

Présentation de l'enquête



Dans le cadre de la gestion de la qualité, initiée par l'université de Nîmes, et de l'intégration de l'Observatoire de la Vie et de l'Insertion Etudiantes au sein de la cellule d'Aide au pilotage, des enquêtes de satisfaction sont envisagées autour de problématiques notamment liées à l'accueil du public.

La Journée Portes Ouvertes – JPO – est un événement organisé depuis 4 ans, par le service de la communication, dans un calendrier resserré, entre les démarches Admission Post Bac, les échéances universitaires et les vacances scolaires. Les questions d'organisation "fond et forme" de cet événement sont nombreuses : public ciblé, personnels mobilisés, calendrier, informations communiquées...

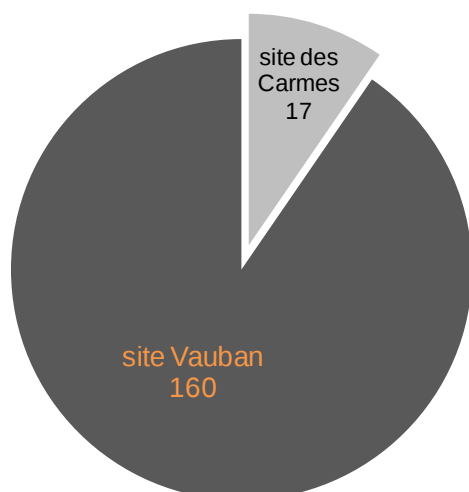
Cette enquête, élaborée en concertation avec le service support de l'événement, permet d'envisager l'impact d'une telle démarche sur la Journée Portes Ouvertes d'UNÎMES selon différents angles : une meilleure connaissance du public qui participe à cette JPO et ses attentes, un rééquilibrage éventuel de l'effort fourni par les acteurs à cette journée ainsi qu'une sensibilisation et une amélioration de l'accueil du public.

L'ensemble des visiteurs de la JPO du 19 février 2011 a été invité à répondre à l'enquête, de manière différente selon qu'il s'agisse du site des Carmes ou de celui de Vauban.

En effet, les personnels dédiés à cette enquête (2 agents) n'ont pu se répartir les sites et il a été privilégié le suivi du site principal.

Cela explique la faible participation sur le site dédié aux Sciences. En conséquence les statistiques en matière de fréquentation et d'attentes exprimées vis-à-vis des différents domaines de formation, présentées ici, sont altérées. Néanmoins l'expression de la satisfaction sur les deux sites peut être prise en compte.

Nombre de répondants: 175



UNIVERSITÉ DE NÎMES

Sciences
Psychologie
Arts
Lettres
Langues
Histoire
Droit
Economie, Gestion

JOURNÉE samedi 19 février 2011
de 9h à 16h

PORTES OUVERTES

VISITES
STANDS
EXPOSITIONS
TABLES RONDES
PRÉSENTATION DES ETUDES
RENCONTRES AVEC LES ENSEIGNANTS ET LES ETUDIANTS

Site Vauban Site des Carmes Site GIS
Infos : www.unimes.fr Contact : 0 825 314 116

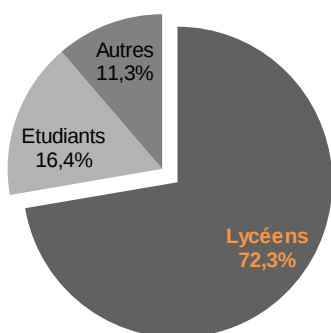
Objectifs

Connaître	Le public Les attentes
Mesurer	Le niveau de satisfaction
Expliquer	Les modifications d'organisation Les modifications de comportement des lycéens
Solliciter	Les acteurs
Manager	Sensibiliser l'équipe de direction et les acteurs à la thématique de l'accueil Observation: Particulièrement important dans le cadre d'une université de proximité

