



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

Impact d'un dispositif info-communicationnel sur la stratégie numérique universitaire

Bertrand MOCQUET

Expert numérique à l'Agence de mutualisation des universités et établissements

Chercheur au MICA, Université Bordeaux Montaigne

Chercheur associé au CRESEM, Université de Perpignan

bertrand.mocquet@amue.fr



Le contexte



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

Le contexte

Un système universitaire français en changement

- Jusqu'au milieu du XXe siècle, une régulation étatico-professionnelle, héritée de l'université impériale napoléonienne (Musselin, 2001)
- Un système mondialisé aujourd'hui basé sur l'économie de la connaissance :
« *penser la contribution de l'ESR au marché, et penser l'ESR comme un marché* » (Mignot-Gérard, Normand, & Ravinet, 2019)
- Une mise à l'épreuve par un « ordre global » qui véhicule le modèle d'une université rationalisée (Meyer et Ramirez, 2012),
- Frénésies des politiques publiques entre 2007 et 2013 développant notamment l'autonomie des établissements (LOLF, LRU etc..), le passage aux Responsabilités et Compétences Élargies (RCE)



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

Le contexte

Des usages numériques en changement

- 89% d'internautes en France, 8 français sur 10 connectés quotidiennement, le smartphone est l'équipement le plus utilisé pour accéder à Internet (Mission société numérique, 2018)
- Les jeunes utilisent abondamment les ressources numériques (Devauchelle, 2019)
- Le numérique comme levier pédagogique à l'université (Duguet, Morlaix, 2018)
- La transformation pédagogique numérique s'appuie sur de nouvelles compétences des enseignants-chercheurs, avec la nécessité d'un accompagnement de pratiques pédagogiques en voie de transformation (Massou, Lavielle-Gutnik, 2017)



Questions de recherche



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

Questions de recherche

Regard sur la stratégie numérique universitaire

- Comment développer ou entretenir une culture du numérique chez les décideurs des universités ?
- En quoi un *dispositif* (Peeters & Charlier, 1999) info-communicationnel contribue à une meilleure connaissance du numérique universitaire ?
- Quel est l'impact sur les décideurs des universités qui rédigent des articles ? Sur ceux qui les lisent ?



Développer une culture numérique chez les décideurs des universités : un enjeu raisonnable en 2019



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

L'enjeu

- Une gouvernance numérique universitaire fait son apparition depuis 2013
- Approche systémique de l'université apportée par l'approche transversale et verticale de l'organisation
- Le décideur devrait se « positionner à postériori pour éclairer les choix des technologies numériques au sein de l'Université, tout en gardant l'agilité organisationnelle pour réagir positivement à l'arrivée d'une évolution extérieure à l'Université. » (Mocquet, 2017)
- **L'enjeu est de développer une communauté apprenante (Querrien, 2013) et une meilleure compréhension des objets techniques (Simondon, 1958)**



L'intelligence collective comme moyen

- « Les modèles d'Argyris et de Boisot, quant à eux, nous proposent de mieux comprendre comment fonctionne l'intelligence collective via l'apprentissage organisationnel qu'elle suscite dans les organisations » Choquet, I. (2017)
- Le projet de l'intelligence collective tente précisément d'articuler d'une nouvelle manière l'individuel et le collectif dans un « nouvel espace du savoir » (Levy, 1997)
- Le collectif intelligent ne s'analyse pas lui-même pour se connaître : c'est parce qu'il vit qu'il se connaît, et il ne se connaît que vivant.



