

FORUM D'ACCUEIL DES NOUVEAUX ÉTUDIANTS

BILAN 2015

Troisième édition

Ouverture sur une semaine

Du lundi 6 au samedi 11 juillet 2015

10h – 18h · Sans coupure méridienne

21 stands

Services de l'université :

- Accueil · Direction de la communication
- Formation / Inscription · DEVE / EOI
- Ressources numériques · DSI / CEMU
- Bibliothèques · SCD
- Partir à l'étranger · Carré international
- Sport · SUAPS
- Santé · SUMPPS
- Culture · MDE

Partenaires de la vie étudiante :

- CROUS
- CAF (lundi au vendredi)
- CRIJ
- Ville de Caen (**absent le samedi**)
- Cart@too · Région Basse-Normandie (**absent le samedi**)
- Transports · Twisto (**présents mercredi & samedi**) / Bus Vert / SNCF

Association étudiantes représentatives :

- MVPE
- UNEF
- Campus BN
- EMF

Tutorat-Santé

Visites guidées

11h · 14h · 16h · Tous les jours

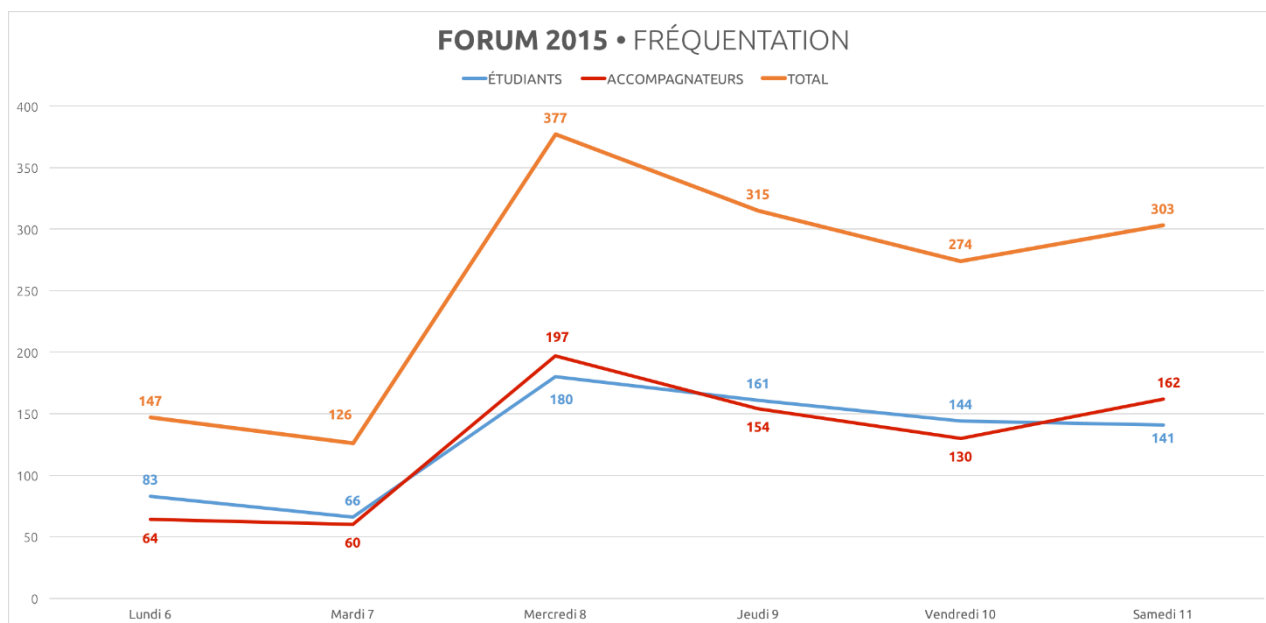
Bilan réalisé à partir des propos recueillis auprès des exposants¹ et des 242 questionnaires de satisfaction remplis par les visiteurs.

