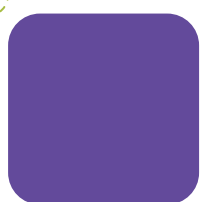




AP1 avril 2009 n°147
*Incidence des conditions de vie
et d'études sur l'échec en licence
et rôle des bourses*
CROUS d'Aix-Marseille
OVE Université de Provence



**NOTE DE RESTITUTION FINALE
DU PORTEUR DE PROJET**



Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative
Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse
95 avenue de France – 75650 Paris cedex 13
<http://www.experimentation.jeunes.gouv.fr>



INTRODUCTION

Ce projet a été financé par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse dans le cadre de l'appel à projets n°147 lancé en octobre 2009 par le Ministère chargé de la jeunesse.

Le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse est destiné à favoriser la réussite scolaire des élèves et améliorer l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de moins de vingt-cinq ans. Il a pour ambition de tester de nouvelles politiques de jeunesse grâce à la méthodologie de l'expérimentation sociale. A cette fin, il impulse et soutient des initiatives innovantes, sur différents territoires et selon des modalités variables et rigoureusement évaluées. Les conclusions des évaluations externes guideront les réflexions nationales et locales sur de possibles généralisations ou extensions de dispositifs à d'autres territoires.

Le contenu de cette note n'engage que ses auteurs, et ne saurait en aucun cas engager le Ministère.

Ministère de l'éducation nationale de la jeunesse et de la vie associative
Secrétariat d'État chargé de la jeunesse et de la vie associative
Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

Mission d'animation du Fonds d'expérimentations pour la jeunesse
95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13
Téléphone : 01 40 45 93 22

Pour plus d'informations sur l'évaluation du projet, vous pouvez consulter sur le site <http://www.experimentation.jeunes.gouv.fr> le rapport d'évaluation remis au FEJ par l'évaluateur du projet.



FICHE SYNTHÉTIQUE DU PROJET

THEMATIQUE : Prévention du décrochage - Numéro du projet AP1-147

LE DISPOSITIF EXPERIMENTE

Titre : Incidence des conditions de vie et d'études sur l'échec en licence et rôle des bourses

Objectifs initiaux :

- 1) Identifier de manière fine l'adaptation des néo-bacheliers à la vie universitaire dans le cadre d'un recueil d'enquête qualitatif de façon à mesurer l'interdépendance des différents variables intervenant dans la réussite ou l'échec et mieux identifier « le moment » du décrochage et « l'événement » qui le déclenche et apprécier en parallèle l'effet de la bourse parmi les diverses variables affectant la réussite. **(Phase 1 du projet « Phase étude »)**
- 2) Faire des préconisations concernant la mise en place de dispositifs complémentaires à ceux existants et en tester un de manière concrète par la mise en place d'un tutorat commun CROUS/université de Provence auprès d'étudiants de L1 centré sur le repérage des étudiants potentiellement « fragiles » puis le guidage vers les dispositifs ressources. **(Phase 2 du projet « Tutorat d'accueil »)**

Public(s) cible(s) :

Phase étude : Le public cible de l'étude qualitative est l'étudiant néo bachelier s'inscrivant à la rentrée 2009 en L1 dans une filière Lettres, Arts, Sciences Humaines et Sociales confronté à un niveau d'échec « réductible », titulaire d'un bac L ou ES, âgé de 18 à 20 ans, sans mention au bac ou avec une mention 'assez bien'. **Trente-neuf néo-bacheliers** ont participé à cette phase

Phase expérimentation : Le public cible de l'expérimentation est l'étudiant néo-bachelier s'inscrivant en L1 en Lettres modernes ou en Histoire de l'art et archéologie (sans distinction de bac) entre le 7 juillet et le 30 septembre 2011. **Cent soixante-neuf néo-bacheliers** ont participé au tutorat d'accueil.

Descriptif synthétique du dispositif expérimenté

L'expérimentation a consisté à tester un « **tutorat de repérage et de guidage** » lors de l'accueil des nouveaux bacheliers 2011. L'objectif était de repérer le plus tôt possible les étudiants les plus « fragiles » pour les guider vers les dispositifs d'aide et d'accompagnement existants (souvent méconnus par les nouveaux bacheliers) qu'ils soient pilotés par le Crous ou par l'université. La phase étude préalable a permis de mettre en avant l'impact de « l'institution » dans les difficultés rencontrées par les étudiants : lourdeur et complexité administrative agissant comme un obstacle à la réussite. C'est sur cette variable que le dispositif expérimental a tenté d'agir.

Territoire(s) d'expérimentation :

Académie d'Aix-Marseille – Site d'Aix-en-Provence de l'Université de Provence.

Valeur ajoutée du dispositif expérimenté :

La plus-value de cette expérimentation repose sur trois aspects :

- 1 - L'originalité de ce projet réside dans une approche prenant à la fois en compte la dimension pédagogique (intégration de l'étudiant dans la filière, conditions d'apprentissage, projet envisagé, etc.) et la dimension sociale (bourse, activités rémunérées en parallèle, conditions de vie, etc.).
- 2 – La mise en place d'un tutorat d'accueil visant à rendre plus lisible et plus accessibles les dispositifs d'aides tant à l'université qu'au Crous constitue un fil rouge aidant l'étudiant à se « repérer » au cours des premières semaines de la rentrée universitaire.
- 3 – Ce tutorat d'accueil mobilisant les futurs tuteurs pédagogiques des filières concernées crée une instance d'accueil permettant d'alerter les services ressources si nécessaire ; de plus son coût n'est pas insurmontable, ce qui permettrait de l'étendre à l'ensemble des filières.

Partenaires techniques opérationnels :

- (1) Partenaires initialement indiqués dans le projet : CROUS d'Aix-Marseille et Observatoire de la vie étudiante (OVE) de l'Université de Provence
- (2) Partenaires effectifs de l'expérimentation : CROUS d'Aix-Marseille, OVE de l'université de Provence, deux Licences ALL et SHS de l'université de Provence

Partenaires financiers (avec montant): total 55 220 euros dont

FEJ : 35 220 euros

Crous d'Aix-Marseille : 10 107 €

Université de Provence : 10 107 €

Durée de l'expérimentation

(1) Durée initiale : 26 mois, du 1^{er} novembre 2009 au 31 décembre 2011

(2) Durée effective : 32 mois, du 1^{er} novembre 2009 au 30 juin 2012

LE PORTEUR DU PROJET

Nom de la structure : CROUS Aix-Marseille

Type de structure : Etablissement public à caractère administratif

L'ÉVALUATEUR DU PROJET

Nom de la structure : Laboratoire d'Economie Sociale et du Travail (LEST)

Type de structure : Unité Mixte de Recherche n° 6123 (CNRS / Université)



Introduction

« Le fait d’être boursier « protège-t-il de l’échec à l’université ? » : tel est le point de départ qui a sous-tendu la réponse du CROUS d’Aix-Marseille à l’appel à projets du Fonds d’expérimentation pour la jeunesse. Pour y répondre, le CROUS, en partenariat avec l’Observatoire de la vie étudiante de l’Université de Provence, a étudié les conditions d’affiliation des néo-bacheliers aux études universitaires pour identifier les contextes favorisant l’émergence des situations dites de « décrochage » et à tester un tutorat d’accueil des nouveaux étudiants visant à repérer les étudiants les plus fragiles et les guider vers les dispositifs d’appuis existants aussi bien au Crous qu’à l’université.

I. Rappel des objectifs et du public visé par l’expérimentation

RAPPEL : *Le projet AP1 – 147 répond à l’axe 3 « Prévenir les ruptures » - programme 4 : « Connaissance, repérage et prévention des étudiants en difficulté » prévu dans le cadre d’intervention du Fonds d’expérimentation pour la jeunesse. Ce projet s’inscrit dans une des trois conditions d’intervention du Fonds d’expérimentation : « financer des études portant sur des diagnostics territoriaux et sur des champs variés permettant de mieux appréhender les difficultés que rencontrent les jeunes, dans une perspective d’identification de nouveaux axes d’expérimentations et de définition de nouveaux programmes d’expérimentation »*

A. Objectifs de l’expérimentation du projet AP1 - 147

- Identifier de manière fine l’adaptation des néo-bacheliers à la vie universitaire dans le cadre d’un recueil d’enquête qualitatif de façon à mesurer l’interdépendance des différents variables intervenant dans la réussite ou l’échec et mieux identifier « le moment » du décrochage et « l’événement » qui le déclenche.
- Apprécier l’effet de la bourse parmi les diverses variables affectant la réussite.
- Faire des préconisations concernant la mise en place de dispositifs complémentaires à ceux existants et en tester un de manière concrète par la mise en place d’un tutorat commun CROUS/université de Provence sur les étudiants qui décrochent

Ces objectifs n’ont pas varié au cours du projet mais, au fur et à mesure de son avancement, les porteurs de projet, en accord avec l’évaluateur ont été conduits à préciser les notions de « décrocheur » et de « décrochage » et d’aborder cette problématique de manière plus large que celle reliée à l’arrêt des études. En effet, certains étudiants n’ont jamais « accroché » n’ayant jamais fréquenté réellement l’université, d’autres se sont inscrits en université en attente pour préparer une candidature dans une formation sélective, d’autres n’ont pas réussi à s’adapter au système universitaire et se sont peu à peu démobilisés, etc. Il a également été décidé de ne pas attribuer au phénomène de décrochage de l’Université un aspect négatif *a priori*. Il s’agit, au contraire, de mettre en lumière les différentes réalités du phénomène qui apparaissent comme décrochage.

Les objectifs du projet n’ont donc pas consisté à prévenir les décrochages ou à accrocher impérativement les étudiants qui décrochent mais plus largement à observer et mieux comprendre tous les facteurs qui peuvent concourir à la réussite ou à l’échec des néo bacheliers à l’université et proposer des dispositifs nouveaux pour les étudiants les plus fragiles.

Concernant l’objectif visant à apprécier des effets de la bourse dans le processus d’affiliation universitaire, la méthode d’enquête qualitative mobilisée dans ce projet (voir le rapport de bilan de l’étude qualitative) n’a pas permis de mesurer ses effets au sens strict dans la mesure où, comme nous le verrons à la suite 7 étudiants sur 10 ayant participé à l’expérimentation étaient boursiers (voir partie B « Public visé et bénéficiaires »). En revanche, l’approche qualitative a permis de mieux connaître en quoi la bourse a pu constituer une aide au cours de la première année d’études.

