



 **apogée** ATELIER CLUB UTILISATEURS 2015  
FÊTE SES 20 ANS!

Dématérialisation des pièces justificatives dans Apogée  
10 et 11 Décembre 2015 à l'Université de Bourgogne

Ambre Perriguy - SEVE Université de Reims Champagne-Ardenne  
Christine Baronnet - DSI Université de Reims Champagne-Ardenne  
Julien CUFI - Consultant technique Apogée/ROF  
Yves RENARD - Consultant technique Apogée/ROF



**amue**  
MUTUALISATION + SOLUTIONS



# Sommaire

Le contexte

Avant la dématérialisation ...

Les grands principes

Phases pilotes

Retour d'expérience de l'Université de Reims Champagne-Ardenne





# Le contexte





## + Volonté

- Pour les **étudiants** :
  - Offrir un nouveau service à l'étudiant
  - Simplification et accélération du processus
- Pour les **services de scolarité**
  - Offrir une image **moderne** de l'administration
  - **Eviter le papier**, la gestion des courriers et le stockage physique des documents
  - **Améliorer les temps** de traitement et le workflow associé (envoi de mail)





## + Gestion des PJ dématérialisées mise en place en 3 phases dans Apogée

- Amélioration du suivi → version 4.50.30 (livrée le 30/04)
- Dématérialisation des PJ → version 4.50.40 (pilote – juin 2014)
- Relance PJ manquantes par mail → dossier gestion relation usagers : version 4.60 (décembre 2014)
- Dématérialisation des PJ → version 4.60.30 (pilote n°2 – juin 2015)





# Limites

- + 4.50.30 : PJ uniquement au format papier
- + 4.50.40 et > : uniquement phase pilote – juin 2014 et 2015
- + Pas d'interfaçage des PJ avec les outils de candidature





# Avant la dématérialisation ...





## Avant la dématérialisation ...



- + L'étudiant fournit les pièces justificatives qui lui sont demandées pour l'admission (outils de candidature)
- + Lors du processus d'inscription, un certain nombre de documents sont demandés à l'étudiant en fonction :
  - de ses informations fournies : diplôme du bac, pièce d'identité, attestation carte vitale, ...
  - des pièces justificatives que le gestionnaire a créées et rattachées à des motifs (liste fermée)
- + Ces pièces justificatives (PJ) à fournir sont calculées automatiquement et communiquées dans le cadre du processus d'inscription administrative à distance







## Avant la dématérialisation ...



- + L'étudiant doit ensuite faire parvenir les pièces demandées à l'établissement pour contrôle :
  - **par courrier** ou sur rendez-vous pour les IA à distance
  - **en présentiel** : chaîne d'inscription → les PJ sont contrôlées par le gestionnaire en amont de la saisie de l'inscription (vacataires)
  
- + Les PJ calculées lors de l'IA par le web sont consultables dans l'écran de suivi de PJ situé dans les domaines IA et DE
  
- + Possibilité d'ajouter/supprimer des PJ papier manuellement (4.50.30)





## Avant la dématérialisation ...



### + Les PJ sont sous **format papier**.

- Pour l'étudiant : IA à distance + envoi des PJ par courrier, ou en présentiel. Procédure d'IA en plusieurs phases
- Pour les établissements : gestion de courriers, stockage de documents





# Les grands principes





- + Possibilité de gérer des PJ (ajout, suppression, visualisation) au **format numérique**
  - Pour le gestionnaire : dans l'écran **Suivi des PJ**
  - Pour l'étudiant : nouveau service numérique **PJ Web**, SN de **Consultation** (visualisation simple liste avec statut avancement)
  - Il est toujours possible de gérer le format papier
- + Formats acceptés paramétrables parmi :
  - JPG
  - JPEG
  - PDF
  - PNG
- + Changements de statuts spécifiques aux PJ numériques
  - **Transmise** : automatique (4.50.40) quand fichier ajouté
  - **En attente** : automatique (4.50.40) quand fichier supprimé
  - Changements de statuts autorisés **manuellement** :
    - Transmise → Validée
    - Transmise → Refusée





