

LES NOUVELLES AVENTURES DU CHAT « BOTÉ »



DESCRIPTION DE L'ÉTABLISSEMENT

Université de Toulon

Pluridisciplinaire hors santé, l'université de Toulon propose plus d'une centaine de formations, à vocation générale ou professionnelle, dans des champs multiples. Elles permettent d'accueillir chaque année plus de 11000 étudiants aux profils variés dans un environnement à taille humaine mettant la priorité sur l'accompagnement, la réussite et les relations avec les acteurs socio-économiques du territoire.



CONTEXTE

La campagne d'inscription administrative d'un établissement est un moment fort de l'année. C'est un premier rendez-vous avec le futur étudiant.

Initialement, cette campagne d'inscription se déroulait de juillet à octobre (dont une fermeture au mois d'août), avec un passage en présentiel de l'étudiant sur la chaîne d'inscription. Cette chaîne d'inscription déroulait les actes suivants : Vérification du dossier → inscription → paiement → création du compte numérique → Prise de photo de l'étudiant → génération d'une carte multi-services. En fin de chaîne d'inscription, l'étudiant repartait complètement équipé pour une année d'études.

Depuis plusieurs années, l'AMUE propose des services dématérialisés de chaîne d'inscription des étudiants (primo-inscription, réinscription, dépôt de pièces justificatives, inscription pédagogique, ...). Autant de services qui ont bouleversé les modes de travail de la scolarité, ainsi que le déroulement de la chaîne d'inscription : inscription en ligne → Paiement en ligne → Dépôt des pièces justificatives en ligne → Contrôle par le service de scolarité (inscription + pièces) → Validation de l'inscription → Création du compte numérique → Prise en compte de la photo de l'étudiant déposée en ligne → Génération d'une carte multi-services.

Le processus initial en présentiel qui se déroulait sur une vingtaine de minutes se retrouve dilué sur plusieurs jours, voire semaines selon la validation des pièces justificatives et la disponibilité des équipes en place.

Effectivement, la dématérialisation provoque un afflux des inscriptions des étudiants dès l'ouverture de la campagne, quelle que soit l'heure du jour, alors que les effectifs de la scolarité ne permettent qu'un contrôle des pièces en heures ouvrées, en complément de l'apport de réponses aux diverses questions des futurs inscrits.



IRRITANT A RESOUDRE

Dans le cas très spécifique des inscriptions administratives des étudiants, un sous-processus de cette inscription est la création d'un compte numérique aux étudiants primo-entrants, compte numérique qui permettra à l'étudiant d'accéder aux ressources pédagogiques de sa formation, à son emploi du temps, aux ouvrages de la Bibliothèque, ...

On voit que dans le nouveau processus d'inscription dématérialisé, la création du compte numérique intervient beaucoup plus tard que l'inscription.

Dans un nouveau monde numérique où le jeune est habitué à l'immédiateté d'obtention de services (Il n'a manifestement pas encore testé le service des impôts ou de la CAF, l'insouciant...), il ne comprend pas pourquoi il n'a pas de compte numérique alors que pour lui, c'est bon, il a payé, son inscription est donc terminée. De plus, il n'a pas accès à des services numériques qui lui sont vitaux, son emploi du temps en est un exemple.

Un emploi spécifique a été créé à la DSIUN pour cette période d'inscription afin d'apporter de l'aide aux futurs inscrits, mais une analyse des réponses apportées montre en fait un problème d'orientation de l'étudiant dans les divers outils qui sont mis à disposition (« Est-ce que vous êtes inscrit ? », « Est-ce que vous avez bien déposé vos justificatifs en ligne ? », « Est-ce qu'ils apparaissent validés sur l'interface mise à disposition ? », ...)

De plus, l'absence de réponse des services administratifs en dehors des heures ouvrées entraîne un débordement sur les réseaux sociaux, qui devient alors un media de guichet unique, alors que ce n'est pas sa fonction (Et encore moins celle de notre Community Manager)

Dans le même processus d'inscription, le dépôt de la photo d'identité a l'air de présenter des problèmes existentiels à nos futurs étudiants : selfies, photo trop sombre ou trop claire, mal cadrées, voire le scan d'une planche complète de photos, de préférence à l'horizontale ou à l'envers. Un complément d'information sur ce qui est une « bonne photo » est prévu, mais ce contrôle de la photo provoque de multiples allers-retours entre la scolarité et l'étudiant, voire un retravail de la photo par les services administratifs...



L'ENJEU DE L'APPEL A PROJET

- *Initier un service numérique de type « Agent conversationnel », permettant au futur étudiant d'être orienté vers les diverses possibilités de contrôle du bon déroulé de son inscription.*
- *Proposer un service de vérification intelligente du bon format de la photo d'identité.*
- *La sécurisation et le respect des règles relatives aux données personnelles doit être intégré dans le service*
- *La possibilité d'analyser les réponses apportées afin de déterminer les ajustements possibles dans le processus d'inscription administrative*

Le contexte de collaboration envisagé

L'établissement recherche à réaliser dans l'année civile un POC permettant de tester à son échelle un Chat automatisé ainsi qu'une détection automatique des photos inexploitable pour résoudre une grande partie de l'irritant.



THEMATIQUE ET MOTS CLES

<input checked="" type="checkbox"/> Formation et vie de l'étudiant (pédagogie et gestion associée)	Recherche	Conservation culturelle (bibliothèques)
--	-----------	---

Métiers supports/transverses (précisez)

RH Finances Gestion des missions Achats Juridique <input checked="" type="checkbox"/> Vie de l'établissement/Vie du campus	<input checked="" type="checkbox"/> Gestion du SI <input checked="" type="checkbox"/> Gestion de la Sécurité : coté SI et coté établissement Moyens généraux Immobilier :	Gestion de la documentation et de la connaissance (GED, archivage etc...) Gestion des données Pilotage Autre : précisez
---	--	--

Technologies, usages (précisez)

Autour de l'enseignement et de la formation Serious game Podcast Learning Spaces Réalité virtuelle Réalité augmentée Téléprésence Autre : précisez	Autour de la recherche Réalité virtuelle la Réalité augmentée lot Autre : précisez	Autour de la donnée (transverse) : <input checked="" type="checkbox"/> Démat GED Editique Open Data Data mining Data Vizualisation Big Data Décisionnel Autre : précisez
Autour du SI : Cloud Sécurité SI Administration SI, supervision hypervision Coffre forts BlockChain Forge <input checked="" type="checkbox"/> Assistance Autre : précisez Service accompagné auto formé	Sécurité hors SI Télé-alerte SMS Autre : précisez	Autour du patrimoine lot BIM Réalité augmentée Autre : précisez
Sujets transverses		
e-reputation Télétravail <input checked="" type="checkbox"/> Chatbot <input checked="" type="checkbox"/> IA	Collaboration Intelligence collective RPA Interactif display Autre : précisez	