Pour répondre à ces objectifs, le projet AP1 – 147 s’est organisé en deux phases distinctes :

- La première phase (Décembre 2009 à Mars 2011) a été consacrée à une **étude qualitative** sur le processus d’affiliation des étudiants aux études universitaires (processus d’ « estudiantisation ») visant à identifier des variables favorisant le décrochage et le moment où celui-ci se situe,
- La seconde phase (Avril 2011 à Mars 2012) a consisté à mettre en œuvre un **tutorat CROUS-Université de repérage et guidage** permettant de repérer les étudiants potentiellement fragiles et les guider vers les dispositifs d’appuis existants au Crous ou à l’université de façon à prévenir le plus tôt possible les décrochages précoces des nouveaux étudiants.

B. Public visé et bénéficiaires de l'expérimentation (analyse quantitative et qualitative)

Le public visé par le projet AP1-147 concerne **l’étudiant néo-bachelier entrant en 1^{ère} année de licence en Arts, Lettres, Langues ou Sciences Humaines et sociales** et confronté à des difficultés d’adaptation. Cependant, du fait de l’organisation du projet en deux phases distinctes, le porteur de projet a été conduit à cibler de façon spécifique les publics bénéficiaires selon l’étape du projet.

1. Public visé et bénéficiaires directs en phase 1 du projet : « Etude qualitative »

1.1. Public visé en phase 1

Le public initialement visé par la phase 1 concernait les **néo-bacheliers 2009 inscrits en L1 dans une filière de Lettres, Langues, Arts ou Sciences humaines et sociales à l’université de Provence**.

Avec l’accord de l’évaluateur, il a été décidé de cibler des étudiants confrontés à un niveau d’échec « réductible », en écartant donc volontairement du projet les étudiants qui statistiquement échouent souvent (bac pro ou techno et âgés de plus de 20 ans) ou rarement (bac S, bac avec mention ou âgés de moins de 18 ans).

A la rentrée 2009, le nombre d’étudiants répondant au profil défini et inscrit en L1 en Arts/Lettres /Langues/Sciences humaines à l’université de Provence est de 695 néo-bacheliers. **Il était prévu initialement d’auditionner 100 étudiants** volontaires et de stratifier selon deux critères : la bourse (50/50) et le sexe (50/50).

1.2. Bénéficiaires de la phase 1

L’effectif initialement prévu a dû être revu à la baisse en raison de la difficulté à recruter des étudiants volontaires. **Au final sur les 100 étudiants ciblés, seulement 39 ont réellement participé à l’enquête qualitative de la phase 1** et ceci malgré les nombreuses relances mises en place par les porteurs du projet. Nous reviendrons plus tard sur les difficultés rencontrées et les réponses apportées.

1.3. Statistiques descriptives phase 1

En terme de profil, les 39 étudiants ayant participé à la phase d’étude qualitative du projet détiennent tous un baccalauréat obtenu sans mention en juin 2009 dans la série Lettres (26 étudiants) ou Economique et social (13 étudiants). La population des participants est très majoritairement féminine : 32 filles contre 7 garçons. Cela est lié au choix des filières touchées par l’enquête, puisque les filles y sont traditionnellement plus présentes.

Les filières représentées dans le recueil sont les suivantes : la licence de Psychologie (9), Langues Etrangères Appliquées (LEA) (8), Arts Plastiques (6), Langues Littératures et Civilisations Etrangères (LLCE) (4), Géographie (3), Sciences de langage (2), Sociologie (2), Musique (2), Lettres modernes (1), Histoire de l’art et archéologie (1), Histoire (1).

Cette population est majoritairement boursière : 25 étudiants boursiers pour 14 non boursiers. Cette prépondérance de boursiers est sans doute liée au fait que les bénéficiaires potentiels ont été plus sensibles à l’invitation du CROUS à participer à l’expérimentation quand ils étaient boursiers.

1.4. Analyse qualitative et procédures mises en œuvre pour le recrutement des bénéficiaires de la phase 1

Le recrutement des bénéficiaires de la phase 1 du projet AP1 – 147 a été conduit dans le cadre d'une campagne de communication initiée dès le démarrage de l'expérimentation à l'automne 2009. L'identification des bénéficiaires s'est appuyée sur les systèmes d'information du CROUS (application AGLAE) et de l'Université de Provence (APOGEE).

Entre novembre et décembre 2009, les 695 néo-bacheliers éligibles ont été joints dans un premier temps par courrier ; puis ont été relancés par mél sur leur messagerie personnelle ; enfin, relancés téléphoniquement. En dépit de ces multiples relances, les difficultés de recrutement et de fidélisation inhérents à cette population expliquent la faiblesse de l'échantillon obtenu : ainsi sur les 695 étudiants répondant au profil défini, seulement 5 d'entre eux ont répondu à la stratégie courrier et mail mise en place au départ. Les relances téléphoniques systématiques effectuées auprès de tous les étudiants ont permis d'obtenir des rendez-vous avec 85 étudiants supplémentaires (soit 90 étudiants au total à qui a été donné un rendez-vous) mais au final seulement 28 étudiants se sont rendus réellement aux entretiens. A l'issue de la première vague d'entretiens, l'évaluateur a suggéré de faire un recrutement complémentaire. Dix bénéficiaires supplémentaires sont entrés dans le projet au mois de mars 2010, ce qui a porté à 38 le nombre de bénéficiaires de la phase 1 du projet. Cette difficulté a conduit à deux réajustements méthodologiques concernant le public visé :

- renoncer à stratifier selon la bourse (75 % des candidats sont boursiers)
- renoncer à stratifier selon le sexe (75 % des candidats sont de sexe féminin)

L'impact de l'écart entre l'effectif ciblé et l'effectif atteint a été jugé limité par l'évaluateur dans le cadre d'une étude qualitative.

En effet, malgré l'échantillon réduit, l'approche qualitative a permis de suivre une cohorte d'étudiant dans la durée permettant de retracer les différentes phases d'adaptation de l'étudiant sur une période de dix-huit mois et d'avoir une meilleure compréhension des difficultés rencontrées par les néo-bacheliers au sein de l'université.

L'exploitation des enquêtes successives a mis l'accent sur l'analyse des processus, le repérage de comportements types, les enchaînements de phénomènes, les liens entre les variables, le rôle des acteurs concernés.

2. Public visé et bénéficiaires directs en phase 2 du projet : « Tutorat d'accueil de repérage et de guidage »

2.1. Public visé en phase 2

Le public initialement visé en phase 2 concernait **180 néo-bacheliers 2011 s'inscrivant à la rentrée 2011 en Licence 1 ALSH à Aix-en-Provence** et repérés comme étant particulièrement exposés à un risque de décrochage.

2.2. Public bénéficiaire en phase 2

Au final le dispositif a concerné **169 étudiants en L1 inscrits en Lettres modernes et en Histoire de l'art et archéologie**. 132 ont été repérés en raison d'un profil potentiellement fragile : 79 en Histoire de l'art et archéologie et 53 en lettres modernes. Parmi les 169 bénéficiaires, 131 détenaient un baccalauréat de l'année.

Pour des raisons logistiques et avec l'accord des évaluateurs l'expérimentation a été mise en place dans deux filières uniquement. Au final les deux filières retenues ont été : Lettres Modernes et Histoire de l'Art & Archéologie, localisées sur le site d'Aix-en-Provence pressenties en raison du profil de leurs étudiants : chacune de ces filières disposait d'un nombre suffisant de néo-bacheliers et on y constatait les années antérieures un nombre important d'étudiants non présents aux examens ou n'ayant pas réussi les examens.

De plus, ces deux filières ont été volontaires pour participer à cette expérimentation pour deux raisons :

- D'une part, elles souhaitaient rendre plus lisibles leurs dispositifs d'aide aux étudiants de L1 mis en place dans le cadre du plan de « Réussite en licence ». En effet, le bilan de ces dispositifs avait montré qu'ils peinaient à toucher réellement les étudiants concernés.
- D'autre part, l'autre bénéfice potentiel était de rendre plus compréhensible l'environnement administratif et organisationnel de la formation pour les étudiants primo-arrivants.

Pour tester efficacement le tutorat expérimental mis en place, il a été décidé de prendre en compte tous les étudiants s'inscrivant dans l'une de ces deux filières entre le 1^{er} juillet et le 30 septembre 2011 et non pas seulement les néo-bacheliers répondant au profil de la phase étude. Ce choix répondait par ailleurs aux préoccupations de deux filières qui ont accepté d'investir l'expérimentation pour éviter un accueil à deux vitesses de leurs étudiants. Cependant, à l'issue du recueil, le déclenchement du guidage a ciblé préférentiellement les nouveaux bacheliers entrant en L1 pour la première fois et relevant d'un des critères définis pour le repérer les plus fragiles.

2.3. Analyse qualitative et procédures mises en œuvre pour le recrutement des bénéficiaires de la phase 2

Ce tutorat d'accueil avait deux missions : 1 – repérer les étudiants potentiellement fragiles et, 2 – guider ces étudiants vers les dispositifs susceptibles de les aider. Il a été assuré par les futurs tuteurs pédagogiques devant intervenir dans les filières partenaires ; ces derniers ont eu en charge l'identification des bénéficiaires relevant d'un facteur de risque.

Cette identification s'est déroulée lors de l'inscription administrative des étudiants de Licence 1^{ère} année de Lettres modernes et d'Histoire de l'art et archéologie. Les tuteurs d'accueil CROUS/Université étaient présents dans les services de scolarité où se déroulaient les inscriptions administratives et à l'issue des opérations d'inscription, l'étudiant était dirigé vers le tuteur qui administrait un questionnaire en situation de face à face permettant d'identifier les difficultés ou les fragilités potentielles du nouvel étudiant. Cette localisation a eu l'avantage de toucher 100% du public cible étant donné que tous les primo-arrivants doivent passer par les services de la scolarité pour s'inscrire.

Le tableau ci-dessous décrit le profil des bénéficiaires des 2 phases du projet.

