

# PROJET TEMPUS ISLAH

## Instrument de Support au Marché de l'Emploi et à l'Éducation Supérieure



### WP 7.1

### Lignes guides méthodologiques pour le suivi des enquêtes profil et insertion des diplômés



Co-funded by the  
Tempus Programme  
of the European Union

## **Table des matières**

<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Lignes guides pour le développement de l'enquête profil.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Evaluation de l'expérience ISLAH au niveau du déroulement de l'enquête profil: leçons appries et recommandations pour le futur.....</b>	<b>13</b>
<b>2. Lignes guides pour le développement de l'enquête insertion.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Evaluation de l'expérience ISLAH au niveau du déroulement de l'enquête insertion: leçons appries et recommandations pour le futur.....</b>	<b>39</b>
<b>2.2. Evaluation de l'expérience ISLAH au niveau du déroulement de l'enquête insertion: retour sur l'expérimentation CAWI.....</b>	<b>42</b>
<b>ANNEXE I: Guide méthodologique pour la mise en place d'une plateforme d'enquête téléphonique gérée en interne au sein d'un établissement.....</b>	<b>48</b>

## Introduction

Le présent manuel méthodologique vise à fournir aux institutions bénéficiaires du projet ISLAH des recommandations utiles pour le futur développement des enquêtes sur le profil et l'insertion professionnelle des diplômés.

A partir de l'expérience menée dans le cadre du projet ISLAH, il s'agit de présenter les leçons apprises et des suggestions pour garantir aux Universités marocaines et tunisiennes partenaires de pouvoir développer de manière autonome les enquêtes dans les années à venir, dans l'optique d'une efficace et efficiente soutenabilité du dispositif d'accompagnement des processus de réforme nationaux et d'amélioration des procédures d'assurance qualité des systèmes d'enseignement supérieur nationaux.

Le présent rapport a été réalisé par AlmaLaurea (Enrico Dongiovanni, Silvia Galeazzi, Claudia Girotti), en collaboration avec l'équipe du Centre d'Etudes et de Recherches sur les Qualifications - CEREQ (Julien Calmand, Matteo Sgarzi), accompagnée par Yusuf Kocoglu, consultant qui a suivi la mise en place des activités liées à l'enquête sur l'insertion professionnelle des diplômés, et avec les contributions de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya - AQU (Anna Prades Nebot) et de l'Université Aix-Marseille (Sylvie David).

## 1. Lignes guides pour le développement de l'enquête profil

### L'expérience d'AlmaLaurea en Italie

AlmaLaurea est un Consortium Interuniversitaire né en Italie en 1994. Il représente aujourd'hui plus de 90% des diplômés italiens (la base de données d'AlmaLaurea inclut 2.200.000 CV issus des 72 Universités membres du Consortium).

Depuis 1998, première année de présentation du Profil des Diplômés, AlmaLaurea élabore chaque année le rapport sur les diplômés ayant conclu leurs études dans les Universités membres du Consortium, avec l'objectif de :

- définir les principales caractéristiques des diplômés italiens
- constituer une référence pour les intéressés à l'université italienne
- contribuer à diffuser la culture de l'évaluation dans les systèmes de formation
- être un instrument d'orientation pour le choix universitaire

Le Profil des Diplômés est une enquête qui définit l'*identikit* du diplômé italien pour une année déterminée. Le Rapport approfondit les caractéristiques et les performances de tous les diplômés lors d'une année donnée, selon plusieurs variables, telles que : âge au moment de l'obtention du diplôme, note aux examens, mention, régularité dans les études, durée des études, niveau d'éducation des parents, milieu social de provenance, diplôme et mention des études préuniversitaires, assiduité aux cours, études à l'étranger, utilisation des laboratoires, expériences de stage et/ou de travail, temps employé pour la préparation du mémoire de fin d'études, évaluation de l'expérience universitaire,

connaissances de langues étrangères, connaissances informatiques, travail pendant les études, intention de poursuivre les études, branche et secteur d'emploi préférés, caractéristiques de l'emploi recherché.

L'enquête sur le Profil des Diplômés est élaborée à partir des informations recueillies dans la base de données AlmaLaurea. Cette base de données est le fruit de la combinaison entre informations d'origine différente et acquises à des moments divers:

- informations de nature administrative transmises par l'institution d'appartenance du diplômé, qui concernent la faculté, le type de diplôme, la note finale, la durée du parcours d'études, le titre et le tuteur du mémoire de fin d'études, etc.;
- informations fournies directement par l'étudiant immédiatement avant la fin de ses études. Ces dernières incluent des auto-certifications par rapport à l'éventuelle période d'études à l'étranger, les expériences de travail pendant les études, etc. et des autoévaluations par rapport à la connaissance de langues étrangères et d'outils informatiques, à la disponibilité à se déplacer pour des raisons professionnelles, etc.

La combinaison des informations administratives avec celles fournies par les étudiants au moment du renseignement du questionnaire profil constitue une riche base de données sur les diplômés du système d'enseignement supérieur italien.

Le nombre d'universités membres du Consortium AlmaLaurea grandit chaque année, en passant des 13 universités fondatrices aux 72 actuelles. Le Rapport Profil 2015 concerne près de 230.000 diplômés qui ont conclu leur parcours d'études en 2014, avec un taux de réponse au questionnaire très élevé, 92%.

Le très bon résultat obtenu en termes de taux de réponse est le fruit d'un travail continu et assidu au niveau de la communication et diffusion effectuée auprès des bureaux qui suivent le parcours administratif des étudiants et aussi auprès des étudiants eux-mêmes et des entreprises qui ont la possibilité d'accéder à la base de données pour la recherche du profil de l'étudiant le plus adéquat à leurs exigences (cette possibilité garantie par la plateforme web de rencontre entre offre et demande sur le marché de l'emploi incite les étudiants à renseigner le questionnaire profil, dont certaines réponses sont utilisées par le logiciel d'AlmaLaurea pour générer automatiquement le CV accessible aux entreprises).

- collaborer avec les bureaux qui suivent le parcours administratif des étudiants, monitorer constamment leur travail et motiver le personnel, en expliquant les finalités et les bénéfices du Profil des Diplômés;
- atteindre un bon niveau d'appareillement des données (administratives et issues du questionnaire profil), de façon à pouvoir obtenir une base de données complète;
- monitorer de façon continue le taux de renseignement du questionnaire profil, en essayant de réduire au maximum le nombre de cas manquants.

## **Accessibilité des données**

Au fur et à mesure des années, les données de l'enquête profil sont devenues de plus en plus visibles et faciles d'accès. En plus du volume papier qui est présenté chaque année au mois de mai lors de la Conférence annuelle d'AlmaLaurea sur le Profil des Diplômés, les données de l'enquête sont accessibles en ligne : <http://www.almalaurea.it/en/universita/profilo>.

Tandis qu'en 1998, première année de réalisation du rapport, les données en ligne étaient comparables seulement par université et faculté, maintenant il est possible de peaufiner la recherche en mobilisant également d'autres variables de comparaison, comme le type de diplôme et le cours, et en confrontant les données d'années précédentes.

Evidemment, ces variables se réfèrent au système d'enseignement supérieur italien et reflètent son organisation – qui est désormais basée sur la réforme des universités introduite depuis 2000/2001. Pour que l'expérience d'AlmaLaurea en Italie puisse être appliquée à l'étranger, il est nécessaire d'ajuster ces variables aux contextes spécifiques des différents pays.

## **Critères d'exclusion**

Au moment de définir la cohorte à analyser dans le cadre de l'enquête profil, AlmaLaurea applique plusieurs critères d'exclusion peaufinés au fur et à mesure des recherches conduites par les statisticiens d'AlmaLaurea.

Encore une fois, dans le cadre d'enquêtes profil conduites à l'étranger, il se pose la question de simplifier ces critères et de les ajuster aux caractéristiques spécifiques des contextes universitaires nationaux.

Les critères d'exclusion sont appliqués dans l'ordre suivant : d'abord au niveau des diplômés, ensuite aux questionnaires et finalement aux universités.

### **Critères d'exclusion : diplômés**

La première question qui doit se poser est celle relative aux diplômés à inclure dans le Rapport Profil. Dans le cas italien, il a été décidé d'inclure les diplômés qui ont obtenu au moins la moitié des crédits nécessaires pour obtenir le diplôme à travers activités d'apprentissage organisées par leur université d'appartenance.

En effet, le cas échéant, les diplômés n'auraient pas été en condition de fournir une évaluation fiable et significative de leur expérience universitaire. Parfois, les diplômés appartenant à des cohortes particulières ne peuvent pas être immédiatement identifiés sur la base des données administratives disponibles. Des efforts importants d'analyse ont été dès lors nécessaires pour définir quels paramètres opérationnels devraient être utilisés pour réussir à identifier correctement ces diplômés. Ainsi, l'enquête sur le profil italienne n'inclut pas certaines cohortes particulières de diplômés, à

savoir ceux dont l'expérience de travail a été reconnue par l'université en tant que principale activité d'apprentissage garantissant l'acquisition par les étudiants d'au moins la moitié de leurs crédits. Ceci est le cas par exemple des conventions spéciales appliquées aux opérateurs du secteur santé, des membres de forces armées, des fonctionnaires publiques et d'autres catégories de professionnels. Présents dans certaines universités, ces diplômés sont en revanche rarement inclus dans l'enquête profil d'AlmaLaurea.

Une fois identifiés les diplômés éligibles pour l'enquête, d'autres critères d'exclusion supplémentaires sont appliqués aux questionnaires.

### **Critères d'exclusion : questionnaires**

Les questionnaires profil renseignés par les étudiants en fin d'études peuvent être exclus sur la base de trois critères principaux. L'un d'entre eux a à voir avec l'exhaustivité des réponses, un autre avec la plausibilité des réponses et le troisième avec le temps employé pour renseigner le questionnaire.

En ce qui concerne les critères d'exhaustivité des réponses, deux paramètres sont appliqués :

- 1) Si un diplômé a fourni des informations sur au moins trois aspects sur les six totaux du questionnaire qui sont jugés essentiels au niveau du profil du diplômé (à savoir, le niveau de qualification des parents, la fréquence aux cours, les expériences d'études à l'étranger, l'évaluation globale sur l'expérience universitaire, l'intention de poursuivre les études), alors le premier paramètre d'exhaustivité est satisfait.
- 2) Pour chaque section du questionnaire, à l'exception de celle relative aux données personnelles, il est calculé le ratio entre le nombre de réponses fournies et le nombre de réponses demandées. Pis, la moyenne de ces ratios est déterminée. Si la moyenne est  $\geq 25\%$ , le questionnaire considéré satisfait le deuxième paramètre d'exhaustivité.

Une fois vérifié que les deux paramètres d'exhaustivité sont satisfaits, des critères de plausibilité sont appliqués pour vérifier si un questionnaire est "douteux" ou contient des réponses incohérentes.

Le questionnaire profil italien contient huit typologies de questions : connaissance de langues étrangères, connaissances informatiques, relations avec le personnel enseignant, services aux étudiants et conditions de vie dans les campus universitaires, secteurs d'affaires préférés, aspects pertinents pour l'emploi recherché, zones géographiques préférées pour le travail, type préféré de contrats de travail).

Un questionnaire est considéré "douteux" quand une variabilité minimale entre réponses est relevée (par exemple quand une même réponse a été fournie à des questions différentes), en laissant donc supposer que le diplômé ait pu répondre sans même lire les questions (voir tableau 1).

**Tableau 1. Exemple de réponses “douteuses”**

Etes-vous intéressé à travailler dans les secteurs d'affaires suivants (veuillez répondre à toutes les questions) ?

Exemple de “même modalité de réponse”

Administration, comptabilité	Oui, absolument	Plutôt oui	Plutôt non	Non, absolument
Assistance technique	X			
Gestion	X			
Finance	X			
Légal	X			
Marketing, communication, relations publiques	X			
Organisation, planning	X			
Ressources humaines, recrutement, formation	X			
Production	X			
Recherche et développement	X			
Systèmes informatiques	X			
Achats	X			
Logistique, distribution	X			
Secrétariat, affaires générales	X			
Vente	X			

Si moins de cinq types de réponses révèlent une faible variabilité, alors le questionnaire satisfait le premier critère de plausibilité.

Un autre paramètre de plausibilité concerne les éventuelles incohérences entre réponses données à des questions similaires qui peuvent être présentes dans des sections diverses du questionnaire. Au niveau du questionnaire italien, quatre cas différents ont été identifiés :

- Incohérence par rapport à l'expérience d'étude;
- Incohérence par rapport à l'emploi;
- Incohérence par rapport à la connaissance de langues étrangères;
- Incohérence par rapport aux connaissances informatiques.

Un contrôle de plausibilité est une simple comparaison entre les réponses fournies par un diplômé à deux questions similaires. Si ses réponses sont incohérentes, cela signifie qu'il y a eu soit une incompréhension soit un manque d'attention au moment de renseigner le questionnaire.

Si moins de deux incohérences sont relevées au niveau du questionnaire, alors le questionnaire satisfait le deuxième paramètre de plausibilité. Au contraire, si plusieurs incohérences sont relevées, la fiabilité du questionnaire devra être questionnée.

Finalement, quand tous les critères d'exhaustivité et plausibilité sont satisfaits, un critère plus complexe doit être appliqué, à savoir le temps employé pour répondre à chaque question.

A partir de l'expérience accumulée depuis vingt ans, AlmaLaurea a mené une analyse approfondie et a démontré empiriquement qu'un questionnaire ne peut pas être renseigné correctement si le temps moyen employé pour répondre à chaque question est inférieur à quatre seconds.

Pour conclure, si un questionnaire satisfait les trois types de critères (exhaustivité, plausibilité, temps employé pour répondre), alors il peut être utilisé pour les finalités de l'enquête sur le profil des diplômés et est inclus dans l'analyse.

### **Critères d'exclusion : universités**

Pourvu qu'une université ait collecté fructueusement les données administratives pour tous ses diplômés, elle est incluse dans l'enquête profil si le ratio des questionnaires renseignés est élevé. Ce ratio n'est pas affecté par les diplômés qui ne sont pas compatibles avec l'enquête sur la base des critères d'exclusion. Le ratio des questionnaires renseignés est le ratio entre le nombre de questionnaires qui peuvent être utilisés pour l'analyse et le nombre de diplômés. Si le ratio est de 50% ou supérieur, l'université est incluse dans l'enquête. Autrement, elle ne sera pas incluse.

Ce dernier critère est particulièrement significatif dans le cas de l'enquête italienne, qui inclut presque toutes les universités du pays avec des ratios de questionnaires renseignés très élevés (aux alentours de 90%). Au contraire, il n'est pas particulièrement significatif dans le cadre d'enquête pilotes qui impliquent un nombre limité d'universités.

### **Nettoyage de la base de données et évaluation de la représentativité**

Tous ou presque tous les questionnaires ont été collectés ?

Parmi les universités membres du Consortium AlmaLaurea, par exemple, toutes les facultés n'ont pas toujours été en mesure de collecter les questionnaires de tous leurs diplômés, ou à la limite un pourcentage important. Parfois, les universités dans leur ensemble ou les facultés individuelles n'arrivent pas à collecter tous les questionnaires. Pour limiter ce problème, une division spécifique d'AlmaLaurea monitorise constamment le ratio des questionnaires renseignés pour chaque université et interagit avec les bureaux administratifs pour repérer – et possiblement résoudre – les problèmes qui peuvent être engendrés par des causes diverses.

En général, la participation à l'enquête augmente quand, à l'intérieur d'une faculté, les étudiants sont conscients du fait que le questionnaire profil est un instrument pour évaluer l'expérience universitaire, mais qui génère également leur CV, qui pourrait les aider à décrocher un emploi. En particulier, il est demandé de renseigner le questionnaire aussi aux diplômés qui sont déjà en situation d'emploi ou qui



n'ont pas l'intention d'en chercher un dans l'immédiat, de manière à obtenir leur retour sur le cursus qui viennent juste de compléter.

Trois fois par an – à la fin de chaque session de diplomation – AlmaLaurea entre en contact avec tous les diplômés qui n'ont pas encore renseigné le questionnaire, en les invitant à le faire (à l'exception des diplômés qui ne souhaitent pas rentrer dans la base de données).

Pour certaines universités, cela a donné lieu à une augmentation significative du nombre de questionnaires collectés.

A le questionnaire été renseigné complètement?

Outre le cas des diplômés qui ne renseignent pas du tout le questionnaire, certains d'entre eux pourraient le faire seulement partiellement ou d'une façon non fiable. Parfois, certaines sections ne sont pas complètes sans raison particulière. Toutes ces situations devraient être monitorées. En général, ces questionnaires ne sont considérés pour l'analyse, mais sont pris en considération pour calculer le ratio des résultats.

### **Contrôler que le questionnaire soit clair et cohérent**

Il s'agit de la tâche plus difficile lors de l'évaluation d'un questionnaire. Parfois, les interviewés ne respectent pas les règles. Il peut s'avérer, par exemple, qu'ils sélectionnent deux réponses quand ils sont supposés en choisir qu'une seulement (il peut aussi y avoir une erreur au niveau de la programmation du questionnaire), ou alors qu'ils répondent à une question alors qu'ils ne devraient pas le faire (parce qu'ils n'ont pas fait attention à la question filtre correspondante), ou encore qu'ils choisissent l'option « autre » sans toutefois ajouter aucune information dans l'espace correspondant.

### **A l'interviewé pris au sérieux le questionnaire?**

Même s'il n'est pas évident de déterminer le sérieux avec lequel l'interviewé a répondu au questionnaire, il est possible de formuler quelques considérations. Par exemple, quand il faut répondre à une question avec un score compris entre 1 et 4, il est possible de supposer que le manque d'un type de réponses manifestement schématiques (même réponse pour l'ensemble des questions) suggère un degré de sérieux important.

De plus, il se peut que certains diplômés fournissent consciemment des réponses insensées. Il est dès lors recommandé d'avoir toujours à l'esprit une idée générale des caractéristiques qui peuvent suggérer qu'un questionnaire n'a pas été renseigné avec sérieux. De toute façon, seulement au moment de l'analyse statistique il sera possible d'évaluer systématiquement cette problématique.

## **Procédures statistiques**

Une fois les questionnaires contrôlés et les réponses manquantes triées (par exemple, quand un interviewé ne répond pas à des questions spécifiques), ainsi que les cas manquants (par exemple, quand une donnée administrative n'a pas été repérée), et une fois décidé si inclure ou non les questionnaires dans l'enquête, l'analyse des données peut démarrer. Dans cette phase, il est recommandé d'utiliser un logiciel statistique (SPSS, SAS, Stata ou autre). Pour commencer, des opérations statistiques simples devraient être menées pour obtenir une analyse descriptive des principaux résultats (fréquence des variables et graphiques avec des pourcentages tirés des variables examinées).

Des tableaux de corrélation sont utiles pour identifier la relation possible entre deux variables – une indépendante et l'autre dépendante.

Clairement, différents types d'analyse peuvent être menés en fonction du type de variable considérée. En ce qui concerne les variables quantitatives, des mesures sommaires peuvent être utilisées, comme par exemple la médiane et la modale, qui sont très intuitives et facilitent l'interprétation des données. De manière similaire, des mesures de distance – comme la déviation standard ou la variance – peuvent être utilisées pour analyser certaines variables.

En ce qui concerne les variables qualitatives, les graphiques peuvent certainement être un premier instrument utile pour résumer les caractéristiques principales ; pis, les tableaux de contingence – ou des tableaux croisés – peuvent être utilisés pour illustrer les fréquences relatives à deux variables dichotomiques à la fois (valeurs absolues).

Pour une étude plus approfondie, qui pourrait suivre une première analyse descriptive des caractéristiques principales, une analyse statistique multivariée pourrait être menée. Elle pourrait être utilisée, par exemple, pour déterminer l'influence de certaines variables sur les autres et la corrélation entre différentes variables. Les analyses multivariées doivent être interprétées attentivement et avec l'aide d'experts.

