



Club utilisateurs Apogée

Apogée / ENT / UNR : accompagner le changement

Sylvie de Fresnoye
Chargée de domaine Formation, Vie de l'étudiant, Amue

- ❖ National :
 - ❖ la mise en place des ENT et UNR

- ❖ À l'Amue :
 - ❖ réflexions engagées sur la mise en place des outils de e-scolarité et la conduite du changement dans le cadre de la généralisation des modes numériques d'accueil, d'information et de suivi de l'étudiant.

- ❖ Éclairer l'adaptation des processus organisationnels permettant la mise en œuvre des services numériques de scolarité et de vie étudiante au niveau de l'établissement.
- ❖ Valoriser une nouvelle complémentarité des missions des services.
- ❖ Qualifier les métiers de scolarité aujourd'hui.
- ❖ Analyser la mutation des services associés.

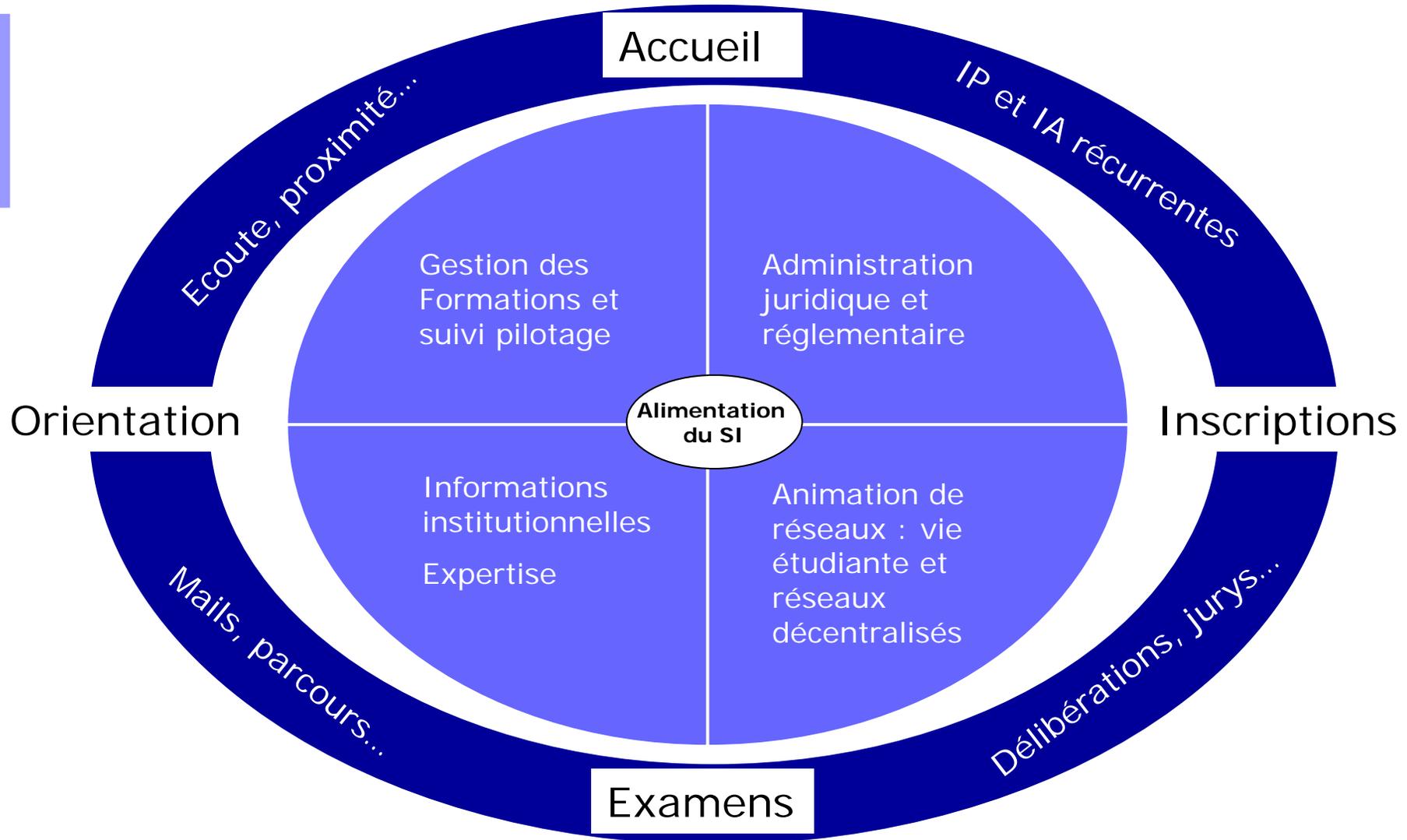
- ❖ Mise en place d'un atelier inter-établissements qui s'appuie sur les pratiques en cours, les obstacles relevés et les visions prospectives.
- ❖ Composition du groupe de travail : VP TICE, responsable de scolarité centrale, VP CEVU, SG, responsable de scolarité en composante.
- ❖ Envoi d'une enquête, via le réseau VP CEVU, afin de cerner le périmètre d'activités des services de scolarité centrale, en composantes et en départements.

