

APOGEE
PREPARATION A LA REDACTION DU CAHIER DES CHARGES
DEPARTEMENT DE SOCIOLOGIE

Merci d'inscrire vos textes de réponse dans les espaces laissés libres.

1/ AVEZ-VOUS RENCONTRE, OU RENCONTREZ-VOUS, DES DIFFICULTES DANS L'UTILISATION D'APOGEE ?2

- ➔ **Des difficultés qui concernent davantage la licence que le master.....2**
- ➔ **Des difficultés rencontrées qui concernent l'ensemble de la chaîne Apogée.....2**
 - *Un transfert des notes de Félix vers Apogée source d'erreurs2*
 - *Deux modélisations successives sans amélioration notable2*
 - *Une régression et un alourdissement des procédures d'inscription pédagogique.....2*
 - *Une saisie des notes par les enseignants compliquée et source de problèmes3*
 - *Des « remontées de notes » incertaines3*
 - *Des règles de calcul erronées et des règles d'affectation des crédits qui ne semblent pas paramétrables .3*
 - *Un logiciel produisant des documents peu lisibles4*
 - *Des jurys paralysés, réduits à naviguer à vue et à éponger les erreurs4*
- ➔ **Des difficultés liées à la question de l'adaptation de l'outil Apogée à la spécificité des maquettes, mais pas exclusivement.....4**
 - *Un logiciel peu adapté aux maquettes de paris 8 et aux règles de scolarité4*
 - *Un logiciel peu attentif a la personnalisation des parcours étudiants et peu accueillant vis-a-vis des exigences pédagogiques5*
 - *Une mise en place négligée ; un fonctionnement par essai-erreur en l'absence de compétences suffisantes5*
 - *La multiplication des intervenants concourt à la multiplication des erreurs :5*

2/ EN QUOI LES OBLIGATIONS DES PERSONNELS ADMINISTRATIFS OU ENSEIGNANTS ONT-ELLES ETE MODIFIEES ?6

- ➔ **Un temps de travail alourdi, indexe sur apogee pour l'ensemble des personnels.....6**
 - *Un logiciel dysfonctionnel qui colonise le cœur du métier du secrétariat6*
 - *Le temps dévolu au tutorat d'accueil est entièrement consacré à la gestion des inscriptions dans les cours et au recueil des plaintes des étudiants maltraités par le logiciel6*
 - *Un alourdissement et un étirement considérable du temps de travail des responsables de formation impliquant la prise en charge de tâches hors de leur champ de compétences.....6*
 - *L'impossibilité de quantifier le temps investi par le président du jury de licence à maintenir une fiction .7*
 - *Le temps de la bureaucratie retrouvée, pour la responsable de département7*
- ➔ **Des tâches supplémentaires, difficiles et pour l'une d'elle « impossible »8**
 - *Des tâches supplémentaires peu gratifiantes8*
 - *Des tâches plus complexes qu'auparavant générant des erreurs8*
 - *Une tâche centrale et réglementaire devenue impossible : la bonne tenue des jurys8*
- ➔ **Des changements dans l'organisation avec la scolarité et son calendrier qui pénalisent les étudiants.....8**
- ➔ **Une souffrance au travail des personnels confrontés directement a apogee, se traduisant par de l'épuisement et des départs.....9**

3/ AUX PROBLEMES RENCONTRES, QUELLES SOLUTIONS AVEZ VOUS TROUVE, PARTIELLES, PONCTUELLES OU PLUS DURABLES ?9

4/ DE VOTRE POINT DE VUE, QUELS SONT LES PRINCIPAUX BENEFICES ET LES INCONVENIENTS LES PLUS IMPORTANTS D'APOGEE ?11

- ➔ **Principaux bénéfices : un outil statistique plus performant11**
- ➔ **Principaux inconvénients : une liste nombreuse et non exhaustive.....11**

1/ AVEZ-VOUS RENCONTRE, OU RENCONTREZ-VOUS, DES DIFFICULTES DANS L'UTILISATION D'APOGEE ?

Les logiciels de gestion sont censés faciliter la vie des utilisateurs, les décharger de tâches ingrates au profit de tâches plus valorisantes, plus satisfaisantes et plus épanouissantes. Depuis plus de deux années, le logiciel Apogée a été le vecteur de la désorganisation du fonctionnement et la vie du département de sociologie.

