



Rapport de résultats : « Observation des chaînes d'inscription sur le Campus du Moufia »,

menée sur l'année universitaire 2015-2016



Avec la participation de la DSVE, du BVE, et des services centraux

Table des matières :

L'ENQUÊTE N°3, JUILLET-AOUT-SEPTEMBRE 2015 : « Observation des chaînes d'inscription sur le Campus du Moufia ».....	4
Présentation.....	4
Présentation générale : Les chaînes d'inscription.....	4
Point de vocabulaire.....	4
Procédures d'inscription.....	4
Point technique.....	5
L'enquête OVE.....	5
Préparation du questionnaire.....	5
Administration des questionnaires.....	6
Attitude des répondants.....	6
Participation.....	6
Notes sur la population définitive.....	6
Résultats obtenus par question.....	8
Question 1 : SITUATION.....	8
Question 2 : SEXE DES REpondANTS.....	9
Question 3 : ANNEE DE NAISSANCE/AGE.....	9
Question 4 : BACCALAUREAT : ANNEE ET SERIE.....	10
Question 5 : LIEU D'INSCRIPTION.....	11
Question 6 : REPERAGE DES LIEUX D'INSCRIPTION : INFORMATION.....	11
Question 7 : ACCESSIBILITE PRISE DE RDV.....	12
Question 8 : INFORMATIONS SITE INTERNET INSCRIPTION.....	12
Question 9 : REPERAGE DES LIEUX D'INSCRIPTION : CIRCUIT.....	12
Question 10 : DEROULE DU RENDEZ-VOUS.....	13
Question 11 : RAISONS DE NON INSCRIPTION ET ECCUEILS.....	13
Question 12 : FORMATION FREQUENTEE/SOUHAITEE : NIVEAU, DOMAINE, UFR.....	14
Question 13 : RENSEIGNEMENT SUR LES DATES DE PRE-RENTREE.....	16
Question 14 : STANDS VISITES SUR LES CHAINES.....	16
Question 15 : INFORMATIONS TROUVEES ?.....	17
Question 16 : BESOIN D'INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES.....	18
Les réponses aux questions ouvertes.....	19
Les procédures en ligne.....	19
Le paiement des frais d'inscription.....	19
Les démarches de bourse.....	19

La temporalité des RDV.....	20
L'incident technique.....	20
Les problèmes divers.....	20
Les informations supplémentaires, ou manquantes, que les étudiants auraient voulu avoir.....	20
LES DEMARCHES A EFFECTUER.....	21
FORMATION ET ELEMENTS LIES AU CURSUS.....	21
CONTEXTE HORS COURS ET VIE ETUDIANTE.....	22
REMARQUES.....	22
Conclusion.....	22
ANNEXE 1 : Fiche questionnaire de l'enquête 3.....	23
ANNEXE 2 : Participation à chaque question.....	25
ANNEXE 3 : Détail des réponses à chaque question.....	26

L'ENQUÊTE N°3, JUILLET-AOUT-SEPTEMBRE 2015 : « Observation des chaînes d'inscription sur le Campus du Moufia »

Présentation

Présentation générale : Les chaînes d'inscription

Les chaînes d'inscription se sont déroulées sur le Campus NORD du 8 au 16 juillet et du 10 août au 11 septembre 2015. Lors de cette période, l'Université de La Réunion (UR) accueille le public afin de réaliser les procédures d'inscription et le dispositif, pour 2015, positionné à l'intérieur et autour de l'Espace de Vie Etudiante (EVE), comprenait à la fois des stands d'information (Bureau de la Vie Etudiante, Sécurités Sociales, Associations étudiantes) mais également des instances d'accueil du public et de traitement des dossiers. Cette formule a été l'occasion de réunir en un seul lieu l'information et les procédures d'inscription administrative. Par rapport à l'année précédente, il y a eu en 2015 une centralisation de tous les profils d'étudiants (Primo-inscriptions et Réinscriptions) autour d'un seul et même lieu.

Point de vocabulaire

Afin, d'appréhender les différentes situations qui concernent les étudiants, il convient de s'accorder sur les termes qui seront utilisés au cours du rapport suivant :

Primo-inscrits, ou cas de **première inscription** : Il s'agit des personnes qui font leur entrée dans l'établissement. Cela désigne bien sûr les néo bacheliers s'inscrivant en première année, les étudiants venant d'autres établissements (un étudiant de L3 arrivant d'une autre université par exemple), en somme, toutes les personnes s'inscrivant à l'Université de La Réunion pour la première fois. Sont également considérés comme des cas de Première inscription, les étudiants ayant fréquenté l'Université de La Réunion mais qui l'on quitté, et ce, avant 2010. Il ne faut pas confondre les termes suivants : « étudiant primo-inscrit », « étudiant de première année », et « étudiant néo bachelier ».

La réinscription : Désigne le cas d'une personne ayant déjà été inscrite à l'Université de la Réunion après 2010 et qui s'y inscrit de nouveau.

Procédures d'inscription

Afin de comprendre quelle frange de population étudiante est concerné, et d'appréhender le stade de leurs démarches au moment de l'observation, voici un petit rappel sur le parcours et les modalités d'inscription à l'UR pour 2015-2016 :

Cas de première inscription :	Cas de réinscription		
1 - Préinscription à faire en ligne sur des dispositifs admission post BAC (pour les Néo Bacheliers)	1 – Préinscription obligatoire sur le site de l'Université		
2 - Pré-inscription sur le site de l'université pour tous obligatoire.	2 – A partir d'ici, pour les REINSCRIPTIONS uniquement, possibilité de :		
3 - Prise de RDV obligatoire (via site internet ou au Bureau 3)	>Faire sa réinscription complète en ligne, si paiement en ligne.	>Envoyer les pièces complète et le paiement par voie postale à l'Université	>Prendre un RDV pour remettre le dossier papier et réaliser le paiement sur place
4 - Déroulé du RDV (remise du dossier complet/paiement) sur place à l'EVE			
(inscription traitée en présentiel)	(Dossier traité dans un second temps des chaînes)		(inscription traitée en présentiel)

Il est à noter que le dispositif de RDV en présentiel a été une interface obligatoire pour tous les cas de première inscription. Il constituait aussi une alternative aux procédures en ligne ou aux envois postaux pour les cas de

réinscription. Il avait également l'avantage suivant : un étudiant passant par un RDV en présentiel obtiendra directement sa carte étudiant et son certificat de scolarité. S'il passe par les méthodes informatiques en ligne ou postales, il n'aura pas forcément de visibilité sur l'avancée de son dossier et d'information sur le moment où il recevra sa carte d'étudiant et son certificat de scolarité 2015-2016. Cela a souvent poussé des étudiants en cas de réinscription à effectuer leur inscription en RDV, car ces documents leurs étaient indispensables à cette période de l'année. Il s'agissait souvent de problématiques relatives à la prise d'un logement ou à la mise en route du dossier de carte de bus, en somme des éléments relatifs à leur installation en tant qu'étudiant.

Point technique

Sur les chaînes d'inscription, étaient donc en place plusieurs guichets :

Les bureaux 1 et 2 accueillaient les étudiants qui avaient pris RDV et réalisé leur préinscription via internet. Il s'agissait pour le personnel de la DSVE d'accueillir 3 à 4 étudiants par créneau d'un quart d'heure. Le bureau 1 était chargé du traitement des RDV de Première inscription, le bureau 2, de celui des RDV de Réinscription.