¹ Sauf la Région, la Ville de Caen et le CROUS qui n'étaient pas présents le dernier jour du Forum

FRÉQUENTATION

1542 visiteurs en 6 jours :

- Une forte augmentation de la fréquentation par rapport à l'an passé (1 600 visiteurs sur 2 semaines, soit 8 jours d'ouverture)
- 775 étudiants / 767 accompagnateurs (parents, amis) soit un ratio d'environ 50% / 50%
- Un faible démarrage le lundi 6 et mardi 7. Cela s'explique par le fait que les résultats du Bac ont été annoncés le mardi 7 en fin de matinée
- Une très bonne fréquentation le samedi 11 juillet, notamment le matin.



Les exposants ont tous été globalement satisfaits de la fréquentation et ont jugé une ouverture le samedi justifiée. Le raccourcissement du Forum à une semaine a également été jugé unanimement plus efficace. L'absence de coupure méridienne a donné des avis partagés selon les exposants (certains ne jugeant pas utile d'ouvrir le Forum sur la pause du midi, d'autres au contraire en ont été satisfaits).

L'ouverture le samedi a toutefois mis en évidence certains obstacles :

- Certains visiteurs pensaient pouvoir déposer leur dossier d'inscription, ce qui n'était pas possible sur le Forum
- La visite guidée n'a pas pu emprunter le chemin habituel, notamment à cause de la fermeture de la BU Droit-Lettres. Le PC sécurité a toutefois pu prêter une clé pour permettre aux visites d'accéder aux autres bâtiments
- La fermeture du Forum a dû être anticipée de 30 minutes car le PC sécurité terminait à 18h. Or, l'Aula Magna devait être vide et rangée avant le départ des agents de sécurité.
- Certains exposants n'ont pas participé au Forum le samedi pour des raisons de gestion de personnel (Ville de Caen, Région Basse-Normandie, CAF, CROUS). Les visiteurs ont toutefois pu être renseignés sur le CROUS à l'initiative d'un étudiant élu au CROUS, et sur la Cart@too sur le stand du CRIJ. Certains exposants ont averti la Direction de la communication de leur absence le vendredi après-midi, nous prenant sur le fait accompli.

