en marge sont toutefois soulevés : problèmes de « ponctualité » récurrente, problèmes de « cours systématiquement écourtés », ou problèmes de « manque d'implication », de « désorganisation », de « minimalisme » ou de « manque de pédagogie ». À cet égard, une personne souhaiterait avoir la « possibilité de changer de professeur en cours d'année ou facilement entre chaque année scolaire ». Un parent regrette de ne pas réussir à atteindre le professeur de son enfant, considérant que son « mobile est toujours [sur] répondeur » et qu'il « n'y a pas toujours des réponses de la part » du professeur aux questions qu'il pose par courriel. Un participant regrette que le professeur « change assez vite de morceau, même si celui-ci n'est

---

<sup>1</sup> Il faut préciser que les forfaits ont été calculés sur la base de l'ensemble de la formation.

pas maîtrisé ». Un autre n'a pas « remarqué de progrès par rapport à la première année » pour ses deux filles. Un parent est assez déçu des cours d'instrument de sa fille. Voici ce qu'il écrit :

Même si, en général, les prestations du Conservatoire sont bien satisfaisantes, ma fille [...] a arrêté le cours en milieu d'année à cause d'une relation pas engageante avec l'enseignante. Ayant fait de la musique quand j'avais l'âge de ma fille, je me souviens de la lourdeur et du sentiment de culpabilisation vis-à-vis de mon prof et je n'ai pas de beaux souvenirs. Ma fille a vécu la même pression psychologique et je trouve dommage qu'après 35 ans, la méthode n'ait pas évolué. Une approche plus ludique et moins *sérieuse* pourrait enclencher l'engagement de l'enfant et rendre le chemin plus joyeux et motivant. L'essentiel, surtout avec les enfants très jeunes, ce n'est pas d'en faire des prodiges de la musique (en tout cas dans la plupart des cas), mais de leur donner l'opportunité de s'approcher de ce monde merveilleux, rempli de sensations et sentiments.

Pour l'instant ma fille est *dégoûtée* des cours de piano, et même si je comprends bien que les enfants sont parfois extrêmes dans leur jugement, j'aimerais que ce message puisse être utile afin de mieux réfléchir sur comment engager les enfants et comment réinventer l'apprentissage de la musique classique.

La revendication d'une approche plus *ludique* de l'enseignement instrumental trouve un écho dans les propos d'autres participants. Ainsi, un-e élève estime que « ce qui manque cruellement, c'est la possibilité de juste faire de la musique pour le plaisir » et ajoute « j'ai dû me tourner vers les écoles privées pour ça ». Un parent, alors qu'il reconnaît la qualité de l'enseignement dispensé à ses enfants, s'étonne « du côté si *classique* et peu dynamique des auditions » et ajoute que « ce n'est plus un plaisir pour [ses enfants] d'y participer ». Il comprend « bien que la filière du conservatoire est le chemin pour accéder au professionnalisme et à la virtuosité. Mais il serait peut-être temps de casser un peu ce schéma classique afin de donner aux *amateurs* la possibilité de s'épanouir dans un contexte de plaisir plutôt que de réussite ». Un autre parent souhaiterait que le professeur d'instrument réussisse à motiver les élèves « par des musiques qu'ils souhaitent jouer et non toujours par les musiques que le professeur aime ». Deux autres participants saluent l'ouverture du professeur d'instrument « à différents genres de musique ».

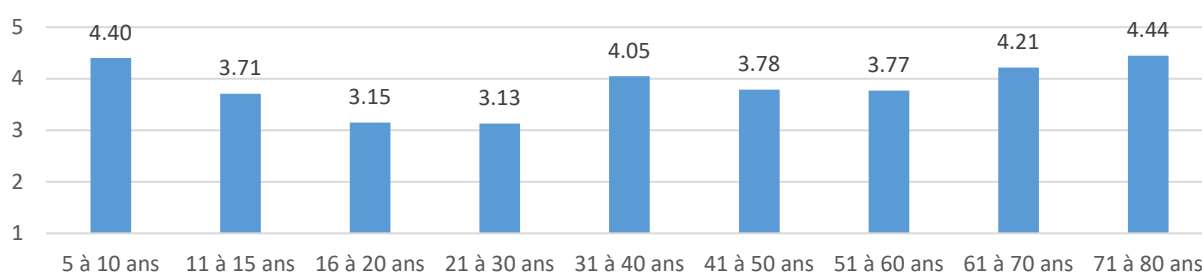
Une personne souhaiterait que les pianos soient plus accordés à Neuchâtel. Un participant suggère que l'on crée des ensembles pour les pianistes. Finalement, une personne considère « qu'il y a un peu trop d'événements durant l'année ».

## Secrétariat et administration

Deux questions concernent le secrétariat :

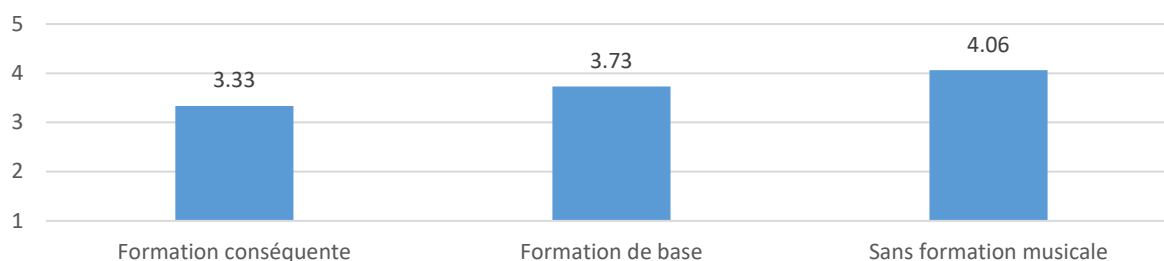
- Les horaires de l'accueil des secrétariats me conviennent
- L'accueil du secrétariat et de l'administration est satisfaisant

De manière globale, les participants sont satisfaits autant avec les horaires ( $M = 3.78$ ,  $SD = 1.08$ ) qu'avec l'accueil ( $M = 4.29$ ,  $SD = 0.86$ ). Il n'y a pas de différence significative dans les réponses à la question de l'accueil du secrétariat et de l'administration en fonction du lieu d'habitation, de la tranche d'âge, du parcours musical, de l'identité (parent ou élève) ou du sexe. Par contre, on constate des différences significatives ( $p < .01$ ) en ce qui concerne l'appréciation des horaires de l'accueil (sauf en fonction du lieu d'habitation). En effet, les parents sont plus satisfaits ( $M = 3.88$ ) que les élèves ( $M = 3.52$ ). La figure ci-dessous indique que la satisfaction baisse particulièrement pour la tranche d'âge qui correspond aux études secondaire II et tertiaire.



Une petite différence apparaît entre les femmes ( $M = 3.81$ ) et les hommes ( $M = 3.76$ ). Une différence plus importante semble se révéler entre les participants en fonction de leur parcours musical personnel.

La figure ci-dessous illustre les moyennes en fonction du parcours musical.



