

Présentation de l'enquête



Dans le cadre de la gestion de la qualité, initiée par l'université de Nîmes, et du travail de l'Observatoire de la Vie et de l'Insertion Etudiantes intégré 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 6^{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...

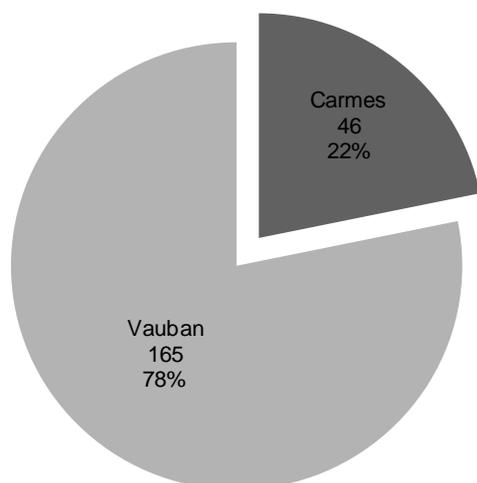
Cette enquête, élaborée en concertation avec le service support de l'événement, permet d'envisager l'impact d'une telle démarche sur la Journée Portes Ouvertes d'UNIMES selon différents angles : une meilleure connaissance du public qui assiste à cette JPO et ses attentes, un rééquilibrage éventuel de 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 16 février 2013 a été invité à répondre à l'enquête, qu'il s'agisse du site des Carmes ou de celui de Vauban.

Cette année, l'OVIE a tenté de moderniser la passation de l'enquête en mettant à la disposition des visiteurs un ordinateur dans des lieux de passage. Cette nouveauté n'est pas concluante et ne sera pas renouvelée. De plus il a été envisagé d'enquêter à l'aide de tablettes permettant la saisie en ligne, par l'enquêtrice. Le wifi n'ayant pas été au rendez-vous, cette expérience n'a pu être éprouvée.

L'expression de la satisfaction des visiteurs peut néanmoins être prise en compte.

Nombre de répondants: 211



UNIVERSITÉ DE NÎMES

samedi 16 février 2013
de 9h à 16h

UNIMES

VISITES : Sciences, Psychologie, Arts
STANDS : Lettres, Langues, Histoire, Droit, Economie, Gestion
EXPOSITIONS
CONFÉRENCES
PRÉSENTATION DES ÉTUDES
RENCONTRES AVEC LES ENSEIGNANTS ET LES ÉTUDIANTS

JOURNÉE PORTES OUVERTES

Site Vauban Site des Carmes Site GIS

Infos : www.unimes.fr Contact : 0 825 314 116

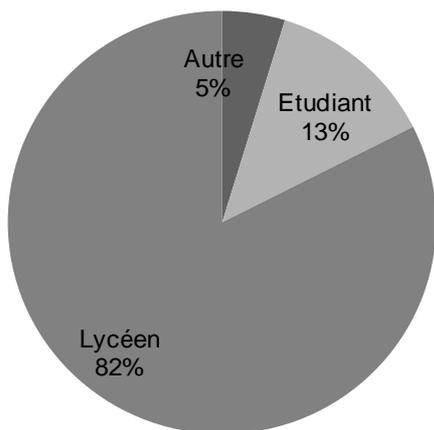
Objectifs

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 2013 – le 16 février 2013
Les moyens (comment ?)	2 personnels et 1 enquêtrice pour interroger et sensibiliser à l'enquête Enquête papier et enquête en ligne (27 réponses dont 18 pour le site des Carmes)

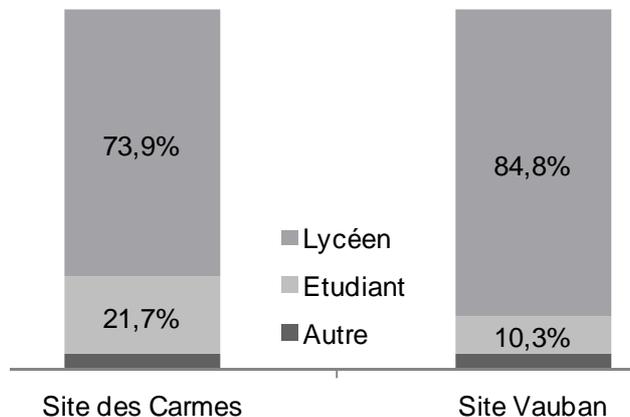
Les visiteurs



82% 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 personnes à la recherche d'informations pour leur propre situation (reprise d'étude et formation continue).

