

# 1 Entrer à l'université

## 1.1 Orientation active

- Qu'est-ce qui caractérise le dispositif d'orientation active mis en place au sein de votre établissement ?
- Ce dispositif est-il conçu en liaison avec les enseignants des lycées de votre bassin de recrutement ?
- Est-il propre à votre établissement ou relève-t-il d'un groupement d'établissements d'enseignement supérieur qui agissent de concert sous un chapeau commun ?
- Qui assume la maîtrise d'ouvrage des campagnes d'orientation active : l'université seule ? Le rectorat ? Le PRES ? La région ? L'agglomération ? Une autre entité ?
- Ce dispositif est-il dématérialisé : partiellement ? Complètement ? Pas du tout ?
- Ce dispositif vous conduit-il à recevoir des lycéens pour leur prodiguer des conseils d'orientation ou tout se passe-t-il seulement à distance ?
- Si l'orientation active suppose de recevoir des lycéens, quelle proportion d'entre eux recevez-vous par rapport à l'ensemble des futurs inscrits ?
- Avez-vous défini des profils de lycéens disposant de meilleures chances de réussite et d'insertion professionnelle pour les parcours de formation proposés ? Ces profils sont-ils portés à la connaissance des intéressés ? Par quel(s) moyen(s) ?
- À quel moment de la procédure les lycéens sont-ils informés des statistiques de réussite aux examens et du taux d'insertion professionnelle au sein des différents parcours de formation qui leur sont proposés ?
- Ces statistiques sont-elles sur le site web de l'établissement en regard des éléments constitutifs de l'offre de formation ?
- Les données relatives aux conseils prodigués aux lycéens sont-elles examinées au regard des décisions d'inscriptions prises par ces derniers et au regard de leurs résultats universitaires ?
- Les conclusions principales de la synthèse de ce croisement de données (conseils prodigués/décisions d'inscriptions prises par les intéressés/résultats universitaires obtenus par ceux-ci) sont-elles portées à la connaissance des candidats à l'inscription afin de nourrir leur réflexion quant à la pertinence du choix de parcours envisagé ?
- Ce dispositif est-il évalué ? A quel moment cette évaluation est-elle faite ?

## 1.2 Orientation

### 1.2.1. Le service d'orientation

- Est-il interuniversitaire ? Quelles sont ses missions ? Comment est organisée sa gouvernance ?
- Quel est le statut du personnel affecté ? Spécialisé au sein du service ? Polyvalent ? Y-a-t-il un ou plusieurs conseillers d'orientation psychologues ? A temps plein ? Partiel ? Partagés avec quels établissements ? Quel est le ratio par rapport aux effectifs étudiants ?



- Le service est-il ouvert aux étudiants de l'université ou à tout public ? Est-il facile d'accès ? Ses horaires d'ouverture sont-ils compatibles avec ceux des étudiants ?
- Quelle est sa position sur le campus ? Y-a-t-il une signalétique spécifique au service ?
- Le service d'information et d'orientation est-il accessible directement sur le site web de l'université ?
- Quelle est la relation avec le service communication de l'université ? Une répartition des tâches est-elle convenue entre les différents acteurs de l'information qui travaillent dans votre établissement ?
- Quelle articulation est prévue avec les directeurs des études chargés de l'orientation au sein des parcours ? Avec les équipes de formation ?

### 1.2.2. Les autres acteurs de l'orientation

- Quel est le rôle des scolarités de composantes dans l'information des étudiants ?
- Y-a-t-il une formation continue des personnels ? Mises à jour des connaissances des offres de formations internes, nationales... ?
- Des enquêtes de satisfaction sont-elles réalisées auprès des étudiants ?
- Y-a-t-il des contacts formalisés avec les services rectoraux (SAIO, CIO) ?
- Un rapport d'activité est-il dressé annuellement par les acteurs de l'orientation ? Est-il joint au contrat quadriennal ? Est-il communiqué et validé devant les conseils centraux ?