- ❖ Le tableau suivant recense les résultats issus de l'enquête et présente :
 - ❖ les procédures mises en place dans des universités françaises,
 - ❖ les missions actuelles de la fonction scolarité via les services numériques,
 - ❖ Les acteurs concernés par le service numérique nommé.
- ❖ Cet état des lieux est informatif, et non exhaustif.

Procédures disponibles sous forme numérique

Missions du service scolarité	Procédures	e-scolarité ENT étudiant	e-scolarité ENT BIATOSS, Scolarité, SCUIO	e-scolarité ENT Enseignant
Offre de formation	Maquette en vue habilitation Publication sur le web	x	x	x
Préinscriptions	Orientation active Dossier candidature unique	x x	x	x x
IA	Calendrier des IA Inscriptions de l'étudiant Paiement des droits sécurisé Suivi administratif du dossier étudiant Annulation d'une inscription et remboursement Résiliation d'une inscription Dispositif de convocation à la visite médicale	x x x x	x x x x x x	
IP	Contrat pédagogique	x	x	
Dossier étudiant	Certificat de scolarité Relevé de notes Transfert de dossier	x x	x x	
Organisation des groupes d'enseignement TD CM	Emplois du temps Gestion des salles Gestion des groupes	x	x x	x x

Règlement des Etudes et modalités de contrôle des connaissances	Publication en ligne Publication du règlement général du service de la scolarité		x x	
Organisation logistique des épreuves	Réalisation des calendriers d'épreuves Mise en place des sessions d'examen -Utilisation des salles -Répartition des étudiants par salle -Organisation des épreuves -Convocation aux examens		x x x x x x	
Collecte et diffusion des résultats	Collecte des notes Agrégat des notes Délibérations du jury -Composition -Rectificatifs post jurys -Diffusion des résultats Donner l'accès aux notes et aux résultats de l'étudiant Diffusion des notes aux étudiants Délivrance de diplômes		x x x x x x	x x x
Stages	Suivi du catalogue des stages Gestion des formalités administratives -Conventions de stages -Guide des stages	x x	x x x x	x
Gestion des thèses	Suivi administratif Organisation des soutenances Tenue d'un catalogue		x x	



- ❖ Circulation d'informations par :
 - ❖ Messagerie,
 - ❖ Réunions thématiques (mensuelles, annuelles),
 - ❖ Via Apogée,
 - ❖ Réunions avec le directeur des études,
 - ❖ Courriers, circulaires,
 - ❖ ENT,
 - ❖ Editions de documents.

Exemple : mémo de la scolarité et des inscriptions - U d'Angers

- ❖ Apogée et la mise en place des ENT favorisent les flux d'informations.
- ❖ Faible communication transversale entre scolarités de composantes.

- ❖ Une communication descendante, de la scolarité centrale vers les composantes :
 - ❖ Mises à jour et évolutions d'Apogée
 - ❖ Veille réglementaire
 - ❖ Mise en place des objectifs d'établissements
 - ❖ Application des décisions prises par les différents conseils
 - ❖ Diffusion des dossiers d'accueil

- ❖ Formations par les services TICE
- ❖ Assistance téléphonique
- ❖ Formations sous forme de conférence avec démonstration en ligne des outils et des services rendus aux étudiants
- ❖ ENT
 - ❖ Forum
 - ❖ FAQ
 - ❖ Assistance en ligne
- ❖ Groupes de travail inter-composantes constitués de différents publics qui relaient l'information

Exemple : Guides de l'ENT U de Lyon 2, Lyon 3 – Formation d'accueil à envisager / fiches procédures U de Franche Comté
SOS DSI à Chambéry

- ❖ Pour une mise en place optimisée des services numériques, il faut :
 - ❖ formaliser les procédures
 - ❖ Bonnes et mauvaises pratiques
 - ❖ Réflexion métiers
 - ❖ les rationaliser
 - ❖ Par une réflexion collective et transversale
 - ❖ Par un renouvellement parfois
 - ❖ évaluer périodiquement les services numériques mis en place

C'est une démarche globale à généraliser, soutenue par une volonté politique forte.