## **Visualisation graphique des résultats**

La représentation et la diffusion efficaces des résultats des analyses statistiques constituent une autre phase cruciale du processus. En effet, la précision statistique et une base de données nettoyée ne sont pas suffisantes pour garantir une bonne analyse des données. Les principaux résultats doivent être résumés à l'aide de graphiques et tableaux pour les rendre intelligibles au grand public et non uniquement aux spécialistes.

Un tableau incomplet ou pas clair ou une communication déficiente des résultats peuvent compromettre toute l'enquête.

Il est dès lors important de prendre le temps nécessaire pour préparer une bonne représentation graphique des résultats (dans le cadre du présent manuel méthodologique, il s'agira de présenter les résultats des analyses descriptives univariées, bivariées ou multivariées).

Les résultats peuvent être décrits en utilisant des tableaux ou des graphiques. Ce qui est important est que le tableau/graphique et son titre soit explicite. Autrement dit, il doit inclure tous les éléments nécessaires pour interpréter les données, de manière à ce que le lecteur comprenne sans faire recours au texte explicatif. Que ce soit pour un tableau ou pour un graphique, le titre est crucial et devrait communiquer :

- le sujet de l'analyse
- les variables examinées
- le type d'analyse statistique menée

Un tableau bien élaboré devrait être:

- efficient (l'effort nécessaire à sa réalisation devrait être aussi réduit que possible)
- exhaustif (il devrait contenir toutes les informations demandées pour comprendre correctement les données)
- approprié (il devrait être cohérent avec les objectifs de l'enquête)

Autrement dit, chaque tableau devrait satisfaire le dit critère de parcimonie – uniquement les informations nécessaires à la compréhension du tableau lui-même devraient être illustrées, étant donné qu'un excès de chiffres pourrait confondre le lecteur. Comparés aux graphiques, les tableaux permettent d'illustrer une plus grande quantité d'informations.

Les représentations graphiques sont des outils très efficaces pour aider le lecteur à comprendre les données. Habituellement, les graphiques contiennent des informations condensées et n'ajoutent pas de détails par rapport aux tableaux, mais présentent l'indéniable avantage d'un fort impact communicationnel et, encore une fois, sont faciles à comprendre même pour le grand public.

Pour élaborer correctement un graphique, les aspects suivants devraient être pris en considération :

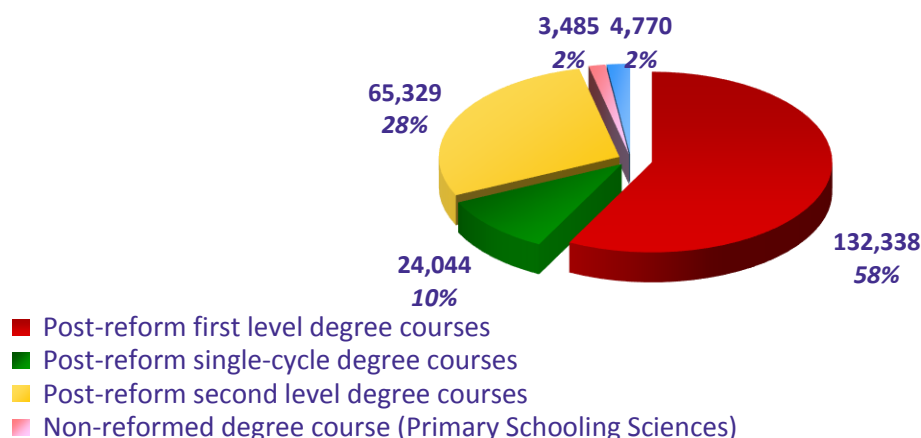
- Respecter l'échelle des axes, étant donné que toute variation d'échelle changerait considérablement la perception visuelle du lecteur, minimisant ou augmentant les différences de valeur reportées dans le graphique.
- Ordonner les barres sur la base d'une réponse donnée – si les différences entre hommes et femmes doivent être mises en évidence, par exemple, les barres du graphique peuvent être ordonnées sur la base d'un type de réponse, puisque ceci aide à visualiser les différences entre les deux cohortes.

- Choisir des couleurs pour représenter les différentes réponses à l'intérieur de chaque variable. Un certain impact visuel est important lorsqu'on illustre des variables d'échelle. Par exemple, lorsqu'il s'agit d'illustrer le retour sur un service spécifique ou sur l'ensemble de l'expérience universitaire, une échelle de couleurs devrait être utilisée, en allant des tonalités plus chauds du rouge à ceux plus froids du vert (tonalités rouges pour les appréciations négatives, orange/jaune pour les appréciations intermédiaires et vertes pour les appréciations positives). Cette suggestion s'applique également aux cas de figure où les possibles réponses ont un ordre ascendant – par exemple en référence aux qualifications des parents. Dans ce cas, une couleur pourrait être employée avec différentes tonalités – par exemple, en allant d'un bleu foncé à un bleu clair, pour refléter l'ordre naturel des possibles réponses.
- Choisir le titre du graphique qui devrait inclure – en deux lignes – le sujet de l'analyse, les variables examinées et le type d'analyses statistiques menées.

Une caractéristique importante des graphiques est qu'ils permettent de sélectionner et mettre en évidence l'information clé reportée dans un tableau. Puisqu'un graphique ne peut pas contenir toutes les valeurs reportées dans un tableau, il faudrait toujours sélectionner les données les plus importantes, de manière à obtenir une représentation graphique simple et immédiate. Puisque les graphiques sont assez faciles à interpréter, ils sont utilisés pour mettre en évidence les principales caractéristiques de la population analysée.

Des diagrammes en camembert sont utilisés pour fournir un aperçu de la situation (voir graphique 2).

**Graphique 2 – Diplômés par type de diplôme**



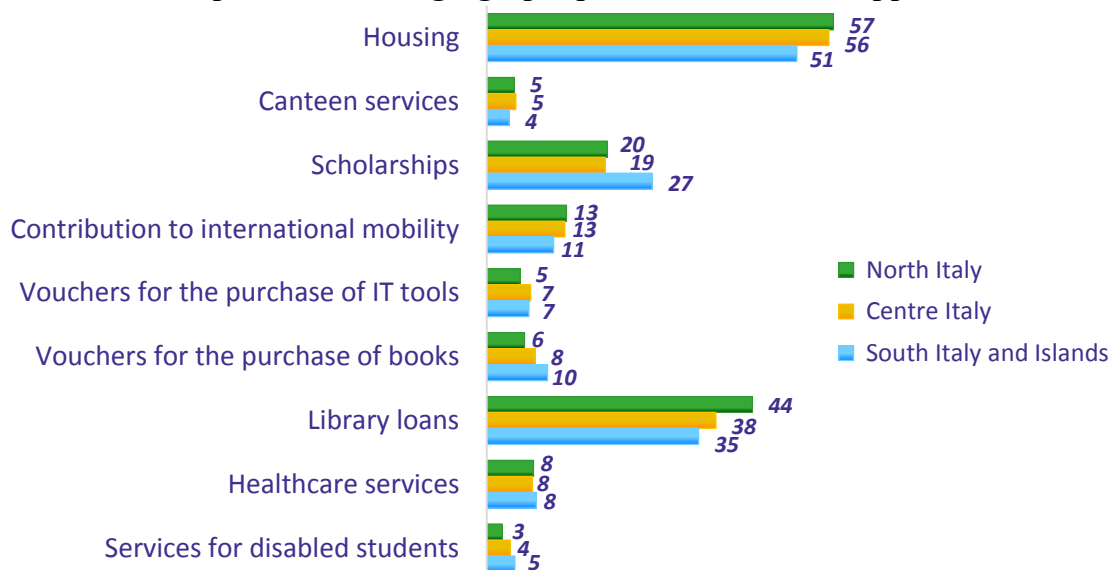
Des simples graphiques sous forme de barre sont utilisés pour représenter les distributions de fréquence en valeurs absolues ou en pourcentages (graphique 3).

**Graphique 3 – Pourcentage de diplômés qui ont eu une expérience d'étude à l'étranger par des programmes européens, par secteur disciplinaire**



Des graphiques avec des barres groupées ou biface sont utilisés souvent pour comparer la façon dont une même variable est distribuée pour des populations différentes. Le graphique 4 est un exemple d'un graphique à barres groupées qui montre la distribution des diplômés qui ont bénéficié de services de support aux étudiants, divisés sur la base de la localisation géographique de l'université d'appartenance.

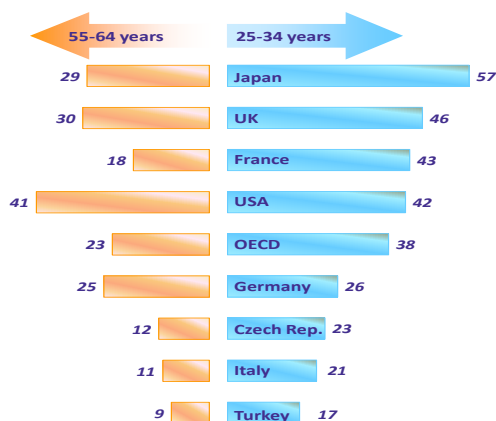
**Graphique 4 – Pourcentage de diplômés qui ont bénéficié de services de support aux étudiants, par localisation géographique de l'université d'appartenance**



Les graphiques à barres biface (voir graphique 5) peuvent illustrer, par exemple, la différente distribution de la population avec un niveau d'éducation supérieur par groupes d'âge en différents pays. Dans ce cas, ce type de graphique est efficace au sens où il illustre immédiatement les

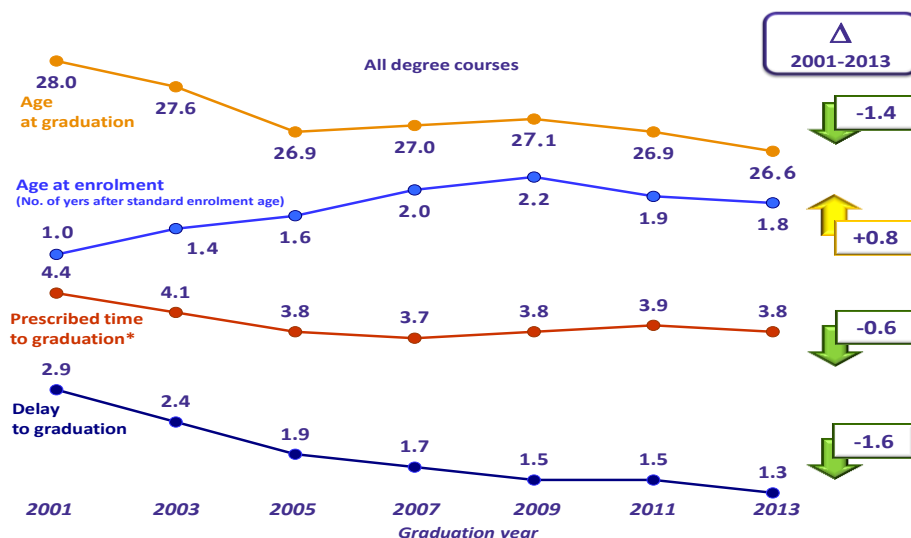
différences entre deux cohortes diverses. Les barres peuvent être disposées dans un ordre ascendant/descendant sur la base d'un ou deux aspects (dans ce cas, les données ont été illustrées en ordre descendant par rapport au groupe d'âge 25-34 ans).

**Graphique 5 – Population avec un niveau d'éducation supérieur, par groupe d'âge (valeurs en pourcentage)**



Les graphiques à lignes brisées peuvent être utilisés pour illustrer le développement d'un phénomène au cours du temps (voir graphique 6).

**Graphique 6 – Age au moment de l'obtention du diplôme – composantes (valeurs moyennes)**



## 1.1 Evaluation de l'expérience ISLAH au niveau du déroulement de l'enquête profil: leçons apprises et recommandations pour le futur

Dans le cadre du projet TEMPUS ISLAH, le Consortium Interuniversitaire AlmaLaurea a instauré une collaboration avec 7 Universités marocaines (Ibn Zhor-Agadir, Mohamed Premier-Oujda, Cadi Ayyad-Marrakech, Moulay Ismail-Meknès, Chouaib Doukkali-El Jadida, Sidi Mohamed Ben Abdellah-Fès, Abdelmalek Essaadi-Tétouan) et 4 Universités tunisiennes (Universités de Monastir,

Gabès, Gafsa, Jendouba) et a pu compter sur le support des Ministères de l'Enseignement Supérieur des deux pays, ainsi que sur celui du Ministère Tunisien de la Formation Professionnelle et de l'Emploi/Observatoire National de l'Emploi et des Qualifications.

Le parcours de trois ans du projet ISLAH a fourni des résultats très intéressants présentés dans les rapports nationaux sur le profil des diplômés marocains et tunisiens (et aussi dans les rapports sur l'insertion professionnelle des diplômés). AlmaLaurea a eu la tâche, entre autres, de fournir aux universités partenaires son know-how et de partager les leçons tirées de sa longue expérience en termes d'enquêtes et recherches statistiques sur les diplômés.

Il s'est agi d'un véritable transfert de compétences vers les universités partenaires, ayant pour objectif à court terme d'illustrer le profil des diplômés marocains et tunisiens 2014, et comme objectif à long terme de rendre autonomes et indépendantes les universités partenaires pour qu'elles puissent continuer à mener les enquêtes sur leurs diplômés à l'avenir.

De l'expérience de coopération relative au déroulement de l'enquête sur le profil des diplômés, il est possible de tirer quelques suggestions et recommandations pour le futur.

Au niveau de l'outil utilisé, il est certainement recommandé d'améliorer le questionnaire, en essayant de construire des questions qui se rapportent de mieux en mieux aux contextes marocain et tunisien. Il faudrait voir, à partir des réponses données par les interviewés, si le questionnaire a été exhaustif, quelles questions sont suffisamment claires, quelles autres ont eu en revanche un nombre élevé de réponses manquantes et comment gérer cela à l'avenir.

En outre, il serait intéressant d'identifier des critères plus raffinés d'inclusion/exclusion des questionnaires renseignés par les diplômés qui seront considérés pour l'analyse, sur la base des contextes formatifs de chaque pays, en évitant toutefois de trop réduire le collectif considéré.

Il sera fondamental d'investir encore plus au niveau de la communication à tous les niveaux, vis-à-vis des étudiants, des bureaux administratifs qui suivent les étudiants, et des entreprises, pour augmenter la visibilité du dispositif.

En particulier, une communication de plus en plus efficace vis-à-vis des étudiants pour qu'ils renseignent le questionnaire dans toutes ses parties permettrait de réduire le nombre de réponses manquantes aux questions individuelles ou aux sections entières, en améliorant, par conséquent le taux de renseignement et donc la représentativité des résultats de l'enquête.

Au niveau des données administratives mises à disposition par les universités, il sera nécessaire que les secrétariats étudiants recueillent toutes les informations et les transmettent de manière ponctuelle au niveau central pour que les chercheurs puissent disposer d'une documentation complète et certifiée. De plus, il sera important que les secrétariats étudiants adoptent des critères uniformes pour le recueil des données administratives et le successif appareillement des données administratives avec celles issues des questionnaires.

Evidemment, pour réaliser cela, il sera fondamental d'améliorer le travail d'équipe et la collaboration entre les différentes instances universitaires – dirigeants, chercheurs, informaticiens et secrétariats étudiants – mais aussi entre universités.

Au niveau de l'élaboration des rapports profil par université et par pays, il serait souhaitable d'atteindre une plus grande uniformité entre les différents rapports, tant au niveau de leur structure qu'au niveau graphique, pour que les rapports nationaux soient cohérents et facilement lisibles.

Finalement, à l'avenir il serait souhaitable de:

- charger en ligne sur les plateformes web ISLAH toute la documentation relative au profil (et à l'insertion professionnelle) des diplômés – sur le modèle de ce qu'elle fait AlmaLaurea en Italie, pour qu'elle soit visible à tous les intéressés (jeunes et leurs familles, chargés d'orientation, entreprises, Ministère de l'Enseignement Supérieur, Ministère de l'Emploi, universités) et éventuellement comparable par universités, faculté, type de diplôme, cursus et aussi par année d'enquête.

- continuer à rédiger des notes méthodologiques pour laisser une trace des définitions utilisées pour chaque variable de questionnaire, des différentes phases suivies lors du déroulement de l'enquête, et des choix arrêtés lors de moments critiques.

- atteindre une meilleure représentativité des systèmes universitaires, par l'extension du dispositif au niveau national, de manière à ce que toutes les universités participent aux enquêtes et obtiennent en retour le profil de leurs diplômés. En effet, un dispositif qui concerne l'ensemble des universités d'un pays peut fournir une photo d'ensemble claire et complète du système universitaire national, ainsi que donner un aperçu de toute l'offre de formation nationale et permettre une comparaison des données au niveau international.

- consolider le rôle des structures centralisées de gestion (observatoires nationaux). Ces structures ont été créées dans le cadre du projet ISLAH sur le modèle d'AlmaLaurea en Italie, dans la perspective de :

- recueillir dans une seule base les données (administratives et de questionnaire) relatives à toutes les universités membres (observatoires locaux) ;
- fournir avec une échéance préétablie (par exemple annuelle) les rapports complets qui contiennent les principales caractéristiques sur le profil des diplômés des universités membres ;
- remettre les rapports aux Ministères de tutelle ;
- monitorer le travail des secrétariats étudiants ;
- diffuser les informations utiles à des fins d'orientation des bacheliers ;
- fournir aux instances dirigeantes des universités des données de support pour mettre en œuvre des mesures d'amélioration de l'offre universitaire ;
- impliquer dans le dispositif les entreprises du territoire pour améliorer la rencontre entre offre et demande sur le marché de l'emploi national et international.

### **Le projet ISLAH au profit de l'assurance de la qualité dans l'enseignement supérieur**

Au niveau européen, le cadre de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur se reflète dans des "Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG)". Les ESG constituent un ensemble de références et de lignes directrices pour l'assurance qualité interne et externe dans l'enseignement supérieur. Les ESG fournissent, au niveau européen, les critères par rapport auxquels les agences d'assurance qualité et leurs activités sont évaluées.



En 2005, les ministres européens de l'enseignement supérieur, dans le Communiqué de Bergen, déclaraient l'adoption de la première version des ESG. En 2015, dans le Communiqué de Yerevan, ils adoptent la deuxième version (ESG, 2015).

Selon ce dernier document, les ESG sont basées sur les quatre principes d'assurance qualité suivants au sein de l'espace européen de l'enseignement supérieur (EEES):

- 1 Les institutions d'enseignement supérieur sont les principales responsables de la qualité de leur offre de formation, des services rattachés et du fait qu'ils soient garantis;
- 2 L'assurance qualité répond à la diversité des systèmes, institutions, programmes et étudiants de l'enseignement supérieur;
- 3 L'assurance qualité favorise le développement d'une culture de la qualité;
- 4 L'assurance qualité tient compte des besoins et des attentes des étudiants, ainsi que de ceux des toutes les autres parties prenantes et de la société.

Tout au long du projet ISLAH, une analyse a été effectuée, en particulier de la part d'AQU (agence catalane pour l'assurance qualité), pour déterminer quelles dimensions de qualité (ESG, 2015) peuvent être évaluées à travers les éléments contenus dans les enquêtes ISLAH menées sur les étudiants, en particulier l'enquête profil (voir tableau 1 ci-dessous).

