

Les personnels et les usagers de l'université de Lille1

À Monsieur Christian Boulinguez,
Responsable du service des inscriptions administrative

À Madame Sylvianne Le Villain,
responsable de la scolarité – vie étudiante

À Monsieur Salah Maouche,
vice président

À Monsieur Serniclay P. , Directeur Général des Services.

Objet : inscription administrative 2012-13

Mesdames et Messieurs,

Cette année, un grand nombre de personnels de Lille1 ont découvert, certains dès Juillet et d'autres en septembre, que le service des inscriptions n'assurait plus une chaîne d'inscription physique pour les étudiants et traitait l'ensemble des démarches uniquement par internet (inscription en ligne). De plus, les dossiers et autres pièces justificatives devaient être impérativement adressés au service des inscriptions au bâtiment A3 (administration centrale) par envoi postal.

Et pourtant comme tous les ans, fin juin, les documents relatifs à l'actuelle campagne d'inscription sont parvenus aux services administratifs des composantes, aux secrétariats pédagogiques et aux directeurs d'études.

Mais rien dans la présentation du message n'alertait sur les nouveautés de la procédure d'inscription et en juin, période de report de notes et de réunions de jurys, l'importance de ce message n'a évidemment pas été perçue à sa juste valeur par les services concernés.

De même, la précaution par un rappel de ce message pour confirmer sa bonne réception et sa compréhension n'a été prise.

Par ailleurs, selon le mémento des inscriptions administratives, 3 points nous ont interpellés :

- 1) Le site d'inscription était ouvert dès le 6 Juillet mais la saisie en ligne ne valait pas inscription. La validation avait lieu après réception de toutes les pièces justificatives.
- 2) Les repères suivants :

*Pour tous les étudiants qui désirent contacter l'Université à propos des inscriptions en ligne, une ligne d'appel unique spécifique est mise en place du **6 au 27 juillet** et du **27 août au 30 octobre** (03.20.33.72.30).de même qu'une adresse électronique dédiée: **ctia@univ-lille1.fr**.*

*Les étudiants rencontrant des difficultés d'accès à Internet, pourront se rendre à la salle informatique de la Maison de l'Étudiant (1^{er} étage) dès le **30 août 2012**.*

3) Et si on ajoute que la fermeture de l'université a eu lieu du 27 juillet au 23 août au matin, il ne reste plus qu'à espérer que

- tous les dossiers et messages parvenus avant le 27 juillet aient été traités avant la fermeture de l'université et permettre ainsi de
- traiter en une dizaine de jours ceux qui sont arrivés pendant la fermeture, d'en gérer les problèmes, trouver des solutions etc...
- avant la rentrée universitaire qui a lieu pendant la première semaine de septembre (pré-rentrée, initiation à Moodle, évaluation des primo-entrants, nécessitant une inscription préalable et un code d'accès) et

- permettre à un maximum d'étudiants de gérer leurs problèmes extra pédagogiques (Crous, Transpole, SNCF...).

Ceci dans le meilleur des cas de figures !

Mais le meilleur des mondes est une création de Voltaire et dans notre monde réel, chacun sait que la mise en place de nouvelles pratiques passe par une alerte générale qui informe et sollicite l'ensemble de la communauté concernée, en amont, ainsi que la prévision de plans B comme une permanence à tous les niveaux des inscriptions, réactive au moindre problème qui risque de se poser (voire qui a toutes les chances de se poser).

La rentrée universitaire, pour les primo entrants notamment, a eu lieu dans des conditions difficiles, pour eux et pour beaucoup de personnels.

Depuis l'ouverture des inscriptions en Juillet dernier, les étudiants viennent chercher dans les secrétariats pédagogiques les informations et l'aide dont ils ont besoin pour s'inscrire ou se réinscrire. Du coup, en période de fin d'année universitaire (Juillet) et à la rentrée (Septembre) qui génèrent invariablement une charge importante de travail, s'est ajoutée cette année la charge de travail qui revient normalement aux services centraux et plus particulièrement aux services des inscriptions administratives.

Le mois de Septembre voit arriver les étudiants qui s'inscrivent pour la première fois à Lille 1, et plus particulièrement ceux de première année de licence, qui arrivent sur le campus perdus et angoissés. Ils sont confrontés à un nouvel environnement dont ils n'ont pas les clefs et qui n'a rien à voir avec ce qu'ils ont connu dans le secondaire ou même dans une autre université. Cette année, ils sont un peu plus démunis à cause de l'absence d'accompagnement à l'inscription administrative et c'est tout naturellement qu'ils s'adressent aux enseignants et aux secrétariats pédagogiques qui sont leurs derniers interlocuteurs.