Ainsi donc, il semblerait que ce soient surtout les parents *musiciens* qui souhaitent un élargissement des horaires de l'accueil. Les commentaires allant dans le sens d'une demande d'élargissement des horaires sont au nombre de 40, considérant que plusieurs demandent surtout à ce que les horaires d'ouverture leur permettent d'être en meilleure adéquation avec leurs études au lycée ou à l'EPFL, voire avec leur horaire de travail. Ainsi, plusieurs s'accordent pour demander une ouverture jusqu'à 18h00, voire au-delà au minimum un jour par semaine. Une personne propose d'avancer l'accueil d'une heure l'après-midi. Une autre propose de pouvoir prendre rendez-vous au besoin en dehors des horaires d'ouverture. Plusieurs propositions d'horaire vont dans le sens d'un tel élargissement, considérant qu'on s'approcherait alors d'horaires standards de bureau. Une personne propose que l'horaire de l'accueil téléphonique soit élargi. Un participant rappelle qu'il n'y a pas d'accueil dans le Val-de-Travers.



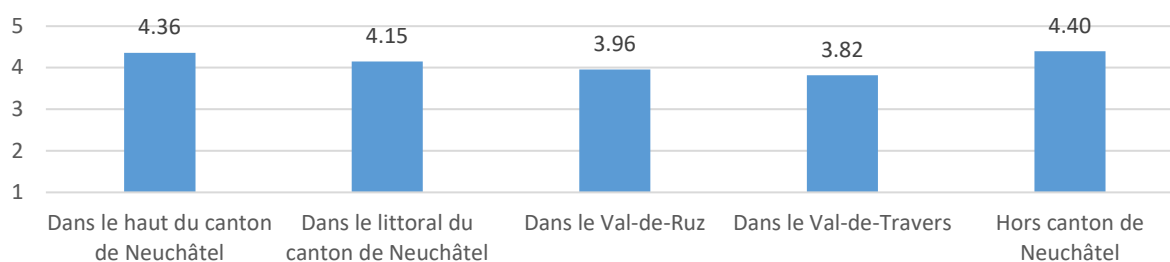
Quelques participants considèrent que la possibilité d'échanges par courriel leur suffit largement et qu'il n'y a rien besoin de changer sur le plan des horaires de l'accueil. Quinze personnes affirment même qu'ils n'ont jamais eu besoin de l'accueil.

En ce qui concerne la qualité de l'accueil, un nombre équivalent d'appréciations positives et négatives ont été formulées. Des participants considèrent que la qualité des prestations « dépend des jours » et que l'amabilité des secrétaires est « variable ». Les remarques négatives émanent notamment de personnes qui regrettent avoir reçu des informations erronées ou partielles. Un participant qualifie les secrétaires de « très minimalistes ». Un autre estime que « l'organisation du début d'année a été chaotique et la secrétaire à la limite de l'impolitesse ». Une personne voudrait un « accueil... plus accueillant », une autre « un accueil vraiment disponible lors des heures dites ouvertes ». Une personne regrette la lenteur des réponses. Une autre considère que l'accueil « n'est pas toujours des plus aimable ou sympathique », et qu'elle a parfois « l'impression de déranger en plein travail administratif ». Une autre personne estime que « tout est toujours compliqué », même si elle reconnaît que « le personnel est gentil ».

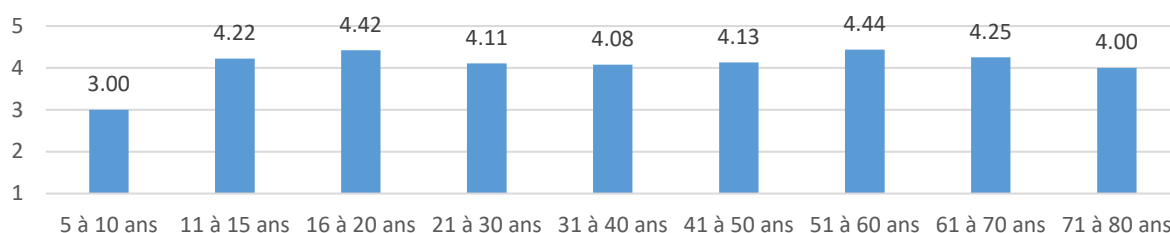
Les personnes satisfaites utilisent des expressions comme « toujours bien reçu », « rapidité des réponses », « service efficace », « personnel agréable et poli », « serviable », « chaleureux », « aimable », « compétent ». Une personne constate une « belle amélioration ces dernières années pour l'accueil téléphonique ». Quelques participants manifestent même de la reconnaissance : « je remercie toute l'équipe » ou « merci, merci, merci ! ».

### Médiathèque

Une question concerne la médiathèque. Elle est formulée de la manière suivante : « Les prestations offertes par la médiathèque/bibliothèque me conviennent ». La moyenne des réponses se situe à 4.15 ( $SD = 0.87$ ), et il n'y a pas de différence entre les participants en fonction de leur sexe ou de leur parcours musical. Par contre, on constate des différences significatives en fonction du lieu d'habitation. En effet, et cela se comprend aisément, les habitants du Val-de-Ruz et du Val-de-Travers sont moins satisfaits que les autres. La figure ci-dessous illustre les résultats.



De même, une différence significative apparaît en fonction de la tranche d'âge. Visiblement, ce sont surtout les jeunes élèves qui sont moins satisfaits, comme le montre la figure ci-dessous.

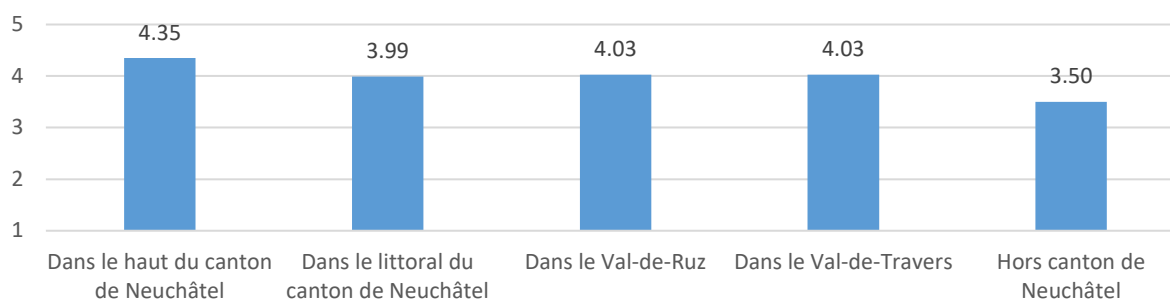


Il faut dire que dans les commentaires, on constate que plusieurs parents de jeunes élèves n'ont pas connaissance de l'existence de la médiathèque (« Je ne savais pas qu'il y avait une bibliothèque ») ou

considèrent que leur enfant est trop jeune pour s’y rendre (« Ma fille n’utilise pas encore ce service ! »). Deux participants souhaitent que les horaires soient élargis.

### Site internet

Le nouveau site internet fait l’objet d’une question formulée sous la forme de l’affirmation suivante : « Je trouve aisément les informations nécessaires sur le site [www.cmne.ch](http://www.cmne.ch) ». Les résultats indiquent une satisfaction globale élevée ( $M = 4.08$ ,  $SD = 0.95$ ) des participants. Il n’y a pas de différence significative entre les parents ou les élèves, et ni l’âge, ni le sexe, ni le parcours musical ne semblent être des critères de différence d’appréciation. Par contre, une différence significative apparaît dans les réponses en fonction du lieu d’habitation. Il semblerait que les participants du haut du canton soient particulièrement satisfaits à cet égard. Visiblement, les huit élèves hors canton semblent moins satisfaits. La figure ci-dessous résume les différences de moyenne.