La médiation au service de cette communauté

« si nous voulons une connaissance pertinente, nous avons besoin de relier, de contextualiser, globaliser nos informations et nos savoirs, donc de chercher une connaissance complexe » (Morin, 1999)

- Rôles des dispositifs info-communicationnels (Couzinet, 2011)
 - Un rôle informationnel
 - Un rôle communicationnel
- Le collectif intelligent ne s'analyse pas lui-même pour se connaître : c'est parce qu'il vit qu'il se connaît, et il ne se connaît que vivant.
- des « artefacts communicationnels qui amplifient la communication, organisent l'interaction humaine, modifient les modes de production de gestion et de traitement de l'information » (Agostinelli, 2009)



Recherche de compréhension

Approche pluridisciplinaire

- Caractéristique des sciences de l'information et communication

Modèle inductif et interprétatif

- qui se construit à partir de l'analyse d'un cas dans lequel nous cherchons des significations (Schurmans, 2009)

Recueil de données

- Par enquête par questionnaire au mois de septembre 2019 (250 envois, 28 répondants)
- Par des entretiens non formels auprès de décideurs
- Par un focus groupe auprès de 6 personnes

Analyse basée aussi sur notre expérience professionnelle,

- d'un point de vue ethnographe (Cefai, 2010) au sein de l'Enseignement supérieur et de la recherche



Le cas de la collection numérique de l'Amue



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

La collection numérique

La collection numérique

- Un bimestriel d'environ une vingtaine de pages
- ISSN 2650-8494
- Format magazine diffusé en pdf
- Chaque numéro développe une thématique
- Envoi à nos 16000 membres de 180 universités
- Envoi aux décideurs des universités avec un extract recto/verso
- Mise à disposition en openScience



Chatbot, mutualisation et coconstruction, le cloud, les usages numériques, l'openData déjà parus

Les universités par le prisme de la donnée, Patrimoine immobilier et système d'informations, Femmes et numériques, et chaque juillet « les usages numériques »

<http://www.amue.fr/systeme-dinformation/metier/la-collection-numerique/>



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

La ligne éditoriale

La ligne éditoriale

Stratégique

Technologique

Enjeux sociétaux

Recherche
universitaire

Témoignages des
universités et
établissements

Témoignages de
partenaires acteurs
de la transformation
numérique

Ouverture sur
l'international



Des usages numériques multiples et variés dans le contexte de l'Enseignement supérieur et de la recherche

Photo de Dong Tran sur [vimeo](#)

La collection numérique de l'Amue

JULIET 2019

Edito

Par Bertrand Mocaquet, expert numérique à l'Amue

Quand j'ai rejoint l'Agence en septembre 2018, la mission que me fut confiée par la Direction, Stéphane Adrien et Hugues Pinchaud, consistait, notamment, à mieux connaître et appréhender les nouveaux usages numériques des universités et établissements, tout en assurant la sensibilisation des décideurs à cette innovation 7/24. Je suis donc allé à la rencontre de nombreux acteurs de l'enseignement supérieur et de la recherche, mais dans une vision globale de la complexité, à la fois pour aider mobiliser nos adhérents et les associations professionnelles (AOP, VPIA, CUEEC, ANCTA, CUEC, Université Numérique, EUR...) qu'il est essentiel d'accompagner, afin de recueillir ce qui se fait en leur sein, mais aussi dans certaines universités, établissements, ou travers des réseaux (EDUCUSE ou EURS).

Ce travail de veille prospective en collaboration étroite et complémentaire avec David Rogier, sous l'égide de [numérique.amue.fr](#), me permet aujourd'hui de vous proposer un numéro « éditorial » auquel vous retrouverez cette thématique chaque année en juillet.

Des rencontres multiples et variées... Associer dans le numéro 04 de cette collection, entre veille prospective repérée ainsi qu'à plusieurs types d'informations, recueillies en ligne, lors de séminaires, de journées d'informations ou directement en rencontrant

nos adhérents, en visioconférence ou en atelier, de pour représenter la terminologie des réseaux sociocommunitaires : ce fut notre tour de France du numérique. A chaque fois des moments professionnels d'une grande qualité et une confiance partagée dans les informations échangées avec pour seul but de collaborer pour améliorer globalement les pratiques numériques dans l'ESU et partager au sein de la communauté.