Cette situation intensifie les problèmes d'afflux dans les secrétariats des années de licences. Comme les secrétaires ne peuvent pas répondre à toutes les questions ni résoudre tous les problèmes, puisque seuls les services centraux en détiennent la solution, les étudiants sont mis dans une situation inconfortable qui est assimilable à celle de la balle de ping-pong que s'échangeraient l'administration centrale et les secrétariats pédagogiques.

Tout au long de l'année, diverses actions pédagogiques sont mises en œuvre pour accueillir les nouveaux étudiants. Il y a les visites des enseignants dans les lycées, l'accueil de classes de lycéens, le Salon de l'étudiant, la journée « portes ouvertes » et les activités de la pré - rentrée. Elles ont pour but de lever les angoisses des nouveaux étudiants et de les aider à trouver rapidement leurs repères pour qu'ils puissent entamer leurs études dans les meilleures conditions possibles. Ces actions fonctionnent puisque leurs évaluations ont prouvées que, grâce à elles, les étudiants de licence sont plus nombreux à réussir leurs études.

L'accueil de l'équipe pédagogique vient compléter les activités collectives proposées aux étudiants dans le cadre de la pré - rentrée et en cas de problème c'est au secrétariat pédagogique que les étudiants trouvent l'écoute bienveillante et l'aide dont ils ont besoin. S'ils rencontrent des problèmes pour s'inscrire à l'université, c'est donc tout naturellement à ces secrétariats qu'ils s'adressent.

Pour ne pas saper le travail d'intégration accompli lors de la période délicate de la rentrée, les secrétaires doivent trouver des solutions aux difficultés que rencontrent les étudiants pour s'inscrire, mais les difficultés sont nombreuses. Ainsi et sans être exhaustifs, mais également sans ignorer que certains de ces problèmes relèvent de cahiers de charges avec le ministère, l'OFIP, etc... nous listons les problèmes tels que VÉCUS PAR LES ETUDIANTS :

- 🕒 La hot line des inscriptions répond trop rarement.
- 📧 Les étudiants ne reçoivent pas de réponse aux mails qu'ils envoient.
- 📄 Les informations attachées à l'inscription en ligne ne sont pas claires,

- ⌚ Les étudiants en réinscription pour la seconde année doivent fournir une autorisation d'inscription ou une validation d'études alors qu'ils ont obtenu leur licence 1 à Lille 1 et que leurs relevés sont suffisants. De même pour toute réinscription, le document relatif à la Journée d'Appel de Préparation à la Défense est exigé en fonction de l'âge de l'étudiant.
- ⌚ Impossibilité de s'inscrire en enjambement, contrairement aux années précédentes.
- ⌚ En ligne, les cases à cocher ne représentent pas tous les cas (par exemple les cases de la complémentaire santé ne recouvrent le cas d'un étudiant qui serait sur la complémentaire d'un parent surtout si celui-ci travaille à l'étranger).
- ⌚ Les cases, qui permettent de souligner qu'aucune proposition ne convient, n'ont pas été activées
- ⌚ L'obligation d'entrer de fausses informations, puisque les propositions ne couvrent pas l'ensemble des cas, pour valider la page et passer à la suivante.
- ⌚ Le paiement en ligne ne fonctionne pas toujours ; les dossiers de certains paiements par box effectués au mois de Juillet ou Août restent invalides.

Toutes ces raisons sont probablement à l'origine de l'afflux des étudiants vers les services universitaires et les secrétariats pédagogiques, sans oublier les associations et syndicats d'étudiants qui sont intervenus et ont été mis à contribution.

Les règles d'inscription qui ont été fixées étaient tellement rigides que même lorsque les étudiants, inscrits ou réinscrits pédagogiques et présents sur le campus, se présentaient au A3 entre deux cours pour déposer leur dossier, ils essayaient un refus, la consigne donnée aux personnels d'accueil étant l'obligation d'envoi de tout dossier par courrier postal. Cette rigidité n'est toujours pas comprise par les étudiants, ni leurs parents. Notons également l'absence d'information et de formation des personnels préposés aux divers accueils sur les nouvelles modalités d'inscription, et ce quel que soit leur lieu d'activité. Ainsi les étudiants se plaignent de l'absence d'aide ni de réponses à leurs questions hors celle qui les renvoie au site. Voire même une absence d'écoute.