Le bureau 3 était chargé de traitement des tâches générales de la DSVE n'afférant pas au déroulé des rendez-vous d'inscription. Ce bureau s'occupait des transferts de dossiers, des informations générales, d'impression de documents manquants, mais également de la prise de rendez-vous jusqu'à ce que cela soit possible. Il était également missionné pour accompagner et pour aider les étudiants à se repérer dans leurs démarches relatives à l'inscription ou à la mobilité.

Il est à noter que bon nombre d'étudiants dans des situations problématiques ont été orientés vers ce bureau 3. Cette instance, si elle est toujours en place lors des prochaines campagnes d'inscription fera l'objet d'une attention particulière. Observer la fréquentation de ce bureau peut être riche d'informations sur les problèmes relatifs aux procédures, et à la compréhension par les usagers de ces procédures.

L'enquête OVE

Il s'agissait d'avoir un retour des étudiants sortant de leur RDV, concernant les chaînes d'inscriptions :

- Sur le profil de ces étudiants
- Sur le repérage des lieux
- Sur la pertinence et la quantité d'informations reçues par l'étudiant
- Sur les problèmes qu'ils rencontrent.

Cette action avait également pour but de récupérer les contacts d'étudiants susceptibles de bien vouloir répondre à d'autres enquête de l'OVE au cours de l'année 2015-2016.

Préparation du questionnaire

Le questionnaire d'enquête a été conçu par l'Observatoire de la Vie Etudiante en collaboration avec le service de la Division de la Scolarité et de la Vie Etudiante (DSVE) et le Bureau de la Vie Etudiante (BVE) : Il s'agissait de cerner un certain nombre de points sur lesquels il serait opportun de sonder les étudiants durant cette période afin de connaître leur ressenti et leur situation en vue d'évaluer le dispositif et de réfléchir à des améliorations pour les éditions prochaines.

En somme, les questions abordent trois grands volets majeurs : Les profils d'étudiants, l'avis sur l'accueil à l'UR et les problèmes spécifiques rencontrés.

Administration des questionnaires

Les questionnaires étaient disponibles sur le guichet d'accueil, à l'entrée principale du bâtiment EVE. Cette zone servait également de sortie pour les visiteurs ayant fréquenté les bureaux 1 ou 2. Même si certains étudiants, rares, entreprenait tout seul de remplir ce questionnaire, il a fallu pour la majorité des répondants, les aborder de vive voix et leur proposer de participer à l'enquête.

Il s'agissait alors de repérer les visiteurs sortant des bureaux 1 et 2, le public cible de cette enquête et de diffuser main à main le questionnaire. Quelques éléments techniques ont pu faciliter l'identification des personnes à aborder :

- La présence en main de l'étudiant du Guide de l'Étudiant, du certificat de scolarité ou encore de la carte étudiante 2015-2016 : Ces éléments ne sont accessibles qu'à une personne ayant mené sa procédure d'inscription administrative jusqu'au bout.
- Les entrées/sorties des bureaux 1 et 2 étaient visibles depuis le point OVE, et vice versa : Il était plus aisé d'aborder les personnes qui passaient.
- Le fait que le guichet Accueil/OVE soit positionné près des bureaux des établissements de Sécurité Sociale étudiante a été un facteur majeur pour le repérage du public cible. En effet, les files d'attente ont constitué des occasions propices à ce que les étudiants participent, pour « passer le temps » disaient-ils.
- Parfois, le fait que les étudiants soient accompagnés suscite une participation plus favorable : Par exemple, on a pu observer le cas de parents qui insistent pour que son fils/ sa fille réponde à l'enquête, ou encore d'un groupe d'amis venus s'inscrire ensemble, décidant de remplir le questionnaire, tous en même temps.

En définitive, 400 questionnaires de format A5 recto-verso ont été imprimés au total pour les deux vagues d'inscription, avant et après la fermeture d'établissement. Il est à noter une meilleure diffusion du questionnaire et un meilleur taux de réponse sur la première période des chaînes que sur la seconde (cf chapitre « Participation »).

Attitude des répondants

La plupart du temps, la proposition de répondre à l'enquête a été acceptée : Dans le cas contraire, il s'agissait pour l'étudiant d'un manque de temps pour remplir le questionnaire – ayant un cours, ou rendez-vous juste après -, ou tout simplement d'un refus catégorique de participer à une enquête. Cette dernière situation été rarement observée.

Participation

La fin des chaînes d'inscription fait état d'un retour de 337 fiches de questionnaires récupérés auprès des étudiants ayant fréquenté le dispositif des chaînes bureaux 1 et 2 sur le Moufia. Il est à rappeler que la population observée dans cette enquête se limite exclusivement aux étudiants sortants de ces bureaux 1 et 2, population des RDV, et ne tient pas compte des étudiants dans d'autres situations que celle d'un RDV.

Nombre de questionnaires A5 récupérés et entrés dans la base de données :	337
Nombre de questionnaires de la base jugés comme valides pour exploitation	310
Données sur la participation au fil du temps (depuis l'ensemble des questionnaires reçus, 337)	
période juillet 2015	141
période août 2015	164
période septembre 2015	32

Notes sur la population définitive

Afin d'avoir des résultats pertinents, il a été choisi de prendre en compte les plages de réponses relatives aux étudiants comportant assez de réponses (plus de 50%). En effet, parfois, certains étudiants n'ont pas rempli l'une des deux faces

du questionnaire. Ces plages, trop pauvres en informations ont donc été écartées de notre analyse qui va suivre. Ces données rejetées représentent l'avis exprimé, partiellement, de 34 personnes.

La population définitive qui sera étudiée s'élève à 310 individus.

Voici quelques données sur sa composition :

NOMBRE TOTAL DE REpondANTS	310
Nombre de femmes ayant répondu	223
Nombre d'hommes ayant répondu	87
Nombre de L1 ayant répondu	176
Nombre de L2 ayant répondu	49
Nombre de L3 ayant répondu	24
Nombre de M1 ayant répondu	13
Nombre de M2 ayant répondu	9
Autres premières années ayant répondu	28
Répondants inscrits à l'ESIROI	4
Répondants inscrits à l'ESPE	9
Répondants inscrits à l'IAE	1
Répondant inscrits à l'UFR DE	81
Répondant inscrits à l'UFR LSH	114
Répondant inscrits à l'UFR SANTE	26
Répondant inscrits à l'UFR ST	33

Résultats obtenus par question

Afin d'avoir un récapitulatif des toutes les réponses aux questions, merci de voir à la page « ANNEXE 2 »

Question 1 : SITUATION

Quel est votre profil ? :

Première inscription à l'Université de La Réunion

- Vous venez d'avoir le baccalauréat
- Vous venez d'un autre établissement (Université ou Lycée)
- Vous êtes étudiant étranger (international student)
- Vous vous inscrivez suite un avis favorable a une validation des acquis

Réinscription a l'Université de La Réunion

- Vous vous réinscrivez a l'université (étudiants inscrits après 2010)
- Vous est en reprise d'études (étudiants inscrits avant 2010)
- Vous vous réinscrivez suite un avis favorable a votre validation des acquis

Si Redoublement : Inscription dans la même filière
 Orientation dans une autre filière

Le but de cette interrogation était tout d'abord d'être renseigné sur le profil des répondants. Selon la nature de l'inscription, Primo ou Réinscription ; on peut supposer que les ressentis de chacun ne sont pas les mêmes pour les deux catégories. L'une découvre l'Université de La Réunion pour la première fois. L'autre a fait le choix de se réinscrire et de rester dans un circuit déjà fréquenté. S'agit d'un cadre qu'il connaît déjà ou pense connaître.