### 1.2.3. Aide à l'orientation

- Des entretiens individuels sont-ils proposés ? Sur rendez-vous ? Quand se déroulent-ils : avant les inscriptions ? A d'autres périodes de l'année ?
- Quels logiciels spécifiques d'orientation sont disponibles ? Sur quels critères ont-ils été choisis ? Sont-ils disponibles en libre service ou avec accompagnement ?
- Quel est le rôle joué par les enseignants en matière d'orientation ou de réorientation ? Sous quelle forme ?
- Une présentation des possibilités de poursuite d'études à l'université, dans d'autres établissements ou à l'étranger est-elle faite ? Sous quelles formes (programmes d'échanges internationaux...) ? Cette présentation se fait-elle en liaison avec le service des relations internationales ?

### 1.2.4. Documentation d'Information

- La documentation disponible est-elle en accès libre ? L'emprunt est-il possible ? Les photocopies sont-elles possibles ? Gratuites ou payantes ?
- Quel est le nombre de postes informatiques permettant l'accès aux banques de données ?
- Existe-t-il une documentation institutionnelle, des dossiers thématiques ?
- Sur quels supports la documentation est-elle consultable (papier, portail d'information, DVD, CD) ?
- La documentation des partenaires extérieurs (APEC, CCI...) est-elle proposée ?
- L'accès à des informations sur sites web est-il libre ? Quelle documentation est directement accessible : celle de l'ONISEP ? Celle d'autres services d'information et d'orientation ? Lesquels ?
- Les différents supports sont-ils traduits ? En combien de langues ?
- Les documents sont-ils conçus en termes d'insertion professionnelle ?
- L'organisation de la documentation est-elle confiée à un personnel spécialisé ?
- Quelle est la fréquence de mise à jour de la documentation ? Qui a la responsabilité de la validation de ces mises à jour ?

## 1.3 Accueil

- Existe-t-il un point d'accueil unique (point de contact avec tous les acteurs intervenants dans la gestion de la vie étudiante : transports, logement, activités culturelles ou sociales...) ?
- Fonctionne-t-il toute l'année ? Qui le coordonne ? Qui y participe ?
- Disposez-vous d'un service d'accueil pour les étudiants handicapés ?
- Ce service est-il en relation avec les établissements du secondaire du bassin de recrutement de l'université afin d'anticiper dès l'amont les besoins de ces étudiants au plan logistique ?
- Si vous disposez de plusieurs points d'accueil, comment sont-ils répartis ? Par UFR ? Par composante ? Partagés avec d'autres partenaires ?
- Où sont-ils implantés et comment sont-ils identifiés ?
- Les personnels d'accueil reçoivent-ils une formation appropriée ?
- Sur quels critères sont-ils choisis et dans quelle catégorie de personnels ?
- Existe-t-il une signalétique ? Qui la conçoit ? Qui la prend en charge ? Qui la met à jour ?
- Y-a-t-il une Maison de l'Étudiant ?
- Quel rôle joue-t-elle dans le dispositif d'accueil des nouveaux étudiants à l'université ?



### 1.3.1. Horaires d'ouverture

- Quelle est la plage horaire d'ouverture des services qui accueillent du public (scolarité, SCUIO-IP, BVE...) ?
- Les horaires d'ouverture des différents services sont-ils homogènes ? Certains services sont-ils ouverts le samedi ? Pendant les vacances universitaires ?



### 1.3.2. Infrastructures

- La signalisation sur la voie publique facilite-t-elle l'accès à l'établissement ? Le stationnement est-il organisé ? Facilité ? Gratuit ? Payant ? L'accès aux parkings est-il réservé à certaines catégories ?
- L'accès par les transports en commun a-t-il été pris en compte par les pouvoirs publics ?
- Comment sont assurées la sécurité et la surveillance ? La présence de vigiles est-elle organisée ?
- Le nettoyage des locaux est-il assuré quotidiennement ? Par les personnels de l'université ou en sous-traitance ?
- Existe-t-il un dispositif spécifique d'accueil des adultes (accueil VAE, PRC...) ?