Sur le plan pédagogique :

- ⌚ Un étudiant (surtout primo-entrant) non inscrit administrativement est un étudiant « volatil », qui ne se sent lié par aucune obligation de présence. Cette volatilité risque de coûter cher car nos enseignements, eux, ne le sont pas. Cher pour les étudiants qui vont vite être largués et pénibles voire insupportables pour les enseignants investis pour qui la formation 'gruyère' ne peut constituer une mission de l'université.

Ainsi en première année SVT, au 16/09 sur 750 étudiants environ, 300 d'entre eux étaient en cours d'inscription administrative. A ce jour, il manque environ 150 étudiants réguliers.

- ⌚ L'absence d'inscription officielle a produit un report de démarrage de certains TP pour des raisons de sécurité et d'assurance ainsi que certaines évaluations des UE de premières années. Les informations pour la validation des comptes étudiants, même provisoires, et qui par le passé s'effectuaient sur deux créneaux, la pré-rentrée et l'initiation à Moodle, sont passés complètement inaperçues aux yeux d'un grand nombre d'étudiants, pris dans leurs problèmes d'inscription.

À la suite de cela, les UE utilisant Moodle et/ou des comptes d'inscription Lille1 (primo-entrants ou non) ont dû démarrer les TP avec une semaine de retard sans que cela soit suffisant puisque 3 semaines après le début des TD, de 20% à 40% des effectifs n'ont toujours pas de comptes valides. Ainsi le 25/09 du L2 au Master d'une composante très connectée (l'informatique) pour 454 comptes valides, 211 ne l'étaient pas encore.

Quant aux UEs où les enseignements de cours-TD et TP sont interdépendants d'une séance à l'autre, les enseignants ressentent la difficulté d'assurer un enseignement de qualité qui respecte la ligne pédagogique mise en place souvent après bien des efforts.

De surcroît et pour ceux qui utilisent (ou qui essaient d'utiliser) les TICE dans leurs formations, ce début de semestre est à mettre dans la case 'pertes'.

Du point de vue personnel de l'étudiant, loin d'être le moindre, il nous semble que l'obligation d'envoyer par la poste, et de préférence en recommandé, le dossier d'inscription est en contradiction avec la demande qui a été faite aux secrétariats pédagogiques de limiter les frais des étudiants à seulement ceux de leur inscription.

De plus, le retard à valider leur inscription par un justificatif officiel (carte d'étudiant) est préjudiciable à plus d'un titre aux étudiants et à leurs familles, notamment les boursiers. Leurs relations avec les autres administrations : CROUS, Transpole, SNCF, etc... ont été compliquées.

Certains DE ont assumé la responsabilité de signer des documents administratifs (avec en têtes et tampons) certifiant l'inscription pédagogique d'étudiants, afin de leur permettre de résoudre leurs problèmes personnels, au petit bonheur la chance.

Dans le document relatif à l'inscription administrative 2012-2013, concernant les étudiants rencontrant des difficultés sociales et uniquement dans le cas d'inscriptions tardives, l'expérience récurrente des années précédentes a permis de mettre en place une réorientation des étudiants vers les permanences des assistantes sociales (SIUMPS ou CROUS), notamment.

Le nombre d'inscriptions tardives ayant accru, ces différents services ont du également vivre une rentrée... spéciale.

Quant aux étudiants étrangers, pris dans notre tourmente, nous nous contenterons de citer ceux dont la dématérialisation de la chaîne d'inscription a transformé leur consul, et service consulaire, en interlocuteur avec les services de l'université.

L'université a des missions de service public et toutes ses composantes sont tenues de les assumer. Ainsi les secrétariats pédagogiques ont pour mission d'aplanir les difficultés que rencontrent les étudiants et surtout les nouveaux étudiants arrivant à l'université, pour faciliter leur intégration et leur permettre une entrée apaisée dans les études. Mais par l'absence d'accueil et le refus de prendre les dossiers, le service des inscriptions administratives a créé une tension importante qui a anéanti les effets des activités organisées depuis plusieurs mois. Pour éviter que les étudiants perdent le bénéfice de leur pré-rentrée, les secrétariats prennent en charge le travail d'accueil, l'information et d'aide (par exemple à la saisie en ligne des dossiers) qui devait être assuré par l'administration centrale ; les dossiers ont été réceptionnés puis déposés aux services des inscriptions, ce qui réquisitionne également le temps du personnel technique qui en assure le transfert.

Il est anormal et injuste que les secrétaires et plus largement les autres personnels administratifs de la MDE, du A3 etc... soient ainsi réquisitionnés pour palier au dysfonctionnement du service des inscriptions. C'est une gestion qui leur a été imposée et qui s'ajoute aux charges de travail déjà très lourdes de chacun.

