



## SUIVI & EVALUATION : BILAN

### ACTION 6B : ACCOMPAGNEMENT A LA REUSSITE

Contrat de vacances étudiantes en « tutorat par les pairs » - accueil et accompagnement des étudiant.e.s de l'Unistra.

KOENIG Laetitia

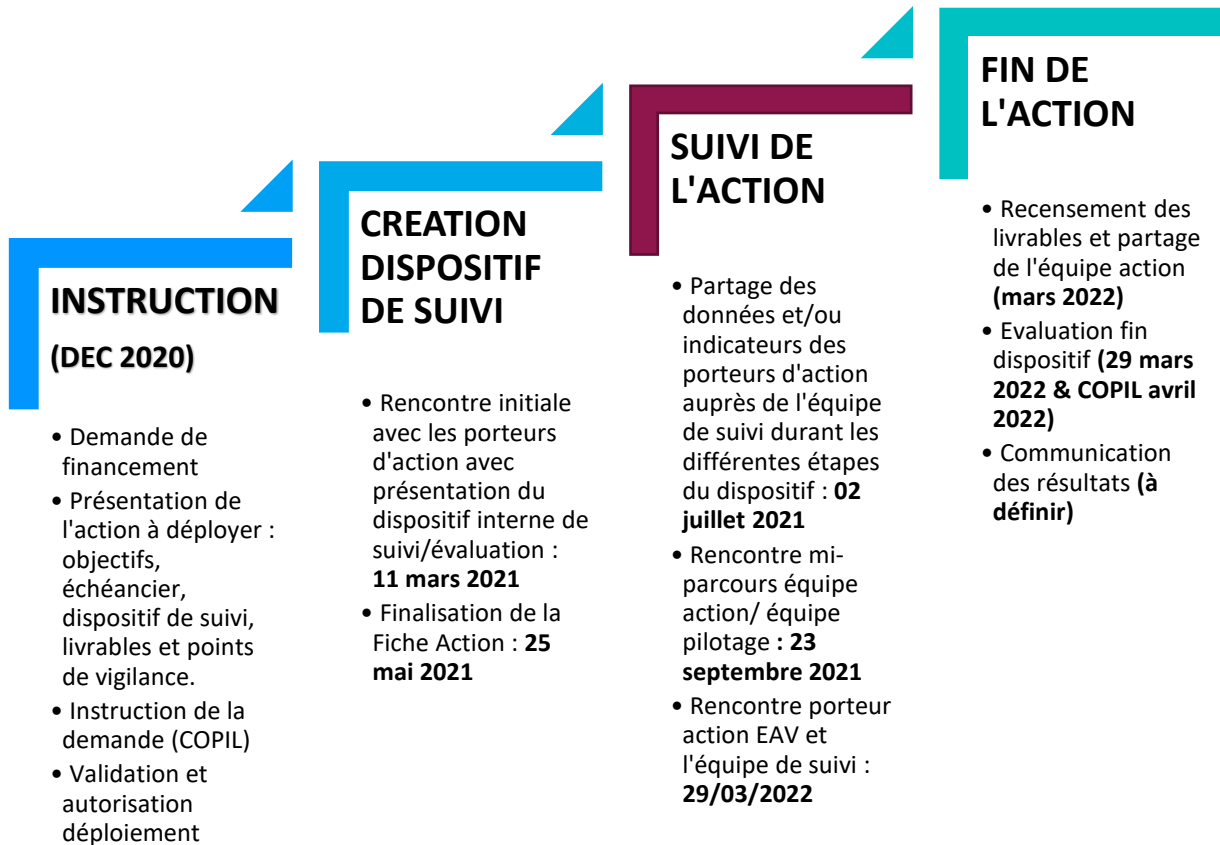
Inventer  
les cursus de licence  
de demain

Projet

include

Université de Strasbourg

**1. RECAPITULATIF DU DISPOSITIF SUIVI & EVALUATION DE L'ACTION 6B :**  
**Expérimentation 18 mois : septembre 2021 à juin 2022**