En vue d'étudier ces différents points de vue, l'idée était, par conséquent, de pouvoir appréhender les résultats généraux, au regard de la population répondante, et de mener une observation un plus ciblée sur l'avis des Primo inscrits en termes d'accueil.

Le répondant avait ici le choix entre plusieurs catégories et sous catégories afin de préciser un maximum sa situation. Voici les résultats obtenus à cette question :

Cas de primo-inscriptions à l'Université de La Réunion	Effectifs	Proportion* (%)
Cas de "Première inscription", sans précision/sans sous-catégorie	3	0,967741935
Néo-bacheliers	170	54,83870968
Etudiants en première inscription provenant d'un autre établissement	10	3,225806452
Etudiant étranger en cas de Première inscription	2	0,64516129
Primo-inscription suite un avis favorable a une validation des acquis	4	1,290322581
Cas de réinscriptions à l'Université de La Réunion		0
Réinscription à l'UR (étudiants déjà inscrits après 2010)	79	25,48387097
Cas de reprise d'études (étudiant inscrit avant 2010)	1	0,322580645
Réinscription suite un avis favorable a votre validation des acquis	13	4,193548387
Redoublement : Inscription dans la même filière	18	5,806451613
Redoublement : Orientation dans une autre filière	9	2,903225806
PAS DE REPONSE	1	0,322580645
TOTAL des cas de premières inscriptions dans les répondants	189	60,96774194
TOTAL des cas de réinscriptions dans les répondants	121	39,03225806

*proportion représentée par chaque cas / sur la population répondante

Question 2 : SEXE DES REpondANTS

Etes-vous ?
 Une femme Un homme

Il était ici question de distinguer parmi les répondants s'il s'agissait d'une population plutôt masculine ou féminine. A première vue, une la fréquentation féminine semblait majoritaire. Les résultats suivants, attestent de cette tendance :

SEXE des répondants	Effectifs	Proportion hommes/femmes (%)
FEMMES	223	71,93548387
HOMMES	87	28,06451613
NON REponse	0	0

Question 3 : ANNEE DE NAISSANCE/AGE

Quelle est votre année de naissance ?

Il s'agissait sur ce point de connaître l'année de naissance, et *a fortiori*, l'âge des répondants à l'enquête afin d'identifier. Voici les données obtenues :

ANNEE de NAISSANCE	AGE*	EFFECTIF	Proportion représentée (%)**
1964	51 ans	1	0,322580645
1970	45 ans	1	0,322580645
1986	29 ans	1	0,322580645
1987	28 ans	1	0,322580645
1988	27 ans	2	0,64516129
1989	26 ans	1	0,322580645
1990	25 ans	1	0,322580645
1991	24 ans	11	3,548387097
1992	23 ans	12	3,870967742
1993	22 ans	12	3,870967742
1994	21 ans	28	9,032258065
1995	20 ans	44	14,19354839
1996	19 ans	64	20,64516129
1997	18 ans	114	36,77419355
1998	17 ans	8	2,580645161
PAS DE REponse	∅	9	2,903225806

*Age des étudiants comme si tous étaient nés le 1er janvier de l'année visée

** proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Dans le cas en présence, les étudiants nés en 1996 et 1997 sont les plus nombreux au sein des répondants. Ils représentent respectivement 20,6 % et 36,7% de l'échantillon global. Nous pouvons supposer que ce grand nombre de jeunes étudiants majeurs est lié au fait qu'il y ait également une majorité de primo-bacheliers (170 personnes) au sein de la population des répondants.

Question 4 : BACCALAUREAT : ANNEE ET SERIE

Quel baccalauréat avez-vous obtenu ?

Il s'agissait par cette question d'avoir plusieurs éléments concernant le parcours des répondants au niveau de leur baccalauréat. Ils devaient renseigner à la fois la série de BAC et l'année d'obtention de ce diplôme. La réponse étant un format « réponse libre », certains n'ont pas pu apporter les deux informations. Voici les résultats obtenus auprès de la population répondante :

TYPE DE BACCALAUREAT OBTENU	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
TOTAL des étudiants ayant obtenu un Baccalauréat de série générale	226	72,90322581
Etudiants ayant obtenu un Baccalauréat série ES	56	18,06451613
Etudiants ayant obtenu un Baccalauréat série L	68	21,93548387
Etudiants ayant obtenu un Baccalauréat série S	101	32,58064516
Etudiant ayant obtenu un Baccalauréat série F6	1	0,322580645
TOTAL d'étudiants ayant obtenu un autre baccalauréat que série générale	75	24,19354839
Etudiants ayant obtenu un Baccalauréat série PRO	27	8,709677419
Etudiants ayant obtenu un Baccalauréat série TECH	48	15,48387097
TOTAL des étudiants n'ayant pas apporté de réponse	9	2,903225806

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

DETAILS SUR SERIE GENERALE	EFFECTIF	PROPORTION** (en %)
Baccalauréat de série générale	226	100
Etudiants ayant obtenu un Baccalauréat série ES	56	24,77876106
Etudiants ayant obtenu un Baccalauréat série L	68	30,08849558
Etudiants ayant obtenu un Baccalauréat série S	101	44,69026549
Etudiant ayant obtenu un Baccalauréat série F6	1	0,442477876

*proportion au vu de la population des détenteurs d'un Baccalauréat général

Nous sommes ici en présence d'une grande majorité de répondants, près de 73%, qui disent être issus d'un baccalauréat Général. Parmi cette catégorie, les étudiants ressortissant d'une série S sont les plus présents (représentent 32,58% de la population globale et 44% des étudiants ayant obtenu un baccalauréat général.

ANNEE OBTENTION BAC	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 1988	1	0,322580645
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2006	1	0,322580645
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2007	1	0,322580645
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2009	4	1,290322581
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2010	9	2,903225806
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2011	11	3,548387097
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2012	15	4,838709677
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2013	32	10,32258065
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2014	43	13,87096774
Etudiants ayant obtenu leur Baccalauréat en 2015	151	48,70967742
PAS DE REPONSE	42	13,5483871

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Au regard de ces données, il apparaît notablement que la proportion d'étudiants répondants ayant obtenu le baccalauréat en 2015, est de loin la plus majoritaire. En effet, ces Primo-Bacheliers de 2015 se sont manifestés sur cette question à hauteur 48,70%. Cette proportion représente un ensemble de 151 individus.

Question 5 : LIEU D'INSCRIPTION

Votre lieu d'inscription est le : <input type="checkbox"/> MOUFIA <input type="checkbox"/> TAMPON
--

Voici les résultats à cette question :

CAS EN PRESENCE	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Nombre de mention "MOUFIA" au sein des répondants	310	100
Nombre de mention "TAMPON" au sein des répondants	0	0

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Cette interrogation avait été posée à la base, dans l'optique de pouvoir diffuser équitablement le questionnaire sur les deux points d'installation des chaînes d'inscription universitaire, à savoir le Campus du Moufia (NORD), et le Campus du Tampon (SUD). Pointer cette question servait à repérer les réponses de chacun des deux campus.

Cependant, pour des raisons techniques, dûes à l'administration du questionnaire, il a été diffusé uniquement dans le nord, et les résultats concernant le Tampon ne font pas parti de cette étude. Les questionnaires récupérés sur le Campus NORD qui n'étaient pas renseignés de la mention « Moufia », ont été amendés au niveau la base de donnée informatique.

C'est pourquoi la population répondante en cause se compose de 100% de choix de Réponse « Moufia », car l'échantillon de répondants provient à 100% des chaînes du Campus du Moufia.