**Tableau 1 : correspondance entre les dimensions de la qualité (ESG, 2015) et les éléments de l'enquête ISLAH sur le profil des diplômés**

<p><i>1.1 Politique et procédures pour le management de la qualité // Organisation interne et mesures de gestion de la qualité.</i></p> <p>Les établissements doivent mettre en œuvre et développer une stratégie visant à l'amélioration continue de la qualité.(...)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Description of accreditation system</li><li>- Observatoires locaux</li><li>- ISLAH/Almalaurea Project as a tool for providing indicators for quality management</li></ul>
<p><i>1.2 Approbation, examen et révision périodique des programmes et des diplômes.</i></p> <p>Les établissements doivent disposer de mécanismes officiels pour l'approbation, l'examen et la révision périodiques e leurs programmes et de leurs diplômes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Description des objectives de formation (résultats d'apprentissage)</li><li>- Description du programme, approches pédagogiques et évaluation des étudiants</li></ul> <p>a) Questions de l'enquête profil ISLAH sur l'évaluation de l'expérience universitaire Etes-vous globalement satisfait de votre expérience à l'université? Si c'était à refaire, vous inscririez-vous à l'université?</p> <p>b) Questions de l'enquête profil ISLAH sur la « démarche » des études Avez-vous exercé une activité salariée pendant vos études? Si oui, de quel type de travail s'agit-il?</p>

Si oui, quel est le nombre d'heures de travail par semaine?  
Avez-vous exercé une activité salariée en dehors de vos études (pendant vos vacances)?  
Si oui, de quel type de travail s'agit-il?  
Si oui, quel est le nombre d'heures de travail par semaine?  
Dans le cadre de ce travail, avez-vous utilisé des compétences acquises pendant vos études?  
Jugez-vous que votre emploi du temps était chargé?  
Avez-vous suivi des cours à l'étranger dans le cadre de ce diplôme?  
Avez-vous passé des examens à l'étranger?  
Avez-vous réalisé un stage dans le cadre de votre diplôme?  
Si oui, dans quel type d'institution?

### *1.3 Évaluation des étudiants.*

Les étudiants doivent être évalués en fonction de critères, règlements et procédures publics, appliqués de manière systématique et constante.

Questions de l'enquête profil ISLAH sur l'évaluation de l'accompagnement fourni par l'université aux étudiants :

Les documents fournis par les enseignants vous ont-ils été utiles pour la préparation des examens?

L'organisation des examens (plannings, informations...) a-t-elle été satisfaisante?

Êtes-vous satisfaits de vos notes par rapport à votre travail?

Etes-vous satisfait du soutien de la part de l'université dont vous avez bénéficié dans le cadre de ce séjour?

L'université (enseignants, bureau des stages) vous a-t-elle aidé dans la recherche de ce stage?

### *1.4 Management de la qualité du corps enseignant*

Les établissements doivent avoir les moyens de s'assurer de la qualité et de la compétence de leur corps enseignant.

Questions de l'enquête profil ISLAH sur l'évaluation du corps enseignant

Etes-vous satisfait des personnels non enseignants?

Etes-vous satisfaits du rapport avec les enseignants de manière générale?

### *1.5 Outils pédagogiques et soutien des étudiants.*

Les établissements doivent s'assurer que les ressources affectées aux outils pédagogiques et au soutien des étudiants sont adéquates et adaptées à chaque programme proposé

Questions de l'enquête profil ISLAH sur l'évaluation des services mis à disposition par l'université

Estimez-vous que la qualité des services fournis par l'université dans ces différents domaines est satisfaisante?

Etes-vous satisfait des services de ressources documentaires ?

<p>Etes-vous satisfait des locaux (salles de cours, laboratoires, bibliothèque...)?</p> <p>Etes-vous satisfait des salles de cours ?</p> <p>Etes-vous satisfait de l'accès aux ressources informatiques ?</p> <p>Etes-vous satisfait des laboratoires ?</p> <p>Etes-vous satisfait des bibliothèques ?</p> <p>Etes-vous satisfait des salles de travail et d'études (hors bibliothèques) ?</p>
<p><i>1.6 Systèmes d'information</i></p> <p>Les établissements doivent garantir qu'ils collectent, analysent et se servent des informations nécessaires au pilotage efficace de leurs programmes de formation et autres activités.</p> <p>Information recueillies par le biais de la plateforme web ISLAH, instrument d'assurance qualité créé pour collecter les réponses au questionnaire profil et formuler des rapports sur les données contenues dans la base de données</p>
<p><i>1.7 Information du public</i></p> <p>Les établissements doivent régulièrement rendre publiques des informations à jour, impartiales et objectives, à la fois quantitatives et qualitatives, sur les programmes et les diplômes</p> <p>Sites web des universités, qui devraient contenir les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- programmes de formation offerts</li> <li>- résultats attendus de l'apprentissage</li> <li>- titres obtenus une fois les programmes de formation complétés</li> <li>- procédures d'enseignement, apprentissage et évaluation utilisées</li> <li>- opportunités d'apprentissage disponibles pour les étudiants</li> </ul> <p>Outils mis en place par le biais du projet ISLAH:</p> <p>Publication des informations sur la situation des étudiants actuels (rapport sur le profil des diplômés) et sur leur insertion sur le marché de l'emploi (rapport sur l'insertion professionnelle des diplômés).</p>

L'assurance de la qualité a à voir avec un processus d'amélioration continue, qui commence par un diagnostic basé sur des preuves, des évidences, et culmine dans un plan d'action cohérent avec l'analyse.

Les enquêtes du Projet ISLAH fournissent des évidences du point de vue des élèves. Il faut dire, cependant, que les sondages des élèves ne sont que l'un des nombreux éléments de preuve possible qu'une évaluation interne devrait recueillir. Il existe des preuves documentaires, des indicateurs académiques (taux de rendement scolaire, de décrochage, etc.), des opinions et valorisations du corps enseignant, etc.

Au chapitre 4 des rapports sur les profil des diplômés, les universités partenaires ont analysé les domaines couverts par les normes européennes de qualité en combinant deux aspects clés de l'assurance de la qualité: d'une part la responsabilité (*accountability*) et, d'autre part, l'amélioration continue.

Afin de améliorer le type d'analyse effectuée en termes d'assurance qualité lors d'enquêtes futures, il faudrait premièrement s'interroger si oui ou non les standards européens suffisent, ou s'il faut ajouter d'autres aspects (par exemple, les standards européens ne couvrent pas des aspects normatifs propres aux contextes marocain et tunisien).

C'est important en outre d'assurer que l'analyse couvre tous les aspects sur lesquels les universités peuvent intervenir en vue d'une amélioration des conditions existantes. Par exemple, il y a des informations intéressantes mais qui ne peuvent pas être engendré des actions d'amélioration directe de la part des universités (par exemple, le nombre de semaines de chômage auxquelles les diplômés doivent faire face une fois leur diplôme obtenu). Par contre, il se peut qu'il y ait une manque d'information sur les aspects sur lesquels l'université pourrait avoir une capacité d'action (par exemple des classes surchargées, l'adaptation des méthodes d'enseignement, le niveau de compétences, etc.)

Deuxièmement, il s'impose une réflexion sur le niveau d'amélioration de la qualité que les universités veulent obtenir à partir des enquêtes : l'établissement dans son ensemble ou les programmes de formation particuliers. Dans ce dernier cas, il serait sans doute pertinent et efficace d'effectuer l'analyse des réponses aux questionnaires profil et insertion professionnelle par filières.

Le chapitre 4 est, par conséquent, test ou l'évidence du potentiel des instruments de ce projet pour l'amélioration de la qualité. L'enquête profil et l'enquête d'emploi, sont des instruments outils de gestion de la qualité.

Pour évaluer le degré d'utilisation des données tirées des enquêtes à des fins d'amélioration de la qualité de l'éducation, il faudrait s'assurer que les réponses aux questions suivantes soient positives:

1. Est-ce qu'il y a des indicateurs qui soutiennent le jugement ? Est-ce qu'il y a des évidences ?
2. Est-ce qu'on peut trouver une évaluation de l'adéquation des indicateurs ? A-t-on identifié des faiblesses et des forces de l'institution évaluée ?
3. Et, finalement, est-ce qu'il y a une analyse des causes possibles, ou une proposition de mesures d'amélioration envisageables ?

En bref, trois dimensions doivent toujours être présentes dans les réflexions liées à l'assurance qualité de l'enseignement supérieur: données, analyse et plan d'amélioration, qui doivent être cohérents entre eux, et qui sont la base d'une culture de la qualité axée sur l'amélioration continue.

#### **Documents de référence pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur :**

Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur. (ESG) (2005)

[https://www.cne-evaluation.fr/WCNE\\_pdf/ESGCNE\\_vFrance.pdf](https://www.cne-evaluation.fr/WCNE_pdf/ESGCNE_vFrance.pdf)

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015)

[http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20French\\_by%20R%C3%A9seau%20FrAQ.pdf](http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20French_by%20R%C3%A9seau%20FrAQ.pdf)

## 2. Lignes guides pour le développement de l'enquête insertion

### L'expérience du CEREQ en France

Le Centre d'étude et recherche sur les qualifications (Céreq) est, depuis les années 1970, l'expert public français de la relation formation-emploi-travail. Il assure les missions suivantes: mener des études et des recherches, évaluer les formations, l'accès des jeunes au marché du travail, évaluer et suivre les dispositifs et politiques publiques mises en œuvre, formuler des avis et des propositions. Par ailleurs l'activité d'étude se déroule avec un fort adossement scientifique assuré par un réseau de 13 centres associés régionaux, placés dans les Universités ou dans des pôles de recherche.

Nombreuses sont les actions de coopération à l'internationale conduites par le Céreq durant les vingt dernières années notamment dans les pays du Maghreb, de l'Afrique de l'Ouest et de l'Amérique latine. Le Céreq a fourni son appui pour la construction des systèmes de certifications de la formation professionnelle (ex. Maroc, Côte d'Ivoire), la mise en place de référentiels de métiers et de compétences (ex. Pérou), la constitution d'observatoires nationaux, locaux, ou sectoriels capables de questionner les évolutions du marché du travail (ex. Tunisie, Algérie, Gabon).

Une note d'attention a toujours été consacrée à l'impulsion et à la pérennisation des systèmes de suivi du devenir professionnel des diplômés qu'ils soient issus de la formation professionnelle ou de l'enseignement supérieur. Ces systèmes de suivi doivent garantir une certaine continuité dans le temps pour permettre une évaluation de longue durée des évolutions du marché du travail ainsi que d'une capacité à lire « longitudinalement » les informations sur une même population des diplômés, par exemple, la trajectoire emmenant à l'obtention d'un emploi stable et de bonne qualité ou leur capacité d'adaptation aux aléas du milieu professionnel (reconversion, retour en formation continue, périodes de chômage, etc.).

C'est pour répondre à ces besoins que le Céreq a développé à la fin des années 1990, un dispositif d'enquête original (**Génération**) qui permet d'étudier l'accès à l'emploi et les premières mobilités professionnelles des jeunes à l'issue de leur formation initiale. Tous les trois ans, une nouvelle enquête est réalisée auprès de jeunes qui ont en commun d'être sortis du système éducatif la même année, quel que soit le niveau de formation atteint.

L'objectif principal du dispositif est d'assurer une production régulière d'indicateurs standards sur l'insertion professionnelle des jeunes plusieurs années après la sortie du système éducatif, par grands niveaux de formation et diplôme, et par grands domaines de formation. Le dispositif permet de reconstituer les parcours des jeunes au cours de leurs premières années de vie active et d'analyser ces parcours au regard de leur parcours scolaire et de(s) diplôme(s) obtenu(s).

Ces enquêtes permettent également d'examiner la place et le rôle des mesures pour l'emploi ou de la formation en début de vie active. Une troisième finalité du dispositif est de contribuer (pour les

enquêtes longues) à une analyse approfondie des mobilités professionnelles en début de carrière, grâce à des ré-interrogations des jeunes. La continuité du dispositif assure des comparaisons sur plus d'une décennie de l'insertion professionnelle des jeunes.

Sur la base de cette expérience et de ces acquis techniques, le Céreq établit des collaborations dans le pays partenaires pour développer des outils ouvrant la route à des nouvelles démarches, nécessité plus que jamais pressante dans plusieurs pays ou un monitoring systématique et longitudinal du devenir des générations de diplômés et de leurs trajectoires de vie et quasi absent.

## **1.2 L'enquête insertion du projet ISLAH**

### **a. Origine et intérêts du projet ISLAH**

Le projet, issu de la longue coopération du chef de file – le Consortium AlmaLaurea - avec les partenaires européens et maghrébins du projet (Maroc et Tunisie), visait à soutenir les processus de réformes structurelles en cours dans les pays partenaires en accord avec les objectifs du programme TEMPUS de la Commission Européenne.

Ces réformes englobent deux aspects étroitement liés, en rapport avec l'insertion professionnelle des diplômés universitaires : 1) le suivi des caractéristiques des diplômés et de leurs trajectoires sur le marché du travail ; 2) l'amélioration du soutien aux ressources humaines hautement qualifiées sur le marché du travail national en accord avec les besoins de compétences des employeurs. Islah pointait sur la qualité et la pertinence de l'enseignement supérieur dans les pays partenaires par la mise en place de deux observatoires nationaux pour l'insertion professionnelle et l'employabilité (un au Maroc et un en Tunisie). Ces observatoires seraient responsables des principales activités de suivi d'intérêt national/régional et de la mise en place d'un système unifié de collecte de données sur les trajectoires des diplômés. Ces deux observatoires nationaux s'appuieront aussi sur des antennes locales auprès des universités, elles aussi dotées de nouveaux outils de suivi et d'orientation de leurs diplômés sur le marché du travail.

Ces objectifs exigeaient la mise en place d'une enquête expérimentale sur les conditions d'emploi des diplômés. Ces enquêtes devaient réunir plusieurs conditions : être mises au point avec les partenaires du côté sud de la Méditerranée ; reposer sur une méthodologie d'enquête solide tout en étant soutenable et facile à reproduire dans le futur pour garantir la continuité de l'observation. Parallèlement, le système Islah, développé sur la base du modèle italien d'AlmaLaurea, permettra de collecter un certain nombre d'informations relatives aux données administratives des étudiants (au moment de leur enregistrement sur la plateforme web de rencontre entre offre et demande), ainsi qu'à leur profil (au moment du renseignement du questionnaire profil, qui donne une photo d'ensemble du capital humain produit chaque année par les Universités). Cette base de données, opportunément exploitée par l'équipe des chercheurs en charge du développement des enquêtes, permettra de réaliser des sensibles économies d'échelle par la réduction de la taille du questionnaire sur l'insertion des diplômés et donc du coût des entretiens téléphoniques, et par là même de maximiser le taux de réponse à l'enquête.

La projet Islah au cours de ses trois années de développement a donc contribué à la mise à disposition des universités partenaires de données statistiques opportunes, fiables et complètes, ainsi que

d'indicateurs effectifs, efficaces et transparents pour le suivi des diplômés durant leur formation et leur insertion sur le marché du travail. Le projet a également permis aux universités partenaires d'acquiescer une expérience solide dans le suivi de leurs diplômés et la réalisation d'enquêtes insertion. Le projet a ainsi répondu aux besoins d'évaluation des performances internes et externes des universités partenaires et il a contribué à la production de documents permettant d'appuyer les processus décisionnels et le pilotage des universités.

### **b. Méthodologie et procédure d'organisation du travail collectif**

La réalisation de l'enquête insertion des diplômés s'inscrit dans le deuxième axe de travail (workpackage 2) du projet Islah, consacré au développement d'outils de monitoring et de l'assurance qualité. Dès le début du projet, un large groupe de réflexion a été lancé rassemblant les experts et enseignants en statistique des universités marocaines et tunisiennes, de l'ONEQ (Ministère du travail, Tunisie), des Ministères marocains et tunisiens de l'enseignement supérieur et de la recherche, plus les experts d'AlmaLaurea, du Céreq, de l'université d'Aix-Marseille et de AQU.

Ce groupe s'est réuni plusieurs fois entre avril 2013 et Février 2014 (voir Tableau 1) pour notamment définir l'organisation collective du travail ; faire le point sur les enquêtes insertions destinées aux diplômés universitaires existantes en France et dans les pays concernés et préparer les matériaux nécessaires au partage de la réflexion collective sur l'enquête insertion. Le tableau ci-dessous présente les principales étapes de la réalisation de l'enquête insertion avec la phase préparatoire avril 2013 à l'été 2014, la phase de mise en route concrète et réalisation de l'enquête de l'automne de 2014 à juin 2015 et enfin la phase d'exploitation et diffusion des résultats de l'été 2015 à fin novembre 2015.

**Tableau 1. Rappel des étapes principales de la mise en place de l'enquête Islah d'insertion professionnelle**

Date	Actions	Lieux
04/2013	Lancement du WP2, réflexion sur les grandes lignes de l'enquête insertion et les partenariats institutionnels potentiels	Céreq, Marseille
04/2013 à 02/2014	Réunions de travail Céreq, AMU, Almalaurea préparatoires à la conduite de l'enquête : méthodologie de travail, indicateurs cibles, format du questionnaire.	Céreq, Marseille + visio-conférences avec Almalaurea
10/2013	Réunion de Pilotage: définition du champ de l'enquête et de la méthode de collecte en présence des présidents des universités du Sud	Barcelone, Espagne
02/2014	Discussion sur les indicateurs et le questionnaire. Choix d'une méthode de travail partagée.  Alerte sur l'accessibilité aux données administratives et sur les autorisations requises pour leur diffusion hors de l'université pour les besoins de l'enquête	Meknès, Maroc

06/2014	<p>Discussion et validation des indicateurs cibles et du Questionnaire.</p> <p>Constitution d'un groupe de travail échantillonnage. Alerte sur l'accessibilité aux données administratives et sur les autorisations requises pour leur diffusion hors de l'université pour les besoins de l'enquête.</p> <p>Accord sur la nécessité de constituer un partenariat avec l'ANETI ou l'ANAPEC pour la mise à jour et l'enrichissement des coordonnées de contacts des diplômés</p>	Jendouba, Tunisie
10/2014	<p>Retours sur les tests du questionnaire (arabe et français) et sur l'échantillonnage.</p> <p>Préparation des cahiers de charges pour les prestataires</p> <p>Alerte sur l'accessibilité aux données administratives et sur les autorisations requises pour leur diffusion hors de l'université pour les besoins de l'enquête.</p>	Tanger, Maroc
12/2014	<p>Recrutement du prestataire chargé du CATI pour la Tunisie (Institut El Amouri)</p> <p>Lancement de la procédure de l'enquête en Tunisie</p> <p>Constitution de l'équipe de pilotage de l'enquête et de la méthodologie de suivi de l'enquête</p>	Tunis, Tunisie
01-03/2015	<p>Phase de terrain Tunisie</p> <p>(autorisations administratives, formation des enquêteurs, développement de la plateforme CATI, réunions hebdomadaires avec le prestataire ; enquête auprès des diplômés et suivi qualité des réponses aux questionnaires</p>	Terrain en Tunisie + Réunions hebdomadaire de travail par visio-conférence pour le suivi qualité de l'enquête
03/2015	<p>Recrutement du prestataire chargé du CATI pour le Maroc (Atlas Nouvel Horizon)</p> <p>Lancement de la procédure de l'enquête au Maroc</p> <p>Constitution de l'équipe de pilotage de l'enquête et de la méthodologie de suivi de l'enquête</p> <p>Alerte sur le manque de données de contacts pour la plupart des universités</p>	Agadir, Maroc
04-06/2015	<p>Phase de terrain Maroc</p> <p>(autorisations administratives, formation des enquêteurs, développement de la plateforme CATI,</p>	Maroc + Réunions hebdomadaire de travail par visio-conférence pour



	réunions hebdomadaires avec le prestataire ; enquête auprès des diplômés et suivi qualité des réponses aux questionnaires	le suivi qualité de l'enquête
07/2015	Validation des opérations de correction de la non réponse et de « calage » des résultats Présentation des premiers retours d'expérience et des premiers grands résultats des deux enquêtes CATI	El Jadida, Maroc
09-10/2015	Préparation des deux rapports sur l'enquête insertion	Céreq, Marseille
11/2015	Diffusion et Présentation des deux rapports lors du Meeting Final du projet Islah.	Tanger, Maroc

Un élément important de la réflexion du groupe de travail mis en place au Céreq sur la période octobre 2013 à février 2014 concernait d'une part l'identification des principales activités nécessaires à l'enquête insertion et d'autre part le mode d'organisation et de pilotage des différentes activités de l'enquête insertion. Sept grandes étapes nécessaires au bon déroulement de l'enquête insertion ont été identifiées allant de l'état des lieux des données disponibles à la capitalisation de l'expérience en passant par le travail sur l'échantillon ou la mise en place de la plateforme d'enquête par exemple.

