

JOURNÉE PORTES OUVERTES ÉDITION 2016



> 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 Étudiantes, intégré au sein de la cellule d'aide au pilotage, des enquêtes de satisfaction sont réalisées autour de problématiques notamment liées à l'accueil du public.

La **Journée Portes Ouvertes (JPO)**, organisée en 2016 dans sa **9^e édition** par le service de la communication et le CEVU, 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 lycéen.ne.s ?, etc.

Cette enquête, élaborée en concertation avec les services supports de l'évènement, permet d'envisager l'impact de la 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 de ses attentes, un **rééquilibrage éventuel** de l'effort fourni par les acteurs pour cette journée ainsi qu'une **amélioration de l'accueil du public**.

Les visiteurs de la JPO du **12 mars 2016** ont été invités 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 étudiant.e.s d'UNÎMES pour **l'accueil du public sur les sites des Carmes et de Vauban** ainsi que pour la collecte des données. Par ailleurs, cette année, UNÎMES a poursuivi son effort de **communication**, tout particulièrement auprès des lycéen.ne.s d'Albert Camus, d'Alphonse Daudet, de Dhuoda et d'Ernest Hemingway : des étudiantes recrutées à cette occasion ont distribué des prospectus de l'évènement à la sortie de ces établissements.

*Sauf mention particulière, les données ici présentées 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 lycéen.ne.s
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 ?)	Lycéen.ne.s (cible principale), étudiant.e.s, parents et accompagnant.e.s
La mesure (quoi ?)	Le dispositif répond-il aux attentes des lycéen.ne.s : orientation, information, rencontres, accueil ?
Le lieu (où ?)	Site Vauban et site des Carmes
Le moment (quand ?)	JPO 2016 – le 12 mars 2016
Les moyens (comment ?)	2 personnels et 3 enquêtrices pour accueillir, interroger et sensibiliser à l'enquête papier

> Nombre de répondant.e.s : 320

> 74 % sur le site Vauban

> 26 % sur le site des Carmes

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

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

Journée Portes Ouvertes
samedi 12 mars 2016 de 9h à 16h

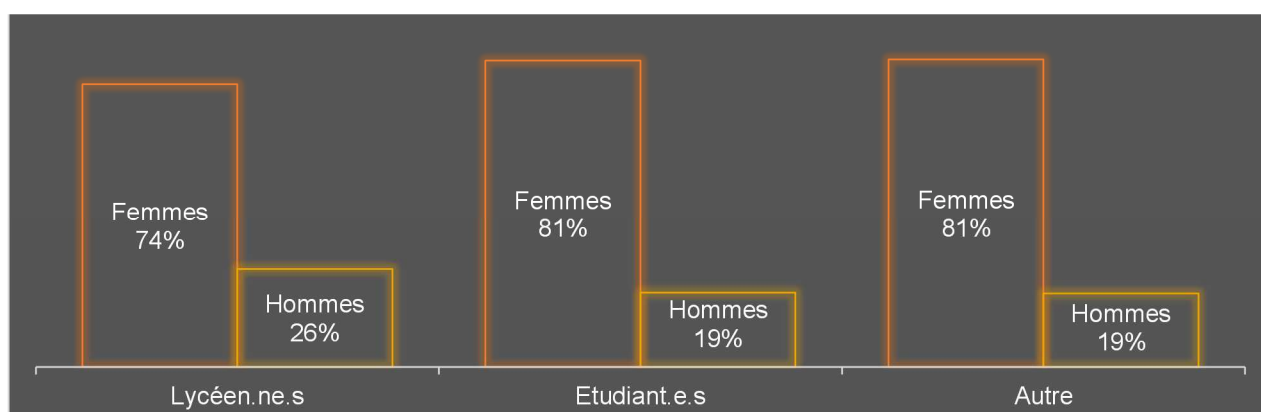
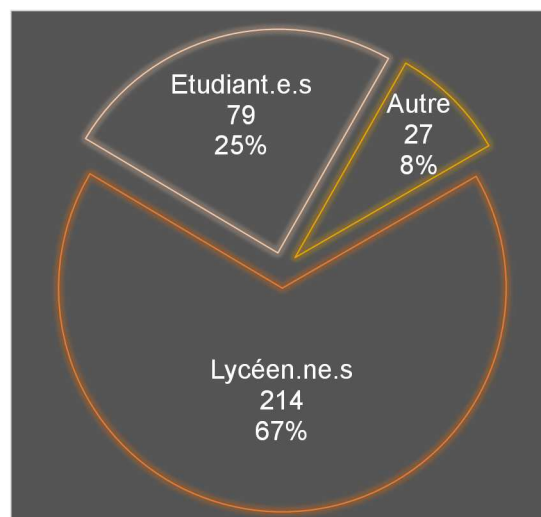
Visites
Stands
Expositions
Conférences
Rencontres