Question 6 : REPERAGE DES LIEUX D'INSCRIPTION : INFORMATION

Vous avez pu repérer le lieu des inscriptions : <input type="checkbox"/> Facilement <input type="checkbox"/> Difficilement

Cette nouvelle formule de lieu centralisant les chaînes d'inscription, devaient être soumise à l'avis des usagers. Cette interrogation a été posée afin d'évaluer la facilité ou la difficulté de repérage des lieux d'inscription par les étudiants. Voici les résultats à cette question :

AVIS SUR LE REPERAGE DES LIEUX	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Repérage des lieux : mention « facilement »	285	91,93548387
Repérage des lieux : mention « difficilement »	22	7,096774194
Repérage des lieux : PAS DE REPONSE	3	0,967741935

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Au regard des résultats 91,93% des étudiants disent avoir repéré « facilement » les lieux d'inscription.

Question 7 : ACCESSIBILITE PRISE DE RDV

Vous avez pu réaliser la prise de rendez-vous sur le site internet de l'Université :

Facilement Difficilement

Cette question destinée aux étudiants fréquentant les bureaux de rendez-vous, ciblait son objet sur le moment de la prise de ces RDV : Les usagers avaient procédé une démarche en ligne, et il s'agissait par cette interrogation de faire un état sur la réalisation de ces procédure de prise de RDV (compréhension accessibilité etc.). Voici les résultats obtenus à cette question :

PRISE DE RDV SUR INTERNET	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Prise de RDV via internet : mention « facilement »	248	80
Prise de RDV via internet : mention « difficilement »	56	18,06451613
Prise de RDV via internet : PAS DE REPONSE	6	1,935483871

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

On note le cas de 248 personnes sur 310, soit 80% de la population répondante, qui ont déclaré avoir pris leur RDV « Facilement ». Les 56 personnes pour qui il y a eu des difficultés feront l'objet d'une attention particulière (en rapport avec la question 11)

Question 8 : INFORMATIONS SITE INTERNET INSCRIPTION

Les informations diffusées sur le site internet dans le cadre du processus d'inscription sont-elles :

Suffisantes Insuffisantes

Toujours dans le but d'optimiser l'accueil des étudiants, nous leurs avons demandé si les informations qui leur avaient été données sur les inscriptions leur suffisaient pour comprendre et entreprendre les démarches d'inscription. Voici les résultats obtenus

AVIS SUR QUANTITE INFORMATION	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Quantité d'information : mention « suffisantes »	247	79,67741935
Quantité d'information : « insuffisantes »	60	19,35483871
Quantité d'information : PAS DE REPONSE	3	0,967741935

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Question 9 : REPERAGE DES LIEUX D'INSCRIPTION : CIRCUIT

Le circuit menant au bâtiment des inscriptions était-il bien indiqué ?

Oui Non

Comme chaque année, l'Université de La Réunion met en place des dispositifs d'orientation afin de guider les usagers vers les lieux des inscriptions. Il s'agit de pancartes, de fléchage et de panneaux d'indication installés sur tout le campus.

Voici les résultats obtenus à la question posée :

BONNE INDICATION DU CIRCUIT MENANT AU BATIMENT	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
oui	268	86,4516129
non	36	11,61290323
PAS DE REPONSE	6	1,935483871

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

On note un total de 268 personnes sur 310, soit 86% des répondants ayant répondu « oui » à la question : Pour ces étudiants, le circuit a été bien indiqué.

36 personnes, soit 11,6% de la population répondante au questionnaire avancent que le circuit n'a pas été bien indiqué.

Question 10 : DEROULE DU RENDEZ-VOUS

Comment s'est déroulée votre inscription aujourd'hui ?

- Vous êtes venu une fois sur les chaînes d'inscription et vous avez pu vous inscrire du premier coup
- Aujourd'hui vous avez pu vous inscrire et vous étiez déjà venu sur les chaînes auparavant
- Vous n'avez pas pu réaliser votre inscription et vous repasserez plus tard
- Vous n'avez pas pu vous inscrire et vous ne reviendrez plus.

Cette question 10 permet de faire un tri entre 2 catégories : ceux qui ont pu s'inscrire et ceux qui n'ont pas pu. Cela a été réalisé dans l'optique de connaître la situation de l'étudiant après son RDV : Il s'agissait bien sûr de repérer et de quantifier les cas d'inscription qui s'étaient déroulés sans encombre, mais également de sonder les problèmes rencontrés dans un second temps.

SITUATION	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Etudiants ayant pu s'inscrire du premier coup (1ere visite à EVE)	236	76,12903226
Etudiants ayant pu s'inscrire, mais étant déjà venu sur les chaînes	48	15,48387097
Etudiant n'ayant pas pu s'inscrire et décidant de revenir plus tard	20	6,451612903
Etudiant n'ayant pas pu s'inscrire et décidant de ne plus revenir	1	0,322580645
PAS DE REPONSE	5	1,612903226

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

On note un total de 236 personnes sur 310, soit 76,12% de l'échantillon global, qui affirment avoir pu s'inscrire du premier coup.

Question 11 : RAISONS DE NON INSCRIPTION ET ECCUEILS

Si vous n'avez pas pu vous inscrire aujourd'hui, précisez pourquoi :

Cette question à réponse ouverte était là en complément à la question précédente afin de recenser les écueils rencontrés par les étudiants n'ayant pas pu s'inscrire. Voici les effectifs de réponse à cette interrogation :

Etudiants ayant répondu	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Nombre de réponses	22	7,096774194
Nombre de non Réponses	288	92,90322581

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Au vu des résultats, nous voyons un fort taux de non-réponse. Cela s'explique par le fait que la question ne concernait pas tout le monde : la majorité des étudiants ayant pu s'inscrire, ils n'ont pas eu à répondre à cette interrogation, plutôt réservée aux étudiants ayant rencontré un problème.

Les 22 réponses apportées seront analysées dans un second temps afin d'identifier les problèmes qui ont pu bloquer l'inscription de l'étudiant au moment du RDV

Question 12 : FORMATION FREQUENTEE/SOUHAITEE : NIVEAU, DOMAINE, UFR

Précisez votre filière (niveau + formation) d'inscription pour l'année universitaire 2015-2016

Il s'agissait simplement de connaître la filière choisie par l'étudiant pour l'année 2015-2016. Il y a, à la fois, le cas d'étudiants bel et bien inscrits qui précisent leur filière, et celui des étudiants n'ayant pas encore pu s'inscrire ayant renseigné envisager une formation dans une filière en particulier.

Il s'agissait également d'en savoir plus sur le niveau de formation des répondants.

Voici les effectifs et taux de réponse : Ils peuvent être décomposés en deux ensembles, à savoir le niveau de formation et le domaine de formation

NIVEAU	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Etudiants en cursus de Licence 1 (L1)	175	56,4516129
Etudiants en cursus de Licence 2 (L2)	49	15,80645161
Etudiants en cursus de Licence 3 (L3)	24	7,741935484
Etudiants en cursus de MASTER 1 (M1)	13	4,193548387
Etudiants en cursus de MASTER 2 (M2)	9	2,903225806
Etudiants en cursus de 1ère année (autre que L1)	28	9,032258065
Etudiants en cursus de 2ème année (autre que L2)	1	0,322580645
PAS DE REPONSE	11	3,548387097

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

On note un nombre majoritaire de personnes fréquentant une formation de niveau Licence 1, soit 56,45% des répondants.