...pour des usages numériques multiples, variés... Chaque rencontre nous a permis d'échanger avec de nouveaux ou anciens collègues mais aussi de découvrir des pratiques numériques qui ont pour particularité l'interactivité, l'accompagnement au juste à l'usage, le CROUS, ou un programme Erasmus. Pas de paramètres fonctionnels définis par principe, pas de frontières entre administratif et pédagogique : tout nous intéresse à partir du moment où le dispositif numérique contribue à une transformation dans l'université ou l'établissement concerné.

...singuliers et partagés avec vous aujourd'hui C'est ainsi que vous retrouverez les dispositifs permettant de développer les usages numériques, de faciliter certaines procédures administratives ou pédagogiques, de découvrir ou redécouvrir les services à proximité de nos étudiants, et même de lire le témoignage de Stéphen Estrine.

DANS CE NUMÉRO



Un dispositif d'accompagnement des usages numériques à l'Université de Picardie Jules Verne Page 43



RENATER accompagne les établissements dans leurs usages numériques Page 45

Des usages numériques multiples et variés dans le contexte de l'Enseignement supérieur et de la recherche

Les usages numériques des étudiants vus depuis le CROUS

Par Claude-Isabelle Roux, OSI CROUS de PARIS

« Après avoir cherché à fournir des services numériques aux étudiants d'une université, d'une école d'ingénieur et d'un grand établissement, je m'applique aujourd'hui à fournir ces services dans le cadre du Crous (Centre régional des œuvres universitaires et scolaires) de Paris. »

Dans les établissements universitaires, au plus des services « de base » (point de travail, messagerie, wifi...), le service d'information « étudiants » œuvre à suivre la scolarité, offre des plateformes d'apprentissage, et permet l'accompagnement administratif et pédagogique des étudiants. Les plus grands établissements universitaires s'adressent à une population d'environ 60 000 étudiants.

Les usages numériques des étudiants. Les services numériques du Crous Paris sont conçus pour répondre ces missions, les Crous et le Croux ont développé un bouquet de services numériques à destination des étudiants. Ces derniers ont pour vocation à simplifier les démarches des étudiants.

Le premier d'entre eux, interfacé avec Parcoursus, est le module « identification nationale » (mécanisme étudiant.gouv.fr) qui permet aux étudiants d'effectuer leurs demandes auprès du Crous via un portail unique de services numériques à savoir :

- demander une bourse ou une aide,
- trouver un job étudiant,
- accéder au portail City, le compte de paiement de la restauration,
- s'inscrire à la CUEC (Contribution de l'Étudiant et de l'Enseignant),
- gérer son logement.

Afin de réduire les files d'attente et d'améliorer la gestion de la restauration, le Crous a mis en place l'application City, disponible sur smartphone et sur le carte d'étudiant « sans contact ». Cette application permet aux étudiants de passer les services de restauration, de distribuer automatiquement des boissons, de laver... Plus de 1,1 M d'utilisateurs City, 3000 transactions par jour.

Une application mobile « CrousMobile » permet aux étudiants de suivre leur dossier OSI (Dossier Social Étudiant), d'avoir des informations sur les logements, d'accéder aux menus des restaurants universitaires.

Au niveau des logements, les Crous offrent un accès Wifi à tous les logements étudiants, ce qui représente pour Paris, qui compte environ sur 35 sites.

L'affichage dynamique permet d'informer les étudiants des menus spécifiques à chaque restaurant universitaire, mais aussi des actualités du Crous. Cette solution d'affichage est interfacée avec le système d'information, elle est en cours de mise en place au Crous de Paris.