Statistiques descriptives des bénéficiaires des deux phases du projet :

| | Bénéficiaires prévus pour toute la durée de l'expérimentation | Bénéficiaires entrés l'année 1 | Bénéficiaires entrés l'année 2 | Bénéficiaires entrés l'année 3 | Bénéficiaires entrés pendant toute la durée de l'expérimentation |
|---|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|
| Nombre de bénéficiaires directement touchés par l'action | | | | | |
| Jeunes | 280 | 39 | | 169 | 208 |
| Adultes | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| Nombre total de bénéficiaires | 280 | 39 | | 169 | 208 |
| Nombre d'abandons ou exclusions | 0 | 0 | | 0 | 0 |

| | Bénéficiaires prévus pour toute la durée de l'expérimentation | Bénéficiaires entrés pendant toute la durée de l'expérimentation |
|--|---|--|
| Nombre de bénéficiaires directement touchés par l'action à l'entrée du dispositif, par caractéristiques | | |
| 1. Jeunes | | |
| Âge | | |
| 18-25 ans | 280 | 208 |
| Situation | | |
| Étudiants du supérieur | 280 | 208 |
| Niveau de formation | | |
| Niveau IV | 280 | 208 |
| Sexe | | |
| Filles | 140 | 170 |
| Garçons | 140 | 38 |

| | Prévision initiale | Réalisation |
|---|---|---|
| Autre information concernant les bénéficiaires directement touchés par l'action à l'entrée du dispositif | | |
| 1. Les jeunes bénéficiaires sont-ils inscrits et suivis par la mission locale (ML) ? | | |
| Oui, tous les bénéficiaires directs sont inscrits et suivis par la ML Oui, une partie des bénéficiaires directs est inscrite et suivie par la ML Non, aucun bénéficiaire direct n'est inscrit et suivi par la ML | Non, aucun bénéficiaire direct n'est inscrit et suivi par la ML | Non, aucun bénéficiaire direct n'est inscrit et suivi par la ML |
| Echelle et territoire d'intervention de l'action mise en place | | |
| 1. L'action que vous menez dans le cadre de cette expérimentation est-elle à l'échelle : | | |
| Communale (une ou plusieurs communes dans un même département) Départementale (un ou plusieurs départements dans une même région) Régionale (une seule région) Inter-régionale (2 et 3 régions) Nationale (plus de 3 régions) ? | Communale | Communale |
| 2. Votre territoire d'intervention inclut-il des quartiers "politique de la ville" ? | | |
| Oui, la totalité de mon territoire d'intervention est en quartiers « politique de la ville » Oui, une partie de mon territoire d'intervention est en quartiers politique de la ville Non, mon territoire d'intervention n'inclut pas de quartiers politique de la ville | Non | Non |

3. Bénéficiaires indirects

Les principaux bénéficiaires indirects sont les acteurs du projet. Ce projet a fourni en effet un espace d'échanges et de travail entre des professionnels qui avaient peu l'occasion de travailler ensemble. Le projet a permis aux différents acteurs d'élargir non seulement leurs connaissances des difficultés étudiantes, mais aussi, d'appréhender concrètement la façon d'y remédier selon le service ou l'institution. Cette exploration partagée de la notion de décrochage et des solutions a permis d'en saisir qualitativement toute la complexité et de porter un regard renouvelé sur « l'étudiant en difficulté ».

Cette collaboration a aussi montré – et c'est également un gain – la faiblesse des liens structurels transversaux entre les services, voire entre les institutions à un niveau opérationnel. Le portage très volontariste de tous les acteurs impliqués a bien montré que l'efficacité de chacun serait sensiblement améliorée si les services universitaires se structuraient davantage sur les besoins et les attentes des étudiants. Concrètement, il semble important d'activer des « passerelles d'information » et de favoriser une coordination transversale entre les services du Crous et ceux de l'université ; par une meilleure compréhension des métiers et des problématiques d'intervention des uns et des autres, on pourra améliorer la qualité de l'information détenue par chaque acteur, la fluidité et la pertinence des réponses apportées, la réactivité des interventions.

II. Déroulement de l'expérimentation

L'expérimentation s'est déroulée en trois périodes distinctes :

- La phase de conception du dispositif de juillet 2009 à décembre 2009
- une étude qualitative par entretiens de décembre 2009 à mai 2011
- la mise en place d'un tutorat d'accueil de repérage et de guidage de mai 2011 à mars 2012.

A. Actions mises en œuvre

Insérez ici le tableau figurant en annexe 2

Restitution finale du porteur de projet Crous d'Aix Marseille

Annexe 2 - Calendrier de déroulement de l'expérimentation - Actions mises en œuvre

| Numéro du projet | Description synthétique de chaque action | Spécifique au caractère expérimental du projet (oui/non) | Durée en mois | Ressources humaines mobilisées | | | Ressources matérielles mobilisées | |
|--------------------------|---|--|---------------|--------------------------------|-----|--|-----------------------------------|--|
| | | | | Effectifs | ETP | Type de personnel concerné (qualifications) | Achats | Autre (préciser) |
| 1. Préparation du projet | Phase de conception de l'expérimentation | | | | | | | |
| Action n°1 | Mise en place des réunions de travail et premier comité de pilotage | oui | 3 | 4 | | 2 porteurs de projet cadre A + 2 évaluateurs | fournitures bureau | frais gestion courante (fluides, téléphone, copies, etc) |

| | | | | | | | |
|--|---|-----|---|----|--|--------------------|---------------------------|
| Action n°2 | Recrutement du coordonnateur de la phase étude | oui | 1 | 4 | 2 porteurs de projet cadre A + 2 évaluateurs | fournitures bureau | frais de gestion courante |
| Action n°3 | Recrutement des enquêteurs phase étude | oui | 1 | 2 | 2 porteurs du projet | fournitures bureau | frais de gestion courante |
| Action n°4 | Recrutement des bénéficiaires phase étude | oui | 2 | 2 | 2 porteurs du projet | fournitures bureau | frais de gestion courante |
| 2. Lancement de l'expérimentation | <i>Phase étude qualitative</i> | | | | | | |
| Action n°1 | Vague d'entretiens 1 (décembre 2009-février 2010) | oui | 3 | 14 | 6 enquêteurs, 2 porteurs de projet, 2 évaluateurs et personnels existant Crous et université | fournitures bureau | frais de gestion courante |
| Action n°2 | Vague d'entretiens 2 (Avril-Mai 2010) | oui | 2 | 10 | Idem | fournitures bureau | frais de gestion courante |
| Action n°3 | Vague d'entretiens 3 (juin - aout 2010) | oui | 3 | 10 | Idem | fournitures bureau | frais de gestion courante |
| Action n°4 | Vague d'entretiens 4 (janvier-février 2011) | oui | 2 | 10 | Idem | fournitures bureau | frais de gestion courante |
| 2. Lancement de l'expérimentation | <i>Phase Tutorat d'accueil de repérage et de guidage</i> | | | | | | |
| Action n°1 | Sélection des filières au sein de l'université | oui | 8 | 2 | 2 porteurs du projet | | frais de gestion courante |
| Action n°2 | Recrutement et formation des tuteurs d'accueil | oui | 2 | 4 | 2 porteurs du projet et 2 responsables des filières | | frais de gestion courante |

| | | | | | | | |
|---|--|-----|---|----|--|--------------------|---------------------------|
| Action n°3 | Mise en œuvre opérationnelle du tutorat expérimental | oui | 3 | 18 | 5 tuteurs, 2 porteurs de projet, 2 évaluateurs, 2 responsables de filières, la responsable du service social, 2 personnels permanents du Crous et de l'université, agents des services opérationnels Crous et université | fournitures bureau | frais de gestion courante |
| 3. Achèvement de l'expérimentation | Phase bilan | | | | | | |
| Action n°4 | Phase bilan | oui | 7 | 13 | 2 porteurs de projet, 2 évaluateurs, 5 tuteurs, 2 responsables des filières, 2 personnels OVE | fournitures bureau | frais de gestion courante |

1. Phase de conception du dispositif de juin 2009 à décembre 2009

La phase de conception et de mise en place du projet a duré 6 mois, entre juillet 2009 et décembre 2009, date du début opérationnel du dispositif – phase1.

Les actions mise en œuvre pour cette phase sont au nombre de 4 comme indiqué ci-dessous :

- 1- mise en place de réunions et séances de travail et du premier Comité de pilotage
- 2- recrutement du coordonnateur du projet pour la phase 1
- 3- recrutement des enquêteurs de la phase 1
- 4- recrutement des bénéficiaires de la phase 1

1.1 Déroulement des actions mises en œuvre

Les actions mises en œuvre sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Toutes les actions définies dans cette phase de conception du projet sont spécifiquement liées au caractère expérimental du projet et ne rentrent donc pas dans le cadre de ce qui serait généralisé.

1- La mise en place des réunions de travail et premier comité de pilotage Le comité de pilotage s'est réuni officiellement par première fois le 19 octobre 2009, à réception de l'avis du HCJ indiquant que le projet avait été retenu.

En amont, un certain nombre de réunions et séances de travail avaient été mises en place, dès le mois de juillet 2009, pour répondre à l'appel à projet et préparer le montage du projet.

Le rôle de ces réunions était de définir le calendrier du projet, les actions à mettre en œuvre, le profil des bénéficiaires, le profil des personnes à recruter et les axes méthodologiques de la phase étude à mener la première année (mise en place d'entretiens qualitatifs, élaboration des guides d'entretiens, etc.)

2-Le recrutement d'un ingénieur d'études chargé de la coordination du recueil et de l'analyse des entretiens est intervenu en novembre 2009. La candidature de Mme Elkaterina MELNIK a été retenue. Elle est docteur en économie et chercheur associé au LEST.

Les missions confiées à l'ingénieur d'études :

- Participation au comité de pilotage du projet : le coordonnateur intervient dans la définition du cadre méthodologique du recueil et dans la finalisation des différentes grilles d'entretien qui seront utilisées à chaque nouvelle séquence.
- Formation et encadrement des enquêteurs/trices : le coordonnateur fournit les informations nécessaires et le soutien technique et méthodologique. Il organise les réunions de cadrage en amont de chaque nouvelle séquence de recueil.
- Elaboration et mise à disposition d'un formulaire d'enquête en ligne
- Exploitation et analyse des entretiens (enregistrements et comptes-rendus) : à l'issue de chaque séquence, il établit une note intermédiaire

3-Le recrutement des enquêteurs/trices de la phase 1 a été lancée au mois de novembre 2009. Une vingtaine d'étudiants de master inscrits en Sciences humaines et sociales se sont porté candidats ; six enquêtrices ont été finalement recrutées au mois de décembre. Ces six étudiants étaient inscrits en Master 1 ou 2, en Psychologie ou en Sociologie. Les étudiants avancés issus de ces filières sont en effet déjà formés aux techniques d'entretien et à la retranscription des entretiens

Avant le démarrage du recueil, des réunions de cadrage ont été organisées pour préciser la méthodologie du recueil (grille d'entretien, comptes-rendus), le calendrier, l'environnement technique à utiliser (dictaphone, grille de questionnaire en ligne). Ces réunions ont été animées par l'ingénieur d'études chargé de la coordination.