Répartition des visiteurs selon les sites

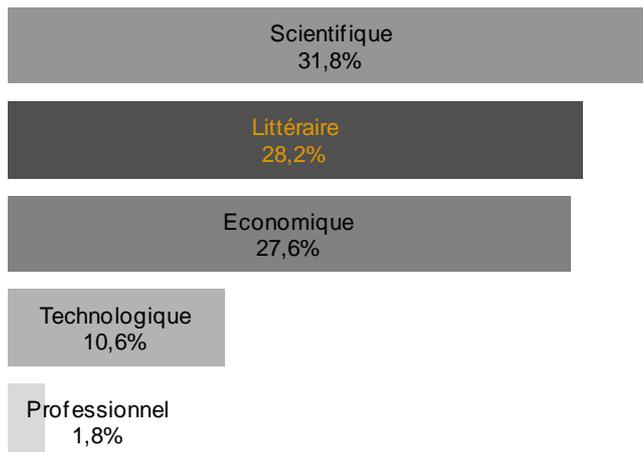
Cette répartition sensiblement différente selon les sites est liée, en partie, à l'intérêt que les étudiants portent, dans le domaine des sciences, aux licences professionnelles dites *Optique*, *3D* et *RIE*. En effet, on observe proportionnellement une fréquentation importante des étudiants de BTS (Opticien lunetier ou biotechnologie, par exemple), sur le site des Carmes.



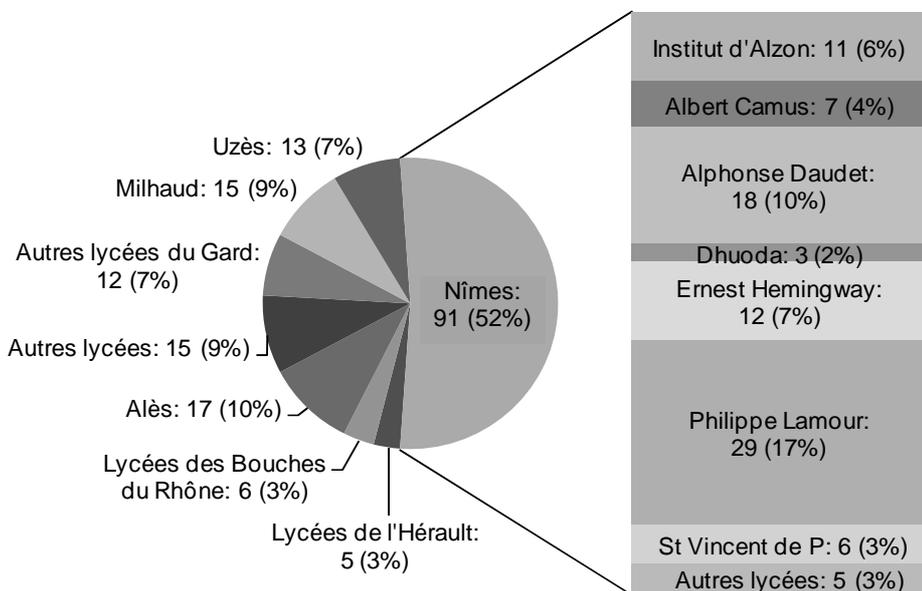
Les diplômes préparés par les étudiants

- 15 étudiants en BTS
- 9 étudiants en Licence dans une autre université
- 1 étudiant en DUT
- 6 étudiants préparant un autre diplôme