Afin de répondre au flux croissant des demandes d'information (deux fois par an), notamment sur la CUEC, les bourses, les aides sociales et le logement, le Crous de Paris a porté le projet Franc@ise (multimédia) avec les Crous de Créteil et de Versailles) de développer une solution innovante de Callbot et de Chatbot basée sur de l'intelligence artificielle et plus précisément du machine Learning. Cette solution a permis de réduire les temps d'attente, d'augmenter la couverture horaire, d'apporter un traitement rapide sur les questions simples, et d'améliorer la satisfaction des étudiants.

Le Crous de Paris est très attentif aux particularités numériques aux établissements universitaires, il est d'ailleurs membre au conseil de gestion et au comité stratégique de l'Université Numérique de France (UNF).

L'ensemble de ces services a pour vocation de simplifier les démarches des étudiants, simplifier les procédures et améliorer la communication. Les outils et moyens d'information développés associent pleinement les représentants des usagers et leurs associations. L'objectif est de garantir des précisions des étudiants.

RETOURNEZ LE CROUS DE PARIS EN LIGNE



Crous de Paris (2018). Actual. Consultable à l'adresse [http://www.crous-paris.fr](#)

Des usages numériques multiples et variés dans le contexte de l'Enseignement supérieur et de la recherche

Usages pédagogiques et interopérabilité : personnalisation, pérennité et autres bienfaits

Témoignage du Dr Noa Randimaaloka (directeur du service ingénierie pédagogique), Thierry Marchand, (enseignant référent numérique et transformation pédagogique) Université de Cergy-Pontoise

Les usages présentés dans cet article s'appuient sur la plateforme pédagogique [LMS \(Learning Management System\)](#), utilisée au sein de l'université de Cergy-Pontoise.

L'interconnexion entre le programme pédagogique et les systèmes d'information facilite l'adoption des usages pédagogiques de numérique et garantit leur pérennité.

Une université qui s'organise pour la gestion des grands effectifs en ligne

En 2009, 1000 cours ont été créés par 600 enseignants pour du présentiel enrichi ou de l'enseignement à distance. Nous avons créé des outils spécifiques pour automatiser la création de cours, la gestion de grands effectifs (y compris pour des cours traités en ligne), Cela favorise les échanges entre les acteurs de l'apprentissage administratif, enseignant, et étudiant, par la création d'espaces structurés pour chaque composante.

Création d'outils spécifiques pour adapter la plateforme de formation à cette contrainte

Nous avons ainsi créé un plugin (modèle, personnalisable) qui se base sur les données d'APOGEE (Composante à Niveau 1) et d'élèves à cours à groupes et CELCAT (pour associer enseignants, étudiants, horaires et salles) pour la paramétrage des espaces de cours. Les données (profil (intellectuel, comportemental) permet d'associer les étudiants, leurs enseignements et les groupes concernés. Cet outil est abstrait à une personnalisation très fine des espaces de cours, incluant toutes informations utiles, centrées sur les étudiants.

Dans le cadre d'ÉU-Libre, nous avons pu proposer des cours totalement en ligne, accueillant un grand nombre d'étudiants (jusqu'à 5000) répartis de plusieurs composantes avec des données d'ECTS. La procédure d'inscription par CH était simple d'emploi,

et place les inscrits dans un groupe lié au créneau. L'enseignant peut mettre en place un examen par créneau, et convoquer les étudiants via un « message important, spécifique à chaque créneau.

Avant de ces pratiques, la plateforme pédagogique pour devenir l'interface principale pour l'étudiant comme pour les administratifs et les enseignants pour accéder au contenu en ligne :

- des ressources pédagogiques
- des activités
- des services



Service Service d'ingénierie pédagogique, Université de Cergy-Pontoise

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Université de Cergy-Pontoise (Service d'ingénierie pédagogique - consultable à l'adresse [http://www.cpsuicp.fr](#))