→ DES DIFFICULTES QUI CONCERNENT DAVANTAGE LA LICENCE QUE LE MASTER

Les difficultés rencontrées durent depuis, maintenant, plus de deux ans. Elles concernent essentiellement la licence en raison :

- ◆ *du nombre d'années d'études (n=3)*
- ◆ *du nombre de cours à valider pour obtenir le diplôme (n=32)*
- ◆ *du nombre annuel de cours offerts (n=+/- 100)*
- ◆ *du nombre d'étudiants inscrits (n=500 à 550)*
- ◆ *des flux annuels de plusieurs centaines d'entrants et de sortants au cours des trois années et au sein de chacune d'elle (abandon, départs puis retour, réorientations entrantes et sortantes, arrivée d'étudiants étrangers, transferts entrants)*
- ◆ *du nombre d'étudiants validant leur licence en 4, 5 et parfois 6 ans, dans un contexte de maquettes évoluant d'une campagne d'habilitation à l'autre.*

En master, le nombre d'années d'étude (n=2), le nombre d'EC nécessaires pour le valider (n=12), le faible nombre de cours offerts (n=14 ou 15), le faible nombre de cours réalisés à l'extérieur du département (n=1), le nombre d'étudiants concernés (80 à 90), permet de contrôler à vue les erreurs et de les rectifier. La secrétaire du master en poste depuis son implantation maîtrisait l'outil Apogée. Son départ, en août 2012, crée néanmoins des incertitudes sur le master.

→ DES DIFFICULTES RENCONTREES QUI CONCERNENT L'ENSEMBLE DE LA CHAINE APOGEE

• Un transfert des notes de Félix vers Apogée source d'erreurs

- *Le transfert des notes a été réalisé, en 2010-2011, par saisie manuelle, en raison essentiellement de relevés de notes non maquetés sous Félix et de problèmes liés à la reversion du LMD-1 vers le LMD-2. Ce choix, destiné à sécuriser le transfert, a été source d'un surcroît de travail pour le secrétariat et pour plusieurs enseignants chercheurs qui y ont contribué.*

• Deux modélisations successives sans amélioration notable

- *1ère première modélisation de la maquette de licence en 2010*
- *En raison des difficultés rencontrées aux jurys de 2011, une 2ème modélisation remet à plat la structure de la maquette, au cours de l'automne-hiver 2011-2012.*
- *Consultation de l'AMUE, en 2012, sur la manière de modéliser un petit nombre d'EC transversaux à plusieurs années ;*
- *La modélisation réalisée n'est toujours pas satisfaisante ;*

• Une régression et un alourdissement des procédures d'inscription pédagogique

- en 2010-2011, mise en place d'IP web pour les trois années de licence. En l'absence de compétences sur le logiciel au sein de Paris 8, le choix est fait d'ouvrir à l'ensemble des étudiants l'ensemble des EC. Les conséquences sur les remontées de notes et sur les jurys seront douloureuses.
- en 2011-2012, changement de procédure : sur les conseils de la cellule Apogée, les inscriptions aux cours sont réalisées manuellement sur papier durant une dizaine de jours consécutifs, avec l'aide des tuteurs, dans des conditions d'accueil indignes pour les étudiants. En décembre-janvier, les IP, qui présupposent un travail de recueil préalable des listes d'inscrits effectifs auprès des enseignants, sont réalisées sous Apogée par les secrétaires, avec l'appui du président du jury de licence, des responsables de licence, de la responsable de département et de la cellule Apogée.
- En 2012-2013, nouveau changement de procédure : une cinquantaine de doodles sont créés et mis en place, par les responsables de formation et par les tuteurs, pour permettre aux étudiants de s'inscrire aux cours. Le recueil des listes d'inscrits effectifs auprès des enseignants est actuellement en cours ; des fiches individuelles sont créées à l'intention des étudiants, lesquels seront reçus individuellement par les secrétaires, les responsables de formation et toutes les bonnes volontés parmi les enseignants-chercheurs, afin de procéder à leurs IP.
- Pour l'instant, il n'y a pas de procédure clairement formalisée pour les inscriptions dans les mineures qui nécessitent deux opérations distinctes : une inscription au bloc, dans la formation d'origine et une inscription à l'EC dans la formation proposant la mineure. Il convient d'envisager une double procédure : l'une pour les étudiants du département de sociologie qui choisissent une mineure dans un autre département ; l'autre, pour les étudiants des autres départements qui choisissent une mineure de sociologie ou d'anthropologie dans le département de sociologie.

