

Club des utilisateurs Apogée

Jeudi 3 mai 2007

- compte-rendu -



Table des matières

Ouverture de la journée5

Jacques BERNARD
Directeur, AMUE

1. Des « clubs utilisateurs » à l'AMUE 5

Magali CLARETON PÉROTIN
Directrice Département Édition Intégration, AMUE

2. Les objectifs, les modalités et le fonctionnement du club utilisateurs 6

Actualités autour d'Apogée9

Alain PHILIPONA
Responsable, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

1. Les activités d'édition et intégration9

Alain PHILIPONA
Responsable, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

Joëlle LENOIR PARQUET
Experte fonctionnelle, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

1. Les travaux en cours et le calendrier des livraisons Apogée 9
2. La préparation du plan produit 2008 : actualités et perspectives 11
3. Questions de la salle 12

2. Les activités d'accompagnement13

Katryn DURAND
Adjointe au directeur du département Services, chargée de l'accompagnement aux logiciels, Département Services, AMUE

Gilles SCOTTO DI CARLO
Consultant Apogée, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE

1. Implantation 14
2. Formation 14
3. Documentation 15
4. Assistance 15
5. Conseil à l'exploitation 16



6. Conclusion.....	16
7. Questions de la salle	16
3. L'actualité des métiers de la formation et de la vie étudiante	17
Anne LE GUILLY <i>Chargée de domaine Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE</i>	
Alain PHILIPONA <i>Responsable pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE</i>	
Philippe CHARIGNON <i>Chargé de domaine Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE</i>	
1. Donner de la lisibilité aux diplômes universitaires : fiche RNCP et annexe descriptive au diplôme.....	18
2. Orientation active 2007 : le galop d'essai	20
4. Échanges avec la salle.....	23
Échanges	26
Magali CLARETON PÉROTIN <i>Directrice Département Édition Intégration, AMUE</i>	
5. Perspectives autour des évolutions d'Apogée	26
Alain PHILIPONA <i>Responsable, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE</i>	
Joëlle LENOIR PARQUET <i>Experte fonctionnelle, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE</i>	
1. Les résultats bruts de l'enquête en cours.....	26
2. Échanges.....	29
6. Des modélisations pour Apogée.....	35
Serge AIMÉ <i>Consultant domaine Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE</i>	
Gérard AGOSTINI <i>Cellule Apogée, Université d'Aix-Marseille III</i>	
1. La problématique SE / MCC / ADD	36
2. Objectifs des ateliers SE / MCC	37
3. Échanges.....	38



7. Des modes d'organisation autour d'Apogée.....40

Jean-Claude MARDON

Consultant domaine Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE

Marie-Christine MONGE

Directrice de la vie universitaire, Université Montesquieu Bordeaux IV

1. Organisation 40
2. Vers une cellule Apogée..... 45
3. Échanges..... 48

Conclusion.....50

Jacques BERNARD

Directeur, AMUE



OUVERTURE DE LA JOURNEE

Jacques BERNARD

Directeur, AMUE

Bonjour. Je suis heureux d'ouvrir cette journée, car c'est la première réunion d'un club d'utilisateurs de l'un des produits de l'Agence.

1. Des « clubs utilisateurs » à l'AMUE

Cette année, nous avons décidé de tenter « l'expérience » des clubs utilisateurs. Plusieurs clubs d'utilisateurs existent, en particulier autour des logiciels. Il s'agit d'une expérience, car les procédures et les usages ne sont pas encore totalement clarifiés. Les participants devront nous aider à les peaufiner. Cette expérience est importante compte tenu des échanges très nourris que l'AMUE entretient avec les établissements. Or il nous est apparu qu'il manquait des lieux pour encadrer ces échanges. Nous avons besoin d'un lieu de vision synthétique et partagée autour des projets de l'Agence et, en l'occurrence, autour du produit Apogée.

1.1. Le choix d'Apogée

Dans la panoplie des outils de l'Agence, Apogée nous a paru comme le produit le plus adapté pour commencer à échanger des pratiques et pour en tirer des leçons. L'échange de pratiques autour des autres produits présentait des inconvénients. Nabuco est en cours de refonte et sera remplacé par Sifac dans quelques années. Il était donc inutile de travailler sur ce logiciel. Le produit Astre nous a paru trop récent et les anomalies sont encore trop nombreuses comme l'ont montré les essais à la fin de l'année 2005 et au début de l'année 2006. Les difficultés risquaient de cristalliser les échanges, alors que nous souhaitons que l'approche des clubs soit dynamique et constructive.

Il restait donc deux produits, Harpège et Apogée. Harpège pouvait être choisi, mais Apogée est au cœur du métier de l'Agence. Il s'agit aussi du produit sur lequel les attentes des utilisateurs sont les plus nombreuses et les plus diffuses. C'est donc sur ce logiciel que le travail d'expérimentation et d'échanges devrait être le plus intéressant et le plus efficace.

1.2. Les objectifs du club utilisateurs

L'objectif est de partager les pratiques afin de disposer d'une vision synthétique du produit et de ses usages. Le club est un lieu qui permettra de partager des informations entre les établissements et l'ensemble des services de l'Agence qui travaillent sur le domaine Formation, Vie de l'étudiant. Les questions porteront d'abord sur les orientations du domaine Formation, Vie de l'étudiant. Nous essayons de suivre les orientations du ministère, par exemple la mise en œuvre du LMD, l'insertion professionnelle, le suivi des étudiants et la professionnalisation des



études. Ces sujets ne sont pas spécifiques d'Apogée, mais ils l'impactent. Les échanges porteront également sur la situation actuelle d'Apogée et sur ses perspectives. Enfin, ils porteront aussi sur la problématique de l'accompagnement, de l'assistance et de la formation au produit Apogée.

Actuellement, aucun lieu ne permet de discuter ensemble sur ces questions et d'échanger de manière cohérente et constructive. Le but des échanges est de susciter une vision et une approche stratégiques de la problématique d'Apogée. En effet, les besoins en logiciels autour de la scolarité sont très nombreux, alors que nos moyens sont limités. Nous devons donc réfléchir aux domaines sur lesquels nous devons travailler en priorité. Il s'agit d'identifier les problèmes les plus pertinents sur lesquels nous devons apporter des réponses.

1.3. Conclusion

Le club sera bien sûr un lieu d'échanges. Bien sûr, nous vous présenterons l'état des lieux et la vision des évolutions possibles, mais les participants devront nous dire s'ils partagent cette vision. Ils devront aussi nous faire part de leurs propres préoccupations et de leurs souhaits. Cela nous permettra d'ajuster nos orientations et de chercher les solutions répondant au mieux à vos attentes, vos besoins et vos demandes.

Le club utilisateurs est actuellement dans une phase d'expérimentation. Il est donc important que vous nous fassiez part également de vos points de vue sur cette expérience afin de faire évoluer le club dans le bon sens. L'intention de l'Agence est de créer un club d'utilisateurs par produit et d'organiser au moins une réunion par an. Le rythme d'une réunion par an paraît le plus adéquat. Un rythme supérieur paraît peu utile sur ce type de sujet et un rythme inférieur risquerait de détruire la dynamique que nous voulons créer.

Magali CLARETON PÉROTIN

Directrice Département Édition Intégration, AMUE

Nous serons à votre écoute durant cette journée afin d'améliorer le fonctionnement du club utilisateurs.

2. Les objectifs, les modalités et le fonctionnement du club utilisateurs

Je présenterai d'abord les objectifs du club utilisateurs, puis le cadre de travail et enfin les équipes et les intervenants.

2.1. Le club utilisateurs : pourquoi ?

Le club utilisateurs répond à plusieurs objectifs. Nous souhaitons avoir une démarche d'ouverture et aller au-devant de la communauté des utilisateurs. Cette communauté existe, puisque les utilisateurs communiquent entre eux. Il est néanmoins apparu nécessaire de la matérialiser. Il faut



favoriser les synergies et faciliter la communication entre les utilisateurs. Une liste de ces derniers vous a d'ailleurs été fournie afin que vous puissiez créer des liens entre vous.

L'objectif du club est de renforcer le dynamisme commun de partage, de favoriser les échanges d'expériences et de faciliter la circulation des informations grâce à un lien direct entre les équipes de l'Agence et les utilisateurs tant pour les questionnements que pour les réponses.

Nous souhaitons aussi recueillir les attentes de la communauté des utilisateurs sur le produit et sur les services associés. Ces derniers doivent évoluer dans le bon sens pour être plus performants et pour répondre mieux aux attentes de l'ensemble de la communauté.

Le club permet de matérialiser l'espace des utilisateurs. Il revêt encore un caractère expérimental et évoluera donc en fonction des résultats de la journée. C'est aussi un moyen de mutualisation.

2.2. Le cadre de travail

Le club est organisé autour de plusieurs principes fondamentaux.

Les participants ont été désignés par les établissements pour cette première rencontre. Par la suite, nous allons mettre en place une démarche d'adhésion. Chaque établissement doit avoir une démarche volontaire et souhaiter réellement participer au club. Chaque établissement doit être convaincu de l'intérêt du Club et de sa dynamique. Tous les participants doivent être actifs, apporter des informations ou des témoignages, débattre avec les autres utilisateurs et réfléchir à des solutions et à des évolutions possibles. Autrement dit, chaque participant ne représente pas seulement son établissement au sein du club, mais il représente également la communauté au sein de son établissement.

Aujourd'hui, 60 établissements sont représentés. L'échange est donc possible. Il doit se faire dans le respect de la parole de chacun. Il doit permettre de faire mûrir des idées qui conviennent à tous. Cela correspond à la logique de la mutualisation. Chaque participant contribue donc au club en s'exprimant, en témoignant, en apportant son expérience sur ses pratiques et en donnant ses idées sur l'évolution du produit. Chaque participant dispose bien sûr de sa propre vision transverse tenant compte des spécificités de son établissement.

Un club utilisateur sera créé pour chaque produit. Nous proposerons des thèmes de travail issus de nos réflexions et des discussions que nous aurons ensemble au sein du club ou dans d'autres lieux (groupes de travail, groupes de conception, comité de domaine, comité de mutualisation...). La formation des étudiants est un thème en évolution constante et les thèmes seront donc nombreux.

Un espace de travail spécifiquement dédié au club utilisateur Apogée a été créé sur le site Web de l'Agence. Il sera mis à jour régulièrement afin que les utilisateurs disposent d'informations actualisées. Il contiendra dans quelques temps la fiche d'adhésion, les documents de ce séminaire, la liste définitive des participants et le compte rendu de la journée. D'autres espaces seront créés pour les autres produits.



2.3. Les équipes Formation, Vie de l'étudiant

Trois équipes travaillent à l'Amue sur ce secteur. L'équipe pour l'évolution des métiers est constituée de Philippe Charignon, d'Anne Le Guilly et de Sylvie de Fresnoye. L'équipe pour l'édition et l'intégration est composée d'experts techniques et d'experts fonctionnels : Christophe Beaud, Fabienne Berthu, Frédéric Desenzani, Valérie Le Strat, Joëlle Lenoir-Parquet, Anne Luigi, Isabelle Ng Kuet Leong Lopez, Yolande Pideil, Magali Savary. Alain Philipona en est le responsable. Joëlle Lenoir Parquet interviendra aujourd'hui. L'équipe pour l'accompagnement comprend quatre personnes. Gilles Scotto Di Carlo et Katryn Durand interviendront aujourd'hui. Par ailleurs, Serge Aimé et Jean-Claude Mardon sont deux enseignants mis à disposition à 50 % pour le projet. Bien sûr, les équipes évoluent en fonction du turn over ; pour information, quelques collaborateurs sont arrivés très récemment.

2.4. Organisation de la journée

La première partie de la journée permettra de diffuser les informations et de se mettre collectivement à niveau sur Apogée (produit, métier, accompagnement).

La seconde partie de la journée permettra d'échanger autour des perspectives d'évolution d'Apogée et autour de bonnes pratiques (notamment sur la base de l'enquête en cours de réalisation).



ACTUALITES AUTOUR D'APOGEE

Alain PHILIPONA

Responsable, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

Je suis responsable du pôle Formation et Vie de l'étudiant de l'AMUE. Joëlle Lenoir Parquet est experte fonctionnelle au sein du pôle. Elle travaillait auparavant à Lyon I.

Le pôle gère l'activité de production de l'AMUE sur le produit Apogée et sur les outils périphériques.

Les différents exposés de cette matinée permettront de présenter les actualités autour du projet Apogée, la production, les activités d'accompagnement et les activités liées aux métiers relatifs au domaine de la formation.

Nous serons à votre écoute toute la journée afin d'améliorer le fonctionnement du club utilisateurs.

1. Les activités d'édition et intégration

Alain PHILIPONA

Responsable, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

Joëlle LENOIR PARQUET

Experte fonctionnelle, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

Alain PHILIPONA

La première intervention se divisera en trois temps. Nous vous présenterons d'abord les travaux en cours et le calendrier des livraisons Apogée. Nous décrirons ensuite les préparatifs du plan produit 2008. Enfin, nous vous indiquerons les perspectives d'évolution d'Apogée.

1. Les travaux en cours et le calendrier des livraisons Apogée

1.1. Méthodologie de production

Il nous est apparu important de rappeler la méthodologie de production d'Apogée, car tous les utilisateurs ne connaissent pas le mode de production des versions et des mises à jour de nos logiciels.

La production d'Apogée est fondée sur un marché de tierce maintenance applicative. Ce marché a été conclu après appel d'offres public pour quatre ans avec une société de services, en l'occurrence Cap Gemini, et notifié en décembre 2005. Ce prestataire nous accompagne sur les travaux d'évolution d'Apogée.

La production d'une version ou d'une mise à jour nécessite plusieurs étapes : l'analyse des besoins, la conception générale, la conception détaillée, la réalisation, l'intégration et la validation. Dans certains cas, les étapes ne sont que partiellement suivies. Il faut en effet tenir compte de la



nature et de la complexité des dossiers. Par exemple, il n'est pas nécessaire de travailler à la conception générale pour des évolutions simples ou sans ambiguïté sur les besoins.

Plusieurs méthodes permettent d'analyser les besoins. Il est possible de s'appuyer sur des enquêtes larges, comme celle actuellement en cours, sur des enquêtes ciblées ou sur des ateliers d'expression des besoins.

Les participants interviennent en grand nombre au cours des différentes étapes. Ainsi, 380 participants se sont associés à nos travaux 2006, soit dans les locaux de la Maison des universités, soit au centre de production de Montpellier. De même, depuis 2007, 160 participants ont contribué à la version 2007 en cours de mise au point.

Il faut signaler la montée en puissance des services numériques. Ces derniers sont destinés principalement aux étudiants. Le principe d'établissements pilotes adopté pour le service numérique d'inscription pédagogique à distance sera conservé pour les nouveaux services numériques produits dans le cadre des travaux autour d'Apogée.

1.2. La production Apogée 2007

Une communication a été transmise aux secrétaires généraux et aux correspondants Apogée le 6 avril 2007. Toutes les personnes intéressées sont donc informées du contenu et du calendrier des livraisons d'Apogée 2007.

Le patch « Parchemins LMD », qui répond à la circulaire du ministère, a été diffusé en avril.

Le prestataire vient de nous livrer la version 3.70 (version du printemps 2007). Les travaux de recettes sont en cours. Un premier atelier a été organisé fin avril. Il réunissait 25 participants d'établissements. Il a permis d'identifier plusieurs anomalies. Elles ont été indiquées au prestataire, qui devra les corriger.

Le service numérique Inscription Pédagogique à distance sera diffusé la semaine prochaine à tous les établissements. L'exploitation restreinte par dix établissements sur l'année 2006-2007 s'est en effet révélée concluante et a permis de finaliser le service. Nous avons réalisé une enquête sur ce service numérique et nous avons déjà reçu cinq bilans individuels. Les gestionnaires et les étudiants sont globalement satisfaits du service rendu. En termes quantitatifs, 10 000 inscriptions ont été réalisées via le service. Cette exploitation était intéressante, car les établissements étaient très divers (IUT, UFR...) et que tous les cas de figure ont été examinés (populations variées...). Aucun problème de surcharge n'est apparu, alors que les étudiants se sont connectés à des moments précis et que leurs inscriptions formaient des pics de charge.

1.3. La version 3.70

Le périmètre fonctionnel de la version 3.70 de juin est très important. Compte tenu du fait que la livraison sera effectuée pendant une période où les gestionnaires sont très occupés, l'installation de la version ne sera pas « obligatoire ». En revanche, la mise à jour qui sera diffusée sera « obligatoire ». Elle concerne principalement Aglaé.

Par ailleurs, deux nouveaux services numériques devraient être exploités pour quelques établissements volontaires. L'AMUE lance un appel à candidature. Les services seront diffusés uniquement aux établissements qui en feront la demande et qui souhaitent utiliser les services pour la prochaine rentrée universitaire. L'installation de la version 3.70 est un préalable nécessaire à l'exploitation de ces services.



En mars, nous avons organisé un atelier de présentation de l'interface Apogée-Aglaé. Le but de celle-ci est d'accélérer le versement des bourses aux étudiants.

Enfin, nous travaillons sur la fourniture de connecteurs « Dossier étudiant » piloté par le pôle Intégration du Département Edition Intégration. Autrement dit, nous donnerons aux établissements des « prises » sur le logiciel Apogée pour permettre aux applicatifs et aux environnements numériques de travail d'afficher par exemple le dossier étudiant et pour permettre une meilleure interopérabilité entre les applications de l'établissement et Apogée.

