

JOURNÉE PORTES OUVERTES EDITION 2015



> OVIE - enquête de satisfaction

> 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 8^{ème} édition par le service de la communication, s'inscrit dans un calendrier resserré, entre les démarches Admission Post-Bac et les échéances universitaires. Les questions d'organisation "fond et forme" de cet événement sont nombreuses : quel public est ciblé?, quels sont les personnels qui doivent être mobilisés?, dans quel calendrier doit-on inscrire cet événement?, quels sont les informations recherchées par les lycéens?...

Cette enquête, élaborée en concertation avec le service support de l'événement, permet d'envisager l'impact de cette démarche qualité sur l'organisation de 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 pour cette journée ainsi qu'une sensibilisation et une amélioration de l'accueil du public.

L'ensemble des visiteurs (y compris lorsqu'ils étaient accompagnants) de la JPO du 14 mars 2015 a été invité à répondre à l'enquête permettant ainsi l'expression de la satisfaction*.

L'OVIE fait appel chaque année, en partenariat avec le service de la communication, à des étudiants d'UNÎMES pour l'accueil du public sur les sites des Carmes et de Vauban ainsi que la collecte des données. Cette année, un effort a été réalisé quant à la diffusion de l'information tout particulièrement auprès des lycéens d'Alphonse Daudet, de Dhuoda, Albert Camus et d'Ernest Hemingway; les étudiants recrutés à cette occasion ont distribué des flyers de l'événement à la sortie de ces établissements.

* toutes les réponses, sauf mention particulière, ne prennent pas en compte les Non réponses

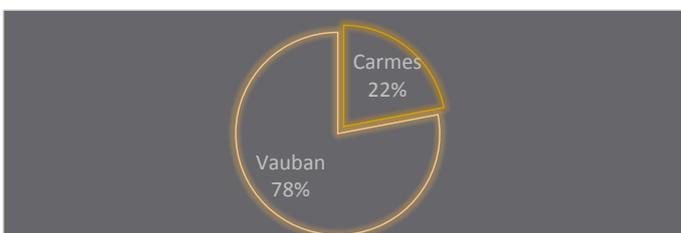
> Objectifs

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

> 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 2015 – le 14 mars 2015 |
| Les moyens (comment ?) | 2 personnels et 3 enquêteurs pour accueillir, interroger et sensibiliser à l'enquête papier |

> Nombre de répondants: 342



**VOUS ALLEZ AIMER
CE QUE VOUS
ALLEZ DEVENIR**

UNÎMES UNIVERSITÉ

- > Design
- > Droit-Économie-Gestion
- > Lettres-Langues-Histoire
- > Psychologie
- > Sciences

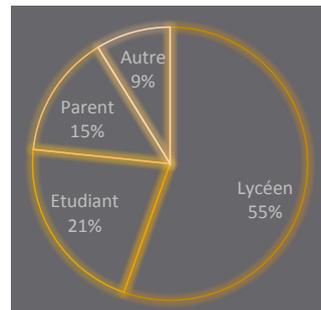
Journée Portes Ouvertes
samedi 14 mars 2015 de 9h à 16h

Visites
Stands
Expositions
Conférences
Présentation des études
Rencontres avec les enseignants et les étudiants

