



La Rochelle Université garde le lien avec ses étudiants

jeudi 23 avril 2020, par [lpe](#)

Depuis quelques semaines, La Rochelle Université a monté une cellule composée d'enseignant.es et de personnels afin d'appeler chaque étudiant.e de 1^{re} année. En plus de créer un contact humain, cela permet de réagir vite face aux situations les plus précaires, aux besoins de d'aide sociale/financière et au manque de matériel empêchant une continuité pédagogique. **Une démarche unique en France.** Dès les premiers jours du confinement, les responsables des licences se sont inquiétés du silence d'un certain nombre d'étudiant.es de première année (pas de réponse aux mails ni de connexion sur la plateforme pédagogique, pas de retour à l'enquête en ligne sur l'équipement informatique). On sait que les d'étudiantes et étudiants de 1^{re} année sont plus ou moins autonomes dans leurs apprentissages et pas tous égaux face à ce changement de quotidien qui s'effectue entre le lycée et l'Université.

Les équipes pédagogiques de La Rochelle Université ont donc pris la décision d'appeler chaque étudiante et étudiant de 1^{re} année par téléphone pour les soutenir dans tous les volets de la réussite : santé, social, études, réorientation, numérique.

En trois semaines une cellule composée des responsables de formation, des services dédiés et de la Présidence a lancé un plan d'attaque : en parallèle des initiatives de la communauté enseignante, des services sociaux, médicaux et du Relais Handicap, une quarantaine de personnes volontaires en télétravail ont appelé **près de 1 400 jeunes de 1^{re} année avec un taux de réponse d'environ 70 %.**

L'initiative est collaborative tant dans la démarche, que les appels ou leur exploitation coconstruits par des personnes de toute la communauté universitaire. Cela va au-delà d'un questionnaire. C'est un dispositif complet d'alerte et d'accompagnement ; un véritable outil d'entretien, de suivi et de mise en relation avec des relais immédiats en termes d'urgence et de soutien aux d'étudiantes et étudiants.

Le principe essentiel est avant tout d'avoir un contact humain : « *on a tous l'impression que les jeunes appelés apprécient vraiment cette attention qu'on leur porte.* » indique un personnel appelant. « *On s'est adapté à leurs horaires car leur rythme s'est décalé, pas la peine de les appeler à 9h ! Elles/Ils travaillent plutôt à partir de la fin de matinée et jusqu'au soir* ».

Trois niveaux sont définis : « tout va bien, des difficultés, des urgences ». Cela permet d'identifier des situations précaires, de fournir des clés 4G et des ordinateurs portables à ceux qui en ont besoin. Des enseignant.es et des personnels, des services notamment sociaux et de santé, rappellent les d'étudiantes et étudiants et pour certain.es des projets de réorientation sont évoqués. Des tuteurs pédagogiques interviendront pour soutenir ceux qui en ont besoin.

La communauté étudiante est heureuse que leur université les appelle directement.

« J'ai été contente de voir qu'on était accompagné et écouté, qu'on s'intéressait à mon bien être puis seulement ensuite à la façon dont j'arrivais à suivre les cours. Je me suis sentie très à l'aise car c'était anonyme et ai pu dire tout ce que je pensais pour que ça soit remonté au corps enseignant. » livre Julie en 1^{re} année de Droit.

Une majorité va bien, (96 % sur le volet social et entre 80 et 85 % sur les volets motivation/pédagogie) : elles/ils s'accrochent, se sont peu à peu organisés. C'est pour d'autres la satisfaction de découvrir des modalités pédagogiques originales. Beaucoup manifestent des difficultés de projection dans le temps (examens, retour à l'Université) ; elles/ils aspirent à des relations encore plus denses et directes avec le corps enseignant (un défi en 1^{re} année !), des consignes précises et du feed-back. D'autres expriment une baisse de motivation du fait de l'éloignement.

Un faible mais préoccupant pourcentage exprime des difficultés importantes : mal-être, finances, conditions de logement.

Cette campagne mobilisée dans le cadre exceptionnel de la crise liée au Covid-19 s'inscrit dans une démarche ancrée à La Rochelle Université : un souci de la réussite des étudiantes et étudiants gravé dans son ADN (collaboration avec les lycées, accueil et suivi personnalisé et accompagnement des projets, remédiations pour limiter les inégalités).

Il y aura un après Covid-19 pour le suivi des étudiant.es : ce dispositif est une nouvelle étape vers la personnalisation des parcours, la coopération entre les métiers universitaires au profit des différentes composantes de la vie et donc de la réussite étudiante : orientation, motivation, méthodologie, santé, social, culture, numérique.