Concernant la mise à jour « Automne 2007 », les évolutions seront liées à la prise en compte de la réforme LMD par les IUT et à la refonte du module stage. Les travaux de conception ont été menés à terme. Nous discutons actuellement des spécifications détaillées avec le prestataire afin de prévoir une diffusion de ces évolutions en novembre prochain.

1.4. La migration technologique Oracle 10GAS

Par ailleurs, les travaux de migration technologique Oracle 10GAS a commencé. L'AMUE a communiqué un point sur ce sujet le 2 avril 2007. La migration a pour objectif de migrer les outils de développement Apogée, actuellement conçus sur un mode client-serveur, vers une architecture Web.

Sur le plan technique, la nouvelle architecture permettra des mises à jour des versions et des intégrations de patches presque instantanées. Cela facilitera les mises à jour en particulier pour les établissements ayant plusieurs implantations géographiques.

En outre, sur le plan fonctionnel, dès lors qu'Apogée n'aura plus besoin d'être installée sur les postes clients, il sera possible d'ouvrir les fonctionnalités du système à de nouveaux utilisateurs, notamment les enseignants.

Les travaux de migration se réaliseront au second semestre et les mises à jour seront diffusées dans les établissements début 2008. Les établissements devront aussi migrer leurs propres outils développés sur Oracle.

2. La préparation du plan produit 2008 : actualités et perspectives

2.1. Plan produit 2008 : actualités

Cinq travaux sont engagés.

Le premier est le Référentiel de l'Offre de formation. Lors de la phase initiale, en 2006, nous avons dénommé ce sujet « catalogue et publication de l'offre ». Suite à l'expression des besoins et au dialogue avec les établissements, le besoin s'est élargi. Les établissements ont fait part de leur besoin de disposer en leur sein d'un référentiel unique de l'offre de formation. Ce référentiel est une base unique dans laquelle les établissements pourront saisir leur offre de formation. L'outil permettra en outre de constituer les dossiers d'habilitation et d'extraire les informations et de les publier pour différents médias (Web, plaquettes, etc.). Enfin, le référentiel permettra à Apogée de récupérer les informations dont il a besoin pour la gestion de l'offre de formation. Cela évitera de ressaisir ces informations. Les étapes d'expression des besoins et de spécifications générales ont été effectuées. Le projet est actuellement en phase de spécifications détaillées.

Le deuxième projet porte sur le Référentiel unique des personnels. Actuellement, il est difficile d'assurer la cohérence entre les informations personnels gérées par Apogée et les autres outils RH. Apogée comprend en effet une table des personnels qui diffère de celle d'Harpège par



exemple. L'enquête réalisée en avril et mai 2006 a montré que les établissements souhaitaient en effet rendre ces données plus cohérentes.

Le troisième projet concerne Sise. Des évolutions auront lieu en 2008. Elles porteront sur l'intégration des IUFM. Ces derniers feront en effet partie intégrante de leur établissement d'accueil à partir de janvier 2008. La DEPP demande que l'enquête Sise Universités soit adaptée pour pouvoir prendre en compte la nouvelle population d'étudiants. Pour leur part, les écoles d'ingénieurs intégrées aux établissements devront remplir une enquête spécifique aux écoles d'ingénieurs et non plus l'enquête Sise Universités.

Le quatrième projet fait suite à une demande spécifique du PRES de l'Université d'Aix-Marseille. Nous avons donc mené une réflexion sur les besoins liés à la mise en place des PRES. En mars 2007, huit PRES ont été mis en place. Ces pôles de recherche ont trois grandes missions dans le domaine de la formation. De ce fait, trois options sont possibles. Certains établissements veulent assurer la gestion complète des écoles doctorales, de l'inscription des étudiants à la délivrance des diplômes. D'autres établissements souhaitent l'intégration des masters. D'autres encore souhaitent que les diplômes soient délivrés sous le sceau du PRES et non sous le sceau de l'établissement dans lequel l'étudiant s'est inscrit. Les besoins ne sont pas encore clairement définis. Pour notre part, nous engageons la réflexion dans le cadre du PRES d'Aix-Marseille et nous l'élargirons dans le cadre d'une expression des besoins.

Le dernier projet porte sur l'intégration des IUFM au 1^{er} janvier 2008. La phase d'expression des besoins est engagée en collaboration avec le pôle IUFM du DEI, piloté par Isabelle Cohen. Cette phase se concrétisera par deux types d'actions. D'une part, des visites d'établissements seront organisées en mai avec les IUFM concernées. D'autre part, en juin et juillet, deux ateliers d'expression des besoins seront mis en place pour identifier les évolutions prioritaires d'Apogée pour la gestion de cette nouvelle population d'étudiants.

2.2. Perspectives

Le plan produit 2008 est en cours de construction. Les besoins sont très importants, mais les moyens sont limités tant dans les établissements qu'au sein de l'AMUE. C'est la raison pour laquelle nous avons souhaité réaliser une nouvelle enquête large. La précédente enquête avait été réalisée en 2005, mais les besoins des établissements ont sans doute largement évolué depuis. Les discussions de cet après-midi permettront également d'identifier les demandes.

3. Questions de la salle

De la salle

Le Référentiel de l'offre de formation est actuellement un produit qui n'est pas intégré à Apogée ?

Alain PHILIPONA

Il faut noter que la plupart des évolutions d'Apogée sont destinées essentiellement aux gestionnaires. Il en est différemment pour le Référentiel de l'offre de formation. D'une part, il sera conçu sur la base de technologies Web, comme les autres outils destinés aux étudiants (service numérique d'inscription pédagogique, service d'inscription à distance). D'autre part, il sera ouvert et accessible par l'ensemble des acteurs de l'établissement, car il n'intéresse pas seulement les gestionnaires. L'outil sera séparé mais intégré à l'outil Apogée actuel. Il permettra d'une part de saisir l'offre de formation, c'est-à-dire la description textuelle des formations et l'indication des UE qui les constituent, et d'autre part de construire les dossiers d'habilitation. Le Référentiel réunira donc toutes les informations pertinentes sur l'offre de formation. Ces informations pourront être extraites pour les publications, pour le Web et



pour les portails régionaux. Elles seront disponibles sous le format d'échange CDM. Autrement dit, l'offre de formation sera conservée et transmise sous un format normalisé. Les établissements pourront donc la diffuser sous la forme qu'ils souhaitent.

De la salle

L'offre de formation est toujours conçue sur la base des diplômes. Le concept de parcours sera-t-il revu ?

Alain PHILIPONA

Apogée contraint actuellement les établissements à créer des diplômes pour chaque formation en raison de sa conception actuelle. À l'inverse, dans le nouveau Référentiel de l'offre, le concept de formation diplômante ou non diplômante pourra être utilisé. Le Référentiel regroupe des formations et non des diplômes. Il permet également d'utiliser les concepts de parcours, d'enseignements, de tronc commun, etc. En d'autres termes, il utilise plutôt des concepts LMD et des concepts métiers que des concepts Apogée.

De la salle

Pouvez-vous nous indiquer un calendrier plus précis sur ce projet ?

Alain PHILIPONA

L'expression des besoins a déjà été réalisée. Des discussions sont en cours avec le prestataire pour planifier la phase de spécifications détaillées. Celle-ci aura lieu en septembre et octobre 2007. Le produit est prévu d'être diffusé en avril ou mai 2008.

De la salle

Comment sera conçu le référentiel unique des personnels par rapport à Apogée et Harpège ?

Alain PHILIPONA

Apogée est implanté dans 85 établissements. Au moins 15 d'entre eux ne disposent pas d'Arpège. Nous devons donc permettre aux établissements qui disposent d'Harpège de continuer à l'utiliser. Nous devons également répondre aux problématiques des établissements qui ne disposent pas d'Harpège. Le dispositif qui sera mis en place prendra en compte tous les cas de figure. Des connecteurs seront donc mis en place d'Apogée vers l'extérieur, en l'occurrence Harpège, des solutions concurrentes et des outils internes aux établissements.

2. Les activités d'accompagnement

Katryn DURAND

Adjointe au directeur du département Services, chargée de l'accompagnement aux logiciels, Département Services, AMUE

Gilles SCOTTO DI CARLO

Consultant Apogée, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE

Katryn DURAND

Je travaille à l'AMUE depuis un mois et demi. Je remplace Hervé Étienne au poste d'adjoint au directeur du département Services.



Cette présentation vise à présenter les différentes activités d'accompagnement : l'implantation, la formation, la documentation, l'assistance et le conseil à l'exploitation. Toutes ces informations sont disponibles sur le nouveau site Web de l'AMUE depuis le 24 avril 2007.

Intervention en alternance de Katryn DURAND et Gilles SCOTTO DI CARLO

1. Implantation

Le produit Apogée est déjà installé dans 85 établissements.

Lors de l'acquisition du produit Apogée par un établissement, l'AMUE fournit plusieurs services, notamment 12 séminaires permettant de comprendre les principes théoriques, un ou deux groupes de travail permettant de comprendre les règles de calcul, 21 jours de formation à l'outil Apogée dans le cadre de plusieurs sessions, une ou deux mises en situation pour préparer les premières inscriptions administratives et pédagogiques et enfin un accompagnement personnalisé avec un consultant AMUE. D'une manière générale, l'implantation d'Apogée dans un établissement nécessite dix-huit mois de travail.

Apogée intéresse également les petits établissements. De fait, nous l'implantons actuellement au sein de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS) et de l'École Nationale Supérieure d'Architecture de Grenoble (ENSAG). Une tarification spéciale a été conçue à leur intention, puisque ces petits établissements ne disposent pas des mêmes moyens que les universités.

Concernant les PRES, Apogée a été évoqué lors de la rencontre des PRES. Le site-pilote est le PRES d'Aix-Marseille.

2. Formation

Toutes les informations relatives aux séminaires de formation sont disponibles à travers le catalogue de formation. Plusieurs outils existent : des formations techniques et fonctionnelles, des formations spécifiques à la demande des sites, un didacticiel permettant de découvrir Apogée, une base et des documentations de formation mises à disposition des établissements en vue de formations en interne.

Les statistiques de 2006 sont les suivantes. Les formations techniques et fonctionnelles ont représenté 35 jours de formation pour 100 stagiaires. Les formations spécifiques à la demande ont représenté 11 jours pour 49 participants. Le didacticiel a été téléchargé 847 fois. La base et les documentations de formation ont représenté 5 jours de recettes et 22 participants formateurs.

Un projet de refonte de l'offre de formation est en cours sur la base de formation. En effet, cette base a été mise en place lors de la création d'Apogée, mais n'a pas évolué suffisamment. Surtout, il paraissait nécessaire de rendre plus cohérents les différents outils et exercices créés pour suivre les évolutions d'Apogée et l'extension de ses fonctionnalités. L'offre de formation doit donc être revue tant pour la base que pour la documentation.

En outre, il faut adapter les démonstrations et les exercices à la réforme LMD. Il faut également intégrer plusieurs niveaux de formation. En effet, les formations doivent être utiles pour tous les publics. Or l'offre actuelle ne distingue pas les apprenants. Une offre sera donc élaborée pour les débutants et une autre pour les pratiquants, c'est-à-dire ceux qui connaissent et utilisent déjà certains domaines d'Apogée.

Ce projet représente un travail assez lourd de conception et de mises à jour, puisqu'il faut réunir de nombreux formateurs.



3. Documentation

Le portail de l'AMUE regroupe la documentation fonctionnelle et technique relative aux différentes versions d'Apogée. Il permet également de télécharger les mises à jour, les patches et les sources et fournit des outils de paramétrage. L'activité de documentation vise à mettre à disposition des documents.

L'AMUE réorganise actuellement cette documentation par domaine Apogée à travers des guides utilisateurs. Par ailleurs, une base de connaissances est mise à disposition des correspondants et des utilisateurs pour capitaliser les questions et les réponses.

4. Assistance

Le site présente différentes informations sur l'assistance et le conseil. Un mode d'emploi de ces services et des statistiques sont également disponibles. Les utilisateurs peuvent saisir leurs demandes par le biais du portail.

L'AMUE fournit un service d'assistance de niveau 2 aux établissements. Il vient en complément de l'assistance fonctionnelle et technique de niveau 1, c'est-à-dire de l'assistance assurée par l'établissement. Le service de niveau 2 est donc nécessaire seulement lorsque les questions sont complexes.

Les utilisateurs peuvent accéder à la base de connaissances de l'AMUE. Ils peuvent donc rechercher des solutions par eux-mêmes avant de formuler des demandes auprès des services. Cela permet d'alléger la charge de travail du service d'assistance et le cas échéant de mieux présenter les questions.

L'assistance et l'accompagnement sont des activités essentielles pour l'Agence. Dans un souci d'amélioration, l'AMUE a donc renforcé son service d'assistance depuis le 15 juin 2006.

Une charte de l'assistance a donc été proposée. L'AMUE s'engage sur des délais de réponse. Néanmoins, les utilisateurs doivent se rappeler que les demandes sont saisies via le Web et que le service téléphonique sert principalement pour des demandes bloquantes. Par ailleurs, un guide du correspondant a été établi. Il permet de recadrer le rôle du correspondant et de rappeler les outils mis à sa disposition. Enfin, en interne, l'AMUE s'efforce d'optimiser ses procédures et ses outils.

À la suite de la mise en œuvre de ce projet, une enquête a été réalisée pour réaliser un premier bilan sur les engagements pris par l'AMUE, pour connaître les difficultés et les besoins des utilisateurs et pour mesurer le taux de satisfaction. Un premier besoin est apparu : les établissements souhaitent de manière assez unanime qu'une animation soit prévue pour les cellules de correspondants techniques et fonctionnelles en établissement, car le taux de turn-over est assez élevé. Les résultats de l'enquête seront publiés sur le site en juin 2007. Nous nous engageons d'ailleurs à vous informer des résultats de toutes les enquêtes du projet Assistance par ce biais.

En 2006, les établissements ont créé 542 fiches assistance. 79 % d'entre elles sont clôturées et 21 % portent sur des demandes de correction ou des propositions d'évolution. En 2007, 278 fiches ont déjà été rédigées. 62 % ont été clôturées et 26 % portent sur des demandes de correction ou d'évolution. Les demandes d'assistance ont également évolué quant aux domaines d'Apogée concernés. En 2006, 19 % des demandes portaient sur l'accès à distance, 16 % sur les résultats et 10 % sur l'inscription pédagogique. En 2007, 47 % portent sur les résultats et 14 % sur l'accès à distance. Cette évolution des demandes d'assistance est directement liée aux évolutions d'Apogée.



5. Conseil à l'exploitation

Il s'agit d'optimiser l'utilisation des produits en exploitation dans les établissements. Les services proposés en 2006 sont de trois types. Les séminaires d'informations générales ont représenté 9 journées et ont réuni 485 participants. Les séminaires et formations spécifiques ont représenté 11 jours et 49 participants. Enfin, 5 prestations spécifiques d'expertise et de conseil ont été organisées sur la modélisation, les règles de calcul et les modes d'organisation autour d'Apogée. Certains établissements souhaitaient en effet disposer d'un accompagnement particulier sur ces questions.

En septembre 2007, l'Agence organisera un séminaire pour présenter le nouvel univers BO Apogée. Une offre de formation sur ce sujet sera proposée par la suite. Des séminaires, formations et documentations spécifiques ont également été portés sur Aglaé. 33 établissements et 11 Crous ont participé au séminaire du 19 mars 2007 sur la généralisation de l'interface Apogée. Enfin, les établissements ayant répondu à l'appel à candidatures pour être sites pilotes sur les services numériques (inscriptions administratives des primo entrants et inscription session 2) disposeront d'un accompagnement sous la forme de deux séminaires. D'une manière générale, des prestations spécifiques d'expertise et de conseil peuvent également être élaborées à la demande.

6. Conclusion

L'ensemble des informations relatives à l'accompagnement est accessible via le portail de l'AMUE. Sur ce point, il est important que les établissements répondent à l'enquête afin d'optimiser le service.

Par ailleurs, nous devons renforcer nos contacts avec les établissements, par exemple par le biais de la formation des différents correspondants.

Enfin, des statistiques relatives à l'assistance sont disponibles sur le site Web de l'AMUE. L'Agence souhaite mettre à disposition des utilisateurs un reporting mensuel sur l'ensemble des activités d'accompagnement. Un compte rendu sera donc rédigé chaque mois sur ce sujet.

7. Questions de la salle

De la salle

Dans le questionnaire, vous nous demandez d'évaluer les services d'assistance. Vous nous demandez également si nous avons pris connaissance des statistiques globales. En fait, nous souhaiterions connaître non seulement les statistiques globales, mais également nos propres statistiques.

Katryn DURAND

Nous devons travailler sur la présentation des statistiques. Celles-ci sont actuellement assez peu lisibles. L'enquête est importante, car nous souhaitons savoir si les utilisateurs considèrent que l'AMUE tient ses engagements relatifs à l'assistance, conformément à la charte.

De la salle

Concernant les délais de réponse, vous nous demandez si l'AMUE a répondu dans la journée ou sous cinq jours à un bogue bloquant ou non bloquant. Or nous ne pouvons pas nous rappeler du délai que vous avez mis pour répondre. Il est probable que vous disposez déjà de ces informations.