Le baccalauréat préparé par les lycéens

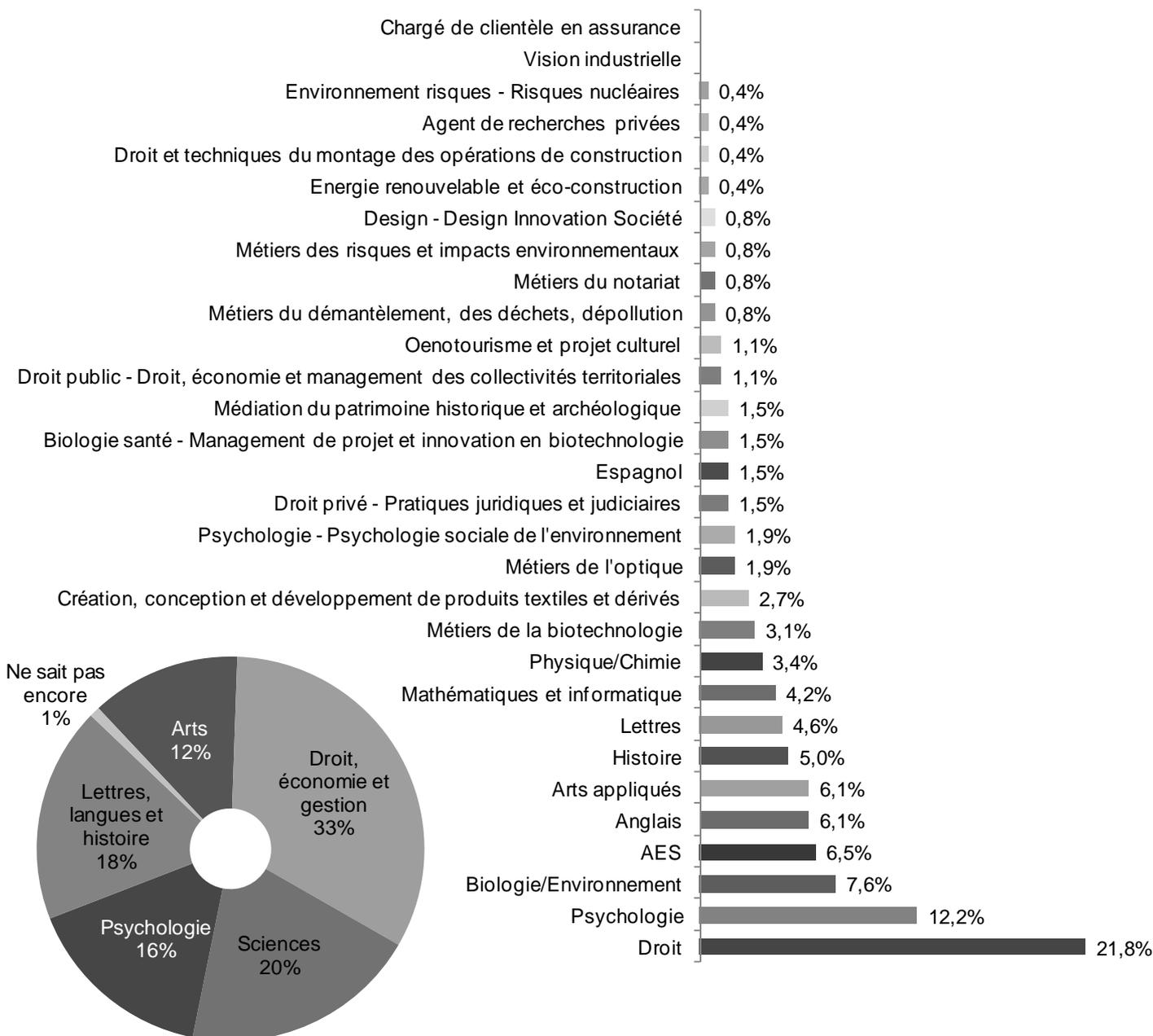


Origine géographique des lycéens



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 d'Uzès ont été plus nombreux à participer à la manifestation. Les lycéens nîmois viennent en grande majorité des lycées Daudet et Philippe Lamour.

Domaines et diplômes sollicités



33% des visiteurs sont intéressés par le domaine Droit, économie et gestion, 20% sont attirés par la composante Sciences et 18 autres par celui des Lettres, langues et histoire.

2 visiteurs déclarent ne pas savoir encore ce qui les intéresse.

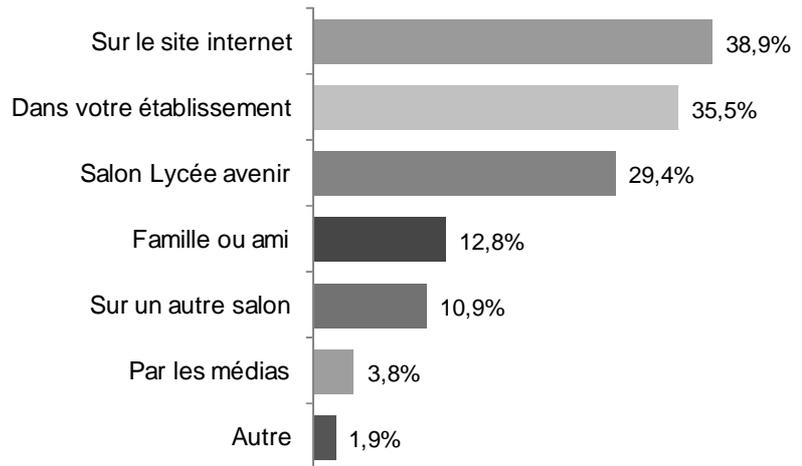
Certains diplômes comme ceux de licence de Psychologie, de licence de Biologie et de licence de Droit sont les plus fréquemment sollicités. La licence professionnelle Métiers de la Biotechnologie attire plus de 3% de visiteurs.