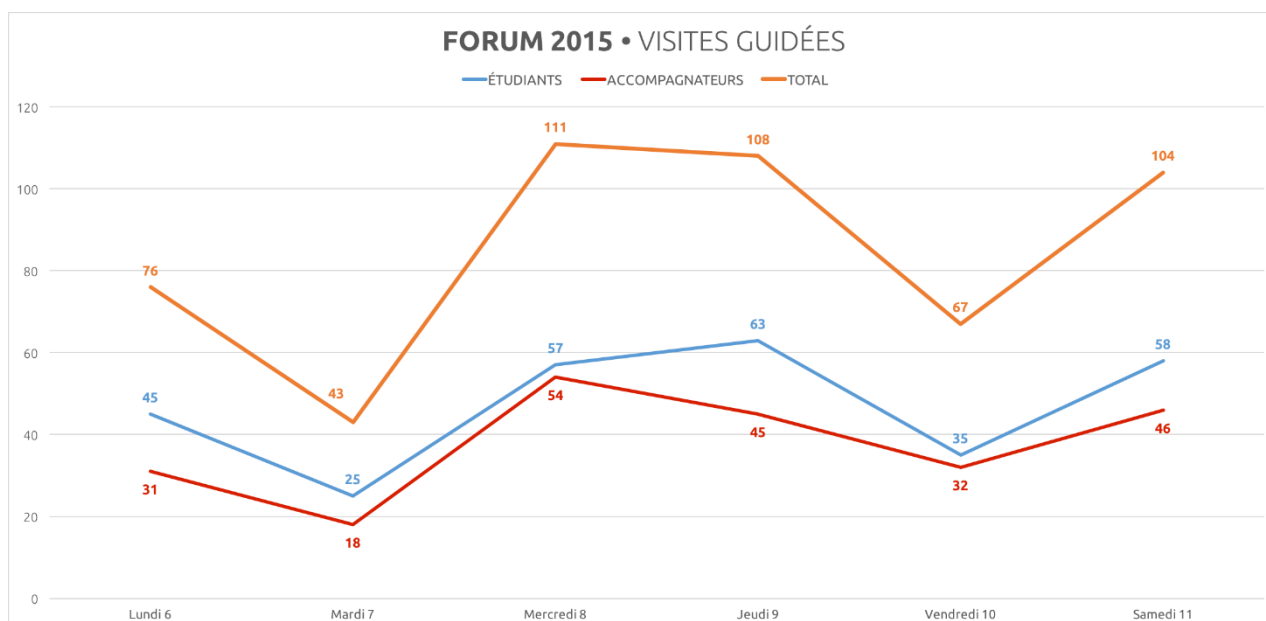
Suggestions d'amélioration

- Réduire encore l'ouverture en prenant en compte la date des résultats du Bac (du mercredi au samedi ?)
- Prendre en compte la fermeture des bâtiments le samedi en installant une boîte de dépôt des dossiers d'inscription dans le Forum ou en mobilisant un personnel de la DEVE
- Prévoir une fermeture plus tôt dans l'après-midi du samedi (**posant des problèmes de communication**) ou en allongeant la durée de présence des agents de sécurité pour permettre le ramassage des stands.
- Encourager les services et partenaires de l'université à s'impliquer davantage dans le Forum afin de permettre la présence d'un maximum d'exposants le samedi.

VISITES GUIDÉES • ANIMATIONS

Visites guidées très populaires :

- Animées par deux étudiants recrutés par la Mission des vice-présidents étudiants
- Très bonne fréquentation des visites : 509 visiteurs (528 en 2014 sur deux semaines d'ouverture), dont 283 étudiants.
- Un passage de la visite à l'EOI et à la BU Droit-Lettres avec présentation rapide (5') par des agents des services respectifs a été très apprécié.
- Les visites ont non seulement été appréciées par les étudiants, mais ont permis aux parents de découvrir le cadre d'étude et de les rassurer sur l'université.
- Quelques visiteurs ont toutefois trouvé les visites un peu longues (1h), notamment à cause de la forte chaleur de la semaine.
- Des visiteurs ont regretté qu'aucune visite guidée des autres campus n'ait lieu dans le courant de l'année (Portes ouvertes en hiver, journées du lycéen...).



Des animations difficiles à mettre en place :

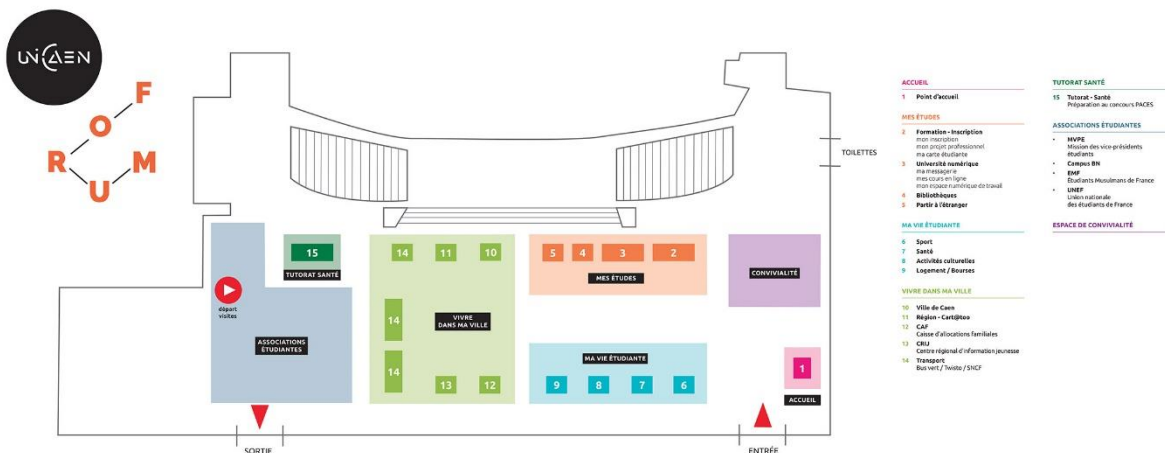
Pour la première fois, des animations ont été proposées pour les visiteurs. Ces animations ont toutefois peu rencontré leur public :