Katryn DURAND

Nous disposons effectivement de ces informations, mais les statistiques sont mal présentées. Nous souhaitons vous communiquer des statistiques et des données par établissement et par service. C'est un axe d'amélioration que nous avons identifié et qui sera mis en place rapidement.

**De la salle**

Je souhaiterais connaître le calendrier prévu pour la refonte de l'offre de formation.

Gilles SCOTTO DI CARLO

Aucun planning n'a été donné, car le travail préparatoire a été très important. Il fallait en effet travailler sur la conception, la redéfinition des structures, les modélisations et les exercices. Aujourd'hui, nous élaborons le cahier des charges. Celui-ci sera soumis à un prestataire, de la même façon que pour les développements d'Apogée. Le calendrier définitif n'est pas encore établi.

Katryn DURAND

Nous élaborons actuellement ce calendrier avec le chef de projet chargé de l'outil de refonte de l'offre de formation Apogée. Nous devons avoir finalisé la présentation du cahier des charges avec le prestataire début juillet au plus tard. Nous pourrions vous fournir un calendrier plus précis à partir de cette date.

De la salle

Je souhaiterais connaître le nombre de postes dont nous pouvons disposer pour la base de l'offre de formation. Actuellement, six postes peuvent l'utiliser et il semble que nous ne puissions pas en avoir davantage.

Gilles SCOTTO DI CARLO

La base de formation que nous livrons est limitée à six utilisateurs. Il est vrai que les établissements souhaitent augmenter ce nombre. Cette demande a été prise en compte, mais elle n'est pas encore actée dans le cahier des charges. Le nombre devrait augmenter et passer à 12 utilisateurs lors de la refonte de la base.

De la salle

Concernant les prestations spécifiques, je souhaitais savoir si elles se limitent à l'expertise technique de l'utilisation du logiciel ou si elles peuvent s'étendre à une expertise plus fonctionnelle sur l'organisation des services.

Gilles SCOTTO DI CARLO

Les prestations spécifiques peuvent répondre à toutes les demandes, tant techniques que fonctionnelles. Nous pouvons donc vous apporter une expertise si vous avez des besoins en termes d'organisation ou de procédure.

Magali CLARETON PÉROTIN

Les établissements nous adressent des demandes de différents types (technique, organisationnelle, fonctionnelle...) auxquelles nous pouvons répondre. Toutefois, l'AMUE doit apprécier sa capacité d'intervention au regard de son plan de travail et de ses moyens.



3. L'actualité des métiers de la formation et de la vie étudiante

Anne LE GUILLY

Chargée de domaine Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE

Alain PHILIPONA

Responsable pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

Philippe CHARIGNON

Chargé de domaine Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE

1. Donner de la lisibilité aux diplômes universitaires : fiche RNCP et annexe descriptive au diplôme

Anne LE GUILLY

Ma présentation va porter sur la fiche RNCP et sur l'annexe descriptive au diplôme.

1.1. Principes généraux

Avant la réforme LMD, les descripteurs de lisibilité étaient classiques. Les descriptions des formations présentaient le cursus, la discipline, les cours, les volumes horaires. Par exemple, pour l'anglais, il était indiqué que les cursus comprenaient de la civilisation, de la linguistique, de la littérature, etc. Autrement dit, le diplôme était décrit selon les matières enseignées et selon le volume horaire qui y était consacré. La réforme LMD nous a obligés à attribuer des crédits ECTS et à décrire les diplômes en termes de compétences. Par ailleurs, nous indiquons le niveau de fin de cursus, c'est-à-dire par exemple un bac + 3 ou, depuis peu, un grade LMD. Cette indication n'a pas forcément une grande lisibilité par rapport à d'autres types de diplômes.

La réforme LMD a eu pour objectif de rendre les diplômes plus lisibles. Deux nouveaux outils ont donc été élaborés, la fiche RNCP et l'annexe descriptive au diplôme. Dans la pratique, ils n'ont pas encore accru la lisibilité des diplômes, mais ils devraient très vite améliorer la situation. Des travaux, entrepris depuis longtemps au niveau européen, ont été adaptés à la situation française. Nous utilisons donc la version française de deux documents européens. Les autres pays membres de l'Union utilisent également des documents légèrement différents.

Les deux supports sont obligatoires et complémentaires, mais ils ont été conçus séparément. L'annexe descriptive devra être délivrée avec les diplômes LMD au plus tard en 2010. La fiche RNCP sera obligatoire pour chaque diplôme habilité à partir de 2007. Autrement dit, les établissements devront la fournir avec leur demande d'habilitation. Il faut noter que l'inscription au fichier est de droit pour tous les diplômes nationaux habilités. De fait, les DEUST et les licences professionnelles sont désormais intégrés en totalité. Le travail va désormais porter principalement sur les licences et les masters.

1.2. La coordination des deux supports

Depuis deux ans, un groupe de travail a été organisé pour coordonner les supports. Il a été créé à l'initiative de la CNCP. Dans la mesure où les fiches RNCP font partie de la demande d'habilitation, il serait normal que le travail soit impulsé par la DGES, mais puisque le dossier



prenait du retard, l'initiative a été prise par la CNCP. Le groupe de travail réunit la DGES, la CNCP, la CPU, l'AMUE, les promoteurs de Bologne et les directeurs Formation continue. Ces derniers sont importants, car ils disposent d'une grande expérience sur la déclinaison des compétences.

Le groupe de travail a pour mission de faciliter la tâche de rédaction de la fiche RNCP et l'annexe descriptive pour les établissements. Il travaille donc sur l'articulation entre les deux supports, sur les possibilités de rapprochement, sur l'accompagnement de leur rédaction et sur leur présentation à la communauté universitaire.

L'articulation entre les deux supports avérée, car 80 % des informations peuvent être reprises dans les deux documents. Vous trouverez dans vos dossiers un tableau qui illustre cette situation. Il montre les correspondances et les différences entre les différentes rubriques des deux documents. Par exemple, la rubrique « Base légale » n'apparaît pas dans l'annexe descriptive et à l'inverse, quelques rubriques telles que le système de notation de l'établissement n'apparaissent pas dans la fiche RNCP. Celle-ci décrit en effet seulement le diplôme, alors que l'annexe descriptive comporte des informations relatives à l'étudiant.

Compte tenu de la similitude entre les deux documents, le groupe de travail estime qu'une saisie unique pourrait être possible à terme. Cela n'est toutefois pas encore possible.

Alain PHILIPONA

Il est nécessaire de faire le lien entre la déclaration dans le répertoire national des certifications professionnelles et les formations universitaires. Or le Référentiel de l'offre de formation est en cours d'élaboration dans le cadre du futur Apogée. La réflexion relative à cet outil intègre déjà la problématique du RNCP et de la fiche descriptive. Autrement dit, il sera possible d'extraire automatiquement les informations saisies dans le Référentiel. La technique d'extraction n'est pas encore finalisée, mais la logique générale est définie : l'information est saisie une seule fois et peut être exploitée dans différents cadres.

1.3. Étapes d'information des établissements

Anne LE GUILLY

Pendant l'été 2006, le ministère a demandé à chaque établissement de nommer un (ou des) référent(s) RNCP. Ces référents sont en contact avec la CNCP et le ministère.

Une réunion nationale a réuni l'ensemble des référents le 12 octobre 2006. L'échéancier leur a été présenté, ainsi que des directives sur les modalités de travail. À partir du 23 janvier 2007, nous avons organisé des réunions interrégionales qui portaient sur des sujets plus techniques et permettaient d'évoquer des problèmes réels survenus au moment de remplir la fiche RNCP. Plusieurs réunions ont déjà eu lieu. Les deux dernières auront lieu dans la région Rhône-Alpes (15 mai) et dans le Sud-Ouest (22 mai).

Ces réunions sont en fait des ateliers de travail. Nous demandons aux participants de remplir des formulaires vierges et de nous faire part de leurs difficultés. Nous leur expliquons ensuite de quelle manière ces documents doivent être complétés. Les référents ont été invités à participer à ces réunions avec les personnes concernées par ces questions dans leur établissement. Nous avons proposé que cinq personnes par établissement viennent aux réunions. En pratique, des directeurs de Formation continue, des directeurs des études, des responsables de formation, des responsables de services administratifs, etc. ont participé à ces ateliers. Ils travaillent en petits groupes sur des diplômes qu'ils ne connaissent pas. Ils disposent d'une maquette d'habilitation et essaient de remplir les fiches. Les problèmes sont d'autant plus nombreux que les demandes



d'habilitation ne sont pas des documents très lisibles. Nous espérons que les problèmes de fond seront progressivement résolus.

Un espace « RNCP et Enseignement supérieur » a été mis en place sur le site Web de la CNCP. Cet espace est réservé aux utilisateurs référents. Cependant, ces derniers peuvent demander des *logins* visiteurs pour les utilisateurs non référents de leur établissement qui souhaitent y accéder. En outre, les non-référents peuvent s'informer par le biais de l'enregistrement de la première réunion, qui avait eu lieu le 23 janvier à Strasbourg. Celle-ci est en effet accessible sur Canal U depuis la mi-avril.

Sur le fond, le frein principal dans le remplissage des documents réside dans la déclinaison des diplômes en termes de compétences. Celles-ci doivent être lisibles tant par les établissements que par les étudiants et les employeurs. Autrement dit, les descriptifs doivent être cohérents et tous les lecteurs doivent comprendre les formations de la même façon. Chaque établissement devra donc trouver des intitulés simples pour décliner les formations de manière claire et faire ressortir les compétences principales des jeunes diplômés.

2. Orientation active 2007 : le galop d'essai

Philippe CHARIGNON

Cet exposé vise à présenter le projet relatif à l'orientation active. Il s'agit d'un « galop d'essai » pour ne pas dire d'une « mise en jambes », cette dernière expression étant davantage liée à l'univers de l'athlétisme et de la gym-tonic paraissait donc peu appropriée.

L'intervention sera divisée en trois parties : la genèse d'un concept, car elle est très instructive sur le plan sociologique, le rôle de l'AMUE dans le cadre de l'orientation active et enfin les perspectives d'avenir.

2.1. Genèse d'un concept

Les événements se sont déroulés de la manière suivante.

2.1.1. L'annonce

Le ministre a fait une annonce le 21 septembre 2006 : la pré-inscription à l'université sera possible dès février pour les futurs primo inscrits. Ce type de déclaration aux médias est toujours surprenant, mais les personnels de l'Éducation nationale y sont habitués. De nombreuses déclarations similaires ont déjà été formulées sur d'autres thèmes et d'autres suivront probablement.

Les universités sont invitées à s'impliquer dans cette procédure qui sera un conseil et une forme de pré-orientation destinée aux futurs bacheliers, en l'occurrence les élèves de terminale de l'année et éventuellement une partie des élèves de première.

La CPU se déclare d'entrée favorable à l'idée. Son premier vice-président évoque le même jour une « démarche active d'orientation ». On assiste en direct à l'éclosion d'un nouveau concept politiquement il suffit à la presse de retourner la position de l'adjectif au sein de l'expression et... une nouvelle politique naît sur la base de l'expression « orientation active ».



2.1.2. Les circulaires

Les circulaires de novembre 2006 destinées aux présidents et aux recteurs diffusées au sein des établissements énonçaient plusieurs principes quant aux conditions de l'orientation active. Les établissements universitaires devaient être volontaires pour mener cette expérience en 2007. Les futurs bacheliers devaient interroger l'établissement convoité pour recevoir des conseils quant à leurs choix post-bac. Une démarche opérée dans une logique d'orientation et non de sélection. Ce dernier point est directement issu des pressions exercées par l'UNEF. Les préconisations devaient être formulées par des commissions universitaires idoines. Il était possible de ne mettre en place l'orientation active que sur certaines filières jugées « sensibles ». Suite à la demande de la CPU, une procédure dématérialisée est admise pour ce processus. Pour des raisons logistiques, les dossiers devaient être déposés fin février au plus tard et les réponses apportées aux futurs bacheliers avant la clôture des filières sélectives (en l'occurrence le 25 mars pour la CPGE, la fin mars pour les STS et le 12 avril pour les IUT).

Bref, le ministère semblait avoir un projet assez clair que l'on peut résumer ainsi :

Les universitaires sont utilisés ès qualités pour donner une opinion lorsqu'ils sont interrogés par des élèves, éventuellement futurs étudiants de leur établissement. Des commissions composées majoritairement d'enseignants sont mises en place pour ce faire et peuvent comprendre d'autres acteurs, par exemple les personnels SCUIO. Tout devient possible dans ce cadre, y compris donner des conseils sur des filières sur lesquelles les membres de la commission n'ont aucun éclairage... 2007 est supposée être une année expérimentale dont les enseignements seront tirés pour une généralisation du processus en 2008.

2.2. Le rôle de l'AMUE

2.2.1. La commande de la CPU

Par la suite, la CPU formule une commande à l'AMUE. Un message est alors adressé à tous les établissements membres de la CPU afin de recruter des volontaires pour l'expérimentation. Une réunion des présidents et des responsables de scolarités des établissements se déclarant volontaires est organisée afin d'établir un cahier des charges commun sur ce projet.

Contrairement à ce que semblait suggérer et souhaiter le ministère, la CPU souhaite que les établissements établissent un lien direct avec les élèves. En d'autres termes, l'idée de la CPU est de relier directement élèves et universités, indépendamment du circuit rectoral. La philosophie du projet tel qu'il est perçu par la CPU diffère donc sensiblement du projet ministériel à cet égard. Pour que le conseil d'orientation donnée aux élèves soit crédible auprès de ces derniers, la CPU estime nécessaire d'instaurer un climat de confiance avec l'élève, hors des fourches caudines rectorales. En pratique, il s'agit de « profiler » l'élève en fonction de sa demande afin de lui prodiguer les conseils les plus personnalisés possible.

Compte tenu des délais, la CPU demande donc à l'AMUE d'analyser les outils existants en universités susceptibles d'être rapidement adaptés pour l'orientation active.

2.2.2. La réponse de l'AMUE

Alain Philipona a donc effectué une enquête sur ces outils auprès des établissements volontaires. Suite aux réponses de l'enquête, il est apparu que le logiciel CIELL2 était l'outil le plus rapidement adaptable, compte tenu des délais. Cet outil est utilisé par les IUT depuis plusieurs années pour gérer leurs candidatures. L'AMUE a évalué ce produit et a conclu qu'il



était bien l'outil le plus rapide à adapter conformément aux souhaits de la CPU, compte tenu des réponses reçues à l'enquête.

Une réunion fut alors organisée le 10 janvier 2006 à la Maison des Universités pour présenter CIELL2. En fait, les concepteurs et propriétaires avaient accepté de l'aménager à la marge et l'avaient renommé ORIAC (ORIENTATION Active). Une soixantaine de représentants des établissements ont assisté à cette réunion. CIELL2 / ORIAC a par la suite été repris par trois universités lorraines, ainsi que par d'autres établissements. Leur nombre est cependant difficile à évaluer, certains n'utilisant que quelques modules de CIELL2 ou d'ORIAC. Une enquête légère sera réalisée prochainement afin de disposer de davantage d'informations.

2.3. Perspectives

2.3.1. Premiers résultats

67 établissements se sont impliqués dans le projet à la suite des circulaires ministérielles, soit 80 % des établissements universitaires français. Autrement dit, le ministre a saisi les membres du corps universitaire français en leur demandant de remplir une action de service public indépendamment de leurs prérogatives habituelles et cela a bien été fait.

En fait, compte tenu de la conjoncture et de la pression médiatique sur les universitaires, à la fois bien et mal perçus par l'opinion, il paraissait difficile à ces derniers de rejeter le principe de l'orientation active en participant pas au projet. Le bon taux de participation s'explique aussi par le climat de concurrence qui se développe entre établissements.

Par ailleurs, l'exercice a montré l'existence d'une grande hétérogénéité dans la manière de procéder à l'orientation active. Seuls 43 % des établissements volontaires ont appliqué l'orientation active dans toutes leurs filières. Les autres établissements ont privilégié les filières « sensibles ». 45 % des établissements volontaires ont utilisé une procédure informatisée pour ce projet. Ce qui montre que le numérique se développe rapidement et que les établissements ne pourront plus mettre en œuvre d'autres solutions. Bien entendu, les participants à cette journée en sont convaincus, mais ce n'était pas acquis dans tous les établissements.

Pierre Lunel a alors publié son rapport en mars. Sur la base de « l'expérience menée avec succès dans l'académie de Nantes », il y recommande l'utilisation d'un outil apparenté ou présentant les mêmes caractéristiques que le produit post-bac.org. Pour mémoire, une interface OPI évoluée a été livrée par l'AMUE dans le cadre de la version 2007 d'Apogée.

2.3.2. L'extension du domaine de la lutte

Le domaine couvert par les établissements va désormais s'étendre de l'amont (orientation active) à l'aval (plateforme d'insertion). En d'autres termes, le domaine correspond à un continuum d'intervention.

Cet état de fait a des conséquences importantes pour les établissements et pour leurs jeunes. Il s'agit d'une révolution. L'université devient la seule institution qui l'accompagne du lycée jusqu'à sa première insertion professionnelle. Il faut noter qu'actuellement, aucun acteur ne peut jouer ce rôle au sein de l'enseignement supérieur. Les CPGE ne s'occupent des élèves que jusqu'à Bac + 2, les écoles d'ingénieurs ne les gèrent que de bac + 2 à bac + 5. Les STS les abandonnent à Bac + 2.