## Gestion/suivi des PJ dans la gestionnaire



- + L'écran *Suivi des pièces justificatives web* doit permettre au gestionnaire de gérer des PJ **manuellement** :
  - Ajout, suppression d'une PJ dans la liste
  - Ajout, suppression, consultation du fichier associé à la PJ
- + Possibilité de valider, rejeter des PJ transmises par les étudiants
- + L'écran est accessible depuis le domaine DE même si l'étudiant n'a pas de PJ pour l'année IA ouverte, et il est possible de consulter les pièces des années précédentes



Suivi des pièces justificatives



N° étudiant :  Nom :  Prénom :  Naissance :   
 Id. national :   Provisoire Sexe :   
 Nom d'usage :  Prénom 2 :

Année universitaire : 2014 / 2015

Statut à appliquer :  Appliquer

Démat.	Pièce	Libellé	Statut		Date demande	Date transmission	Date validation	Date expiration	Motif de refus
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Tout sélect. Annuler sélect.

Envoyer mail de refus Date de dernier envoi de mail :



# Restitution/suivi des PJ pour les étudiants



- + Page de fin d'inscription et mail de confirmation d'IA :
  - PJ listées en 2 blocs
    - PJ au format numérique
    - PJ au format papier
  - Mode de communication spécifique (IA Primo ou IA Réins)
    - Affichage du lien vers le SN d'Upload
      - cliquable dans les éditions (PDF/HTML ) et mail confirmation
      - non cliquable dans la page de fin d'inscription
- + SN de consultation : même affichage, mais le lien vers le SN d'Upload cliquable





## Restitution/suivi des PJ pour les étudiants



- + Mise en place d'une nouvelle application web : **SN des pièces justificatives (PJWEB)**
- + Accessible pendant la période d'ouverture aux étudiants ayant une IA en cours pour l'année
  - Possibilité d'interdire les étudiants en attente de paiement
- + La liste des PJ sera composée de 2 parties :
  - Format numérique
  - Format papier
- + Les étudiants pourront gérer directement leurs PJ attendues au format numérique (dépôt, suppression, consultation) et suivre leur statut







## Service numérique des pièces justificatives

Nom de l'établissement

Année universitaire 2014/2015

N° étudiant :

Nom :

Prénom :

Né(e) le :

[Aide](#)

[Contact](#)

[Quitter](#)

LOGO DE  
L'établissement

### ▼ CONSIGNES ET INFORMATIONS

[AIDE](#)

- La taille d'un fichier ne peut pas dépasser x Mo.
- Les extensions autorisées sont les suivantes : jpeg, pdf.
- L'ajout et/ou la suppression de fichiers nécessitent une confirmation (bouton Confirmer)
- Texte libre personnalisable via Oupli

- **Légende :** Visualiser | Ajouter / Remplacer | Supprimer | Dépôt/suppression à confirmer

### ▼ PIÈCES JUSTIFICATIVES ATTENDUES AU FORMAT NUMERIQUE

[AIDE](#)

La pièce 2 a été ajoutée. Vous pouvez désormais la visualiser.

		Libellé	Etat fichier	Visa administratif	Date de validation	Date de transmission	Date d'expiration	Date de refus	Motif de refus
1		Responsabilité Civile		<b>Refusée</b>		15/02/2014 9:35	<input type="text" value="01/01/2016"/>	22/02/2014 15:55	Pièce illisible
2		Attestation de recensement		<b>En attente</b>					
3		Attestation sur l'honneur précisant la [...]		<b>En attente</b>			<input type="text"/>		
4		Certificat de travail		<b>Transmise</b>		15/02/2014 9:35			
5		Formulaire E128 - E111		<b>Validée</b>	10/03/2014 15:33				

[+ Confirmer](#)

[Retour haut](#)

### ▼ PIÈCES JUSTIFICATIVES ATTENDUES AU FORMAT PAPIER

[AIDE](#)

Libellé	Visa administratif	Date de validation	Date de transmission	Date d'expiration	Date de refus	Motif de refus
Numéro INE ou BEA (figurant sur le relevé de notes du [...])	<b>Refusée</b>		15/02/2014 9:35	01/01/2016	22/02/2014 15:55	Votre fichier n'est pas [...]
Attestation de Bourse	<b>En attente</b>					

[Retour haut](#)

[+ Quitter](#)