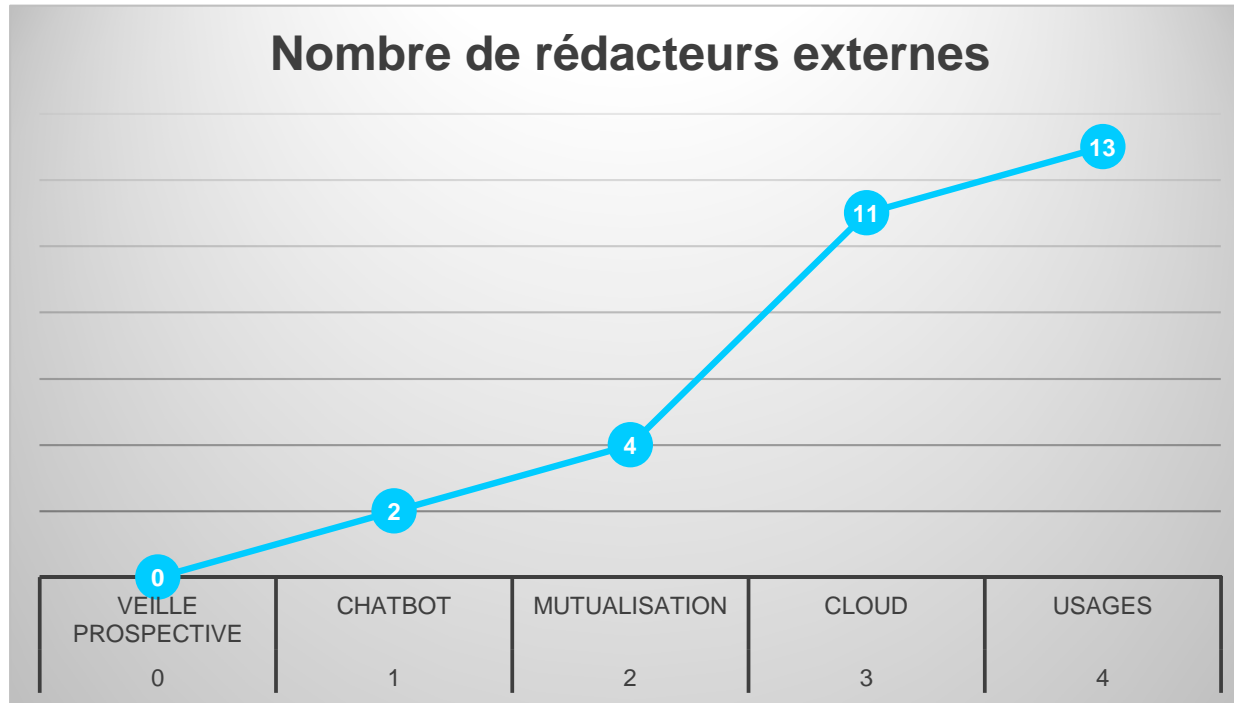
Observations et discussions



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

La collection numérique

La collection numérique vu par quelques chiffres

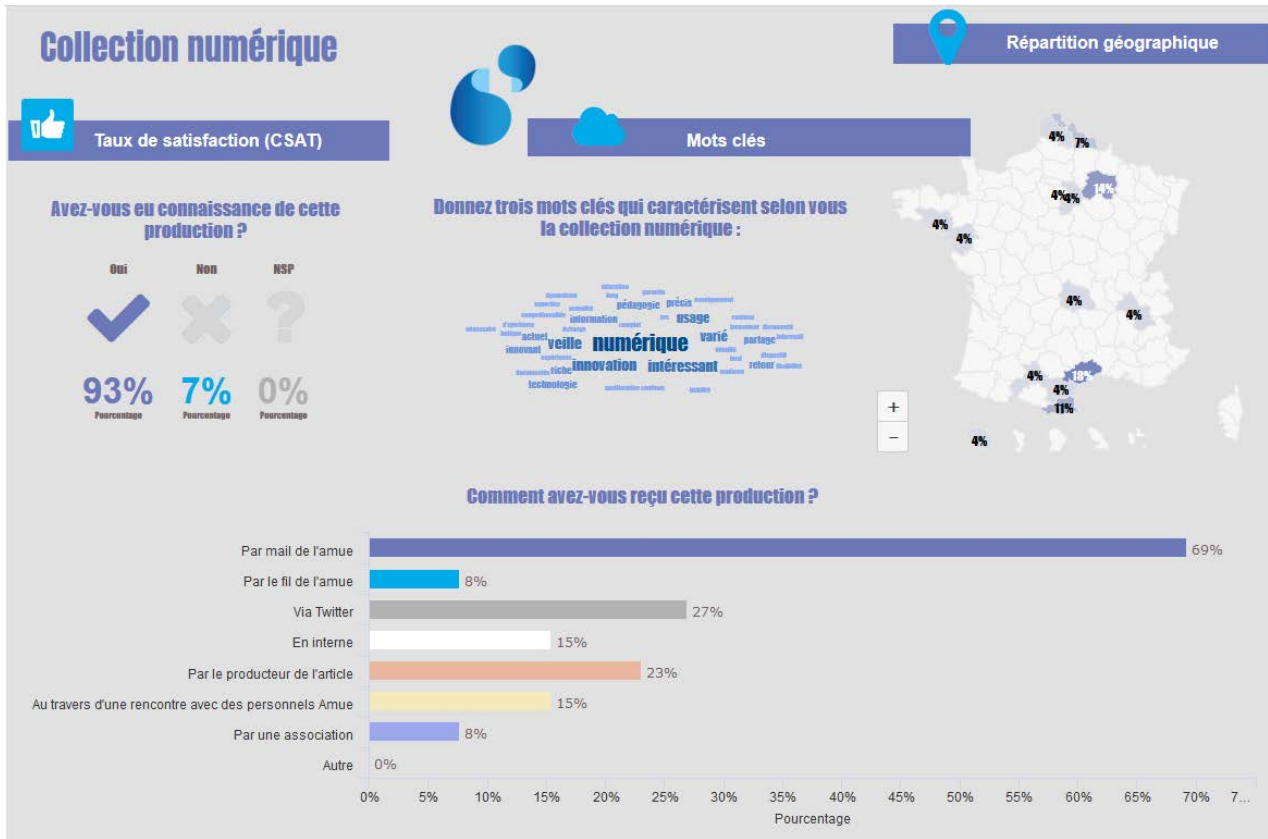




© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

La collection numérique

La collection numérique vu par quelques chiffres



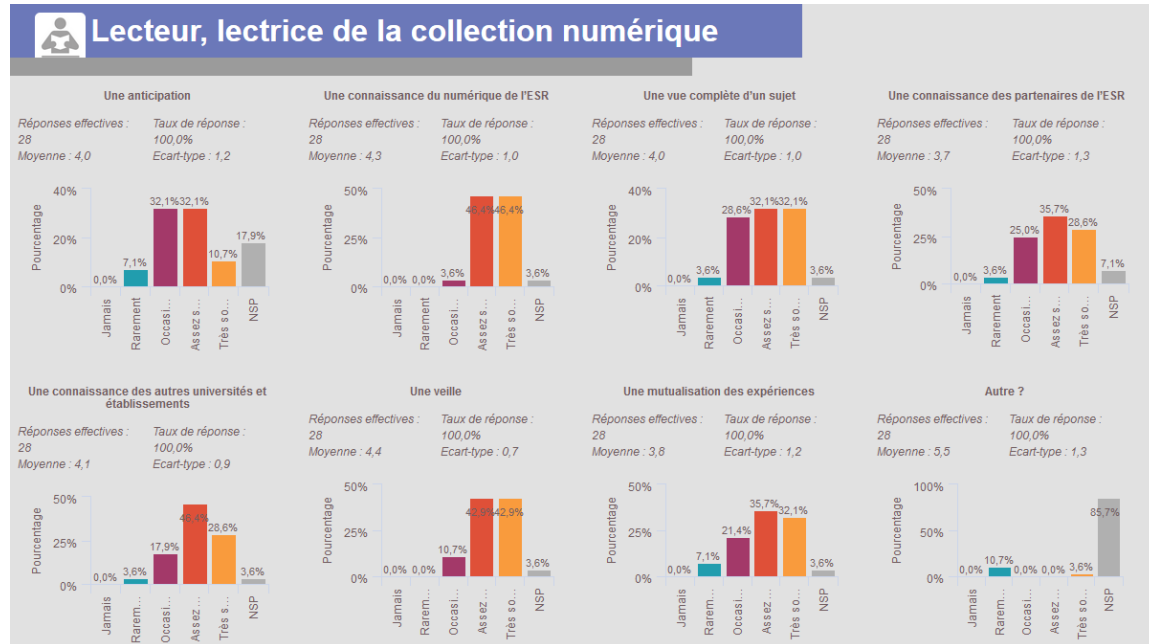
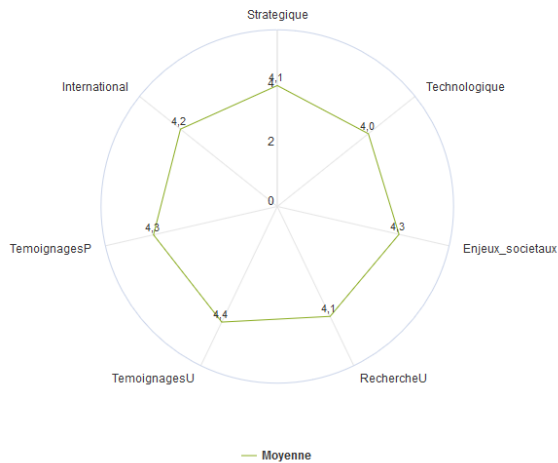


© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

La collection numérique

La collection numérique vue par les lecteurs

Pensez-vous que les numéros respectent la ligne éditoriale initiale, parue dans le n°0 ?





© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

La collection numérique

La collection numérique vu par les lecteurs

Lecteur, lectrice de la collection numérique

Avez-vous engagé ou allez-vous entamer une action concrète sur un thème abordé par un numéro après sa lecture ?

Response	Percentage
Oui	21%
Non	29%
NSP	50%

Merci de préciser laquelle :

<input type="checkbox"/>	e-portfolio
<input type="checkbox"/>	accompagnement à l'usage du numérique
<input type="checkbox"/>	CHatbot
<input type="checkbox"/>	PIX éducation
<input type="checkbox"/>	IA
<input type="checkbox"/>	portfolio

Lecteur, lectrice de la collection

Avez-vous envie d'écrire un article ?

Response	Percentage
Oui	25%
Non	21%
NSP	54%

Avez-vous recommandé la lecture de la collection numérique ?

Response	Percentage
Oui	68%
Non	29%
NSP	4%





© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

La collection numérique

La collection numérique vu par les rédacteurs

Contributeur, contributrice de la collection numérique

Avez-vous recommandé la lecture de la collection numérique que vous avez rédigée avec nous ?



Par quels moyens ?