www.unimes.fr
04 66 36 46 46

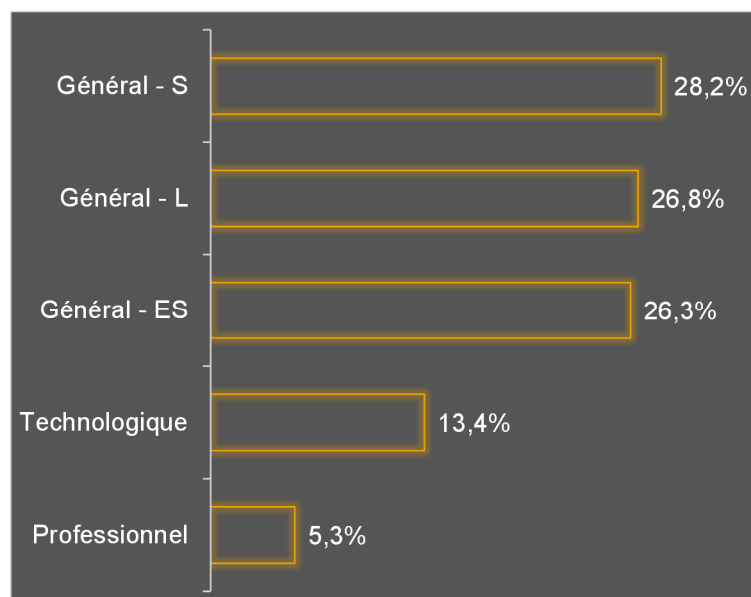
> Les visiteurs

67 % des répondant.e.s sont des **lycéen.ne.s** ; il s'agit de la catégorie de visiteurs la plus représentée. Les lycéen.ne.s sont souvent accompagné.e.s par un ou plusieurs parents. Cette année, contrairement à l'an passé, les **accompagnant.e.s** n'ont pas été incité.e.s par les enquêtrices à répondre au questionnaire. Il est donc normal de constater une diminution de la catégorie « Autre », qui passe de 24 % en 2015 à **8 %** en 2016. Cette catégorie regroupe des **parents d'élèves**, mais également des **personnes à la recherche d'informations pour leur propre situation** (reprise d'étude, formation continue...). Enfin, il faut noter la participation des **étudiant.e.s**, qui représentent environ **un quart** des répondant.e.s.

Les visiteurs sont majoritairement des femmes (**76 %**), quelle que soit la catégorie observée. La moyenne d'âge des personnes interrogées est de 19 ans (**17 ans** pour les lycéen.ne.s, **20 ans** pour les étudiant.e.s et **33 ans** pour les autres visiteurs).