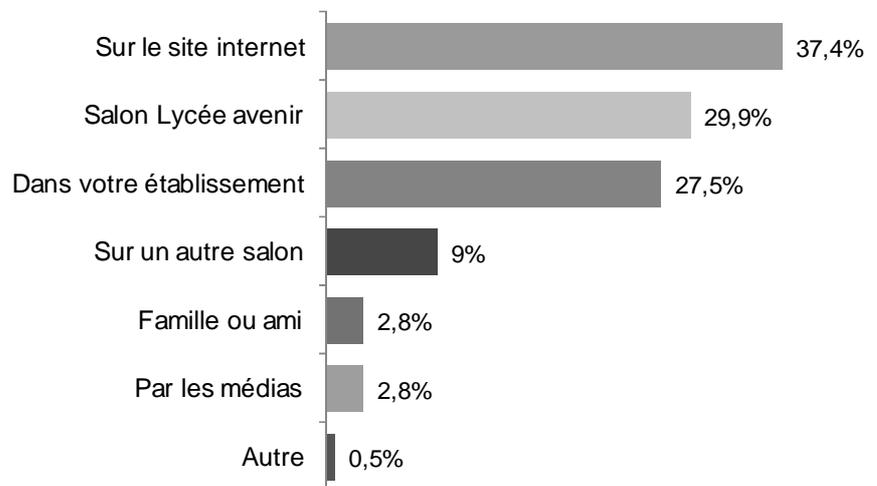


Moyen d'information pour connaître...