## Stockage des fichiers des PJ



- + Ne doivent pas être stockés sur les serveurs d'Apogée
- + Possibilité pour les établissements d'utiliser un serveur de fichiers ou un outil de Gestion Electronique Documentaire (GED)
- + Gestion des fichiers transparente pour l'utilisateur dans Apogée quelle que soit la méthode de stockage choisie
- + Paramétrage technique pour chaque solution
- + Récupération des PJ déposées dans les outils de candidature
  - ultérieurement





# Stockage des fichiers des PJ



- + 1 service numérique PJ-Web :
  - Java 7
- + 2 solutions de stockage
  - Serveur de fichiers
    - Montage NFS
    - Serveur « classique »
  - Outil de GED
    - Libre choix de l'établissement
    - Obligatoirement compatible CMIS 1.0 ou 1.1
- + Intégration antivirus :
  - ClamAV par défaut
  - Libre choix de l'établissement
- + Architecture validée en charge pour 500 utilisateurs simultanés.  
Possibilité d'utiliser en mode load-balancing.

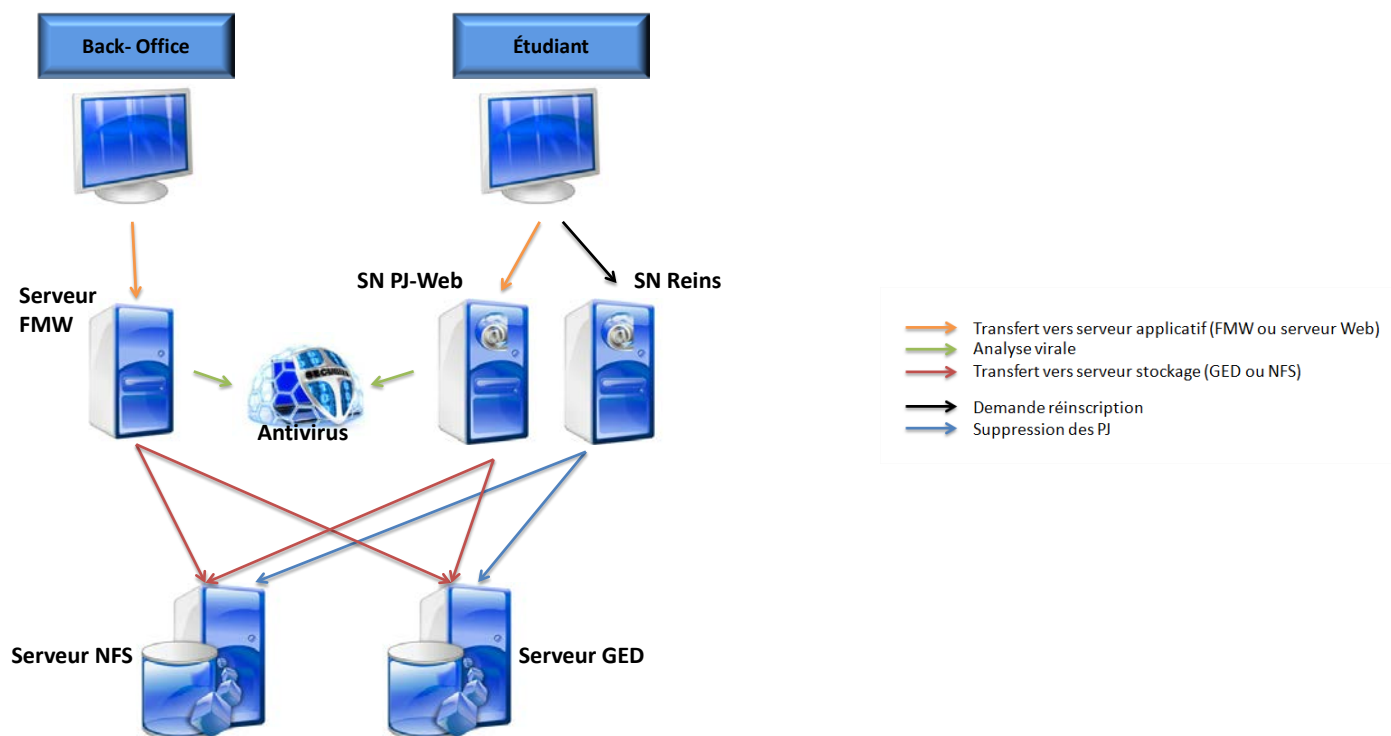




# Mise en place de la dématérialisation



## + Solution technique





# Phases pilote





## Phases pilote

### + Phase pilote rentrée 2014 :

- Université de Rouen
- Serveur de fichiers

### + Phase pilote rentrée 2015 :

- Élargie à 16 établissements
- Serveur de fichiers (15) et GED (1)