Quels sont les moyens d'action ?

- ❖ Sensibilisation, communication, incitation, identification et résolution des obstacles, dispositifs de formation et d'accompagnement, valorisation et mutualisation des réalisations...
- ❖ Elaboration de tableaux de bord et analyse des retours d'expérience sur les services et ressources numériques.
- ❖ Une reconnaissance matérielle des nouveaux métiers (référentiel opposable)
- ❖ La reconnaissance du travail dans le cadre des missions des enseignants

Qu'est-ce que le changement ?

- ❖ Le changement désigne la démarche qui accompagne la vie de toute université face à l'instabilité et au développement de son environnement.
- ❖ La conduite du changement désigne :
 - ❖ L'ensemble de la démarche qui va de la perception d'un problème d'organisation à la définition d'un cadre d'actions qui permet l'élaboration, le choix et la mise en place d'une solution dans des conditions optimales de réussite.

- ❖ Dessiner une **vision** claire de l'avenir afin de faciliter dès le départ la communication et l'adhésion des personnels :
 - ❖ définir et fixer l'objectif du changement,
 - ❖ fixer les grandes lignes des moyens à mettre en œuvre,
 - ❖ dégager les avantages de l'engagement dans ce processus.

- ❖ Définir la **logique de changement** recherchée : amélioration ou rupture ?

- ❖ Définir le **degré de changement** recherché : réglage, réforme, restructuration, refondation,...
- ❖ Convaincre de la **nécessité de changer** et de s'engager dans un processus de changement (organisation de séminaires de mobilisation, création d'ateliers de réflexion mettant en avant la problématique actuelle, les opportunités d'amélioration et surtout les avantages attendus pour la communauté et les individus.,)
- ❖ Fixer dès le départ des objectifs à court terme afin de maintenir la **mobilisation des acteurs** (il importe de communiquer sur des résultats tangibles à intervalles réguliers afin de maintenir un degré de mobilisation à un niveau élevé)

- ❖ **Faire participer** : La participation est le point d'entrée d'une dynamique d'implication et d'adhésion des acteurs dans un processus de changement. Il s'agit dans les faits d'offrir à chacun la possibilité d'apporter ses idées, de faire part de ses craintes et de contribuer aux choix de la solution finale.
- ❖ **Gérer les aspects émotionnels** : supprimer les résistances et les blocages provoqués par le changement afin de permettre sa concrétisation.
- ❖ **Gérer les enjeux de pouvoir** : réorienter les relations de pouvoir pour assurer leur cohérence avec la solution finale et les faire participer efficacement au processus de changement.

- ❖ **Former** : apporter une formation technique et relationnelle pour aider les personnels à contribuer dans les meilleures conditions au processus de changement et leur permettre une compréhension et une acceptation des nouveaux processus.
- ❖ **Communiquer intensément** : créer une communication organisée qui favorise l'implication.

- ❖ Constituer une **équipe projet transversale et motivée** disposant d'aptitudes et de compétences à gérer le processus de changement sur toute sa durée (Capacité de travail en groupe ? synergie ? degré de maîtrise de la culture de management de projet ? capacité d'animation et surtout de négociation ?...)

- ❖ Un "Colloque Scolarité" par an
 - ❖ Présentation des nouveautés
 - ❖ Informations
 - ❖ Formations avec Powerpoint et démonstrations en direct
- ❖ Journal de l'université ou du service
- ❖ Création et animation d'un réseau "métier", en réunissant un binôme par composante (ex : enseignant-chercheur et gestionnaire scolarité)
- ❖ L'équipe Apogée est un outil d'accompagnement à elle seule, car elle constitue un interlocuteur privilégié
- ❖ Intranet – ENT : blogs, lettres mensuelles, communication interne
- ❖ Podcast...

- ❖ Réunions de service
- ❖ Formations en présentiel,
- ❖ E-learning,
- ❖ Outils collaboratifs à mettre au point pour homogénéiser les supports et procédures
- ❖ Ateliers avec des cas métiers
- ❖ Ateliers réseaux pour comprendre l'importance de la notion d'organisation

- ❖ Sécuriser les utilisateurs, en les formant et leur donnant des outils d'aide au quotidien,
- ❖ Créer un lien fort entre les enseignants, personnels et étudiants, basé sur la fiabilité des données,
- ❖ Inscrire la démarche dans une politique d'établissement, et au sein du système d'information.