Les questions

La cible (qui ?)	Lycéens (cible principale) Etudiants Parents et accompagnants
La mesure (quoi ?)	Le dispositif répond-il aux attentes des lycéens : orientation, information, rencontres, accueil
Le lieu (où ?)	Site Vauban et site des Carmes
Le moment (quand ?)	JPO 2011 – le 19 février 2011
Les moyens (comment ?)	2 personnels pour enquêter et sensibiliser à l'enquête Enquête papier

Les visiteurs

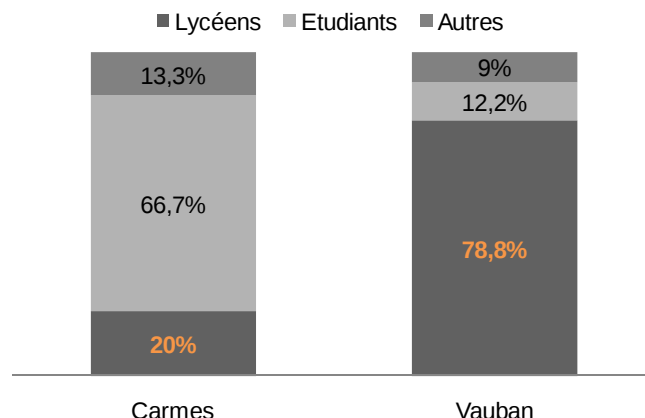


Plus de 70% des visiteurs sont des lycéens, souvent accompagnés par un ou plusieurs parents. Seul 11% des personnes ayant participé à cette JPO ne sont ni lycéens ni étudiants. Ils représentent essentiellement des parents d'élèves, mais également des professionnels à la recherche d'informations pour leur propre situation (reprise d'étude et formation initiale) ou en quête de contacts avec le milieu de l'enseignement supérieur (partenariats éventuels, informations pour public ciblé...)

Les diplômes préparés par les étudiants

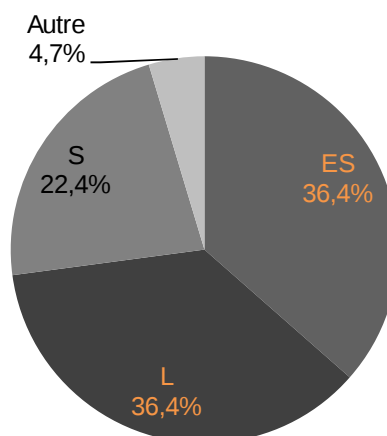
- 8 étudiants en BTS
- 6 étudiants en Licence à UNÎMES
- 3 étudiants en Licence dans une autre université
- 4 étudiants préparant un autre diplôme

Répartition des visiteurs selon les sites

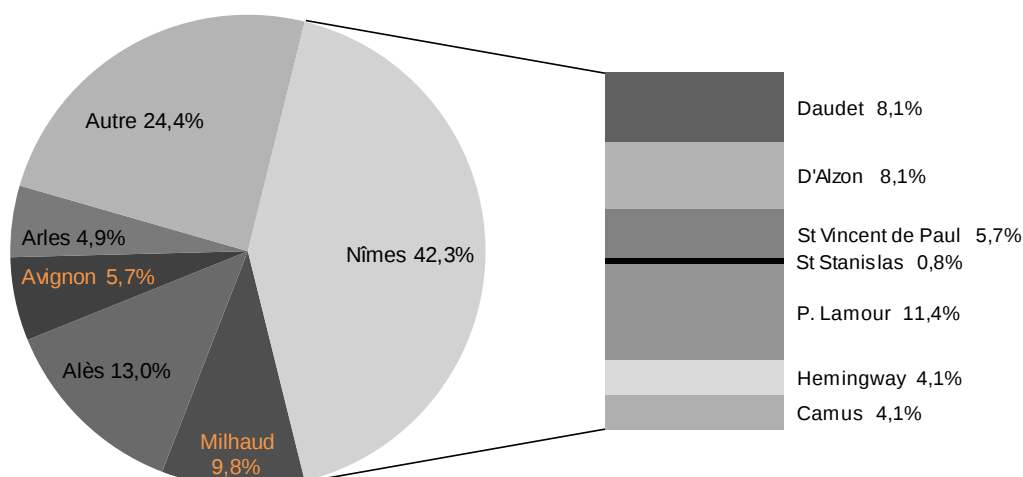


Cette répartition différente selon les sites est liée, en partie, à l'intérêt que les étudiants d'UNÎMES portent, dans le domaine des sciences, aux licences professionnelles dites 3D et RIE. En effet, on observe proportionnellement une fréquentation importante des étudiants de 2^{ème} année de la licence de Biologie, sur le site des Carmes.