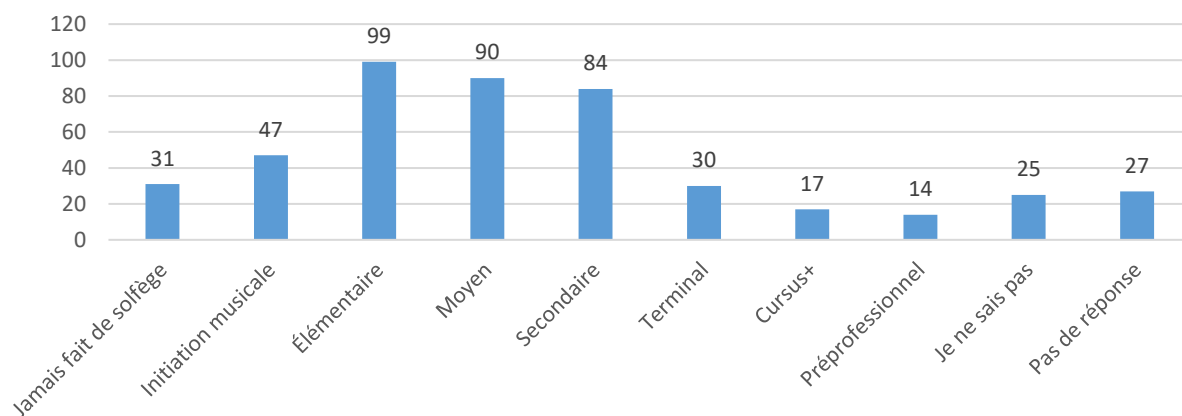


Un participant considère que le site n’est « pas adapté pour les téléphones portables (on ne voit pas les menus de droite avec les jours de cours, etc.) ».

## Le solfège

Les questions qui suivent se réfèrent à l'enseignement du solfège.

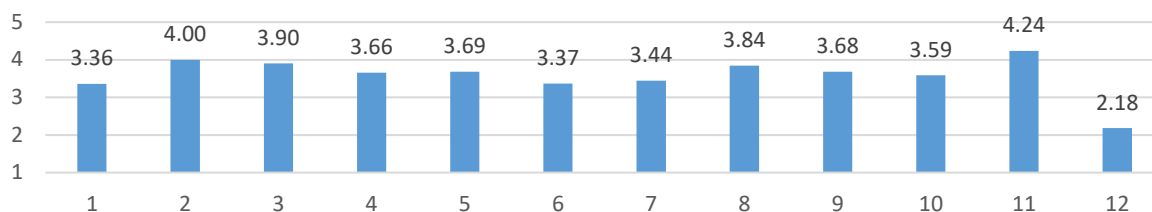
On constate que les participants représentent de manière équilibrée les différents niveaux de solfège, comme le montre la figure suivante :



Les participants se sont prononcés sur une échelle de Likert allant de 1 (Pas du tout d'accord) à 5 (Totale d'accord) à partir de douze affirmations de tous ordres. Le tableau ci-dessous indique les moyennes obtenues pour chaque affirmation.

Affirmation	Moyenne	Écart type
1 Je vais (ou mon enfant va) très volontiers aux cours de solfège	3.36	1.39
2 Je perçois le sens de l'enseignement même du solfège	4.00	1.15
3 Je comprends bien les objectifs des cours de solfège	3.90	1.16
4 Je fais (ou mon enfant fait) sans difficultés les liens entre l'enseignement reçu au solfège et celui de la pratique instrumentale	3.66	1.27
5 Je progresse (ou mon enfant progresse) à mon entière satisfaction en solfège	3.69	1.20
6 Les cours de solfège sont stimulants	3.37	1.32
7 Le système d'inscriptions au solfège est bien conçu	3.44	1.27
8 L'enseignant·e de solfège est stimulant·e	3.84	1.20
9 C'est une bonne chose que l'enseignement du solfège soit obligatoire dans le cursus du CMNE	3.68	1.34
10 Les horaires proposés sont satisfaisants	3.59	1.19
11 Les lieux de cours proposés sont satisfaisants	4.24	0.98
12 J'apprécierais que les cours de solfège soient le samedi	2.18	1.39

Les mêmes résultats sous forme de figure :



On constate donc que la majorité des affirmations rencontre une adhésion mitigée de la part des participants. Les affirmations 1 (« Je vais (ou mon enfant va) très volontiers aux cours de solfège ») et 6 (« Les cours de solfège sont stimulants ») semblent rencontrer particulièrement peu d'enthousiasme.

Il est à noter que, à l'exception de l'affirmation concernant les cours du samedi matin (qui ne rencontre pas de plébiscite), les réponses des participants sont corrélées entre elles. La matrice ci-dessous indique la force des corrélations.

	Je vais (ou mon enfant va) très volontiers aux cours de solfège	Je perçois le sens de l'enseignement même du solfège	Je comprends bien les objectifs des cours de solfège	Je fais (ou mon enfant fait) sans difficultés les liens entre l'enseignement reçu au solfège et celui de la pratique instrumentale	Je progresse (ou mon enfant progresse) à mon entière satisfaction en solfège	Les cours de solfège sont stimulants	Le système d'inscriptions au solfège est bien conçu	L'enseignant-e de solfège est stimulant-e	C'est une bonne chose que l'enseignement du solfège soit obligatoire dans le cursus du CMNE	Les horaires proposés sont satisfaisants	Les lieux de cours proposés sont satisfaisants	J'apprécierais que les cours de solfège soient le samedi
Je vais (ou mon enfant va) très volontiers aux cours de solfège	1	.574**	.546**	.520**	.646**	.742**	.392**	.678**	.504**	.361**	.186**	
Je perçois le sens de l'enseignement même du solfège		1	.775**	.589**	.589**	.606**	.398**	.565**	.527**	.377**	.341**	
Je comprends bien les objectifs des cours de solfège			1	.623**	.647**	.641**	.480**	.608**	.490**	.386**	.332**	
Je fais (ou mon enfant fait) sans difficultés les liens entre l'enseignement reçu au solfège et celui de la pratique instrumentale				1	.669**	.582**	.413**	.555**	.442**	.377**	.230**	
Je progresse (ou mon enfant progresse) à mon entière satisfaction en solfège					1	.726**	.463**	.714**	.414**	.439**	.294**	
Les cours de solfège sont stimulants						1	.454**	.773**	.497**	.442**	.283**	
Le système d'inscriptions au solfège est bien conçu							1	.406**	.348**	.503**	.301**	
L'enseignant-e de solfège est stimulant-e								1	.380**	.362**	.328**	
C'est une bonne chose que l'enseignement du solfège soit obligatoire dans le cursus du CMNE									1	.462**	.280**	
Les horaires proposés sont satisfaisants										1	.552**	
Les lieux de cours proposés sont satisfaisants											1	
J'apprécierais que les cours de solfège soient le samedi												1

