

Enquête sur le Parcours Étudiant dans l'Enseignement Supérieur à Besançon

Première facette du projet innovant
« L'étudiant(e), un(e) citoyen(ne)
engagé(e) » soutenu par le CNOUS

/// Ce document synthétise les résultats de l'enquête « *Parcours étudiant dans l'enseignement supérieur à Besançon* » conduite en 2015 auprès d'un échantillon d'étudiants selon une méthodologie originale et innovante. Cette enquête a été commanditée par la Conférence Locale de la Vie Étudiante (CLVE), dans le cadre d'une gouvernance qui repose sur la coordination des acteurs et sur l'implication des étudiants. Elle visait à identifier avec les étudiants les démarches anxio-gènes qui peuvent freiner la réussite des étudiants **afin de co-construire avec les acteurs de la vie étudiante et les étudiants un parcours plus serein**. Elle a été réalisée en 2015 par la Maison des Sciences de l'Homme et de l'Environnement C. N. Ledoux (MSHE) de l'Université de Franche-Comté (UFC) et du CNRS, avec le soutien de la Ville de Besançon. La start-up Acokima assure à présent la dissémination des résultats, la mise en synergie des acteurs et l'évaluation des actions, dans le cadre du projet innovant « *l'étudiant(e) un(e) citoyen(ne) engagé(e)* » soutenu par le CNOUS.



région BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

Ville de
Besançon

UFC
UNIVERSITÉ
DE FRANCHE-COMTÉ



MÉTHODOLOGIE

/// **La méthodologie** accorde la rigueur scientifique avec la coopération des acteurs et la participation des étudiants. Elle a mobilisé des **techniques scientifiques** de **statistique** et de **management public** pour améliorer la compréhension des difficultés et de l'anxiété que rencontrent les étudiants. Elle implique la **participation des acteurs et des étudiants**, associés à l'ensemble de la démarche pour stimuler leur capacité de proposition et de co-construction d'actions qui contribueront à réduire à l'avenir ces difficultés et l'anxiété qu'elles génèrent.

PARCOURS DE VIE

- ▶ **L'ensemble de l'enquête** a été conçu sur la base de ce concept innovant de modernisation des politiques publiques. Il décrit l'ensemble des événements que vivent les usagers engagés dans un projet concret. Les acteurs ont été **associés au recensement** des démarches auxquelles un étudiant est confronté lorsqu'il suit une formation supérieure à Besançon.

QUESTIONNAIRE

- ▶ **Le questionnaire** a été conçu à partir de ce parcours étudiant afin que les étudiants évaluent le caractère anxio-gène de chaque démarche en fonction de leur expérience personnelle.

ENQUÊTE

- ▶ **L'enquête** a été conduite auprès d'un **échantillon de 800 étudiants** dans tous les établissements d'enseignement supérieur du site de Besançon, avec la participation de l'administration et d'enseignants.

ANALYSE

- ▶ **L'analyse** des réponses intègre un **dépouillement quantitatif** classique (sous la forme de tableaux chiffrés et de graphiques) avec une **analyse qualitative** des principaux profils qui différencient les réponses.

ENTRETIENS

- ▶ Une cinquantaine d'étudiants répartis entre ces profils a été interrogée afin d'**approfondir les analyses**. Des acteurs ont également fait l'objet d'entretiens pour faire émerger des propositions d'amélioration du parcours.

TÉTRACLASSE

- ▶ **Une analyse tétraclasse** détermine les **actions prioritaires** et celles qui ont le **meilleur impact** sur la **réduction de l'anxiété des étudiants** en fonction des réponses de ces derniers.

PARCOURS ÉTUDIANT DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR À BESANÇON

/// L'identification, avec les acteurs de la vie étudiante, de l'intégralité des démarches qu'un étudiant peut être amené à effectuer pour suivre une formation d'enseignement supérieur à Besançon, puis leur organisation en phases et étapes ont permis d'élaborer le «*Parcours de vie des étudiants de l'enseignement supérieur à Besançon*».