Cette situation impactera fortement l'université à l'avenir. De nouveaux champs d'activités devront être investis rapidement. De nouveaux métiers devront être inventés. De nouveaux outils devront être élaborés. Une bonne interaction entre tous ces éléments sera essentielle. Il faut être à la hauteur des nouveaux défis qui nous sont proposés.

4. Échanges avec la salle

De la salle

Je suis référent RNCP pour mon établissement. Je voulais vous faire part d'un regret sur les fiches élaborées par la DGES. Celle-ci nous a incité à une réactivité importante pour rédiger les fiches et pour préparer leur inscription future. Pourtant, à la suite des réunions interrégionales, il est apparu que l'empressement était inutile, car la DGES a décidé que les fiches seront inscrites dans le cadre des campagnes d'habilitation, c'est-à-dire dans le cadre des vagues. Or mon établissement fait partie de la vague D. Nous sommes habilités pour notre nouvelle offre de formation LMD depuis la rentrée 2006. Nous travaillons depuis un an avec tous les responsables pédagogiques sur la rédaction des fiches, mais ces dernières seront inscrites seulement en 2010. Bien sûr, ce problème ne concerne pas l'AMUE, mais il n'en demeure pas moins qu'il est très gênant.

Anne LE GUILLY

Il a été décidé d'inscrire la fiche dans la demande d'habilitation. Il est donc logique que l'intégration s'effectue durant les vagues d'habilitation. En outre, il faut noter que la CNCP doit réaliser un important travail de saisie et qu'elle ne sait pas qui sera chargé de cette saisie. Il est donc probable que toutes les fiches qui lui seront parvenues d'ici 2009 ne seront pas inscrites immédiatement.

De la salle

Je suis heureux d'apprendre que mon collègue aura du temps pour remplir ses fiches. Mon établissement fait en effet partie de la vague A et nous avons eu seulement quinze jours pour les remplir. Heureusement, nous avons anticipé ce délai et nous avons pu fournir nos fiches RNCP avec la navette d'habilitation.

Sur le fond, le travail est très intéressant. Le problème principal porte sur la définition des diplômes en termes de compétences.

Je voudrais vous faire part de l'expérience de mon université, spécialisée en Sciences et Technologies. Nous avons organisé un petit groupe de travail avec d'autres universités par le biais de Promo Sciences et de la CDUS (conférence des directeurs d'UFR scientifiques). Nous avons essayé d'harmoniser les fiches RNCP sur la licence sciences et technologies. Grenoble I et Bordeaux I sont les premières universités à avoir finalisé leurs fiches. L'expérimentation est intéressante. Nous avons réussi à trouver des convergences et nous avons surtout insisté sur les compétences transverses. Les fiches ont été déclinées à travers les activités susceptibles d'être effectuées par les diplômés de licence, les compétences et les secteurs d'activité. Les références aux fiches ROME (référentiel métiers de l'ANPE) ont également été indiquées. En pratique, une fois que ce travail sur les fiches RNCP est effectué, un simple copier-coller suffit pour remplir le supplément diplôme.

Par ailleurs, je suis référente RNCP dans mon université et je n'étais pas informée de la tenue d'une réunion interrégionale.

Anne LE GUILLY

Les convocations sont normalement envoyées deux ou trois semaines avant les réunions.



De la salle

Mon établissement a également participé à l'opération d'orientation active. Ce projet a été mis en place sans concertation. Chaque établissement a donc essayé de mettre en place l'organisation qui lui paraissait la plus raisonnable compte tenu de son environnement. Comme nous sommes une université scientifique, nous accueillons principalement des élèves de Bac S. Notre cible est donc assez restreinte et peu variée.

Nous avons choisi de mettre en place un petit serveur. Les élèves saisissent certaines informations sur le site. Nous avons établi des profils types et nous dispensons donc des conseils personnalisés aux élèves. Nous ne faisons pas de la sélection, mais uniquement du conseil. En pratique, ce conseil est très basique. Si l'élève a une moyenne peu satisfaisante, nous lui conseillons de poursuivre ses efforts. S'il n'a pas la moyenne, nous lui conseillons de s'orienter vers les formations courtes.

Les premiers résultats sont les suivants. Nous recrutons chaque année 1000 bacheliers. Nous avons reçu 840 connexions sur le serveur, ce qui signifie que 840 élèves sont intéressés par nos filières. Nous proposons des entretiens à certaines catégories d'élèves, notamment ceux passant un bac technologique. Une cinquantaine se sont connectés au site. Un seul a demandé un entretien. Nous proposons également des entretiens aux bacheliers S ayant un niveau faible (moins de 11 de moyenne dans les matières scientifiques). Un seul a demandé un entretien. Il est heureux que nous n'ayons pas mis en place de lourdes commissions pour préparer leur accueil, d'autant plus que nous sommes très occupés en mars et avril. Il n'en demeure pas moins que nous étions virtuellement très disponibles.

De la salle

Nous disposons également d'un « portail d'admission post-bac ». Il est commun à plusieurs académies. La difficulté que nous rencontrons réside dans le fait que le message de réponse doit être commun à l'ensemble des établissements participant au portail. Le message est donc très flou, car il faut prendre en compte les spécificités des quinze établissements. De ce fait, si le futur bachelier a une bonne moyenne, nous lui indiquons que nous sommes prêts à l'accueillir. S'il a moins de douze, nous lui conseillons de rencontrer un conseiller d'orientation.

En pratique, les élèves déposent généralement une demande auprès d'une CPGE, d'un BTS et d'un IUT ainsi que dans une université. Or les élèves peuvent dorénavant formuler douze demandes de Licence 1. La gestion de ces demandes est difficile. En outre, des élèves de l'académie de Toulouse ou de l'académie de Nantes déposent leurs candidatures auprès de l'académie de Poitiers, ce qui n'était pas le cas auparavant. De fait, nous accueillons en moyenne 480 bacheliers par an et nous avons déjà reçu 1 200 demandes. Le problème se pose surtout pour la médecine et la pharmacie, car le numerus clausus est plus intéressant à Poitiers qu'à Toulouse.

Philippe CHARIGNON

Post-bac.org est un produit rectoral développé à l'origine pour candidater dans les classes préparatoires aux grandes écoles. Cela explique la possibilité de formuler douze candidatures et la logique du concours commun qui se retrouve dans le produit, même s'il n'y a pas de concours. Ce produit devra donc être adapté pour pouvoir être utilisé dans les cénacles universitaires. La CPU et l'AMUE devraient prochainement donner leur avis sur l'évolution de ce système. Ce dernier pourrait être généralisé dès l'année prochaine, mais cela dépend d'échéances nationales d'un autre ordre... En tout état de cause, la CPU et l'AMUE ne développeront pas seules le portail. Par ailleurs, les universités peuvent avoir l'esprit frondeur. Elles ne suivront pas forcément les consignes des recteurs.



De la salle

Concernant l'orientation active, nous avons adapté notre logiciel de pré-inscription. Nous délivrons plutôt une information que des conseils relatifs à l'orientation. Le ministère nous a récemment demandé de dresser un bilan sur l'opération. Les questions sont très précises (nombre de commissions, implication des enseignants...). Nous souhaitons disposer d'un retour sur ce bilan, même s'il est peu probable que tous les établissements répondent sincèrement. Cela nous permettra de comprendre réellement le chiffre de 80 % de participation dans le processus d'orientation active.

Magali CLARETON PÉROTIN

Le bilan qualitatif est indispensable pour comprendre les résultats du bilan quantitatif.

De la salle

Nous avons effectivement élaboré un bilan et nous l'avons transmis au ministère. Sur le fond, les universités doivent comprendre l'importance de l'information auprès des lycéens. Les réponses qui sont apportées aux demandes de ces derniers sont forcément banales.

En revanche, les questions que nous posons aux élèves sont beaucoup plus importantes, car elles les incitent à réfléchir. Nous demandons ainsi aux élèves d'indiquer leurs notes de première et de terminale, notamment les notes de langue. Les élèves comprenaient donc qu'il était important de parler des langues étrangères pour travailler dans les filières scientifiques. Nous leur demandons aussi le nombre d'heures de travail qu'ils effectuent chaque semaine afin qu'ils se rendent compte de la masse de travail à fournir à l'université. Nous leur demandons également s'ils ont élaboré un projet professionnel, dans quelle mesure ils souhaitent être encadrés dans leurs études, etc. Les élèves sont ainsi conduits à réfléchir sur leur future formation.

Pour le reste, il faut relativiser l'intérêt du dispositif. Le dispositif est inutile si 1 200 élèves candidatent à une université et que seuls 300 d'entre eux sont réellement intéressés. En fait, il présente une utilité dans certaines formations, notamment les filières où les candidats sont nombreux et où ils n'ont pas toujours un profil adapté.

Philippe CHARIGNON

L'orientation active présente un autre intérêt pour les universités : c'est un bon prétexte pour mettre le pied dans le secondaire. Cela peut permettre d'y préparer les futurs étudiants aux usages universitaires, y compris aux pratiques pédagogiques.

De la salle

C'est la raison pour laquelle il ne faut pas contourner les recteurs. Il ne sera pas possible d'entrer dans le secondaire sans les recteurs. Les établissements nous incitent à travailler avec le secondaire. Une réunion de travail est d'ailleurs prévue la semaine prochaine pour la mise en place du dossier unique. Nous ne savons pas encore ce que l'on nous proposera.

Philippe CHARIGNON

Les universitaires ont l'esprit frondeur, mais tout doit bien sûr faire l'objet de négociations. L'opération pourra donc être intéressante à terme pour toutes les parties prenantes.



ÉCHANGES

Magali CLARETON PÉROTIN

Directrice Département Édition Intégration, AMUE

Cette seconde partie du séminaire sera consacrée aux échanges et débats autour d'Apogée. Nous allons donc vous faire part de nos analyses afin de préparer les échanges qui suivront aujourd'hui ou par la suite. Le premier atelier portera sur les perspectives autour des évolutions d'Apogée à l'horizon 2008-2010 : nous avons besoin de connaître vos interrogations et vos besoins. Le deuxième atelier portera sur les modélisations établies pour Apogée et le dernier atelier sera consacré aux modes d'organisation autour d'Apogée.

5. Perspectives autour des évolutions d'Apogée

Alain PHILIPONA

Responsable, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

Joëlle LENOIR PARQUET

Experte fonctionnelle, pôle Formation, Vie de l'étudiant, Département Édition Intégration, AMUE

Alain PHILIPONA

Cet exposé sur les résultats partiels de l'enquête en cours sera très synthétique, car nous souhaitons avant tout échanger avec vous. Les enquêtes sont très intéressantes, car elles permettent d'identifier les tendances et les orientations, mais elles doivent être clarifiées pour être bien interprétées. Les termes employés ne sont pas toujours clairs et les contextes ne sont pas toujours suffisamment pris en compte. Autrement dit, le résultat quantitatif doit être consolidé et nuancé grâce aux échanges qualitatifs. Le débat permettra donc de valider et de nuancer les orientations.

1. Les résultats bruts de l'enquête en cours

Les résultats indiqués ne sont pas définitifs, car tous les établissements ne nous ont pas encore répondu. Une enquête similaire, à périmètre large, avait été réalisée en 2005. Les questions étaient toutefois plus fermées. Nous avons identifié des besoins auprès des établissements et des groupes de travail et nous souhaitons connaître le point de vue des établissements sur ces besoins. En revanche, les questions de l'enquête actuelle sont plus ouvertes. L'exploitation est donc plus difficile, car les répondants n'utilisent pas forcément les mêmes termes pour présenter des éléments identiques. À l'inverse, les résultats sont plus riches tant pour les établissements que pour l'Agence. Les répondants doivent en effet réfléchir réellement à l'apport du projet Apogée et aux perspectives. Ils doivent définir clairement leurs priorités pour le produit.

Nous avons souhaité que l'enquête soit la réponse institutionnelle de l'établissement. Autrement dit, il ne fallait pas qu'un service réponde seul, mais que les différents services se réunissent pour apporter une réponse collective tenant compte des priorités de chacun.



1.1. Résultats quantitatifs

Les résultats partiels ont été établis à partir de l'analyse de 26 réponses, soit 30 % des établissements utilisant Apogée.

Les résultats permettront de prioriser les orientations selon les souhaits de la majorité des établissements. En pratique, ils sont calculés à partir d'un barème : les orientations sont notées de 1 à 5 et les thèmes sont notés de 1 à 3. De ce fait, un thème prioritaire dans une orientation prioritaire a un poids plus élevé qu'un thème moins prioritaire dans une orientation moins prioritaire.

Avant d'analyser les souhaits des établissements, nous pouvons présenter les services qui ont répondu à l'enquête. Le graphique en radar met en évidence le fait que les services informatiques et la scolarité ont largement participé à la rédaction des réponses. Cependant, les équipes de directions et de pilotage ont également largement répondu, ce qui signifie que les réponses sont celles des établissements et non celles d'un service. Il est toutefois regrettable que les autres services, par exemple les services de formation à distance, les services de communication et les services d'orientation, aient peu participé à l'enquête. L'une des hypothèses expliquant cet état de fait est la rapidité des réponses. Les établissements n'ont peut-être pas eu le temps de convier tous les services pour apporter leurs points de vue.

1.2. Les orientations souhaitées

Sur le fond, il apparaît que les répondants souhaitent que l'AMUE améliore l'intégration d'Apogée au sein de son environnement, c'est-à-dire au sein du système d'informations de l'établissement. Les autres orientations portent, dans l'ordre décroissant d'importance, sur les services numériques, la consolidation des domaines existants d'Apogée, l'extension des périmètres et enfin les échanges d'Apogée avec l'extérieur.

Les résultats suivants ne sont pas pondérés par la priorité exprimée sur les orientations souhaitées. Par exemple, un établissement peut considérer que le référentiel unique pour les personnels constitue un thème prioritaire, mais que l'intégration au système d'information n'est pas une orientation prioritaire. Il faut donc en tenir compte dans le scoring, même si cela ne doit pas modifier les grandes tendances. En outre, pour des raisons de clarté, les thèmes évoqués par un seul établissement n'apparaissent pas dans les statistiques.

1.2.1. L'intégration d'Apogée au système d'information

Concernant la première orientation, les établissements insistent particulièrement sur le référentiel unique pour les personnels, les structures, les locaux et les nomenclatures. En fait, ils souhaitent que l'AMUE mette en place un système d'informations organisées. Toutes les informations doivent être centralisées afin de ne les saisir qu'une seule fois et à un seul endroit du système d'informations. Ces informations doivent bien sûr être accessibles par tous les services gestionnaires intéressés. Les établissements insistent en priorité sur le référentiel unique pour les personnels. En d'autres termes, ils veulent s'appuyer sur le référentiel disponible dans Harpège ou dans un autre système de ressources humaines. Par ailleurs, certains établissements ont évoqué le référentiel unique, mais sans indiquer le domaine couvert (personnels, structures, locaux, nomenclatures). Ils souhaitent donc que l'AMUE intègre la problématique du référentiel unique afin de disposer d'un système d'informations organisées et donc de pouvoir retrouver facilement les informations dont les services ont besoin.



Les autres thèmes sont secondaires par rapport au référentiel. Les établissements évoquent d'une part la fourniture de connecteurs pour favoriser l'échange et l'interopérabilité avec le système informatique. Les connecteurs sont des prises, par exemple des Web services, qui permettent aux autres domaines du système d'informations d'échanger des données avec Apogée.

D'autre part, les établissements évoquent les interfaces avec les services RH, avec les outils de gestion des emplois du temps et enfin avec les services financiers. D'une manière générale, l'interfaçage doit faciliter la gestion des services des enseignants : le rapprochement des enseignants et des enseignements doit être rendu plus aisé afin de permettre un meilleur pilotage sur le plan des ressources humaines. Cela permet par exemple de mieux déterminer les heures complémentaires. L'interface Finance apparaît peu. Il faudrait sans doute automatiser les flux vers les finances afin d'améliorer l'intégration entre les deux domaines. Enfin, même si les établissements insistent peu sur l'interface avec les outils de gestion des emplois du temps, celle-ci est importante, car elle permet d'afficher simplement les emplois du temps des personnels et des étudiants. Or les emplois du temps sont de plus en plus personnalisés et la charge de travail des services d'inscription pédagogique risque d'augmenter.

1.2.2. Les services numériques

Pour les services numériques, il faut distinguer les services destinés aux personnels et les services destinés aux étudiants.

Pour les premiers, les thèmes prioritaires portent sur la saisie des notes et la consultation du dossier étudiant. Ces services sont principalement destinés aux enseignants. Certains établissements ont également évoqué des services pour gérer les groupes.

Pour les services destinés aux étudiants, le thème prioritaire est la consultation du dossier étudiant. Les établissements souhaitent que les étudiants puissent consulter leur dossier et puissent télécharger des formulaires administratifs (certificats de scolarité, relevés de notes, attestations de réussite...). Les établissements souhaitent également qu'Apogée gère les candidatures. Ce point renvoie au thème du dossier unique et de l'orientation active, mais les concepts ne sont pas encore clarifiés : la notion de pré-inscription rejoint celle de gestion des candidatures des sites. Par ailleurs, les établissements souhaitent qu'Apogée prenne en charge les services étudiants divers (le dépôt de stages, l'évaluation des enseignements, le calendrier des examens sur le Web). Enfin, ils évoquent les services liés aux emplois du temps, qui doivent être accessibles tant pour les étudiants que pour les personnels, et les services liés aux inscriptions.