### 1.3.3. Accueil téléphonique

- Les appels extérieurs aboutissent-ils directement aux correspondants concernés ou faut-il passer par un standard ? L'accueil se fait-il par boîte vocale ou en direct ?
- Les numéros des personnels sont-ils publiés et accessibles aux étudiants ? Sous quelle forme ?
- Les personnels affectés au standard téléphonique ont-ils reçu une formation spécifique ?
- Existe-t-il une ligne spéciale dédiée à l'information des étudiants en période d'inscription ?



### 1.3.4. Messagerie électronique

- Un compte messagerie individuel est-il attribué à chaque étudiant de l'université à la rentrée ?
- Peut-on joindre directement les personnels via le site Web ? Certaines catégories de person-

nels ? Les adresses figurent-elles sur les publications et documents remis au public ? Comment et à quelle fréquence se fait la mise à jour ? Existe-t-il une adresse mail générique par service ?

- Existe-t-il des listes de diffusion ? Qui procède à leur mise à jour ? Qui est habilité à les utiliser ?
- Peut-on dialoguer sous forme de questions réponses (FAQ, forums) ? Ce type de dialogue est-il réservé aux étudiants / enseignants ou permet-il également le mode étudiants / administratifs ?
- Qui se charge de la modération des questions ? Quel ETP est nécessaire pour ce travail ?
- Une étude de qualité est-elle réalisée sur cette prestation (analyse de la rapidité et de la pertinence des réponses et inférence sur le dispositif d'accueil) ?

### 1.3.5. Rentrée universitaire

- Une semaine ou des journées de rentrée sont-elles organisées dans votre établissement ? Sont-elles généralisées à toutes les composantes ? À tous les cycles ? Qui les coordonne et les met en œuvre ?
- Quelle est la place du guichet unique dans ce dispositif ?
- Qui présente, lors de ces journées de rentrée, les enseignements, le calendrier de l'année, les possibilités de réorientation, les différents services de l'université ? Quelle part prennent les enseignants, les administratifs, les élus étudiants et les représentants des associations dans ces présentations ?
- Les journées de rentrée prévoient-elles une visite des locaux et services ?
- Avez-vous recruté des tuteurs "d'accueil" ? Quel est leur rôle ? Qui les recrute ? Sur quels critères ? Dans quelle proportion par rapport aux effectifs étudiants ? Reçoivent-ils une formation ? Leur action se prolonge-t-elle toute l'année ? Sous quelle forme ? Les fonctions de tutorat d'accueil et de tutorat d'accompagnement sont-elles cumulées ?
- Distribuez-vous un livret d'accueil à l'étudiant qui décrit la vie à l'université ?

### 1.3.6. Politique mise en place pour l'accueil des différents publics

- Existe-t-il un régime spécial d'études pour :
  - Les salariés ?
  - Les athlètes de haut niveau ?
  - Les étudiants de l'enseignement à distance ?



- Les étudiants handicapés?
- D'autres catégories d'étudiants bénéficiaires sur proposition du CEVU et accord du CA ?
- Comment se caractérise ce statut ?

### 1.3.7. Accueil des étudiants étrangers

- Existe-t-il une politique définie et affichée de l'accueil des étudiants étrangers ?
- Les CEF sont-ils informés de cette politique ?
- Au sein de quelle(s) structure(s) sont-ils accueillis (à titre individuel ou dans le cadre d'échanges) ? Y-a-t-il une collaboration formalisée entre les services de l'université et ceux des préfectures ? Comment gérez-vous la question de la visite médicale obligatoire de l'ANAEM ?
- Le recrutement est-il examiné par une commission d'établissement ?
- Une stratégie de niveau de recrutement est-elle définie en CEVU ?
- Quel est le lien avec la politique du CROUS ?
- Un parrainage des étudiants étrangers est-il prévu ? Les étrangers reçoivent-ils une information préalable systématique avant leur arrivée dans l'établissement ? Leur connaissance de la langue française est-elle vérifiée ? Par qui et sous quelle forme ?
- Le service des RI a-t-il en charge l'ensemble des étudiants étrangers ?
- Le guide des procédures est-il édité en français et en anglais ?
- Des modules FLE sont-ils ouverts pour les étudiants étrangers ? Les labos de langues bénéficient-ils d'une ouverture en libre service?