Voici les résultats relatifs aux formations fréquentées :

FILIERE REPRESENTEE	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
AES	41	13,22580645
ANGLAIS	40	12,90322581
GEOSCIENCES	2	0,64516129
ESPAGNOL	8	2,580645161
GEOGRAPHIE	9	2,903225806
HISTOIRE	5	1,612903226
INFOCOM	1	0,322580645
LETTRES MODERNES	35	11,29032258
ECONOMIE	8	2,580645161
IEEA	8	2,580645161
DROIT	31	10
LLC LANGUE	2	0,64516129
MATHS	1	0,322580645
MEEF	9	2,903225806
SCIENCES DE LA SOCIETE	14	4,516129032
MIT	1	0,322580645
SC FONDAM	6	1,935483871
MBFA	3	0,967741935
PACES	26	8,387096774
CYCLE INGENIEUR ESIROI	4	1,290322581
BIOLOGIE	2	0,64516129
CHIMIE	1	0,322580645
SNV	11	3,548387097
PAS DE REPONSE	42	13,5483871

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Depuis ces résultats, il était également évident de regrouper les étudiants par composante d'origine. Voici leur répartition :

UFR fréquentée (Unité de formation et de Recherche)	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
UFR DE (DROIT-ECONOMIE)	81	26,12903226
ESIROI (ECOLE INGENIEUR)	4	1,290322581
ESPE (ECOLE DE FORMATION PROFESSORAT)	9	2,903225806
UFR LSH (LETTRES ET SCIENCES HUMAINES)	114	36,77419355
IAE (INSTITUT D'ADMINISTRATION DES ENTREPRISES)	1	0,322580645
UFR SANTE	26	8,387096774
UFR ST (SCIENCES ET TECHNOLOGIES)	33	10,64516129
PAS DE REPONSE	42	13,5483871

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Question 13 : RENSEIGNEMENT SUR LES DATES DE PRE-RENTREE

Vous-êtes-vous déjà renseigné sur les dates de votre pré-rentree ? Oui Non

Il s'agissait là de savoir si les étudiants avaient pu anticiper le début des cours et se préparer en se renseignant sur les dates de sa pré-rentree :

Voici les résultats obtenus :

CONNAISSANCE DE LA DATE DE PRE-RENTREE	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
oui	210	67,74193548
non	80	25,80645161
PAS DE REPONSE	20	6,451612903

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Au regard des résultats, nous notons 67,74% de la population répondante ayant pris connaissance de sa date de pré-rentree. On note un tiers des répondants, soit 100 personnes au total, qui sont dans le cas inverse.

Question 14 : STANDS VISITES SUR LES CHAINES

Quels stands avez-vous pu visiter sur ces chaines d'inscription ?

- Bureau de la Vie Etudiante
- Etablissements de Sécurité Sociale Etudiante / mutuelles
- Associations Etudiantes/Syndicats Etudiants
- Etablissements bancaires

Comme chaque année, les chaînes d'inscription universitaire accueillent des stands d'informations à destination des étudiants afin de les renseigner sur les services à leur disposition. Le Bureau de la Vie Etudiante (BVE) et Les

Associations de représentants étudiants sont également présents, des partenaires extérieurs à l'Université qui leur permettent d'envisager au mieux leur installation en tant qu'étudiant (sécurité sociale, établissement bancaire).

A l'EVE Moufia, ces stands étaient un passage évident, presque obligatoire, pour le public, car il devait passer devant avant même d'entrer dans le bâtiment où se déroulaient les RDV.

La question posée était aussi destinée à évaluer la fréquentation de ces stands par les étudiants ayant répondu à l'enquête.

Le répondant pouvait choisir plusieurs éléments de réponses, c'est pourquoi les effectifs et les taux suivants sont supérieurs à 310 individus et à 100%. Voici donc les résultats obtenus, exprimés en fonction de chaque item de réponse.

STANDS VISITES	EFFECTIF	PROPORTION*(en%)
Etudiants déclarant avoir visité tous les stands (tous les items de réponse choisis) = « TOUS »	23	7,419354839
Etudiants ayant cité le BVE (hors « TOUS »)	138	44,51612903
Etudiants ayant cité les Sécurités Sociales (hors « TOUS »)	141	45,48387097
Etudiants ayant cité les Associations Etudiantes (hors « TOUS »)	90	29,03225806
Etudiants ayant cité les établissements bancaires (hors « TOUS »)	26	8,387096774
Etudiants n'ayant apporté aucune réponse à cette question	62	20

*ce que représente l'effectif en présence, au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Afin d'avoir le nombre réel de personne ayant fréquenté le BVE, les établissements de sécurité sociale, les associations étudiantes et les établissements bancaires sont à additionner, chacun de 23 individus (mention « TOUS »). Ce nombre 23 fait référence aux individus ayant choisi toutes les mentions

Les étudiants n'ayant pas apporté de réponses à cette question sont au nombre de 62.

Le stand apparaissant comme le plus visité a été celui du Bureau de la Vie Etudiante.

Question 15 : INFORMATIONS TROUVEES ?

Avez-vous trouvé toutes les informations que vous cherchiez concernant l'Université de La Réunion ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Cette question 15 va de pair avec la question n°8: Elle traite de l'information des étudiants en terme général. Et prépare à la question 16.

Voici les résultats obtenus à cette question

INFORMATIONS TOUTES TROUVEES ?	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Oui	253	81,61290323
Non	42	13,5483871
PAS DE REPONSE	15	4,838709677

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

Au vu des résultats obtenus, la population répondante semble avoir trouvé toutes les informations dont elle avait besoin, et ce, pour 253 personnes, soit 81,61% d'entre eux. L'ensemble des répondants ayant déclaré ne pas avoir trouvé toutes les informations (mention de réponse « non ») s'élève à 42 personnes.

Question 16 : BESOIN D'INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES

Pendant cette période d'inscriptions, qu'auriez-vous souhaité avoir comme informations supplémentaires concernant l'Université de La Réunion ou votre installation en tant qu'étudiant ?

Dans l'optique d'avoir plus de précisions sur les informations nécessaires à l'étudiant, cette interrogation, dans la lignée de la précédente, s'intéresse à ce que l'étudiant aurait voulu connaître. Il s'agissait aussi de faire un état des informations jugées utiles par les étudiants et qui ont pu leur manquer au long de leur démarche ou de leur installation. Cette dernière question de l'enquête, avec un type de réponse « libre » a été parfois ressentie par les répondants comme une demande d'avis global sur les chaînes d'inscription.

INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES SOUHAITEES	EFFECTIF	PROPORTION* (en %)
Réponses	98	31,61290323
PAS DE REPONSE	212	68,38709677

*proportion au vu de la population répondante globale, soit 310 individus

On note un total de 98 étudiants s'étant exprimé sur cette question à réponse libre, ce qui représente 31,61% des répondants. Les réponses obtenues sont présentées dans la seconde partie de ce document : Il s'agit de connaître la nature des informations manquantes, ainsi que les autres pistes proposées par les étudiants afin d'améliorer le dispositif de chaînes d'inscription.

Les réponses aux questions ouvertes

Les étudiants qui disaient ne pas avoir pu s'inscrire avaient l'occasion d'explicitier librement leur problème dans une question qui leur demandait de préciser le motif ou le cas particulier qui bloquait cette démarche : Au total, 22 réponses ont été collectées, et ces éléments peuvent donner un aperçu des problèmes les plus couramment rencontrés par les étudiants sur les chaînes d'inscription. En général, les informations apportées n'ont pas été très détaillées, mais on peut néanmoins repérer des grands thèmes qui sont les suivants : les procédures en ligne, la bourse, le paiement des frais d'inscription, la temporalité des RDV, les incidents techniques et enfin, les problèmes divers.