- **Une saisie des notes par les enseignants compliquée et source de problèmes**

- La saisie des notes est réalisée, comme auparavant, par les enseignants. La saisie est plus complexe que sous Félix. Elle nécessite, en effet, une double procédure de validation (« Enregistrer », puis « Lancer les calculs »). L'oubli de la seconde procédure, inévitable en raison du nombre de cours (100), de sessions (2), d'intervenants (40) et des nombreuses interventions supplémentaires générées par des erreurs diverses, a des effets sur la procédure d'affectation des ECTS et sur les relevés de notes, lesquels présentent des étrangetés qui ne facilitent pas leur lecture par les étudiants comme par le jury.
- La saisie des notes dans les mineures est variable selon les départements concernés et tributaire, d'une part, de la contrainte d'une double inscription (par le département d'origine et le département proposant la mineure) et, d'autre part, de l'absence généralisée de procédure en la matière.

- **Des « remontées de notes » incertaines**

- De nombreuses notes ne « remontent » pas pour des raisons diverses : problèmes d'IP, problèmes liés aux cours transversaux, problèmes de saisie dans certaines mineures, problèmes liés au forçage du logiciel, etc...

- **Des règles de calcul erronées et des règles d'affectation des crédits qui ne semblent pas paramétrables**

- Des calculs de moyenne erronés ;
- Discordance entre les trois "applications" suivantes : "Relevé de notes individuel de l'étudiant", "Procès verbal de délibération de jury", "Situation des crédits de l'étudiant".

- Les modalités de totalisation des crédits validés par l'étudiant sont incomplètes, incertaines ou aberrantes sur l'application "Situation des crédits" que ce soit au niveau global (cas d'étudiants ayant nettement plus de 180 crédits...) ou au niveau du semestre (2 ou 7 ECTS identifiés dans plusieurs cas au semestre 1 alors qu'aucun EC de la licence n'est affecté de 2 ECTS ou de 7 ECTS)

- **Un logiciel produisant des documents peu lisibles**

- Apogée est un logiciel qui ne permet pas, y compris dans les universités où il est utilisé depuis longtemps, l'édition de relevés de notes lisibles, c'est-à-dire faisant clairement apparaître la structure de la maquette de la formation (faible lisibilité du niveau de l'UE et du niveau de l'EC). L'affectation des ECTS comprend fréquemment de nombreuses énigmes ou aberrations. Les enseignants-chercheurs en charge des transferts, conduits à examiner les relevés de notes d'étudiants en provenance de nombreuses universités utilisant Apogée, en témoignent. Les relevés de notes Apogée sont systématiquement, pour eux, sources de perplexité. Par ailleurs, il n'est pas rare que des universités les doublent de relevés de notes réalisés à l'aide d'autres logiciels, ce qui est un indice d'un usage faible d'Apogée et des limites de ce logiciel pour des universités qui y ont recours.

- **Des jurys paralysés, réduits à naviguer à vue et à éponger les erreurs**

- Impossibilité de tenir le jury en février 2011.
- Jurys paralysés en juin et septembre 2011 : président et membres mobilisés plusieurs jours jusqu'à 21h ; diplômes délivrés contenant de nombreuses erreurs
- Nouvelle impossibilité de tenir le jury en février 2012 en raison d'une modélisation non terminée.
- Jury de juin 2012 paralysé : 25 licences délivrées manuellement ; aucun passage traité.
- 242 mails d'étudiants entre fin juillet et mi novembre 2012 identifiant chacun entre 1 et 6 erreurs, soit autour de 750 problèmes à traiter manuellement, par le secrétariat, les responsables de formation, de jury et la cellule Apogée.
- Jury de septembre 2012 paralysé : voir « Liste non exhaustive des problèmes Apogée » ; production d'attestations de passage manuscrites.

➔ DES DIFFICULTES LIEES A LA QUESTION DE L'ADAPTATION DE L'OUTIL APOGEE A LA SPECIFICITE DES MAQUETTES, MAIS PAS EXCLUSIVEMENT

Les difficultés sont nombreuses et de plusieurs ordres. Il est donc difficile de porter un diagnostic catégorique. On ne peut faire que des hypothèses :

- **Un logiciel peu adapté aux maquettes de paris 8 et aux règles de scolarité**

- Apogée ne semble pas être l'outil le plus adapté à la spécificité, c'est-à-dire à la souplesse des maquettes de Paris 8 et à l'attention pédagogique que certaines formations, comme Sociologie, accordent à leurs étudiants. Ceci dit, la maquette de licence de sociologie est une maquette assez fortement structurée, qui contient néanmoins plusieurs enseignements susceptibles d'être choisis par des étudiants inscrits administrativement dans des années différentes. Ce problème n'est, à ce jour, pas vraiment résolu : l'AMUE a été sollicitée sur ce point, sans que l'on parvienne à obtenir une réponse satisfaisante.
- Apogée ne favorise pas la multiplication des demi mineures externes et, par là-même, la personnalisation des parcours étudiants (cf. également point suivant) : complexité de modélisation, complexité des inscriptions pédagogiques qui se font en deux temps, incertitudes accrues sur la remontée des notes...