> Les lycéen.ne.s : 214 répondant.e.s



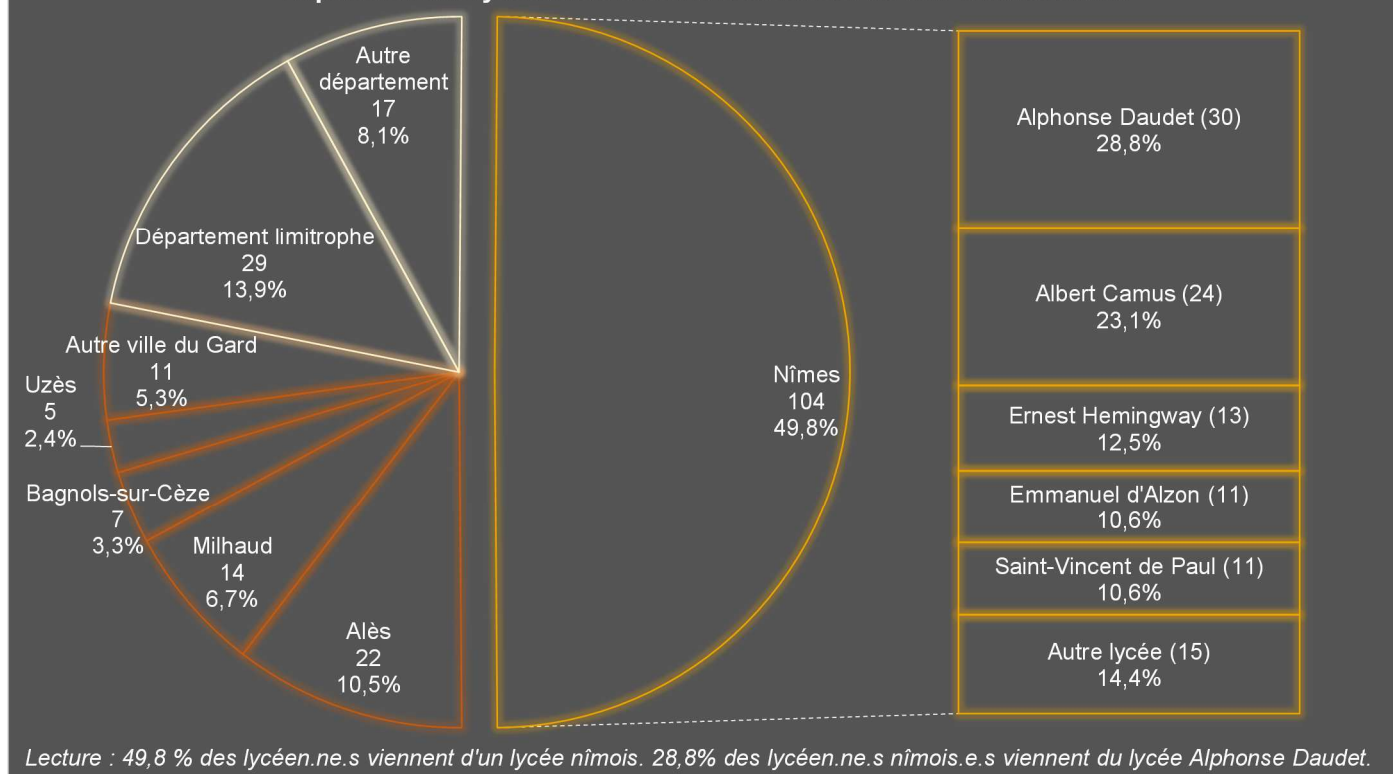
Le nombre de lycéen.ne.s participant à la JPO est en augmentation. En effet, on recense **214 lycéen.ne.s** en 2016, contre 185 en 2015.

La répartition des lycéen.ne.s selon la série du baccalauréat préparé est très proche de celle de la JPO précédente. Environ **81 %** des lycéen.ne.s interrogé.e.s préparent un **baccalauréat général** (79 % l'an dernier). La proportion de lycéen.ne.s préparant un **baccalauréat professionnel ou technologique** est stable. Cette participation peut s'expliquer par les difficultés que ces futur.e.s étudiant.e.s rencontrent pour entrer dans les filières sélectives plus spécifiquement dédiées à leurs sections (STS, IUT...). S'inquiétant de leur avenir, ils recherchent d'autres voies d'orientation, en particulier à l'université.

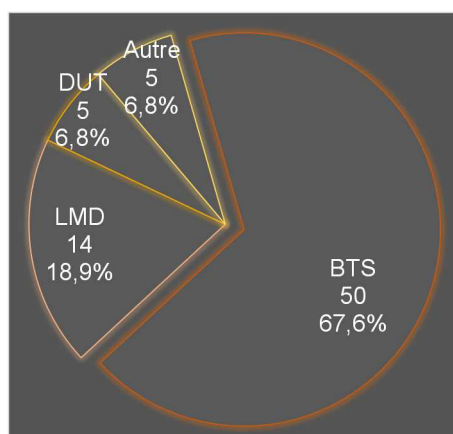
Près de la moitié des lycéen.ne.s viennent d'**établissements nîmois**. Cette JPO a plus

particulièrement attiré les lycéen.ne.s d'**Alphonse Daudet** et d'**Albert Camus**, qui sont les plus représenté.e.s et dont l'effectif a plus que doublé par rapport à l'édition 2015. Ainsi, les lycéen.ne.s d'Alphonse Daudet passent de 13 en 2015 à 30 en 2016. Les actions de communication menées par UNÎMES dans les deux établissements concernés peuvent expliquer la hausse de leur participation. On constate à l'inverse une baisse du nombre des lycéen.ne.s de Philippe Lamour (21 % des lycéen.ne.s nîmois.e.s en 2015). La présence toujours relativement importante des lycéen.ne.s d'**Alès** est à mettre en lien avec la participation d'UNÎMES aux journées d'information dans cette ville du Gard. Il faut également noter que les lycéen.ne.s de **Bagnols-sur-Cèze** et de **Milhaud** sont venu.e.s plus nombreux.ses cette année que pour la précédente JPO. Enfin, on constate une diminution de la participation des lycéen.ne.s des départements limitrophes, compensée par une hausse de la participation des **lycéen.ne.s d'autres départements**.