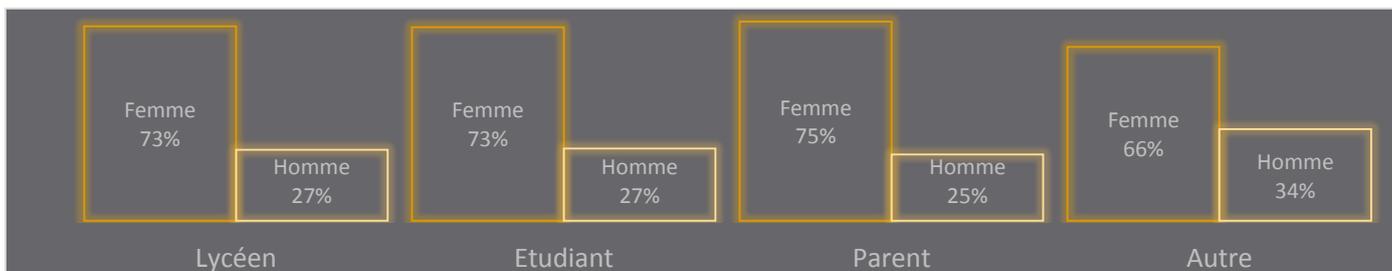
www.unimes.fr
0 825 314 116

> Les visiteurs

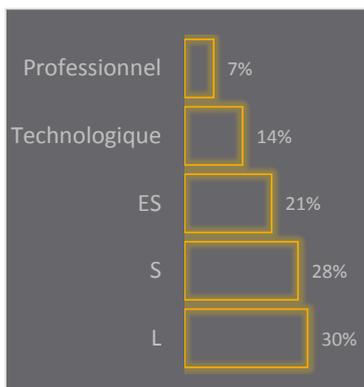
55% des visiteurs ayant précisé leur statut sont des lycéens, souvent accompagnés par un ou plusieurs parents. L'OVIE constate une forte progression de la participation d'étudiants (+ 9 points par rapport à la JPO 2014). Cette année les accompagnants ont été fortement incités, par les enquêteurs, à répondre, eux aussi, à l'enquête. 24% des personnes ayant participé à cette JPO ne sont ni lycéens ni étudiants. Ils représentent essentiellement des parents d'élèves (62%), mais également des personnes à la recherche d'informations pour leur propre situation (reprise d'étude et formation continue).



La fréquentation est très majoritairement féminine (73%) quelle que soit la catégorie observée (lycéen, étudiant, parent ou autre). La moyenne d'âge des personnes présentes sur les sites est de 25 ans; 17 ans pour les lycéens, 20 ans pour les étudiants et 46 ans pour les autres visiteurs.