INSTRUCTION	DISPOSITIF DE SUIVI	VIE DE L'ACTION	FIN DE L'ACTION
<p><b>Demande de financement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Espace Avenir : contrat de vacataires étudiants (Accueil et accompagnement des étudiants de l'Unistra)</li> <li>100 à 150 heures/semestre</li> <li>Smic horaire : 15.95€ brut/heure</li> <li>Début de l'action 01/01/2021</li> </ul>	<p><b>Rencontre initiale avec les porteurs d'action :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11/03/2021 (LK/CJ/GB)</li> <li>Détails de l'action</li> <li>Mission principale des vacataires</li> <li>Recensement dispositif de suivi interne (formulaire Limesurvey)</li> </ul>	<p><b>Partage des données de suivi des porteurs d'action vers l'équipe de suivi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>02/07/2021</li> </ul> <p>Accueil physique = 515 3 contrats semestre 2 2020/2021 (364 heures)</p> <p>Prévu 5 contrats pour semestre 1 2021/2022</p>	<p><b>Recensement des livrables</b> (mars 2022)</p>
<p><b>Présentation action :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et renseigner les étudiants de différentes composantes/Accueillir les « invités » d'EAV/Faciliter les interactions avec les conseillers/ Accompagner les étudiants, détecter les besoins des étudiants et les orienter vers le bon interlocuteur/ Assurer un suivi statistique des demandes/ Contribuer à la communication sur les missions des différents services/ Participer aux évènements</li> </ul>	<p><b>Finalisation de la fiche Action :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>25/05/2021 (VD/LK/GB)</li> </ul>	<p><b>Rencontre mi-parcours équipe action/équipe suivi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>23/09/2021</li> </ul> <p>Détails sur les données exploitables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>08/10/2021</li> </ul> <p>Rencontre avec 4 vacataires – réflexion « points relais EAV » (observateur)</p>	<p><b>Evaluation fin dispositif</b> (29 mars 2022 &amp; COPIL 08/04/2022)</p>
<p><b>Instruction de la demande (COPIL) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>05/10/2020</li> </ul>		<p><b>Partage des données de suivi des porteurs d'action vers l'équipe de suivi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mars 2022</li> </ul> <p>Accueil physique = 504 5 contrats semestre 1 2020/2021 (398 heures)</p>	<p><b>Communication des résultats</b> (à définir)</p>
<p><b>Validation et déploiement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lettre d'octroi 04/12/2020 :</li> <li>Création d'un eOTP spécial</li> <li>23595€ sur l'exercice 2021</li> <li>Relevé des salaires + état d'heures effectuées par les vacataires à fournir mensuellement</li> </ul>			

## 2. INDICATEURS d'exigence/pilotage/résultat

	INDICATEURS	2020/2021 : Semestre 2	2021/2022 : Semestre 1
Exigence	Nombre de vacataires	3	5
Exigence	Nombre d'heures formation par vacataire (postures, outils, fonctionnement)	5h	12h
Pilotage	Nombre d'heures totales financées sur la période	364	398
Résultat	Accueil physique total sur la période (contribution à 80%)	515	504

## 3. FIN DISPOSITIF & RECOMMANDATIONS

### 3.1 Recensement des livrables :

- ✚ Instruction en COPIL / Lettre d'octroi période 2021/ MAJ lettre d'octroi (mars 22)
- ✚ Validation fiche projet (25/05/2021)
- ✚ Rencontre entre équipe de suivi et porteur d'action (une rencontre début de dispositif 03/21, mi-parcours 09/21 et fin de dispositif 03/22)
- ✚ Collecte des données et production des indicateurs d'exigence, de pilotage et de résultats (03/22)
- ✚ Résultat enquête globale sur la satisfaction des usagers de l'EAV (disponible : mai-juin 2022)
- ✚ Bilan de l'expérimentation de 18 mois (mars 2022)

### 3.2 Evaluation fin dispositif

- ✚ Certaines différences entre le prévu et le réalisé (voir fiche projet) :
  - 1000 heures prévues pour la période 2021 (S1 & S2), total réalisé = 762 heures
  - 8 contrats de vacataires prévus & réalisés.
- ✚ Les chiffres concernant l'accueil physique à l'EAV ne peuvent pas être comparés puisque qu'en 2020-2021 (sur les mêmes mois), il y avait les confinements. Donc les données ne sont pas comparables sur les deux années.
- ✚ Les deux périodes financées, semestre 2 2020-2021 et semestre 1 2021-2022 présentent une régularité dans le nombre de contrats, d'heures effectuées et d'accueil réalisés – le besoin est constant.