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

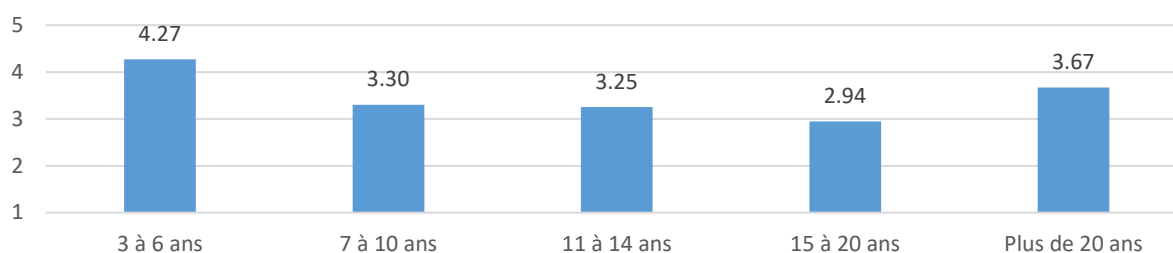
\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

L'analyse de fiabilité des neuf premières questions (donc en mettant de côté la question des horaires, du lieu et du jour) indique un Alpha de Cronbach de .92, ce qui signifie que les participants ont répondu avec une grande cohérence interne à ces questions. Formulé autrement, on peut dire qu'une personne qui va volontiers aux cours de solfège a tendance à trouver cet enseignement et son enseignant stimulant, à en percevoir le sens et les objectifs, à en plébisciter l'aspect obligatoire, à faire les liens avec la pratique instrumentale, à progresser à son entière satisfaction et à en apprécier le système d'inscription. L'inverse est également vrai.

Considérant donc la grande cohérence interne de ces questions, il y a lieu d'approfondir les réponses données à la première question (« Je vais (ou mon enfant va) très volontiers aux cours de solfège ») et admettre que des résultats semblables apparaissent vraisemblablement également pour les autres affirmations. Ainsi donc, les résultats de cette première affirmation indiquent qu'il n'y a pas de différences significatives entre les participants en fonction de leur sexe (ou celui de leur enfant), de leur pratique musicale personnelle, de leur identité (parent ou élève) ou de leur âge. Par contre, quelques différences significatives des moyennes apparaissent dans les domaines suivants.

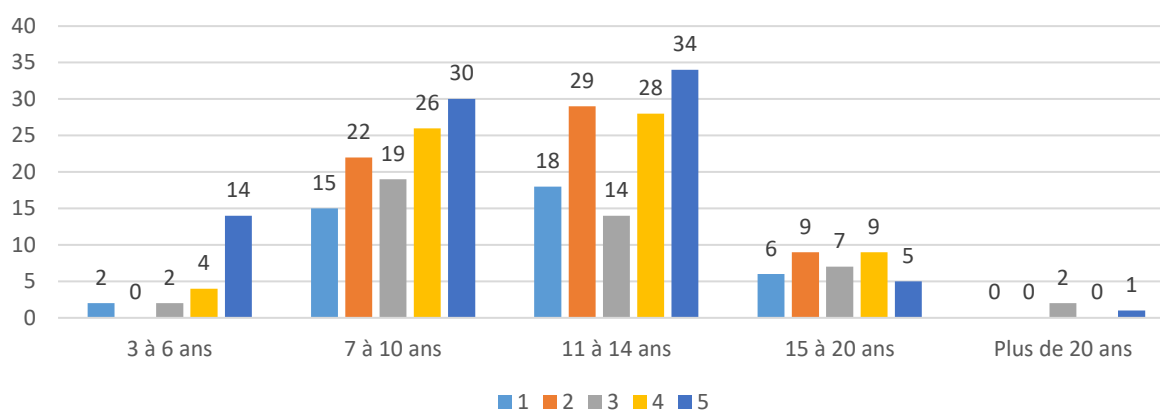
Lorsque le parent répond au nom de son enfant, une différence significative ( $p < .05$ ) apparaît en fonction de l'âge de l'enfant.

La figure ci-dessous résume les moyennes par tranche d'âge de l'enfant.



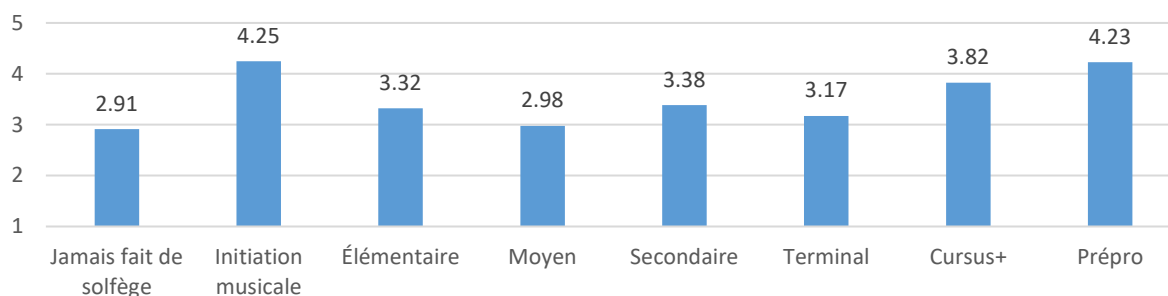
Il apparaît donc clairement que, selon les parents, leur enfant de 3 à 6 ans ou de plus de 20 ans se rend plus volontiers au solfège que s'il a entre 7 et 20 ans. Le manque de motivation semble particulièrement prégnant entre 15 et 20 ans<sup>2</sup>.

Sous forme graphique, la figure ci-dessous illustre le nombre d'élèves concernés par cote (de 1 à 5) et par tranche d'âge pour cette première question.



On constate en effet que, pour la tranche d'âge 3 à 6 ans<sup>3</sup>, la majorité ( $n = 14$  sur 22) a coté 5 à cette question. A contrario, une minorité de la tranche d'âge 15 à 20 ans ( $n = 5$  sur 36) a coté 5.

De même, une différence significative ( $p = .00$ ) apparaît dans la motivation de l'élève en fonction de son niveau de solfège. La figure ci-dessous indique que les élèves les plus motivés sont en initiation musicale ( $M = 4.25$ ), en préprofessionnel ( $M = 4.23$ ) ou en cursus+ ( $M = 3.82$ ). Par contre, les moins motivés sont ceux qui n'ont jamais fait de solfège ( $M = 2.91$ ) ou qui sont en moyen ( $M = 2.98$ ).

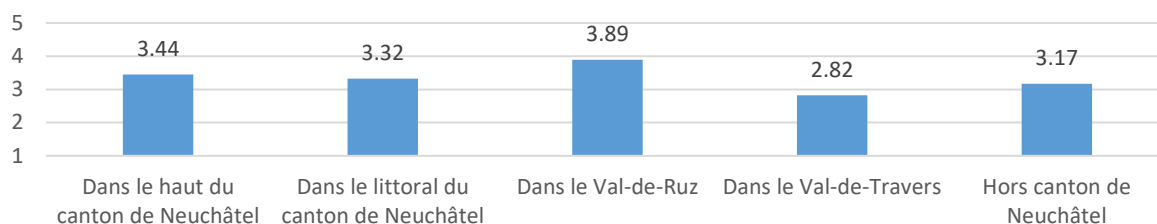


Finalement, une différence significative ( $p < .05$ ) apparaît pour cette affirmation en fonction du lieu d'habitation des participants. Ainsi, on constate que les participants du Val-de-Ruz sont les plus

<sup>2</sup> Ce qui est contradictoire avec le fait que c'est en degré moyen qu'il semble y avoir le moins de motivation, considérant que les élèves entre 15 et 20 ans sont habituellement plutôt en secondaire ou en terminal.