- *Au-delà de la spécificité des maquettes, Apogée n'est pas adapté aux règles de scolarité de Paris 8, qui autorise le passage dans l'année supérieure à tout étudiant à qui il ne manque que 30 ECTS. L'absence de compteur ECTS totalisant l'ensemble des ECTS des EC validés contraint à recourir à la calculatrice. Cette absence de compteur, qui fait d'Apogée un outil moins performant sur ce point qu'Excel, s'explique peut-être par le fait que le développement de d'Apogée est antérieur à la mise en place des ECTS et que sa mise en conformité avec le passage à la LRU a été réalisée a minima.*

- ***Un logiciel peu attentif à la personnalisation des parcours étudiants et peu accueillant vis-à-vis des exigences pédagogiques***

- *Apogée limite considérablement la personnalisation des parcours des étudiants, particulièrement des étudiants en transfert, en réorientation ou arrivant de l'étranger par équivalence. La personnalisation des parcours conduit à valider à ces étudiants des EC en fonction de leur parcours antérieur. Les EC validés peuvent l'être dans chacune des trois années de licence. Apogée présuppose au contraire la validation de semestres complets indépendamment des parcours antérieurs et du projet professionnel ou d'études.*
- *Plus généralement, Apogée est un logiciel peu accueillant à l'égard des exigences pédagogiques : le fait de faire prévaloir le droit à la compensation sur le droit à la seconde session est un principe qui permet des économies de cours, mais c'est surtout un principe anti-pédagogique.*

- ***Une mise en place négligée ; un fonctionnement par essai-erreur en l'absence de compétences suffisantes***

- *La manière dont Apogée a été mis en place a vraisemblablement contribué aux difficultés rencontrées et a des conséquences durables et difficilement mesurables pour les utilisateurs :*
 - ◆ *Temps de test et de mise en place manifestement insuffisant ;*
 - ◆ *Absence d'ingénieur-système organisant son implantation et le suivi de celle-ci*
 - ◆ *Fonctionnement par essais-erreurs depuis deux ans et demi en sociologie*
 - ◆ *Enseignants-chercheurs mis en situation de prendre des décisions sans être informés des conséquences de ces décisions*
 - ◆ *Pilotage tardif et inadapté, par la présidence en 2011-2012, des problèmes rencontrés ;*

- ***La multiplication des intervenants concourt à la multiplication des erreurs :***

- *Le nombre important d'intervenants (cellule Apogée, secrétariat de formation, secrétariats de mineure, enseignants-chercheurs) qui, pour les inscriptions et saisie de notes des étudiants du seul département de sociologie, doit avoisiner la centaine de personnes, est source d'erreurs multiples (oublis de procédure) et, parfois, de passages en force. Les logiciels complexes limitent, de manière drastique, le nombre d'utilisateurs. C'est, par exemple, le cas de CHORUS, application de comptabilité publique, qui ne tolère qu'une à deux personnes accréditées par administration.*
- *S'agissant d'Apogée, que plusieurs enseignants chercheurs du département ont rencontré dans leur carrière antérieure (Université du Littoral, Université Paris 1, Université de Rouen, etc.), le nombre d'intervenants était strictement limité, notamment par des interfaces.*

2/ EN QUOI LES OBLIGATIONS DES PERSONNELS ADMINISTRATIFS OU ENSEIGNANTS ONT-ELLES ETE MODIFIEES ?

➔ UN TEMPS DE TRAVAIL ALOURDI, INDEXE SUR APOGEE POUR L'ENSEMBLE DES PERSONNELS

Apogée a redéfini le temps de travail des secrétariats, des tuteurs, des responsables de formation, du responsable du jury et de la responsable de département, autour de sa mise en place mais plus encore autour de la résolution des problèmes et des difficultés qu'il a générés. La désorganisation engendrée mobilise l'essentiel du temps de travail des catégories énumérées ci-dessus.

Pour les enseignants chercheurs mobilisés, cela se traduit par une navigation à vue dans la préparation de leurs cours et par une négligence plus ou moins importante de leurs activités de recherche.