Les procédures en ligne

Il s'agissait souvent d'écueils liés aux démarches de pré-inscription qui n'avaient pas été réalisées au préalable, ou mal faites. En effet, les étudiants n'étant pas dans les registres informatiques, ils n'ont pas pu prétendre à l'inscription administrative. Concernant les cas des néo-bacheliers, futur étudiant de première année, et au vu des échanges effectués avec le public sur le terrain, le dispositif de préinscription Admission Post-BAC (APB) a parfois posé des soucis de compréhension des procédures. Pour les cas de réinscription à l'Université de la Réunion, il s'agissait souvent de la démarche de pré-réinscription en ligne qui n'avait pas été effectuée.

Certains étudiants, n'ayant pas pu mener à bien ces procédures en ligne chez eux (pas d'ordinateur, plateforme qui ne marche pas chez eux, bug temporaires ...), la solution était de réaliser pour la première fois (ou de reprendre) sa préinscription au Bureau n°3 avec l'aide du personnel de la DSVE.

Le paiement des frais d'inscription

Lorsque l'étudiant passe en rendez-vous, il doit régler les frais d'inscription pour finaliser la procédure. Autrement, il ne pourra pas achever son inscription à l'Université. Certaines personnes ont dit avoir eu un problème sur ce point du paiement, mais peu de précisions ont été apportées. Cela pourrait être l'oubli du moyen de paiement ou encore l'impossibilité quant à déboursier une somme à laquelle on ne s'attendait pas, d'un montant assez conséquent pour certaines personnes. Une réponse fait à la fois état d'un problème de paiement et d'éligibilité à la bourse. Il s'agit d'un problème qui revenait souvent auprès des personnes rencontrées sur le terrain.

Les démarches de bourse

Les étudiants sont invités chaque année à réaliser leur dossier social étudiant (DSE) le plus tôt possible. Si ce dossier est réalisé dans les temps, l'attribution d'une bourse pourra être confirmée sous quelque mois, et avant la période d'inscription à l'Université, sauf en cas retard de l'étudiant : en ce sens, nombreux étaient les étudiants qui se sont présentés sans leur notification d'éligibilité à la bourse. Ils avaient fait leur demande trop tard. Dès lors, voici les scénarii envisageables pour ces étudiants : Avancer la totalité des frais demandés, et, dès la réception de la notification, demander le remboursement de ces frais d'inscription. Ou bien, si on ne peut pas payer, attendre la notification du CROUS et prendre un autre RDV pour relancer la procédure d'inscription ultérieurement.

La temporalité des RDV

Certains étudiants qui ont répondu à la question ouverte avait tout simplement fait une erreur sur l'heure ou la date de leur RDV. C'est pour cela qu'ils n'ont pas pu s'inscrire. Les étudiants dans ce cas ont tous opté pour la réponse « je n'ai pas pu m'inscrire et je reviendrai plus tard », à la question précédente.

L'incident technique

Lors de la seconde période de chaînes d'inscription (10 août - 11 septembre), est survenue une coupure d'électricité. Suite à cela, plusieurs étudiants ont n'ont pas pu réaliser leur inscription. Ces étudiants ont ainsi fait état de cette situation dans les réponses à cette question libre. Ils étaient, par la suite, invités à revenir le lendemain afin de reprendre là où ils en étaient restés.

Les problèmes divers

Certains étudiants ont avancé n'avoir pas pu s'inscrire car il leur manquait des papiers. En effet, pour réaliser la procédure, l'ensemble des pièces justificatives devaient être fourni d'une seule traite. Photo d'identité, relevé de notes, ... Il s'agissait souvent des relevés de notes originaux que les étudiants n'avaient pas pu récupérer auprès de leur UFR respective (Unité de Formation et de Recherche) et, au vu de la période des inscriptions, ces bâtiments étaient fermés. Là encore, il s'agissait d'un élément assez handicapant pour la procédure d'inscription : Sans ces documents originaux, il n'y avait pas moyen de compléter les procédures.

L'autre document qui manquait souvent aux étudiants était le récapitulatif de la pré-inscription. Certains étudiant n'avaient pas pu l'imprimer chez eux (car pas de matériel) ou n'avait tout simplement pas pensé à l'amener. Pourtant, cette pièce est centrale dans la constitution du dossier d'inscription : Pour remédier à cela, l'étudiant avait moyen de faire imprimer ce document récapitulatif au bureau n°3.

Les informations supplémentaires, ou manquantes, que les étudiants auraient voulu avoir.

La question posée demandait à l'étudiant précisément ce qu'il aurait souhaité comme informations supplémentaires : On dénombre au total 98 pages de réponse à cette question ouverte. Il est à noter qu'au sein de ces de 98 personnes, à la question précédente, « l'information était-elle suffisante ? », 70 personnes avaient répondu « oui », contre 28 personnes ayant répondu « non ».

Même si cette question ouverte était destinée à recenser les manques, on remarque des réponses qui gravitent autour de cette idée que les informations fournies étaient suffisantes. On note typiquement les mentions de réponse « rien de particulier » ou encore « c'était déjà très complet ». Au total, on dénombre 24 répondants qui ont dit librement et avec leurs mots, ne pas avoir eu besoin d'informations supplémentaires. Bien évidemment, ces répondants avaient répondu « oui » à la question précédente, et cette réponse libre était pour eux l'occasion d'actualiser ou de confirmer cette idée. Il est à noter que deux étudiants, en cas de réinscription, ont mentionné connaître déjà assez l'université selon eux, pour ne pas avoir besoin de renseignements supplémentaires.

En ce qui concerne le reste des réponses, voici les thèmes évoqués concernant le besoin en information. Ces points sont, bien entendu, des pistes de travail afin d'éviter que l'étudiant primo arrivant se sente perdu ou abandonné au sein d'un lieu inconnu et face à des démarches et des cadres qu'il peut appréhender comme compliqué ou problématiques.

LES DEMARCHES A EFFECTUER

- On dénombre 6 étudiants ayant dit vouloir plus d'informations sur les bourses et les aides auxquelles ils pouvaient prétendre. On note clairement leur besoin d'avoir un bureau tout le temps ouvert pour régler les démarches DSE (consultations du dossier, impressions des justificatifs) et les renseigner sur les bourses régionales, en somme, des éléments liés à une nouvelle situation personnelle et financière, parfois compliquée à appréhender pour certaines personnes.
- 2 personnes auraient voulu avoir plus d'information affichées sur le remboursement ou l'exonération des frais d'inscription.
- Un étudiant aurait aimé être informé sur les Mutuelles étudiantes et Sécurités Sociales étudiantes. Outre le fait de devoir choisir l'une ou l'autre, avoir plus d'informations générales sur ce que sont ces établissements pour faire un choix plus éclairé.
- On note le cas de 3 étudiants qui ont dit ne pas savoir qu'il fallait fournir les originaux des diplômes pour effectuer les démarches d'inscription administrative à l'Université de La Réunion, information pourtant mentionnée sur la liste des pièces, liste présente sur le site internet.