<sup>3</sup> Il faut quand même préciser que ces élèves suivent les cours d'initiation musicale plutôt que de solfège.

motivés ( $M = 3.89$ ) alors que ceux du Val-de-Travers le sont le moins ( $M = 2.82$ ). La figure ci-dessous résume ces résultats.



A la question « Le cas échéant, où souhaiteriez-vous que des cours de solfège soient proposés en plus de l'offre actuelle ? », les réponses sont variées. Alors que deux participants considèrent que l'offre actuelle est suffisante, six souhaiteraient davantage de cours au Val-de-Ruz, quatre à Neuchâtel, trois au Val-de-Travers, trois aux Ponts-de-Martel, trois en ligne, deux à La Chaux-de-Fonds, deux au Locle, deux à Cressier, deux en même temps que l'instrument, un à Auvernier, un à Colombier, un dans les écoles et un dans... « des salles fraîches en été ».

### Appréciation globale

Plusieurs participants – une petite cinquantaine en tout – ont formulé quelques critiques à l'égard de l'enseignement du solfège. Ainsi, on retrouve les doléances suivantes au sujet des cours : « ils ne sont pas attractifs », ils n'ont « rien apporté », ils « sont peu intéressants » ou « peu stimulants », et ils représentent « une perte de temps ». Un participant considère que ces cours ne sont « pas assez structurés et poussés ». Un parent craint que le solfège « devienne un obstacle pour les jeunes musiciens ». Pour une maman, le problème vient du fait que « le niveau d'enseignement ne correspond pas du tout au niveau réel de [sa] fille. Elle déchiffre sans problème Vivaldi dans la pratique de son instrument, puis *apprend* les bases au solfège élémentaire. Bases qu'elle a largement dépassées ». Même problème pour un autre parent : « Les leçons de solfège de mon enfant ne sont pas en adéquation avec son niveau à l'instrument ». Plusieurs parents constatent que leur enfant n'est pas « motivé » ou qu'il « s'ennuie » ou trouve les cours « trop simplistes ». Ils relatent des situations de « crises » et de « larmes » vécues à ce sujet avec leur enfant. Ainsi, un parent écrit : « Mes enfants ont vraiment détesté aller au solfège, ils voulaient même arrêter la musique à cause de ça ». Le fait que le solfège soit considéré comme cause de démission du Conservatoire est évoqué par plusieurs, à l'instar d'une maman qui écrit : « mon fils n'est pas du tout motivé, il a envisagé de quitter le conservatoire pour ne pas avoir à suivre le cours de solfège, finalement il a obtenu une exemption pour un an, mais la question va se reposer cette année ».

Quelques parents regrettent aussi de ne pas savoir ce qui se fait aux cours de solfège. Une maman déclare à ce sujet : « Je n'ai personnellement jamais eu d'informations sur le contenu des cours de solfège, les attentes sur les connaissances à acquérir ». Une personne invite les enseignants à communiquer « très clairement les objectifs du cours aux parents et suivre le programme ». Une autre souhaite également des informations sur les capacités de son enfant : « Un débriefing [du] niveau [de l'élève] à la fin de l'année scolaire devrait être envoyé aux parents pour faire le point. Nous n'avons aucune info quant aux facilités et difficultés. Dommage ». À cet égard, une maman revendique davantage de « devoirs de solfège » et regrette que, en fonction des professeurs, les devoirs soient si « succincts ».

Pour plusieurs personnes, le problème est augmenté par les contraintes organisationnelles. Elles regrettent le fait de devoir venir à plusieurs reprises au Conservatoire et évoquent même cette contrainte comme une cause de démission envisagée. Un parent écrit à cet égard : « La coordination entre l'horaire de l'instrument et l'horaire du solfège est une gageure. C'est chaque année un casse-tête et cela péjore l'intérêt pour le solfège qui est déjà faible ». Ainsi, on voit apparaître çà et là la

proposition d'intégrer l'enseignement du solfège dans le cadre des cours d'instrument, quitte à augmenter la durée de ceux-ci. Un participant s'interroge en effet : « Pourquoi ne pas laisser les enfants apprendre le solfège en jouant de leur instrument ? » Ainsi, une maman considère que sa fille « apprend plus de solfège à son cours de flûte ». Finalement, selon un participant, « les enfants apprennent autant, si ce n'est plus, lors des leçons avec leur professeur [d'instrument] ! Le fait qu'ils ne peuvent pas se présenter à l'examen de leur instrument s'ils n'ont pas suivi le cursus de solfège alors qu'ils maîtrisent très bien leur instrument n'est pas normal. [...] Lorsqu'ils pratiquent leur instrument, le solfège se fait automatiquement !! Le système de solfège actuel vous fait perdre des élèves, j'en connais plusieurs qui ont cessé les cours au conservatoire justement à cause de cela !!! ».

Il semblerait que le problème de l'appréciation du solfège ne soit pas récent. Ainsi, pour un parent, « la question du solfège est restée peu satisfaisante depuis 15 ans que [ses] enfants ont fréquenté le conservatoire ! »

Quelques participants font également des propositions pour améliorer la situation. Ainsi, une personne propose de « faire des petits tests écrits tous les trois mois pour valider la compréhension de l'enseignement ». Une maman estime qu'un « test devrait être proposé à chaque élève afin d'évaluer son niveau [en début d'année] afin de pouvoir le placer dans un cours [à son] niveau qui lui permettrait d'avancer réellement plutôt que de revoir des éléments qu'il connaît déjà ». Une autre considère qu'on « devrait enseigner le solfège plus à partir de la pratique musicale ou le jeu. Pour beaucoup d'élèves, le solfège est stressant, scolaire ; les différences des niveaux sont problématiques et ne les stimulent pas ». Ainsi, elle « recommanderait de plus s'inspirer de la méthode Kodaly ».

Un élève souhaiterait « travailler plus avec des percussions pour les rythmes, faire de la composition musicale, découvrir les logiciels musicaux, travailler d'autres styles que le classique ». Une personne pense que le solfège « pourrait avantageusement être enseigné uniquement à partir d'un certain niveau d'instrument et sur le souhait conjoint de l'étudiant-e et de son enseignant-e ». Une élève, par ailleurs musicienne professionnelle, considère que les « six ans de cours obligatoires dans des groupes nombreux seraient avantageusement remplacés par quatre ans dans des groupes plus petits ». Une personne appelle à davantage de flexibilité et propose par exemple de considérer le fait « de faire partie d'un ensemble » comme équivalent à une formation en solfège. Elle pense que le « programme pourrait se condenser sur un an par niveau, surtout pour des enfants qui ont déjà deux ans de pratique d'instrument ».