## ANNEXE 1 : LETTRE D'OCTROI

Espace Avenir  
Bâtiment le Nouveau Patio  
20 A, rue René Descartes  
67081 Strasbourg Cedex

Strasbourg, le 2 février 2021

Objet : prise en charge des vacances étudiantes – accueil et accompagnement des étudiant.e.s au travers d'un tutorat par les pairs dans le cadre du projet INCLUDE

*Ce projet a bénéficié d'une aide de l'Etat gérée par l'Agence Nationale de la Recherche au titre du Programme d'Investissement d'Avenir portant la référence (ANR-18-NCUN-0001).*

Monsieur le Directeur,

Le comité opérationnel du projet INCLUDE, dans sa séance du 5 octobre 2020, s'est prononcé sur les moyens attribués à votre structure dans le cadre de prise en charge des vacances étudiantes – conseiller.e.s à la réussite sous forme de tutorat par les pairs l'année 2021.

Aussi ai-je le plaisir de vous faire connaître que vous a été allouée la somme de 23 595€ au titre du financement des vacances étudiantes au sein de l'Espace Avenir par le projet INCLUDE.

Les fonds octroyés sont destinés à financer des dépenses de fonctionnement et petit équipement que votre projet entraîne. Les dépenses d'investissement sont inéligibles<sup>1</sup>.

Enfin, veuillez noter qu'un suivi de réalisation est attendu selon les indicateurs définis dans la fiche action qui vous est transmise en annexe de cette lettre.

**Mars 2022 : modification lettre octroi pour période janvier 2021 à juin 2022 (expérimentation 18 mois).**

# ANNEXE 2 : COMPTE-RENDU RENCONTRE 11/03/2021

12 mars 2021

CR - SUIVI & EVALUATION INCLUDE

Université de Strasbourg

## COMPTE RENDU – 11 mars 2021

LEVIER 1, ACTION 6 : Accompagnement à la réussite

Grégory Brun -EAV

Carine Jeangeorge -IDIP

Laetitia Koenig -DES

### 1. Retours sur contrats « accueil » EAV

- Recrutement standard commence en mai de l'année précédente, finalisé en juin/juillet (appel à candidature, entretien). Profil minimum L2, L3 ou Master, connaissances système universitaire et des services, qualités accueil. Entretien avec mises en situation.
- Prise de poste, début septembre avec formation en trois volets :
  1. 3h sur procédures accueil EAV (physique/téléphonique)
  2. 2h avec documentaliste, ressources disponibles EAV
  3. Mise en binôme pour les trois premières permanences avec personne expérimentée.
  4. Puis suivi et formation toute la durée du contrat.
- Permanence sur les horaires ouvertures EAV : 10h-13h et 14h-17h (lundi au vendredi, sauf vendredi matin). Total 9 créneaux de permanences par semaine. Chaque étudiant réalise en moyenne deux permanences par semaine, flexible et dépend des contraintes. Il y a, en général, un chargé d'accueil et deux conseillers à chaque créneau de permanence.
- Trois contrats depuis janvier 2021 (financé Include) jusqu'en juin. Deux de ces personnes ont commencé en septembre donc ont déjà de l'expérience.
- Habituellement mission « accueil » comprend une partie téléphone et une partie physique. Les étudiants depuis janvier font uniquement de l'accueil physique à l'Espace Avenir, il y a une plateforme téléphonique à distance dont les chargés de mission de EAV se chargent.