Ce parcours ne concerne pas seulement la formation mais l'ensemble de la vie étudiante selon une approche intégrée et systémique. Le questionnaire comprend, outre la description de la situation particulière de chaque étudiant, une approche de type "effort client" où il est demandé à chaque étudiant d'évaluer chaque étape en fonction du degré d'anxiété qu'elle a présenté pour lui. L'étudiant peut indiquer qu'il n'est pas ou ne s'est pas senti concerné par l'étape.

/// Le parcours élaboré par les acteurs de la vie étudiante à Besançon et son évaluation par les étudiants

Le parcours a été ensuite enrichi en fonction des résultats de l'enquête :

- Le degré d'anxiété de chaque étape ressenti par l'ensemble des étudiants.
- L'impact prévisible des améliorations qui seraient apportées à chaque étape.

DÉGRÉ D'ANXIÉTÉ	IMPACT PRÉVISIBLE
■ Pas anxiogène	 Prioritaire
■ Peu anxiogène	 Attente forte
■ Anxiogène	 Opportunité positive
■ Très anxiogène	 Faible impact

▼ Étapes pour lesquelles plus du tiers des étudiants se déclarent "non concernés"

Le parcours offre finalement une dynamique des représentations des étudiants assimilables au **fonctionnement d'un écosystème**. Elle permet à chaque acteur de se concentrer sur l'étape dont il a la charge tout en gardant une vision globale du parcours. C'est une aide précieuse pour animer la concertation des acteurs et faciliter la co-construction d'une offre structurante assortie d'un agenda d'actions orientées vers un objectif concerté. Cette mise en synergie s'opère dans un climat plus positif que celui d'une évaluation des actions passées habituellement ressentie comme un contrôle qui inhibe l'expression.

A /// ORIENTATION & INSCRIPTION

▼ Définir son orientation (A1)	Formuler ses vœux avant le bac (A2)	▼ Passer les test TIC (A3)	S'inscrire dans une formation (A4)	Participer à la réunion d'information (A5)
▼ Choisir et s'inscrire en langue (A6)	S'informer sur l'emploi du temps (A7)	Participer à une réunion d'intégration (A8)	Discuter de l'orientation avec la famille (A9)	▼ Passer les tests de langues (A10)
Candidater dans une formation supérieure (A11)	S'informer sur l'organisation de sa formation (A12)	Choisir ses unités d'enseignement (A13)	▼ S'inscrire sur formation informatique (A14)	Localiser les salles de formation (A15)

B /// ENVIRONNEMENT DES FORMATIONS

Inscription à la bibliothèque universitaire (B1)	Projet d'application (B2)	Achat des fournitures scolaires (B3)	Vous déplacer entre Besançon et Dijon (B4)
--	---------------------------	--------------------------------------	--

C /// RESSOURCES & AIDES

▼ Faire une demande de bourse (DSE) (C1)	Aide financière et en nature (famille ou autre) (C2)	▼ Ressources et impôts (C3)	Carte Jeune (C4)	Sécurité sociale Mutuelle étudiante (C5)
Ouvrir un compte en banque (C6)	▼ Aide sociale étudiante (C7)			

D /// ORIENTATION PROFESSIONNELLE

Rechercher un job occasionnel (D1)	▼ Partir à l'étranger (D2)	▼ Emploi permanent (D3)	▼ Stage professionnel et Service Civique (D4)
------------------------------------	----------------------------	-------------------------	---

E /// HÉBERGEMENT

Trouver un logement (E1)	▼ Aide au logement (CAF) (E2)	▼ Cautionnement étudiant (CLE) (E3)	Assurer le logement (E4)	▼ Énergie (Gaz, électricité) (E5)
▼ Téléphone (E6)	Internet (E7)			

F /// ENGAGEMENT CITOYEN

▼ Participation à la vie institutionnelle (F1)	Associations de filières (F2)	▼ Participer à la vie sociale au sein de l'enseign. sup. (F3)	▼ Participer à la vie sociale à Besançon (F4)	▼ Syndicats et associations étudiantes (F5)
▼ Association des anciens élèves (F6)				