Si plusieurs voix sont critiques à l'égard des cours de solfège, des participants manifestent également le soutien explicite vis-à-vis de cet enseignement. Ainsi, un parent écrit que son enfant « est satisfait ». Un participant écrit ceci : « Je réponds pour mes trois garçons (8, 10 et 12 ans et nous sommes très satisfaits des cours de musique et du solfège enseigné au sein du conservatoire. (Solfège élémentaire et moyen) ». Un autre considère que « c'est un cours parfait et très stimulant ». Il ajoute que sa fille « adore ». Un élève écrit que « c'est cool et c'est très utile dans notre progrès et notre vie musicale ».

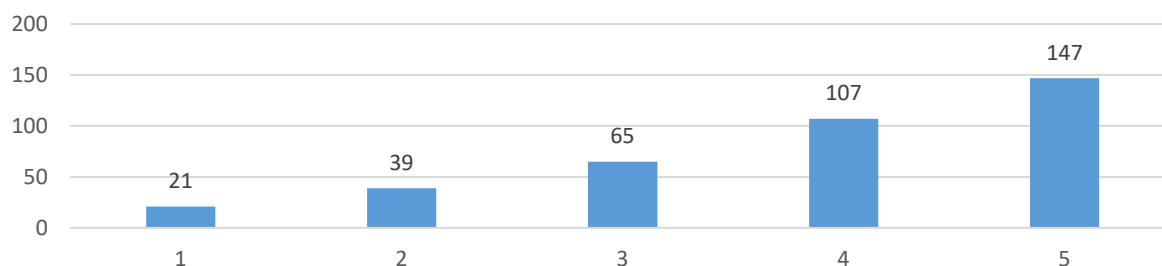
La notion de l'utilité du solfège se retrouve dans les propos d'une maman : « Personnellement, j'ai fait quatre ans de solfège étant enfant, et je suis très positivement étonnée de retrouver ces notions de base dans ma pratique instrumentale, et à quel point elles me sont utiles et me permettent de vivre ma pratique d'une manière plus globale que juste de faire *ce que me demande mon enseignante* ».

Une autre maman est positive à l'égard du solfège, mais souhaiterait un retour vers un enseignement du solfège à l'aide de la flûte à bec : « Je pense que le système à mon époque (il y a 30 ans), où on enseignait le solfège avec une flûte à bec, était plus efficace et stimulant, car on apprenait les notes tout en apprenant à jouer d'un instrument (en plus de son instrument de choix). À l'école, dans le cadre

des cours de musique, cette méthode continue d'être pratiquée par certains enseignants, avec des résultats positifs et des enfants contents ».

### Appréciation des enseignants

Quelques considérations s'imposent au sujet de l'appréciation des participants à l'égard des professeurs de solfège. Comme l'indique la figure ci-dessous, on constate que la majorité des participants apprécie les professeurs et considère donc qu'ils sont « stimulants<sup>4</sup> ». Ainsi, on peut dire qu'uniquement 21 personnes, soit 6% des participants, ne considèrent pas du tout les professeurs de solfège « stimulants ».



Ainsi, dans les commentaires, on trouve des remarques à l'instar de celles-ci :

- « Excellent enseignement »,
- « Merci à [nom du-de la professeur-e] de rendre le solfège si passionnant ! »,
- « Nous avons beaucoup apprécié le travail de [nom du-de la professeur-e] »,
- « Les leçons (à l'ancienne) avec [nom du-de la professeur-e], c'était super. Très enrichissant. Et il-elle était motivé-e. Merci ! »,
- « Approche brillante et hyper stimulante de [nom du-de la professeur-e]. Nous sommes gâtés »,
- « Mon fils avait beaucoup aimé la méthode (par imitation) utilisée par [nom du-de la professeur-e] »,
- « Je fais confiance à le-la professeur-e qui nous donne entière satisfaction ».

Un participant ne manque pas alors de manifester sa reconnaissance : « Merci aux professeurs pour leur engagement ».

Quelques remarques révèlent une appréciation plus nuancée. Selon un participant, « tout dépend aussi de l'enseignant ! ». Aussi, pour un participant, « les enseignant-e-s de solfèges ont été apprécié-e-s de manière très différente par [son] fils. Si avec l'un-e, il avait du plaisir et était stimulé à aller, avec l'autre, il y va en traînant les pieds. » Un parent écrit : « Je ne peux pas dire si l'enseignant-e de solfège est stimulant-e ou pas. En revanche, ce que je peux dire est que mon fils n'aime pas du tout aller aux cours et c'est à chaque fois toute une histoire pour l'encourager. »

Un parent constate qu'il y a une grande différence sur le plan des contenus de cours, considérant qu'ils « varient beaucoup entre les différents profs ». Cela génère, celui lui, de grandes complications.

Pour un élève, c'est une question de style : « le solfège jazz est à mon goût bien plus intéressant et mieux enseigné que le solfège classique, donc il faudrait peut-être que plus de gens fassent du solfège jazz ou que les enseignants de solfège classique prennent l'exemple. »

Des participants n'hésitent pas à manifester explicitement leur critique à l'égard des enseignants. Ainsi, une maman se dit « très mécontente de l'enseignante de [son] fils » et considère qu'elle « manque de

---

<sup>4</sup> L'affirmation à laquelle il s'agissait de répondre était « L'enseignant-e de solfège est stimulant-e »



professionnalisme et n'est pas du tout stimulante. » Elle ajoute : « Je ne comprends pas qu'après cinq ans de solfège, la majorité du cours se fait en dansant avec des foulards ». Une élève estime que le-la professeur-e ne lui « explique pas bien les choses ».

### **Obligation du solfège**

Lorsque l'on considère la question sur la pertinence de l'obligation de solfège (« C'est une bonne chose que l'enseignement du solfège soit obligatoire dans le cursus du CMNE »), on constate que les parents d'élèves répondent de manière différente en fonction de leur parcours musical personnel (c'est la seule différence des moyennes statistiquement significative ( $p < .05$ ) entre les catégories de parcours musical pour toutes les questions). Les résultats indiquent que les parents qui ont une formation musicale conséquente plébiscitent le moins l'obligation du solfège. La moyenne des réponses se situe à 3.28 alors qu'il est de 3.60 pour ceux qui ont une formation de base et à 4.01 pour ceux qui sont sans formation musicale. Étonnamment, les sept parents au bénéfice d'un certificat amateur ne sont pas en accord avec les autres parents de leur catégorie, puisque la moyenne se situe à 4.86.

Un parent s'exprime à ce sujet : « Honnêtement, je perçois parfaitement le but du solfège à titre personnel, mais mon enfant déteste. Par contre, il aime jouer, il sait lire les notes, alors je préfère qu'il puisse continuer à jouer sans faire plus de solfège, et tant pis pour la connaissance de l'harmonie. Ce qu'on risque en rendant le solfège obligatoire, c'est que les enfants arrêtent leur instrument. On peut toujours apprendre le solfège plus tard (du moment qu'on a juste les bases pour lire les notes) par contre c'est plus difficile d'apprendre un instrument quand on est adulte ».