• **Un logiciel dysfonctionnel qui colonise le cœur du métier du secrétariat**

- *Constitution et distribution de fiches aux étudiants, récupération de fichiers d'inscrits auprès des enseignants, travail de préparation préalable aux inscriptions pédagogiques, coordination avec les autres départements pour l'inscription des mineures, appui aux enseignants dans la saisie des notes, préparation des jurys... Au-delà de cet alourdissement des tâches, c'est surtout la réparation et la résolution des problèmes et des difficultés rencontrées dans les relevés de notes des étudiants qui absorbent la plupart du temps du secrétariat. La résolution des problèmes d'Apogée (contacts quotidiens avec la cellule Apogée) constitue désormais l'essentiel du temps de travail hebdomadaire du secrétariat. Le cœur du métier - les missions d'accueil et d'information des étudiants, vécues jusque là comme des missions gratifiantes – sont en partie sous traitées aux tuteurs d'accueil et lorsqu'elles ne le sont pas deviennent colonisées par la nécessité de résoudre les erreurs, irrégularités ou problèmes produits par le logiciel.*
- *Réalisation d'heures supplémentaires non rémunérées pour certaines secrétaires.*

• **Le temps dévolu au tutorat d'accueil est entièrement consacré à la gestion des inscriptions dans les cours et au recueil des plaintes des étudiants maltraités par le logiciel**

- *Le tutorat d'accueil a été conçu, en 1997, pour faciliter l'intégration des normes universitaires par les nouveaux entrants. Les tuteurs, qui ont validé avec succès leurs premières années universitaires sont là pour donner les clefs des études supérieures à l'université aux nouveaux venus. Quid de cette noble tâche : depuis deux ans, les tuteurs du département de sociologie ont été mobilisés à temps plein, aux côtés du secrétariat et des responsables de formation pour gérer l'urgence : inscriptions aux cours sur papier en 2010-2011, gestion et suivi des inscriptions par doodle en 2011-2012, recueil des plaintes des étudiants déjà là les années précédentes au détriment de l'orientation des nouveaux arrivants..*

• **Un alourdissement et un étirement considérable du temps de travail des responsables de formation impliquant la prise en charge de tâches hors de leur champ de compétences**

- *Le temps de travail administratif des responsables de formation s'est considérablement étiré et alourdi depuis la mise en place d'Apogée, conduisant les responsables à être présents quotidiennement et à donner de leur temps, sans compter. Une des co-responsables de licence y consacre, par ailleurs, 100% de son temps administratif et l'autre environ 25% : organisation et planification du travail du secrétariat, appui à ce dernier, contacts pluri hebdomadaires avec la cellule Apogée ; mise en place de procédures de remontée des erreurs ; aide au traitement des erreurs ; formation des tuteurs aux réponses à apporter aux étudiants ; information et*

formation des membres du département des procédures mises en place ; invention de procédures (fiches d'inscription pédagogiques, création de doodle, procédure de remontée d'erreurs, etc...).

- *Au-delà, la prise en charge de tâches, comme la modélisation des maquettes, sur lesquelles les responsables de formation n'ont pas de compétences, génère des effets pervers qui concourent, au final, à alourdir toujours davantage la charge et le temps de travail à la fois d'eux-mêmes et des autres intervenants.*

- ***L'impossibilité de quantifier le temps investi par le président du jury de licence à maintenir une fiction***

- *Le temps consacré aux jurys de licence a été multiplié par 10 et vraisemblablement par davantage. Cette tâche incombe principalement au président de jury, même si elle est le plus souvent réalisée en équipe (avec les responsables de formation, de département, le secrétariat et un ou deux membres volontaires du jury). Les temps de préparation, de réalisation et de suivi des jurys ne constituent plus, depuis deux ans, des temps clairement séparés, mais sont confondus dans un seul temps indistinct qui se prolonge sur plusieurs semaines, voire davantage, contraignant souvent le président du jury à prendre seul des décisions, puis à les faire valider a posteriori. C'est ainsi que le jury de juin 2012 s'est prolongé jusqu'au 18 juillet pour un résultat faible : la production de 25 diplômés. 18 journées équivalent temps plein d'enseignants-chercheurs ont été nécessaires sur le seul mois de septembre 2012 pour réaliser des attestations manuscrites de passage dans l'année supérieure. L'institution du jury s'en trouve non seulement affaibli, mais devient vulnérable aux recours juridiques.*
- *Au-delà, les dysfonctionnements du logiciel Apogée contraignent le président du jury à participer à des réunions de coordination supplémentaires, à la réalisation des inscriptions pédagogiques, à la formation des autres enseignants-chercheurs à la saisie des notes et surtout à déployer une intense activité pour « éponger » les problèmes.*
- *Les membres du jury sont mobilisés sur plusieurs journées, là où auparavant, ils ne participaient qu'à une journée par session. Il en résulte des jurys à géométrie variables en fonction des disponibilités de chacun.*