Le diagnostic réalisé suite à la conclusion de l'étape préparatoire – état des lieux des données disponibles, basé notamment sur des projections en termes de coût pour la réalisation d'une enquête couvrant l'ensemble de la population des diplômés vs une seule catégorie de diplômés (licence, master, doctorat), à 1 an depuis l'obtention du diplôme vs à 2 ans vs à 3 ans, a permis aux statisticiens en charge de la conduction de l'enquête insertion de proposer au Comité de Pilotage du projet les options finalement retenues quant à l'étendue de l'enquête et à la méthodologie de collecte de données.

**En fonction des intérêts formulés par les universités quant à la population à enquêter de préférence sur son insertion dans le marché de l'emploi, des contraintes propres au projet (notamment budgétaires) et dans l'optique de la soutenabilité du dispositif, il a été décidé par le Comité de Pilotage de retenir une enquête sur les diplômés de licence à 3 ans depuis l'obtention du diplôme, à développer selon la méthode CATI, avec une expérimentation CAWI qui concernerait seulement les universités disposant d'une quantité suffisante d'adresses email de contact.**

Le tableau ci-dessous détaille les sept étapes avec les activités à compléter pour chacune d'elle et présente également les résultats des activités avec le cas échéant une distinction de la situation de chacun des deux pays partenaires. Le déroulement de ces différentes étapes nous a permis de tirer des enseignements et des recommandations utiles pour garantir la soutenabilité des démarches pour les années à venir.

**Tableau 2. Les grandes étapes du dispositif d'enquête insertion**

	<b>Remarques et expériences à garder pour la soutenabilité du projet</b>
<b><i>1 – Faire un état des lieux des données disponibles</i></b>	Cette étape pourtant cruciale dans la mise en route de l'enquête insertion a posé de grosses difficultés pour les universités marocaines. En effet malgré de nombreuses relances, il n'a pas été possible d'obtenir dans les délais demandés les données concernant la population cible. Le tableau avec le nombre de diplômés de 2011 par établissement ainsi que le taux de coordonnées téléphoniques disponibles n'a été obtenu qu'en septembre 2014 et encore les données obtenues étaient en partie erronées, ce dont nous nous sommes rendus compte lors de la réalisation de l'enquête.
Accéder aux bases de données administratives	
Vérifier des données disponibles (notamment en termes de données de profil, coordonnées disponibles, etc.)	
Définir le champ (type de populations concernées (FI/FC/étrangers/etc/))	Pour la Tunisie, les informations ont été obtenues plus rapidement et avec une plus grande fiabilité des informations.
Constituer une base de la population de référence en fonction des indicateurs à produire	<p><b>Recommandation 1</b> : dans le cas marocain et dans une moindre mesure tunisien, les contacts téléphoniques des diplômés de 2011 sont très partiels voire faux (les jeunes ont changé de numéro de téléphone). Il est donc indispensable que les universités mettent en place un système plus efficace d'enregistrement des données de contacts de leur diplômés et de mettre en place une coopération avec les structures publiques d'emplois qui peuvent aider à mettre à jour les coordonnées des jeunes plusieurs années après leur sortie de l'université.</p> <p><b>Recommandation 2</b> : S'assurer dès le départ d'un tel projet de la possibilité d'accès aux données administratives pour toutes les composantes de l'université et déterminer un responsable par université de cette question cruciale.</p> <p><b>Recommandation 3</b> : La diffusion des données administratives individuelles des étudiants à des tiers (i.e hors de l'université d'origine de l'étudiant) a posé de grosses difficultés juridiques dans les deux pays. Cependant, en Tunisie, le Ministère de l'enseignement supérieur étant un partenaire actif du projet, les aspects juridiques ont pu être réglés sans problème majeur si ce n'est les délais administratifs pour obtenir les différents accords. En revanche, pour le Maroc, le blocage a été très sérieux. Cette question doit également être abordée dès le début du projet avec la plus grande attention.</p>

<b>2 - Constituer l'échantillon d'enquête</b>	
Définir les critères et la méthodologie de construction de l'échantillon	La méthodologie de tirage de l'échantillon a été discutée et validée par un groupe de travail composé de chercheurs statisticiens des universités tunisiennes, marocaines et de chercheurs du Céreq et d'Almalauréa. Il a été décidé de développer une macro Excel pour le tirage de l'échantillon dans les universités. Pour assurer un transfert de compétence, les universités effectuent elles-mêmes le tirage de leur échantillon à l'aide de la macro Excel développée par le Céreq.
Tirer l'échantillon : volume, structure	<p>En Tunisie la procédure a été rapide et fluide en lien avec la disponibilité des données administratives. Au Maroc, il n'a pas été possible de tester, en janvier 2015, la macro Excel ce qui n'a pas été trop dommageable dans la mesure où la macro était la même que celle utilisée pour la Tunisie et dont la fiabilité avait été validée.</p> <p><b>Recommandation 4 :</b> L'utilisation de procédures statistiques simplifiées et d'une application informatique largement disponible a été un élément important de la réalisation rapide de cette phase de travail.</p>
<b>3 – Consolider les données disponibles</b>	
Mise à jour et recherche de coordonnées (adresses mails et téléphoniques)	Les collègues Tunisiens ont réussi à compléter les informations manquantes et à mettre à jour les numéros disponibles en utilisant les fichiers administratifs de l'Aneti, agence d'emploi auprès duquel les jeunes diplômés s'inscrivent lorsqu'ils cherchent un emploi.
Constitution d'un fichier de coordonnées consolidées	<p>Côté marocain : Ce travail n'a été réalisé que par l'Université d'Agadir. La consolidation de la base de l'Université de Tétouan a été conduite en interne par les services administratifs de l'université. Pour les autres Universités, peu d'efforts ont été faits pour constituer des partenariats avec les Anapec locales à ce sujet.</p> <p><b>Recommandation 5 :</b> Il est primordial d'établir au départ du projet une solide coopération avec les organismes publics d'intermédiation du marché du travail et de les impliquer plus dans la démarche de mise à jour de coordonnées de contact</p>
<b>4 – Mettre en œuvre l'architecture logicielle</b>	

Déploiement d'une plateforme d'enquête en ligne	L'appel d'offre pour trouver un prestataire externe pour mener les opérations téléphoniques de l'enquête a été mené sans trop de difficulté en Tunisie. L'expérience du Céreq et d'Almalaurea sur les opérations liées à l'appel d'offre notamment la rédaction du cahier des charges a été très utilement enrichie en Tunisie par les expériences locales de l'ONEQ et du Ministère de l'enseignement supérieur. La connaissance et la pratique des enquêtes insertion par ces organismes locaux ont été très précieuses pour mener à bien cette procédure dans les délais impartis.
Préparation d'un appel d'offre pour le recrutement d'un prestataire externe	<p>Au Maroc, l'absence de relais institutionnels nationaux ayant l'habitude de faire appel aux prestataires externes pour des enquêtes et le manque d'expérience des universités sur ces aspects a été un handicap sérieux. L'expérience tunisienne a par conséquent été très utile et mise à profit pour rédiger le cahier des charges et définir les procédures de travail pour finaliser cette étape sans trop de difficultés</p> <p><b>Recommandation 6 :</b> Les universités disposent désormais d'un exemple de cahier des charges, d'un exemple de fiche financière et de procédure de suivi qualité de l'enquête qu'elles pourront réutiliser dans de prochaines enquêtes.</p> <p><b>Recommandation 7 :</b> Dans la phase de sélection du prestataire, il est important d'insister sur la préparation des matériaux de base sur les principales méthodologies et outils informatiques de suivi d'enquête (notamment sur la disponibilité de logiciels dédiés au suivi automatisé du remplissage de strates).</p>
<b>5 – Mettre en place la plateforme d'enquête</b>	
Selon les étapes de recueil et selon les besoins :	En Tunisie, et dans une moindre mesure, au Maroc la réalisation de l'enquête CATI s'est déroulé sans grandes difficultés. Le suivi hebdomadaire par le groupe de pilotage de l'état des questionnaires et l'amélioration continue des procédures d'enquête et de collecte des réponses a été un élément déterminant dans la bonne réussite de cette étape.
- Générer l'enquête	
- Diffuser l'enquête	
- Assurer le suivi du recueil	
- Organiser les relances mails	<b>Recommandation 8 :</b> Le suivi hebdomadaire du travail de l'enquête du prestataire par le groupe de pilotage est fondamentale tant les approximations sont nombreuses au début de l'enquête.
- Organiser les relances téléphoniques	
- Organiser les entretiens	

<b>6 – Exploiter les données recueillies</b>	
Consolidation des données d'enquête (Taux de réponse aux questions en vue de vérifier leur exploitabilité)	<p>Cette phase a été réalisée en grande partie par le leader du WP (i.e le Céreq).</p> <p>La consolidation des données a été réalisée par le statisticien du Céreq avec un transfert de pratique aux partenaires. Durant cette phase la non disponibilité des données administratives a encore posé problème car une consolidation optimale requiert des données externes à l'enquête, ce qui n'a pas été possible d'avoir ici.</p>
Analyses des données consolidées : profil des répondants, calcul des indicateurs, etc.	<p>En Tunisie un travail collaboratif pour l'élaboration de premier résultat a été mis en place. La rédaction finale a été faite par l'équipe Céreq. Au Maroc la rédaction du rapport a été intégralement suivie par l'équipe Céreq.</p> <p>Un plus fort partage dans la rédaction du rapport aurait demandé un effort de coordination très complexe vu la pluralité des partenaires et la nécessité de terminer un produit uniforme dans des délais très restreints du fait des retards accumulés.</p>
Rédaction d'un rapport de résultats	<p><b>Recommandation 9 :</b> Le retard pris dans les phases précédentes s'est répercuté sur la phase d'exploitation des résultats contraignant une coopération limitée entre les équipes. Le bon phasage de planification de l'enquête et la production de données est donc essentielle mais pas suffisant si on est pas capables de prévoir en avance les possibles blocages ou facteurs exogènes pouvant conditionner l'enchaînement des activités (Dans le cas du projet ISLAH, l'investissement des équipes universitaires et des équipes locales a été très discontinu dans le temps et très variable selon les universités).</p>
<b>7 - Capitaliser l'expérience</b>	
Vérifier la conformité du dispositif d'enquête avec le cahier des charges initial	<p>Les partenaires ont pu échanger lors du meeting final à Tanger sur le bilan de leur expérience de l'enquête insertion et plus généralement du projet Islah.</p>
Faire un bilan de la lisibilité des résultats produits et de leurs usages internes dans les établissements	<p>L'objet de ce rapport méthodologique est de présenter les difficultés rencontrées ainsi que les pistes d'améliorations (cf. section 4)</p>
Identifier les difficultés rencontrées dans la mise en	

œuvre de l'enquête et son exploitation	
Identifier les améliorations à conduire en vue de la pérennisation de l'enquête	

## L'organisation du travail en amont de la réalisation de l'enquête

Comme déjà évoqué auparavant une grande importance a été accordée dans la phase initiale à la recherche d'un bon mode de fonctionnement interne à l'équipe du WP2. Une fois les activités identifiées, il a été nécessaire de proposer un mode d'organisation collectif et de pilotage des activités. Rapidement trois scénarios possibles se sont dégagés :

*1. Pilotage centralisé* : scénario privilégiant l'homogénéité et la simplification des opérations techniques dans la mesure où un acteur unique s'occupe de l'ensemble des activités. Ce scénario présente l'inconvénient majeur d'exclure les établissements universitaires du projet et donc de ne susciter qu'un faible intérêt et engagement des universités au risque de compromettre le succès de l'enquête insertion. De plus, le transfert de compétence est difficile avec ce scénario ce qui pose un problème sur la soutenabilité de l'enquête une fois le financement européen terminé.

*2. Pilotage local* : Les universités gèrent chacune toutes les étapes du projet. Ce scénario présente l'avantage d'impliquer très fortement toutes les composantes du projet au sein des universités et de s'adapter au mieux aux contextes locaux mais fait courir le risque d'une très forte hétérogénéité des procédures, des méthodologies pouvant conduire à des enquêtes non comparables entre elles, or la comparaison est un des résultats majeurs du projet Islah. De plus, ce scénario comporte le risque de voir les coûts humains et financiers devenir insoutenables pour les universités et d'allonger les délais.

*3. Pilotage partagé* : Scénario de la coordination poussée dans lequel les acteurs du projet s'accordent sur un calendrier commun, une méthodologie commune et partagent certaines activités. Ce scénario essaie d'allier les exigences de souplesse du scénario avec pilotage local et les exigences d'homogénéité du scénario avec pilotage centralisé. Il présente néanmoins l'inconvénient de générer des coûts de coordination qui peuvent être importants si l'implication des différentes universités n'est pas optimale et homogène. En effet, si certaines universités tardent à effectuer les tâches qui leur incombent ou ne fournissent pas les informations demandées, le projet peut rester bloqué risquant une démobilisation de l'ensemble.

Ces trois scénarios ont été présentés lors du meeting de Meknès en février 2014 et à l'unanimité c'est le troisième scénario, le pilotage partagé, qui a été retenu. Il a donc été décidé de former des équipes nationales avec un coordinateur pour le Maroc et un coordinateur pour la Tunisie. Charge aux deux coordinateurs nationaux d'organiser les échanges d'informations entre les universités nationales et de faire remonter les informations et/ou conclusions aux autres partenaires (Céreq, Almalaurea notamment). Un planning des activités a également été proposé aux partenaires du projet lors du meeting de Meknès, ce planning a fait l'objet d'échanges durant le printemps 2014 pour être validé par tous. Cependant, par rapport au planning initial, toutes les étapes ont pris du retard. La conclusion

de ce rapport d'étape reviendra sur les raisons de ces retards et proposera des recommandations sur les projets futurs.

***Bilan du choix du travail en Pilotage partagé*** : Globalement ce choix s'est révélé être adapté au projet et au contexte. Cependant les coûts de coordination ont été plus élevés que prévus notamment côté marocain en raison i) d'un nombre de partenaires plus élevés (7 contre 4 pour la Tunisie) ; ii) de la taille plus grande des universités marocaines qui a rendu plus compliqué la diffusion des informations au sein des universités et iii) le manque d'un organisme public externe aux universités avec un rôle moteur comme l'ont été le ministère de l'éducation et l'Oneq en Tunisie

### **c. Construction des indicateurs de référence et du questionnaire pour l'enquête insertion**

Les équipes de réflexion mises en place à partir du premier Meeting de Marseille ont effectué un bilan des enquêtes insertion disponible en France et dans la région MENA afin d'en tirer les enseignements sur l'enquête insertion à réaliser dans le cadre du projet Islah. A partir de ce bilan, une liste d'indicateurs à obtenir à partir de l'enquête insertion a été déterminée ainsi qu'une première version du questionnaire.

Il a été décidé de retenir, comme il est d'usage pour les enquêtes d'insertion, un questionnaire par module avec par exemple un premier module concernant les informations sur l'individu enquêté, un second module sur son parcours de formation, un troisième module sur les suites données à sa formation de Licence ; un quatrième module sur sa situation à 3 ans après avoir obtenu le diplôme de licence et ensuite un module spécifique selon la situation du jeune : caractéristiques de l'emploi si le jeune est en emploi ; démarche de recherche d'emploi s'il est au chômage et raisons de l'inactivité et intentions futures si le jeune est inactif. La liste des indicateurs et le questionnaire ont été partagés avec les partenaires du projet pour avis et suggestions lors du Meeting de Meknès (02/2014) avec l'objectif de l'améliorer pour validation finale en juin lors du meeting de Jendouba (juin 2014).

Une grande partie des débats du meeting de Jendouba a porté sur le questionnaire avec une discussion question par question entre les partenaires du projet. Nous sommes parvenus à des accords en conciliant les exigences parfois contradictoires des différents partenaires en ayant en tête les principaux objectifs de l'enquête, la contrainte budgétaire (50 000 euros pour l'ensemble de l'enquête) et le fait que cette enquête étant une première expérimentation nous n'avions que très peu d'informations et d'expériences sur le déroulement de l'opération. Aussi nous devons rester dans un cadre relativement simple pour optimiser les chances de succès de l'expérimentation. La version finalisée du questionnaire a pu être validée lors du meeting de Jendouba en juin 2014.

Enfin, afin de maximiser le taux de réponse de l'enquête et compte tenu des indications formulées par les partenaires locaux, il a également été acté que le questionnaire serait disponible en langue française et arabe, la traduction vers la langue arabe étant assurée par des collègues marocains et tunisiens pour avoir les versions arabes les plus proches des contextes locaux. Ce questionnaire a été testé auprès d'étudiants ou jeunes diplômés par les équipes du Céreq, AMU et Université de Toulon en France (auprès de jeunes maghrébins ayant suivis des études supérieures dans leur pays d'origine) et par des partenaires du projet en Tunisie et Maroc. Ces tests ont permis d'ajuster les formulations

des questions, leur enchaînement et la longueur du questionnaire sans remettre en cause sa structure générale.

Le meeting organisé en juin 2014 à Jendouba a aussi été l'occasion de faire le point sur l'étape 1 à savoir la collecte des données administratives disponibles et notamment la disponibilité des contacts téléphoniques pour effectuer l'enquête par téléphone. Alors que les coordinateurs (Céreq et Almalaurea) avaient attiré à de multiple reprise l'attention des partenaires sur cet aspect du travail lors du meeting de Meknès en février, le bilan présenté lors du meeting de Jendouba n'a pas été très satisfaisant : peu d'universités, notamment marocaines, avaient fait l'effort de remonter les informations aux coordinateurs et certaines données étaient incomplètes ou inexacts. Le tableau ci-dessous présente l'état des lieux des données administratives disponibles après les nombreuses relances auprès des universités. Comme le souligne ce tableau, dans certaines universités marocaines la disponibilité des données de contacts téléphoniques est très lacunaire, ce qui pose bien entendu question sur la faisabilité de l'enquête insertion par téléphone. Notamment, les chiffres globaux cachent des disparités importantes entre établissements au sein d'une même université avec par exemple des composantes avec 0% des contacts téléphoniques. Il a été demandé aux partenaires notamment marocains de produire un effort considérable pour améliorer la disponibilité et la fiabilité des données sur les n° de téléphone.

Côté tunisien, les efforts ont été effectués notamment par l'utilisation des fichiers administratifs de l'agence d'emploi (l'ANETI) auprès duquel les jeunes diplômés sont tenus de s'inscrire lorsqu'ils cherchent un emploi. L'appariement des bases des universités avec celle de l'ANETI a permis d'améliorer sensiblement le nombre et la qualité (avec une mise à jour des numéros de téléphone) des données de contacts téléphoniques. Ainsi, en Tunisie nous avons obtenu 94% de contacts téléphoniques disponibles assurant une base solide pour obtenir un taux de réponse élevé.