1.2.3. La consolidation des domaines

Pour la consolidation des domaines, de nombreux besoins ont été évoqués par un seul établissement et n'apparaissent donc pas dans les résultats statistiques.

Les attentes principales portent sur des éléments du LMD qui ne sont pas encore disponibles sur Apogée et sur l'amélioration de l'ergonomie de l'outil et la personnalisation des éditions. Sur ce deuxième thème, les établissements ne donnent pas de pistes. Ils formulent donc un souhait général, mais cela ne nous aide pas à définir des orientations précises. Concernant la personnalisation de l'édition, il faut noter qu'Apogée est développé avec Oracle. Or les outils de reporting Oracle ne permettent pas une personnalisation simple des éditions. De ce fait,



nous fournissons des extractions qui permettent aux établissements de personnaliser les informations. D'ailleurs, les ateliers montrent que les établissements ont chacun leur point de vue sur la personnalisation et qu'il est impossible de les concilier.

Une autre attente importante concerne l'outil d'aide à la modélisation graphique de l'offre de formation. En fait, la réforme LMD a entraîné une complexification de l'offre de formation. De ce fait, les établissements souhaitent disposer d'une vision globale et graphique de leur offre de formation. La modélisation ne permet d'ailleurs pas seulement de visualiser l'offre de formation, mais aussi de mieux l'élaborer.

Les autres attentes portent sur les modalités de collecte et en particulier sur l'élaboration des règles de calcul : il faut par exemple permettre la duplication des règles de calcul, simplifier la saisie et mettre de nouveaux opérateurs à disposition. Les établissements souhaitent également la rénovation du domaine Thèses et l'interface avec l'outil STAR d'archivage des thèses, une gestion adaptée au secteur santé (stages de médecine, gestion des concours), et l'archivage électronique des dossiers étudiants. La santé est une préoccupation récurrente des établissements. La santé n'apparaît pas prioritaire statistiquement, mais il faut noter qu'une partie seulement des établissements disposent d'une offre de formation dans ce domaine.

1.2.4. L'extension du périmètre

Concernant l'extension du périmètre, la formation continue au sens large apparaît une priorité pour les établissements. Les établissements manquent d'outils de gestion dès qu'ils sortent du cadre classique des formations diplômantes (stages courts, etc.). Ils souhaitent donc disposer d'un outil pour gérer ces apprenants, dont le rythme est différent de celui des étudiants en formation initiale.

Les établissements souhaitent également des outils pour la gestion de l'insertion professionnelle des étudiants, pour la VAE et pour la gestion des IUFM. Celle-ci apparaît peu prioritaire, mais les établissements ont peut-être estimé que des travaux étaient en cours en raison de l'intégration en cours et qu'il était donc inutile d'insister sur ce thème. Les établissements souhaitent enfin des outils ou une interface pour gérer les échanges internationaux et pour évaluer les enseignements.

1.2.5. Les échanges externes

Pour les établissements, l'orientation la moins prioritaire réside dans les échanges avec l'extérieur. Sur ce point, les établissements souhaitent faciliter les échanges entre les établissements (transferts des dossiers étudiants, gestion des formations en habilitation conjointe).

Ils souhaitent également des évolutions sur plusieurs thèmes : une généralisation et une extension des flux Aglaé afin de faciliter la gestion des dossiers ; des échanges facilités avec le rectorat dans le cadre de l'orientation active ; des échanges avec le PRES pour la gestion conjointe des formations ; des échanges avec les organismes sociaux et avec la CNCP.

2. Échanges

De la salle

Concernant l'extension du périmètre, les établissements d'enseignement supérieur devront de plus en plus gérer des individus et non plus seulement des étudiants, par exemple pour la VAE, pour la formation continue, pour la formation complémentaire... Il faut donc savoir gérer à la fois la masse des



1 700 étudiants en formation initiale en psychologie et les deux étudiants inscrits dans le cadre de la convention du Kent. Or, si Apogée est un outil performant pour gérer la masse, il n'est pas adapté à la gestion des cas particuliers (validation d'acquis, formation continue, échanges internationaux...).

Alain PHILIPONA

La formation continue est effectivement difficile à prendre en compte, car Apogée n'a pas été conçu à cet effet à l'origine. Il faut donc l'adapter pour pouvoir prendre en compte des publics différents. Les populations concernées ne sont pas très importantes, mais il n'en demeure pas moins que des outils doivent être prévus pour les gérer.

De la salle

Concernant la gestion des candidatures, vous semblez insister sur les bacheliers. En pratique, ces derniers sont simples à gérer. En revanche, les candidatures pour les masters 2 sont six fois plus nombreuses et beaucoup plus complexes à gérer. Il en est de même pour les candidats disposant d'un DUT ou pour les candidats étrangers souhaitant intégrer l'université au niveau Licence 3.

Alain PHILIPONA

Il faut avoir une vue large de la gestion des candidatures. Celle-ci concerne l'ensemble des personnes souhaitant entrer dans les établissements.

De la salle

Concernant la gestion des personnels et des heures complémentaires des enseignants, mon établissement a développé une application à partir d'Apogée. Cette application est efficace, mais elle nous oblige à créer des éléments dans Apogée qui ne servent que pour les heures complémentaires et pour le service des enseignants. Une analogie éclaire ce problème. Pour un étudiant, une UE est une unité pédagogique. Plusieurs enseignants interviennent dans chaque UE, mais souvent ils appartiennent à différentes CU. Nous sommes donc obligés de créer un élément par CU concerné. Il s'agit d'un travail très lourd. Par exemple, mon UFR doit gérer 1 300 éléments. Cela surcharge Apogée avec des éléments qui ne portent pas sur la scolarité des étudiants. L'impression des arborescences est très difficile. Il n'en demeure pas moins que nous sommes obligés de remplir ces éléments, car le logiciel développé pour les enseignants est utile.

Alain PHILIPONA

Ce sujet pose problème, car il est à la limite entre la formation et les ressources humaines. Il faudra donc prendre une décision. De mon point de vue, il faut d'abord rattacher les enseignants aux enseignements. Cela permettra ensuite d'en déduire le volume horaire, etc. Ce thème est important, car il a des impacts sur les services financiers. Il n'en est pas moins complexe, car il implique l'intégration fonctionnelle entre plusieurs domaines du système d'informations et qu'il se situe à l'interface de la formation, des ressources humaines et des finances. Certains établissements tels que l'Université de Poitiers trouvent des solutions, mais ces dernières ne sont pas forcément satisfaisantes, car elles alourdissent le système. D'autres établissements ont mis en place d'autres techniques.

De la salle

Je voudrais formuler une remarque plus générale sur les évolutions d'Apogée. Il est toujours possible d'adjoindre de nouvelles fonctions à ce produit. Cela est d'ailleurs parfois nécessaire, par exemple avec la réforme LMD. Néanmoins, Apogée est un révélateur d'anomalies et de dysfonctionnements, comme l'adaptation d'Apogée aux concepts LMD le montre.

D'une manière générale, il faut noter que le système est géré par des gestionnaires de scolarité. Pourtant, les difficultés trouvent leur origine surtout dans l'usage qu'en font les enseignants. Il s'agit en



effet de la principale partie de la communauté universitaire qui ne s'est pas approprié l'outil. Les raisons en sont variées, mais la principale réside dans le manque d'accessibilité : les enseignants ne peuvent pas accéder à Apogée depuis leur bureau, car l'architecture client-serveur ne le permet pas. Bref, Apogée permet de disposer d'une masse d'informations très riche, mais les enseignants ne peuvent pas y accéder. Il n'est donc pas possible de leur imposer l'utilisation d'Apogée. J'espère que les évolutions technologiques permettront de faire évoluer ce point.

Apogée couvre deux domaines fondamentaux : le référentiel et la structure des enseignements. Si une erreur se produit dans ces domaines, elle se répercute dans tous les autres domaines. Or, actuellement, 99 % des services administratifs établissent les SE dans le LMD, ce qui est affolant. En d'autres termes, même si les fonctionnalités sont améliorées, la situation n'évoluera pas. Il faut que les enseignants s'approprient l'outil, car ce sont les personnels qui connaissent le mieux l'offre de formation. Nous devons donc leur donner des outils pour qu'ils puissent travailler sur leur offre de formation. D'une manière plus générale, il faut travailler sur la notion d'offre de formation, car elle est à la base de la réussite et sans une bonne base, les autres domaines risquent d'être entachés d'erreurs. De même, il est vrai que l'intégration dans le système d'information est la préoccupation essentielle de l'établissement. Néanmoins, cette intégration nécessite un préalable, en l'occurrence le fait de disposer d'informations cohérentes et pertinentes.

Bref, les enseignants doivent s'approprier l'outil. Il n'est pas nécessaire qu'ils apprennent tous les domaines, mais qu'ils connaissent les fonctionnalités liées à l'offre de formation.

Alain PHILIPONA

Sur un plan technique, les outils Apogée vont évoluer du modèle client-serveur à une architecture Web. Il sera donc possible d'y accéder depuis tous les postes. Cette évolution technique facilitera l'accès des personnels à Apogée, mais elle est insuffisante pour que les enseignants s'approprient l'outil.

D'une manière plus générale, tous les acteurs de l'établissement non gestionnaires doivent accéder plus facilement aux informations contenues dans Apogée, c'est-à-dire principalement l'offre de formation et le dossier étudiant. Sur ce point, le pôle Intégration du département Édition Intégration va fournir des connecteurs sur le dossier étudiant. Ce ne sont pas des services numériques intégrés disposant d'une interface homme-machine, comme le module d'inscription pédagogique à distance. Ils permettent d'accéder à Apogée sans connaître son organisation et sa modélisation interne. Tous les porteurs des ENT peuvent intégrer dans leur offre les connecteurs du dossier étudiant et donc fournir l'interface homme-machine correspondante. Ces connecteurs permettent à l'étudiant de consulter son dossier. Ce système répond donc à l'une des demandes des établissements. À terme, il évoluera pour que les enseignants puissent accéder aux dossiers de leurs étudiants. Des travaux sont encore nécessaires sur ce point, car il ne faut pas que tous les enseignants puissent consulter tous les dossiers des étudiants. Il faut donc ajouter des règles d'habilitation supplémentaires dans le système.

Pour inciter les enseignants à utiliser le système d'information, il faut développer les services numériques qui leur sont destinés, par exemple la saisie des notes et le référentiel de l'offre de formation. Pour ces dernières, les équipes pédagogiques jouent un rôle essentiel, car elles connaissent parfaitement le contenu des formations et des unités d'enseignement. Ces informations seront versées progressivement dans Apogée, en l'occurrence les rubriques communes au référentiel de l'offre de formation et à la gestion. De ce fait, les enseignants utiliseront de facto de plus en plus Apogée.



De la salle

Il est important que l'Agence s'occupe de la santé, car c'est le seul moyen pour que les personnels concernés développent une culture de l'outil Apogée. Aujourd'hui, ils refusent d'utiliser Apogée car ils considèrent qu'aucune fonctionnalité n'est conçue pour eux.

Alain PHILIPONA

De même, il y a deux ans, les IUT ne souhaitaient pas entrer dans Apogée pour diverses raisons. De notre point de vue, nous ne devons pas mettre de freins pour les IUT qui souhaitent entrer dans le système. Des efforts ont donc été effectués pour tenir compte des spécificités des IUT. En novembre, nous fournirons des évolutions sur la gestion des compensations, rendue nécessaire suite à la réforme LMD. Il faudrait également réaliser des développements spécifiques pour la santé. Néanmoins, compte tenu des moyens dont nous disposons, il faut définir des priorités.

De la salle

Il est possible d'intégrer la santé dans Apogée, puisque c'est ce que nous faisons. Néanmoins, il nous manque de nombreux outils, par exemple la gestion des stages.

Alain PHILIPONA

Il faut effectivement réaliser des évolutions pour gérer les stages et certaines spécificités liées aux concours. Pour le reste, la santé est un domaine souvent évoqué, mais il est sans doute « sous-priorisé », car tous les établissements n'ont pas une offre de formation dans ce domaine.

De la salle

La prise en compte de la santé deviendra peut-être une priorité compte tenu de la nécessité de prendre en compte la réforme LMD.

Alain PHILIPONA

Il faut également tenir compte de la réglementation et des contraintes spécifiques au secteur de la santé. Il n'est donc pas certain que la mise en œuvre du LMD dans le secteur de la santé conduise à des évolutions. Aucun texte ne décline encore la santé dans le cadre du LMD. Pour le reste, il faudra faire des choix entre les priorités.

Magali CLARETON PÉROTIN

Concernant les orientations, l'intégration au système d'information apparaît comme la priorité pour les établissements. Le thème prioritaire au sein de cette orientation est le référentiel partagé (le référentiel Agent). Comme ce thème est la priorité n° 1 et qu'elle appartient à l'orientation prioritaire, la pondération globale par orientation et par thème classera forcément le référentiel partagé comme la première priorité. Les établissements veulent que nous travaillions sur ce point sans aucune ambiguïté. Pour le référentiel partagé Agent, cela peut donc signifier que vous ne souhaitez plus saisir les informations relatives aux personnels dans Apogée, ces informations doivent donc être récupérées ailleurs.

Les établissements se préoccupent peu du système d'information national, alors que ce système est central compte tenu de l'importance des échanges avec les autres établissements, avec le rectorat.

Pour le reste, l'extension de périmètre ne semble pas constituer une priorité, car c'est seulement la quatrième orientation retenue par les établissements. Pourtant, dans les débats, les intervenants ont évoqué l'importance de la prise en compte de la formation continue et de la VAE, alors que cela n'apparaît pas clairement dans les résultats de l'enquête (cette enquête est donc très intéressante, car les priorités des établissements ont largement évolué depuis 2005).



Enfin, il faut noter que nous avons déjà commencé à travailler sur l'intégration du système d'informations.

De la salle

Concernant l'adaptation aux cas individuels, il faut également prendre en compte la situation des étudiants en situation de handicap. Une circulaire très précise a d'ailleurs été diffusée sur ce point quant à la capitalisation et à la conservation des notes. Nous sommes donc obligés de traiter leurs cas de manière individuelle. Comme il s'agit d'une obligation réglementaire, il ne s'agit pas d'une extension du périmètre, mais d'une consolidation du domaine.

Par ailleurs, il est important d'évoquer l'archivage et non seulement la sauvegarde. Apogée fonctionne depuis dix ans dans mon établissement. C'est la limite à partir de laquelle nous pouvons conserver les données uniquement sous forme numérique. Pour ma part, je suis chargé de mission pour les archives. Je dois remettre aux archives départementales les archives de nos étudiants depuis 1898 jusqu'à 1945. Cela libérera seulement soixante-dix mètres linéaires, soit un an d'archivage aujourd'hui. Pour information, 54 étudiants étudiaient à l'université en 1898. Ils sont 22 000 aujourd'hui.

De la salle

La fonction première d'Apogée est de gérer les établissements. Certes, il est intéressant de développer des interfaces, mais il ne faut pas oublier notre métier de gestionnaire. C'est la raison pour laquelle nous n'avons pas encore répondu à l'enquête.

De la salle

L'intégration des différents logiciels entre eux est importante. Nous avons déjà répondu à l'enquête, mais nous n'avons pas classé ce thème en priorité. Les débats montrent pourtant que ce sujet est essentiel. En effet, nous sommes constamment sollicités pour renforcer l'interopérabilité entre les différents systèmes. Chaque établissement développe donc ses propres solutions, mais cela reste du bricolage. L'exemple de la gestion des emplois du temps est éclairant à cet égard : nous devons saisir plusieurs fois les données relatives aux enseignants, en l'occurrence dans le logiciel spécifique de gestion des emplois du temps, dans Apogée et dans le logiciel des ressources humaines.

De ce fait, nous avons commencé à mener une réflexion pour simplifier le système et pour le rendre plus cohérent. Pour notre part, nous utilisons Apogée depuis peu de temps et nous souhaitons le conserver. Cependant, certains établissements estiment qu'il faudrait mettre en place un nouveau système pour gérer l'ensemble des informations et sont donc prêts à remettre le système à plat et à refonder le système sur des bases saines. Il faut donc avoir une vision globale des évolutions et faire en sorte qu'Apogée puisse répondre aux attentes diverses des établissements.

Magali CLARETON PÉROTIN

La réflexion sur le système d'informations peut être menée indépendamment des produits. Les établissements doivent en effet réfléchir à leur organisation propre. Les établissements doivent donc prendre du recul par rapport aux outils. Ensuite, chaque établissement doit composer son propre système d'information (fonctionnalité utilisée...). C'est d'ailleurs l'une des difficultés auxquelles doit faire face l'AMUE, car nous proposons une offre applicative assez complète au sein de laquelle les établissements peuvent choisir pour partie des modules et ne déployer que certaines fonctions. Nos outils doivent donc rester cohérents et s'adapter aux environnements des établissements.

De la salle

Nous devons résoudre la même problématique relative au système d'information au sein du PRES. La maîtrise des systèmes d'informations est un enjeu fort. Il ne faut pas le rater.