- ***Le temps de la bureaucratie retrouvée, pour la responsable de département***

- *Les responsables de département exercent ordinairement une fonction non reconnue, mais pourtant essentielle : la coordination interne du département, l'organisation et le suivi des réunions de département et la représentation de ce dernier auprès des instances extérieures : UFR, Conseils, Présidence et services administratifs lorsque c'est nécessaire. Il est, à ce titre, significatif que, depuis la rentrée de septembre 2010, il n'y ait pas eu une seule réunion mensuelle de département où Apogée n'ait pas fait l'objet d'exposés de son état de mise en place, des procédures nécessaires à son fonctionnement, des dysfonctionnements rencontrés et des procédures destinées à les réparer, etc... Ces exposés et le débat qui a suivi ont monopolisé, à chaque fois, entre 20 et 40% du temps de la réunion.*
- *Au-delà de cette monopolisation du temps du débat collectif, la mise en place d'Apogée et la gestion de ses dysfonctionnements se sont traduits, en appui aux responsables de formation et de jury, par le fait de mettre les mains dans le cambouis.*
- *Apogée et les dysfonctionnements rencontrés ont également conduit la responsable de département à identifier, mettre à plat et imaginer des corrections ou des solutions aux difficultés rencontrées. Cela s'est traduit par une activité de conception et de la validation de tout un ensemble de dispositifs et de procédures bureaucratiques. Comme toute bonne procédure bureaucratique, celles-ci sont destinés à maintenir à distance le flux des difficultés, à les canaliser, voire à les différer dans le temps et à éviter l'effondrement des personnels. Il s'est agi aussi de tenter de discipliner l'hétérogénéité des pratiques des enseignants-chercheurs*

(limitation des temps de correction, remontées des inscrits effectifs dans les cours, respect des dates de saisie des notes, contrôle des tentatives de « forcer » le logiciel, etc.)

- *Enfin, que dire du temps consacré à tirer la sonnette d'alarme auprès des instances, et pour ce faire à rédiger et à transmettre dans des formats différents des listes de problèmes rencontrés. Celle-ci est la quatrième.*

➔ DES TACHES SUPPLEMENTAIRES, DIFFICILES ET POUR L'UNE D'ELLE « IMPOSSIBLE »

• Des tâches supplémentaires peu gratifiantes

- *le basculement manuel de Félix à Apogée a mobilisé plusieurs jours le secrétariat et plusieurs enseignants chercheurs ;*
- *les inscriptions pédagogiques nécessitent de nombreux jours de préparation. Cette année, elles vont s'étaler sur plusieurs semaines et seront réalisées en face-à-face avec les étudiants, ce qui suppose une gestion rigoureuse des rendez-vous ; elles nécessitent également de la coordination entre départements.*
- *Le traitement des erreurs mobilise en permanence le secrétariat, les responsables de formation et de jury et régulièrement la responsable de département.*

• Des tâches plus complexes qu'auparavant générant des erreurs

- *Les inscriptions pédagogiques, a fortiori dans le cas des mineures où l'IP nécessite une procédure collaborative en deux temps, ne sont toujours pas automatisées (Les IP Web testées en 2010 se sont révélées dysfonctionnelles).*
- *La saisie des notes est plus complexe qu'auparavant et source d'erreurs ;*

• Une tâche centrale et règlementaire devenue impossible : la bonne tenue des jurys

- *Les erreurs multiples identifiées sur 95% des relevés de notes ainsi qu'une série de discordances entre, d'une part, les relevés de notes édités sur l'espace personnel des étudiants et les mêmes relevés de notes édités depuis l'espace secrétariat et, d'autre part, les trois applications Apogée "Relevé de notes individuel de l'étudiant", "Procès verbal de délibération de jury", "Situation des crédits de l'étudiant", rendent le travail du jury proprement impossible. Celui-ci a été à plusieurs reprises paralysé, forcé de constater qu'il ne dispose pas d'appui fiable pour juger et prendre des décisions. Il en a résulté un jury s'étalant sur plusieurs semaines où les diplômes et les passages sont validés au fil de l'eau, en fonction des bonnes volontés présentes. Le jury ne fait donc plus son travail de jury : il « éponge » et « écope » les problèmes. Les décisions prises deviennent donc attaquables.*

➔ DES CHANGEMENTS DANS L'ORGANISATION AVEC LA SCOLARITE ET SON CALENDRIER QUI PENALISENT LES ETUDIANTS

La paralysie des jurys et les décisions au fil de l'eau, en 2011 et en 2012, ont généré des inscriptions administratives tardives pour beaucoup d'étudiants.