## 2. SUIVI & EVALUATION

- Procédure de suivi des missions. Utilisation et renseignement d'un formulaire/questionnaire sur Limesurvey.
- Beaucoup de renseignements sont déjà collectés notamment : accueil présentiel/téléphonique et/ou conseil, profil des étudiants, thématiques abordés et renseignés par l'intervention, jour et mois.
- Il est suggéré dans les thématiques abordées d'intégrer la conseillère à la réussite, possible de le flécher par la catégorie autre. Demande va être faite aux vacataires pour l'intégrer si les étudiants sont référés à la conseillère (même si c'est à titre indicatif) mais cela ne sera pas une donnée représentative pour cette cohorte.

### A faire, en cours :

- Demande précise à faire pour extraction de ces données (filtres nécessaires et tableaux croisés). Données seront finalisées en juin, soit à la fin des contrats. Une comparaison avec l'année entière serait pertinente.
- Reprogrammer une réunion (avec les mêmes participants et VD) au sujet des étudiants ambassadeurs qui pourraient davantage correspondre à la mission accompagnement à la réussite déployée par Include.
- Il reste des questionnements logistiques, financements encore disponibles sur 2020-2021? Possibilité de rajouter des contrats aux trois existants?

## ANNEXE 3 : FICHE ACTION

Université de Strasbourg

| PIA3 INCLUDE |

Fiche projet	<b>6. 2. Accompagnement à la réussite - tutorat par les pairs</b>
Levier	Levier 1 : de nouvelles formes d'accompagnement de l'étudiant.e
Action	Vacations étudiantes « accueil et accompagnement des étudiant.e.s de l'Unistra »
Porteur(s) politique(s)	BT
Porteur(s) opérationnel(s) (Service en appui)	Espace Avenir
Comité /Gp de travail	Département Offre de Formation, Idip-conseillère à la réussite, Espace Avenir- chargé d'orientation et insertion professionnelle
Début de l'action	janvier 2021
Objectifs	Accueil et accompagnement des étudiants en demande de conseils pour l'orientation et la réorientation.
Cibles	Profils étudiants ciblés. Principalement les étudiants en demande de réorientation et/ou de poursuite d'étude et/ ou en situation d'échec.
Objectifs opérationnels	Accueillir les étudiants, analyser leur demande et leur besoin. Transmettre de l'information adaptée et les accompagner pour découvrir les ressources à leur disposition, et relayer vers les conseillers à la réussite si nécessaire.
Objectif à 10 ans	Augmentation de la réussite des étudiant.e.s dans leur formation. Faciliter la construction du parcours individuel de l'étudiant.
Ressources mises à disposition	Etudiant.e.s vacataires sur recrutement
Montant total action	23 595€ - tutorats par les pairs
Moyens 2019	0€
Moyens 2020-2021	23 595€ (ambassadeurs inclus)
Livrable(s) 2021	-Au moins 1000h de vacation effectuées -8 contrats de vacations établis <b>-Rapport de mission par les étudiant.e.s vacataires (1 par personne) ?</b>
Indicateurs	Minimalement un recensement des étudiant.e.s ciblé.e.s : Nb de demandes étudiants traitées à Espace Avenir de janvier à mai 2021 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil physique : 446</li> <li>• Accueil mail : 979</li> <li>• Accueil téléphonique : 954</li> </ul>
Etat d'avancement	Mi-parcours : 3 contrats vacataires utilisés sur les 8 prévus pour 2021(semester 2 2020/2021). 5 contrats vacataires en prévisionnel pour la deuxième partie de 2021 (semester 1 2021/2022)



	Nombre d'heures effectuées depuis janvier 2021 : 364 heures de vacances effectuées de janvier 2021 à fin mai 2021.		
Méthodologie/Etat d'avancement			
	A faire	En cours	Fait
Recrutement			X
Formation			X
Déploiement de la mission		X	
Evaluation du dispositif mi-parcours		X	
Evaluation du dispositif fin parcours	X		
Point de vigilance	Connaissance et cohérence avec les missions de l'accompagnement à la réussite déployé par le projet Include. La situation sanitaire, entre janvier et juin 2021, ne permet pas de mobiliser les étudiants de manière optimale sur cette mission d'accompagnement à la réussite.		
Articulation	Parallélisme du dispositif à vocation pérenne du.de la conseiller.e à la réussite et du tutorat par les pairs.		
Date de mise à jour fiche	25/05/2021		