4-Le recrutement des bénéficiaires de la phase 1

A la rentrée 2009, le public cible concernait 695 néo-bacheliers entrés à l'université en 2009-2010 en L1 des filières Lettres et Sciences Humaines à Aix-en-Provence ayant obtenu le bac à l'heure ou avec un an de retard et issus des séries générales L ou ES.

Afin de recruter les 100 étudiants acceptant de participer à l'expérimentation, (50 boursiers et 50 non boursiers et 50 filles 50 garçons), une lettre cosignée par l'Université de Provence et le CROUS a été adressée aux 695 étudiants le 26 novembre 2009 pour les inviter à participer au projet. Le courrier officiel a été suivi de plusieurs relances. La première relance a été faite par e-mail le 30 novembre, puis, au regard du peu de réponses reçues par courrier ou mail (5 au total), des relances téléphoniques ont été organisées par le CROUS en décembre et janvier pour convaincre les étudiants de participer au recueil. **Au final sur les 695 étudiants contactés et les 100 ciblés, 89 ont donné une réponse de principe positive pour participer au projet mais seulement 39 ont finalement participé.**

1.2 Les moyens humains

Les deux principaux acteurs de cette phase ont été les deux porteurs du projet qui sont par ailleurs responsables de services importants au sein de leurs institutions : la Direction Vie Etudiante pour le CROUS d'Aix-Marseille et l'Observatoire de la Vie Etudiante pour l'Université de Provence.

Pour toutes ces actions définies, les porteurs de projet ont travaillé de manière étroite avec les 2 évaluateurs. Les relations entre les évaluateurs et les porteurs du projet ont été régulières tout au long de ces premiers mois. Au cours de cette phase, leur rôle a plutôt relevé de l'accompagnement,

voire du conseil, que de l'évaluation externe. Ainsi, les évaluateurs se sont engagés assez directement dans le travail concernant la définition et le recrutement du public bénéficiaire, les aspects méthodologiques relatifs aux entretiens etc. Ce travail de coopération s'est réalisé au sein des comités de pilotage et au cours de nombreuses séances de travail entre les porteurs de projets et la coordonnatrice de l'étude qualitative.

Au cours de cette période, la coordinatrice de l'étude a également joué un rôle essentiel en participant activement à toutes les réunions, séances de travail et comités de pilotage prévus et proposant l'élaboration des grilles d'entretien et les questionnaires validés utiles à la mise en place de l'enquête de terrain.

On peut enfin souligner le rôle d'accompagnement administratif et logistique joué par les personnels permanents au sein du CROUS et de l'OVE pour mettre en place les réunions, commander et mettre à disposition les fournitures ou matériel nécessaire et surtout organiser les campagnes de recrutement des vacataires et bénéficiaires du projet.

1.3 Difficultés rencontrées et réponses apportées

Au cours de cette période, le projet a connu un certain nombre de difficultés liées essentiellement à la signature très tardive de la convention tripartite (notifiée par le Haut commissariat à la jeunesse le 19 mars 2010) et aux difficultés exposées plus haut pour recruter le nombre d'étudiants retenu pour la phase 1.

La mise en place tardive de la convention a eu pour conséquence de décaler la temporalité initialement prévue du projet (la première vague d'entretiens a débuté en décembre 2009 et non pas en octobre 2009 comme prévu dans le projet initial soumis au FEJ) et de réduire indirectement le nombre de vagues d'entretien mise en place pour la phase 1: (4 vagues sur 18 mois au lieu de 5).

Les difficultés de recrutement des bénéficiaires du projet ont eu pour conséquence de réduire l'échantillon initialement prévue dans le projet (38 au lieu de 100) et de renoncer à stratifier selon la bourse et le sexe étant donné que 75% des étudiants volontaires étaient boursiers et de sexe féminin

L'impact de ces variations a été jugé limité dans le cadre d'une démarche qualitative et non pas quantitative, mais face à ces difficultés il a été jugé opportun de compléter ce travail par deux investigations supplémentaires : un bilan des publications portant sur la thématique du décrochage et une analyse quantitative des données disponibles sur la réussite et l'assiduité des étudiants néo-bacheliers de l'université de Provence.

2. Phase 1 : « étude qualitative » de décembre 2009 à juin 2011

Initialement, l'enquête qualitative a été conçue de manière à correspondre à la temporalité des périodes « clés » de la vie universitaire de l'étudiant de 1^{ère} année de Licence, à savoir : la rentrée universitaire, les examens du 1^{er} semestre, les examens de fin d'année, la ré-inscription l'année suivante. L'objectif était de suivre une cohorte d'étudiants néo-bacheliers tout au long de la première année universitaire et de tenter d'apporter un éclairage à la fois sur la façon dont l'étudiant a vécu ces différentes périodes, mais aussi sur les évolutions de son parcours et de ses motivations.

2.1 Déroulement des actions mises en œuvre

Toutes les actions définies dans cette phase de conception du projet sont spécifiquement liées au caractère expérimental du projet, l'objectif étant de mieux connaître le public décrocheur pour poser un diagnostic et fonder une action et à ce titre ne rentreraient donc pas dans le cadre de ce qui serait, le cas échéant, généralisé.

L'enquête de terrain s'est déroulée en quatre vagues d'entretien qui ont été mises en place entre décembre 2009 et février 2011. Les guides d'entretien de chaque vague ont donc été élaborés en fonction de ces quatre temporalités.

Pour chaque vague d'entretien, il a été fourni aux enquêteurs une grille d'entretien et un questionnaire validés en comité de pilotage destinés à recueillir les données qualitatives. Avant le début des entretiens, des réunions de cadrage ont été systématiquement organisées par la coordonnatrice de l'étude avec les enquêteurs afin de présenter les grilles d'entretien et les questionnaires et donner les consignes à suivre pour la conduite des entretiens et leurs restitutions.

Les entretiens se sont déroulés dans les locaux de l'université ou du CROUS. La durée moyenne d'un entretien était d'une heure à une heure trente et ils étaient enregistrés avec l'accord des étudiants interrogés.

Après chaque entretien, l'enquêteur avait la charge de rédiger un compte-rendu et de le transmettre à la coordinatrice du projet pour analyse et synthèse. En parallèle à ces entretiens, un questionnaire fermé a été administré par les enquêteurs lors du premier entretien en face à face afin de résumer les données factuelles et codifiables (profil scolaire de l'étudiant, type de logement, déplacement, profil scolaire, activités rémunérées en parallèle aux études, etc.).

Vague 1 – Décembre 2009 – Février 2010

Le premier entretien avait pour objectif de connaître les raisons pour lesquelles le néo-bachelier a choisi de s'inscrire dans sa filière à l'Université, son parcours antérieur, les facteurs ayant influencé son choix, le mode de vie de l'étudiant et les éventuels changements survenus depuis la rentrée. Des questions permettant d'éclairer la manière dont l'étudiant envisageait (ou non) son avenir à l'Université ont été également posées. Une vingtaine d'étudiants a été interrogée au cours de cette première vague.

Vague 2 – Avril – Mai 2010

Lors de cette deuxième vague, les enquêtrices ont pu revoir une partie des étudiants ayant déjà répondu à la première vague, mais également ceux n'ayant pas participé à la première vague. Pour ces derniers, la grille d'entretien semi-directif contenait, en plus des questions de la deuxième vague, les questions issues de la grille de la première vague d'entretiens et le questionnaire administré lors de la première vague.

Le but de cette 2^{ème} vague était de connaître les éventuels changements dans la situation de l'étudiant et dans son mode de vie, faire un bilan 6 mois après le début de l'année universitaire (les impressions générales, les examens du semestre 1), ainsi que de connaître les éventuelles évolutions du projet de l'étudiant.

Vague 3 – Juin – Août 2010

Pour des raisons pratiques (éloignement des répondants de leurs lieux d'études, vacances, activités saisonnières, etc.), cette 3^{ème} vague de l'enquête a été conduite par téléphone. Le but de cette 3^{ème} vague était de recueillir un bilan de l'année universitaire écoulée. Ce bilan portait sur les différents aspects de la vie étudiante déjà abordés de façon qualitative dans les deux vagues d'entretiens (conditions de vie, pratiques de travail et d'apprentissage, socialisation, fréquentation du site universitaire et de ses infrastructures, les projets pour l'année 2010-2011, etc.). Un questionnaire fermé a également été administré au cours de cette vague.

Vague 4 – Janvier – Février 2011

L'objectif de cette 4^{ème} séquence "charnière" était de savoir où les étudiants de l'expérimentation en étaient par rapport à leurs études universitaires pour la deuxième année (en études ou non, si en

études, en réorientation ou non, évolution du projet d'études, les stratégies d'ajustement, les conditions d'études, etc.

En plus des entretiens en situation de face à face menés à l'aide d'un guide d'entretien par une enquêtrice, un questionnaire a été envoyé à tous les étudiants pour recueillir des données plus factuelles.

2.2 Les moyens humains

Le recueil sur le terrain a été réalisé par une équipe de six enquêteurs, étudiants en Master 1 ou 2, en Psychologie ou en Sociologie.

Les missions des enquêteurs/trices étaient les suivantes :

- Conduite des entretiens : chaque enquêteur/trice a eu la mission de conduire des entretiens semi directifs d'une heure en moyenne. Le premier entretien a nécessité une durée plus longue. Pour chaque nouvelle séquence d'entretien, un guide d'entretien précisant les thématiques du recueil et quelques questions de relance étaient fournies et présentées en réunion de cadrage par l'IGE coordonnateur du recueil.
- Recueil de données quantitatives : les données factuelles relatives à la vie étudiante (certaines sont définitives une fois pour toutes mais d'autres peuvent évoluer au cours de l'année : logement, travail rémunéré...) ont été complétées dans une grille plus quantitative complétée au cours de l'entretien.
- Restitution des entretiens : après chaque entretien, l'enquêteur/trice a rédigé une synthèse mettant en lumière la dimension qualitative du recueil. Deux documents récapitulatifs (compte-rendu et grille quantitative) ont été transmis sous forme numérique au coordonnateur.