- Parcours découverte sur le campus (SUAPS) : cette animation est l'une qui semble avoir fonctionné le mieux car elle permettait au visiteur de découvrir le campus de manière autonome. **La Direction de la communication n'a cependant pas encore pu échanger avec le SUAPS pour dresser un bilan de cette animation.**
- Concert de piano en Aula Magna (MDE) : Malgré la qualité de jeu du professeur de piano et de ses élèves, nous avons rapidement constaté les problèmes d'acoustique de l'Aula Magna, dont sa très forte résonance. Certains visiteurs et exposants nous ont mentionné leur gêne et les difficultés de communication pendant le concert.
- Quiz découverte de l'université et de la ville de Caen (Radio Phénix) : Peu d'étudiants ont souhaité participer à cette animation. Les visiteurs sont beaucoup plus concentrés à prendre des informations sur l'université et ses partenaires qu'à participer à une animation.

Suggestions d'amélioration

- Reconduire les visites guidées qui rencontre un très fort succès.
- Réduire le temps de parcours de la visite guidée en cas de forte chaleur.
- Revoir la pertinence de proposer des animations sur le Forum.
- Reconduire le parcours « découverte du campus » (**cela semble pourtant faire doublon avec la visite guidée**)
- Investir l'esplanade pour la proposition d'animations (concert, animation sportive...).

ORGANISATION DE L'ESPACE



Un plan de forum efficace et cohérent :

- Mise en avant des services de l'université grâce à la réorganisation de l'espace
- Meilleure navigation des visiteurs dans l'espace grâce au décloisonnement. Cela permet également à un maximum de stands d'être visibles.
- Stands nommés par thématique et non par service beaucoup plus simple à comprendre pour le visiteur (« Ressources numériques » au lieu de « CEMU/DSI » par exemple).
- Certains visiteurs ont regretté ne pas avoir eu de renseignements sur la restauration alors que le CROUS était présent. Il faudrait revoir la dénomination de leur stand.

Convivialité :

- Espace détente avec stand café/thé/eau fortement apprécié mais les visiteurs se sont souvent posé la question si cet espace était réservé aux exposants.
- Le Forum est un moment de rencontre privilégié entre les visiteurs et les services. Les retours de satisfaction des exposants et des visiteurs ont souligné la qualité de l'accueil et d'échange.
- Les emplois étudiants ont été très appréciés car cela renforce la proximité avec les néo-bacheliers.
- Succès des « sacs de bienvenue » offerts à l'accueil et succès du sondage de satisfaction.

Le pôle des associations étudiantes à améliorer :

- Les associations étudiantes ont une nouvelle fois souligné leur manque de visibilité au Forum d'accueil, notamment leur position en fin de parcours dans la salle.
- Les associations ont également regretté ne pas pouvoir naviguer sur le forum pour aller à la rencontre des visiteurs.
- Un accrochage a eu lieu avec l'UNEF qui a déplacé temporairement son stand à l'extérieur du forum. Après échange avec eux et rappel de la charte signée, ils ont regagné leur espace. Des cotisations ont également été constatées par les vice-présidents étudiants présents à proximité.

Une qualité d'accueil soulignée par les visiteurs :

- De nombreux visiteurs ont mis en avant la qualité d'organisation et d'accueil du Forum.
- Les objets promotionnels présentés à l'entrée ont rencontré un très bon succès. Certains étudiants et parents ont même souhaité acheter certains objets (T-Shirts, Sweat-Shirts) pour afficher leur nouvelle appartenance à la communauté UNICAEN.

Suggestions d'amélioration

- Élargir l'accès vers le pôle des associations ou installer un sens de visite plus clair.
- Renommer le stand « Logement / Bourses » en « Logement / Bourses / Restauration »
- De nombreux visiteurs ont regretté l'absence des sécurités sociales étudiantes, reconsidérer leur présence.
- Renforcer la visibilité de l'espace convivialité.
- Renforcer le stand « Formation / Inscription » car l'emploi étudiant était très sollicité au cours du Forum.

