

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.

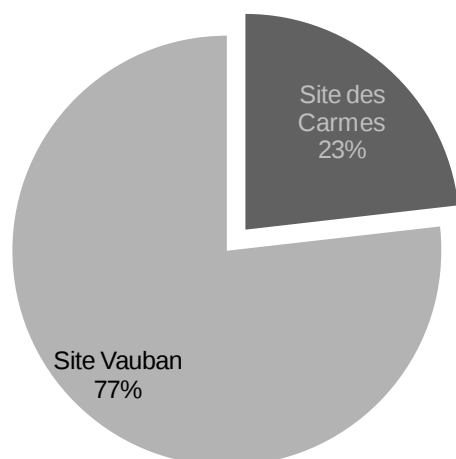
La **Journée Portes Ouvertes** – JPO – organisée dans sa 5^{ème} édition par le service de la communication, dans un calendrier resserré, entre les démarches Admission Post Bac, les échéances universitaires et les vacances scolaires. Les questions d'organisation "fond et forme" de cet événement sont 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 assiste 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 04 février 2012 a été invité à répondre à l'enquête, qu'il s'agisse du site des Carmes ou de celui de Vauban, par 2 étudiants-enquêteurs.

Les conditions climatiques, cette année, ont bouleversées l'organisation matérielle et pratique de cette enquête. En effet, sur le site Vauban, l'enquête a été menée à l'intérieur de l'un des bâtiments et non à la sortie de la manifestation comme prévu initialement. Cela expliquera sans doute la faible participation de visiteurs intéressés par les Arts car la composante était localisée dans un autre bâtiment. Néanmoins l'expression de la satisfaction de manière générale peut être prise en compte.

Nombre de répondants: 194



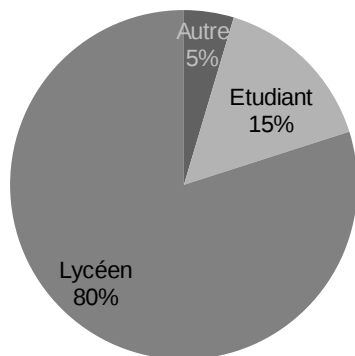
Objectifs

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

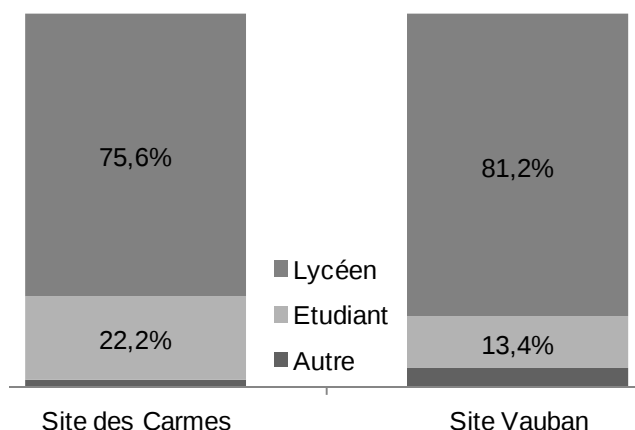
La cible (qui ?)	Lycéens (cible principale) Étudiants Parents et accompagnants
La mesure (quoi ?)	Le dispositif répond-il aux attentes des lycéens : orientation, information, rencontres, accueil
Le lieu (où ?)	Site Vauban et site des Carmes
Le moment (quand ?)	JPO 2012 – le 04 février 2012
Les moyens (comment ?)	2 personnels pour enquêter et sensibiliser à l'enquête Enquête papier

Les visiteurs



80% des visiteurs sont des lycéens, souvent accompagnés par un ou plusieurs parents. Seul 5% 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...)

Répartition des visiteurs selon les sites

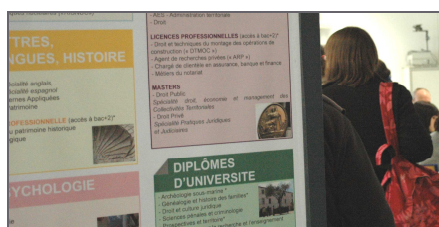
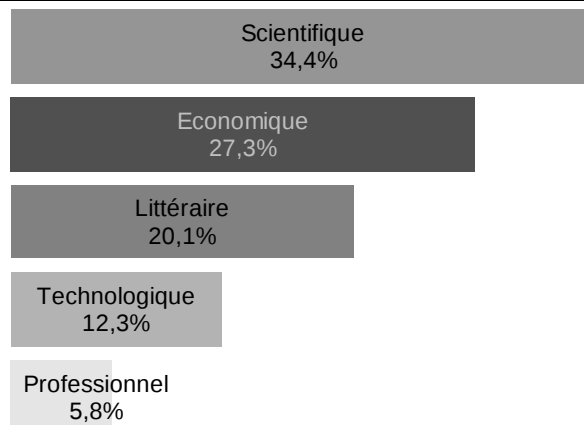