**Tableau 3. Synthèse des données de contacts téléphoniques disponibles pour les quatre universités tunisiennes du projet Islah**

<b>Tunisie</b>	Diplômés Licence	N° de téléphone	% n° de téléphone
Université de Gafsa	3329	3294	99%
Université de Gabès	4210	4038	96%
Université de Jendouba	2921	2823	97%
Université de Monastir	3841	3259	85%
<b>Total Tunisie</b>	<b>14301</b>	<b>13414</b>	<b>94%</b>

Côté marocain, cette amélioration par l'utilisation des fichiers administratifs de l'agence d'emploi (l'ANAPEC) auprès duquel les jeunes diplômés s'inscrivent lorsqu'ils cherchent un emploi n'a pu être réalisé sauf pour les diplômés de l'université d'Agadir. L'appariement des bases de l'université avec celle de l'ANAPEC a permis d'améliorer sensiblement le nombre et la qualité (avec une mise à jour des numéros de téléphone) des données de contacts téléphoniques pour cette université. Ainsi, au Maroc, à l'exception des universités d'Agadir et de Tétouan, nous n'avons pas obtenu un nombre de contacts téléphoniques disponibles suffisant pour assurer une base solide pour obtenir un taux de réponse élevé et pour assurer une représentativité statistique de l'ensemble des diplômés dans l'échantillon enquêté (Tableau 4).



Par conséquent, **faute de disponibilités des données de contacts téléphoniques, l'échantillon obtenu n'a été représentatif que pour deux universités : Agadir et Tétouan. Aussi les résultats de l'enquête ne sont présentés et commentés dans le rapport que pour ces deux universités. Les résultats pour les autres universités sont présentés à titre illustratif en annexe.**

**Tableau 4. Synthèse des données de contacts téléphoniques disponibles pour les sept universités marocaines du projet Islah**

Maroc	Diplômés Licence	N° de téléphone disponible	% n° de téléphone disponible
Agadir	3154	3009	95%
Tétouan	4512	1369	30%
Marrakech	2131	664	31%
El Jadida*	998	600	60%
Meknes	2108	364	17%
Oujda	2922	450	15%
Fès	4414	905	21%

\* Dans ce cas la (bonne) disponibilité des contacts ne concerne que deux établissements sur les trois de l'université, rendant impossible un échantillonnage représentatif pour l'université dans son ensemble. Source : universités

#### **d. Tirage de l'échantillon représentatif**

Toujours lors du meeting de Jendouba un groupe de travail chargé de définir la méthodologie de l'échantillonnage a été constitué. Une équipe, composée de statisticiens et économistes appartenant aux institutions marocaines, tunisiennes, françaises et italiennes membres du projet Islah, a discuté et validé la méthode de tirage de l'échantillon. Compte tenu des contraintes multiples sur ce projet, il a été décidé de privilégier une méthode de tirage relativement simple. Il s'agit d'un tirage aléatoire avec strates. L'objectif du projet Islah étant de donner aux universités partenaires un outil de suivi de leurs lauréats de Licence, nous avons logiquement décidé d'effectuer un tirage représentatif **par université** en respectant les niveaux de stratification (Tableau 5).

Nous avons retenu les quatre variables de stratification suivantes : le type d'établissement au sein de l'université, le type de filière, la spécialité (selon la nomenclature CITE 97) et le genre (voir Tableau ci-dessous). Pour des raisons de simplicité opérationnelle, il a été décidé que le Céreq développe une macro Excel de tirage de l'échantillon. Cette dernière a été proposée entre octobre et novembre 2014 aux universités partenaires pour qu'elles effectuent des tests de validation. Les échanges avec les universités tunisiennes ont rapidement permis de valider la Macro Excel et chaque université a pu fournir l'échantillon nécessaire à l'enquête.

**Tableau 5. Variables de stratification**

Variables de stratification	Modalités
Établissement	1. Faculté des sciences 2. Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales

	3. Facultés des lettres et sciences humaines 4. Facultés polydisciplinaires 5. Instituts supérieures ou autres écoles
Type de filière	1. Licence fondamentale (LF) 2. Licence professionnelle (LA)
Spécialité de la formation (Code CITE 97 entre parenthèses)	Formation des enseignants et sciences de l'éducation (CITE 14) Lettres et arts (CITE 21 & 22) Sciences sociales, Journalisme et information, Commerce et administration (CITE 31, 32 et 34) Droit (CITE 38) Science de la vie et science physique (42 et 44 CITE) Mathématique et statistique (46) Informatique (48) Ingénierie, techniques apparentées et architecture (52 à 58) Agriculture (62, 64) Santé (72, 76) Services (81 à 86)
Sexe	M ou F

### e. Taille de l'échantillon

Dans cette section nous présentons les principales hypothèses retenues pour calculer la taille de l'échantillon par université.

#### i) Taille de l'échantillon théorique

Avec une taille de population finie, nous pouvons utiliser la formule suivante pour avoir la taille **n** de l'échantillon théorique (c'est à dire la taille d'échantillon que l'on souhaite obtenir à la fin de l'enquête) :

$$n = \frac{p(1-p)}{\frac{p(1-p)}{N} + \frac{e^2}{z^2}}$$

avec

z : le quantile d'ordre 95% ;

p : la proportion des diplômés ayant le comportement dont on estime la précision ;

e : la marge d'erreur ;

N : la taille de la population.

ii) Taille de l'échantillon de départ

La formule suivante permet d'avoir la taille **nd** de l'échantillon de départ :

$$nd = n \times \frac{1}{\text{taux d'éligibilité}} \times \frac{1}{\text{taux de validité}} \times \frac{1}{\text{taux de réponse}}$$

avec

n : la taille de l'échantillon théorique.

Les taux d'éligibilité, de validité et de réponse doivent être estimés, par simplicité on nommera « taux de réponses effectif » la combinaison des trois taux ci-dessus à savoir taux d'éligibilité, taux de validité et taux de réponse.

iii) Hypothèses retenues

Nous avons retenu les hypothèses standards suivantes : marge d'erreur e = 5%, niveau de confiance z = 95%, degré de précision p=50% et un taux de réponse effectif variant de 25% à 33% avec un scénario central à 30%. Le tableau ci-dessous présente la taille de l'échantillon pour chacune des universités partenaires du projet en fonction de la taille de sa population de diplômés de licence entrant dans le champ de l'enquête.

**Tableau 6. Echantillon de l'enquête avec les hypothèses retenues, Tunisie**

	Population (N)	N° de téléphone disponible	de échantillon théorique attendu	Taille de l'échantillon à fournir au prestataire en fonction du taux de réponse estimé		
				0,25	0,3	0,33
Jendouba	2921	2823	340	1362	1135	1031
Gabes	4210	4038	353	1412	1177	1070
Monastir	3841	3259	350	1401	1167	1061
Gafsa	3329	3294	345	1381	1151	1046
<b>Total Tunisie</b>	<b>14301</b>	<b>13414</b>	<b>1389</b>	<b>5555</b>	<b>4629</b>	<b>4208</b>

**Tableau 7. Echantillon de l'enquête avec les hypothèses retenues, Maroc**

	Population (N)	N° de téléphone disponible	échantillon théorique attendu	Taille de l'échantillon à fournir au prestataire en fonction du taux de réponse estimé		
				0,25	0,3	0,33
Agadir	3154	3009	343	1373	1144	1040
Tetouan	4512	1369	355	1420	1183	1076
Marrakech	2131	664	326	1305	1088	989
El Jadida	998	600	278	1112	927	843
Meknes	2108	364	326	1303	1086	987
Oujda	2922	450	340	1362	1135	1032
Fes	4414	905	354	1417	1181	1074

iv) Hypothèses complémentaires retenues

Pour faire face au problème des petits effectifs de certaines strates de tirage, nous avons retenu l'hypothèse complémentaire suivante : si la taille de la population est inférieure à 20 alors le tirage est exhaustif. Cette hypothèse est nécessaire pour maximiser la probabilité d'avoir des réponses dans chacune des strates visées.

v) Procédure de tirage de l'échantillon

Pour effectuer le tirage de l'échantillon par université, il a été décidé de retenir un logiciel disponible dans toutes les universités sans surcoûts particuliers : Excel 2010. Les informaticiens du Céreq ont ainsi développé une macro Excel de tirage d'échantillon et mis cette macro à disposition des universités qui ont pu la tester avec leurs données administratives et effectuer le tirage de l'échantillon.

**f. La réalisation du CATI**

L'étape de recherche et sélection des prestataires externes chargés d'effectuer l'enquête CATI a été gérée par AlmaLaurea par le lancement de deux appels d'offres entre octobre et novembre 2014 en Tunisie et entre janvier et mars 2015 au Maroc.

Les cahiers de charges, d'abord élaboré par le Céreq et Almalaurea à partir de leurs expériences des enquêtes insertion, a été très utilement amendé par les remarques des collègues de l'ONEQ et du ministère de l'Enseignement Supérieur tunisien.

Ces deux organismes institutionnels ont une expérience riche d'enquêtes insertion effectuées en collaboration avec des prestataires externes. Aussi, leurs connaissances des aspects juridiques (notamment tunisiens) et des éléments techniques spécifiques au pays ont pu être pris en compte dans le cahier des charges.

Pour la Tunisie l'institut Al Amouri basé à Tunis a été retenu, parmi les 4 propositions reçues, comme prestataire externe, avec une proposition financière conforme aux estimations des coordinateurs du projet.

L'enquête a été effectuée sur la période février-mai 2015. Il est important de signaler qu'une première analyse des données a été effectuée fin février sur la base de la première semaine de plateau et des 177 premiers questionnaires complétés. Ce travail de correction et d'ajustement a permis d'améliorer notamment la procédure de codage des modalités de réponse, de tester les filtres et la cohérence des réponses données par les diplômés.

Mais elle a également permis d'ajouter des modalités de réponses fréquentes, initialement incluses dans les réponses « autres » des questions comme par exemple les raisons familiales (mariage, enfants...) pour les motifs d'arrêt des études. Sur l'ensemble de la durée de l'enquête, une réunion hebdomadaire de travail entre le prestataire et les membres du groupe de pilotage a permis d'améliorer en continu l'enquête pour corriger les éventuelles petites anomalies résiduelles.

Côté Maroc, l'institut Atlas Nouvel horizon basé à Agadir a été retenu, parmi les trois propositions reçues, comme prestataire externe avec une proposition financière conforme aux estimations des coordinateurs du projet. Une réunion de cadrage et de lancement de l'enquête a été organisée à Agadir au mois de mars 2015. Suivi par plusieurs visites sur le plateau par les membres du comité de pilotage d'enquête pour la formation des télé-enquêteurs.

L'enquête a été effectuée sur la période avril-juin 2015. Il est important de signaler qu'une première analyse des données a été effectuée fin avril sur la base des questionnaires collectés lors de la première semaine de plateau.

Ce travail de correction et d'ajustement a permis d'améliorer significativement la procédure d'enquête et notamment la procédure de codage des modalités de réponse, de tester les filtres, la cohérence des réponses données par les diplômés. Tout comme pour la Tunisie, une réunion hebdomadaire de travail entre le prestataire et les membres du groupe de pilotage a permis d'améliorer en continu l'enquête et de corriger les anomalies résiduelles.

Comme l'enquête par échantillonnage représentatif n'a pu être menée que pour les diplômés de Licence des universités d'Agadir et de Tétouan alors que le cahier des charges prévoyait une prestation de 2400 questionnaires minimum, nous avons pu augmenter le nombre de questionnaires pour ces deux universités pour lesquelles nous disposions de coordonnées téléphoniques.

Ainsi, par exemple pour l'université d'Agadir nous avons pu contacter plus de 2700 diplômés pour obtenir 930 questionnaires exploitables soit le double de la prévision initiale (Tableau 9).

La mise en place de l'enquête marocaine a aussi posé la question de la langue la plus adaptée pour permettre la plus large diffusion possible du questionnaire et de maximiser les taux de réponse. En effet, au Maroc, le choix de la langue (français ou arabe) dans laquelle l'enquêté souhaitait répondre a été laissé optionnelle.

Il est intéressant d'observer que le recours à l'arabe a été prépondérant (entre 66% et 100%) pour tous les diplômés (toutes universités confondues) et spécialement pour les hommes (Tableau 8).

L'usage de la langue arabe pour l'enquête a par ailleurs posé des questions supplémentaires quant à la formation en CATI des enquêteurs qui devaient communiquer un questionnaire traduit sur papier en arabe classique dans un langage oral (l'arabe marocain) pour être immédiatement clair pour l'enquêté sans toutefois perdre la précision et la pertinence des questions posées. Suite à une phase préparatoire très intense le résultat de l'opération s'est révélé positif et constitue un résultat opérationnel important pour les prochaines enquêtes de cette nature.

**Tableau 8. Part des questionnaires réalisés en langue arabe, Maroc**

	Effectifs	Ensemble des questionnaires réalisés en arabe (%)	Femmes ayant répondu en arabe (%)	Hommes ayant répondu en arabe (%)
Agadir	930	77,5	57,4	89,0
Tetouan	421	88,6	78,9	100,0
Marrakech	321	61,1	48,6	67,3
El Jadida	206	71,4	74,1	68,1
Meknes	128	95,3	95,7	94,8
Oujda	131	67,2	66,7	67,5
Fes	336	82,7	79,9	85,8

#### **g. Pondérations**

Les enquêtes menées auprès des universités de Tunisie et du Maroc présentent un taux de réponse d'environ 40%. Le fait que les individus contactés ne participent que partiellement à l'enquête a deux conséquences sur la qualité des données. D'une part, la diminution du nombre d'individus dans les fichiers finaux entraîne une dégradation de la précision des estimations. D'autre part, comme le fait de participer à l'enquête n'est pas parfaitement aléatoire par rapport aux caractéristiques sociodémographiques, les individus participant à l'enquête n'ont pas le même profil que ceux qui n'y répondent pas. Autrement dit, il y a des effets de sélection qui entraînent des biais supplémentaires dans les estimations si celles-ci sont réalisées sur le fichier brut des répondants.

Pour avoir des données représentatives de la population des sortants des universités il est donc nécessaire de corriger de la non-réponse. Compte tenu des données disponibles, cette étape a été réalisée en attribuant aux individus des poids permettant de retrouver l'effectif total et certaines structures de la population initiale. Autrement dit, pour calculer les nouveaux poids des individus, la méthode a consisté à mettre en œuvre uniquement une méthode de calage.

Le principe du calage consiste à modifier les poids des individus pour retrouver des effectifs totaux connus par ailleurs, comme par exemple l'effectif total d'une promotion connue à partir des données administratives.

Ainsi, à partir des fichiers livrés par les universités sur les sortants de licence, ont été calculés les vrais effectifs totaux correspondant aux strates formées par les croisements des variables sexe, établissement et filière.

Les poids des individus ont alors été corrigés de la manière suivante : si on suppose que dans le fichier des répondants, la strate  $s$  contient  $n_s$  individus, et qu'en réalité cette strate correspond à  $N_s$  individu au niveau de l'université, les poids des individus de la strate  $s$  ont été multipliés par  $N_s/n_s$ .

Il s'agit ici du cas le plus simple où les strates forment une partition de la population. Les nouveaux poids des individus sont enregistrés dans la variable PONDEF. Pour plus d'information sur la méthode de calage on peut se rapporter à la documentation : <http://www.insee.fr/fr/methodes/outils/calmar/doccalmar.pdf>.

Cette méthode permet ainsi d'avoir un échantillon pondéré de 1369 diplômés pour l'université de Tétouan et de 3012 diplômés pour l'université d'Agadir (Tableau 9).

Deux objectifs sont poursuivis avec cette étape de calage : le premier est d'harmoniser les statistiques avec les informations extérieures, ici l'enregistrement du nombre de sortant au niveau de chaque université. L'autre objectif est de corriger de la non-réponse en supposant que les variables sur lesquelles les données sont calées sont aussi des variables explicatives de la non-réponse.

Pour la plupart des données il a été supposé que les variables sexe, filière et établissement étaient suffisantes pour effectuer le redressement des données. Pour corriger de la non-réponse, une méthode standard consiste dans un premier temps à modéliser les comportements de réponse des individus pour en déduire une probabilité de participer à l'enquête.

Ces probabilités sont alors utilisées pour une première correction des poids des individus. Cette modélisation permet de déterminer les variables pertinentes pour corriger la non-réponse. Dans un deuxième temps les données sont ensuite calées comme cela a été présenté plus haut.

Des études montrent que cette pratique est plus robuste que le simple calage sur marge, cependant il est nécessaire de disposer d'information supplémentaire sur les individus pour spécifier le modèle de non réponse.

Cette méthode a pu être mise en œuvre avec les données de l'université de Jendouba en Tunisie mais n'a pas pu être développée au Maroc.

**Tableau 9. Nombre de questionnaires complétés, Maroc**

	Tétouan	Agadir	Fès	Oujda	Meknès	El Jadida	Marrakech
Effectifs contactés	1101	2742	877	437	263	580	675

Questionnaires complétés	421	930	336	131	128	206	321
Taux de réponse	38%	34%	38%	30%	49%	36%	48%
Effectifs pondérés utilisés dans les analyses	1369	3012					

**Tableau 10. Nombre de questionnaires complétés, Tunisie**

	Jendouba	Monastir	Gafsa	Gabes
Nombre de contacts utilisés	1020	906	1006	1031
Questionnaires complétés	400	386	397	406
<b>Taux de réponse</b>	<b>39%</b>	<b>43%</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>
Effectifs pondérés utilisé dans les analyses	2921	3673	3167	3549

## 2.1 Evaluation de l'expérience ISLAH au niveau du déroulement de l'enquête insertion: leçons apprises et recommandations pour le futur

Le WP2, qui concernait l'enquête insertion des diplômés de Licence des onze universités partenaires de'Islah, s'est terminé au mois de juin 2015 pour la phase de collecte des questionnaires et au mois d'octobre 2015 pour la phase exploitation des données et diffusion des premiers résultats.

Cette section présente un rapide bilan d'évaluation des activités réalisées lors de ce WP2 et propose des recommandations pour assurer la soutenabilité de ce type d'enquête et plus généralement des projets menés dans le cadre d'un consortium large réunissant des partenaires de différents pays.

Le résultat final est très contrasté entre la Tunisie et la Maroc. Côté tunisien, les différentes étapes de l'enquête insertion ont été franchies sans grosses difficultés même si des complications, principalement d'ordre administratif, ont légèrement retardé l'avancement du projet. En revanche côté marocain, l'enquête est resté longtemps figé à l'étape 1 c'est à dire à la collecte des données administratives. En mars 2015, nous n'avions toujours pas une vision claire des données de contacts disponibles, de leur qualité, nous ne savions pas non plus comment ces données pouvaient être diffusées auprès d'un tiers au niveau national (le sous-traitant chargé de l'enquête) ou au niveau international avec le Céreq et Almalaurea chargés de faire des tests de qualité sur les données.



Le choix d'un pilotage partagé a été unanimement retenu au début du WP2 par les partenaires du projet. Ce choix exigeait une forte coordination au niveau national pour que le projet avance. Cette coordination a été possible en Tunisie mais pas au Maroc. Nous pouvons avancer quelques pistes de réflexions sur cette situation aussi contrastée entre les deux pays. D'abord, en Tunisie le projet n'a concerné que 4 universités de taille relativement modeste et homogène (de 10000 à 25000 étudiants) contre 7 universités au Maroc et de taille plus importante (six universités de plus de 40 000 étudiants dont deux de plus de 70 000 étudiants). Il est plus difficile de se coordonner avec sept universités qu'avec quatre d'autant que les attentes et les difficultés peuvent être plus hétérogènes. Les universités marocaines, de taille plus grande, ont de fait des établissements géographiquement plus dispersés ce qui a compliqué la coordination des équipes en interne notamment pour la remontée d'informations administratives concernant les diplômés.

De plus, l'organisation plus centralisée du système universitaire tunisien avec un Ministère de l'enseignement supérieur plus présent et impliqué dans le projet qu'au Maroc a permis d'avoir un partenaire institutionnel capable de centraliser et de porter efficacement les aspects administratifs et juridiques du projet qui représentent un aspect lourd et délicat à gérer pour les universités. En Tunisie, l'engagement positif du Ministère d'une part et de l'ONEQ d'autre part a permis aux universités tunisiennes de bénéficier de la riche expérience de ces deux acteurs institutionnels dans la conduite d'une enquête insertion et de fédérer le groupe de pilotage. Pour le Maroc, la situation d'autonomie plus avancée des universités a rendu les contacts avec d'autres partenaires institutionnels (Ministère, INE...) plus délicates dans la mesure où les universités craignaient une perte de compétence au profit des instances nationales. Faute d'une structure capable de soutenir les universités face aux questions administratives et juridiques et faute d'une coordination efficace entre les universités, le projet a eu du mal à véritablement décoller. Ces difficultés ont été accentuées par la volonté des partenaires d'avancer en parallèle avec les 7 universités. A cela s'ajoutent des difficultés internes aux universités marocaines : changement d'équipes au sein du projet, changement de direction dans les universités.