La rentrée des cours a été repoussée d'une semaine en octobre 2012

Le calendrier 2012-2013 planifiant l'organisation consécutive des deuxièmes sessions du premier et du second semestre en mai-juin 2013 et la convocation de deux jurys successifs est un calendrier proprement intenable.

→ UNE SOUFFRANCE AU TRAVAIL DES PERSONNELS CONFRONTES DIRECTEMENT A APOGEE, SE TRADUISANT PAR DE L'EPUISEMENT ET DES DEPARTS

La souffrance au travail est due :

- ◆ à une perte du sens du travail (à la sensation permanente de travail mal fait),
- ◆ à deux années de déni des difficultés (de septembre 2010 à septembre 2012 : « les indicateurs sont tous verts en sociologie ») ;
- ◆ à la culpabilisation des personnels (accusations récurrentes de « maquettes illégales », bien que conformes aux arrêtés licence et validées par l'AERES et le Ministère, accusations de ne pas se soumettre aux règles de scolarité, accusations directes ou voilées de sabotage) ;
- ◆ à l'épuisement et à l'impuissance ressentie par les personnels.

C'est dans ce contexte que le département (et au-delà l'UFR et l'université) ont perdu une secrétaire compétente de catégorie B qui a demandé et obtenu, afin de ne plus être confrontée à Apogée, sa mutation dans une institution autre que Paris 8. Au sein de l'UFR « Textes et sociétés », il nous semble important de signaler qu'une autre secrétaire de formation a demandé et obtenu sa retraite anticipée. Le départ prématuré de personnels compétents est un indicateur inquiétant du mal être au travail.

3/ AUX PROBLEMES RENCONTRES, QUELLES SOLUTIONS AVEZ VOUS TROUVE, PARTIELLES, PONCTUELLES OU PLUS DURABLES ?

Détail du problème	Solution(s)	Solution ponctuelle / solution durable
IP Web de la rentrée 2010 engendrant de nombreux problèmes au moment des remontées de notes et des jurys 2010-2011	2011 : IP papier Puis IP Apogée par secrétariat et responsables de formation et de jury avec appui de la cellule Apogée 2012 : IP doodle 2012 pour inscription dans les cours Doublage d'Apogée par fiche d'inscription individuelle par étudiant récapitulant l'ensemble des inscriptions du semestre (en projet, non encore réalisé à la fin novembre) Puis IP Apogée, avec réception individuelle des étudiants par le secrétariat et responsables de formation et de jury (en projet, non encore réalisé pour 2012)	- Ponctuelle et très lourde pour les IP papier et doodle - Ponctuelle pour les IP Apogée par les responsables de formation
Notes perdues ou non remontées en 2010-2011 et en 2011-2013	Doublage d'Apogée par Excel en 2012-2013	Ponctuelle et lourde
Modélisation des cours transversaux	Modifications successives de la modélisation par essais-erreurs et bricolage Sollicitation de l'AMUE	Pas satisfaisante
Oubli, par certains utilisateurs, lors de la saisie des notes de réaliser la procédure « lancer les calculs ». Forçage du logiciel par des utilisateurs	Rappel et Affichage de la procédure de saisie sur les ordinateurs sur lesquels s'opère la saisie ; Recherche d'une solution limitant le nombre d'utilisateurs (Interface excel ou autre ?)	Peu efficace A l'étude : absence de compétence en interne
Inadéquation du relevé de notes de l'étudiant aux résultats obtenus	Procédure de signalement des problèmes et erreurs par les étudiants sur une adresse mail dédiée Identification de la source des problèmes et tentative de résolution pour chaque étudiant par le secrétariat, impliquant une mobilisation continue des responsables de jury et de formation ainsi qu'un appui constant de la cellule Apogée.	Ponctuelle et très lourde