Le baccalauréat préparé par les lycéens

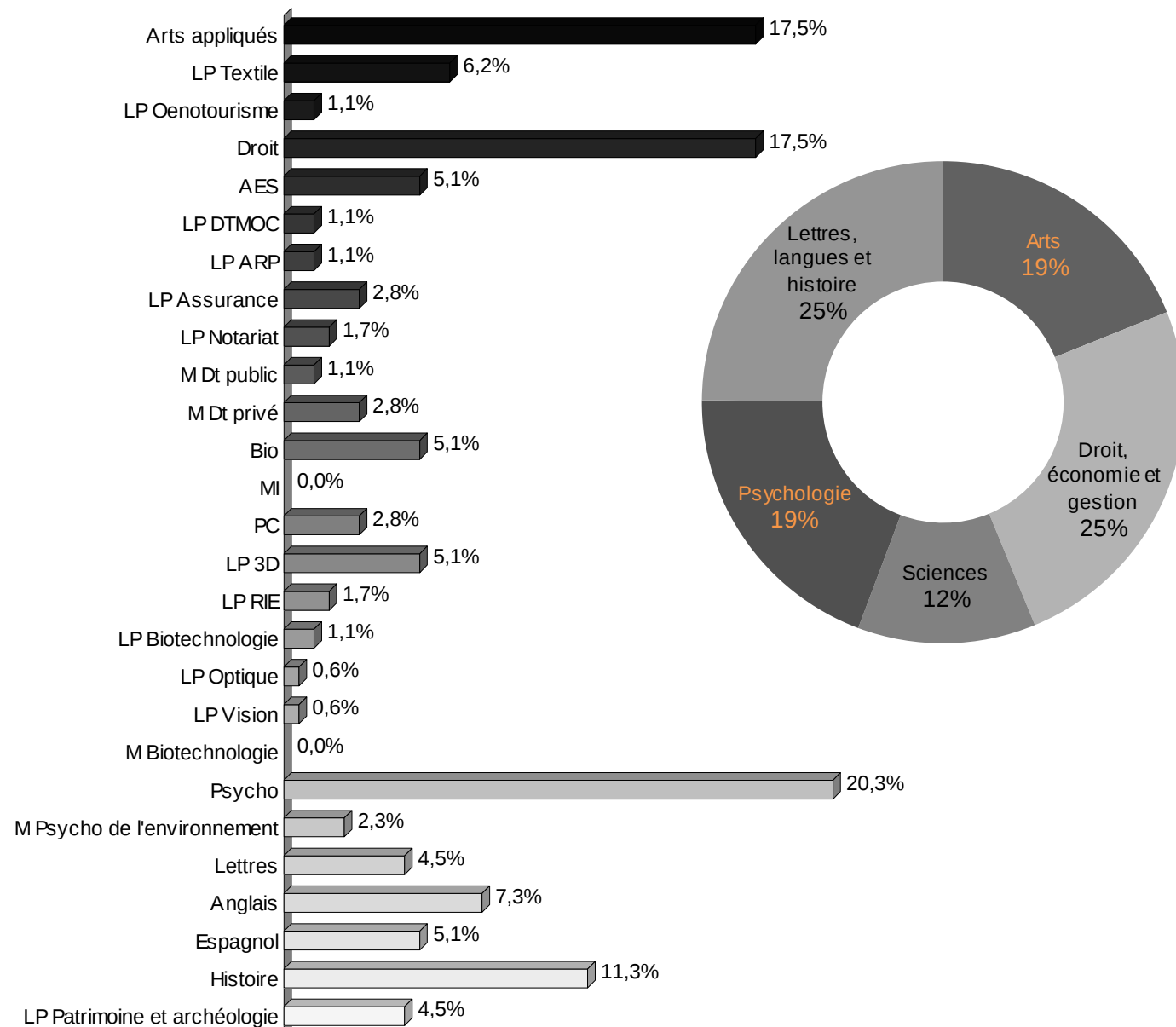


Origine géographique des lycéens



Près de la moitié des visiteurs viennent de Nîmes. Très peu, voire aucun lycéen des lycées du Vigan et de Bagnols-sur-Cèze. En revanche, une bonne participation des lycéens d'Alès et de Milhaud, ainsi que de ceux d'Avignon serait à mettre en lien avec la participation d'UNÎMES aux journées d'information sur ces sites.

Domaines et diplômes sollicités



25% des visiteurs sont intéressés par le domaine Droit, économie et gestion, 25 autres sont attirés par la composante Lettres, langues et histoire. Cela représente, dans les deux cas, une cinquantaine de visiteurs. Certains diplômes comme ceux de licence de Psychologie, de licence d'Arts appliqués et de licence de Droit sont les plus fréquemment sollicités.

Par ailleurs, 9 personnes mentionnent, comme centre d'intérêt, les Diplômes d'université, essentiellement dans le domaine Droit, économie et gestion (Sciences pénales et criminologie et Droit et culture juridique).

La licence professionnelle Textile attire plus de 6% de visiteurs. Les participants qui ne sont pas de Nîmes sont en majorité intéressés par les composantes Arts et Psychologie; 60% des visiteurs intéressés par la licence Arts appliqués ne sont pas nîmois et cela concerne 1 visiteur sur 2 pour la licence Psychologie.

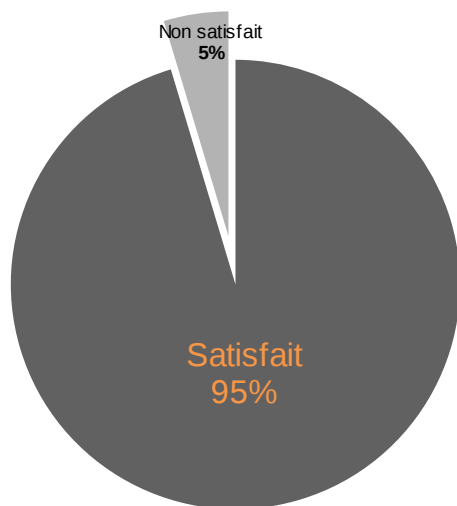


Les attentes en matière d'informations

	Nb	