Au cours de cette période, la coordinatrice de l'étude a continué à jouer un rôle décisif d'encadrement de l'équipe des enquêtrices sur le terrain, en proposant des grilles d'entretien et formulaires associés, organisant des réunions de cadrage avec les enquêteurs, en pilotant les entretiens sur le terrain et en recueillant et analysant les contre-rendus et formulaires remis à l'issue des entretiens et en présentant des notes de synthèse de chaque vague en comité de pilotage.

Chaque comité de pilotage était précédé par des réunions ou séances de travail entre les 2 porteurs de projet. Leur rôle en amont était de suivre les actions mises en œuvre, préparer les réunions, identifier les difficultés rencontrées et faire des propositions d'ajustement.

En moyenne le comité de pilotage s'est réuni tous les mois et demi. Au sein du comité de pilotage le rôle des 2 évaluateurs a essentiellement consisté à valider les grilles d'entretien, donner des conseils sur la tenue des entretiens, la rédaction des comptes-rendus et proposer des ajustements méthodologiques aux problèmes posés.

Pendant toute cette période, les personnels de l'OVE et du CROUS ont continué à relancer les étudiants cibles pour faire rentrer des nouveaux étudiants dans l'expérimentation, prendre les rendez-vous entre les étudiants et les enquêteurs, assurer la logistique des réunions, etc.

2.3 Difficultés rencontrées et réponses apportées

Le calendrier prévisionnel du projet a été globalement respecté mais chaque séquence d'entretien s'est étalée dans le temps bien au-delà de ce qui était prévu au départ (2 mois en moyenne). Ces variations ont impacté les modalités initialement prévues pour la campagne d'entretiens. Le comité de pilotage a validé 2 réajustements méthodologiques :

- la possibilité de faire passer 2 entretiens en une seule séquence, à condition d'aborder les questions de deux vagues et de faire remplir aux enquêteurs les questionnaires prévus pour les 2 séquences,
- la possibilité pour la 3^{ème} vague de faire passer des entretiens par téléphone à l'aide d'une grille plus directive portant sur le bilan de l'année.

Le glissement de calendrier a également eu pour conséquence le report de la phase expérimentale d'un an. La phase étude n'étant pas finie en juin 2010 il était difficile d'envisager de mettre en place l'expérimentation en juillet 2010, au début de la campagne d'inscription des néo-bacheliers à l'université. Or, l'expérimentation ne pouvait pas se mettre en place en cours d'année, l'objectif étant d'agir en amont de la rentrée le plus tôt possible pour prévenir les décrochages.

Un avenant a été signé entre le FEJ, le Crous et l'évaluateur pour prendre en compte ce report.

3. Phase 2 « expérimentation » : Le tutorat d'accueil de repérage et de guidage

L'objectif poursuivi par l'expérimentation était de « tester » un dispositif d'accompagnement individuel d'accueil permettant de repérer le plus tôt possible les étudiants les plus « fragiles » pour les guider vers les réponses institutionnelles adéquates et disponibles à l'université de Provence et/ou au Crous d'Aix-Marseille.

En cas de généralisation du dispositif, c'est cette phase d' « expérimentation » qui serait amenée à être transposée.

Les actions mises en œuvre pour cette phase sont au nombre de 4 comme indiqué sur le tableau :

- 1- Sélection des filières au sein de l'Université (septembre 2010- avril 2011) ;
- 2- Recrutement et formation des tuteurs d'accueil (juin-juillet 2011) ;
- 3- Phase de mise en œuvre du tutorat juillet – septembre 2011) ;
- 4- Phase de suivi post-expérimentation (réunion bilan, suivi des bénéficiaires par questionnaire et analyse de la réussite des bénéficiaires ayant participé au dispositif).

3.1 Déroulement des actions mises en œuvre

1- sélection des filières : Le dispositif prévu étant testé au sein de l'université de Provence, le préalable à toute mise en place d'action était de sélectionner la ou les filières qui allaient être concernées et organiser la mise en place de l'expérimentation en collaboration avec elles.

Après discussion entre les porteurs du projet au sein du comité de pilotage, il est apparu nécessaire de conduire ce partenariat avec des filières ayant le profil suivant :

- Filières suffisamment motivées pour tester un dispositif expérimental à la rentrée 2011 malgré la charge de travail très lourde à cette période de l'année ;
- Filières confrontées à l'échec en licence ;
- Filières ayant un nombre d'inscrits suffisant pour sélectionner aisément les 180 étudiants bénéficiaires prévus initialement.

Les actions mises en œuvre pour sélectionner les filières ont été les suivantes :

- **une campagne de communication** menée par la responsable de l'OVE au sein de l'Université de Provence pour trouver des responsables de filières suffisamment motivés pour tester un dispositif expérimental à la rentrée 2011, période par définition très chargée pour toutes les filières.

Cette campagne de communication s'est déroulée tout au long de l'année universitaire 2010-2011 et s'est concrétisée par une présentation du projet au sein des deux instances de l'université : le CEVU et le Comité de suivi du plan de réussite en licence ainsi qu'au sein des réunions spécifiques avec les composantes pressenties, notamment LEA, Lettres ou Psychologie.

- **analyse statistique** des effectifs des filières pour pouvoir en sélectionner 180 ;

- **analyse statistiques des deux indicateurs de résultat** par filière : taux de présence et taux de réussite aux examens pour sélectionner des filières ayant des profils intéressants pour l'expérimentation ;

- **analyse des réponses de l'enquête dite « découverte »** sur le profil des étudiants primo-arrivants lancée par l'université de Provence lors des journées de pré-rentrées en 2009 et 2010 afin de faire ressortir des filières qui seraient intéressantes pour expérimentation eu égard le profil de leurs futurs étudiants. Le questionnaire de 2010 a ainsi été enrichi de plusieurs variables considérées prédictives d'un décrochage éventuel.

A la suite de toutes ces analyses, les filières qui ont émergé en regard des critères énoncés plus haut ont été les suivantes : Lettres modernes, Histoire, Histoire de l'Art, LEA (anglais/espagnol), Anglais, Psychologie et Sociologie.

Suite à des contacts avec certains directeurs de composantes et les responsables des filières en mars-avril 2011, deux filières ont été retenues car particulièrement intéressées par la mise en place du dispositif à la rentrée 2011 et ayant un effectif d'inscrits en 1^{ère} année suffisamment important pour recruter le nombre de bénéficiaires requis, mais pas trop pour faciliter la tâche des futurs tuteurs. Il s'agit de :

- Lettres Modernes
- Histoire de l'Art et Archéologie

Le 21 avril 2011 une réunion cadre entre les porteurs de projet et les deux filières a permis de définir le calendrier et la mise en place opérationnel du tutorat expérimental.

2- Recrutement et formation des tuteurs d'accueil

Cinq tuteurs d'accueil ont été recrutés par le CROUS parmi les tuteurs pédagogiques des deux filières retenues. En effet, il est apparu plus efficace de proposer cette mission aux tuteurs pédagogiques qui connaissent par définition leurs filières en permettant ainsi de faciliter une mission de guidage. Cette décision avait par ailleurs l'avantage de faire la promotion des dispositifs PRL (plan de réussite en licence) auprès étudiants primo-arrivants, dont le tutorat pédagogique, le contrôle continu, l'enseignant référent, car ils sont peu connus et faiblement utilisés par les étudiants en général.

Une formation des cinq tuteurs a été organisée le 05 juillet 2011 avec les responsables des filières et du service social du CROUS.

3- Mise en œuvre opérationnelle du tutorat expérimental

L'opération s'est déroulée dans les locaux de l'université de Provence, dans les bureaux de la scolarité de deux filières pendant la campagne des inscriptions : du 07 au 21 juillet puis du 31 août au 30 septembre 2011.

La mission des tuteurs Crous/Université étaient d'accueillir pour repérer le plus tôt possible les étudiants potentiellement en difficulté et les guider vers les dispositifs existants au CROUS et à l'Université.

Le repérage s'est appuyé sur un questionnaire d'enquête dont le recueil a été administré par les tuteurs au moment de l'inscription administrative des néo-bacheliers en situation de face à face. Le questionnaire comprenait notamment des variables permettant de mieux identifier les difficultés potentielles des étudiants : variables scolaires (type du Bac), variables sociales (bourses, logement, financement des études), choix de la filière (nature du choix, type de projet), proximité avec les études supérieures (parmi les frères et sœurs, au sein de la famille). Lors du renseignement du questionnaire en situation de face à face, au vue des réponses des étudiants interrogés, les tuteurs repéraient soit des difficultés sociales (problèmes de logement, problèmes de bourse, problèmes psycho-sociaux, etc.), soit des difficultés liées à l'adaptation aux études universitaires (inscription à l'université par défaut, pas de projet, série de bac pro ou techno, etc.)

Le repérage de ces facteurs de risque devait permettre au tuteur le guidage des étudiants, soit vers le CROUS, soit les dispositifs mis en place dans la filière.

Une fiche mémo (A5 R/V) rassemblant tous les contacts (Crous et filière) était donnée à l'étudiant à l'issue du renseignement du questionnaire.

Dès la fin de la séquence de juillet, tous les questionnaires recueillis ont été scannés et traités par l'Observatoire (OVE) de façon à faire un suivi de ces étudiants dès la rentrée. Ainsi en septembre les tuteurs ont pu relancer les étudiants identifiés en juillet ou fin août comme fragiles pour vérifier si les problèmes identifiés lors de l'inscription étaient résolus ou non.

Le guidage donnait suite à la dernière phase opérationnelle, **l'accompagnement social et pédagogique** au sein des dispositifs d'aide aux étudiants existants, tant au CROUS qu'à l'université. :

Au sein du CROUS, la Direction de la Vie Etudiante s'était organisée pour accueillir de manière personnalisée les étudiants guidés. Une personne référent était chargée de recevoir les étudiants guidés (accueil physique, téléphonique et mail) et de les diriger soit vers une assistante sociale, soit vers un gestionnaire de bourse/logement en fonction de la nature du problème.