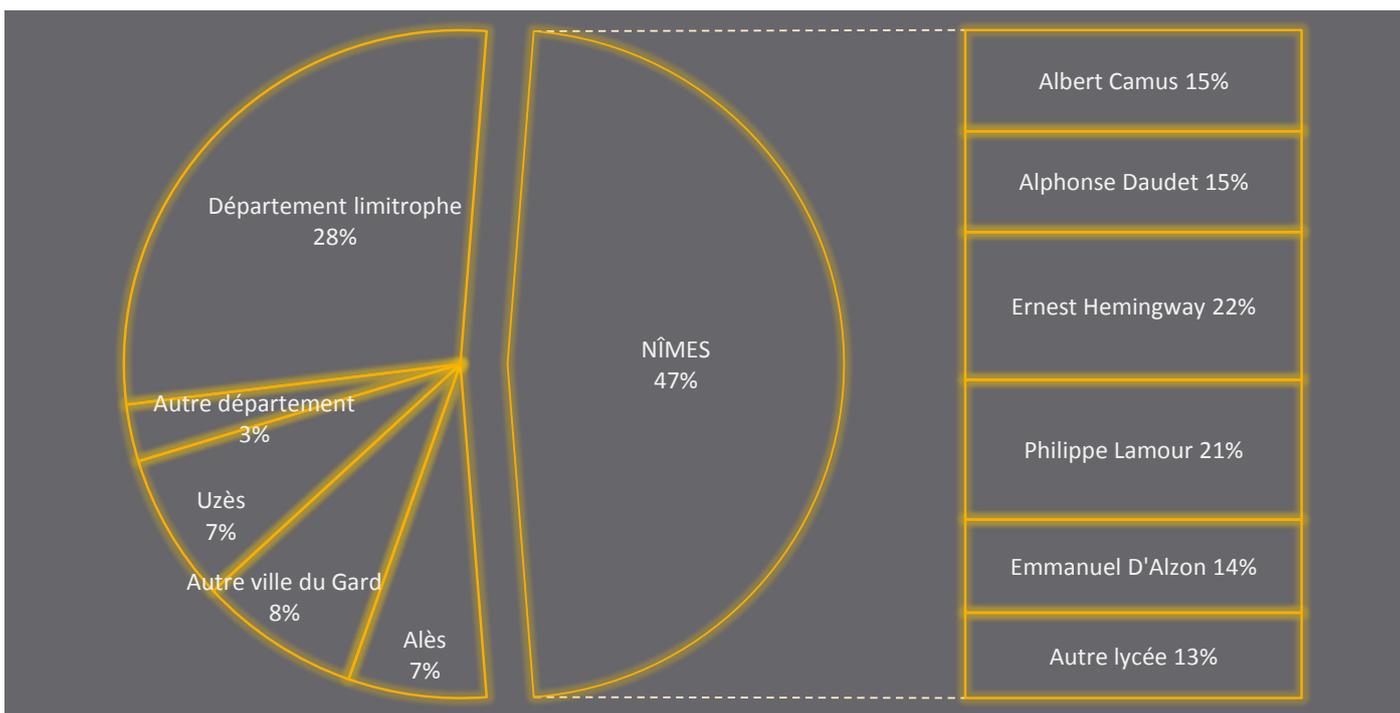


> Les lycéens: 185 réponses

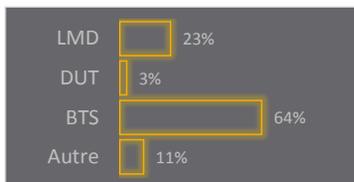


79% des lycéens venus lors de la JPO 2015 préparent un baccalauréat général (89% l'an dernier). Une augmentation des visiteurs préparant un baccalauréat professionnel (de 2% en 2014 à 7% cette année) ou technologique (de 9% à 14%) peut s'expliquer par les difficultés croissantes que ces futurs étudiants rencontrent pour entrer dans les filières sélectives dédiées plus spécifiquement à ces sections (BTS, IUT...). S'inquiétant de leur avenir, ils recherchent d'autres voies d'orientation.

Près de la moitié des visiteurs viennent de Nîmes. Une bonne participation des lycéens d'Alès est à mettre en lien avec la participation d'UNÎMES aux journées d'information dans cette ville. Les lycéens nîmois viennent en grande majorité des lycées Hemingway (22%) et Philippe Lamour (21%).