G /// VIE QUOTIDIENNE

Se restaurer (G1)	Venir à Besançon (G2)	Entretien du linge (G3)	Médias universitaires (G4)	▼ Participer à des activités artistiques ou culturelles (G5)
Pratiquer un sport (G6)	Accéder aux loisirs (G7)	Accéder aux soins (G8)	▼ Activités touristiques (G9)	Accès aux commerces (G10)
Se déplacer dans Besançon (G11)	▼ Maison des Étudiants (G12)	▼ Conduire un projet personnel (G13)	▼ Pratiquer des activités artistiques ou culturelles (G14)	▼ Prévention des addictions (G15)
Sorties nocturnes (G16)				

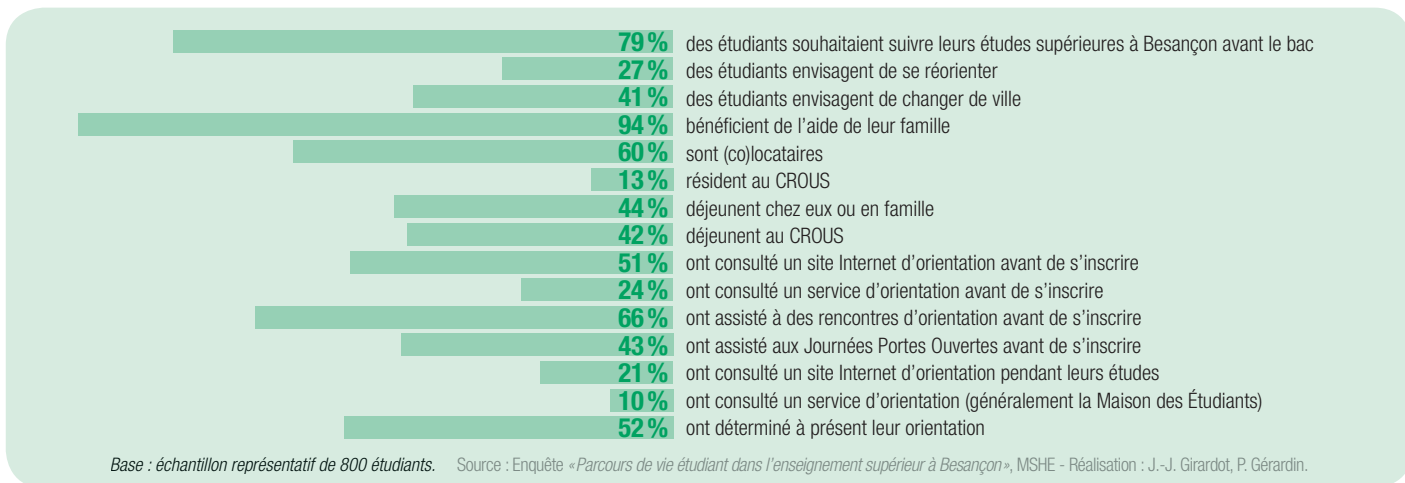
H /// VIE PROFESSIONNELLE

Orientation professionnelle (H1)	▼ Stage pro (H2)	▼ Atelier projet pro (H3)	Forum métiers (H4)	▼ Recherche d'emploi (H5)
----------------------------------	------------------	---------------------------	--------------------	---------------------------

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

/// L'enquête est conçue comme une **démarche participative** qui vise à recueillir des informations sur la situation des étudiants et leur évaluation du **caractère anxiogène des étapes**. L'échantillon permet de contrôler que toutes les catégories d'étudiants répondent et non seulement les plus extravertis.