Au sein des filières, les étudiants identifiés comme fragiles du point de vue pédagogique ont été directement pris en charge par les tuteurs d'accueil qui étaient en même temps tuteurs pédagogiques des filières. Le tutorat d'accueil s'est avéré être très pragmatique, essentiellement tourné vers l'accompagnement à l'inscription, une aide au repérage géographique au sein de l'université et une aide à l'élaboration des emplois de temps de première année.

3.2 Les moyens humains

C'est sans doute la phase qui a mobilisé le plus grand nombre de ressources humaines :

- **les porteurs des projets** ont motivé et impliqué les services opérationnels de l'Université et du CROUS dans le projet, ont encadré les opérations sur le terrain et ont analysé les résultats ;
- **les 5 tuteurs d'accueil** ont « tutoré » 169 étudiants ;
- **les responsables des filières Histoire de l'Art et Lettres modernes** ont participé au recrutement des tuteurs et à la mise en place concrète du projet au sein de leur filières et au suivi des tuteurs ;
- le service de scolarité de l'Université de Provence a accueilli les tuteurs dans ses bureaux d'inscription et aidé à identifier les étudiants cibles (étudiants de L1) ;
- **les personnels administratifs de l'OVE et du CROUS** ont pris en charge l'organisation logistique et le bon suivi des opérations au quotidien : établissements des contrats, commande et distribution du matériel aux tuteurs (questionnaires, cahiers, flyers, t-shirt..), suivi des plannings, etc.
- **le service social et le service du dossier social étudiant du CROUS** ont reçu les étudiants guidés par les tuteurs pour des difficultés d'ordre social liées à la bourse, au logement, au financement des études.
- **les évaluateurs** ont accompagné les porteurs du projet dans cette phase dans l'élaboration des outils de repérage et de guidage des étudiants (questionnaire de rentrée), dans la méthodologie mise en place et dans les outils de bilan envisagés (enquête de suivi)

3.3 Difficultés rencontrées et réponses apportées

Une des difficultés peut-être sous-estimée au départ par les porteurs du projet a été le temps et l'énergie requis pour **trouver des partenariats impliqués au sein de l'université**. Il est apparu que le soutien des filières n'était pas acquis d'avance, peut-être à cause de la période de rentrée qui est par définition lourde pour les responsables de département et les services ou peut-être à cause du nombre déjà très important de dispositifs existants dans le cadre du PRL (Plan de Réussite en Licence) et la difficulté à convaincre pour mettre en place un nouveau dispositif. C'est pour cette raison qu'il est important de souligner qu'il ne s'agissait pas d'un « nouveau dispositif » s'additionnant aux autres mais d'un dispositif de guidage vers les dispositifs existants. Pour les filières ayant accepté de participer au projet, un des objectifs consistait notamment à promouvoir les dispositifs financés dans le cadre du Plan Réussite en Licence mis en place au sein de leurs filières et notamment le tutorat pédagogique, le contrôle continu et l'enseignant référent, car le bilan des évaluations du PRL avait fait apparaître une sous-utilisation de ces dispositifs par les étudiants.

L'autre fait marquant constaté, et dont il faut tenir compte en cas de généralisation, est **le faible nombre d'étudiants qui ont effectivement utilisé a posteriori les dispositifs d'aide aux étudiants existant tant au Crous qu'à l'université** :

Concernant le Crous, sur les 63 bénéficiaires pour lesquels un facteur de risque social avait été identifié, seuls 3 étudiants se sont signalés au Crous comme participant au tutorat expérimental pour utiliser les dispositifs d'aide existants: deux ont été orientés vers une assistante sociale et un seul vers le service du dossier social étudiant pour un problème de logement. En réalité, l'enquête de

suivi réalisée en février 2012 a montré que 15 étudiants ont utilisé le volet social de ce dispositif expérimental mais sans le signaler au Crous. Ce manque d'initiative des étudiants, notamment les néo-bacheliers, avait déjà été mis en lumière à l'issue de la phase 1 d'étude, et cela tend à démontrer que l'étudiant, même en difficulté, a du mal à agir par lui-même, à être acteur de sa vie d'étudiant au moins pendant ses premiers mois à l'université. C'est d'ailleurs pour cette raison que le tuteur d'accueil a été localisé dans le bureau des inscriptions, pour qu'il soit présent là où se trouvaient les nouveaux étudiants, dans une démarche « d'aller vers » sans attendre que ce soit l'étudiant qui aille vers le nouveau dispositif. Mais il est vrai que l'utilisation des dispositifs existants a été laissée à l'initiative des étudiants et force est de constater qu'ils ont été peu nombreux à le faire. Face au constat de très faible utilisation de ce tutorat expérimental par les bénéficiaires, il a été décidé en septembre que ce soient les tuteurs qui contactent directement le CROUS la situation de l'étudiant le nécessitait, et cette démarche semble mieux adaptée à la faible capacité d'initiative des étudiants primo-arrivants.

Concernant l'utilisation des dispositifs filière, sur les 131 bénéficiaires relevant d'un ou plusieurs facteurs de risque « pédagogique », seulement 5 ont indiqué avoir eu recours à l'enseignant référent et 22 au tutorat pédagogique. Des pistes expliquant la faible utilisation des dispositifs sont analysés dans le bilan de l'expérimentation en annexe ; l'enquête bilan effectuée auprès des étudiants bénéficiaires en février 2012 montre que la plupart des étudiants ne sont pas forcément « conscients » de leurs faiblesses ou de leurs besoins au moment où ils vont s'inscrire et rencontrent le tuteur. L'urgence est de finaliser l'inscription, de choisir les options, de constituer un emploi de temps, de se situer dans les nouveaux locaux...

Pour autant, l'expérimentation a eu d'autres effets immédiats en assurant un tutorat d'accueil continu du début juillet à la fin septembre auprès de tous les bénéficiaires. L'enquête de suivi montre que la présence d'un tuteur a permis de réduire l'opacité des opérations à conduire pour finaliser leur inscription. La présence d'un tuteur assurant un accueil en continu a permis dans certains cas de pallier le manque d'initiative des étudiants et leurs difficultés à mobiliser à bon escient les ressources disponibles.

4. Phase bilan

4.1 Déroulement des actions mises en œuvre

Cette phase de suivi s'est déroulée entre octobre 2011 à septembre 2012 et s'est concrétisée par les actions suivantes :

- **Une enquête de suivi administrée auprès des 169 bénéficiaires** au mois de février 2012 de façon à identifier les usages qu'ils avaient faits des différents dispositifs. 131 bénéficiaires ont participé au recueil soit un taux de réponse de 77,5%.
- **Une réunion bilan du 21/10/2011** ayant réuni tous les partenaires opérationnels, acteurs de la phase expérimentation du projet : tuteurs, responsables des filières, représentants du service social, du service du dossier social étudiant du CROUS et de l'OVE de l'université
- **L'interrogation de la base Apogée ayant permis d'établir les taux de réussite des bénéficiaires de l'expérimentation** sur la base des résultats des étudiants ayant bénéficié du dispositif aux examens (présence/absence et réussite/échec).

4.2 Les moyens humains

Le principal acteur de cette phase a été l'Observatoire de la Vie Etudiante de l'Université et son personnel, car ce sont ses enquêteurs qui ont réalisé l'enquête de satisfaction menée auprès de 166 étudiants ayant participé au 2^{ème} volet de l'expérimentation et c'est le service qui a eu la charge d'exploiter les résultats. C'est également l'Observatoire qui a interrogé la base Apogée et analysé les résultats aux examens des bénéficiaires du projet.

Tous les autres participants au projet ont participé à cette phase bilan :

- les porteurs du projet
- les services opérationnels réunis le 21/10 dans le cadre de la réunion bilan (filières, services du CROUS, tuteurs)
- les membres du comité du pilotage (réuni 5 fois en cette période)

B. Partenariats

1. Partenaires opérationnels

| Nom de la structure partenaire | Rôle dans l'expérimentation |
|--|--|
| CROUS d'Aix-Marseille | Porteur de projet- toutes les phases du projet |
| Observatoire de la vie étudiante de l'Université de Provence | Partenaire du porteur de projet- toutes les phases du projet |
| Département de Lettres Modernes de l'Université de Provence | Filière de l'expérimentation en phase 2- |
| Département d'Histoire de l'art et archéologie de l'Université de Provence | Filière de l'expérimentation en phase 2 |
| Service de la scolarité du secteur LSH de l'Université de Provence | Service d'accueil des étudiants guidés phase 2 expérimentation |
| Service social du CROUS d'Aix-Marseille | Service d'accueil des étudiants guidés phase 2 expérimentation |
| Service du Dossier social étudiant du CROUS d'Aix-Marseille | Service d'accueil des étudiants guidés phase 2 expérimentation |

| | |
|--|---|
| Direction de l'enseignement supérieur et de la recherche du Rectorat d'Aix-Marseille | Représentant de l'Etat – toutes les phases du projet |
| Direction de l'enseignement supérieur et de la recherche du Rectorat d'Aix-Marseille | Représentant de l'Etat – toutes les phases du projet |
| Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail (LEST) UMR 6123 hébergé par l'Université de Provence | Evaluateur – toutes les phases du projet |

L'originalité de ce projet réside dans une approche prenant à la fois en compte les difficultés sociales (conditions de vie) et pédagogiques auxquelles peuvent être confrontés les étudiants de L1. Cette approche globale a induit la nécessité de collaborer étroitement entre les deux porteurs de projets qui représentent deux institutions distinctes : le CROUS d'Aix-Marseille et l'Université de Provence. Ce rapprochement a été riche et très intéressant, car il a permis aux deux institutions de mieux se connaître et de mieux connaître le public étudiant grâce au partage d'informations et à la comparaison des données issues des deux applications informatiques utilisées pour la gestion des étudiants : Apogée pour l'université et Aglaé pour le Crous.

Cependant, le projet a été mis en place dans un contexte institutionnel complexe puisque les 3 universités des sites d'Aix et de Marseille ont fusionné en une seule université le 1^{er} janvier 2012 ; ainsi le projet a été initialisé par l'Université de Provence et finalisé par l'Université d'Aix Marseille. Dans ce contexte de restructuration profonde des services, le projet n'a pu apparaître comme prioritaire et n'a pu aboutir à la formalisation d'un partenariat institutionnel qui aurait pu aboutir au renouvellement ou à l'élargissement du projet dans d'autres circonstances.