## **Recommandations :**

### **1) Recueillir les données administratives**

Missionner expressément une personne dédiée par université pour collecter dès le début du projet les données administratives nécessaires à l'enquête. Le projet Islah comporte plusieurs working packages et implique différents intervenants dans chaque université diluant les responsabilités. La livraison des données administratives pour l'enquête doit être une étape filtre du projet : dès lors qu'elles ne sont pas livrées l'Université ne peut poursuivre le projet. Les présidents d'Université et/ou responsables locaux du projet Islah ont semble-t-il sous-estimé l'importance et la difficulté de cette étape.

### **2) Améliorer la qualité des données de contact**

Les universités doivent établir des collaborations avec les organismes publics auprès desquels les diplômés s'inscrivent une fois qu'ils ont quitté de l'Université. Les agences publiques d'emplois sont les plus pertinentes mais il peut y avoir d'autres organismes. Les Universités peuvent sensiblement améliorer la qualité de collecte et de suivi des coordonnées de leurs diplômés en les sensibilisant lors de leur formation à l'enquête insertion et en veillant à ce qu'ils complètent le plus correctement possible un formulaire administratif de contacts au moment de quitter la formation de Licence. Ainsi, l'Université disposera des dernières coordonnées du diplômé de Licence avant son départ.

Le taux de réponse final pour le projet Islah se situe entre 30% et 40% en moyenne ce qui est un bon score pour des enquêtes téléphoniques. Deux résultats importants sont à souligner : i) le taux de réponse favorable est très élevé lorsque la prise de contact a été effective ii) le taux de non-réponse partielle est très marginale. Ceci indique qu'une fois le diplômé contacté, il accepte de répondre à l'enquête et qu'il répond volontiers à toutes les questions.

### **3) Garantir une qualité d'enquête homogène entre les universités**

Il serait souhaitable qu'une structure nationale soit chargée de coordonner l'enquête entre les différentes universités parties prenantes. Cette centralisation permettra d'assurer une homogénéité du questionnaire, de la méthode de collecte, des corrections apportées pour traiter les non réponses totales et partielles. Cette structure centrale permettrait par ailleurs de publier un rapport comparatif de la situation des universités du pays. Enfin cette structure centrale pourrait gérer plus simplement les étapes de la réalisation de l'enquête soit avec des ressources propres soit avec un sous-traitant à l'instar de ce qui a été réalisé dans le projet Islah. L'expérience Islah a également souligné les difficultés pour trouver un prestataire externe capable de réaliser l'enquête au Maroc à un coût supportable par le budget prévu dans le projet. Les projets futurs devront également porter une attention particulière à ce sujet.

Pour terminer, il est utile de présenter quelques remarques sur le déroulement des étapes de l'enquête insertion en lien avec le contexte générale des pays MENA. Le projet ISLAH dès son origine avait pour objectif de combler un manque en termes d'informations sur le suivi et le devenir des diplômés de l'enseignement supérieur dans les pays MENA confrontés à un taux de chômage élevé des diplômés du supérieur. Le manque d'information ou la difficulté d'accès à l'information ou encore la difficulté de diffusion de l'information est un élément fort qui ressort de l'expérience du WP2 avec les universités marocaines et dans une moindre mesure tunisiennes et qui a affecté négativement le bon déroulement du projet.

Cependant et malgré les difficultés évoquées, ce projet d'enquête insertion des diplômés de Licence a permis de récolter une quantité d'informations riches et originales sur les trajectoires des diplômés universitaires au Maroc et en Tunisie. Ces informations doivent être le plus largement diffusées et partagées d'une part au sein des universités et d'autre part au sein des organismes parties prenantes

sur les questions de formations emplois et marché du travail pour en tirer des recommandations pour améliorer la qualité de la transition entre formation et marché du travail.

## **2.2 Evaluation de l'expérience ISLAH au niveau du déroulement de l'enquête insertion: retour sur l'expérimentation CAWI**

Pendant les dernières décennies, des instruments de collecte des données nouveaux et plus puissants ont été développés et adoptés, d'abord aux Etats-Unis et ensuite en Europe et dans le reste du monde. En effet, en comparaison avec la fin du siècle dernier quand les chercheurs avaient à disposition trois principales méthodologies d'enquête (interviews face à face, par téléphone ou par email), aujourd'hui, grâce à la diffusion d'internet, des possibilités nouvelles et impensables auparavant ont vu le jour.

En particulier, la technique CAWI (Computer-Assisted Web Interview) – même si elle représente encore une méthodologie de niche, a fait ses preuves en tant qu'instrument particulièrement efficace pour la collecte d'informations auprès notamment d'individus caractérisés par des hauts niveau de formation, un âge moyen jeune, un accès facile à l'internet et une bonne maîtrise des dernières technologies.

D'un côté donc, une population de ce type, certainement privilégiée de ce point de vue, peut être aisément contactée par le web. De l'autre côté, il est aussi vrai de toute façon que les dernières techniques d'enquête par le web, en particulier la méthodologie CAWI, sont très rarement satisfaisantes au niveau des taux de réponse obtenus; pour cette raison, il s'avère souvent nécessaire de faire recours à une combinaison de différentes techniques d'enquête, de manière à garantir une couverture suffisante et un échantillon représentatif d'interviewés.

Evidemment, cela pose un problème additionnel non négligeable aux chercheurs en charge de l'analyse, à savoir de s'assurer que les données collectées par des techniques différentes soient cohérents et homogènes (pour de plus amples informations sur l'intégration de différentes techniques de collecte de données utilisant le coefficient de propension, voir le *Working Paper* n°4 d'AlmaLaurea disponible en téléchargement libre ici : <http://www2.almalaurea.it/universita/pubblicazioni/wp/pdf/wp004.pdf>).

### **L'adoption d'une méthodologie mixte pour les enquêtes menées par AlmaLaurea sur l'insertion professionnelle des diplômés italiens**

Depuis 1998, AlmaLaurea développe, parallèlement à l'enquête annuelle sur le profil des diplômés, également une enquête sur l'insertion professionnelle des diplômés qui ont obtenu leur diplôme dans l'une des universités membres du Consortium.

Le Rapport annuel sur l'Insertion Professionnelle des Diplômés è l'outil qui approfondit la condition formative et professionnelle des diplômés à un, trois et cinq ans après l'obtention du diplôme, enquête les perspectives du marché de l'emploi et les relations entre études et débouchées professionnelles.

Ce rapport rend une photo claire et détaillée sur le type d'activité professionnelle exercée, sur la rétribution des diplômés en situation d'emploi, sur leur degré de satisfaction par rapport à l'emploi, sur la branche et le secteur d'activité, sur l'utilisation dans le cadre du travail des compétences acquises pendant les études.

Cette photo est enrichie par des comparaisons entre groupe disciplinaire, genre et zone géographique.

La première enquête sur l'insertion professionnelle des diplômés, menée en 1998, concernait la seule Université de Bologne et 7.000 diplômés.

Evidemment, au fur et à mesure de l'augmentation du nombre d'universités membres du Consortium et de l'extension de la collecte de données à l'entière population des diplômés - à noter que les enquêtes menées par AlmaLaurea ne sont pas des enquêtes par échantillon, mais elles sont représentatives de toute la population des diplômés ; l'enquête menée en 2014 concernait 65 universités et 490.000 diplômés - il s'est posé la nécessité de réduire la durée et les coûts de l'enquête.

En particulier, la méthode traditionnellement adoptée pour interviewer les diplômés – CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) a été intégrée avec la nouvelle méthode CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing). Ce changement vers une méthode de collecte de données mixte a été possible grâce à deux importants facteurs : d'un côté, la croissante disponibilité d'adresses mails (qu'en général sont mises à jour par les diplômés eux-mêmes au moment où ils mettent à jour leurs CV accessibles aux entreprises sur la plateforme web d'AlmaLaurea) ; de l'autre côté, l'expérience grandissante du Consortium dans le cadre d'autres enquêtes en ligne.

Plus précisément, les diplômés qui ont fourni une adresse mail sont invités par mail à répondre au questionnaire en ligne hébergé sur le site d'AlmaLaurea. Successivement, ceux qui n'ont pas renseigné ce questionnaire (en incluant évidemment les diplômés qui n'ont pas fourni d'adresse mail) sont contactés par téléphone pour qu'ils renseignent le même questionnaire.

La période de collecte des données par CAWI doit se terminer avant une certaine date définie a priori, de façon à commencer à mettre en place les procédures pour la successive phase CATI; cela implique également une organisation scrupuleuse des rappels à envoyer aux interviewés (généralement au nombre de deux, pour maximiser le taux de réponse et monitorer le nombre de ressources destinées à la phase d'interviews par téléphone).

La participation des interviewés à la collecte CAWI dépend d'un certain nombre de facteurs associés à la population enquêtée et aux stratégies de collecte des données. Particulièrement pertinent résulte le rôle des rappels. En effet, selon les analyses conduites par AlmaLaurea, chaque rappel produit une augmentation immédiate et sensible du nombre de questionnaires renseignés, allant de 9 à 12,5 points de pourcentage (pour des plus amples informations sur les facteurs qui affectent la participation aux enquêtes CAWI des diplômés italiens, voir le *Working Paper* n° 35 d'AlmaLaurea disponible en téléchargement libre ici : <http://www2.almalaurea.it/universita/pubblicazioni/wp/pdf/wp35.pdf>).

## **L'expérimentation CAWI conduite dans le cadre du projet ISLAH**

En fonction des éléments d'information recueillis au moment de l'élaboration de la proposition de projet ISLAH et successivement grâce au travail réalisé dans le cadre du livrable WP2.1 (*background*

*paper*), il s'est avéré que les méthodes de collecte de données utilisées lors d'enquêtes sur les diplômés universitaires au Maroc et en Tunisie étaient principalement deux : interviews en face-à-face (plus largement répandues) et interviews téléphoniques (CATI).

Toutefois, étant donné que ces deux méthodes présentent des coûts assez importants (les frais de déplacement et les honoraires des interviewers pour la méthode en face-à-face ; les coûts des appels téléphoniques et les frais du service externalisé pour la méthode CATI) et que les universités maghrébines partenaires ne pourront plus compter sur le financement ISLAH pour implémenter à l'avenir l'enquête sur l'insertion professionnelle des diplômés, en accord avec les partenaires du projet, il a été décidé de conduire une expérimentation pour tester la faisabilité d'une méthode de collecte de données CAWI, certainement moins coûteuse et plus soutenable.

La première étape préparatoire a concerné l'évaluation de la disponibilité des adresses mail pour les diplômés 2010-2011 objet de l'enquête, pour l'ensemble des 11 universités partenaires.

A l'occasion du meeting réalisé à Jendouba au mois de juin 2014, la disponibilité des mails de contact communiquée par les représentants des universités partenaires a déterminé l'ampleur de l'expérimentation de la méthode CAWI, qui a été donc limitée uniquement aux 3 universités qui disposaient d'une bonne disponibilité d'adresses mail des diplômés de licence 2010-2011 (population objet de l'enquête sur l'insertion professionnelle des diplômés), à savoir :

- l'Université de Gabès (97 adresses email disponibles uniquement pour les diplômés de l'Institut Supérieur d'Informatique de Médénine – ISIMED)
- l'Université Ibn Zhor (623 adresses email disponibles pour tous les diplômés de l'université)
- l'Université Sidi Mohamed Ben Abdellah (197 adresses email disponibles uniquement pour les diplômés de la Faculté de Sciences)

La mise en place de l'expérimentation CAWI a démarré par la codification et le chargement du questionnaire en ligne sur une page prédisposée par AlmaLaurea.

Les universités intéressées par l'expérimentation CAWI ont associé par la suite aux données de contact des licenciés 2010-2011 une clé identificatrice. Des liens d'accès personnalisés au questionnaire en ligne ont ensuite été créés pour chaque interviewé, de manière à faciliter par la suite l'appariement des données administratives de chaque interviewé avec les réponses au questionnaire.

Les diplômés objet de l'enquête ont été informés en avance par une lettre envoyée par les universités d'appartenance du lancement de l'enquête, de ses objectifs et des bénéfices liés à la participation à l'enquête, à savoir la possibilité de contribuer à améliorer la qualité des programmes de formation vers une plus grande adéquation avec les exigences du marché de l'emploi et donc une plus grande employabilité des diplômés.

Successivement, les interviewés ont reçu une lettre personnalisée qui les invitait à renseigner le questionnaire en ligne par le biais du lien d'accès.

Le questionnaire a été disponible pour le renseignement dès fin octobre 2014 à la mi-décembre 2014. Suite au meeting de Tanger réalisé à fin octobre 2014, l'Université de Gafsa a formulé une requête pour expérimenter la collecte CAWI dans son sein également, sur 217 licenciés 2010-2011 pour lesquels il avait été possible de récupérer des adresses email.

Afin de monitorer le taux de réponse et essayer de le maximiser, chaque semaine les universités intéressées ont reçu un tableau récapitulatif du nombre de questionnaires renseignés et ont effectué des relances auprès des interviewés n'ayant pas répondu précédemment.

A la mi-novembre, le nombre de questionnaires renseignés restant assez faible – 89 questionnaires renseignés au total sur un nombre global de 1134 adresses email disponibles communiqué par les 4 universités intéressées – AlmaLaurea a demandé aux universités partenaires d'indiquer les procédures utilisées pour l'envoi (nombre de mails renvoyés à l'expéditeur car incorrects; nombre de mails dans la base de données assignés aux étudiants par les universités; nombre de mails reçus de la part des interviewés qui répondent en indiquant ne pas être intéressés par l'enquête; adresse mail utilisé par l'expéditeur – institutionnel vs personnel; objet du mail envoyé utilisé; éventuelles autres explications qui pourraient contribuer à expliquer le bas taux de renseignement), afin de déterminer les possibles causes du faible taux de réponse et d'identifier les contremesures à prendre.

Il s'est avéré qu'un certain nombre d'adresses email dans les bases de données des universités n'étaient pas correctes ou valides, en particulier 29 pour l'Université de Gabès, 475 pour l'Université Ibn Zhor, 74 pour l'Université Sidi Mohamed Ben Abdallah, 41 pour l'Université de Gafsa. Seulement 6 diplômés ayant bien reçu l'email d'invitation à renseigner le questionnaire ont répondu en indiquant ne pas être intéressés.

2 universités sur 4 avaient utilisé une adresse email institutionnelle pour l'envoi de l'invitation ; pour les 4 universités, l'objet de l'email était « Projet ISLAH - Enquête sur l'insertion professionnelle des licenciés » ; tous les emails des destinataires étaient des emails personnels, non assignés par l'université.

Le changement d'adresse email utilisée pour l'envoi de l'invitation aux diplômés lors des rappels successifs, de personnelle à institutionnelle, n'a pas produit de variations sensibles au niveau du nombre de questionnaires renseignés.

Selon les informations partagées par les universités intéressées par l'expérimentation CAWI, il semble que le relativement faible taux de réponse global, 19,2 % soit lié non particulièrement à un choix de non-participation, mais plutôt à des facteurs propres à la population enquêtée : peu de familiarité à l'utilisation des adresses email comme outil d'échange d'informations, en particulier parce que la communication de ce type université/étudiants-diplômés est très peu développée; changement fréquent de la boîte email, qui aurait engendré une obsolescence en 2014 des adresses email communiquées au moment de l'inscription en licence.

A ces facteurs s'ajoutent au moins deux éléments d'explication : au vue de l'habitude des jeunes marocains et tunisiens de changer fréquemment de numéro de téléphone au fur et à mesure des

promotions offertes par le marché de la téléphonie mobile dans les deux pays, il existe une importante obsolescence des numéros de téléphone des licenciés 2010-2011 (impossible du coup de les joindre par téléphone afin de les inciter à consulter les adresses email ou à les mettre à jour). En outre, il n'existe pas un système de recueil généralisé des adresses email des étudiants au moment de leur inscription à l'université, du coup pour un certain nombre de licenciés 2010-2011 les universités ne disposaient aucunement d'adresses email de contact.

Ci-dessous le tableau récapitulatif des questionnaires renseignés à la fin de la période d'accès du questionnaire en ligne :

**Tableau 2 : nombre de questionnaires renseignés par les licenciés 2010-2011 par CAWI**

Université	Nombre d'email disponibles	Nombre d'invitations reçues	Nombre de questionnaires renseignés	Taux de réponse*
Ibn Zhor	623	148	26	17,5 %
Sidi Mohamed Ben Abdellah	197	123	8	6,5 %
Gabès	97	68	31	45,5 %
Gafsa	217	176	34	19,3 %
Total	1134	515	<b>99</b>	<b>19,2 %</b>

\* Calculé en tant que pourcentage de questionnaires renseignés sur le total des invitations reçues par les interviewés.

Source : enquête CAWI ISLAH sur l'insertion professionnelle des licenciés 2010-2011

Au vue du faible nombre de questionnaires concernés par l'expérimentation CAWI et en accord avec le leader du WP2 du projet dédié aux enquêtes sur les diplômés, le CEREQ, il a été décidé de ne pas procéder à l'analyse des données recueillies dans le cadre des rapports sur l'insertion professionnelles des licenciés 2010-2011.

Toutefois, plusieurs enseignements peuvent être tirés de l'expérimentation CAWI effectuée, en vue du développement des enquêtes sur l'insertion professionnelle à l'avenir.

- Compte-tenu des contextes locaux et du fait qu'il s'agissait d'une première pour une méthodologie de collecte de données par le web appliquée à une population de diplômés de l'enseignement supérieur, le taux de réponse obtenu peut être considéré encourageant et prometteur ;
- Le faible coût de mise en place de l'enquête CAWI (pratiquement à coût zéro au net des opérations de codification et chargement du questionnaire en ligne et les envois des emails d'annonce et d'invitation aux interviewés), en particulier si comparé avec les coûts de sous-traitance de la collecte de données CATI au Maroc – 38.435,87 € et Tunisie - 13.465,20 €, constitue un facteur important à considérer pour le développement des enquêtes futures (pour la mise en place desquelles les universités ne pourront plus compter sur le financement assuré par le projet ISLAH) via une méthode CAWI ou une méthode mixte CAWI/CATI ;

- Afin de maximiser le taux de réponse d'une enquête menée par CAWI, il devient crucial pour les universités de a) procéder à la collecte généralisée des adresses email des étudiants au moment de l'inscription à l'université ; b) généraliser l'attribution aux étudiants d'adresses email institutionnelles et instaurer une culture d'échanges d'informations par email avec les étudiants afin de les inciter à consulter avec régularité leurs boites emails.
- Une fois ces stratégies préliminaires et fondamentales développées, il serait opportun d'augmenter la quantité des activités de communication et sensibilisation autour de l'enquête et de diversifier les stratégies de diffusion (notamment par une utilisation accrue des réseaux sociaux), en insistant notamment sur les bénéfices pour les diplômés, notamment la possibilité de contribuer à l'amélioration de la formation offerte par leur université d'appartenance.