FAITS SAILLANTS DE L'ANALYSE QUANTITATIVE



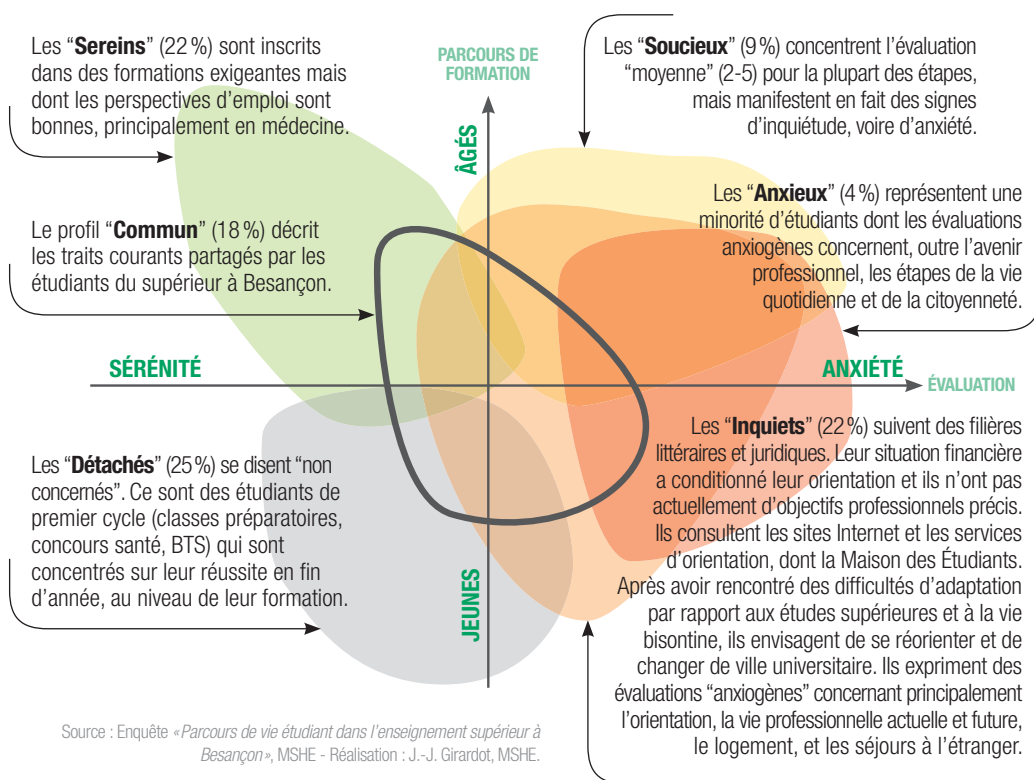
TENDANCES ET PROFILS DE L'ANALYSE QUALITATIVE

L'analyse qualitative combine une Analyse Factorielle des Correspondances (AFC) pour dégager les tendances qui structurent les réponses, et une Classification Ascendante Hiérarchique (CAH) pour déterminer les principales classes selon lesquelles elles s'organisent et les profils de réponses qui les caractérisent.

L'analyse qualitative détermine deux tendances :

- L'ÉVALUATION que les étudiants font des étapes, des moins anxiogènes (à gauche) aux plus anxiogènes (à droite).
- Le PARCOURS DE FORMATION au sens strict, structuré par l'âge et le niveau de formation (de Bac+1 en bas, vers Bac+5 et plus en haut) puis par le cycle de formation.

Les profils s'organisent en fonction de ces tendances.



APPROFONDISSEMENTS APPORTÉS PAR LES ENTRETIENS ET L'ANALYSE TÉTRACLASSE

Les **étudiants contactés lors des entretiens** se sont montrés très méfiants avant de répondre positivement.

Ils ont validé l'analyse des profils et de leur évolution en fonction du niveau de formation. Ils ont reconnu faire peu de nuances entre les services que leur propose le parcours, les perspectives professionnelles déterminant globalement leur évaluation.

En revanche, ils réfutent l'impression de manque d'intérêt pour la vie citoyenne au sein de l'université et de la cité. Leur engagement s'exprime plus sous la forme d'initiatives collaboratives dans l'espace public et sur les réseaux sociaux que dans un cadre institutionnel. Ce sont des actions concrètes qui visent à pallier le manque d'accès aux biens qui caractérise leur génération par rapport à la précédente.

Ils critiquent la complexité administrative du parcours au regard des possibilités technologiques, ainsi que la sectorisation extrême des services et l'esprit de concurrence qui accroissent l'anxiété de ceux qui sont confrontés au "mur des débouchés".