### **Inscription au solfège**

Le processus d'inscription au solfège semble perfectible, à en croire les quelques commentaires à ce sujet. Des améliorations doivent être envisagées sur le plan de la communication (« Pas toujours très au clair avec l'organisation du solfège », « Personne ne m'a informé qu'il y a des cours de solfège », « Il n'y a aucune information sur le solfège », « J'aurais tout de même aimé recevoir des renseignements plus précis à propos des enseignements de solfège qui sont offerts, et les moyens d'inscription ») et de l'ergonomie informatique du système d'inscription (« Le système d'inscription est très pénible et inefficace ! », « L'inscription aux modules était très chaotique en 2019-2020 », « L'inscription aux modules est beaucoup trop compliquée et on ne sait plus où en sont nos enfants »).

Une des difficultés pour les inscriptions réside dans la question du timing. En effet, pour plusieurs participants, les inscriptions sont trop tôt puisqu'elles précèdent la connaissance de l'horaire de l'école et des cours d'instrument. Ainsi, un participant écrit : « Ces dernières années, l'inscription au solfège en mai était beaucoup trop tôt. Nous n'avions encore aucune idée des horaires scolaires ni pour les instruments ». Un autre parle de stress : « Concernant les inscriptions aux cours de solfège il est très stressant de devoir s'inscrire au début des vacances d'été alors que nous n'avons aucune idée des horaires de nos enfants. C'est un très gros stress pour nous les parents et l'organisation que cela engendre. De plus lorsqu'on s'inscrit à un module, la confirmation ne nous est envoyée que 1-2 semaines avant le 1er cours. C'est embêtant quand le choix du module ne peut se faire que par rapport à un créneau horaire et qu'on aimerait s'inscrire à tous les modules en avance ». Pour une personne, c'est même un sujet de panique : « Il n'est pas toujours facile de trouver les horaires et c'est toujours un peu la panique en début d'année... la sélection en ligne signifie que le premier qui se connecte a priorité... mais les horaires scolaires ne sont pas toujours disponibles à temps ». Les parents souhaiteraient pouvoir mieux anticiper l'organisation, comme l'écrit ce participant : « Les horaires de solfège sont connus avant les horaires des cours d'instrument, ce qui pose parfois un problème pour anticiper l'organisation ».

Finalement, un souhait d'offre de cours qui permettrait de mieux rentabiliser les déplacements est explicité : « Les horaires proposés ne sont pas assez larges pour permettre aux parents qui travaillent et qui n'habitent pas à Neuchâtel d'accompagner leur enfant », ou « difficulté à trouver des horaires de cours compatibles pour une même fratrie et hors horaires de travail des parents (idéalement je souhaiterais plusieurs cours de niveaux différents à la même heure ! ) ».

### Les modules de solfège

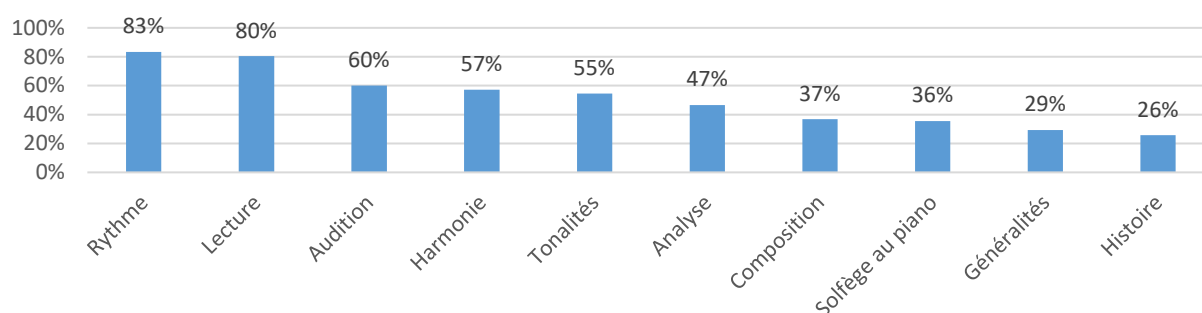
Quatre questions concernent les modules de solfège :

- (1) J'apprécie le nouveau système d'enseignement modulaire
- (2) Les six semaines pour un module sont (1 = trop courtes – 5 = trop longues)
- (3) Il faudrait plus de propositions de modules
- (4) Le choix des thèmes correspond à mes attentes

Comme ces questions ne concernent qu'une partie des participants, le nombre de réponses obtenues varie entre 124 et 136. On peut déclarer que ces participants apprécient globalement – mais sans enthousiasme – le nouveau système d'enseignement modulaire ( $M = 3.64$ ,  $SD = 1.29$ ), que le choix des thèmes correspond modérément à leurs attentes ( $M = 3.57$ ,  $SD = 1.07$ ), que les six semaines pour un module sont ni trop courts (= 1) ni trop longs (= 5), puisque la moyenne se situe à 3.02 ( $SD = 0.79$ ) et que le nombre de propositions de modules est globalement apprécié ( $M = 3.38$ ,  $SD = 1.17$ )<sup>5</sup>.

Il n'y a pas de différences dans les réponses des participants en fonction de leur identité (parent ou élève), de leur sexe, de leur tranche d'âge ou de leur niveau de solfège. La seule différence des moyennes significative apparaît au sujet de la longueur des modules. En effet, alors que les participants issus du haut du canton ou du littoral semblent satisfaits avec des modules de six semaines ( $M = 3.00$ ), ceux du Val-de-Ruz les considèrent un peu courts ( $M = 2.33$ ) et ceux de Val-de-Travers un peu longs ( $M = 3.60$ ).

Les participants ont coché les domaines des modules qui leur semblent les plus importants. Les résultats indiquent que le rythme est le plus plébiscité (83%) et l'histoire le moins (26%). La figure ci-dessous résume les résultats.



Le système d'enseignement par modules est apprécié de manière différenciée par les participants. Ainsi, un parent écrit : « C'est une excellente idée de procéder par modules. Mon fils en est très content ». Un autre : « Après la rythmique (très appréciée), mon fils a préféré l'enseignement par modules, à celui dispensé précédemment [...] ». Un élève va dans le même sens : « Les modules sont beaucoup plus intéressants que les cours en *moyen* (où je n'ai pas appris grand-chose) ». Un élève

<sup>5</sup> Considérant que 1 = je ne suis pas du tout d'accord et que 5 = totalement d'accord avec l'affirmation « Il faudrait plus de propositions de modules ».

regrette même d'avoir terminé le solfège avec le système précédent : « Solfège effectué dans l'ancien système ; le nouveau a l'air super et je regrette presque d'avoir déjà fini tous mes cours ! ». Un étudiant reconnaît la flexibilité induite par ce système : « J'apprécie la variété et la possibilité de choisir ses modules ! De plus, cela laisse plus de possibilités pour s'adapter à un horaire complexe dû aux études supérieures ». Cette flexibilité est reconnue également par un parent : « En pratique, nous nous sommes inscrits à un bloc horaire pour toute l'année (le jeudi soir), mais notre fille a apprécié de pouvoir s'inscrire à un module supplémentaire en cours d'année (le mercredi soir) afin d'avancer plus vite dans le cursus ». Une maman se réjouit de voir son enfant pouvoir bénéficier des modules : « Par la suite, je pense que les modules lui feront du bien ! »