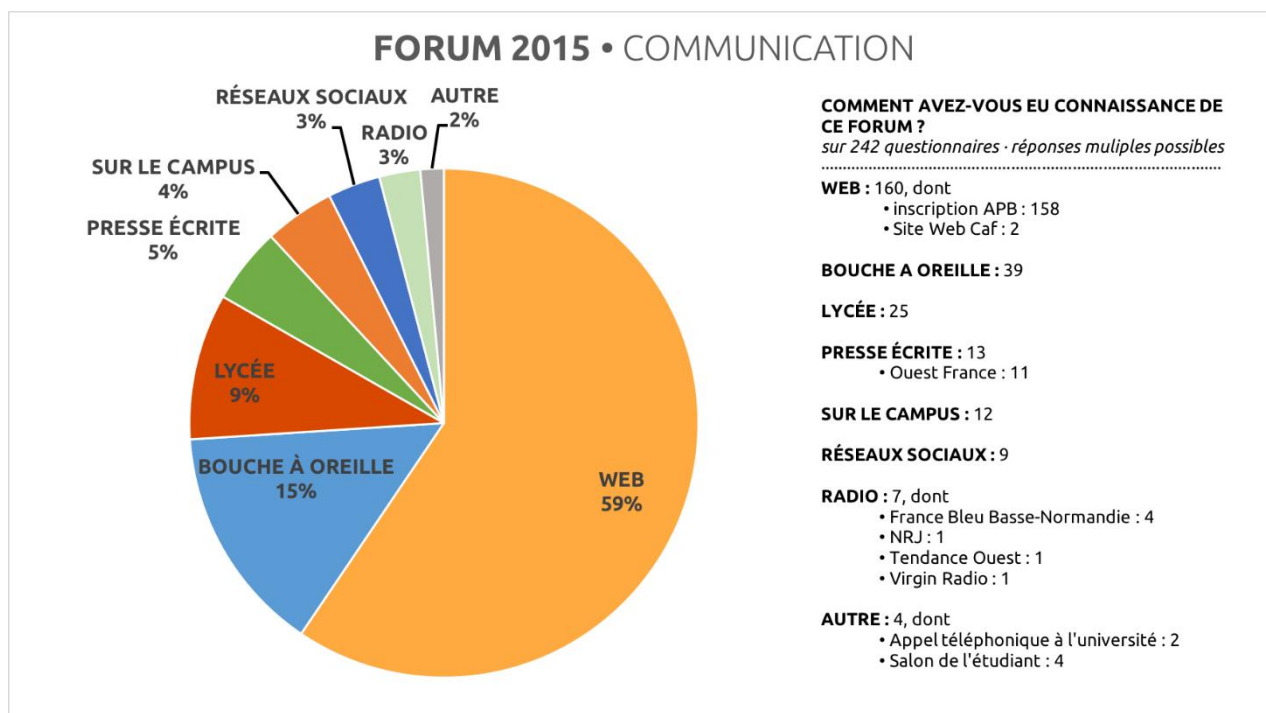
COMMUNICATION

Cette année, nous avons communiqué sur le Forum grâce aux moyens suivants :

- Site unicaen.fr
- Site dédié au Forum (<http://forum-accueil-etudiant.unicaen.fr/>)
- Plateforme Admission Post-Bac / Inscription dématérialisée
- Réseaux sociaux
- Couverture médiatique (Ouest France, RCF, France Bleu, Tendence Ouest, Virgin Radio, Presse de la Manche)
- Agenda InfoLocale de Ouest-France
- Encart publicitaire à côté des résultats du Bac dans Ouest-France
- Spot publicitaire sur NRJ
- Visiobus Twisto
- Médiation lors du Salon de l'étudiant et d'UNICAEN dans les lycées
- Affiches et flyers
- Bâche à l'entrée de l'université à côté du **Phénix** et de l'arrêt de Tram

Nos informations ont également été relayées par les composantes de l'université, les associations étudiantes et les partenaires présents sur le Forum via leurs propres réseaux de communication.

Les visiteurs étaient invités à répondre à un questionnaire de satisfaction. 242 questionnaires nous ont été retournés. Cela nous a permis notamment de connaître la manière dont ils ont eu connaissance de l'événement.