Au-delà de l'emploi, les étudiants sont préoccupés par les revenus, le logement, les transports et la situation sanitaire. Ils considèrent les problèmes rencontrés dans ces domaines comme les signes précurseurs des difficultés d'insertion professionnelle, de la précarité et de la paupérisation qu'ils devront traverser avec plus ou moins d'intensité, et qui leur font très peur.

Les analyses qualitative et quantitative, complétées par les entretiens avec les étudiants, ne visent pas simplement la production de nouvelles connaissances, mais l'émergence de propositions de simplifications et d'actions innovantes.

Nous avons engagé des **entretiens avec les acteurs** afin d'identifier avec chacun d'eux des suggestions à faire remonter à la Conférence de la Vie Étudiante (CLVE). Ils ont montré la nécessité d'un travail de médiation plus important et celle d'adapter l'outil de management public "**tétraclasse**" pour prioriser les étapes en fonction des réponses des étudiants.

CONCLUSION

/// Nous identifions deux cibles et cinq axes d'action avant de proposer nos préconisations.

CIBLES PRIORITAIRES : les étudiants inquiets et anxieux et ceux qui se déclarent "non concernés".

CINQ AXES D'ACTION

1 L'orientation professionnelle. Les étudiants d'aujourd'hui préfigurent la population active de demain et ils apportent de la valeur au territoire. Cependant, les étapes relatives à l'orientation et à l'insertion sur le marché de l'emploi, notamment professionnelle, sont les plus anxieuses tout au long du parcours. Elles sont également prioritaires.

2 La vie citoyenne. La génération actuelle des étudiants, bien que plus diplômée que les précédentes, est confrontée à une forte précarité économique, sociale et environnementale. Les difficultés d'insertion professionnelles provoquent une grande méfiance envers la vie politique et sociale.

3 Les revenus et les démarches économiques constituent un facteur très anxieux et un domaine d'action prioritaire.

4 Trouver un logement est également une étape très anxieuse évaluée prioritaire. Elle est liée aux revenus, mais elle fait aussi référence à des dispositifs spécifiques au sein desquels le CROUS tient une fonction importante.

5 Co-construire une offre globale rassurante.

Elle doit permettre aux étudiants de mieux préparer leur avenir professionnel et leur vie personnelle ainsi que leur participation à la vie de la cité. La sectorisation des acteurs et la concurrence entre acteurs sont très anxieuses. La co-construction de cette offre passe par une meilleure coopération des acteurs autour d'un projet concerté.

PRINCIPALES PRÉCONISATIONS QUI RESSORTENT DE L'ENQUÊTE ET DES ENTRETIENS AVEC LES ÉTUDIANTS

/// **Améliorer l'implication de tous les acteurs, y compris les équipes pédagogiques, dans le domaine de l'emploi.** L'enrichissement des liens entre l'Université, les acteurs de la vie étudiante et l'environnement économique doit améliorer la construction du projet de vie, l'insertion professionnelle et l'engagement citoyen.

/// **Porter une attention particulière aux étudiants en difficulté :** précaires, handicapés, étrangers, en mauvaise santé, anxieux, et à ceux qui avouent leur solitude. Ils constituent la partie visible de l'anxiété étudiante.

/// **Simplifier le parcours étudiant** avec l'ensemble des acteurs et des étudiants en réduisant la complexité des procédures administratives et en accélérant les démarches, grâce à une meilleure utilisation des technologies collaboratives et à une meilleure coopération des acteurs.

/// **Développer une plateforme Internet unique pour l'orientation.** Les étudiants privilégient Internet avant les services d'accompagnement pour des raisons d'accessibilité. Les étudiants souhaitent une plateforme qui décrive l'ensemble des services proposés par les acteurs afin de pouvoir les comparer et les évaluer, les consulter à distance et prendre rendez-vous.

/// **Évaluer les actions de façon participative.** Les étudiants veulent être informés des suites de l'enquête, des actions engagées et ils souhaitent participer à l'évaluation de ces dernières. Cela suppose la répétition périodique de l'enquête en ligne en garantissant sa représentativité pour mesurer l'évolution de l'offre de services. Chaque action du projet innovant doit également être évaluée selon des critères objectivement mesurables. L'enjeu est que l'évaluation soit perçue comme un outil d'autoperfectionnement des actions et non comme un outil de contrôle de l'activité des acteurs.

