

Enquête accueil Gembloux et Huy 1ères TGH, AJP, TGA et Agro (10-11)

Nombre de réponses 69 pour Gembloux (23 TGH et 46 AJP) et 107 pour Huy (51 TGA et 56 Agro) ce qui représente 70% des inscrits en 1ère année. Parmi eux 86% sont des nouveaux inscrits

AVANT L'INSCRIPTION :

- **Choix des études**

62% des interrogés ont choisi leurs études suite aux conseils « des amis, des connaissances, des parents, de la famille », 20% après visite des « Salons des étudiants ». A Gembloux 16% ont consulté un centre d'orientation pour le choix de leurs études et à Huy 10% ont suivi les conseils de leurs professeurs du secondaire. Pour 13% des étudiants inscrits en 1^{ère} AJP et qui ont répondu au questionnaire, le choix des études est le résultat d'une passion pour l'architecture des jardins et du paysage.

- **Choix de l'établissement**

48% des interrogés ont choisi l'ISla suite à la consultation des « sites Internet des établissements », 47% suite aux conseils « des amis, des connaissances, des parents, de la famille » et un peu plus de 30% suite aux « séances d'information et JPO »

- **Localisation de l'établissement**

85% des interrogés à Gembloux et 92% à Huy ont facilement localisé l'établissement. 13% disent que le site de Gembloux est mal indiqué

- **Information sur les dates et heures d'inscription et les documents à fournir**

78% des interrogés ont été informés des jours et heures d'inscription avant de se déplacer : 89% par internet, 20% par téléphone et seulement 9% ont utilisé la brochure.

En moyenne, 70% des interrogés ont été informés des documents à fournir avant de se déplacer : près de 76% par internet et 20% par téléphone.

Plus de 95% des participants à l'enquête ont facilement localisé le bureau des inscriptions dans le bâtiment

A L'INSCRIPTION :

- **Temps et conditions d'attente :**

Plus de 70% des sondés ont attendu moins de 15 min pour s'inscrire et 20% ont attendu entre 15 et 30 min.

Pendant l'attente à l'inscription 85% des interrogés à Gembloux et 59% à Huy ont disposé d'un siège. Les réponses enregistrées à Huy suggèrent que les sièges de la cafétéria ne sont pas pris compte.

- **Qualité de l'accueil et des informations reçues**

Près de 80% des interrogés qualifient l'accueil de bon ou d'excellent.

Pour les informations reçues lors de l'inscription 76% des participants les trouvent bonnes ou excellentes et 19% les jugent moyennes

Lors de l'accueil 56% des interrogés n'ont pas pu parler avec un ou des enseignants et parmi eux 53% l'auraient souhaité.

46% des étudiants interrogés n'ont pas eu l'occasion de discuter avec un étudiant appartenant à leur section, 63% d'entre eux l'auraient souhaité.

Le jour de l'inscription 42% des interrogés n'avaient pas tous les documents nécessaires. Parmi eux 75% ont reçu la liste des documents manquants.

- **Documents reçus le jour de l'inscription**

A la question « Quels documents avez-vous reçu à l'inscription? » les réponses sont assez disparates car les choix suggérés ne correspondent pas à la réalité et seront modifiés pour la rentrée prochaine. Un certain nombre de documents sont disponibles sur le site. Le CD contenant le projet pédagogique et culturel, règlement d'ordre intérieur et le règlement général des études, ... n'était pas disponible.

33% attendaient des informations complémentaires : Les demandes les plus pertinentes porte sur la possibilité de recevoir :

- Un document expliquant le déroulement de la journée de rentrée,
- Horaire des cours préparatoires
- Horaire de la première semaine de cours
- Carte d'étudiant
- Modalités pour les dispenses

- **Etat du dossier d'inscription :**

Seulement 7% des interrogés ont été recontacté entre le jour de leur inscription et la date de la rentrée pour un complément d'information

A LA RENTREE :

86% des interrogés étaient présents le jour de la rentrée.

A la question « par qui avez-vous été accueilli(e) et informé(e) ? », nous avons comme réponses majoritaires : le directeur et les étudiants

Le jour de la rentrée, 41% des sondés ont reçu l'horaire. Ne serait-il pas judicieux de leur distribuer la liste des groupes et un petit plan de l'établissement avec la localisation des salles de cours, des laboratoires et des différents services ?

Le jour de la rentrée la majorité des participants ont reçu des informations sur la structure de la haute école, sur la bibliothèque, sur le service cours ou photocopie, sur la cafétéria et sur le service social.

Le jour de la rentrée, 70% des interrogés ont visité l'établissement.

Lors du premier cours, 15% des interrogés ont eu des difficultés à trouver la salle de cours.

Conclusion :

Le seul but poursuivi ici est l'amélioration continue de notre recrutement et de notre accueil. Les réponses obtenues nous donnent une idée sur la qualité perçue par les intéressés. Il n'y a pas de problèmes majeurs, nos secrétariats des études sont bien appréciés et les inscriptions se sont bien déroulées. Bien sûr on leur demandera de rester vigilants et de proposer des améliorations à apporter.

Un travail reste à faire concernant la disponibilité de certains documents et la création de certains autres. L'amélioration de l'organisation de la journée de rentrée reste un point important.

Pour le recrutement, travailler notre image de marque reste primordial, continuer notre effort pour l'organisation des journées portes ouvertes et de l'accueil des rhétoriciens avec leurs professeurs de sciences. Ces deux activités méritent qu'on les soutienne et qu'on les améliore année après année.

Pour finir j'aimerais adresser un message à la gouvernance pour lui dire que derrière chaque action il y'a des femmes et des hommes qui ont besoin d'être soutenus pour mener à bien leur travail. Pour définir le type de soutien il faut rester attentif à leurs revendications.

A la rentrée prochaine un nouveau questionnaire revu et amélioré sera proposé aux nouveaux inscrits.