Coordination des projets d'enquêtes des Services aux étudiants – Notice

L'Observatoire de la Vie Etudiante de l'Université de Tours (OVE) est régulièrement contacté par des services de l'établissement pour un accompagnement au développement d'enquêtes auprès des étudiants, demandes auxquelles le service ne peut pas toujours répondre en raison de sa charge de travail. Parallèlement, depuis plusieurs années, des enquêtes sont diffusées aux étudiants par des acteurs de l'établissement sans que les calendriers de diffusion ne soient coordonnés : il en résulte une baisse importante des taux de réponse.

Dans l'objectif d'harmoniser le calendrier annuel des enquêtes aux étudiants menées par les services, et afin de lutter contre la baisse des taux de réponse, le Conseil d'Orientation de l'OVE du 7 février 2013 s'est prononcé pour les trois mesures suivantes :

1. Mettre en place une procédure d'information dans l'établissement sur l'ensemble des enquêtes à venir en direction des étudiants (services, enseignants, OVE) qui permette de les planifier et de les coordonner entre elles.

2. Permettre au Conseil d'orientation de se prononcer, en fonction des priorités connues de l'établissement, sur la mise en place d'une enquête par un service ou une direction de l'université.

3. Proposer les compétences d'expertise de l'OVE pour un accompagnement à la création des enquêtes des services ou directions, voire pour l'élaboration d'un questionnaire commun à plusieurs services dans l'objectif de diffusion d'une seule enquête annuelle. Dans cette perspective, proposer si nécessaire des outils de rédaction d'un cahier des charges de la construction d'une enquête.

Deux procédures différentes selon les enquêtes

1. Une enquête aux étudiants est envisagée par un service ou une direction de l'établissement pour l'année suivante ?

- ⇨ Avant le 30 avril : Transmission pour info et étude à l'OVE de la fiche projet d'enquête « service »
- ⇨ 30 avril – fin mai : Aide technique de l'OVE (coordination entre les projets, difficultés, etc.)
- ⇨ Juin : Avis du conseil d'orientation sur le projet
- ⇨ Juillet : Mise en ligne sur intranet et diffusion dans l'établissement du planning d'enquêtes validé par le Conseil d'Orientation pour l'année suivante

2. Une enquête aux étudiants est envisagée par un enseignant-chercheur ?

- ⇨ Tentative de calage de cette enquête par l'enseignant dans le planning établi par le Conseil d'Orientation (diffusé en juillet dans l'établissement)
- ⇨ Transmission à l'OVE pour info de l'existence de cette enquête, pour intégration au planning en ligne sur intranet

Phase 1 : Coordination des projets d'enquêtes des Services aux étudiants

***Objectif** : harmoniser le calendrier des enquêtes de l'année suivante menées par les services en direction des étudiants afin de lutter contre la baisse des taux de réponse*

1. Emergence du besoin d'enquête d'un acteur de l'université

« Qui sont les autres acteurs susceptibles d'êtres concernés par cette enquête ? »

2. Désignation responsable fonctionnel et montage du groupe projet

3. Remplir la fiche « Projet d'enquête Service» (disponible sur Intranet dans « Pilotage »)

4. Envoi de la fiche projet à : enquetes.etablissement@univ-tours.fr

Date butoir : 30 avril

5. Transmission des projets d'enquête à l'OVE pour information et étude

6. Aide technique de l'OVE

Difficultés de chaque projet
Coordination des projets entre eux
Type d'expertise OVE sollicitée

7. Avis du Conseil d'Orientation sur le projet

Conseil d'Orientation : mi Juin

Critères Conseil d'Orientation :

- Priorités de l'établissement
- Coordination enquêtes
- Harmonisation du calendrier annuel
- Solutions apportées aux difficultés techniques
- Charge de travail OVE
- Coûts financiers