Les modalités du travail partenarial mises en place ont été classiques, les deux porteurs de projet appartenant à ces institutions se sont vus très régulièrement dans le cadre des réunions et séances de travail tout au long des trois années ainsi qu'au sein du comité de pilotage avec les autres membres et les évaluateurs. Pour la phase 2 « expérimentation », plusieurs réunions ont par ailleurs été mises en place avec les services opérationnels de la phase 2 : le service social du Crous et les filières de l'université.

2. Partenaires financiers

Les trois partenaires financiers impliqués dans le projet sont le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (35 220 €), l'université d'Aix-Marseille (10 107€) et le Crous d'Aix-Marseille (10 107€).

Etant donné le contexte institutionnel dans lequel s'est déroulée l'expérimentation, la fusion des trois universités d'Aix et de Marseille en 2012 (ayant été précédé par une phase préparatoire assez lourde), le renouvellement du dispositif n'a pas été réellement envisagé pour la rentrée 2012 par les porteurs du projet.

Par ailleurs, le FEJ étant le partenaire principal du projet, se priver de ce financement dans le cadre d'une reconduction conduit à financer 100% du projet sur des fonds propres des deux institutions, Crous et université, ce qui semble en soi difficile dans le contexte financier actuel de baisse des subventions et des budgets de fonctionnement.

Quant à la recherche de cofinancements extérieurs, le CROUS d'Aix-Marseille avait déjà pris l'initiative de solliciter ses partenaires habituels qui financent d'autres dispositifs d'aide aux étudiants lors de la mise en place du projet et notamment les collectivités territoriales mais sans succès ; l'argument principal invoqué, étant que ce type d'action à vocation en grande partie pédagogique, n'est pas éligible ou dans tous les cas prioritaire dans leurs appels à projet.

| Financements | Part de ces financements dans le budget total de l'expérimentation (hors évaluation) en % |
|--|---|
| Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse | 63,5% |
| Cofinancements extérieurs à la structure | 0% |
| Autofinancement | 36,5% |

C. Pilotage de l'expérimentation

Le comité de pilotage a été mis en place en octobre 2009, à réception de l'avis du HCJ indiquant que le projet avait été retenu.

Le rôle du comité de pilotage a été de suivre la mise en place du projet. Il a suivi, à chaque étape, la conformité de dispositif avec les objectifs affichés du projet. Il a validé notamment les axes méthodologiques retenus (profils étudiants de l'expérimentation, grille d'entretien, grille de questionnaire, outils d'analyse, etc.) ainsi que les ajustements rendus nécessaires suite à la mise en place opérationnelle du projet.

Chaque comité de pilotage a fait l'objet d'un compte-rendu rédigé par le rapporteur, porteur du projet.

La composition institutionnelle de comité de pilotage est la suivante :

- CROUS d'Aix-Marseille, porteur du projet,
- Observatoire de la Vie Etudiante de l'Université de Provence, partenaire du porteur de projet
- Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail, évaluateur
- Direction de l'enseignement supérieur et de la recherche du Rectorat d'Aix-Marseille, représentant le Recteur de l'Académie représentant de l'Etat

En 3 ans, le comité de pilotage se sera réuni au total 19 fois, donc en moyenne tous les 2 mois. :

- 1) le 19 octobre 2009
- 2) le 07 janvier 2010
- 3) le 05 mars 2010
- 4) le 06 avril 2010
- 5) le 16 juin 2010
- 6) le 02 juillet 2010
- 7) le 21 septembre 2010
- 8) le 24 septembre 2010
- 9) le 08 décembre 2010
- 10) le 17 janvier 2011
- 11) le 24 Février 2011
- 12) le 28 Mars 2011
- 13) le 06 Mai 2011
- 14) le 01 Juillet 2011
- 15) le 03 Novembre 2011
- 16) le 14 décembre 2011

17) le 24 février 2012

18) le 11 mai 2012

19) le 20/09/2012

Les relations entre les évaluateurs et les porteurs du projet ont été régulières tout au long de la période écoulée. Leur rôle a plutôt relevé de l'accompagnement, voire du conseil, que de l'évaluation externe. Les évaluateurs se sont engagés assez directement dans le travail concernant, notamment, les ajustements nécessaires pour conserver l'objectif scientifique du projet tout en prenant en compte les obstacles rencontrés.

III. Enseignements généraux de l'expérimentation

A. Dispositif expérimenté tel qu'il est proposé d'être dupliqué

Dispositif

Tutorat Crous / Université permettant d'"accueillir" les néo-bacheliers s'inscrivant en L1, de "**repérer**" les plus fragiles susceptibles de décrocher, puis de les "**guider**" vers des dispositifs adaptés existant au Crous et/ou à l'Université lui permettant à l'étudiant soit de s'adapter le plus rapidement possible à sa formation, soit de se réorienter - les 3 phases : accueil, repérage et guidage se succèdent mais se déroulent à peu près en même temps et au même endroit dans un lieu où les néo-bacheliers doivent se rendre physiquement : le service de scolarité de l'université, le secrétariat pédagogique de la filière, ...

Phase 1 - phase d'accueil

Description de l'action : un tuteur d'accueil rencontre chaque nouvel étudiant s'inscrivant en L1 dans les locaux où le primo-arrivant doit se rendre impérativement. Le dispositif doit être mis en place de manière précoce, au début de la campagne d'inscription et au plus tard début septembre.

L'objectif principal de cette première phase d'accueil est de créer un premier lien personnalisé avec le néo-bachelier afin de le rassurer et de créer une interface entre lui et son nouvel environnement pour répondre à toutes les questions administratives et pratiques.

Les acteurs de cette phase sont :

- Les tuteurs, 1 par filière, recrutés par l'université et formés par l'université et le Crous ;
- Les personnels de la filière ou du service qui accueillent les tuteurs dans leurs locaux ;
- Les référents désignés au sein de l'Université et du Crous pour encadrer et suivre l'action des tuteurs sur le terrain ;

Les ressources :

Les charges concernent essentiellement les dépenses de personnel pour rémunérer les tuteurs. Pour information, les salaires des tuteurs ont coûté au total près de 7000 € pour 2 filières, soit 3500 € par filière pour la durée des inscriptions des néo-bacheliers (juillet-septembre).

Les ressources sont soit des ressources propres, soit des ressources mobilisées dans le cadre du Plan Réussite en Licence, s'il est maintenu.

Phase 2 - Le repérage

Description de l'action :

Le tuteur fait remplir un bref questionnaire au néo-bachelier en situation de face à face visant à identifier les difficultés potentielles à travers plusieurs variables en nombre limitée permettant de repérer les étudiants relevant d'un certain nombre de facteurs de risque, soit du point de vue des conditions de vie, soit du point de vue de l'adaptation aux études universitaires, soit les deux :

1) deux variables simples permettant de repérer les difficultés liées aux conditions de vie (repérage CROUS) :

- « je n'ai pas encore trouvé de solution pour le logement » ;
- « je pense que les ressources dont je vais disposer pendant mon année universitaire sont très insuffisantes pour financer mon année d'étude ».

2) Trois variables simples permettant de repérer les étudiants susceptibles de rencontrer de problèmes d'adaptation et d'intégration

- série du bac (bac pro, bac techno) ;
- issus de familles dont les parents et frères et sœur n'ont pas fait d'études à l'université ;
- le choix d'une inscription à l'université par défaut.

L'objectif de cette phase est de donner un outil de repérage simple au tuteur pour identifier les étudiants en situation potentiellement fragile pour mieux les accompagner et les guider, le cas échéant, vers des dispositifs existants et adaptés.

Les acteurs et les ressources de cette phase sont les mêmes que ceux de la phase 1.

Phase 3 - Le guidage

Description de l'action :

Au vu des réponses au questionnaire et de l'échange établi entre l'étudiant et le tuteur, le tuteur informe l'étudiant de manière adaptée par rapport au problème repéré et le sensibilise aux dispositifs existant au sein du Crous ou au sein de l'université susceptibles de l'aider. Il incite l'étudiant à se rendre dans le service adéquat et à utiliser le dispositif qui lui paraît le plus adapté. Pour certaines situations jugées critiques par le tuteur, il est créé un mécanisme permettant de signaler le cas au service adapté : par exemple, un étudiant en grande difficulté financière n'ayant pas encore trouvé de solution de logement à la rentrée.

L'objectif de cette phase est de faire le lien entre le nouvel étudiant et les différents services et dispositifs existants mais méconnus du nouvel étudiant. L'objectif est de réduire le temps d'adaptation des néo-bacheliers, surtout les plus fragiles, d'aider à leur adaptation à leur nouvel environnement et de limiter ainsi les situations d'abandon précoce. L'objectif est également de mieux utiliser l'existant, surtout par les primo-arrivants, notamment les dispositifs type Plan Réussite en Licence, peu fréquentés par ce public.

Les acteurs et les ressources de cette phase sont les mêmes que la phase 1.

B. Enseignements et conditions de transférabilité du dispositif

Malgré le caractère expérimental du dispositif mis en place, il est aisément transférable et généralisable à d'autres filières et à d'autres académies, dans la mesure où il n'y a pas de contexte spécifique local (ni antériorité du dispositif, ni relations préexistantes entre les acteurs) et que les acteurs institutionnels amenés à être impliqués sont les mêmes dans toutes les académies (Crous et universités).

Par ailleurs, les besoins qui fondent la mise en place du dispositif sont les mêmes sur tout le territoire : agir sur l'échec des néo-bacheliers en L1 en aidant ce public à s'adapter le mieux possible à leur nouvel environnement perçu comme extrêmement complexe et peu lisible par les « jeunes apprentis étudiants ».

En revanche, des difficultés spécifiques se sont révélées tout au long de la mise en œuvre du tutorat expérimental qu'il faut prendre en compte dans le cadre d'une transférabilité du dispositif. Ces difficultés sont analysées dans le bilan de l'expérimentation (voir rapport sur le bilan du tutorat de repérage et de guidage joint en annexe). Une partie des difficultés sont dues aux conditions de mise en œuvre du projet et à sa nature expérimentale, qui a été très coûteuse en termes d'organisation et

d'implication pour les porteurs du projet, ce qui ne persisterait pas dans un contexte normalisé où les actions/dispositifs sont intégrés dans les missions du ou des services impliqués. D'autres difficultés sont liées aux outils mis en place (repérage des étudiants fragiles via un formulaire administré en face à face : difficulté à conduire à la fois une mission d'accueil et d'accompagnement et une mission de repérage et de guidage). Sans revenir point par point sur chaque difficulté, il faut tenir compte des enseignements apportés par l'expérimentation pour chaque point suivant :

1. sur le public visé

Le premier enseignement que nous pouvons tirer tant de l'étude qualitative que du tutorat expérimental concernant le public visé est la très faible capacité d'initiative du néo-bachelier arrivant à l'université. Ainsi, quel que soit le dispositif mis en œuvre pour ce type de public, il faut éviter qu'il soit mis en place sur la base du volontariat, car il n'attirerait que peu d'étudiants et pas forcément ceux en ayant le plus besoin.