En plus de cette surcharge de travail c'est aussi l'impuissance des personnels, toutes catégories confondues, à répondre à l'attente des étudiants qui a pesé. Elle a également produit quelques contacts excédés qui ne sont pas passés inaperçus. L'image de notre université s'est trouvée écornée surtout auprès d'étudiants venant d'autres campus, qui ne se sont pas sentis bienvenus : ils ont sans doute pu faire la comparaison avec des universités comme Lyon qui a mis en place des villages d'inscription dans une ambiance festive et conviviale. Avec probablement de jeunes "poissons pilotes" pour guider les nouveaux.

Les ratés de cette rentrée ne peut nous laisser indifférents et nous souhaitons une prise de conscience de ses effets réels par les responsables de cette situation et surtout que des leçons soient tirées.

Nous pensons que la chaîne de décisions qui a mené à cette forme d'inscription a été incomplète dans sa composition et dans sa réflexion, et insuffisante dans sa préparation.

Entre mi-août et début septembre, et dans un campus quasi vide de ses personnels, seuls des étudiants et leurs parents étaient en recherche « d'un bâtiment d'inscription ».

Signalons, par ailleurs, que l'IUT a maintenu sa chaîne d'inscription, et comme il se doit, a prévu un balisage sur le campus pour orienter ses propres inscriptions, ce qui a grandement perturbé les « chercheurs de bâtiment d'inscription ». Mais de ce fait, les personnels de l'IUT ont également été mis à contribution dans l'orientation et/ou désorientation de ces personnes.

Ainsi la prévision de plans B qui assurent une forme de souplesse au dispositif n'a été envisagée :

- Pourquoi ne pas avoir prévu un débordement sur la 'hot line' téléphonique ? Ainsi 3 millions d'euros ont permis d'acquérir un standard numérique de grande qualité qui aurait gagné à être automatisé pour l'occasion.
- Des tests sur de faibles nombres, avant toute mise en place, sont utiles pour lever des 'doutes' et repérer des situations spéciales comme la non prise en compte de tous les cas de figures lors du déroulement de l'inscription en ligne, la clarté de l'information fournie, ou autres... Cela n'a pas été fait.
- La démarche suivie n'a visiblement pas suffisamment pris en compte les pratiques des étudiants en matière d'informatique. Un contact préalable avec les personnels familiarisés avec ce genre de problèmes, comme le SEMM ou les collègues du SUP rompu aux évaluations des primo entrants ou même des enseignants d'informatique de première année, aurait permis d'anticiper certains écueils rencontrés par de nombreux étudiants lors de cette inscription en ligne. A ce jour, même si le problème de la connexion sur Moodle a vite été pris en charge par le CRI, celui de l'utilisation des salles informatiques pose problème.
- L'impact d'une présence humaine, formée aux nouvelles pratiques d'inscription et au contact de jeunes étudiants a été sous-estimé surtout lorsque la voie numérique s'est avérée problématique... Ainsi même à la MDE, certains personnels préposés aux inscriptions ne possédaient pas toutes les données relatives aux codes des différentes catégories d'étudiants.

Et la question récurrente que chacun se pose : pourquoi refuser le dossier d'un étudiant inscrit pédagogiquement et qui vient le déposer au A3 entre deux cours ?

Finalement, nous nous interrogeons sur un blocage de la remontée des informations : un étudiant qui cherche une information, quelle qu'elle soit, pose toujours un problème, même si la réponse est évidente. Et si les questions répétitives peuvent être résolues en modifiant le logiciel d'inscription, ce qui a été vite corrigé, les questions plus spécifiques nécessitent, quant à elles, un traitement individualisé, ... personnalisé.

Pour toutes ces raisons et dans un premier temps, nous demandons que soit assuré l'accueil nécessaire au bâtiment A3 et que les étudiants puissent y déposer leur dossier.

Mais nous voulons par ailleurs que les défaillances de ces inscriptions soient évaluées à leurs justes mesures afin de ne pas les reproduire. Nous ne cherchons pas de boucs émissaires. Ce serait indigne de nos valeurs. Mais pour éviter de passer pour des « pieds nickelés », nous souhaitons qu'une enquête (anonyme ?) auprès des personnels soit menée. Sous quelle forme ? C'est au CEVU d'en discuter et d'en fixer les modalités.

En espérant que vous voudrez bien prendre en compte notre demande, veuillez recevoir, Mesdames et Messieurs, l'expression de nos respectueuses salutations.

Les étudiants, les secrétaires pédagogiques, les enseignants, enseignants - chercheurs, et tous les personnels concernés de Lille1