### + Généralisation pour la rentrée 2016





# Bilan chiffré – Nombre d'étudiants et de PJ pour les CGE concernés



+

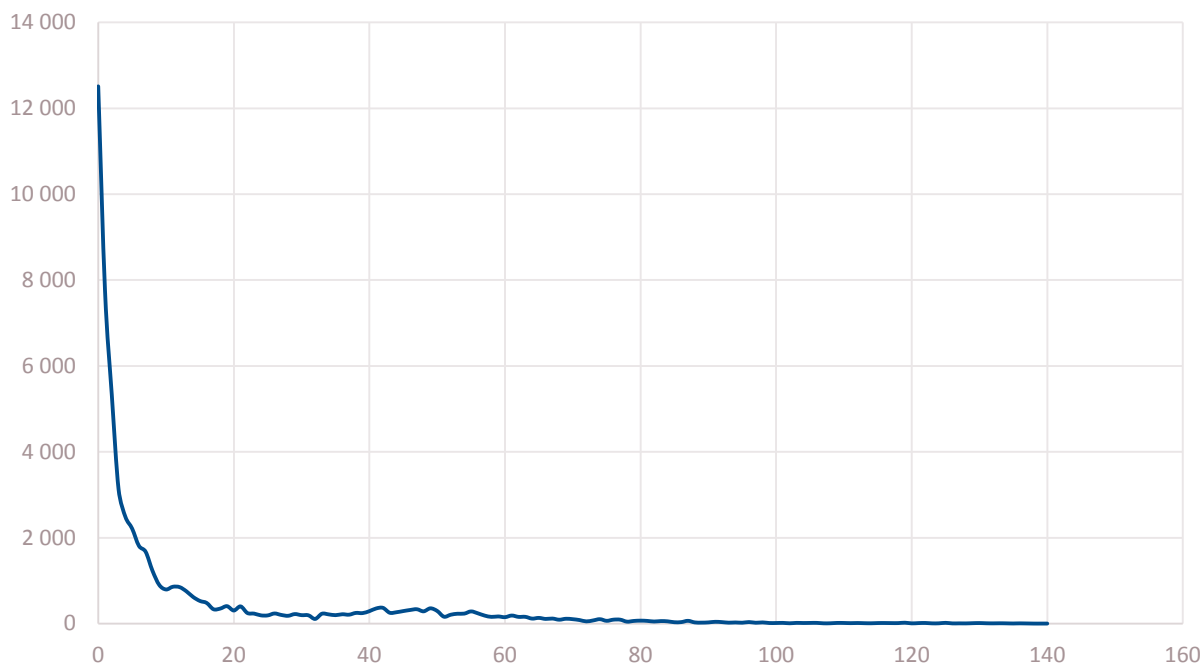
Université	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Nombre PJ dématérialisées déposées (A)		9578	87228	2880	1741	840	21707	21016	2488	8299	879
Nombre PJ papier déposées (B)		76928	28816	47422	101165	68102	51413	40544	912	8291	9041
<b>Nombre étudiants possédant au moins une PJ dématérialisée (C)</b>		<b>6279</b>	<b>12187</b>	<b>865</b>	<b>833</b>	<b>409</b>	<b>6573</b>	<b>3065</b>	<b>564</b>	<b>1522</b>	<b>229</b>
Nombre étudiants possédant au moins une PJ papier (D)		12207	12005	7149	15094	13180	13276	7175	414	1974	1275
Nombre d'étudiants tous CGE confondus, pj demat ou papier (E)	29950	18696	12187	16782	17189		14 965	8 691	586	2958	
<b>Pourcentage de pièces dématérialisées = (A) / (A + B) * 100</b>		<b>11,07%</b>	<b>75,17%</b>	<b>5,73%</b>	<b>1,69%</b>	<b>1,22%</b>	<b>29,69%</b>	<b>34,14%</b>	<b>73,18%</b>	<b>50,02%</b>	<b>8,86%</b>
<b>Pourcentage d'étudiants impactés par la dématérialisation = (C) / (E)</b>		<b>33,58%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,15%</b>	<b>4,85%</b>		<b>43,92%</b>	<b>35,27%</b>	<b>96,25%</b>	<b>51,45%</b>	
Nombre moyen de PJ dématérialisée par étudiant = (A) / (C)		1,5	7,2	3,3	2,1	2,1	3,3	6,9	4,4	5,5	3,8
Nombre moyen de PJ papier par étudiant = (B) / (D)		6,3	2,4	6,6	6,7	5,2	3,9	5,7	2,2	4,2	7,1