> Les étudiants: 70 réponses



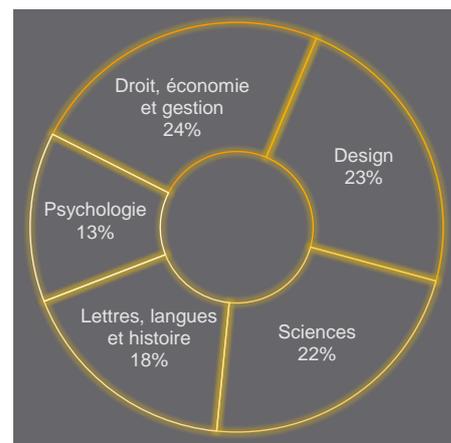
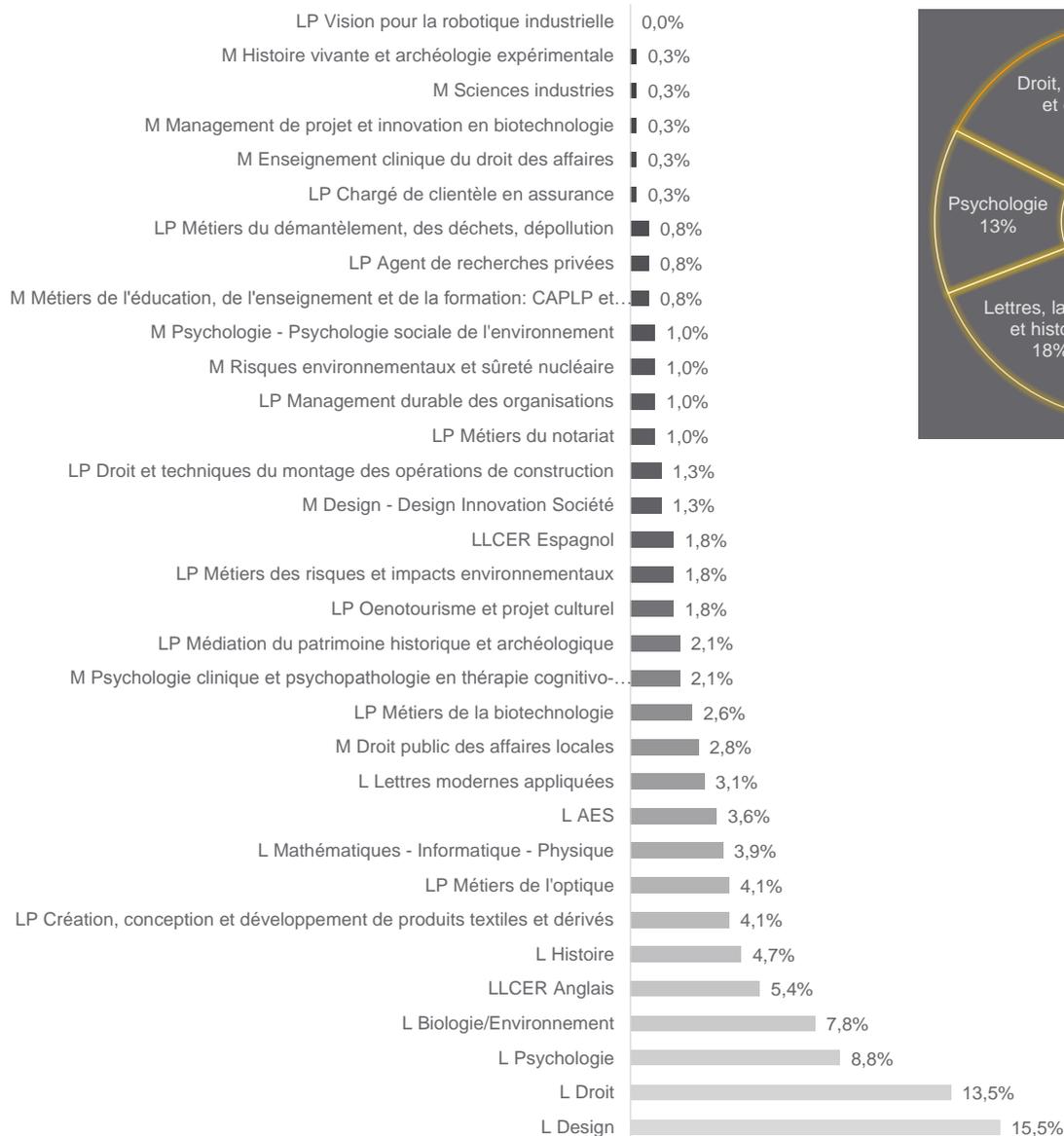
La proportion que représentent les étudiants en BTS présents lors de cette édition 2015 de la JPO a fortement augmenté en passant de 33% à 64%. Cela entraîne mécaniquement une progression du nombre d'étudiants (tous statuts confondus). Une majorité des étudiants en BTS sont intéressés par les licences professionnelles d'Optique (16 BTS sur 42) ou des Métiers de la biotechnologie (7 BTS sur 42).

> Domaines et diplômes sollicités

24% des visiteurs sont intéressés par le domaine Droit, économie et gestion, 22% sont attirés par la composante Sciences et 18 autres par celui des Lettres, langues et histoire.

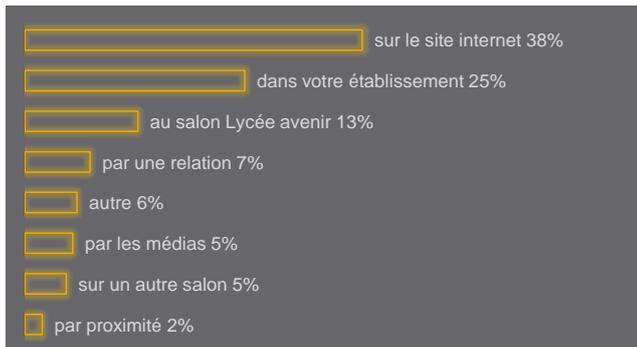
9 visiteurs déclarent ne pas savoir encore ce qui les intéresse et représentent 3% des visiteurs.

Certains diplômes comme ceux de licence de Psychologie, de licence de Biologie et de licence de Droit sont les plus fréquemment sollicités. Cette année la licence Design est en forte augmentation par rapport à l'an dernier (près de 10 points d'augmentation). Outre les licences générales qui restent la principale préoccupation des lycéens, il est à noter que le master Droit public des affaires locales, par exemple, attire près de 3% des visiteurs.