Mais le système modulaire ne rencontre pas qu'une adhésion. Ainsi, un étudiant n'est « pas fan de ce système de modules ». Il poursuit : « Je comprends que pour quelqu'un qui a un horaire qui lui permet de choisir n'importe quel module qui lui plaît, ce système est sympathique, mais pour moi qui suis étudiant à l'EPFL et qui n'est que rarement à Neuchâtel, et surtout le soir, je me retrouve forcé à prendre le seul module qui joue avec mon horaire pour pouvoir valider mon certificat de musique ». Le problème organisationnel est relevé par plusieurs : « Nous avons vu l'effort mis en place avec les modules. Malheureusement dans la pratique (nous habitons la Vue-des-Alpes et les enfants ne peuvent pas venir au conservatoire en transport en commun) il ne nous est pas possible de choisir les modules par rapport aux envies des enfants, car nous sommes obligés de choisir les *seuls* créneaux horaires possibles ». Idem pour une élève : « Les cours de terminal de [La] Chaux-de-Fonds sont en même temps ; par conséquent, si nous ne sommes pas disponibles ce jour-là, nous ne pouvons pas suivre de cours dans cette ville ». Un participant soulève le problème du lieu d'habitation : « Suivant les lieux d'habitation, il n'y a que 5 modules qui reviennent chaque année !! L'enfant doit par exemple faire 10 modules avant de se présenter à l'examen... donc, soit il refait les 5 modules déjà vus (illogique !!!) ou il doit aller dans un autre lieu pour les leçons de solfège, ce qui n'est pas possible pour certains enfants !! » Pour un participant, la difficulté provient d'une offre limitée : « Le choix des modules en terminal est assez restreint en regard [des] horaires et lieux proposés ».

Ce système place les parents également dans une difficulté supplémentaire. Ainsi, une maman écrit ceci : « Je trouve que le nouveau système me complique les choses, car je dois calculer et inscrire mes enfants plusieurs fois par année. J'ai souvent été en retard pour les inscriptions (merci aux gentilles secrétaires qui ont été bienveillantes avec moi). Mais il faut y penser. Cela rajoute de la *charge mentale* ». Le problème du manque de connaissance des parents est également soulevé : « Le système modulaire nous a plongés (en tant que parents) dans l'inconnu. Nous devons choisir alors que nous ne sommes pas experts. Nous préférons être pris par la main et suivre ce que le CMNE pensait être bon pour nos enfants. Depuis que le système modulaire est en place, nos enfants ne suivent plus de solfège. Pourquoi, car ils ne le réclament pas, parce que nous sommes perdus, parce que le CMNE ne nous rappelle pas à l'ordre ».

D'autres difficultés sont relevées. Ainsi, le problème de la disparité des niveaux est soulevé : « Pourquoi être avec des élèves qui ont un niveau différent durant les modules ? (Un élève a commencé la musique cette année et je suis en fin de secondaire 2) » ou « Manque d'homogénéité dans les groupes de participants (certains relativement débutants avec des élèves plus avancés) ».

Finalement, un retour à l'ancien système est évoqué : « Il serait aussi intéressant de réintroduire les cours d'une année, ça met moins de pression en cas d'absence et ça permet d'aller plus loin dans l'étude du thème abordé ». Un élève considère que « six semaines pour un module, c'est trop court pour les élèves et pour les enseignants. Ce n'est pas assez de temps pour apprendre posément un sujet

et cela demande beaucoup d'effort pour les professeurs pour concevoir les cours et faire la connaissance des élèves, cela toutes les six semaines. »

Une élève n'y va pas par quatre chemins : « Pour moi, l'ancien système était vraiment mieux, car nous avons un/une prof sur une année qui pouvait vraiment suivre notre évolution et approfondir chaque sujet. Avec le système actuel, nous avons six cours pour voir un sujet très en surface, et ce que nous apprenons, nous ne le retenons absolument pas. Les sujets proposés sont pour certains très inattendus (comme par exemple les rythmes indiens. J'ai fait ce module, et même s'il était très intéressant, ça ne m'a servi à rien du tout). J'ai le sentiment d'avoir perdu deux ans maintenant, et absolument aucun module ne m'a permis de réellement m'aider en pratique au piano ».

Pour conclure, s'il s'agit de percevoir la satisfaction des participants vis-à-vis de la réforme du solfège, on retrouve autant des remarques à l'instar de « je préfère l'ancien système d'enseignement du solfège » que « le nouveau système de solfège est très intéressant, mais rencontre encore quelques soucis organisationnels de jeunesse », ou « les cours de solfège étaient trop nombreux au début, mais avec la nouvelle formule, ça va mieux ».

## CONCLUSION

---

Toute enquête de satisfaction comporte un risque conséquent de percevoir une maximisation d'insatisfaction des parties prenantes, quel que soit l'objet à l'étude. En effet, lorsque l'on a la possibilité de donner son avis sur une institution et que l'on a vécu un épisode malheureux avec elle, il est légitime de profiter de l'occasion pour narrer celui-ci, quitte à perdre de vue tous les contentements que l'on a par ailleurs. Il est donc rassurant de constater au travers de cette enquête que le degré de satisfaction générale est finalement assez élevé. En effet, pour rappel, les participants au questionnaire ont coté en moyenne 4.39 ( $SD = 0.7$ ) sur une échelle de Likert de 5 points allant de *Pas du tout d'accord* à *Totalement d'accord*. Ainsi, les remarques critiques formulées ne doivent pas faire perdre de vue cette réalité rassurante.

Quelle est donc l'utilité d'une telle enquête ? Elle permet avant tout de faire une sorte d'arrêt sur image de la perception globale des élèves et de leurs parents. Elle permet d'identifier les points de vigilance à prendre en compte dans les visions stratégiques de l'institution. Elle permet de mesurer l'écart qui apparaît entre ce qu'on imaginait et ce que perçoivent les bénéficiaires de nos prestations. Mais il ne s'agit pas de tout remettre en question pour la simple raison qu'un élève ou son parent a manifesté son mécontentement. Il ne s'agit pas non plus d'ignorer ces résultats et de continuer en étant persuadé que tout va pour le mieux.

Ces résultats sont donc à considérer comme un outil de gestion pour la nouvelle direction du Conservatoire. Certains éléments doivent être ajustés, d'autres renforcés. Une chose est certaine : la communication doit constamment être repensée, que ce soit à l'interne ou vis-à-vis des parents. En effet, il apparaît que de nombreuses insatisfactions se sont révélées surtout en raison d'une méconnaissance de la réalité institutionnelle. Les collaborateurs du CMNE ont la responsabilité de guider les élèves de manière professionnelle, en portant le projet global de leur formation dans toutes leurs interactions. Il s'agit donc de renforcer la connaissance institutionnelle des collaborateurs – et peut-être aussi leur fierté ? – de manière à leur permettre de bien comprendre les tenants et aboutissants de l'offre du Conservatoire. On constate en effet que plusieurs élèves ou parents se fondent sur des informations erronées qui provoquent à juste titre leur mécontentement. Une fois encore, force est d'admettre qu'il vaut mieux *tirer à la même corde*. Mais c'est un projet de longue haleine qui demande patience, pédagogie et force de conviction.

Longue vie au Conservatoire et à la formation musicale du canton de Neuchâtel !

27.07.2021, Sylvain Jaccard