De la salle

Nous utilisons Apogée depuis onze ans. Ce système ne sert pas seulement pour les gestionnaires. D'ailleurs, le « e » final renvoie à l'enseignement. Autrement dit, Apogée doit être notre référentiel et gérer aussi la structure des enseignements et les heures d'enseignement. Pour le reste, Apogée doit à s'adapter à nos besoins et non l'inverse. Nous ne devrions pas faire de développements particuliers au sein des établissements, car c'est toujours du bricolage. Par exemple, lorsque nous créons un élément pédagogique dans Apogée, nous devrions pouvoir affecter plusieurs sections CNU avec plusieurs volumes horaires. Nous pourrions aussi réfléchir autrement et estimer que la section CNU est affectée à l'élément pédagogique et non pas en fonction des sections des enseignants qui interviennent. Quoi qu'il en soit, c'est au produit de s'adapter. Nous ne devons pas faire nos propres développements sous prétexte que le produit ne répond pas à nos besoins.

De la salle

Le changement technologique et le passage vers le Web seront-ils accompagnés d'un remodelage de l'interface ?

Alain PHILIPONA

La migration technologique s'effectue à périmètre équivalent en termes d'ergonomie. Il s'agit d'une migration technique et non d'une évolution. L'interface sera donc maintenue à court terme. Néanmoins, si c'est possible, nous améliorerons certains aspects ergonomiques, par exemple pour l'affichage pour l'utilisateur final. Nos études ne sont pas suffisamment avancées et il n'est pas possible de répondre plus précisément.

De la salle

Par ailleurs, l'outil relatif à l'offre de formation serait la base de référence. Les informations seraient reversées dans Apogée ou dans l'outil de communication. Pour notre part, nous menons actuellement une réflexion autour de l'annexe descriptive. Nous considérons qu'il serait préférable d'utiliser Apogée comme référence pour les enseignements et de verser les informations qui y sont contenues vers notre outil de communication de l'offre de formation.

Alain PHILIPONA

Les éléments contenus dans l'annexe ne sont pas la propriété de l'annexe descriptive. Ils constituent la description des formations sous la forme de rubriques, par exemple les objectifs ou les compétences. Les éléments textuels utiles à l'annexe sont actuellement dans Apogée, car actuellement aucun outil ne présente une description complète et textuelle des formations et des unités d'enseignements. Les rubriques figurant dans l'annexe descriptive seront à terme saisies dans le référentiel de l'offre de formation et reversées dans Apogée car Apogée les récupérera automatiquement. Il faut noter que le référentiel contient un grand nombre d'informations textuelles inutiles pour les gestionnaires.



6. Des modélisations pour Apogée

Serge AIMÉ

Consultant domaine Formation, Vie de l'étudiant, département Service, AMUE

Gérard AGOSTINI

Cellule Apogée, Université d'Aix-Marseille III

Serge AIMÉ

Je suis coordonnateur d'implantation ou plutôt consultant Apogée et, à ce titre, j'ai participé à l'implantation du système dans plus de quinze établissements. Je me suis aperçu de l'existence de problèmes relatifs à la modélisation. En effet, les anciennes modélisations étaient très efficaces, car elles laissaient les utilisateurs très libres de leurs choix, et ces choix n'avaient pas d'impacts importants sur le fonctionnement du produit. Cependant, les évolutions d'Apogée sur la semestrialisation, la mise en place du LMD, la prise en compte de l'annexe descriptive, l'inscription pédagogique par le Web ont rendu plus difficiles les modélisations. Cet exposé vise à présenter ces difficultés apparues dans la modélisation. Le débat sera la première étape d'une réflexion que nous souhaiterions poursuivre dans des ateliers.

Gérard AGOSTINI

À l'université d'Aix-Marseille, nous nous sommes concertés sur les problèmes que nous rencontrons dans les modélisations. Il est apparu que les difficultés étaient en grande partie liées aux modalités de contrôle des connaissances et au domaine épreuves. En pratique, dans mon université, 2 700 étudiants sont inscrits en première année de droit. Sur un semestre, les étudiants peuvent choisir entre zéro et cinq unités facultatives. Les règles de calcul et la modélisation sont donc très difficiles. La neutralisation est complexe, car il n'est pas possible d'ajouter des « et » et des « ou » dans les règles de calcul. En outre, compte tenu du nombre d'étudiants, nous sommes obligés de diviser les étudiants en deux groupes. Ces deux groupes n'ont pas les mêmes enseignants ni les mêmes épreuves. Enfin, comme l'université est répartie sur deux sites, il faut également diviser la population par deux sur la base de ce critère. Bref, nous devons dédoubler tous les éléments en quatre. Si nous ne le faisons pas, le filtrage des tables serait impossible. Les problèmes de modélisation sont donc bien liés aux modalités de contrôle des connaissances et donc aux règles de calcul.

Par ailleurs, les équipes souhaitent de plus en plus souvent qu'un même élément puisse porter des nombres de crédits différents. Autrement dit, si l'élément est commun à quatre VET, il devra être créé quatre fois afin de pouvoir attribuer des crédits différents sur chacun d'entre eux. Ajouter des « et » et des « ou » dans les règles de calcul d'Apogée pose des problèmes. De ce fait, c'est à notre niveau que nous subissons les problèmes.

Alain PHILIPONA

Vous pouvez aussi avoir des problèmes s'il y a des régressions sur calcul.

Gérard AGOSTINI

Il ne devrait pas y avoir de régression si le travail est bien effectué. Quoi qu'il en soit, nous nous sommes concertés et nous avons beaucoup travaillé. Nous sommes une petite cellule, puisque nous sommes trois à travailler sur Apogée et que nous nous occupons de toutes les structures et de toutes



les règles de calcul de l'établissement. C'est d'ailleurs pour cela que nous nous sommes rendu compte qu'un problème existait sur ce plan.

D'une manière générale, toute neutralisation est dangereuse, car elle risque d'induire des erreurs. Par exemple, nous sommes obligés de donner une année complète à un étudiant qui ne fait qu'un seul semestre, contrairement aux autres étudiants. La prise en compte de ce type de situation implique le recours à des filtrages avancés, l'inscription de commentaires sur l'inscription pédagogique et l'établissement de formules d'examens spécifiques. Tout cela est très complexe.

Serge AIMÉ

Cet exemple est très intéressant. Il montre que le problème principal porte sur la contextualisation. Toutes les difficultés sont liées au contexte, c'est-à-dire aux règlements d'examen, au nombre d'étudiants, au nombre de promotions, etc. Cette situation explique pourquoi le partage des bonnes pratiques échoue systématiquement : les bonnes pratiques ne décrivent pas suffisamment le contexte dans lequel elles sont efficaces. Autrement dit, les conseils de modélisation qui peuvent être donnés pour faire face aux problèmes rencontrés par les établissements doivent être relativisés et fortement contextualisés. Le contexte dans lequel les difficultés apparaissent doit toujours être clairement exprimé.

Cet exposé vise d'abord à récapituler les principaux problèmes que les établissements rencontrent. Les difficultés que nous avons repérées ne sont pas forcément importantes pour tous les établissements, justement en raison de la multiplicité des contextes. Nous n'essaierons pas d'apporter des solutions, mais nous évoquerons les objectifs des ateliers qui réfléchiront à ces questions. Nous examinerons en particulier si des thèmes prioritaires émergent des échanges.

1. La problématique SE / MCC / ADD

Certains règlements d'étude sont difficiles à modéliser. Ainsi, certaines combinaisons de structures d'enseignements (SE) et de modalités de contrôle des connaissances (MCC) permettent d'automatiser les inscriptions pédagogiques (IP). Cependant, nous devons parfois intégrer des IP conditionnelles d'un semestre sur l'autre. Par exemple, un étudiant peut être obligé de s'inscrire à certains éléments du second semestre s'il s'est inscrit à certains éléments du premier semestre. Dans ce cas, aucune combinaison ne peut gérer à la fois les MCC et les IP. Il faut donc choisir soit d'automatiser les IP, soit d'utiliser des règles de calcul permettant d'automatiser les résultats.

Concernant l'IP-Web, le développement de l'outil a montré que certaines SE étaient difficilement utilisables. Par exemple, certaines contraintes liées à la place du concept de parcours ne peuvent pas être prises en compte.

Des problèmes apparaissent également pour l'affichage dans l'annexe descriptive. La prise en compte des vrais semestres ne pose pas de difficultés. En revanche, des difficultés apparaissent au niveau des vraies unités d'enseignements, c'est-à-dire des UE prises en compte dans l'annexe descriptive. En effet, certains collègues ont regroupé certaines matières pour former des UE fictives. Le ministère a accepté, mais cela est difficile à prendre en compte dans Apogée.

Il faut également réfléchir au problème du statut et du niveau du concept de parcours. Avons-nous besoin d'un objet « parcours » ou pouvons-nous utiliser simplement une coloration placée au niveau d'une version d'étape, au niveau d'un élément miroir, au niveau d'un semestre ou à un niveau inférieur au semestre ? Le parcours est-il annuel ou n'est-il qu'une déclinaison des semestres ? Les possibilités sont donc nombreuses. Il faut donc identifier clairement le contexte avant de pouvoir proposer une modélisation.



Par ailleurs, un problème se pose pour les masters. Généralement, il existe des notes seuils dans les MCC des masters. En outre, les choix sont souvent très nombreux et il est même possible d'effectuer des combinaisons de choix. Il existe en effet des UE à trois crédits et d'autres six ou neuf crédits. La gestion de ces choix multiples est possible, mais elle est plus complexe lorsque les UE portent des nombres de crédits différents. De ce fait, la possibilité d'utiliser une note seuil sur chaque unité d'enseignement choisie impose l'utilisation du concept d'ELP « père de chaque choix ».

Les établissements ont également la possibilité d'utiliser des éléments « miroirs », c'est-à-dire des éléments situés à un niveau intermédiaire entre les VET et les semestres. Il faut se demander si ces éléments doivent s'intégrer dans le parcours pédagogique ou s'ils doivent être placés à côté. Des difficultés peuvent en effet apparaître en cas de clôture si ces éléments sont placés dans le chemin pédagogique. Il faut donc s'interroger sur l'utilité et sur la place de ces éléments miroir en fonction des contextes.

Enfin, l'apparition du LMD a conduit à calculer les résultats sur l'ensemble des années de la formation. Les licences sont ainsi calculées à partir des six semestres. Lorsque le contexte permet de choisir entre 22 parcours, comme c'est le cas pour la Licence Sciences et Technologies à l'UJF (Grenoble 1), il y a 22 premiers semestres, 22 seconds semestres, etc... Les étudiants disposent donc une grande souplesse dans leur progression, mais cela multiplie le nombre des combinaisons possibles et rend très difficile l'élaboration de la règle de calcul. Ce problème a conduit la création des « semestres copies », qui sont obligatoires pour le calcul de la VDI.

Il est cependant apparu nécessaire de créer également un autre type de semestres copies pour l'affichage correct des « vrais semestres » sur l'annexe descriptive. Si les semestres copies sont obligatoires pour tous les étudiants pour que le calcul de la VDI se fasse correctement, les étudiants provenant de l'extérieur seront seulement inscrits sur le semestre copie. Or comme ce semestre est commun à tous les étudiants, il ne peut pas être déclaré « vrai semestre », car cela provoquerait l'apparition de doublons pour tous les étudiants ne venant pas de l'extérieur. Il faut donc imaginer un autre type de « vrai semestre » qui ne serait accessible qu'aux étudiants venant de l'extérieur. Ce point pourra faire l'objet de discussions en atelier.

2. Objectifs des ateliers SE / MCC

De nombreux autres problèmes doivent exister. Je souhaite que les participants m'en fassent part. Nous pouvons également analyser les fichiers incidents ou organiser une enquête. En fait, il faut réaliser un inventaire exhaustif des problèmes de modélisation et produire des documents sur chaque élément. Ces documents permettraient d'acter le travail de la communauté du Club utilisateurs.

Bien sûr, l'identification du contexte et des contraintes associées aux problèmes est essentielle. Il faut par exemple repérer le nombre de parcours différents, les IP conditionnelles, les règles de validations différentes des règles de progression, etc. Ce repérage est difficile, car le contexte est forcément implicite pour les personnes qui travaillent au sein des établissements. C'est l'une des difficultés majeures auxquelles nous devons faire face.

Une fois que les problèmes et les contextes auront été bien établis, nous pourrons élaborer des conseils et des préconisations de modélisation. Celles-ci devront être explicitement contextualisées : aucune solution miracle n'existe et un conseil efficace pour un établissement peut être sans intérêt pour un autre établissement. Autrement dit, les préconisations ne pourront pas s'appliquer uniformément dans tous les établissements.



Enfin, au cours des travaux, nous identifierons peut-être des problèmes fonctionnels mal pris en charge par Apogée. Nous serons donc peut-être conduits à proposer des demandes de modifications.

Nous devons également prioriser les ateliers. Les échanges vont permettre de clarifier ce point : il faut réfléchir aux thèmes que nous aborderons lors d'un premier atelier. Nous devons également nous interroger sur l'organisation de cet atelier et notamment sa première occurrence.

3. Échanges

De la salle

Il est important de travailler à partir des différentes catégories intégrables qui ont des conséquences concrètes dans les actes et notamment dans l'annexe descriptive. Ainsi, nous élaborons actuellement les SE de l'université au niveau des interfaces et des applications. Nous devons donc traduire les SE pour les différents gestionnaires concernés. Nous devons veiller notamment à ce que le nombre d'éléments ne soit pas trop élevé. Autrement dit, d'une manière générale, nous avons besoin de disposer de préconisations claires sur ce point.

De mon point de vue, même si tous les établissements ont des contraintes différentes, il me paraît possible d'élaborer des schémas types pour le LMD. Ces derniers permettraient de disposer d'une base. Nous pourrions ensuite examiner les complications possibles et les problèmes que peuvent rencontrer les établissements, notamment dans le secteur santé.

Serge AIMÉ

Il est vrai que nous pouvons utiliser plusieurs méthodes de travail. Réfléchir à partir des conséquences sur les actes de gestion est une méthode intéressante. Néanmoins, les deux méthodes sont complémentaires.

De la salle

Je travaille depuis sept mois sur Apogée. Cette expérience me conduit à formuler plusieurs remarques. Nous avons besoin de règlements d'études suffisamment explicites. Par ailleurs, de mon point de vue, la meilleure démarche est celle qui consiste à travailler sur les différents cas de figure que nous pouvons repérer.

Concernant la traduction dans Apogée, nous pouvons dégager des solutions techniques. Actuellement, il n'est pas possible d'utiliser les « et » et les « ou » et les IP conditionnelles sont très complexes à gérer. Ces problèmes doivent être résolus en amont et non pas au sein des établissements.

Enfin, dans mon établissement, nous traitons les problèmes au fur et à mesure. Aucun repérage systématique des difficultés n'est réalisé. Autrement dit, nous travaillons au cas par cas et nous traitons surtout des cas particuliers. Il serait pourtant nécessaire de repérer des constantes, même si les enseignants et les enseignements sont très divers.

Serge AIMÉ

Je suis d'accord. Apogée existe depuis dix ans et, de fait, aucun document n'a été élaboré pour spécifier les constantes. Des guides de modélisation ont malgré tout été élaborés. Nous avons essayé de les maintenir à jour. Ils contiennent les lignes directrices et les impératifs à minima. Néanmoins, il est essentiel de prendre en compte les contextes. Autrement dit, les lignes directrices n'ont pas forcément une grande valeur pratique. En outre, les contextes sont très divers et ce sont les établissements qui les connaissent. Le problème réside dans le fait qu'un contexte est forcément implicite et donc difficile à identifier. Le contexte apparaît clairement uniquement lorsque nous rencontrons une difficulté dans Apogée.



C'est la raison pour laquelle j'estime qu'il faut partir d'une analyse des problèmes et des contextes avant de réfléchir aux évolutions d'Apogée. Cette méthode me paraît la plus opérationnelle, car cela permet de déterminer ce qu'il ne faut pas faire et ce qu'il faut créer pour qu'Apogée fonctionne. Nous savons ainsi qu'il faut créer des semestres, des unités d'enseignements et des descriptions. Nous savons également qu'il faut réfléchir à la position des vraies unités d'enseignements, même si ces dernières peuvent en même temps être de fausses UE au sens de l'habilitation. Le ministère statue uniquement sur la maquette d'habilitation et en tant que gestionnaires, nous sommes libres de gérer les UE comme nous le souhaitons. Bref, mon expérience me conduit à privilégier une approche par le biais de l'analyse des problèmes. Pour le reste, nous pouvons avoir une double approche, c'est-à-dire réfléchir aux grands axes de gestion et aux problèmes que posent ces grands axes.

De la salle

Pour notre part, nous allons entrer dans un nouveau contrat. Nous devons donc désormais fournir des actes de gestion, par exemple pour l'annexe descriptive au diplôme. Il faut donc réfléchir en amont au système, car nous ne souhaitons pas reproduire les erreurs du passé. Nous avons en effet réalisé des modélisations en 2003 sans penser au nouveau contrat, ce qui nous pose des problèmes aujourd'hui dans certaines filières.

Serge AIMÉ

Il faut donc réfléchir aux échéances et se demander à quelle date nous devons organiser le premier atelier. En fait, cela dépend des vagues. Les établissements faisant partie de la vague A sont prêts, mais pas les autres. Pour le reste, la réflexion doit être pragmatique.