/// **Engager la mise en synergie de tous les acteurs** en poursuivant les entretiens et les focus avec les acteurs au sein d'un processus plus large de médiation. Cela suppose une petite révolution culturelle chez des acteurs fortement sectorisés dans une ambiance anxieuse de concurrence, pour déboucher sur un écosystème coopératif et participatif. Il faut d'abord communiquer largement les résultats de l'enquête en affirmant la volonté de prendre en compte les propositions des acteurs. Cette action de médiation doit aussi inventorier l'existant, en commençant par les actions du projet innovant. Elle nécessite un effort de communication externe et interne car il existe beaucoup d'actions et d'initiatives des acteurs qui restent méconnues des autres acteurs, des étudiants et du "grand public", notamment des familles et des réseaux d'amis qui sont les conseillers les plus écoutés par les étudiants.

PROJET INNOVANT « L'étudiant(e), un(e) citoyen(ne) engagé(e) »

/// En juin 2015, le projet proposé par le Comité de site Vie étudiante de Besançon a été retenu parmi 6 propositions sélectionnées sur 25 présentées par le réseau national des œuvres universitaires, en réponse à un appel à manifestation d'intérêt lancé par le Cnous afin d'identifier des projets expérimentaux visant à une intensification des dispositifs de socialisation étudiante sur un territoire bien identifié.

À l'image de la diversité des étudiants, de leurs parcours, de leurs problématiques et de leurs interlocuteurs, ce projet comporte de multiples facettes.

La première facette « *Analyse du parcours de vie des étudiants* » a initié une réflexion sur l'ensemble des actions du projet innovant. Il tente de répondre aux principales inquiétudes exprimées par les étudiants en créant un écosystème favorable à leur avenir professionnel, citoyen et personnel. À présent, les acteurs sont mis en synergie et leurs actions sont évaluées.

Vingt-trois autres facettes doivent permettre aux étudiants de se libérer de certaines problématiques et de leur donner un environnement propice à la réussite de leurs études. Elles veulent répondre aux premières conclusions de l'analyse du parcours étudiant. Nous en présentons ci-contre deux actions à titre d'exemple.

Service job étudiant

La recherche d'un job étudiant est une démarche extrêmement anxieuse. Un nombre croissant d'étudiants cherchent un job pour financer leurs études ou pour bénéficier d'une expérience professionnelle. Il n'est pas aisé de le concilier avec les études.

Un service a été créé au sein du Crous pour accompagner les étudiants dans cette démarche. Une conseillère écoute les étudiants, les aide dans la rédaction de leurs lettres de motivation et de leurs CV. Elle propose également des ateliers de mise en situation, et des forums de rencontres avec les partenaires territoriaux (UFC, CRIJ, Ville de Besançon, etc), des directeurs en ressources humaines, des industriels et des services d'intérim. Une charte du job étudiant issue d'une réflexion entre ces partenaires sera présentée aux instances délibérantes à l'automne.

Le service rencontre un vif succès depuis sa création. Plusieurs étudiants ont trouvé un job grâce à cet accompagnement.

Point écoute psychologique

Les difficultés que les étudiants rencontrent dans leur vie quotidienne alimentent l'anxiété face à l'emploi. Une permanence psychologique a été mise en place au sein des résidences universitaires avec l'association ApsyTude. Elle est ouverte une fois par semaine sans prise de rendez-vous, ni condition de suivi thérapeutique. Elle permet de faire face au stress des étudiants, à leurs angoisses, à leurs anxiétés, aux symptômes dépressifs (repli sur soi, troubles du sommeil et de l'appétit), aux problèmes relationnels familiaux et sentimentaux et aux problèmes d'adaptation des étudiants sur leurs lieux de vie.

Une jeune psychologue est recrutée sur toute l'année. Bilingue, elle répond aux besoins des étudiants internationaux. En tant que professionnelle de santé, elle oriente également les étudiants vers d'autres organismes compétents qui peuvent apporter, en lien direct avec elle, un complément de soins et d'attention.