> Moyen d'information pour connaître :

• UNÎMES



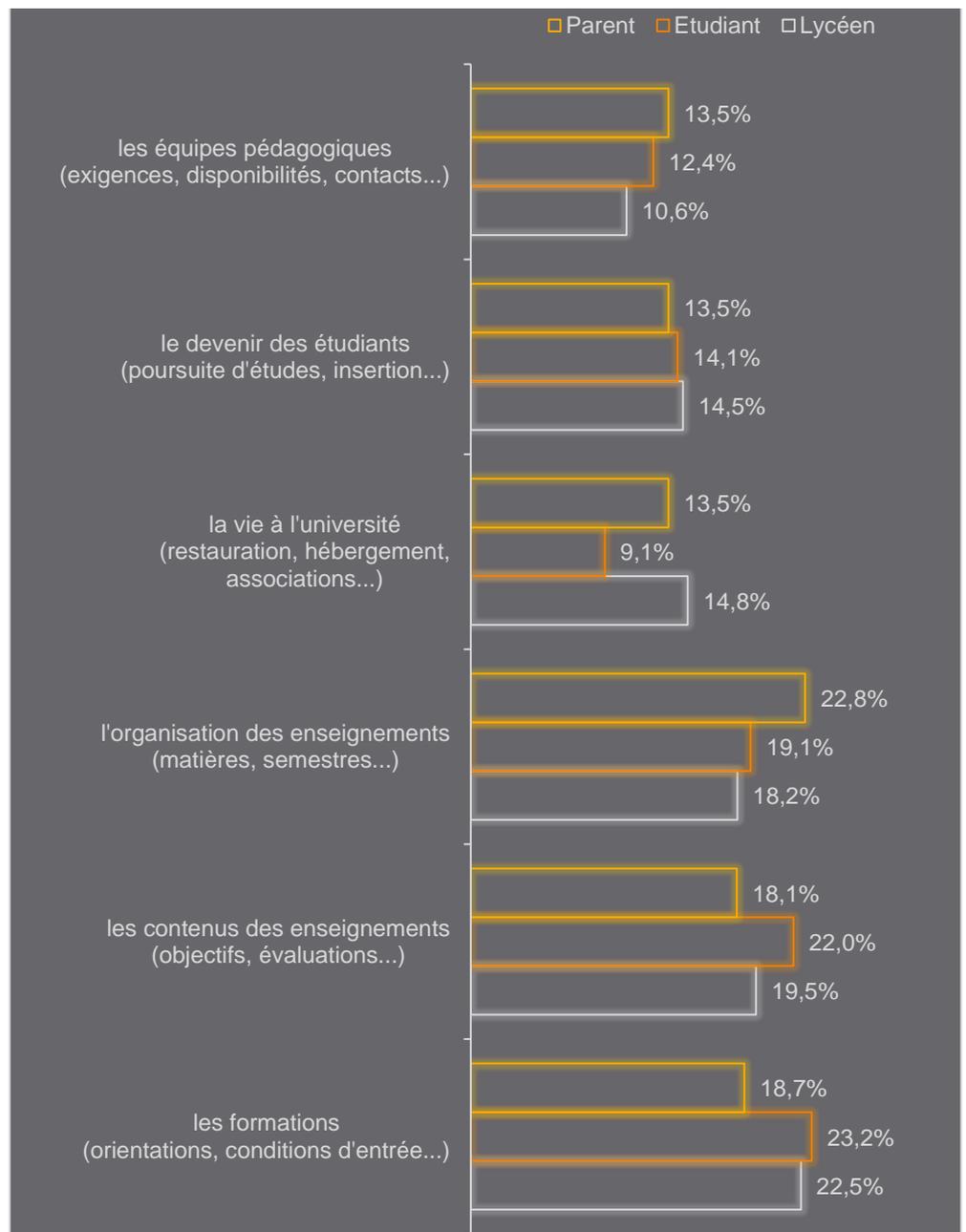
• la JPO



> Les attentes en matière d'informations



Il est à noter que les principales attentes concernant les informations sont liées au fonctionnement des formations de manière large, de l'orientation à l'évaluation; *les formations (orientation, conditions d'entrée...)* citées 259 fois (22%). Les renseignements concernant *la vie à l'université* sont évoqués 153 fois (13%). Les renseignements concernant *les équipes pédagogiques* ne sont cités que 135 fois (12%).