De la salle

Les modélisations doivent être conçues pour une durée suffisamment longue, par exemple pour quatre ans. Le travail important qui doit être fourni doit en effet être rentabilisé.

Serge AIMÉ

Quels sont les établissements intéressés par un atelier autour de la fin du mois de juin ?

De la salle

Je souhaiterais évoquer l'urgence par rapport aux habilitations. De mon point de vue, l'affichage de l'annexe descriptive et le concept de parcours sont intimement liés, car de nombreux établissements ont fait habilitier des parcours et que ces derniers n'existent pas dans les parchemins puisque cela est interdit. Si un établissement souhaite faire apparaître un parcours sur un parchemin, il faut le faire apparaître sur l'ADD. Il faut donc construire ces différents éléments.

Dans mon établissement, nous avons finalisé la mise en place des habilitations. Ces dernières seront en vigueur lors de la prochaine rentrée. En pratique, nous avons organisé des ateliers de construction pour chaque habilitation et dans chaque UFR avec les enseignants et les personnels IATOS. Nous avons d'ailleurs suivi les conseils de Jean-Claude Mardon et d'Éric Véziat. Cette expérience s'est révélée très intéressante et nous sommes sortis des graves difficultés que nous connaissions il y a trois ans. En fait, l'expérience a réussi, car les enseignants se sont impliqués dans Apogée et que les personnels IATOS ont été rassurés. Cela a nécessité un travail très important. Il ne faut donc pas tout refaire chaque année. Je pourrais évoquer mon expérience dans les ateliers. Cela aidera les autres établissements et me permettra de savoir si nous n'avons pas fait n'importe quoi.

Serge AIMÉ

L'idéal serait que chaque université bénéficie d'une solution clé en main, mais nous manquons de moyens. En fait, nous pourrions organiser un atelier réunissant non seulement les référents, mais également les personnels chargés de l'organisation des modélisations. Nous pouvons donc envisager



que deux personnes par université participent aux ateliers avec, idéalement, un gestionnaire et un enseignant. Le premier atelier sera organisé en juin ou juillet sur la base des besoins exprimés par les utilisateurs.

De la salle

Nous souhaitons que l'enquête soit rapidement diffusée auprès des établissements afin de faire remonter d'autres problèmes.

Serge AIMÉ

Il faut cependant noter que tous les thèmes ne seront pas abordés dans le premier atelier. Nous serons obligés de commencer par un problème particulier. Nous élargirons ensuite les ateliers en fonction des travaux, des documents produits et des besoins. Il ne s'agit pas de présenter des solutions toutes faites, mais de réfléchir ensemble aux moyens de mieux utiliser rapidement le produit.

Magali CLARETON PÉROTIN

Tous les participants ont-ils la même vision de l'enquête ?

Serge AIMÉ

Il faut travailler sur les actes de gestion, car ces derniers demandent une modélisation très précise des structures et des modalités de collecte. Ce point concerne notamment la délivrance des annexes.

De la salle

De mon point de vue, il est inutile d'élaborer un recueil de toutes les structures existantes, car celles-ci sont toujours spécifiques aux contextes : chaque université dispose de structures différentes pour un même diplôme. Il faut donc travailler sur la base de quelques structures bien identifiées.

Serge AIMÉ

Du point de vue pratique, pour l'organisation de l'atelier, il est souhaitable que les participants proposent un problème et que nous en discutions. Chaque participant fera part de son expérience, ce qui permettra de prendre conscience des contextes. Une fois que ces derniers auront été identifiés, nous pourrions proposer des solutions éventuelles.

Magali CLARETON PÉROTIN

L'objectif semble partagé par tous les utilisateurs. Il faut travailler ensemble sur certains thèmes à partir d'une maquette et monter un atelier où chacun apporterait son témoignage et son expérience afin de trouver de bonnes pratiques.

7. Des modes d'organisation autour d'Apogée

Jean-Claude MARDON

Consultant domaine Formation, Vie de l'étudiant, Département Services, AMUE

Marie-Christine MONGE

Directrice de la vie universitaire, Université Montesquieu Bordeaux IV

1. Organisation

Jean-Claude MARDON

Une réflexion sur les modes d'organisation autour d'Apogée est nécessaire.



1.1. L'état des lieux

Apogée est une base de données de plus en plus complexe. Ses informations sont de plus en plus nombreuses. En fait, des champs étaient prévus pour la saisie dans Apogée depuis l'origine, mais jusqu'à présent, les utilisateurs ne les remplissaient pas. Aujourd'hui, à la suite d'une décision subite d'un ministre ou de la DES, les utilisateurs doivent les remplir sinon le système ne fonctionne plus. Les informations sont en effet utilisées dans des processus de plus en plus variés et importants pour la vie des établissements.

1.1.1. Les fonctionnalités

Apogée remplit actuellement une triple fonction. Il assure la gestion de l'étudiant et de ses résultats. Cette fonctionnalité existe et fonctionne correctement depuis douze ans.

Apogée assure également la gestion matérielle associée, qui devient de plus en plus importante puisqu'il s'agit désormais de gérer l'anonymat, le calcul des charges d'enseignement, la gestion des épreuves et la gestion des stages et des thèses. Le système doit également permettre la gestion des inscriptions administratives et des inscriptions pédagogiques par le Web, ainsi que l'orientation active.

Enfin, Apogée doit assurer la gestion de l'établissement, c'est-à-dire son environnement numérique, les indicateurs LOLF, le pilotage, la publication de l'offre de formation, les remontées SISE et les remontées d'enquêtes.

Ces différents éléments sont prévus depuis longtemps. Cependant, les besoins ont largement évolué et sont de plus nombreux. En outre, le pilotage doit être de plus en plus précis. Les délais de réponses doivent être de plus en plus courts. Les publications sont de plus en plus diverses. Le suivi de l'étudiant doit être de plus en plus personnalisé, même avant son inscription. Les passerelles entre les formations sont de plus en plus nombreuses. Le nombre d'éléments communs s'accroît. Les demandes d'accès aux informations sont de plus en plus nombreuses, tant pour les inscriptions que pour les résultats des examens.

Bref, la situation concernant les personnels utilisateurs d'Apogée, les données stockées et gérées dans Apogée et les procédures de gestion autour d'Apogée n'est pas toujours idéale.

1.1.2. La situation actuelle

Ce point évoque uniquement les problèmes liés à Apogée et non pas les bénéfices que le système apporte. Autrement dit, je n'évoque pas les trains qui arrivent à l'heure. Les difficultés relatives aux personnels, aux données et aux procédures sont les suivantes.

Concernant le personnel, certaines compétences sont devenues rares ou ont disparu. Le nombre d'acteurs potentiels d'Apogée augmente. Les utilisateurs qui intervenaient dans les traitements de gestion ne sont pas forcément ceux qui sont concernés par les nouvelles applications. Certaines applications nécessitent des compétences très transverses : certains utilisateurs doivent connaître un point particulier, mais dans tous les domaines. Par exemple, la publication de l'offre de formation ne nécessite pas de savoir gérer une filière de l'offre de formation. La personne qui connaît sa formation n'est pas forcément la même que celle qui a une vue d'ensemble sur l'offre de formation de l'établissement. Dans le même sens, l'élaboration d'une offre globale de formation ne doit pas être conçue par l'ajout successif d'informations fines sur chaque filière. Si un établissement élabore son offre ainsi, il est



forcément conduit à des difficultés, par exemple pour distinguer une vraie UE d'une fausse UE ou pour définir la notion de parcours.

Concernant les données, certaines données étaient suffisantes pour la gestion. Elles ne sont plus suffisantes pour l'annexe descriptive et pour la publication de l'offre de formation. Personne ne remplissait tous les champs d'Apogée, par exemple le descriptif de l'élément pédagogique. Celui-ci existe pourtant depuis la création de la base en 1995. Il est devenu nécessaire de le remplir pour la publication de l'annexe descriptive. Par ailleurs, certaines données nécessaires pour certains traitements manquent ou sont trop imprécises. Dans le premier cas, il suffit d'ajouter les données omises, mais dans le second cas, il faut effectuer un travail assez lourd pour rendre la base plus cohérente. En effet, les établissements ou les personnels n'ont pas toujours rempli les champs de la même façon, ce qui pose des problèmes lorsqu'il faut gérer plusieurs filières en parallèle.

Concernant les procédures, le niveau d'utilisation, les principes de modélisation, l'interprétation et le respect de certaines consignes ne sont pas toujours stables et cohérents dans l'ensemble d'un établissement. Cela entraîne des difficultés de gestion, par exemple pour la clôture des éléments communs, et des incohérences dans la détermination d'informations globales, par exemple pour les indicateurs LOLF calculés automatiquement à partir des données d'Apogée. Les comparaisons sont donc très difficiles. Par exemple, le taux de réussite aux filières peut varier fortement s'il est calculé par rapport aux inscrits, par rapport aux présents à l'examen ou par rapport aux présents à l'examen moins les défailants.

1.2. L'organisation

Pour corriger ces défauts et assurer le travail à venir, il faut une organisation. Celle-ci existe déjà dans certains établissements. Dans d'autres cas, elle existe et ne demande que quelques améliorations. Ailleurs, elle a existé, mais elle est devenue de plus en plus floue au fil des années. Enfin, elle peut avoir existé et avoir disparu ou ne jamais avoir existé.

1.2.1. Le but de l'organisation

La composition, l'organigramme et les modalités de fonctionnement de l'organisation peuvent être très variés. Ils doivent être adaptés aux contextes des établissements. Il est très probable que l'AMUE n'élaborera jamais l'organisation idéale à appliquer dans les établissements. Néanmoins, l'organisation doit assurer quatre rôles : le pilotage ; l'encadrement et les responsabilités ; l'assistance et la formation ; le fonctionnement régulier.

Le pilotage doit être réalisé en concertation avec la gouvernance de l'établissement. Il implique plusieurs actions : définir les grandes orientations et objectifs ; définir les principes généraux de modélisation – certains établissements ne les suivent pas, codent comme ils l'entendent puis se plaignent qu'Apogée ne fonctionne pas – ; définir les grandes règles de procédures ; définir un calendrier général de mise en œuvre et d'exploitation – il ne faut pas clôturer la VDI en décembre – ; assurer la continuité du service – il faut notamment prévoir les solutions de recours lorsqu'un membre du personnel chargé d'une fonction importante est absent – ; assurer la pérennité de l'organisation – la formation de douze personnes à un moment n'est pas suffisante, car elles risquent d'être mutées à tout moment – ; participer et suivre l'évolution du produit – il faut noter que les établissements participent peu à l'élaboration des produits : ce sont toujours les mêmes personnes qui sont présentes aux séminaires de conception et certaines universités ne savent même pas qu'il existe de tels séminaires –.



L'encadrement et les responsabilités recouvrent plusieurs fonctions. Il s'agit de traduire des décisions en vocabulaire « Apogée ». Par exemple, un enseignant peut avoir de grandes visions sur l'offre de formation, mais ne rien connaître du fonctionnement. L'organisation doit donc prévoir un interprète en modélisation, en structures d'enseignement, en modalités de contrôle des connaissances, etc. Il faut également s'assurer de la mise en œuvre des décisions et donc définir des responsabilités. Cela impose des règles et des procédures. Or l'université française a une forte tradition orale, ce qui pose problème et rend difficile la pérennisation de l'organisation. Enfin, il faut assurer la rédaction et la diffusion des consignes et des règles de procédures, vérifier le respect de celles-ci et d'une manière générale organiser et encadrer le travail des utilisateurs. Ces derniers doivent bien sûr bénéficier d'une assistance et d'une formation.

L'assistance et la formation nécessitent la mise en place d'une assistance de niveau 1, c'est-à-dire l'organisation de réseaux locaux d'assistance. Il faut également mettre en place des bases de connaissances. Quelques établissements ont d'ailleurs développé des systèmes de mémorisation sous la forme de questions réponses. En outre, il faut assurer la centralisation des problèmes non résolus localement afin de clarifier les relations entre le niveau 1 et le niveau 2 de l'assistance, assuré par l'AMUE. Une charte a d'ailleurs été élaborée à cet effet. Pour mémoire, les utilisateurs doivent recourir à leur correspondant local et ne pas contacter directement l'assistance de niveau 2, surtout par téléphone. Dans certaines universités, quarante personnes téléphonent directement à l'AMUE, ce qui pose problème.

Pour la formation, il faut également assurer à chaque utilisateur d'Apogée la formation tant conceptuelle que pratique dont il a besoin. D'une manière générale, Apogée peut tout faire, mais il faut savoir définir ce que l'on souhaite. En outre, Apogée est un outil pour des acteurs responsables. Or un acteur responsable doit être formé. En pratique, la formation a été assurée à l'origine, mais elle n'a pas été pérennisée. En conséquence, le niveau de formation des utilisateurs dans certaines universités est proche de zéro. Les utilisateurs savent appuyer sur les boutons, mais ils ne peuvent pas s'adapter aux changements. Cela leur est d'autant plus difficile que les modifications des modélisations entraînent parfois des modifications dans les procédures et que celles-ci ne leur sont pas toujours signalées. Les utilisateurs non formés à l'évolution des outils et des procédures sont donc perdus.

Enfin, l'organisation doit assurer son propre fonctionnement régulier et quotidien. Tous les utilisateurs doivent réaliser les diverses tâches qui leur sont confiées dans le respect des consignes, des procédures et des délais. Ils doivent signaler tous les problèmes rencontrés. Lorsqu'un utilisateur explique à un auditeur qu'il ne parvient pas à réaliser une tâche depuis plusieurs années, il y a un problème dans la remontée des informations. Enfin, les utilisateurs doivent faire preuve d'initiative pour l'amélioration du fonctionnement et du produit.

Toutes ces tâches doivent être assurées par les établissements. Elles peuvent être réparties entre différents services ou entre différentes personnes, mais en tout état de cause, la continuité du processus doit être assurée, du pilotage jusqu'au travail de base. Dans certaines universités très strictes, les informations sont bien diffusées et appliquées de haut en bas. D'autres universités plus participatives font bien remonter les informations du bas vers le haut. Il est rare que la communication fonctionne bien dans les deux sens, alors que cela est nécessaire au bon fonctionnement des organisations. En pratique, une bonne communication nécessite une formalisation du partage des tâches et des responsabilités entre les différents acteurs.



1.2.2. L'équipe

Pour qu'Apogée fonctionne, il est nécessaire de nommer une équipe produit complète.

Il faut d'abord désigner un chef de projet ou un chargé de mission. Il joue le rôle d'interface d'une part entre la direction de l'établissement et les utilisateurs et d'autre part entre l'établissement et l'AMUE. Il coordonne et pilote l'avancement des travaux.

Il faut également nommer un responsable modélisation. Celui-ci ne doit pas tout faire, mais, par exemple, animer les réflexions sur l'offre de formation, sur les modalités de contrôle des connaissances ou sur les publications de l'offre de formation. Il faut notamment modéliser l'offre et se demander s'il faut tout publier.

Un responsable de scolarité doit coordonner les travaux courants.

Un responsable technique doit s'occuper de tous les problèmes matériels et des développements personnalisés, y compris les interfaces et les connecteurs.

Les précédents responsables se retrouvent dans la plupart des établissements. Il n'en est pas de même des trois responsables suivants.

Un responsable formation doit prendre en charge l'élaboration d'un planning de formation et l'adaptation des formations selon les besoins. Il doit notamment recenser les personnes à former et désigner les formateurs.

Un responsable documentation doit gérer la documentation Apogée et capitaliser les informations internes. Il doit être capable de repérer les informations utiles, de les archiver et de les mettre en valeur en les rendant accessibles.

Un responsable de l'assistance de niveau 1 doit également être nommé. Pour mémoire, chaque établissement doit désigner quatre correspondants, habituellement deux correspondants fonctionnels et deux correspondants techniques. Ce sont les seules personnes habilitées à contacter l'assistance de l'AMUE.

Au total, il faut répartir les responsabilités entre sept personnes. En pratique, il est évident que les différentes responsabilités peuvent être partagées entre plusieurs personnes ou cumulées par une même personne. Il faut bien sûr prévoir des moyens de communication entre les différents responsables.

1.3. Conclusion

En conclusion, deux écoles extrêmes apparaissent. D'un côté, une équipe ou une cellule de professionnels s'occupe uniquement du fonctionnement Apogée. Ils sont les seuls à le faire et s'occupent quelquefois même du fonctionnement quotidien. De l'autre côté, chaque acteur de l'université concerné assure ses tâches en utilisant Apogée. Cela fonctionne si les acteurs sont bien formés. Ces deux solutions présentent leurs avantages et leurs inconvénients. En pratique, lorsque les établissements demandent une intervention spécifique ou un audit à l'AMUE pour l'utilisation d'Apogée, nous mettons en évidence que les problèmes d'Apogée renvoient en fait à des problèmes d'organisation.

Quoi qu'il en soit, la solution est probablement entre ces deux schémas d'organisation. Nous devons donc réfléchir ensemble aux modes d'organisation. Nous ne trouverons pas une solution idéale, mais plusieurs schémas adaptables à différentes configurations. Nous essaierons de définir ensemble les avantages et les inconvénients de chacun de ces schémas. D'une manière



générale, il faut clarifier l'organisation pour qu'Apogée et le système d'information constituent un outil global pour l'établissement. Il faut notamment réfléchir en amont au câblage des informations pour éviter les courts-circuits dans les connecteurs. Une telle réflexion doit en fait se concentrer sur informations et sur les modalités de saisie.