**ANNEXE I: Guide méthodologique pour la mise en place d'une  
plateforme d'enquête téléphonique gérée en interne au sein d'un  
établissement**

***Projet TEMPUS – ISLAH – WP2***

***Aix Marseille Université  
Observatoire de la vie étudiante  
DEVE/Pôle Pilotage Evaluation***

*Juillet 2015*

---

## SOMMAIRE

<b>PRESENTATION</b>	<b>3</b>
<b>A – TABLEAU DE GESTION POUR LA MISE EN PLACE EN INTERNE D’UNE PLATEFORME D’ENQUETE TELEPHONIQUE</b>	<b>4</b>
<b>B - LES TELE-ENQUETEURS</b>	<b>5</b>
B1 – Le profil de compétences des télé-enquêteurs	5
B2 – Les opérations de recrutement	6
B3 – La dimension administrative du recrutement	8
B4 – La formation des télé-enquêteurs au recueil d’enquête	9
B5 – La rédaction du guide du télé-enquêteur	10
<b>C – POURQUOI ET COMMENT PRESENTER UNE ENQUETE D’INSERTION PROFESSIONNELLE ?</b>	<b>12</b>
<b>D – L’EQUIPEMENT ET LES LOCAUX DEDIES A LA PLATEFORME D’ENQUETE</b>	<b>15</b>
D1 – Les locaux dédiés à la plateforme d’enquête	15
D2 – Les locaux partagés entre plusieurs activités	15
D3 – L’environnement informatique et logiciel	15
<b>E – L’ENCADREMENT DE LA PLATEFORME TELEPHONIQUE</b>	<b>17</b>
<b>D – LA GESTION DES RELANCES ET DU SUIVI DU TAUX DE REPONSES</b>	<b>18</b>

## Présentation

Ce guide est une proposition méthodologique centrée sur **la phase de recueil de données d'enquête** quand celle-ci est conduite en interne à l'université par le service dédié au suivi des diplômés. Il ne porte donc pas sur la phase de définition et de conception du questionnaire, ni sur la phase de consolidation/nettoyage de la base d'enquête (une fois le recueil terminé), ni sur la méthodologie d'exploitation des données et de construction des indicateurs, ni non plus sur la phase de publication/valorisation/diffusion des résultats.

La réalisation de ce guide méthodologique s'est appuyée sur l'expérience acquise par l'Observatoire de la Vie Étudiante (OVE) d'Aix Marseille Université (AMU) concernant la mise en œuvre des enquêtes de suivi de l'insertion des diplômés universitaires. L'OVE conduit des enquêtes d'insertion depuis 2003. A partir de 2006, le suivi de l'insertion des diplômés a été piloté dans le cadre d'une charte nationale définissant le protocole d'enquête dans le cadre d'un partenariat entre les universités et la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche (MESR). Le protocole de l'enquête nationale française (collecte de données sur l'insertion professionnelle à 30 mois des diplômés de DUT, Licence professionnelle et Master) a fait l'objet d'un support de présentation fourni lors du meeting Islah à Tanger les 28 et 29 octobre 2014.

Ce guide méthodologique a pour objectif d'inventorier et de décrire les opérations à conduire en vue de la mise en place et de la gestion d'une plateforme d'enquête téléphonique en interne au sein d'un établissement. Au travers de la description des opérations à conduire en phase de recueil, l'OVE d'AMU apporte un témoignage particulier sur la façon dont ce service a pris en charge certains « invariants » organisationnels, logistiques ou techniques inhérents à une enquête en ligne ou téléphonique. Pour autant, les préconisations proposées ne peuvent être considérées comme exhaustives. Ainsi, certaines des opérations techniques décrites dans ce guide font parfois référence à l'organisation spécifique d'AMU ou à l'environnement logiciel que l'OVE utilise<sup>1</sup>. De ce fait, tout établissement mettant en œuvre un suivi de l'insertion reposant sur un pilotage et une gestion en interne du recueil sera lui aussi conduit à adapter certaines préconisations pour concilier organisation, faisabilité technique et rigueur méthodologique.

Ont contribué à la rédaction de ce guide méthodologique l'ensemble des personnels de l'OVE d'AMU : Ana Aldoma, Coralie Bonardo, Sylvie David, Laura Frinzi, François Osuna.

---

<sup>1</sup> L'OVE d'AMU utilise l'environnement logiciel Sphinx et plus particulièrement trois modules : Sphinx IQ pour la réalisation du questionnaire en amont de l'enquête en ligne et le traitement des données d'enquête une fois le recueil achevé ; SphinxOnLine pour la publication et le recueil en ligne ; Webreporting pour la gestion et le suivi du recueil et des relances téléphoniques.



## B - Les télé-enquêteurs

Cette section explicite les différents aspects concernant les enquêteurs mobilisés pour intervenir sur la plateforme d'enquêtes (profils, recrutement, formation, encadrement, etc.). Ces enquêteurs peuvent être mobilisés en appui à différentes opérations liées à l'enquête :

- Lors du recueil des données proprement dit : renseignement du questionnaire d'enquête par téléphone (recueil et relances par téléphone) ;
- Lors de phases amont au recueil proprement dit, par exemple pour informer les diplômés oralement de la mise en place de l'enquête ou pour consolider la base des coordonnées (mel et téléphones) des diplômés à interroger.

### *B1 – Le profil de compétences des télé-enquêteurs*

Le service en charge de l'enquête pourra à juste titre puiser dans le vivier des étudiants inscrits dans l'université pour constituer son équipe d'enquêteurs. Le recours à des étudiants a plusieurs avantages :

- ces derniers connaissent (plus ou moins) leur établissement et ses codes internes ;
- leur statut étudiant de la même université que les diplômés enquêtés peut également faciliter l'échange téléphonique et l'adhésion au principe de l'enquête ;
- de façon générale, des jeunes entre eux communiqueront plus facilement et les échanges autour de l'enquête à conduire s'établiront plus simplement.

### *Dans un recrutement étudiant, quels profils de formation privilégier ?*

Plusieurs options sont possibles (nous n'en listons que quelques-unes) :

- cibler les étudiants dont la formation les a sensibilisés à la méthodologie d'enquête (exemple : parcours en gestion, marketing, journalisme, psychologie, sociologie, etc.) ;
- ou cibler préférentiellement les étudiants issus des mêmes filières que celles enquêtées pour favoriser un effet « appartenance au même diplôme » ;
- ou encore cibler les étudiants dont le site d'études est proche géographiquement parlant du site de la plateforme d'enquête.

D'autres critères peuvent également être retenus selon les contraintes et les impératifs spécifiques du service en charge du recueil.

#### → **Retour d'expérience de l'OVE d'AMU :**

Lors de ses premières enquêtes IP, l'OVE d'AMU a d'abord opté pour un recrutement d'étudiants issus des filières proposant une formation à la méthodologie d'enquête.

A présent, l'OVE privilégie principalement la formation donnée aux enquêteurs et la mise en place d'un encadrement rigoureux des étudiants recrutés. Ainsi les recrutements étudiants sont conduits dans toutes les filières de l'université ; les enquêteurs recrutés interrogent « au hasard » les diplômés (sans privilégier une correspondance entre les domaines de formation des enquêtés et des enquêteurs).


### Quels sont les critères à privilégier dans le profils des enquêteurs ?

- Des qualités attendues : élocution, ponctualité, maîtrise de la langue, maturité, prise de recul, empathie, écoute, rigueur, dynamisme, autonomie ;
- Un niveau de formation minimum : L3/Master 1 et 2.

### La formalisation des qualités attendues dans la fiche de poste

Pour spécifier les qualités professionnelles attendues, nous recommandons que ces dernières apparaissent dans la fiche de poste ou dans la description de la mission. A titre d'exemple, nous présentons à la suite un extrait de l'appel à candidature utilisé par l'OVE d'AMU dans le recrutement de ses enquêteurs.

### Extrait de la fiche de recrutement des télé-enquêteurs de l'OVE d'AMU


Annexe 4

**APPEL A CANDIDATURE EMPLOI ETUDIANT**  
 Référence : décret n°2007-1915 du 26 décembre 2007

**Références de l'emploi :** Enquêteurs et appui à la gestion des enquêtes de l'OVE

**Composante ou service concerné par le recrutement :** Observatoire de la vie étudiante (OVE) – Direction des Etudes et de la Vie Etudiante (DEVE)

**Périmètre :** .....

**Affectation et site de l'emploi à pourvoir :** Site Saint Charles – Marseille  
**Nombre d'étudiants :** 22

**Horaires de travail :** 17H – 20H

**Description détaillée des missions :** Consolider les listings de coordonnées (mels et téléphones) des diplômés à enquêter, Interroger par téléphone les personnes figurant sur les listings qui lui sont remis tout en respectant le canevas d'enquête et la grille du questionnaire, Prendre selon les cas des rdv téléphoniques, Saisir les réponses recueillies sur la base de données de l'enquête, Préparer les formulaires d'enquête, Mettre à jour les listings de suivi du recueil d'enquête, Remplir les documents de liaison avec l'OVE concernant le suivi des réponses.  
 Périodes de l'année concernées : d'octobre à décembre et de janvier à mai.

**Profil et aptitudes requises :** Etudiants de Master ou de Licence 3 (niveau minimum). Les qualités requises :

- Disposer de qualités relationnelles : empathie, écoute, maturité ;
- Disposer de qualité d'expression : maîtrise de la langue et qualité de l'expression ;
- Disposer de qualités professionnelles : ponctualité, régularité ;
- Rigueur dans le recueil des données : respecter un plan de charge et les consignes de recueil.

**Rémunération :** XXX euros

**Date limite de réception de candidature :** de septembre à novembre 2014

**Contacts pour plus d'information sur le poste:**

Nom du référent : XXXXX..... Prénom : XXXX  
 Téléphone : ..... Fax : .....  
 Courriel : xxx@univ-amu.fr  
 Adresse : Aix Marseille Université OVE – DEVE Centre Saint Charles 3 Place Victor Hugo 13331  
 Marseille cedex 03

## B2 – Les opérations de recrutement

Le recrutement d'étudiants au poste d'enquêteurs doit être programmé dans le calendrier de gestion du service en charge du recueil de façon à ce que la plateforme d'enquête soit fonctionnelle en temps voulu. Ce calendrier doit tenir compte **des exigences et des contraintes du service des ressources humaines** qui gèrera toutes les opérations administratives liées à l'établissement du contrat de travail et au paiement des heures de vacation.

### Comment communiquer vers les candidats potentiels ?

Le service en charge du recueil peut s'appuyer sur tous les outils de la communication interne de l'établissement (liste non exhaustive) :

- Les annonces sur le site web de l'université : sur les pages dédiées à la vie étudiante, ou sur les pages spécifiques au service en charge du recueil ;
- Un mel à chaque doyen de faculté ou d'institut lui demandant de relayer l'offre de recrutement auprès des étudiants de sa structure ;
- Un mel aux anciens télé-enquêteurs dont on a apprécié le travail pour leur proposer de reconduire l'expérience.
- Des affichettes apposées dans les secrétariats pédagogiques, à la cafétéria, au SUIO, etc.
- Des annonces orales pendant les cours, etc.

Chacun de ces messages annonçant l'offre de recrutement doit préciser le cadre général de la vacation et les pièces à transmettre (CV + Lettre de motivation) pour être auditionné par le service recruteur (service en charge du recueil).

### Comment préparer les entretiens d'embauche ?

Nous indiquons à la suite une trame possible pour un guide d'entretien utilisé lors des recrutements des télé-enquêteurs :

#### **1. PRESENTATION du service en charge du recueil**

- Se présenter (qui est le recruteur)
- Présentation du service en charge du projet

#### **2. PRÉSENTATION DU CANDIDAT**

- Son parcours universitaire
- Ses expériences professionnelles
- Ses motivations
- Sa disponibilité

#### **3. PRESENTATION DE LA MISSION**

- La mission (à ajuster au dispositif d'enquête) : lister toutes les tâches qui seront demandées à l'enquêteur (Exemple : contacter par téléphone les anciens diplômés, leur faire renseigner le questionnaire directement par téléphone et si ce n'est pas possible proposer des alternatives, confirmer les coordonnées disponibles, etc.).
- La période de la mission : préciser la ou les périodes de fonctionnement de la plateforme d'enquête.
- Le fonctionnement pratique de la plateforme : indiquer les jours et les horaires d'ouverture de la plateforme, le site de l'université où se trouve la plateforme, les modalités d'accès au site (parking étudiant, etc.) et le lieu exact (bâtiment, étage, salle).  
→ Etre précis sur le fonctionnement opérationnel (exemple : *un planning sera établi chaque semaine en fonction des disponibilités de chaque enquêteur. S'il y a trop d'enquêteurs sur une journée un roulement sera prévu. Si vous souhaitez modifier vos jours d'interventions il faudra nous prévenir au moins 24 heures avant afin d'anticiper les remplacements.*)

- La rémunération : indiquer le montant de l’heure de vacation auquel sera rémunéré l’enquêteur et les délais de mise en paiement des vacations.
  - Le fonctionnement technique de la plateforme d’enquête : indiquer les différents modules et logiciels utilisés.
- 4. PRÉSENTATION DE LA FORMATION (OBLIGATOIRE POUR ASSURER LA MISSION)**
- Avant l’ouverture de chaque session de la plateforme d’enquête, des sessions de formation (obligatoires) sont organisées pour permettre la bonne compréhension des consignes et des procédures à suivre, des différentes situations de travail, la prise en main de l’environnement logiciel utilisé.
- 5. PRÉSENTATION DU DEROULEMENT D’UNE SEANCE TYPE**
- Récupération de la clef de la salle de la plateforme d’enquête
  - Mise en route des PC
  - Lancement de l’interface logicielle dédiée soit à la consolidation des coordonnées soit aux relances téléphoniques
  - Appels téléphoniques
  - Saisies dans l’application dédiée
  - Extinction des ordinateurs en fin de séance
  - Si fiche de présence => saisie du nombre d’heures effectuées lors de la séance
  - Fermeture de la salle
  - Dépôt de la clef de la salle de la plateforme
- 6. TEST DE LECTURE DU QUESTIONNAIRE**
- Distribution d’un exemplaire du questionnaire d’enquête pour faire un test d’élocution et de compréhension (faire lire une page du questionnaire).
- 7. LISTE DES PIÈCES ADMINISTRATIVES A FOURNIR**
- Remarque : la liste des pièces administratives est transmise à tous les candidats pour simplifier la transmission des informations administratives
- 8. COMMUNICATION DE LA DÉCISION D’EMBAUCHE**
- Indication de la date où sera communiquée la confirmation d’embauche.
  - Rappel sur un critère de sélection : la disponibilité en général (notamment les veilles de week-end), le quota de personne que l’on est autorisé à prendre.
  - Décision prise une fois effectuée l’audition de tous les candidats : mel individuel adressé à chaque candidat. En cas de recrutement donner une date limite pour retourner le dossier administratif complet.

### *B3 – La dimension administrative du recrutement*

La dimension administrative dans le recrutement des enquêteurs peut vite s’avérer un véritable « casse-tête » interne si le service en charge du recueil n’a pas identifié correctement les contraintes/impératifs administratifs encadrant le recrutement de vacataires : une bonne qualité de relations entre le service RH et le service en charge de l’enquête est fondamentale. Il est de ce fait vivement recommandé de se rapprocher du service RH de l’université pour identifier une personne



ressources qui facilitera la communication avec le service RH et d'identifier précisément les pièces administratives permettant l'établissement d'un contrat et la mise en paiement des vacances.

#### Quelles pièces administratives fournir au service RH et sur quel budget imputer la dépense ?

- La procédure RH de l'établissement : les documents et pièces à fournir, le tarif de la vacation, les conditions et délais de mise en paiement des salaires, le versement des avances, la personne ressource du service RH qui sera l'interlocuteur des enquêteurs, du service encadrant les enquêteurs, le circuit de la décision validant le recrutement des enquêteurs, les délais à respecter nécessaires à la signature des contrats
- Le contrat de vacation : les signataires, la localisation du bureau où aller signer son contrat, les heures et les jours travaillés, la fréquence des interventions des vacataires, le type de contrat, les avenants éventuels (sous quelles conditions).
- Le budget : imputation de la dépense (qui paie), montant de la masse salariale à dégager, circuit de la validation.

#### Combien d'enquêteurs recruter ?

- Le nombre d'enquêteurs va dépendre de plusieurs facteurs :
  - la volumétrie de l'enquête : le nombre de diplômés interrogés et le taux de réponse ciblé (nombre de répondants),
  - la longueur du questionnaire : cela a un impact immédiat sur la durée de l'entretien téléphonique, donc sur le nombre de questionnaires que peut renseigner un enquêteur en une séance,
  - La durée du recueil : étalement sur quelques semaines ou sur plusieurs mois,
  - Les plages horaires d'ouverture de la plateforme,
  - Les locaux et le nombre de postes de travail.
- **Retour d'expérience de l'OVE d'AMU** : pour conduire ses enquêtes d'insertion interrogeant près de 7000 diplômés (taux de réponse cible de 70%), l'OVE d'AMU dispose d'une plateforme d'enquête de 16 postes (PC + casques audio+ lignes de téléphonie numérique) et recrute une vingtaine d'enquêteurs, ce qui permet de tabler sur 14 enquêteurs disponibles par séance (nous préconisons de garder un poste ou deux libre pour faire face pendant la séance à des dysfonctionnements techniques du matériel).

### *B4 – La formation des télé-enquêteurs au recueil d'enquête*

Cette étape est très importante et peut s'avérer déterminante sur la qualité des données recueillies par les enquêteurs. La formation des enquêteurs peut s'appuyer sur la projection d'un support visuel (PTT) et sur la mise à disposition de supports papier (voir partie B5). Elle comporte nécessairement une démonstration pratique de l'environnement logiciel utilisé et une séance de prise en main de l'interface utilisée et de maîtrise du déroulement du questionnaire.

Selon le nombre d'enquêteurs à former, il peut s'avérer judicieux de conduire cette formation par petits groupes (6 à 8 maximum par séance de formation et prévoir 1 formateur pour 3 à 4

enquêteurs à former) de façon à permettre de véritables interactions entre le(s) formateur(s) et les enquêteurs lors des mises en situation pratiques.

Plus précisément, cette formation peut être organisée sur deux séances. La première séance peut durer entre 2 et 3 heures et porte sur les points suivants :

- Découverte du contexte de mise en place de l'enquête (finalité, enjeux, population ciblée, environnement technique et fonctionnel, etc.).
- Présentation approfondie du questionnaire :
  - Identifier toutes les situations de réponses à chaque question
  - Formaliser les consignes et les règles du renseignement du questionnaire (notamment pour les questions complexes à renseigner)
  - Tester la compréhension du questionnaire
  - Tester le déroulement du formulaire en ligne (texte, filtre, navigation, longueur, etc.)
- Mise en situation tutorée sur une enquête test où les enquêteurs s'appellent au téléphone mutuellement (sur les postes de la salle d'enquête) en se faisant mutuellement passer le questionnaire en ligne par téléphone.

La seconde séance de formation vise à conforter l'autonomie de l'enquêteur en situation de recueil jusqu'à ce qu'il se sente capable de conduire un entretien téléphonique en autonomie.

Cette phase de formation (notamment si le nombre d'enquêteurs est important) va s'échelonner sur une semaine.

### *B5 – La rédaction du guide du télé-enquêteur*

Le guide du télé-enquêteur est un support écrit établi par le service en charge du recueil d'enquête. Ce livret est distribué lors de la première séance de formation à chaque enquêteur. Il s'agit d'un document soigné, clair, précis, lisible, illustré avec des captures d'écran. Facilitant l'appropriation de l'environnement de travail de l'enquêteur, ces captures d'écran visualisent :

- Certaines pages du questionnaire en ligne (notamment les pages où figurent des questions demandant une certaine vigilance,
- Les boutons de navigation et d'enregistrement dans le formulaire en ligne,
- La procédure de connexion à l'application de téléphonie numérique,
- L'interface de gestion des appels téléphoniques et les différentes situations auxquelles l'enquêteur peut être confronté (renseignement de l'enquête en temps réel, ré-envoi d'un mel d'invitation, prise d'un rendez-vous téléphonique, etc.)