FORMATION ET ELEMENTS LIES AU CURSUS

- Un étudiant a évoqué vouloir des informations sur les UFR et le fonctionnement de l'établissement de l'Université de La Réunion. Ils auraient voulu savoir ce que proposent les facultés elles-mêmes en termes d'activité et de parcours de formation, et pouvoir identifier les organes référents de l'Université, etc...
- Un étudiant a fait part de son souhait, à la fois, d'avoir les emplois du temps ainsi que le plan des salles où il aura cours.
- On relève 7 répondants qui auraient souhaité connaître par avance leur date de rentrée/ pré-rentrée. Un panneau d'affichage reprenant toutes les informations pour toutes les filières aurait été utile, selon une personne.
- Deux répondants ont avancé vouloir plus d'informations sur l'inscription pédagogique. 4 personnes ont répondu manquer de données concernant le contenu de leurs futurs cours (maquette, parcours...) et les « options » disponibles au sein de leur cursus.
- Est aussi évoqué, le système des Unités d'Enseignement Libre, thème évoqué explicitement par 1 personne. La personne aurait voulu en savoir plus.
- Enfin, on dénombre 6 répondants à la question libre qui auraient voulu connaître les différentes activités étudiantes hors cours, et 2 répondants évoquant également les langues secondaires ou optionnelles qu'ils peuvent pratiquer.

CONTEXTE HORS COURS ET VIE ETUDIANTE

- Certains répondant aurait souhaité avoir une carte du campus, ou de leur UFR afin de ne pas se sentir perdu dans l'espace. Les répondant évoquant ce besoin de repérage sont au nombre de 9. Il est à noter que le Guide l'Étudiant, où figure, entre autre, un plan du Campus du Moufia, n'a pas pu être distribué à tout le monde pendant cette période de chaînes d'inscription.

- 4 répondants ont fait part du besoin d'avoir un espace ou un conseiller pouvant les renseigner sur le logement étudiant.

- Quelques étudiants auraient voulu des informations relatives à l'activation des identifiants internet pour accéder à l'EDT, à la boîte mail étudiant, au BV... A cette époque de l'année, les Bibliothèques Universitaires et les tuteurs des Services du Numérique, n'ayant pas encore repris leur activité, les démarches d'activations ne sont pas évidentes à effectuer seul et sans conseils.

- Des étudiants aurait souhaité avoir des informations relatives au service de Restauration Universitaire, principalement sur les dates et horaires d'ouverture. Ceux ayant évoqué ce point sont au nombre de 3.

REMARQUES

On note que le Guide de l'étudiant n'avait été distribué sur les chaînes qu'aux primo-inscrits à l'Université de La Réunion. Or, il s'agit d'un outil précieux en termes d'information qui aurait pu apporter des éléments manquant aux étudiants (liste des activités sportives, culturelles, données pour le repérage des lieux etc).

On peut noter que certains répondants, principalement de première année, ont répondu avec une terminologie particulière en utilisant les mots « LV2 » ou « Option ». Ce sont des notions utilisées dans un contexte de lycée, jusqu'à lors seule référence pour ces anciens élèves, futurs étudiants.

Or, pour le cas de l'Université, la notion d' « option » est au croisement des thèmes de scolarité /formation et de vie étudiante /activités hors-cours.

Conclusion

L'Observatoire de la Vie Étudiante a souhaité s'intéresser dans cette enquête à l'accueil des futurs étudiants de l'Université de La Réunion. Il s'agissait, en cette deuxième année de l'OVE, d'approfondir le travail sur la connaissance du public étudiants et de récolter des informations et ce, en matière de ressenti par rapport aux démarches d'inscription. Soucieux de s'inscrire dans une démarche de construction d'un service rendu de qualité, cette enquête a été destinée à réunir des données relative au dispositif de chaînes d'inscription en vue d'améliorer les informations livrées aux futurs étudiants.

Au total, des résultats, principalement qualitatifs, ont été mis en lumière faisant état de points qui fonctionnent bien auprès des étudiants, mais également de manquements en matière d'information. Il s'agira, dans un second temps, de se servir de ces résultats pour entreprendre des changements afin optimiser l'accueil des étudiants et la compréhension des démarches par tous.

ANNEXE 1 : Fiche questionnaire de l'enquête 3



VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Ce questionnaire comporte 16 questions. L'objectif est de permettre à l'établissement de recueillir votre avis sur le dispositif d'inscription. Complétez-le en moins de 5 minutes et n'oubliez pas de tourner la page, car il est recto-verso.

- 1 • Quel est votre profil ? :**
- Première inscription** à l'Université de La Réunion
 - Vous venez d'avoir le baccalauréat
 - Vous venez d'un autre établissement (Université ou Lycée)
 - Vous êtes étudiant étranger (international student)
 - Vous vous inscrivez suite un avis favorable à une validation des acquis
 - Réinscription** à l'Université de La Réunion
 - Vous vous réinscrivez à l'université (étudiants inscrits après 2010)
 - Vous est en reprise d'études (étudiants inscrits avant 2010)
 - Vous vous réinscrivez suite un avis favorable à votre validation des acquis
 - Si Redoublement :**
 - Inscription dans la même filière
 - Orientation dans une autre filière
- 2 • Êtes-vous ?** Une femme Un homme
- 3 • Quelle est votre année de naissance ?**
- 4 • Quel baccalauréat** avez-vous obtenu ? (*précisez la série et l'année d'obtention*)
.....
- 5. Votre lieu d'inscription** est le :
- MOUFIA TAMPON
- 6 • Vous avez pu repérer le lieu** des inscriptions :
- Facilement Difficilement
- 7. Vous avez pu réaliser la prise de rendez-vous** sur le **site internet** de l'Université :
- Facilement Difficilement
- 8. Les informations diffusées sur le site internet** dans le cadre du processus d'inscription sont-elles :
- Suffisantes Insuffisantes
- 9 • Le circuit menant au bâtiment des inscriptions** était-il bien indiqué ? Oui Non
- 10 • Comment s'est déroulé votre inscription** aujourd'hui ?
- Vous êtes venu **une fois** sur les chaînes d'inscription et vous avez pu vous inscrire du **premier coup**
 - Aujourd'hui vous avez **pu vous inscrire** et vous étiez **déjà venu** sur les chaînes auparavant
 - Vous n'avez **pas pu réaliser votre inscription** et vous **repasserez plus tard**
 - Vous n'avez **pas pu vous inscrire** et vous **ne reviendrez plus.**

(Merci d'aller à la page suivante)



11 • Si vous n'avez pas pu vous inscrire aujourd'hui, précisez **pourquoi** :

(Exemples : problème de rendez-vous, problème de réception de notification de bourse, complication pour le paiement, soucis avec Admission post BAC ou E-candidature ...)

.....
.....
.....

12 • Précisez votre filière (niveau + formation) d'inscription pour l'année universitaire 2015-2016
(Exemples : L3 DROIT, L1 LETTRES) :

.....

13 • Vous-êtes-vous déjà renseigné sur les dates de votre pré-rentrée ? Oui Non

14 • Quels stands avez-vous pu visiter sur ces chaînes d'inscription ?

- Bureau de la Vie Etudiante
- Etablissements de Sécurité Sociale Etudiante / mutuelles
- Associations Etudiantes/Syndicats Etudiants
- Etablissements bancaires

15 • Avez-vous trouvé toutes les informations que vous cherchez concernant l'Université de La Réunion ? Oui Non

16 • Pendant cette période d'inscriptions, qu'auriez-vous souhaité avoir comme informations supplémentaires concernant l'Université de La Réunion ou votre installation en tant qu'étudiant ?

.....
.....
.....

..... NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR REPONDU A NOS QUESTIONS

Indiquez-nous votre adresse mail ou votre numéro étudiant si vous voulez être informé des résultats de ce questionnaire :

.....