8. Transmission avis du Conseil d'Orientation au responsable fonctionnel du groupe projet

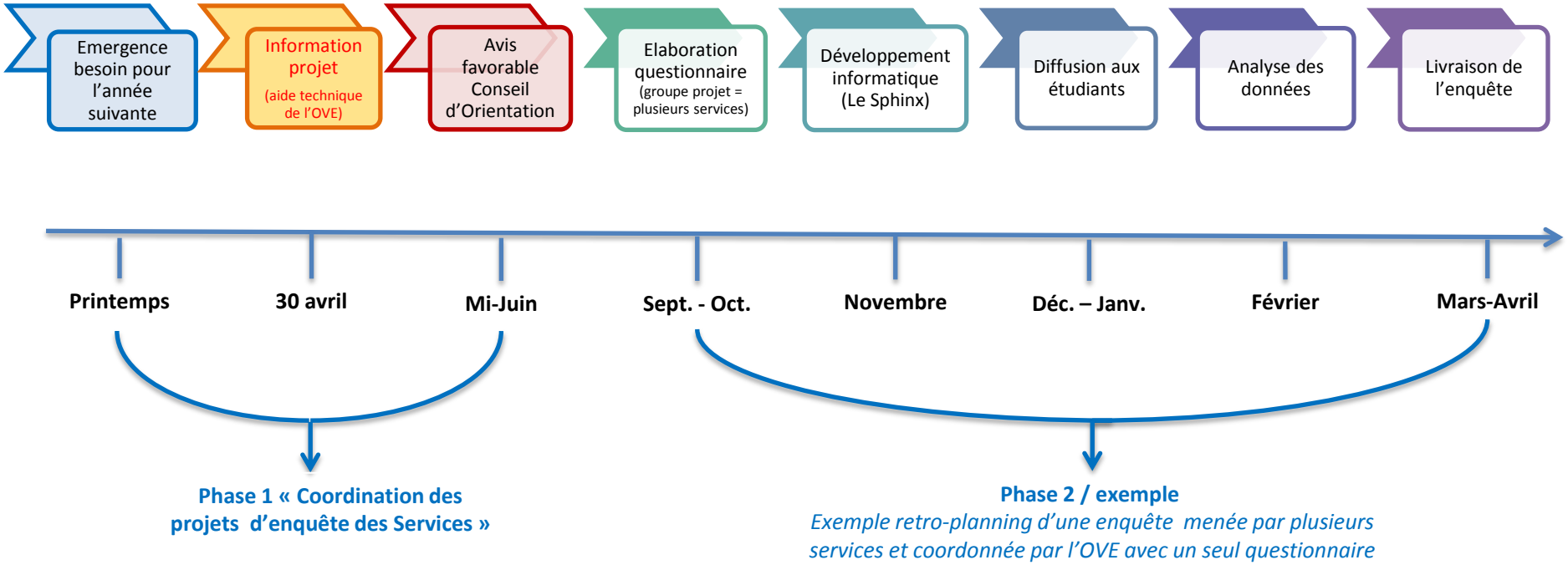
9. Mise en ligne sur Intranet et diffusion établissement du planning validé pour l'année suivante

Juillet

MAJ février 2013

Retro-planning des phases 1 et 2

Phase 2 / exemple d'organisation d'une enquête menée par plusieurs services et coordonnée par l'OVE avec un seul questionnaire



MAJ février 2013

Fiche « PROJET D'ENQUETE SERVICE » auprès des étudiants - Année 2013 / 2014

Personne qui dépose le projet	Adresse mail	Direction qui dépose le projet	Service qui dépose le projet	Date de dépôt

CARACTERISTIQUES DE L'ENQUETE

Type d'enquête *Obligatoire* (web, papier, téléphone, entretiens ?)	✓
Profil public visé *Obligatoire*	
Niveau(x) d'études	✓
Composante(s)	✓
Filière(s)	✓
Site(s) université	✓
Autres caractéristiques (étudiants étrangers, stagiaires de formation continue, etc.)	✓ ✓

BESOIN et DIFFICULTES

Expression du besoin *Obligatoire* « Cette enquête doit permettre … »
✓
Difficultés à anticiper *Obligatoire* (calendrier enquêtes concurrentes, mise en contact avec les répondants, délai de mise en place court, phase de test du questionnaire, plannings des répondants, loi Informatique et liberté, etc.)
✓