2. Vers une cellule Apogée

Marie-Christine MONGE

L'université Bordeaux IV - Montesquieu fait actuellement évoluer Apogée et son organisation pour diverses raisons liées au contexte.

2.1. La mise en place initiale d'Apogée

Apogée a été implanté en place en 1998, lors de la création de l'université. Cette implantation s'est révélée particulièrement pérenne.

2.1.1. L'organisation de l'université

L'université regroupe 14 500 étudiants, 6 UFR, 2 IUT, un IAE et dispose de deux antennes. Elle est spécialisée dans le droit, l'économie, la gestion et les sciences politiques. Il existe des services transversaux aux UFR.

La scolarité est organisée avec une direction de la vie universitaire, dont je suis le responsable. Elle joue le rôle de scolarité centrale et de division des études. Des services transversaux de scolarité existent au sein des six UFR. En outre, des services de scolarités spécifiques existent dans les IUT, les antennes, l'IAE et l'IEP. L'existence de ces différentes scolarités constitue une spécificité de l'université.

Apogée a été implanté en 1998, au moment de la réforme Bayrou et juste après la création de l'université suite à la partition l'université de Bordeaux I. Les objectifs étaient donc assez simples : il fallait se doter d'un outil capable de gérer la scolarité pour faire face à l'augmentation du nombre d'épreuves, gérer la capitalisation et pallier le manque de moyens humains d'une université nouvellement créée.

2.1.2. L'implantation d'Apogée

Une équipe de projet avait été mise en place. Elle regroupait un responsable de projet, un responsable de modélisation, des enseignants, trois responsables de scolarité (droit et sciences économiques, IEP et troisième cycle), des chefs de bureau, les services informatiques et le SIIG. Compte tenu la culture des filières de Bordeaux IV, les enseignants ne font pas forcément preuve d'une grande implication. Il n'en demeure pas moins que certains d'entre eux se sont largement impliqués dans le projet.

Pour ma part, je suis arrivée en 1999, une année après l'implantation d'Apogée. J'ai été frappée par le travail réalisé en un an : les scolarités avaient implanté presque tous les domaines (IA, IP, les résultats, les épreuves, etc.). L'équipe avait donc montré une réelle volonté d'avancer.

La réussite du projet a reposé sur trois points. Le premier est la forte implication des services de scolarité. Ces derniers ont pris d'autant mieux l'outil en main qu'ils gèrent l'ensemble du dossier de l'étudiant, de l'inscription administrative jusqu'à la délivrance du diplôme. La réussite du projet a également reposé sur l'organisation très structurée des services avec un cadre de catégorie A et des cadres de catégorie B responsables de bureau. Les chefs de



service ont été formés et ont pris en main l'outil avec les cadres et les employés. Enfin, la réussite du projet a reposé sur l'implication des personnels, notamment les enseignants, et sur le soutien de l'équipe présidentielle. Le président et le secrétaire nous ont fait part de leur confiance dans l'outil et dans l'équipe.

2.1.3. La pérennité du projet

De 1998 à 2007, la pérennité du projet a été assurée par plusieurs éléments.

D'abord, la politique des ressources humaines s'est révélée très efficace, tant en externe qu'en interne. En externe, nous avons essayé de profiler les postes. Deux responsables de scolarité ont été mutés en 1999 et en 2000, celui chargé du droit et celui chargé du troisième cycle. Bordeaux IV a réussi à recruter deux anciens chefs de projets Apogée pour pourvoir à leur poste, en l'occurrence une collègue de Valenciennes et moi-même. En interne, malgré quelques difficultés liées aux mouvements internes et aux réussites aux concours, un effort a été effectué pour conserver les compétences Apogée dans les services. Ainsi, mon adjointe a déjà assuré la mise en place d'Apogée.

Ensuite, il faut signaler la forte implication des chefs de service et des chefs de bureau et leur connaissance du logiciel.

D'autre part, la politique de formation est très complète et régulière. Chaque rentrée, des formations sont organisées pour les nouveaux personnels de scolarité et pour les vacataires. En outre, nous avons eu la volonté de former les responsables de service arrivés sans expérience du produit. Ces derniers ont été envoyés une semaine en formation à l'AMUE dès leur arrivée. Cela a concerné notamment les responsables de la scolarité Droit, qui ont changé à plusieurs reprises pour diverses raisons. La deuxième responsable ne connaissait ni la scolarité, ni Apogée. Elle a été très intéressée par le produit.

Par ailleurs, nous avons essayé de mettre en place une documentation adaptée à l'établissement. Jusqu'en 2006, nous disposions d'une salle de formation.

Enfin, nous avons essayé d'accompagner les scolarités (IAE, IUT, IEP) pour la mise en place de nouveaux domaines (adaptation des formations au contexte, conception des exercices) et pour la mise en place des nouvelles fonctionnalités. Nous allons vers les services, même s'ils sont parfois éloignés de notre service, puisqu'il faut traverser la rue.

La réussite du projet repose aussi sur le fait que les maquettes ont été relativement stables entre 1997 et 2004. Les juristes sont assez conservateurs et il en est de même assez largement pour les économistes. En revanche, il a fallu intégrer la réforme LMD. C'est à ce moment que nous avons commencé à avoir des difficultés avec Apogée.

2.2. La nécessité d'une nouvelle organisation

Depuis 1998, la direction de la vie universitaire s'occupe d'Apogée, mais cette organisation n'est plus adaptée compte tenu des nouveaux développements d'Apogée.

2.2.1. La direction de la vie universitaire

La direction de la vie universitaire s'occupe de la coordination des services, des référentiels, des droits, de SISE, des formations, du suivi des évolutions et de la participation aux formations. Elle participe aux séminaires AMUE. Nous aidons les services à l'implantation d'Apogée. Nous participons à la réalisation des cahiers des charges et au suivi des



développements internes. Enfin, nous assurons l'assistance, en lien avec les utilisateurs expérimentés (chefs de service, chefs de bureaux, scolarité). Les chefs de service encadrent leurs personnels et aident également les antennes avec lesquelles ils sont en relation.

Si la direction de la vie universitaire s'occupe uniquement du référentiel, les services de scolarité réalisent l'ensemble des opérations liées à Apogée (structure des enseignements, modalités de contrôle des connaissances, épreuves, résultats, etc.).

L'organisation repose donc sur une diffusion assez large d'Apogée. Elle a bien fonctionné, car l'université n'est pas très grande et que le contexte initial a fait que chaque utilisateur a bien pris en main le produit.

2.2.2. Les limites de l'organisation actuelle

Aujourd'hui, nous sommes parvenus aux limites du système. Depuis la mise en place du LMD, les responsables de scolarité ont manifesté le besoin de recevoir une aide, notamment au moment des examens, car les modalités de contrôle des connaissances sont de plus en plus complexes. Ils souhaitent également recevoir une aide lors des surcroûts de travail sur le logiciel.

En outre, si la complexification de l'outil est nécessaire pour répondre aux nouveaux besoins, elle impose une vision plus globale et un encadrement plus ferme. De même, des moyens nouveaux sont nécessaires compte tenu de la nécessité de piloter d'une part des développements autour d'Apogée quant à l'offre de formation, la lecture optique, le CDM, les logiciels OPI, etc., et d'autre part le déploiement progressif dans tous les domaines pour les composantes qui ne géraient que l'IA et qui souhaitaient une utilisation plus complète, par exemple les IUT et l'IAE.

Tous ces éléments font que les moyens humains ne suffisaient plus et que l'organisation n'était plus adaptée. Le service comprend en effet seulement deux personnes, mon adjointe et moi-même. Cet effectif suffisait lorsque le service de la vie universitaire a été créé, en 1998, car Apogée était déjà en place dans l'établissement. Aujourd'hui, cet effectif est trop faible, d'autant plus que nous nous occupons des autres missions du service, notamment l'offre de formation, les élections, l'organisation des séminaires, etc.

2.2.3. La création d'une cellule Apogée

La nouvelle organisation est également nécessaire en raison du nouveau contexte, notamment la nécessité de prendre en compte le LMD. La mise en place de cette réforme a en effet entraîné une restructuration des services de scolarité et une réflexion sur leur travail, avec pour objectif une réduction de leur charge de travail. Nous réfléchissons à la création d'une scolarité et d'un service de la recherche et des études doctorales. Ces évolutions sont encore en phase de projet.

Dans le cadre de cette réflexion, nous envisageons de créer une cellule Apogée. Les missions de la cellule s'articuleraient autour de deux axes. Le premier consisterait à développer des tâches déjà existantes qui ont été identifiées comme étant transversales aux services et pouvant être mutualisées. La cellule devra par exemple assurer les formations des utilisateurs, la conception des outils, la rédaction des documentations, la logistique des formations, l'assistance fonctionnelle pour le paramétrage et l'aide à la conception.



Le second axe porterait sur les tâches nouvelles qu'impliquent le développement du produit et les missions nouvelles de l'université. La cellule serait chargée de mettre en place et suivre la publication de l'offre de formation sur le site de l'université ainsi que sur le portail régional et national selon la norme européenne (CDM). La principale difficulté sur ce point porte non pas sur les outils, mais sur la mise en place d'une organisation permettant de recueillir les informations auprès des enseignants, de les faire valider, de les exploiter, d'alimenter les bases de données, de paramétrer l'annexe descriptive et de préparer les liens avec les fiches pour l'offre de formation et pour les habilitations. L'outil Référentiel de l'offre de formation est donc essentiel, car il répond parfaitement à plusieurs de nos problématiques. Néanmoins, sa mise en place nécessite qu'une personne en prenne la charge. Par ailleurs, la cellule serait chargée des OPI, des éditions spécifiques, du recensement des besoins, de la mise en place et de la maintenance des procédures de gestion par Internet, par exemple les réinscriptions administratives, et enfin du suivi des développements internes et des outils hors Apogée.

En pratique, la cellule sera intégrée à la direction de la Vie universitaire et s'appuiera sur les moyens humains existants et sur la création d'un poste de catégorie B. Son titulaire sera chargé d'animer la cellule.

En conclusion, les clés de la réussite résident dans l'acceptation de certains transferts de compétences des scolarités. Cette acceptation doit reposer sur une politique de communication claire, sur le partage des tâches et sur le travail d'équipe. Le recrutement est également essentiel, car il nous faut trouver la personne la plus adéquate. Enfin, la réussite du projet réside dans un espoir de pause dans les modifications de l'offre de formation. En effet, compte tenu de l'importance d'Apogée et de l'organisation, tous les changements ont désormais un impact lourd en termes administratifs. Ainsi, le moindre changement dans l'offre de formation nécessite des corrections dans l'annexe descriptive. Les acteurs du monde de l'université doivent en être conscients.

3. Échanges

Jean-Claude MARDON

L'exposé de Marie-Christine Monge montre que deux idées sont importantes : l'évolution et le contexte. Les services doivent en tenir compte dans la mise en place d'Apogée et dans l'organisation construite autour de l'outil. L'objectif du séminaire était de vous inviter à réfléchir et à travailler ensemble sur ces éléments. Nous devons nous mobiliser largement sur les modélisations. Nous accueillerons toutes vos remarques concernant l'organisation. Un atelier pourra être mis en place pour fabriquer des documents sur les organisations possibles avant le prochain séminaire du Club des utilisateurs. Il faut noter qu'il n'existe pas d'organisation type idéale : une telle organisation ne fonctionne jamais, car il faut prendre en compte les contextes et les évolutions nécessaires.

De la salle

L'organisation dépend largement de la gouvernance de l'établissement. Nous ne pouvons donc pas définir nous-mêmes l'organisation de l'établissement. Nous avons donc besoin du soutien et d'une réelle volonté politique de la présidence. Apogée doit nécessairement s'intégrer dans le projet global de l'établissement. En pratique, peu de dirigeants ont compris l'importance de ces questions.

Jean-Claude MARDON

J'ai d'ailleurs signalé que le premier des rôles de l'organisation réside dans le pilotage. Cela nécessite une concertation constante avec la gouvernance. Il faut cependant observer que l'organisation administrative peut différer de l'organisation liée à Apogée. Par ailleurs, des personnes motivées,



volontaires et actives peuvent parfois obtenir la prise en compte officielle par la gouvernance des idées intéressantes soumises par les utilisateurs Apogée.

De la salle

Il faut travailler sur les liens avec la gouvernance très régulièrement et au minimum lors de chaque changement d'équipe. D'ailleurs, certains dirigeants d'établissement ne semblent pas connaître l'AMUE, qui est pourtant liée à la CPU.

De la salle

Il est effectivement difficile de travailler avec les équipes politiques. Il en est de même avec les équipes administratives, par exemple le secrétariat général. Les services administratifs de scolarité disposent néanmoins de moyens pour fluidifier les processus et pour construire pas à pas une organisation efficace, à leur niveau. Il est inutile de répéter que nous ne pouvons rien faire parce que les politiques n'entendent et ne comprennent rien, même si c'est souvent vrai. Par exemple, nous pouvons agir sur l'harmonisation des pratiques et sur la diffusion de la culture Apogée. Dans mon établissement, nous avons beaucoup travaillé sur la rédaction des procédures. Ce point paraît anodin, mais l'organisation fonctionne beaucoup mieux depuis que nous disposons de procédures écrites, définies et mises en ligne sur l'intranet pour chaque type de processus.

Magali CLARETON PÉROTIN

Nous pouvons donc conclure de l'intérêt de travailler sur ce thème, mais dans une priorité moindre que celle notée pour le thème « Modélisation » précédemment évoqué.



CONCLUSION

Jacques BERNARD

Directeur, AMUE

Je remercie les intervenants et les utilisateurs pour leur participation au séminaire. Les thèmes étaient particulièrement intéressants.

La première partie du séminaire était informative. Certains participants connaissaient parfaitement les sujets abordés, mais j'espère qu'ils ont néanmoins pu obtenir un complément d'information. Quoi qu'il en soit, les interventions ont permis aux participants de se mettre à jour sur la situation d'Apogée et donc de pouvoir discuter utilement et efficacement.

Concernant les perspectives, nous avons été confortés par les débats. Nous sommes désormais convaincus qu'Apogée doit être pensée dans le cadre d'un système d'information et dans une logique d'intégration. Cette perspective ne m'a pas surpris, car j'ai des échanges réguliers avec les établissements et c'est une demande qui remonte fortement.

Cette conception d'Apogée doit être comprise à travers une double approche. Il faut d'une part avoir une approche terrain. Autrement dit, nous devons prendre en compte le point de vue des gestionnaires et des utilisateurs du produit. Ces utilisateurs estiment qu'il est invraisemblable au XXI^e siècle d'être obligé de saisir cinq fois l'intitulé d'une personne, en l'occurrence une fois dans Arpège, une fois dans Nabuco et trois fois dans Apogée (lorsque les personnes concernées sont membres de jury, etc.).

D'autre part, la problématique du système d'information et de son intégration est très fortement exprimée par la gouvernance. Celle-ci souhaite avoir la possibilité d'établir des tableaux de bord et de mettre en regard des informations obtenues à partir de référentiels partagés. Il est plus facile d'utiliser ces informations en provenance de la scolarité, des ressources humaines et des finances lorsque les référentiels sont partagés.

L'Agence est donc confortée dans son analyse de l'importance de l'intégration des systèmes d'information. Par ailleurs, nous entendons aussi le message des participants sur la nécessité d'étendre les fonctionnalités sur certains domaines. Nous serons attentifs aux demandes des utilisateurs sur ce point.

Les échanges de difficultés et de bonnes pratiques sur la modélisation et sur l'organisation sont importants. Nous avons bien compris la nécessité de mettre en place un atelier sur la modélisation. Celui-ci se situera dans la continuité du séminaire. Pour la réflexion sur l'organisation, il faut noter que fréquemment, il est nécessaire de s'entendre dire par une personne extérieure ce que l'on sait de l'intérieur, mais que l'on ne parvient pas à faire émerger. C'est ce qui explique par exemple que certains participants ont expliqué qu'ils avaient repéré des problèmes, mais que leur gouvernance n'en était pas consciente. Sur ce point, la rédaction de vade-mecum ou de supports divers peut être efficace, car ils permettent d'informer la gouvernance sur l'administration.

En outre, les établissements peuvent faire appel aux prestations de l'Agence. Nous intervenons en effet auprès des adhérents pour faciliter l'implantation d'Apogée, notamment lorsque l'organisation de la scolarité autour du produit n'est pas optimale. Les établissements peuvent en effet nous demander une expertise pour accompagner la mise en place d'une organisation plus solide et plus efficace. L'appel à un conseiller extérieur ne signifie pas que l'établissement est incapable de s'organiser. En



fait, l'expertise ou l'audit externe permettent de réfléchir de manière dépassionnée et avec un certain recul. Les acteurs internes peuvent ensuite débattre sereinement à partir de la vision de l'expert externe et faire converger leurs points de vue.

En conclusion, je vous remercie d'avoir participé à cette réunion, surtout qu'il s'agissait de la première réunion d'un club d'utilisateurs. Nous tiendrons compte de vos remarques pour améliorer l'organisation des prochaines réunions.