- Le Forum d'accueil s'inscrit dans la continuité des inscriptions administratives. C'est par le biais des inscriptions dématérialisés que la Forum s'est fait le mieux connaître.
- Le bouche à oreille tient également une part importante dans la communication du Forum. Cela indique la satisfaction des visiteurs pour cet événement.
- Enfin la communication auprès des lycées permet également au Forum de se faire connaître.
- Nous constatons que les encarts publicitaires ont un faible impact, malgré un investissement financier important. Par exemple, la production et diffusion d'un spot publicitaire sur NRJ semble avoir été inefficace malgré un coût supporté par l'EOI d'environ 1 700 euros. Nous questionnons la pertinence de reproduire la communication au travers de ce canal.
- La diffusion sur les réseaux sociaux n'a qu'un faible impact. Cela est dû au fait que notre audience sur Facebook et Twitter est principalement composée d'étudiants déjà inscrits à l'université. Peu de lycéens sont ainsi abonnés à nos pages.

Le Forum a maintenu le visuel de l'an passé (Logo, couleurs, affiches...). Cela a permis de renforcer sa visibilité et de réduire le temps de production et les coûts. Ce visuel a également permis un fléchage du site plus visible (panneaux, marquage au sol...).

Le terme « Forum » a cependant engendré une confusion pour certains visiteurs regrettant l'absence d'information sur les formations (inscriptions pédagogiques, options, rencontre avec des enseignants...).

Les heures d'ouvertures ont été simplifiés par rapport à l'an passé (une seule semaine, mêmes horaires tous les jours). Cela a permis d'éviter les confusions engendrées l'an passé (certains visiteurs s'étaient plaints de s'être retrouvé devant une porte close le samedi à cause d'une grille horaire trop complexe)

Suggestions d'amélioration

- Reconsidérer l'investissement pour les encarts publicitaires, notamment les spots de pub à la radio
- Renforcer la communication auprès des lycéens, notamment lors du Salon de l'étudiant, d'UNICAEN dans les lycées et des différentes portes ouvertes et forums d'information, en produisant des affiches promotionnelles dès le mois de décembre.
- Inviter les partenaires à utiliser leurs canaux de diffusion de manière plus efficace en leur transmettant des informations sur le Forum d'accueil en amont (Rectorat, collectivités territoriales...)
- Renforcer la visibilité de nos comptes sur les réseaux sociaux auprès des lycéens, notamment grâce à des publicités ciblées.
- Renforcer la visibilité du Forum d'accueil sur le campus au moyen d'un fléchage plus visible et de kakemonos et/ou étendards.

CONCLUSION

La troisième édition du Forum d'accueil des nouveaux étudiants a touché son public en voyant sa fréquentation augmenter, contrairement à l'an passé.

Au-delà des indices quantitatifs, les parents des néo-bacheliers sont souvent des anciens étudiants de l'université, qui ont une image de l'établissement telle qu'il était il y a 20 ou 30 ans. Le Forum permet donc de présenter l'université telle qu'elle est aujourd'hui : dynamique, innovante, à l'écoute et au service de ses étudiants.

Après analyse des questionnaires de satisfaction, à la question « Le Forum a-t-il rempli ses objectifs ? », plus de 88% des visiteurs ont répondu « Totalelement », 11% « Partiellement » et moins de 1% « Pas du tout » (sans toutefois nous en expliquer les raisons · soit 2 questionnaires sur 242).

85% des visiteurs ont trouvé le Forum d'accueil exhaustif, 15% auraient souhaité avoir plus de stands (notamment les sécurités sociales étudiantes, des renseignements sur les formations ou une présence toute la semaine de Twisto).

Le Forum, de par son format, permet l'accompagnement des nouveaux étudiants et de leur famille tout en leur laissant l'autonomie dont ils vont devoir faire preuve pour prendre en main leur nouvelle vie d'étudiant.

On peut donc espérer qu'il s'impose au fil des éditions comme une étape incontournable de l'inscription pour les nouveaux étudiants.