Répartition des lycéen.ne.s selon la localisation de leur établissement



> Les étudiant.e.s : 79 répondant.e.s



L'augmentation du nombre d'étudiant.e.s participant à la JPO semble se poursuivre, mais à un rythme plus modéré (79 en 2016, contre 70 en 2015).

Les étudiant.e.s préparant un **BTS**, comme l'an dernier, sont les plus représenté.e.s. La plupart des étudiant.e.s en BTS et en DUT sont intéressé.e.s par les **licences professionnelles**.

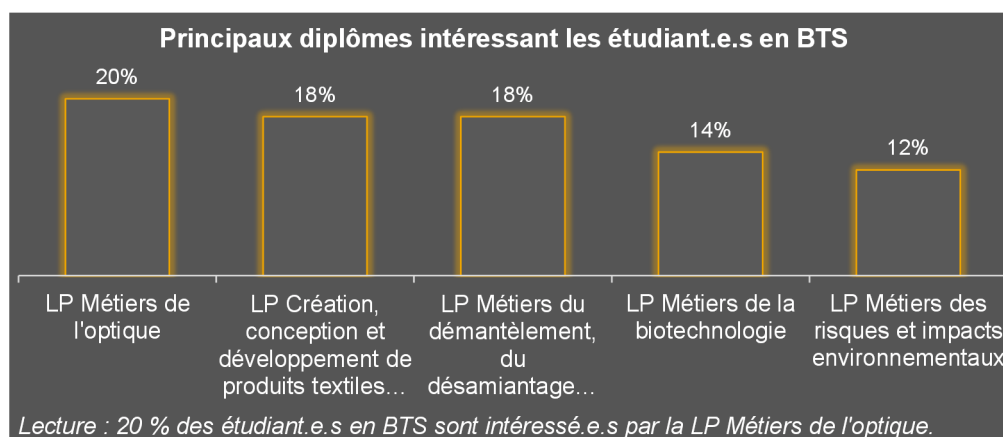
Les étudiant.e.s inscrit.e.s en **université** préparent le plus souvent une **licence** et viennent principalement des universités de **Montpellier** (11 étudiant.e.s) et de **Nîmes** (5 étudiant.e.s), mais également d'Aix-Marseille Université, de l'Université Jean Moulin Lyon 3, de l'Université de Perpignan Via Domitia, de l'université de Toulon, et de l'Université Toulouse - Jean Jaurès.