### 1.3.8. Accueil des étudiants sportifs de hauts niveaux

- Existe-t-il un service dédié ? Une personne ressource ? Quels sont ses horaires de permanence ?
- Des liens existent-ils dès l'amont (lycées, associations) permettant d'anticiper l'arrivée de ces étudiants ?
- Sont-ils bénéficiaires du régime spécial d'aménagement d'études ?

### 1.3.9. Accueil des étudiants handicapés

- Votre établissement a-t-il signé la charte université/handicap ?
- Existe-t-il un service dédié ? Une personne ressource ? Quels sont les horaires de permanence ?
- Des liens existent-ils dès l'amont (lycées, associations) permettant d'anticiper l'arrivée de ces étudiants ?
- L'ensemble des locaux est-il accessible aux handicapés ?
- Des prestations spécifiques sont-elles prévues pour ce public : accompagnement, appareillage, insertion professionnelle ?
- Sont-ils bénéficiaires du régime spécial d'aménagement d'études ?
- Une sensibilisation à l'accueil des étudiants handicapés est-elle effectuée auprès des enseignants ? Des BIATOSS ?
- Le site Web est-il adapté aux étudiants handicapés ?

### 1.3.10. Accueil des étudiants en formation continue

- Comment s'articulent la formation initiale et la formation continue ?
- Un aménagement horaire est-il prévu pour l'accueil des étudiants exerçant une activité professionnelle ?
- Existe-t-il un accueil VAE (point relais conseil ?) Des documents d'information spécifiques sont-ils disponibles ? Des pages web spécifiques sont-elles dédiées sur le portail de l'université ? Quelle est leur visibilité réelle ? Un accueil téléphonique particulier est-il mis en place ?
- Chaque formation est-elle ouverte pour la formation initiale, la formation continue, l'alternance et l'enseignement à distance ?
- Les formations ouvertes à l'apprentissage sont-elles répertoriées ?
- Existe-t-il un catalogue des formations continues ?
- Auprès de qui est-il diffusé ?
- Des enquêtes de satisfaction du public visé sont-elles réalisées ? A quelle fréquence ?

## 1.4 Inscriptions administratives (principes et organisation)

### 1.4.1. Systèmes de traitement de l'information

- De quel système unique de traitement de l'information dans le domaine de la scolarité dispose l'établissement ? Depuis quand ? Lequel : Apogée, autres... ?



- Son usage est-il systématique ? Pour quels champs d'application : inscriptions administratives, pédagogiques, traitement des résultats, autres... ? Y-a-t-il des disparités entre le niveau d'exploitation du logiciel par les composantes ? Lesquelles ? Pourquoi ?
- Qui dispose des accès aux logiciels ? Quel niveau d'accès : écriture, lecture seule... ?
- Qui en assume la maintenance ? (soft, hard) ? Quel est le niveau d'organisation (client lourd - client léger) ? Existe-t-il une cellule Apogée ?
- Comment est assurée la formation du personnel de scolarité à l'utilisation de cet outil ?
- En cas de produits propres à certaines composantes, quel est le niveau minimum d'intégration exigé par rapport à l'outil central ? Quelle est la forme imposée de consolidation et de restitution de l'historique sur l'outil commun ?
- Y-a-t-il eu une réflexion sur l'usage d'outils communs ou de passerelles de communication avec le CROUS (AGLAE) ? Avec les autres universités (PRES) ?