OBSERVATOIRE DE LA VIE ETUDIANTE
ove@univ-reunion.fr 0262 93 81 43

ANNEXE 2 : Participation à chaque question

Voici quelques données concernant la participation au questionnaire par l'échantillon définitif (310 individus)

POP répondante (individus) 310 personnes	nombre de non réponse	nombres de réponses	taux réponse/participation en %)
1 • Quel est votre profil ?	1	309	99,67741935
2 • Êtes-vous ?	0	310	100
3 • Quelle est votre année de naissance ?	9	301	97,09677419
4 • Quel baccalauréat avez-vous obtenu ?	9	301	97,09677419
<i>réponses sur série</i>	9	301	97,09677419
<i>réponse sur année</i>	42	268	86,4516129
5 • Votre lieu d'inscription est le	0	310	100
6 • Vous avez pu repérer le lieu des inscriptions	3	307	99,03225806
7 • Vous avez pu réaliser la prise de rendez-vous sur le site internet de l'Université :	6	304	98,06451613
8 • Les informations diffusées sur le site internet dans le cadre du processus d'inscription sont-elles :	3	307	99,03225806
9 • Le circuit menant au bâtiment des inscriptions était-il bien indiqué ?	6	304	98,06451613
10 • Comment s'est déroulée votre inscription aujourd'hui ?	5	305	98,38709677
11 • Si vous n'avez pas pu vous inscrire aujourd'hui, précisez pourquoi :	288	22	7,096774194
12 • Précisez votre filière (niveau + formation) d'inscription pour l'année 2015-2016	8	302	97,41935484
<i>réponses sur filière formation</i>	42	268	86,4516129
<i>réponses sur niveau</i>	11	299	96,4516129
13 • Vous-êtes-vous déjà renseigné sur les dates de votre pré-rentrée ?	20	290	93,5483871
14 • Quels stands avez-vous pu visiter sur ces chaînes d'inscription ?	62	248	80
15 • Avez-vous trouvé toutes les informations que vous cherchiez concernant l'Université de La Réunion	15	295	95,16129032
16 • Pendant cette période d'inscriptions, qu'auriez-vous souhaité avoir comme informations supplémentaires concernant l'Université de La Réunion ou votre installation en tant qu'étudiant ?	212	98	31,61290323

ANNEXE 3 : Détail des réponses à chaque question

Q1 SITUATION			
<i>Pi</i> 3	<i>PiAutreetabl</i> 10	<i>PiEtrang PrimoBAC</i> 2	<i>PiPrimoBAC</i> 170
<i>REDMEM</i> 18	<i>REDREO</i> 9	<i>RéVA</i> 13	<i>RéRepr</i> 1
<i>PiVa</i> 4	<i>Ré2010</i> 79	<i>PAS DE REPONSE</i> 1	
Q2 SEXE			
<i>F</i> 223	<i>H</i> 87		
Q3 ANNEE NAISSANCE			
<i>1964</i> 1	<i>1970</i> 1	<i>1986</i> 1	<i>1987</i> 1
<i>1988</i> 2	<i>1989</i> 1	<i>1990</i> 1	<i>1991</i> 11
<i>1992</i> 12	<i>1993</i> 12	<i>1994</i> 28	<i>1995</i> 44
<i>1996</i> 64	<i>1997</i> 114	<i>1998</i> 8	<i>PAS DE REPONSE</i> 9
Q4 TYPE BACC			
<i>ES</i> 56	<i>L</i> 68	<i>S</i> 101	<i>F6</i> 1
<i>PRO</i> 27	<i>TECH</i> 48		
<i>TOTAL BAC GENERAL :</i> 226	<i>PAS DE REPONSE</i> 9		
ANNEE BACC			
<i>1988</i> 1	<i>2006</i> 1	<i>2007</i> 1	<i>2009</i> 4
<i>2010</i> 9	<i>2011</i> 11	<i>2012</i> 15	<i>2013</i> 32
<i>2014</i> 43	<i>2015</i> 151	<i>PAS DE REPONSE</i> 42	
Q5 LIEU INSCRIPTION			
<i>Moufia</i> 310			
Q6 REPERAGE LIEU			
<i>Facile</i> 285	<i>Difficile</i> 22	<i>PAS DE REPONSE</i> 3	
Q7 RDV INTERNET			
<i>Facile</i> 248	<i>Difficile</i> 56	<i>PAS DE REPONSE</i> 6	
Q8 INFO DIFFUSEES SITE			
<i>Suffisantes</i> 247	<i>Insuffisantes</i> 60	<i>PAS DE REPONSE</i> 3	
Q9 CIRCUIT BIEN INDIQUÉ ?			
<i>oui</i> 268	<i>non</i> 36	<i>PAS DE REPONSE</i> 6	
Q10 CAS INSCRIPTION			
<i>Pu1coup</i> 236	<i>PuDeja</i> 48	<i>PasPuReviendrai</i> 20	<i>PasPuNeRevien</i> 1
<i>PAS DE REPONSE</i> 5			

Q11 RAISON SI NON INSCRIPTION

<i>Nombre de réponses</i> 22	<i>PAS DE REPONSE</i> 288
---------------------------------	------------------------------

Q12 FILIERE NIVEAU

<i>1ere année (sans précision)</i> 28	<i>2eme année (sans précision)</i> 1	<i>Licence 1</i> 175	<i>Licence 2</i> 49
<i>Licence 3</i> 24	<i>Master 1</i> 13	<i>Master 2</i> 9	<i>PAS DE REPONSE</i> 11

FILIERE FORMATION

<i>PACES</i> 26	<i>AES</i> 41	<i>ANGLAIS</i> 40	<i>GEOSCIENCES</i> 2
<i>LETTRES MODERNES</i> 35	<i>ECONOMIE</i> 8	<i>IEEA</i> 8	<i>DROIT</i> 31
<i>MIT</i> 1	<i>SC FONDAM</i> 6	<i>MBFA</i> 3	<i>PAS DE REPONSE</i> 42
<i>ESPAGNOL</i> 8	<i>GEOGRAPHIE</i> 9	<i>HISTOIRE</i> 5	<i>INFO COM</i> 1
<i>LLC LANGUE</i> 2	<i>MATHS</i> 1	<i>MEEF</i> 9	<i>SC DE LA SOCIETE</i> 14
<i>CYCLE INGE</i> 4	<i>BIOLOGIE</i> 2	<i>CHIMIE</i> 1	<i>SNV</i> 11

UFR de PROVENANCE

<i>DROIT ECO</i> 81	<i>ESIROI</i> 4	<i>ESPE</i> 9	<i>FLSH</i> 114
<i>IAE</i> 1	<i>SANTE</i> 26	<i>SC et TECHNOLOGIE</i> 33	<i>PAS DE REPONSE</i> 42

Q13 DATE PRE RENTREE CONNUE ?

<i>oui</i> 210	<i>non</i> 80	<i>PAS DE REPONSE</i> 20
-------------------	------------------	-----------------------------

Q14 STAND VISITES

<i>TOUS les stands cités</i> 23	<i>BVE cité</i> 138	<i>Sécu Sociale cité</i> 141	<i>Association/Synd cité</i> 90
<i>Banques citées</i> 26	<i>PAS DE REPONSE</i> 62		

Q15 TOUTES LES INFOS TROUVEES ?

<i>oui</i> 253	<i>non</i> 42	<i>PAS DE REPONSE</i> 15
-------------------	------------------	-----------------------------

Q16 INFOS SUPPLEMENTAIRES SOUHAITEES

<i>Réponses</i> 98	<i>PAS DE REPONSE</i> 212
-----------------------	------------------------------

Q17 CONTACT

<i>Nombre ayant laissé un contact</i> 72	<i>PAS DE REPONSE</i> 238
---	------------------------------