Formations (orientation, conditions d'entrée...)	126	71,2%
Contenus des enseignements (objectifs, évaluation...)	123	69,5%
Organisation des enseignements (matières, semestres...)	107	60,5%
Devenir des étudiants (poursuite d'études, insertion...)	78	44,1%
Vie à l'université (restauration, hébergement, associations...)	66	37,3%
Equipes pédagogiques (exigences, disponibilités, contacts...)	42	23,7%
Autre	9	5,1%

Il est à noter que les principales attentes concernant les informations sont liées aux formations de manière large; de l'orientation à l'évaluation. Les renseignements concernant la vie du campus ne sont cités que 66 fois. Dans la catégorie "Autre", l'apprentissage et la formation continue sont mentionnés 5 fois.

Satisfaction générale



A la question "Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?", 8 visiteurs ont répondu non (dont 5 sur le site des Carmes). Ces participants ont surtout regretté la difficulté à rencontrer les enseignants sur le site des Carmes. Sur le site Vauban, les réponses correspondent à des personnes indécises, qui ne savaient pas vraiment ce qu'elles venaient chercher comme informations. La JPO ne les y a visiblement pas aidés.



Améliorations

Les quelques suggestions concernant les améliorations pour la prochaine JPO restent de l'ordre du formel: **visite des amphis**, ouverture du restaurant universitaire, organisation de la pause déjeuner de manière plus festive!

Accueil

	Nb
Parfait	93
Satisfaisant	67
Bon	11
Passable	0
Mauvais	1
Inexistant	0