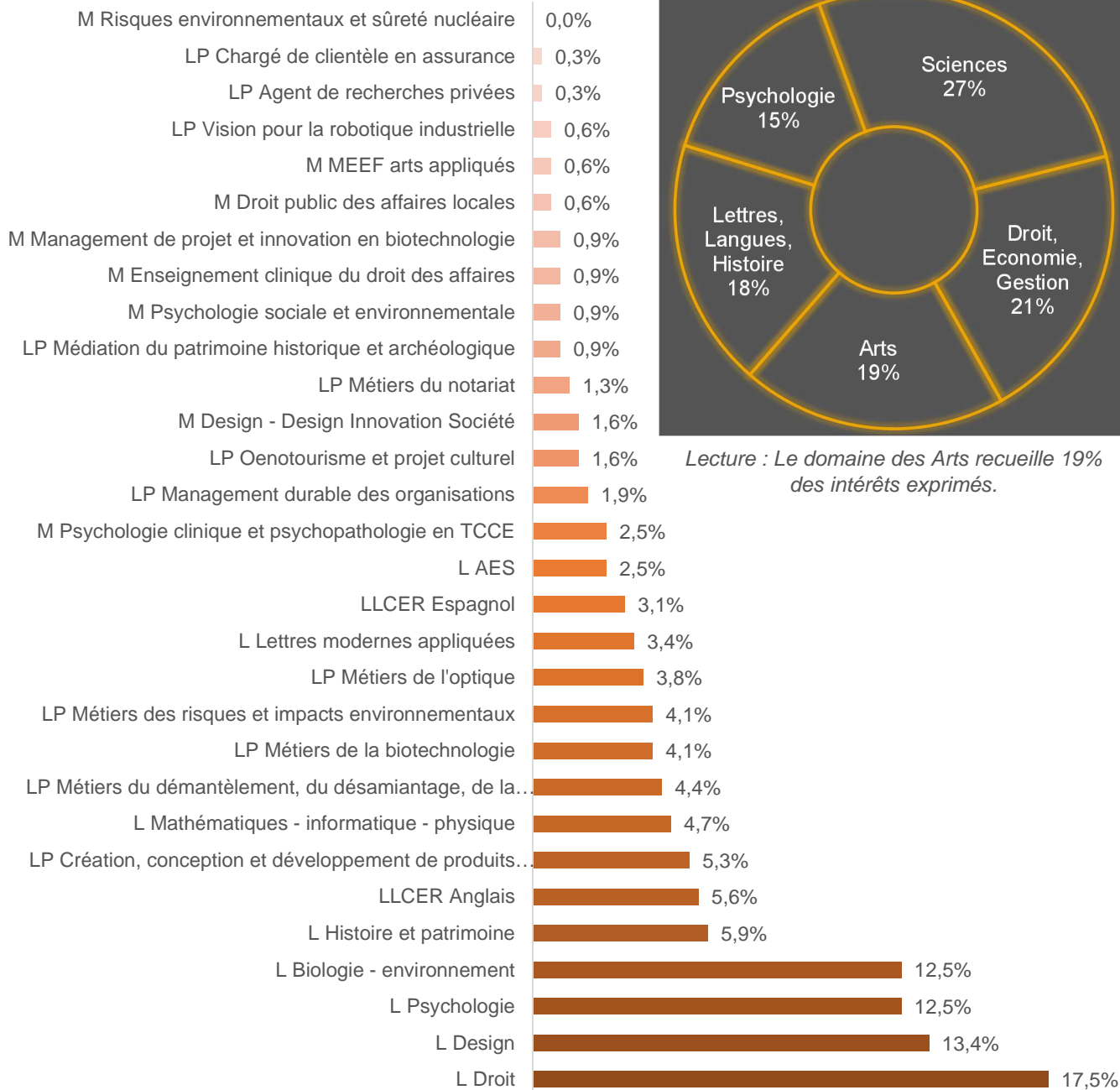
> Domaines et diplômes sollicités

Le domaine des **Sciences** attire un public particulièrement important cette année : **27 %** des visiteurs se disent intéressés par ce domaine. Les licences professionnelles « Métiers du démantèlement, du désamiantage, de la dépollution et des déchets », « Métiers de la Biotechnologie » et « Métiers des risques et impacts environnementaux » intéressent chacune **plus de 4 %** des personnes interrogées, soit un nombre de visiteurs en augmentation par rapport à l'édition 2015. Les **licences générales** restent cependant les diplômes les plus fréquemment cités. Elles sont la principale préoccupation des **lycéen.ne.s** (près de **24 %** des lycéen.ne.s se disent ainsi intéressé.e.s par la licence de Droit).

A l'inverse, les **étudiant.e.s**, et en particulier les étudiant.e.s en BTS, sont essentiellement intéressé.e.s par les **licences professionnelles**.

4 visiteurs seulement déclarent ne pas encore savoir ce qui les intéresse.



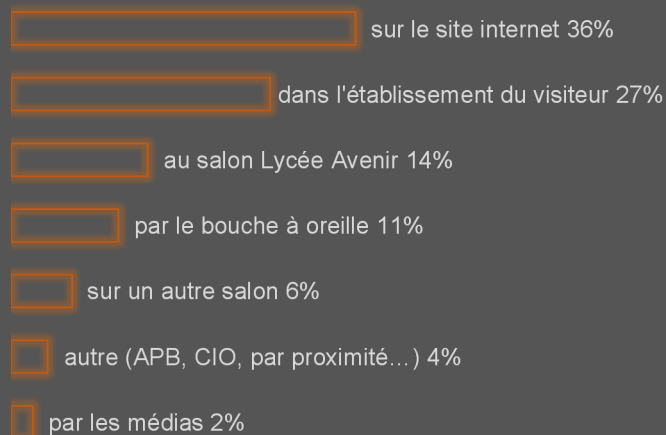


Lecture : Le domaine des Arts recueille 19% des intérêts exprimés.