Cette répartition sensiblement différente selon les sites est liée, en partie, à l'intérêt que les étudiants portent, dans le domaine des sciences, aux licences professionnelles dites *Optique*, *3D* et *RIE*. En effet, on observe proportionnellement une fréquentation importante des étudiants de 2^{ème}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

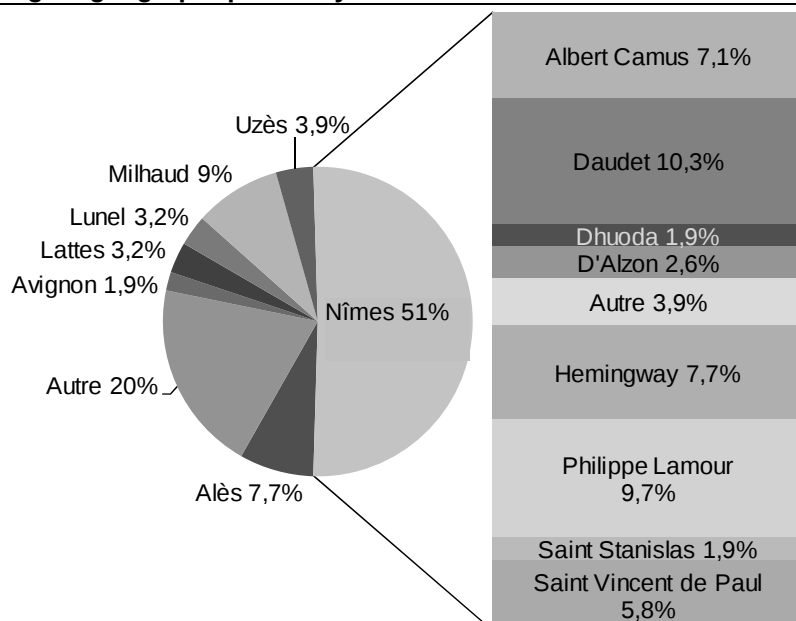
Les diplômes préparés par les étudiants

- 13 étudiants en BTS
- 9 étudiants en Licence dans une autre université
- 2 étudiants en Licence à UNÎMES
- 6 étudiants préparant un autre diplôme