C'est pour cette raison que nous préconisons que les tuteurs d'accueil soient « postés » dans les lieux où doivent se rendre tous les nouveaux étudiants qui s'inscrivent en L1 afin que le dispositif touche le plus grand nombre. Si les inscriptions « web » se généralisaient à l'avenir, il faudrait prévoir une autre localisation que celle des bureaux de scolarité pour la localisation de ces tuteurs d'accueil. Une localisation dans des « pôles accueil » ou « guichet unique » réunissant différents services ou organismes dont le CROUS, mais aussi d'autres organismes acteurs de la vie étudiante (CAF, médecine préventive, Sport universitaire..) serait idéale.

Dans tous les cas, il faut un dispositif « qui va vers » tous les étudiants et non pas un dispositif qui attend que les étudiants viennent vers lui. Cela nécessiterait un travail de coordination entre les services ressources et une formation approfondie des tuteurs d'accueil (voir le point 2 ci-après).

2. sur les actions à mener

1) La première condition préalable indispensable pour réussir le tutorat d'accueil est de bien préparer le recrutement et la formation des tuteurs engagés.

Concernant le profil des tuteurs, il faut privilégier le recrutement d'étudiants ayant atteint un certain niveau d'études, idéalement inscrits en master ou doctorat, si possible dans les mêmes filières que les étudiants tutorés et disponibles pendant la période définie, notamment dès septembre.

Concernant la formation des tuteurs, elle doit impérativement faire intervenir les services impliqués au Crous et à l'université afin que l'étudiant tuteur assimile et soit en mesure de transmettre aux primo-arrivants les informations relatives aux procédures régissant les bourses, les logements, les inscriptions, les modalités de contrôle de connaissances, etc. La formation mise en place dans le cadre de l'expérimentation était trop courte, notamment concernant les dispositifs existants au Crous. Une formation de 2 jours minimum, dont un consacré au Crous est à prévoir en cas de généralisation.

2) Pendant le déroulement des opérations, il faut définir au sein de chaque institution les personnes référentes chargées de :

- 1) encadrer les tuteurs et suivre les opérations sur le terrain ;
- 2) répondre aux questions « techniques » auxquelles les tuteurs ne sauraient pas répondre sur les procédures ou les dispositifs existant à l'Université ou au Crous (personnes « ressources »).

3) A la fin des opérations, il faut faire un bilan du dispositif d'accueil et prévoir plusieurs restitutions :

- 1) auprès des tuteurs et des personnels de terrain qui se sont impliqués ;
- 2) une restitution plus politique au sein du CEVU de l'université et du CA du CROUS.

3. Partenariats, coordination d'acteurs et gouvernance

Les partenaires opérationnels incontournables pour mettre en place le dispositif sont le Crous et l'université et au sein de chaque institution les services directement impliqués dans les opérations : la Direction vie étudiante pour le CROUS et la DEVE-OVE et les filières concernées pour l'université

La première condition pour réussir la généralisation du dispositif est de travailler en amont entre les deux institutions (Crous et Université) pour faire un diagnostic local, définir un budget et les ressources à mobiliser, désigner les référents du projet et définir le calendrier précis des actions en définissant clairement qui fait quoi .

Pour être pleinement efficace, le partenariat opérationnel entre le Crous et l'Université doit être conduit de « service à service » pour permettre une véritable coordination entre les services en charge de l'étudiant.

Concernant le pilotage du projet, il est souhaitable de mettre en place un comité de pilotage qui suit le déroulement des opérations, propose des évolutions et pilote les adaptations nécessaires à mettre en place sur le terrain. Les participants doivent être *a minima* : les personnes désignées au sein de chaque institution pour piloter le projet et les représentants des services opérationnels listés plus haut. Concernant des représentants d'autres organismes que le Crous ou l'université, il semble intéressant d'associer une ou plusieurs personnes portant un regard extérieur, par exemple un représentant du rectorat et un représentant d'organismes impliqués, le cas échéant, dans le financement du projet.

Au niveau de la gouvernance, le comité de pilotage propose des actions et des évolutions qui sont validées par la direction de chaque institution.

4. Impacts sur la structure

Le projet a eu un impact limité sur la structure et l'organisation du Crous et de l'université pour différentes raisons :

- En premier lieu, le projet est modeste eu égard sa taille, notamment quant au nombre de filières impliquées : deux et au nombre d'étudiants bénéficiaires : 208 dont 169 pour la phase expérimentale stricto sensu.
- Deuxièmement, toute la partie étude du projet (phase 1) a très peu impliqué les institutions elles mêmes, car l'étude a fait intervenir des acteurs extérieurs (enquêteurs et coordinatrice du projet) et les entretiens avec les étudiants se sont principalement déroulés en-dehors des locaux du Crous et de l'université. La deuxième phase a davantage impliqué les services de l'université et du Crous mais pendant une période très limitée (juillet et septembre 2011)
- Troisièmement, le projet a été mis en place dans un contexte institutionnel complexe de fusion de trois universités ; de ce fait, il a été moins visible au sein des institutions partenaires malgré la forte implication des partenaires opérationnels.
- quatrièmement, et c'est en partie la conséquence ce qui précède, le projet n'a pas été reconduit en 2012-2013, aussi en partie pour des raisons financières car le FEJ a financé à 63% le projet et sans d'autres cofinancements une reconduction doit être plus longuement débattue et validée au sein des instances décisionnelles ce qui n'a pas encore été fait.

Cependant, en même temps ce projet a fourni un espace d'échanges et de travail entre des professionnels qui avaient peu l'occasion de travailler ensemble. Cette collaboration a montré la faiblesse des liens structurels transversaux entre les services, voire entre les institutions à un niveau opérationnel. Concrètement, il semble important d'activer des passerelles entre services en favorisant une coordination transversale entre le Crous et l'université pour agir en faveur de la réussite des étudiants, notamment les plus fragiles.

Conclusion :

Le projet, porté par le CROUS et l'OVE de l'Université de Provence visait à connaître les raisons de l'échec/abandon en première année de licence et à expérimenter des dispositifs susceptibles de le réduire.

Le projet a atteint le premier objectif à travers notamment l'étude qualitative qui a permis d'observer et de mesurer la pertinence des variables évoquées dans d'autres travaux sur le décrochage et surtout de mieux appréhender le processus complexe d'adaptation ou de non adaptation des primo-arrivants pendant la première année à l'université. Le recueil qualitatif a mis en lumière l'importance d'une variable, non pas prédictive mais aggravante du décrochage qui constitue l'absence de repères, le manque d'encadrement et la complexité administrative à laquelle est confronté le néo-bachelier qui arrive à l'université.

Le projet n'a atteint que partiellement le deuxième objectif à travers le dispositif de tutorat testé si on s'en tient aux statistiques de réussite des étudiants bénéficiaires à l'issue de la première année de Licence: 25,4% des bénéficiaires ont été admis en 2011-2012 contre 24,3% pour l'ensemble des néo-bacheliers des deux filières. Toutefois, l'efficacité du dispositif ne doit pas être uniquement mesurée aux indicateurs de réussite. Le projet a mis en lumière la complexité du phénomène de décrochage : un nombre important d'étudiants choisit la fac « par défaut », comme solution d'attente. Certains ont un projet précis, mais ils n'ont pas été pris dans l'établissement de leur choix, d'autres n'ont pas de projet et « tâtonnent » en cherchant leur voie. Ces étudiants n'ont donc pas vocation à « réussir » la première année, mais ce n'est pas pour autant que l'institution doit les ignorer et un tuteur d'accueil peut aider à mieux repérer et guider ces étudiants concernés vers une réorientation adaptée.

Par ailleurs, l'expérimentation a eu d'autres bénéfices en assurant un tutorat d'accueil continu du début juillet à la fin septembre auprès de tous les bénéficiaires. Le tuteur, en accompagnant physiquement l'étudiant, a constitué une vraie « ressource » pour conduire certaines opérations administratives, se repérer dans les nouveaux locaux et signaler le cas échéant au Crous certaines situations difficiles. La présence d'un tuteur assurant un accueil en continu a permis dans certains cas de pallier le manque d'initiative des étudiants et leurs difficultés à mobiliser à bon escient les ressources disponibles.

Pour conclure sur la forme et les conditions d'une généralisation du présent projet, les porteurs de projet sont convaincus de l'intérêt d'un dispositif permettant d'accueillir et d'accompagner de manière personnalisée les néo-bacheliers qui s'inscrivent à l'université, soit pour les aider à s'adapter plus vite à leur environnement, soit pour les aider à mettre à profit leur année ou à se réorienter s'ils sont dans des situations d'attente. Concernant la forme que peut prendre cet accueil, il peut s'agir d'un tutorat tel que mis en place dans le cadre du projet en tenant compte des enseignements et préconisations faites dans les chapitres précédents, ou alors la forme plus large et institutionnelle d'un guichet unique réunissant par campus ou grand site universitaire les représentants des différents acteurs de la vie étudiante (Université, Crous, Caf, médecine préventive, etc.). Dans le cadre de l'évolution (réduction ?) des moyens, notamment humains, il n'est pas à exclure de compléter les agents permanents travaillant dans les guichets uniques par des emplois étudiants temporaires formés par les institutions partenaires à répondre à toutes les questions susceptibles d'être posées par les jeunes apprentis étudiants arrivant à l'université.

Annexes obligatoires à joindre au fichier :

- **Annexe 1- publics**
- **Annexe 2- actions**
- **Annexe 3 - outils**
- **Annexe 4 - Rapport phase 1 : étude qualitative**
- **Annexe 5- Rapport phase 2 : expérimentation**



Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et de la Vie Associative
Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13

Téléphone : 01 40 45 93 22

<http://www.experimentation.jeunes.gouv.fr>