Lecture : 12,5 % des personnes interrogées se déclarent intéressées par la licence Psychologie.

> Moyens d'information pour connaître...

• ...UNÎMES :



Lecture : Le site internet représente 36 % des moyens d'information cités pour connaître UNÎMES.

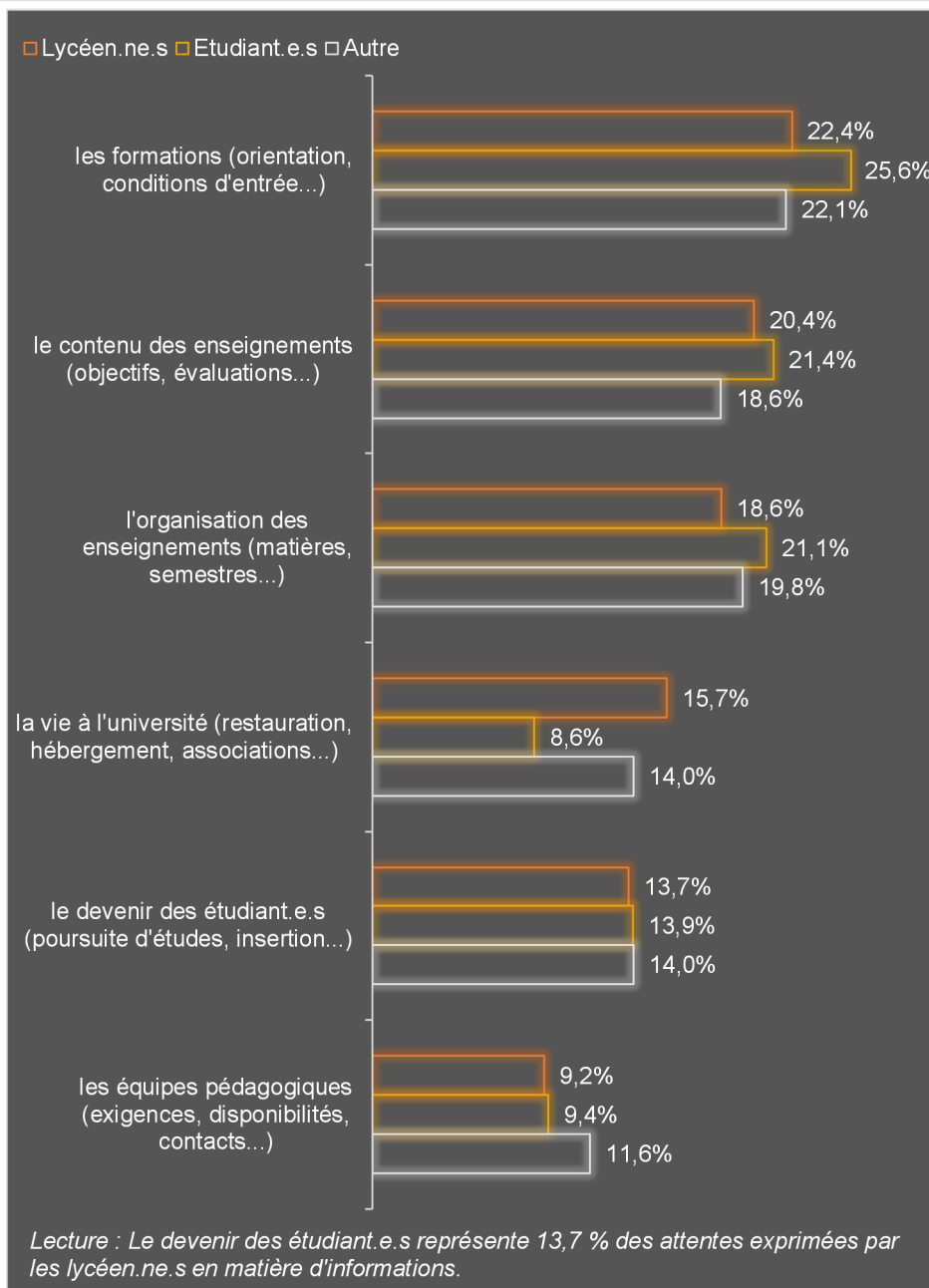
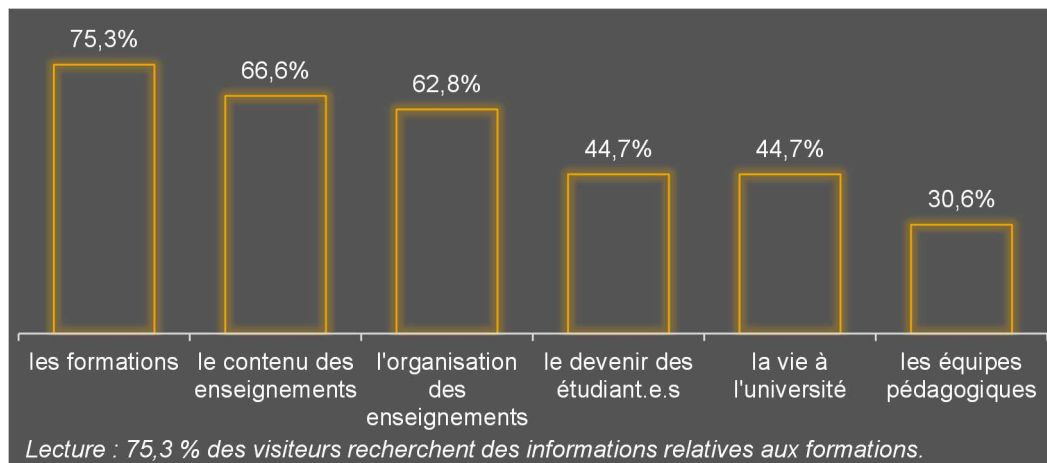
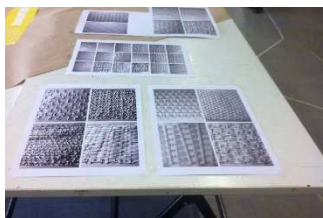
• ...la JPO :