PHASES ET PLANNING DE L'ENQUETE

PHASES	*Début prévu :*	*Fin prévue :*
Elaboration questionnaire structuration enquête	*Votre Proposition*	*Votre Proposition*
Diffusion auprès des étudiants	*Votre Proposition*	*Votre Proposition*
Analyse des résultats	*Votre Proposition*	*Votre Proposition*
Date livraison de l'enquête au groupe projet :	*Votre Proposition*	

Cahier des charges / Coûts (non obligatoire)

	Jours/Homme	Coûts financiers
Impact sur l'organisation du service fonctionnel	✓	✓
Impact sur l'organisation de l'OVE	✓	✓

ACTEURS DU GROUPE PROJET

	Fonction	Prénom	Nom	Service	Adresse mail
Vice-Président(e) soutenant le projet	✓	✓	✓		✓
Directeur(rice) du projet (réf. directions de l'établissement)	✓	✓	✓	✓	✓
Responsable fonctionnel(le) du projet (chef de projet)	✓	✓	✓	✓	✓
Responsable technique (mise en place technique de l'enquête)	✓	✓	✓	✓	✓
Autres membres du groupe projet	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓

Glossaire détaillant certaines rubriques de la fiche « Projet Enquête Service »		
BESOIN ET DIFFICULTES	**Difficultés à anticiper**	Les difficultés sur la mise en place de l'enquête peuvent être de plusieurs niveaux : - calendrier des enquêtes « concurrentes » qui vont être transmises dans la même année aux étudiants - problèmes liés aux taux de réponse des enquêtes en lignes en raison des messages mail non relevés par les étudiants, - délai de mise en place de l'enquête très court, - oubli de la phase de test du questionnaire, - difficultés liées aux plannings des répondants (exemple des étudiants partis en stage ou à l'étranger…) - respect de la loi Informatique et liberté, - etc.
PHASES (indiquer les dates de début et de fin)	**Elaboration du questionnaire et structuration technique de l'enquête**	Cette phase comprend : 1. une recherche documentaire sur la problématique à traiter (Infos déjà disponibles sur la question ? Enquêtes d'autres établissements?...) 2. les différentes réunions du groupe projet autour de la constitution du questionnaire et les choix de formulation des questions, 3. la structuration du questionnaire dans l'application Le Sphinx (ou autre appli) avec conditions de renvoi, d'affichage, etc. 4. la mise en ligne de l'enquête (si enquête web ou enquête téléphonique), 5. les phases de test du questionnaire, technique pour les renvois et les conditions d'affichage, sur le contenu avec un échantillon du public visé <u>Selon les autres activités des membres du groupe projet, cette phase peut s'étaler sur plusieurs semaines, voire sur plusieurs mois</u>
	Diffusion auprès des étudiants	Cette phase dépend du type d'enquête. Cela peut aller : - de quelques jours pour la diffusion d'une enquête papier - à plusieurs semaines (y compris les relances) pour une enquête en ligne ou téléphonique.
	Analyse des résultats	Cette phase dépend : - du niveau souhaité d'analyse des données - de l'expérience de la personne qui produira cette analyse (OVE, autre expert, étudiants, autre responsable technique, etc.)
CAHIER DES CHARGES / CALCUL DES COUTS	**Jours/Homme & Coûts financiers**	*Il est possible :* - *d'échanger avec l'OVE sur ces questions* - *d'utiliser l'outil disponible en téléchargement pour l'analyse du cahier des charges et le calcul des coûts.*
ACTEURS DU GROUPE PROJET	**Responsable fonctionnel(le) du projet**	Personne dont la fonction est de coordonner et d'animer le groupe projet (chef de projet). Il peut être rattaché : - à une composante (enseignant, responsable administratif, directeur, autre…) - ou à un service central ou commun de l'établissement
	Responsable technique	Personne responsable de la mise en place technique de l'enquête (et donc de la structuration de la base de données, de la création du masque du questionnaire, des conditions d'affichage et des renvois, de la publication en ligne si enquête web, des phases de test, etc.) Il peut être rattaché : - à la composante ou au service qui dépose le projet (il devra alors être formé à l'utilisation du Sphinx et la structure devra bénéficier d'un compte utilisateur Sphinx Online Manager) - à l'OVE - à un enseignant (exemple d'étudiants sous la direction d'un enseignant) - à un prestataire extérieur