Le baccalauréat préparé par les lycéens

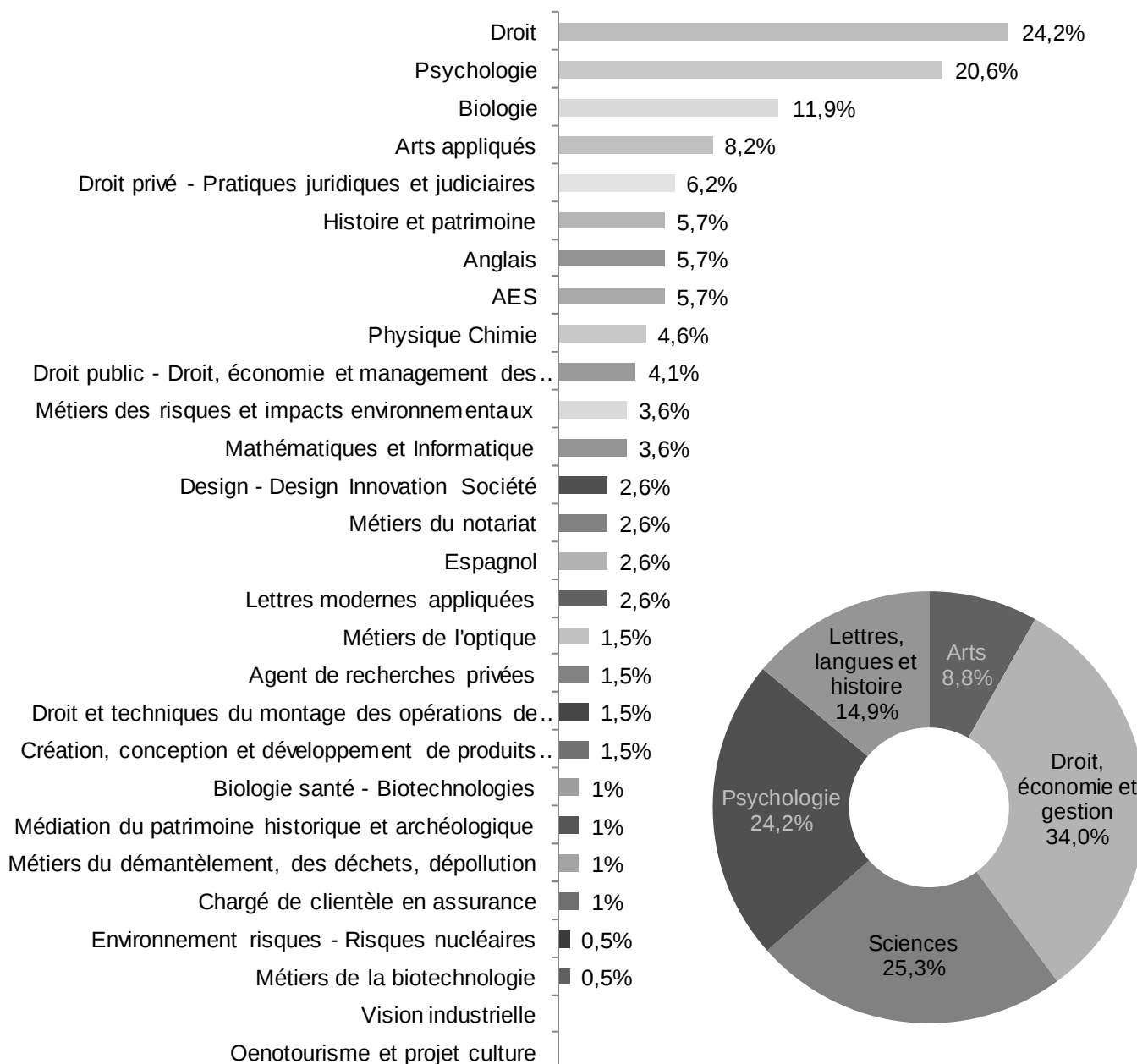


Origine géographique des lycéens



Plus 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 serait à mettre en lien avec la participation d'UNÎMES aux journées d'information sur ces sites. Cette année, les lycéens de Lattes et de Lunel sont ont participé à la manifestation. Les lycéens nîmois viennent en grande proportion des lycées Daudet et Philippe Lamour.

Domaines et diplômes sollicités



34% des visiteurs sont intéressés par le domaine Droit, économie et gestion, 25% sont attirés par la composante Sciences et 25 autres par la Psychologie. Cela représente, dans les deux derniers cas, une cinquantaine de visiteurs. 4 visiteurs déclarent ne pas savoir encore ce qui les intéresse.

Certains diplômes comme ceux de licence de Psychologie, de licence de Biologie et de licence de Droit sont les plus fréquemment sollicités. La licence professionnelle Métiers des risques et impacts environnementaux attire près de 4% de visiteurs.





Les attentes en matière d'informations

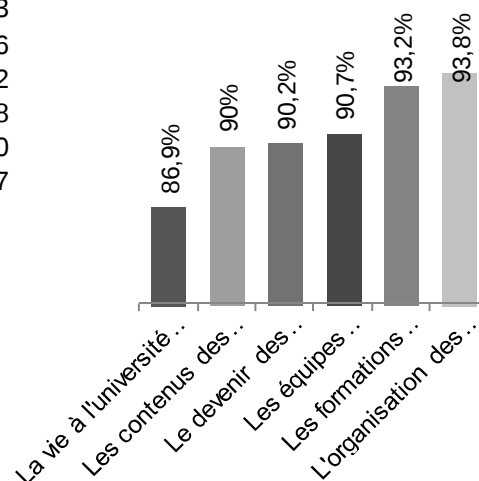
	Nb.	
Les équipes pédagogiques (exigences, disponibilités, contacts...)	75	38,7%
Le devenir des étudiants (poursuite d'études, insertion...)	102	52,6%
La vie à l'université (restauration, hébergement, associations...)	107	55,2%
Les contenus des enseignements (objectifs, évaluations...)	140	72,2%
L'organisation des enseignements (matières, semestres...)	146	75,3%
Les formations (orientations, conditions d'entrée...)	161	83%

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 sont cités 90 fois. Les renseignements concernant les équipes pédagogiques ne sont cités que 54 fois.