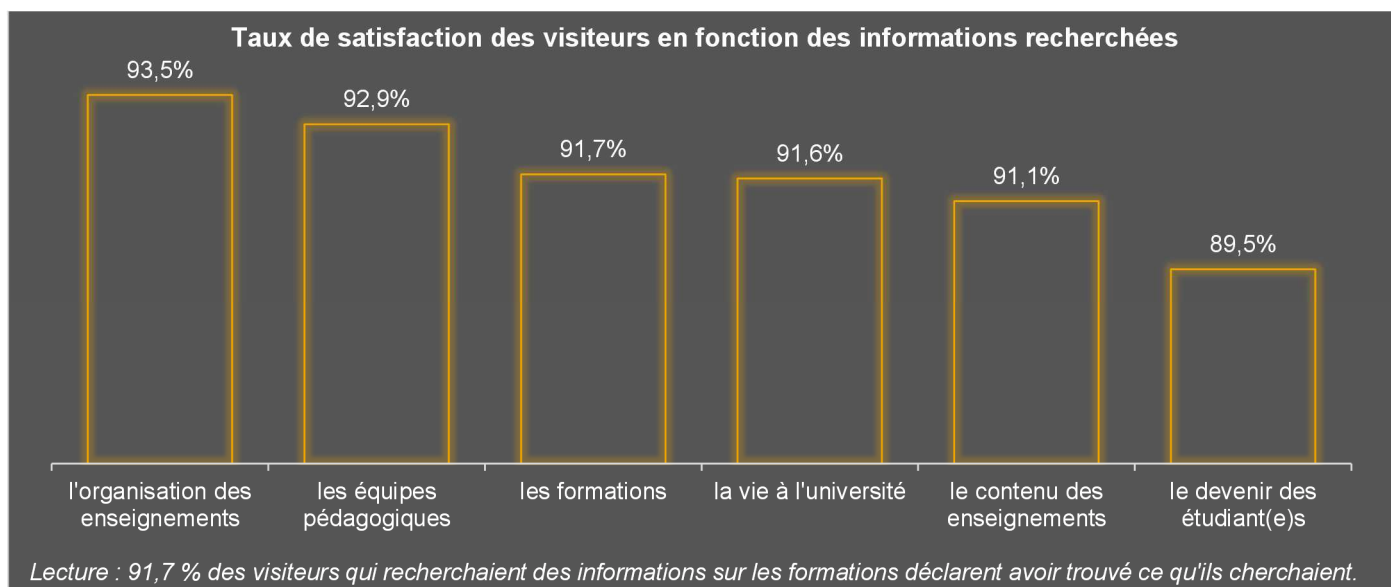


Lecture : Le site internet représente 46 % des moyens d'information cités pour connaître la JPO.