#### 1.4.2. Procédures d'inscription

- L'inscription administrative est-elle annuelle ou semestrielle ?
- Quels sont les modes d'inscription mis à disposition des étudiants ? Sur place ? A distance ? Les deux ? Pour quelles raisons ? L'inscription à distance est-elle possible pour une première inscription ? Pour une réinscription ? Le paiement en ligne est-il possible ?
- Inscrivez-vous sur rendez-vous ? Si oui, comment sont-ils pris : internet ? Autre moyen ? Le choix des créneaux est-il multiple ? Modifiable ?
- Le dossier est-il différencié pour l'inscription et la réinscription ?
- Joignez-vous des informations sur les mutuelles, sur les services de l'université, sur le CROUS ?
- L'inscription administrative et l'inscription pédagogique sont-elles simultanées ?
- Quel est l'impact du LMD sur le dispositif ?

#### 1.4.3. Organisation des inscriptions

- Le dispositif d'inscription administrative est-il centralisé ? Est-il organisé au niveau des composantes ? L'inscription est-elle possible sur les sites délocalisés ? Va-t-elle jusqu'à l'encaissement des droits ?
- Le fonctionnement de ce type d'organisation reste-t-il pertinent ?
- Avez-vous conçu un document répertoriant au niveau de l'université les différents processus



d'inscription et le rôle des services centraux et des services des composantes ? Avez-vous établi un organigramme précis de leur articulation ?

- Qui assume la veille réglementaire ? Comment les modifications de procédures sont-elles répercutées ?
- Les procédures, documents, calendriers sont-ils différents pour l'IA et l'IP ? Pour une première inscription ou une réinscription ?

#### 1.4.4. Calendrier des inscriptions

- Est-il semestrialisé ?
- Qui l'élabore ? Les dates sont-elles votées en CA ?
- Comment ces informations sont-elles communiquées aux étudiants et aux lycéens ?
- Par voie d'affiche ?
- Par courriers personnalisés aux établissements ? Aux CIO ? Aux lycéens ?
- Par voie de presse ? Sur site internet ?
- Un guide, une notice d'aide à l'inscription sont-ils fournis ? Sous quelle forme : documents papier, web ?

#### 1.4.5. Le guichet unique

- Une chaîne d'inscription y est-elle organisée ? Quels services collaborent à cette organisation ? Sur quelle période fonctionne-t-elle ?
- Les postes de travail sont-ils polyvalents ou spécialisés : contrôle, saisie, paiement ?
- Quels sont les personnels affectés ? Quelle formation reçoivent-ils ? Sont-ils sensibilisés à l'importance et à la fiabilité des données renseignées ? Le personnel est-il clairement identifié (badge, tenue spécifique...) ?
- Comment sont choisis les vacataires ? Reçoivent-ils une formation spécifique ? Leur responsabilité personnelle est-elle engagée dans les procédures de traitement des dossiers : visa au contrôle des dossiers, autres... ?
- Avez-vous passé une convention avec les organismes présents : mutuelles, CROUS, CLOUS, préfecture etc., précisant leur emplacement et leurs devoirs ?
- Quel est le temps moyen d'une inscription ? Quelle est la proportion des inscriptions à distance par rapport aux inscriptions sur site ?



- Les usagers sont-ils consultés par voie de questionnaires ou de sondage sur l'efficacité du dispositif ?
- Les étudiants font-ils leur inscription pédagogique pendant cette période ?

#### 1.4.6. Carte d'étudiant

- Quel type de carte utilisez-vous (à puce, à bande magnétique, plastifiée) ?
- Est-elle délivrée en fin de chaîne ou est-elle envoyée a posteriori ?
- A-t-elle une fonction monétique (CROUS, photocopies, parking, transports...) ?
- Est-elle un moyen d'accès à certains locaux (BU, salles informatiques...) ?
- Les duplicata sont-ils payants ?
- La carte est-elle conçue dans le cadre des PRES ?
- Reflète-t-elle la politique interuniversitaire ?