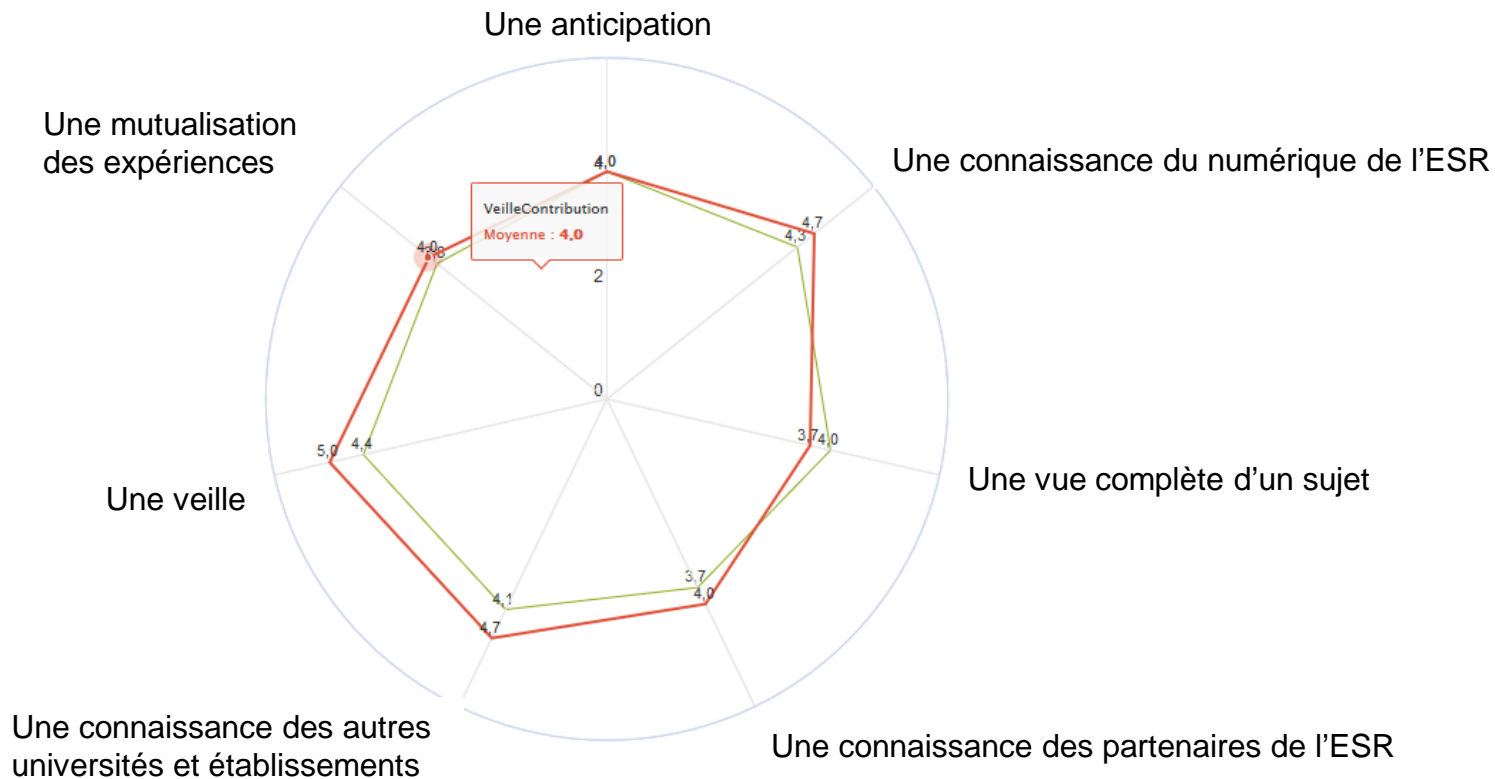




© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

La collection numérique

La collection numérique : les rédacteurs rencontrent les attentes des lecteurs





En guise de conclusion



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

En guise de conclusion

Le dispositif info-communicationnel ici présent

- rassemble objets, processus et acteurs et en ce sens nous paraît offrir des prismes d'analyse intéressants.
- donne à la fois de l'épaisseur et de l'opérationnalité pour de futures analyses
- Rencontre son public
- Permet ici de faire participer des acteurs à la rédaction



© Conférence des présidents d'université – Université Paris Descartes

Merci de votre attention. Voici venu le temps des ... questions

Plus d'interactions après cette communication

Bertrand.Mocquet@amue.fr

[@BertrandMocquet](https://twitter.com/BertrandMocquet)