+ Adaptation **immédiate** des étudiants qui déposent très rapidement les PJ dématérialisées

Durée entre IA et dépôt des PJ dématérialisées







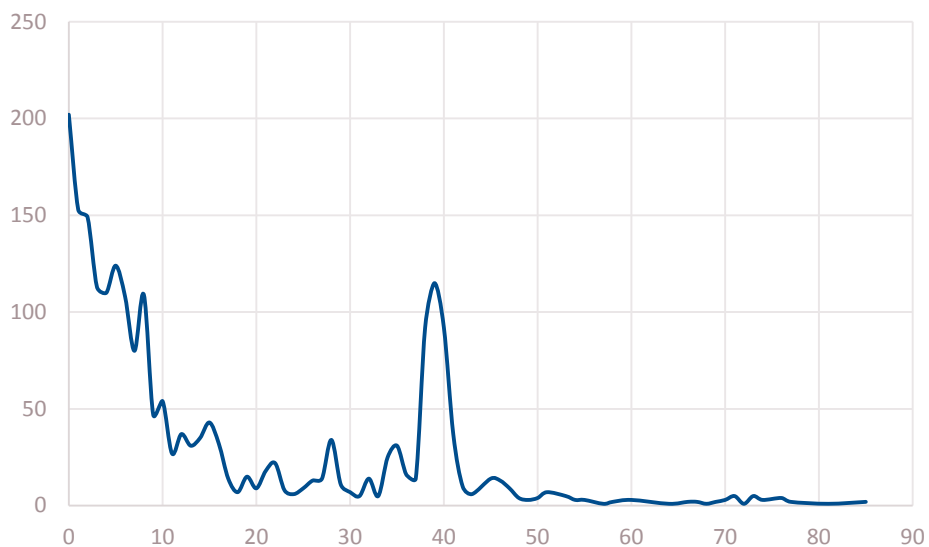
# Bilan chiffré – Validation des PJ dématérialisées



+ 2 types de comportements constatés :

## Validation différée

Durée entre dépôt des PJ dématérialisées et validation par gestionnaire



## Validation immédiate

Durée entre dépôt des PJ dématérialisées et validation par gestionnaire





## + Côté étudiant :

- Adaptation immédiate
- Simplification de la fourniture des PJ
- Image moderne de l'administration

## + Côté établissement :

- 2 types de bilans :
  - Dématérialisation souhaitée par les utilisateurs : transition « papier => numérique » positive. Gains de temps importants en scolarité.
  - Dématérialisation mise en place sans forte demande des utilisateurs : transition « papier => numérique » plus difficile. Gains de temps non constatés, difficultés de mise en place.
- Quelques améliorations proposées par les établissements pilotes seront à prendre en compte

➔ De manière à mieux appréhender la solution et pour mieux l'implanter organisationnellement, il est préconisé de faire une première campagne l'année N sur un périmètre d'étudiants restreint avant de généraliser l'année N+1.