Ce guide est très utile en phase de formation quand l'enquêteur découvre l'environnement logiciel et doit assimiler toutes les consignes/contraintes/références à respecter ou prendre en compte dans le canevas du recueil téléphonique. Il contient tout ce que l'enquêteur doit savoir, ce qui va faciliter sa prise d'autonomie progressive.

Voici la trame possible du guide de l'enquêteur :

- Les contacts pour joindre les personnes ressources
- Les aspects administratifs
- Le contexte de l'enquête
- Les principales nomenclatures à utiliser
- Le questionnaire et ses difficultés
- L'interface de gestion et de planification des relances téléphoniques et des prises de rendez-vous,
- L'interface permettant d'accéder à l'enquête en ligne
- Les situations types rencontrées par le télé-enquêteur et les façons d'y faire face

Est également mise à la disposition de tous les enquêteurs dans la salle d'enquête toute une documentation technique ou méthodologique :

- Les nomenclatures exhaustives qui peuvent être mobilisés (exemple : nomenclatures INSEE PCS, Secteurs d'activités, types de contrats de travail, etc.).

## C – Pourquoi et comment présenter une enquête d’insertion professionnelle ?

Comprendre et faire comprendre la finalité et les motivations d’un établissement à conduire le suivi de l’insertion de ses diplômés est une étape essentielle :

- Pour les diplômés interrogés : il est important d’expliciter à quoi vont servir les résultats de l’enquête de façon à :
  - permettre aux responsables de la formation de disposer d’indicateurs fiables et des retours qualitatifs sur la qualité de l’insertion ou les évolutions à conduire dans le diplôme) ;
  - garantir la confidentialité encadrant le recueil d’enquête<sup>2</sup> (en terme de données personnelles) ;
  - alimenter et valoriser le réseau des anciens diplômés ;
  - informer les futurs diplômés sur les débouchés des diplômés.
- Pour les enquêteurs qui auront en charge le recueil téléphonique (relances ou opérations de suivi) : Il est important que les enquêteurs comprennent la finalité générale du recueil (à quoi il va servir) de façon à informer, rassurer ou encourager les diplômés à répondre. Dans ses échanges avec le diplômé, l’enquêteur est le représentant de l’établissement commanditaire de l’enquête et il doit s’être approprié la démarche pour être un informateur crédible et fiable. De plus, les enquêteurs doivent assimiler la succession des différentes séquences et étapes de l’enquête pour s’ajuster au mieux aux différentes opérations à conduire et aux demandes de précisions. Il est important de préparer l’enquêteur aux différents types de messages qu’il sera amené à produire au sujet de l’enquête : se présenter par téléphone au diplômé, laisser un message sur un répondeur téléphonique, échanger avec les parents du diplômé, il doit faire face à une réticence ou à de l’agressivité au téléphone, etc.

Nous présentons à la suite à titre d’exemples certains des documents ou des messages qui ont pu être utilisés par l’OVE d’AMU soit pour présenter l’enquête aux diplômés ou aux télé-enquêteurs soit pour leur fournir des « matériaux verbaux » lors de leurs échanges téléphoniques avec les diplômés.

---

<sup>2</sup> Les enquêtes de suivi de l’insertion professionnelle conduites par l’OVE d’AMU sont nominatives et donnent lieu à une déclaration auprès du Correspondant Informatique et Liberté de l’établissement. Aucune exploitation nominative des données recueillies n’est réalisée.

**Texte de présentation des enquêtes IP - Extrait du Guide du Télé-enquêteur 2014/2015 – OVE AMU**

**1) Présentation de l'enquête IP en Master et Licence Professionnelle**

**Qu'est-ce que l'enquête d'insertion professionnelle ?**

Nous réalisons une enquête d'insertion professionnelle auprès des diplômés de Licence Professionnelle et de Master 2011/2012 des universités d'Aix-Marseille.  
 Cette année, l'OVE enquêtera 6388 diplômés. Cette enquête interroge les diplômés sur leur situation **30 mois après l'obtention de leur diplôme**.  
 Cette enquête est réalisée en ligne, à l'aide du logiciel Sphinx.

**A quoi servent les enquêtes d'insertion professionnelle ?**

Ces enquêtes d'insertion conduites au niveau national dans presque toutes les universités françaises servent à connaître le devenir des diplômés universitaires et à évaluer la qualité de leur insertion professionnelle.  
 Une fois le recueil achevé, l'exploitation des données est anonyme et gérée uniquement par l'Université. Les résultats sont transmis au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche qui élabore et publie les statistiques nationales sur l'insertion professionnelle des diplômés universitaires. Au sein d'AMU, les résultats servent à informer l'ensemble des acteurs de l'université (enseignants, responsables de formation, étudiants) sur le devenir des anciens diplômés et sur les débouchés des formations. Ces résultats contribuent également à faire évoluer les formations.  
 Les résultats globaux sont publics et seront en ligne sur le site de l'Université d'Aix-Marseille six mois après la fin du recueil. Les résultats des précédentes enquêtes sont en ligne sur le site internet de l'Université d'Aix-Marseille.

**Exemple de courrier adressé au diplômé – Extrait du Guide du Télé-enquêteur 2014/2015 – OVE AMU**

Marseille le 8 septembre 2014

DEVE - Observatoire de la vie étudiante  
 Affaire suivie par XXX XXXXX  
 04 13 55 XX XX  
 Pièce Jointe : Aucune

**Objet : Enquête sur le devenir des diplômés de Master 2012**

Cher(e) ancien(ne) diplôme(e),

En 2011/2012, vous avez obtenu votre diplôme de Master à Aix Marseille Université :

- > Qu'avez-vous choisi de faire après ?
- > Quelle est votre situation actuelle ?
- > Comment se sont effectués vos choix ?

Ce sont là des questions qui nous préoccupent. C'est pourquoi, Aix-Marseille Université (AMU) organise une enquête en ligne sur le devenir des diplômés de Master 2011/2012. Cette enquête a été confiée à l'Observatoire de la Vie Étudiante en charge du suivi des étudiants de l'établissement.

Quelle que soit votre situation actuelle (en emploi, en recherche d'emploi, en poursuite d'études...), votre expérience nous sera très utile pour identifier les débouchés de votre diplôme et en informer étudiants et enseignants.

Le calendrier de l'enquête est le suivant :

- 1 - Confirmation de vos coordonnées mel : de la *mi-octobre* à *fin novembre* 2014, une équipe d'enquêteurs/trices vous contactera par téléphone pour confirmer avec vous vos coordonnées mails actuelles.
- 2 - Mise en ligne de l'enquête : *début décembre* 2014, vous recevrez par mel une invitation à participer à l'enquête. Pour y répondre, il vous suffira d'activer le lien vers le serveur d'enquêtes d'Aix-Marseille Université.

Les informations recueillies dans le cadre de cette enquête font l'objet d'un traitement informatique. Les données vous concernant sont protégées et exploitées de façon anonyme. Votre anonymat est complètement garanti. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des données qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à l'Observatoire de la vie étudiante de l'Université d'Aix-Marseille. Vous pouvez également, si vous le souhaitez, ne pas participer à cette enquête et nous en faire part.

Pour toute précision, vous pouvez joindre l'Observatoire de la Vie Étudiante d'AMU par mel : [ove-enquetes@univ-amu.fr](mailto:ove-enquetes@univ-amu.fr)

Nous vous remercions par avance pour votre précieuse collaboration.

Cordialement,

**Exemple d'une présentation d'un télé-enquêteur lors de la phase de consolidation des coordonnées téléphonique conduite en amont de l'enquête en ligne - Extrait du Guide du Télé-enquêteur 2014/2015 – OVE AMU**

*Vous êtes en ligne avec le diplômé, vous vous présentez :*

*Bonjour,  
Je suis [votre prénom] de l'Université d'Aix-Marseille. Je cherche à joindre Mr ou Mme 'Qussonmétona' ?  
Je vous appelle dans le cadre d'une étude que nous réalisons sur le devenir de nos anciens diplômés 2012 de [diplôme]. Vous avez dû recevoir un courrier courant septembre ou octobre pour vous tenir informé de l'enquête. Nous souhaiterions juste confirmer vos coordonnées mails et téléphoniques.  
Nous possédons [X] numéros de téléphone. Est-il/Sont-ils toujours d'actualité (s) ?  
Pouvez-vous nous communiquer une adresse mail ?  
Vous recevrez cette enquête par mail et nous vous proposons, de préférence, d'y répondre en ligne sinon nous vous rappellerons à partir du mois de janvier afin de renseigner le questionnaire ensemble.  
Merci, nous espérons que vous participerez à l'enquête, toutes les données recueillies sont anonymes.*

**Exemple d'une présentation d'un télé-enquêteur lors de la prise de contact lors d'une relance téléphonique - Extrait du Guide du Télé-enquêteur 2014/2015 – OVE AMU**

*Vous êtes en ligne avec le diplômé, vous vous présentez :*

*Bonjour,  
Je suis [votre prénom] de l'Université d'Aix-Marseille. Je cherche à joindre Mr ou Mme 'Qussonmétona' ?  
Je vous appelle dans le cadre d'une étude que nous réalisons sur le devenir de nos anciens diplômés 2011 de [diplôme].  
Nous souhaiterions vous interroger sur ce que vous avez fait après l'obtention de votre diplôme. Ce recueil est anonyme et si vous acceptez d'y participer, aucune des informations que vous nous transmettez ne sera communiquée à des tiers. Nous réalisons uniquement un traitement statistique des données recueillies.  
**Phrase type :** Nous pouvons vous adresser par mail le lien vers l'enquête. Nous pouvons aussi renseigner l'enquête par téléphone avec vous. Cet entretien dure une quinzaine de minutes : nous pouvons le commencer maintenant ou prendre un rendez-vous téléphonique à un moment qui vous convient davantage.*

## D – L'équipement et les locaux dédiés à la plateforme d'enquête

Selon l'organisation retenue par l'établissement, la plateforme d'enquête peut être installée dans des locaux propres au service en charge de l'enquête ou en usage partagé avec d'autres services/usagers.

Nous fournissons ci-après une liste (non exhaustive) des aspects à organiser ou à coordonner avec d'autres services impliqués dans la gestion des locaux ou du parc informatique utilisé.

### *D1 – Les locaux dédiés à la plateforme d'enquête*

- Le matériel, l'accès au réseau
- La salle et l'ergonomie des postes de travail
- La gestion de la sécurité de la salle (ouverture, fermeture)
- La gestion de la propreté
- La gestion des codes d'accès à la salle, aux machines, etc.
- Les personnes référentes des locaux en cas de problèmes
- Les horaires autorisés

### *D2 – Les locaux partagés entre plusieurs activités*

- Identification des contraintes des autres services utilisateurs
- Le matériel, l'accès au réseau
- La salle et l'ergonomie des postes de travail
- La gestion de la sécurité de la salle (ouverture, fermeture)
- La gestion de la propreté
- La gestion des codes d'accès à la salle, aux machines
- Les personnes référentes des locaux en cas de problèmes
- Les horaires autorisés

### *D3 – L'environnement informatique et logiciel*

- Le matériel informatique
- Les casques audio (avec micro)
- Les lignes téléphoniques
- La mise à disposition d'un ou plusieurs numéros accessibles en dehors des heures d'ouverture de la plateforme téléphonique (en cas de rappel des diplômés)
- Les logiciels
  - Téléphonie
  - Logiciel d'enquête en ligne
  - Logiciel de gestion des relances et des rendez-vous téléphoniques
  - Outils bureautique (suite Office ou Open Office)
- La sécurité des données
- La sauvegarde des données

- La partition des postes (espace disque) si en multi-usages
  - La création si nécessaire d'un espace de partage de documents ou de données (échanges, facilités)
  - La maintenance et mise à jour des postes et des logiciels
  - La coordination avec le service informatique
  - Le suivi pour le renouvellement du matériel (casque audio, ordinateurs, etc.)
  - Le référent assistance informatique
- **Retour d'expérience de l'OVE d'AMU** : la plateforme d'enquêtes de l'OVE d'AMU comporte 16 postes de travail (chaque poste est constitué d'un PC avec accès internet, un software de téléphonie numérique CISCO et d'un casque audio avec micro intégré). La plateforme occupe deux salles placées sous la responsabilité de l'OVE (et non partagées par d'autres services). La maintenance informatique de cette salle est assurée par le service informatique.



## E – L’encadrement de la plateforme téléphonique

L’encadrement et la supervision de la plateforme téléphonique et des enquêteurs est une nécessité pour garantir la conformité du recueil et s’assurer de sa qualité. Cette fonction « d’encadrant » peut être assurée par les membres du service en charge du recueil ou être confié à un ou plusieurs vacataires externes. A titre d’exemple : l’encadrement de la plateforme d’enquête de l’OVE d’AMU est assuré en interne par les personnels du service qui se relaient alternativement au cours de la semaine sur toute la durée d’ouverture de la plateforme (d’octobre à décembre et de janvier à avril).

- Une prise en charge de cette fonction en interne au service réduira les « intermédiaires » et permettra une meilleure prise en compte de la méthodologie dans les opérations de recueil. Cela demandera cependant une adaptation des horaires des personnels en charge de cet encadrement dans la mesure où la plateforme téléphonique peut être amenée à fonctionner en dehors des horaires conventionnels de bureau (par exemple entre 17H et 20H, le samedi matin, etc.).
- Une délégation de cette fonction en externe nécessitera une forte coordination avec le service en charge de l’enquête et le recours à un professionnel de l’enquête.

Qu’elle que soit l’organisation retenue, cette fonction concernera :

- La supervision du recueil :
  - veiller à la qualité de l’échange téléphonique entre le télé-enquêteur et les diplômés, au respect du protocole d’enquête (formulation des questions)
  - répondre aux questions des enquêteurs et faire face à des situations « non standard » dans le questionnaire
  - gérer les imprévus (exemple problème de connexion réseau, casque défaillant, etc.)
- La gestion et/ou la mise à jour du module de planification des relances et des RDV téléphoniques
- La vérification de la qualité des données recueillies :
  - Les interventions correctives sur la base d’enquête (en cours du recueil ou à l’issue du recueil). Dans certains, ces correctifs sont à répercuter en cours de recueil auprès des enquêteurs pour qu’ils modifient ou corrigent la façon dont ils renseignent une variable.
  - Le traitement des anomalies : rappel des répondants si information manquante et/ou corrections directes de la base en cas d’erreur de saisie ou d’incohérence, etc.
- Les réponses aux éventuels appels téléphoniques des diplômés en dehors des heures d’ouverture de la plateforme (informer sur l’enquête, prendre un rendez-vous)

## D – La gestion des relances et du suivi du taux de réponses

Le suivi régulier du taux de participation à l'enquête – qu'il soit quotidien ou hebdomadaire selon la nature de l'enquête - permettra d'ajuster au fil de l'eau l'activité de la plateforme et de prioriser les sous-populations de diplômés à relancer (relances mels, relances téléphoniques, implication des responsables de formation, messages sur le site web de l'établissement ou de la formation, etc.). Ces ajustements dépendent également des objectifs du recueil, de sa durée, du taux de réponse visé selon que l'enquête interroge un échantillon représentatif ou toute la population cible, etc.

→ **Retour d'expérience de l'OVE d'AMU** : Nous indiquons ci-après certaines des procédures mises en place dans la gestion des relances et le suivi du taux de réponses par l'OVE d'AMU dans le cadre de ses enquêtes de suivi de l'insertion professionnelle des diplômés.

- **Le taux de réponse cible** à atteindre pour l'ensemble de la population des diplômés interrogés :
  - Taux de réponse moyen ciblé : **70%**
  - Taux planché minimum (par diplôme ou par composante...) : **60%**
- **L'évolution hebdomadaire des taux de réponse** aux enquêtes d'insertion conduites par l'OVE d'AMU en 2014/2015
  - En 2014/2015, ces enquêtes ont concerné 6388 diplômés qui ont été enquêtés dans le cadre d'une enquête en ligne avec relances téléphoniques. Le recueil est conduit 30 mois après l'obtention du diplôme et interroge toute la population des diplômés visés (Licence professionnelle et Masters).

Phases du recueil	Date d'observation du suivi	Taux de réponse observé en %
Taux de réponses observé <b>AVANT</b> le démarrage des relances téléphoniques	Envoi de l'enquête en ligne le 04/12/2014	0%
	19/12/2014	33,06
	06/01/2015	36,32
	13/01/2015	40,87
	22/01/2015	41,81
Taux de réponses <b>APRES</b> le démarrage des relances téléphoniques	29/01/2015	46,96
	03/02/2015	50,64
	10/02/2015	57,12
	17/02/2015	62,09
	24/02/2015	63,73
	03/03/2015	64,59
	10/03/2015	65,84
	18/03/2015	68,58
26/03/2015	70,38	

→ En commentaire de ce tableau, rappelons que l'OVE d'AMU organise en amont du lancement de l'enquête en ligne, une **phase de consolidation des**

**coordonnées** qui consiste à appeler tous les diplômés (ou leurs parents) entre octobre et décembre pour leur annoncer la mise en place de l'enquête et pour confirmer leurs coordonnées (mels ou téléphones) ou en récupérer de nouvelles. Ce premier contact a un effet très positif sur la mobilisation des diplômés qui répondent très activement dès le premier e-mailing ; ce qui a permis en 2014/15 de commencer les relances téléphoniques en ayant déjà engrangé plus de 40% des répondants.

- **L'organisation des relances** : l'e-mailing qu'il soit réalisé « en masse » ou de façon individualisée vise à générer des « auto-répondants » ; les relances téléphoniques conduites par les enquêteurs visent soit à renseigner le formulaire d'enquête par téléphone en présentiel avec le diplômé, ou à lui adresser à nouveau par mel le lien vers l'enquête, ou à prendre un rendez-vous téléphonique ultérieur en fonction de la disponibilité du diplômé, ou enfin d'identifier les diplômés à retirer du recueil (décès, refus de participer, etc.).
  - **E-mailing de « masse »** : sur toute la durée d'une campagne, l'OVE d'AMU procède au maximum à trois e-mailing de masse où tous les diplômés non répondants vont être relancés sur leur(s) messagerie(s) électronique(s) : avant la mise en place de la plateforme téléphonique et avant la clôture définitive du recueil. Le recours trop fréquent à des e-mailing de masse peut s'avérer contre-productif car trop impersonnel ou identifié comme un spam.
  - **E-mailing partiels** : ils concernent des sous-populations ciblées (ex : diplômés n'ayant pas donné suite après l'appel d'un enquêteur ou ayant manqué leur rendez-vous téléphonique, les diplômés d'une composante particulière, etc.).
  - **E-mails personnalisés** : ils interviennent après un premier échange téléphonique entre un enquêteur et le diplômé quand ce dernier a choisi de répondre par lui-même à l'enquête (et non par téléphone avec l'enquêteur). Un mel avec le lien vers l'enquête lui est adressé à sa demande.
  - **Réponses à l'enquête par téléphone** : suite à l'appel d'un enquêteur, le diplômé accepte de répondre à l'enquête par téléphone (soit immédiatement soit au cours d'un rendez-vous ultérieur).
  - **Recherche de coordonnées manquantes** : en fin de campagne, il s'avère utile de réaliser des recherches sur internet (recherche effectuée sur : Google, LinkedIn, Viadeo, Facebook, Yasni) pour récupérer les coordonnées de certains diplômés injoignables. Malgré leur caractère un peu fastidieux, ces recherches s'avèrent très utiles et permettent de gagner quelques % dans le taux de réponse (lors de la campagne 2014/15, sur 530 diplômés injoignables ou non répondants persistants, l'OVE a ainsi pu identifier de nouvelles coordonnées pour 411 d'entre eux).
  - **Mobilisation des responsables de formation** : dans beaucoup de formation, les diplômés gardent des contacts étroits avec le responsable du diplôme qui peut fournir au service en charge de l'enquête de nouvelles coordonnées ou faire des mels d'incitation pour participer à l'enquête.