## ANNEXE 4 : Note (EAV – mars 2022)

---

### NOTE INCLUDE -03/2022

---

L'affectation d'un « budget *Include* » (*réussite étudiante*) a permis le recrutement d'étudiants vacataires pour assurer le premier niveau d'accueil à Espace Avenir. Ceci, en complément des personnels d'Espace Avenir assurant également en partie cet accueil.

Après plus d'un an et demi de fonctionnement, on observe une réelle plus-value en termes de qualité d'accueil lorsque celui-ci est effectué par nos étudiants vacataires et ce à plusieurs titres.

La venue à Espace Avenir, pour s'interroger sur son devenir professionnel ou son projet de formation, n'est jamais anodine, nous l'avons souvent observé. Cette démarche nécessite, bien souvent, de se confier sur ses envies, ses craintes, ses doutes. Elle marque aussi le début d'un constat, d'une étape ou d'une prise de décision, rarement anodins. Ceci est encore plus vrai pour des étudiants en questionnement sur une éventuelle ou avérée réorientation, qui sont pour un quart environ des visiteurs d'Espace avenir, notre public majoritaire. Par ailleurs, le processus d'orientation, de réussite ou de persévérance universitaire s'entendent dans une approche systémique dans laquelle des paramètres comme la santé (mentale ou physique), l'entourage (familial, amical, scolaire) ou encore l'aspect financier sont autant de dimensions qui interfèrent.

Dans ce contexte, un accueil, de pair à pair et une proximité naturelle permettent aux visiteurs d'être "plus à l'aise" et en confiance pour aborder, de façon plus sereine et détendue, certains points sensibles comme le mal-être ou les difficultés d'acclimatation à un nouvel environnement. Cet aspect est particulièrement prégnant pour les primo entrants ou pour des étudiants issus d'une autre région ou encore d'un autre pays. Ils se confient ainsi plus facilement et abordent des points ou osent des questions plus aisément et naturellement qu'avec un « public plus adulte ».

Par ailleurs, le vécu étudiant des vacataires (au moins de niveau bac +2) permet également de donner des conseils de différentes natures : méthodologiques, pédagogiques ou pratico-pratiques sur des aspects relevant de la vie étudiante comme la santé, le logement ou la vie du campus.

Un accueil spécifique est aussi proposé pendant la campagne des vœux sur Parcoursup pour les étudiants souhaitant se réorienter. De façon très concrète et technique nos étudiants vacataires, familiers de la procédure, guident et accompagnent les étudiants en réorientation, et particulièrement les étudiants étrangers, assez désarmés dans la constitution de leur dossier et la bonne appréhension de l'outil.

Enfin, un dispositif d'*ambassadeur Espace Avenir hors les murs* est testé depuis peu. Nos vacataires sillonnent les différents campus et lieux de vie : restaurants et cité universitaires, afin de communiquer au-delà d'Espace Avenir, de façon détendue et informelle, de l'importance de l'orientation et vont présenter l'offre de services d'Espace Avenir en la matière. C'est également l'occasion d'enregistrer leurs doléances, de comprendre les us et les coutumes ou encore les freins et les difficultés vis-à-vis des études et de la notion de projet professionnel plus globalement. Ces retours sont consignés dans les bilans d'actualité produits en fin d'année universitaire.

Dans le cadre de la démarche de labellisation Marianne, puis SP+, une enquête de satisfaction est soumise aux visiteurs. Une question porte sur la qualité de l'accueil et du service proposé et permet de suivre l'évolution des taux de satisfaction qui sont passés de 83% à 91% entre 2019 et 2022. Au vu de la crise sanitaire, qui a fortement impactée le fonctionnement, ces données sont à interprétées avec prudence mais confirme néanmoins une amélioration du taux de satisfaction liée à la qualité de l'accueil.