# Retour d'expérience de l'université de Reims Champagne-Ardenne



Le périmètre

Mise en place technique et organisationnelle

Bilan phase pilote





# Périmètre

- + UFR Pilote : STAPS
- + Mise en place : réinscriptions
- + Solution retenue : serveur de fichiers
- + Espace consommé : 900 Mo
- + Nb étudiants : 700





# Périmètre

## + PJ concernées

- Justificatif régime des parents
- Photocopie attribution bourse enseignement supérieur
- Récapitulatif inscription
- Autorisation parentale pour les mineurs
- Attestation assurance responsabilité civile
- Certificat travail pour salariés
- Justificatif sécu (AFR, conjoint, prise en charge totale,...)
- Certificat médical aptitude à la pratique sportive





# Mis en place technique et fonctionnelle

## + Ressources humaines:

- 3 personnes en technique
- 2 personnes en fonctionnel





# Mis en place technique et fonctionnelle

## + Paramétrage technique et tests (DSI) :

- Installation service : 2 j
- Paramétrage Exploit, référentiel et AD : 1h
- Démonstration SEVE et STAPS : 2h





# Mis en place technique et fonctionnelle

+ Formation : 1h

+ Tests : 1j

+ Rédaction documentation : 5h

+ Bilan DSI, SEVE, VP CFVU, VP Numérique et UFR STAPS : 1h







# Mis en place technique et fonctionnelle

## + Difficultés techniques rencontrées :

- Installation serveur NFS
- Installation serveur anti-virus





# Mis en place technique et fonctionnelle

## + Paramétrage fonctionnel (scolarité) :

- Définition de la liste des PJ en dématérialisation et des PJ réutilisables les années suivantes
- Définition de la campagne de démat PJ





# Mis en place technique et fonctionnelle

## + Organisation (scolarité) :

- Mise à disposition d'un scanner à l'accueil pour les étudiants
- Saisie du suivi des PJ dans Apogée





## + Retour très positif (scolarité et étudiants)

- Gain de temps : amélioration du traitement des dossiers
- Suivi des PJ par l'étudiant
- Diminution de la manipulation des documents => plus de perte papiers





## Bilan

- + Disparition de l'archivage papier
- + Diminution du nombre d'appels et de mail à la Hotline sur le suivi du dossier
- + Facilité de compréhension du fonctionnement de la dématérialisation
- + Optimisation du suivi du dossier (certificats médicaux)





## Bilan – A améliorer†

- + Architecture pas très claire dans la documentation de l'AMUE
- + Pilotage métier
- + Solution GED à envisager





# Evolution

## + Rentrée 2016/2017 :

- L'UFR STAPS proposera ce service aux primos
- Service étendu à toutes les réinscriptions à l'URCA
- Mise en place de tickets d'assistance pour les étudiants





Merci de votre attention

Avez-vous des **questions** ?







# Questions posées en séance / Réponses apportées



- + ETB : Est-ce que l'application envoie des notifications par SMS ?
- + AMUE: Non, les SMS représentent un coût non négligeable, non assumable par tous les établissements. Il a été préféré un média gratuit et répandu : le mail
- + ETB : Est-ce qu'on peut récupérer les pièces déposées lors d'une première inscription ?
- + AMUE: Oui, elles restent accessibles.
- + ETB : En cas de refus est-ce que le nom de la personne qui a effectué le refus est mentionné ?
- + AMUE: Non, pas pour l'instant. La demande est en cours d'analyse.
- + ETB : A quelle adresse sont envoyés les mails ?
- + AMUE: Les mails peuvent être envoyés à l'adresse institutionnelle ou personnelle, selon le paramétrage applicatif.
- + ETB : Est-ce qu'il y a une purge des documents ?
- + AMUE: Non, pas pour l'instant.
- + ETB : Quelle organisation des dossiers a été choisie pour la GED ? un dossier par étudiant ? un dossier par type de PJ ? etc...
- + AMUE: il y a un dossier par étudiant, ce dossier étant localisé comme suit : `<répertoire racine>/<année>/<code_étudiant>`. Pour la solution « GED », des métadonnées sont associées à chaque pièce justificative.
- + **Retour d'expérience de l'université de Reims Champagne Ardenne**
- + ETB : Combien de temps vous a pris le paramétrage fonctionnel ?
- + URCA : Le paramétrage fonctionnel en soi nous a pris très peu de temps. La réorganisation/remise à plat des PJ peut prendre plus ou moins de temps selon les établissements
- + ETB : Quels sont les risques de falsification de documents ?
- + URCA : Les risques sont les mêmes qu'avant, il n'y a pas plus de risques qu'avec la photocopie.





# Démonstration

Service numérique Démat PJ

Suivi de gestion des PJ dans le gestionnaire



Merci pour votre participation



Votre contact : [apogee.projet@amue.fr](mailto:apogee.projet@amue.fr)