Détail du problème	Solution(s) envisagée(s)	Solution ponctuelle / solution durable
Notes non saisies, en 2010-2011, en particulier dans les mineures	-Récupération des notes, par les étudiants, via des attestations papiers des secrétariats et, parfois, des enseignants. -Saisie note par note, au cas par cas, par les responsables de formation, de jury, le secrétariat ou la cellule Apogée. -Pas de procédure centralisée de récupération. -Pas de procédure d'archivage en raison de l'abandon des dossiers papiers étudiants au moment de l'entrée dans Apogée	Ponctuel et lourd
Notes apparaissant au mauvais endroit (cours transversaux)	Réaffectation des notes au bon endroit, par la cellule Apogée	Ponctuel et lourd
Absence de remontée de nombreuses notes des années antérieures.	-Vérification de l'ensemble de la procédure d'IP et si IP non réalisée au bloc ou à l'UE, la réaliser. -Définir pour l'avenir un protocole des IP, notamment avec les autres départements. Pas de solution, si autre cause que l'IP	Ponctuel Durable mais lourd à mettre en place
Discordance entre les applications : "Relevé de notes individuel de l'étudiant", "Procès verbal de délibération de jury", "Situation des crédits de l'étudiant"	-Choix arbitraire, en jury, d'une seule application : le relevé de note individuel de l'étudiant.	Ponctuel. Non fiable et peu satisfaisant.
Notes et équivalences (VAC) se superposant pour un même EC. Conflit non géré automatiquement par le logiciel	-Priorité à la VAC -Nettoyage du conflit au cas par cas par la cellule Apogée -Réaffectation éventuelle de la note (ou des notes) manuellement à un autre endroit de la maquette, par la cellule Apogée	Ponctuel et lourd
- Erreurs de moyenne - Absence de calcul de la moyenne, que ce soit au niveau de l'UE, du semestre, de l'année ou même de l'ensemble de la licence.	Recours à la calculette	Ponctuel qui s'éternise (depuis juin 2011)
ECTS non affectés à l'EC ou à l'UE alors que la (ou les) note(s) ou les règles de compensation ou la mention "VAC" (validation des acquis de l'expérience) le justifient.	Affectation manuelle	Ponctuel qui s'éternise (depuis juin 2011)
Absence de totalisation des ECTS sur le PV de délibération de jury et sur le relevé de notes de l'étudiant, contrevenant aux règles de scolarité de Paris 8	-Recours à la calculette -AJAC manuels sur le logiciel lors des jurys 2011 (solution générant de nouveaux problèmes)	Ponctuel et générant de nouveaux problèmes (cf. ligne ci-dessous)
Saisie manuelle de la mention "AJAC" bloquant le re-calcul de la situation de l'étudiant lorsque des corrections sont apportées (saisie de notes manquantes)	Attestations manuscrites de passage dans l'année supérieure en 2012	Ponctuel
Règles de compensation ne prenant pas en compte l'article 16 de l'arrêté licence de 2011	Evaluation au jugé	Pas satisfaisant
Utilisation des PV et relevés de notes Apogée pour les jurys	Doublage d'Apogée par excel en 2012-2013 pour la tenue des jurys	Ponctuel et lourd

4/ DE VOTRE POINT DE VUE, QUELS SONT LES PRINCIPAUX BENEFICES ET LES INCONVENIENTS LES PLUS IMPORTANTS D'APOGEE ?

➔ PRINCIPAUX BENEFICES : UN OUTIL STATISTIQUE PLUS PERFORMANT

Ce bénéfice se situe essentiellement au niveau de l'université.

➔ PRINCIPAUX INCONVENIENTS : UNE LISTE NOMBREUSE ET NON EXHAUSTIVE

Au niveau du département, et éventuellement au delà:

- *Outil lourd, rigide, peu maniable ;*
- *Outil actuellement non sécurisé ;*
- *Outil produisant des relevés de notes et des PV de jury erronés et illisibles suscitant incompréhensions et inquiétudes chez les étudiants et paralysant le fonctionnement du jury ;*
- *Outil vecteur de dysfonctionnements à chacune des étapes du semestre et de l'année universitaires (inscriptions administratives, saisies des notes, jurys),*
- *Impossibilité de rendre un service public de qualité*
- *Mobilisation des personnels sur des tâches ne relevant pas de leurs compétence : modélisation par les responsables de formation, mobilisation des tuteurs d'accueil et d'accompagnement pédagogique sur les inscriptions pédagogiques, mobilisation du jury sur des tâches de résolution des problèmes,*
- *Outil engendrant un surcroît de travail et une souffrance au travail du personnel en charge du secrétariat et des enseignants chercheurs mobilisés (responsables de licence, responsable et membres du jury, responsable de département), dont l'essentiel du temps de travail est consacré à la résolution des problèmes engendrés par le logiciel ;*
- *Département désorganisé et départ d'une secrétaire de formation.*