> Les attentes en matière d'informations

Les principales attentes concernant les informations sont liées **au fonctionnement et au contenu des formations** elles-mêmes, des conditions d'entrée à l'organisation des enseignements. Les renseignements concernant le devenir des étudiant.e.s, la vie à l'université et les équipes pédagogiques sont moins recherchés. Selon les informations attendues, le taux de satisfaction varie entre **89,5 %** pour le devenir des étudiant.e.s et **93,5 %** pour les questions liées à l'organisation des enseignements. Les participant.e.s moins satisfait.e.s ont surtout regretté le manque d'étudiant.e.s pour renseigner les visiteurs et l'attente avant de pouvoir accéder à certaines informations. Il est également mentionné le manque de renseignements sur le contenu de certains enseignements et sur les admissions en L3 après un BTS.

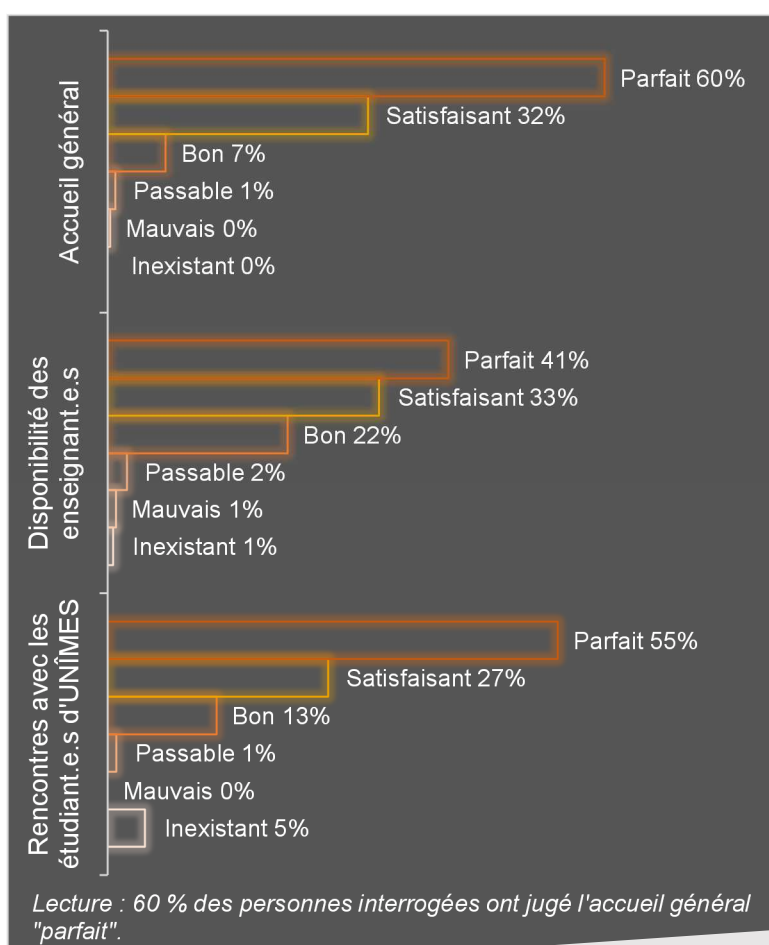




> Satisfaction des visiteurs et pistes d'amélioration

Cette édition 2016 de la JPO a répondu aux attentes de la majorité des visiteurs. **92 %** des personnes interrogées ont ainsi jugé l'accueil général « parfait » ou « satisfaisant ». **82 %** se déclarent satisfaites ou très satisfaites des rencontres avec les étudiant.e.s d'UNÎMES et **74 %** de la disponibilité des enseignant.e.s.

Les visites du site Vauban ont été très appréciées. Les remarques concernant les améliorations à apporter à l'organisation de cette journée portent surtout sur le **manque d'enseignant.e.s ou d'étudiant.e.s**, notamment dans certaines filières (par exemple en master). Certains visiteurs ont ainsi jugé l'attente trop importante avant de pouvoir bénéficier d'une rencontre ou d'un échange. D'autres suggèrent d'améliorer la signalétique et l'affichage afin d'être mieux orientés sur les sites. Enfin, quelques visiteurs regrettent de ne pouvoir accéder aux salles, notamment aux amphithéâtres, pour se familiariser avec notre établissement.



Analyse et élaboration :
OVIE - Floriane GUIDA
ovie@unimes.fr

Concours :
Les visiteurs
Margot BISSON
Mathilde CARPENTIER
Charlotte GERARD
Wafâa LAHMAR
Maxence MESLIER