#### 1.4.7. Droits d'inscription

- Le conseil d'administration statue-t-il clairement sur le régime tarifaire des droits propres (bibliothèque, sport, DU...) ?
- L'établissement demande-t-il des frais annexes aux étudiants ? Lesquels ? A quelles prestations correspondent-ils ?
- Le détail des droits payés apparaît-il sur la carte d'étudiant ? Sous quelles rubriques sont-ils regroupés ?
- Proposez-vous aux étudiants de souscrire un contrat de mutuelle par votre intermédiaire ? Si oui, existe-t-il des pratiques de reversements par les mutuelles ? A quelles utilisations spécifiques sont-elles affectées ?
- L'établissement encaisse-t-il des droits pour d'autres organismes : associations, passeports culturels, mutuelles... ?
- Quels sont les modes de paiement autorisés ?
- Le paiement échelonné des droits est-il accepté ? Comment est-il géré ? Un prélèvement automatique a-t-il été étudié ?

### 1.4.8. Étudiants en difficulté

- Comment les exonérations sont-elles gérées ?
- Y-a-t-il une commission d'exonération ? Par composante ou au niveau de l'établissement ?
- Sur décision individuelle du président ?
- Quelles pièces sont éventuellement demandées pour la constitution du dossier de demande d'exonération ?
- Les critères d'exonération sont-ils arrêtés par le CA ?
- Des dispositifs particuliers d'aide sont-ils prévus pour les étudiants non boursiers ne pouvant assumer les frais de leur inscription ? Cette problématique est-elle prise en compte dans l'AUAU ? D'autres organismes y participent-ils ? Lesquels ?

### 1.4.9. Remboursement des droits

- Y-a-t-il une date limite des remboursements des droits d'inscription ?
- Avez-vous défini une politique du remboursement des droits hors boursiers ? Fait-elle l'objet d'une délibération du CEVU ? Dans quels cas les demandes de remboursement sont-elles recevables ? Qui les examine ? Jusqu'à quelle date sont-elles reçues ? Acceptez-vous les demandes de remboursement d'inscriptions dites de précaution ?
- Jusqu'à quelle période les demandes de remboursements des boursiers sont-elles acceptées ? Peuvent-elles être rétroactives sur des années antérieures ?

### 1.4.10. Impayés et interdits

- Comment sont gérés les étudiants dont le titre de paiement est rejeté : annulation d'inscription, interdiction d'examen, résiliation ?
- Déclenchez-vous des procédures de blocage pour les étudiants non en règle avec la bibliothèque (avez-vous instauré un quitus) ?
- Votre système d'information étudiants (Apogée...) est-il abondé par des données issues de listes nationales pour instituer les éventuels blocages en rapport avec :
  - un défaut de service national (non délivrance de diplôme) ?
  - des sanctions disciplinaires prononcées par ailleurs (diplômes + inscriptions) ?



#### 1.4.11. Facteurs d'amélioration des inscriptions

- Une réflexion régulière sur l'optimisation du processus des inscriptions a-t-elle été menée ?  
Au sein de quelles instances : le CEVU, les composantes, les sites délocalisés ? Qui a initié cette réflexion : la présidence ? Les personnels administratifs ? Les enseignants ?
- Quelles sont les problématiques abordées? Le calendrier ? Le lieu des opérations ? Le circuit de l'étudiant ? L'aide à l'inscription ? Les modes de paiement ? Les procédures différentes selon les publics ? L'inscription à distance ? Le traitement différent des réinscriptions ? Le dossier étudiant ?...
- Quels processus d'évaluation avez-vous mis en place (mesure de l'impact des inscriptions en ligne...)?
- Sur quel(s) point(s) pourraient porter les prochaines améliorations des inscriptions dans votre établissement :
  - Moyens mis en œuvre ? Autres ?
- Avez-vous pu chiffrer l'ETP mis en œuvre pour la fonction « inscription » ? Le budget qui y est affecté ?