La satisfaction en matière d'informations

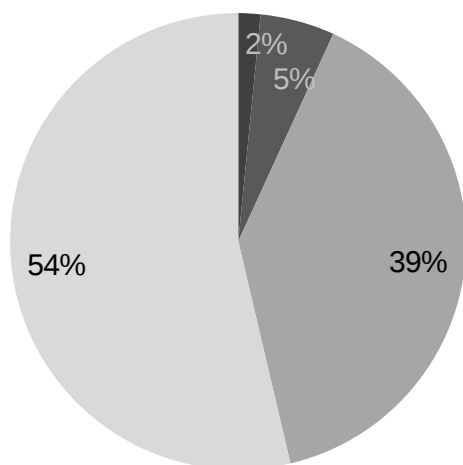
	Nb.	
La vie à l'université (restauration, hébergement, associations...)	93	86,9%
Les contenus des enseignements (objectifs, évaluations...)	126	90%
Le devenir des étudiants (poursuite d'études, insertion...)	92	90,2%
Les équipes pédagogiques (exigences, disponibilités, contacts...)	68	90,7%
Les formations (orientations, conditions d'entrée...)	150	93,2%
L'organisation des enseignements (matières, semestres...)	137	93,8%

A la question "Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?", les visiteurs ont majoritairement répondu oui. Ces participants ont surtout regretté la difficulté à rencontrer certains enseignants sur les deux sites. Selon les informations attendues, le taux de satisfaction varie entre 86,9% en ce qui concerne la Vie à l'université et **93,8% pour les questions liées à l'organisation des enseignements**. En effet, 146 visiteurs ont cité l'organisation des enseignements comme information attendue et, parmi eux, 137 ont trouvé l'information lors de cette journée.



Accueil général

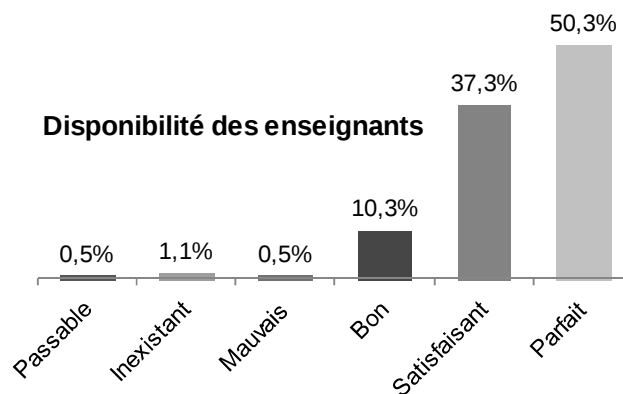
■ Passable ■ Bon ■ Satisfaisant ■ Parfait



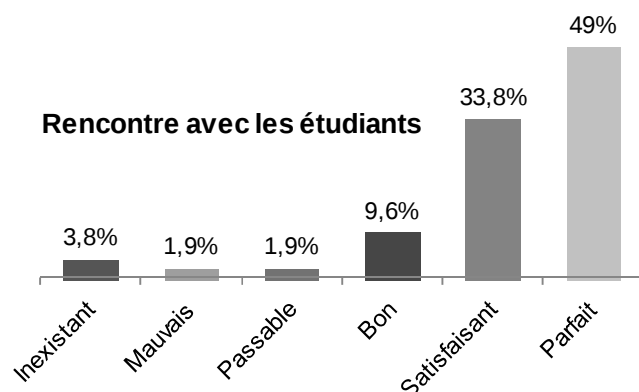
De manière générale, les visiteurs ont été plutôt très satisfaits de l'organisation de cette 5^{ème} édition malgré les conditions climatiques qui ont perturbé le début de la manifestation. **93% des personnes présentes sont reparties enchantées.**

Détail - accueil des enseignants et des étudiants

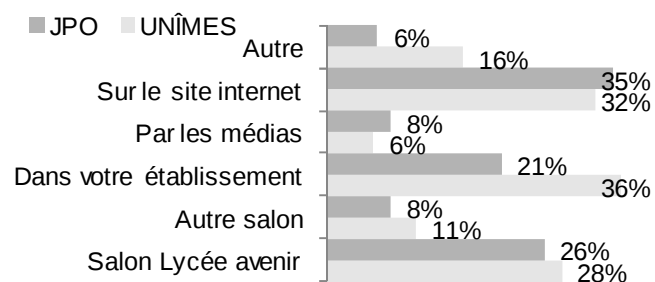
Disponibilité des enseignants



Rencontre avec les étudiants



Moyen d'information pour connaître...



Améliorations

Les remarques et suggestions concernant les améliorations à apporter à l'organisation de cette journée reste en lien avec le manque, parfois, d'enseignants sur les différents sites (RIE en particulier). Sur le site des Carmes, certains demandent qu'il soit possible de prendre une boisson (... chaude étant donné les températures relevées le 4 février dernier). Sur le site Vauban, les demandes concernent essentiellement les places de parking.



Analyse et élaboration:

OVIE
Florence Fauquier
ovie@unimes.fr

Concours:

les visiteurs
Gaëlle Bappel
Mickaël Feljas
Marilyn Kajdan
Xavier Lahaye