> Moyen d'information pour connaître...

A la question "Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?", les visiteurs ont majoritairement répondu *oui*. Selon les informations attendues, le taux de satisfaction varie entre 89,5% en ce qui concerne la vie à l'université et **93,1% pour les questions liées aux formations**. En effet, 259 visiteurs ont cité *les formations* comme information attendue et, parmi eux, 241 ont trouvé l'information lors de cette journée. Ce taux de satisfaction varie entre 89% pour les parents (32 sur 36) à 95% pour les lycéens (133 sur 140). Les participants moins satisfaits ont surtout regretté la difficulté à rencontrer certains enseignants sur les sites et certains auraient souhaité repartir avec de la documentation écrite.



> Satisfaction et pistes d'améliorations

Les visiteurs, lors de cette édition 2015, ont été très satisfaits de l'organisation, de l'accueil général. **92%** des personnes présentes sont reparties enchantées.

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 n'aient pas eu de représentants pendant toute ou partie de la manifestation. Les visiteurs ont parfois manqué les rencontres avec les étudiants. Ils regrettent souvent de ne pouvoir accéder aux salles pour se familiariser avec notre établissement (amphithéâtres, salles de cours...). Beaucoup regrettent que le parking ne soit pas accessible.

| | Inexistant Nb % | Mauvais Nb % | Passable Nb % | Bon Nb % | Satisfaisant Nb % | Parfait Nb % | Total Nb % |
|------------------------|--------------------|-----------------|------------------|-------------|----------------------|-----------------|---------------|
| Accueil général | | | | | | | |
| Lycéen | | | 1 1% | 12 7% | 67 38% | 98 55% | 178 100% |
| Etudiant | | | | 8 12% | 31 46% | 28 42% | 67 100% |
| Parent | | | | 3 6% | 18 38% | 27 56% | 48 100% |
| Autre | | | | 1 4% | 8 33% | 15 63% | 24 100% |
| Total | | | 1 0% | 24 8% | 124 39% | 168 53% | 317 100% |

| | Inexistant Nb % | Mauvais Nb % | Passable Nb % | Bon Nb % | Satisfaisant Nb % | Parfait Nb % | Total Nb % |
|--------------------------------------|--------------------|-----------------|------------------|-------------|----------------------|-----------------|---------------|
| Disponibilité des enseignants | | | | | | | |
| Lycéen | 4 2% | 3 2% | 5 3% | 22 13% | 52 31% | 84 49% | 170 100% |
| Etudiant | 3 5% | 1 2% | 7 11% | 11 17% | 21 33% | 21 33% | 64 100% |
| Parent | 2 4% | | 2 4% | 2 4% | 17 38% | 22 49% | 45 100% |
| Autre | 2 8% | | 1 4% | 3 13% | 6 25% | 12 50% | 24 100% |
| Total | 11 4% | 4 1% | 15 5% | 38 13% | 96 32% | 139 46% | 303 100% |

| | Inexistant Nb % | Mauvais Nb % | Passable Nb % | Bon Nb % | Satisfaisant Nb % | Parfait Nb % | Total Nb % |
|--------------------------------------|--------------------|-----------------|------------------|-------------|----------------------|-----------------|---------------|
| Rencontres avec les étudiants | | | | | | | |
| Lycéen | 6 4% | 1 1% | 2 1% | 19 11% | 49 29% | 92 54% | 169 100% |
| Etudiant | 14 22% | 1 2% | 1 2% | 8 13% | 17 27% | 23 36% | 64 100% |
| Parent | 2 5% | | | 4 9% | 12 28% | 25 58% | 43 100% |
| Autre | 3 14% | | 3 14% | 3 14% | 3 14% | 10 45% | 22 100% |
| Total | 25 8% | 2 1% | 6 2% | 34 11% | 81 27% | 150 50% | 298 100% |



Analyse et élaboration:
OVIE - Florence Fauquier
ovie@unimes.fr

Concours:
Les visiteurs
Mathilde CARPENTIER
Cécile CAUPIN
Riantsoa RATSIMAMANGA