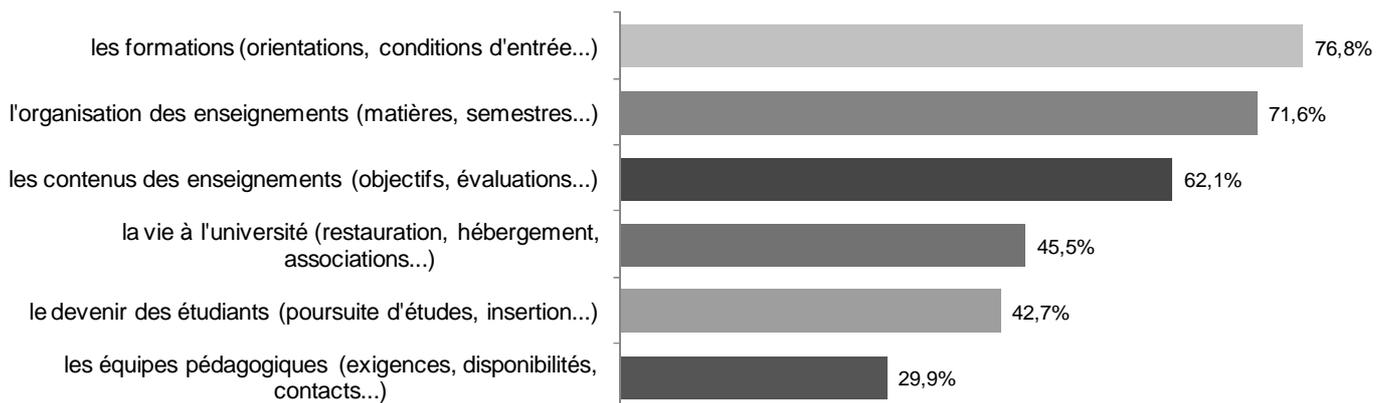
...UNÎMES



... la JPO



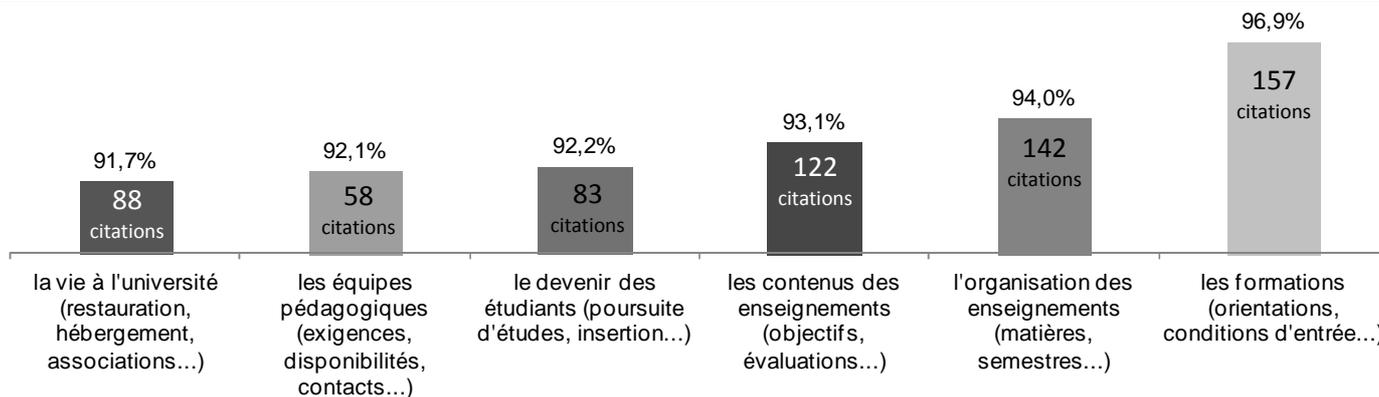
Les attentes en matière d'informations



	Nb. de citations
les équipes pédagogiques (exigences, disponibilités, contacts...)	63
le devenir des étudiants (poursuite d'études, insertion...)	90
la vie à l'université (restauration, hébergement, associations...)	96
les contenus des enseignements (objectifs, évaluations...)	131
l'organisation des enseignements (matières, semestres...)	151
les formations (orientations, conditions d'entrée...)	162

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 96 fois. Les renseignements concernant les équipes pédagogiques ne sont cités que 63 fois.

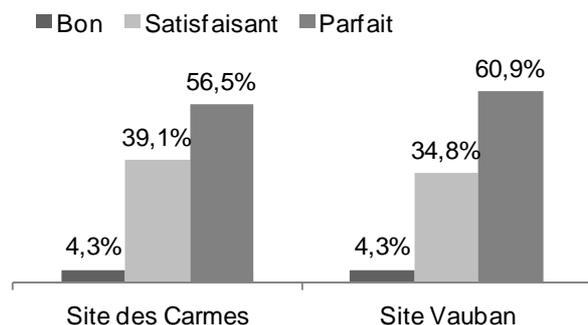
La satisfaction en matière d'informations



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 le site Vauban. Selon les informations attendues, le taux de satisfaction varie entre 91,7% en ce qui concerne la Vie à l'université et **96,9% pour les questions liées aux formations**. En effet, 162 visiteurs ont cité les "formations" comme information attendue et, parmi eux, 157 ont trouvé l'information lors de cette journée.

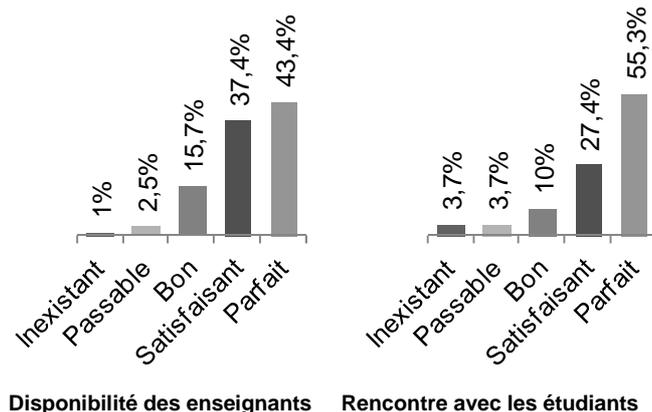
Accueil général

De manière générale, les visiteurs ont été plutôt très satisfaits de l'organisation de cette 6^{ème} édition même si la configuration du site des Carmes, par exemple ne se prête pas facilement à l'exercice. **95,7% des personnes présentes sont reparties enchantées.**



Détail - accueil des enseignants et des étudiants

" Tout est parfait, rassurant! "



Améliorations

Les remarques concernant les améliorations à apporter à l'organisation de cette journée restent en lien avec le manque, parfois, d'enseignants. Il est effectivement à déplorer que certaines filières comme l'AES et l'Anglais n'aient pas eu de représentants pendant toute ou partie de la manifestation. Il faut, en la matière, remercier les enseignants et personnels administratifs qui ont assuré l'accueil du public intéressé par ces domaines. Les visiteurs regrettent le manque d'ambiance et pensent que de la musique, des crêpes et des gâteaux permettraient d'améliorer cette journée. Ils voudraient également pouvoir accéder aux salles.



Analyse et élaboration:

OVIE
Florence Fauquier
ovie@unimes.fr

Concours:

les visiteurs
Gaëlle Bappel
Leïla Mostefaoui
Xavier Lahaye