

Louvain School of Management

Analyse conceptuelle et critique des flux relatifs aux dossiers étudiants

Auteurs :	Ilias Aghezzaf, Killian Michel
Co-superviseurs :	Evelyne Léonard, Jean Vanderdonckt
Année académique :	2023 - 2024
Master [60] :	Sciences de Gestion
Horaire :	Horaire de jour

ABSTRACT

Ce document a été réalisé dans le cadre de notre travail de fin d'études à la Louvain School of Management (LSM). Il vise à analyser les flux d'information relatifs aux dossiers étudiants, en se concentrant spécifiquement sur le processus d'inscription à Louvain-la-Neuve. En tant qu'étudiants, nous avons souvent observé les difficultés et les retards rencontrés par nos pairs lors de cette procédure. Cela nous a motivés à explorer en profondeur les causes sous-jacentes de la durée extensive du processus d'inscription et à proposer des solutions pratiques pour améliorer l'expérience étudiante.

L'approche méthodologique adoptée repose sur une série d'entretiens semi-directifs avec les parties prenantes clés, et sur la construction d'un diagramme de flux détaillant chaque étape du processus d'inscription. Les résultats de cette analyse ont révélé des points de blocage significatifs, souvent liés à la nature linéaire du processus actuel.

Nous espérons que ce travail pourra contribuer à des améliorations concrètes, non seulement en réduisant les délais d'inscription, mais aussi en optimisant globalement la gestion des dossiers étudiants. Nous tenons à remercier tous les membres du personnel administratif de la LSM pour leur collaboration et leur soutien tout au long de ce projet. Leur participation a été essentielle pour la réalisation de cette étude.

Table des matières

1	Introduction	1
2	Synthèse théorique	2
2.1	Système d'information	2
2.2	Diagramme des flux	3
2.2.1	Types d'objets du diagramme des flux	4
2.2.2	Relations et quantification	6
2.3	Application au système d'inscription des étudiants de la LSM	7
3	Méthode	9
3.1	Contexte	9
3.1.1	Structure du système d'inscription à la LSM	9
3.1.2	Acteurs du système d'inscription	10
3.1.3	Présentation des personnes interviewés	11
3.2	Méthode de collecte des données : Entretien semi-directif	12
3.3	Élaboration du guide d'entretien	13
3.4	Guide d'entretien	14
3.4.1	Introduction de l'objectif de l'entretien	14
3.4.2	Analyse des traitements et quantification de leurs durées	14
3.4.3	Analyse de la circulation des messages	15
3.4.4	Perception de l'inscription étudiante	15
3.5	Analyse des données	16
3.6	Forces et faiblesses de la méthode	17
4	Construction du diagramme des flux	18
4.1	Description globale du processus d'inscription	18
4.2	Différents processus et échanges de documents	19
4.2.1	L'Étudiant	19
4.2.2	Le Service d'inscription	21
4.2.3	Le Student Office	22

4.2.4	Le Jury	24
4.3	Diagramme des flux	25
4.4	Informations complémentaires sur le processus	27
4.4.1	Communication avec l'étudiant	27
4.4.2	Automatisation d'éléments du processus	28
4.4.3	Période d'inscription	28
4.5	Perception du processus d'inscription	29
5	Analyse et Recommandations	31
5.1	Problèmes dans le Processus d'Inscription	31
5.2	Solutions aux Problématiques	32
5.2.1	Information sur le suivi de la demande	32
5.2.2	Manquement de documents	32
5.2.3	Affluence des demandes	33
5.2.4	Demande pour un étudiant déjà inscrit à l'UCLouvain	33
5.2.5	Traitement des demandes d'anticipation	35
5.3	Qualités du système d'inscription	35
6	Conclusion	37
A	Formulaire admission	40
B	Diagramme des flux complet	44

Table des figures

2.1	Tableau représentant les différents symboles pouvant être présents dans un diagramme des flux (VANDERDONCKT, 2024).	5
2.2	Tableau recensant les différentes limites et contraintes temporelles d'un diagramme des flux (VANDERDONCKT, 2024).	7
4.1	Diagramme simplifié du processus d'inscription.	18
4.2	Diagramme des flux du processus d'inscription à la LSM	27
5.1	Modification du début du diagramme des flux afin de paralléliser les demandes au SIC et au Student Office	34

Chapitre 1

Introduction

Le processus d'inscription à la Louvain School of Management a tendance à prendre un temps considérable pour se réaliser. C'est dans ce contexte que ce travail de fin d'étude prend place afin de répondre à la question de recherche suivante :

Comment améliorer le système de gestion des dossiers étudiants à partir d'une analyse conceptuelle et critique des flux qui leur sont relatifs ?

Les objectifs de ce travail sont donc d'analyser les différents flux afin de déterminer les éléments qui engendrent une perte de temps dans le système et de pouvoir apporter une solution permettant de réduire la durée de traitement des dossiers.

Ce travail se concentrera sur les inscriptions étudiantes à la Louvain School of Management sur le site de Louvain-la-Neuve et ne prendra, de ce fait, pas en compte les inscriptions sur les sites de Bruxelles (Saint-Louis) et de Mons. De plus, le cas des étudiants internationaux ne sera pas étudié ; l'intérêt sera porté sur les étudiants belges introduisant une demande auprès du Student Office.

En vue de la réalisation de ce travail, l'analyse débutera par une phase de recherche et de documentation sur les systèmes d'information ainsi que sur les diagrammes des flux et les différents éléments qui les composent.

Par la suite, afin de mettre en évidence les différents goulots d'étranglement empêchant une circulation fluide des dossiers étudiants, un diagramme des flux reprenant l'ensemble du processus d'inscription à la LSM sera réalisé sur la base des interviews des différentes parties concernées. Ce diagramme couvrira le processus depuis la demande d'inscription jusqu'à sa validation par le service d'inscription.

Finalement, sur la base de l'analyse des diagrammes, plusieurs recommandations seront proposées afin d'améliorer le système d'inscription de la LSM.

Chapitre 2

Synthèse théorique

2.1 Système d'information

Selon De Courcy, un système d'information est : “*un ensemble organisé de ressources qui permet de collecter, regrouper, classifier, traiter et diffuser de l'information sur un environnement donné*” (DE COURCY, 1992). Kenneth Laudon et Jane Laudon complètent cette définition en disant que l'objectif d'un système d'information est d'aider à la prise de décision et au contrôle dans une organisation (LAUDON et LAUDON, 2020). Ce type de système est donc composé de divers éléments permettant de gérer l'information pour prendre des décisions et contrôler efficacement les ressources. Selon BOURGEOIS et al., 2019, les différents éléments pouvant le composer sont :

1. Les personnes qui interagissent avec ce système.
2. Les données recueillies et traitées.
3. Les équipements matériels tels que les ordinateurs ou les serveurs permettant de traiter les informations.
4. Les méthodes utilisées tout au long du système.

Il existe différents types de systèmes d'information. Selon AALST et HEE, 2002, ces systèmes sont classés sous cinq catégories en fonction de leur rôle dans le processus. Le premier type contient très peu d'informations sur le processus et nécessite une grande assistance humaine, tandis que le dernier peut réaliser le processus sans intervention humaine.

- Les systèmes d’information de bureau aident le personnel à gérer et exécuter des processus pour le traitement d’informations de base comme écrire, dessiner ou calculer. Bien qu’ils traitent certaines informations commerciales, ils ne possèdent aucune connaissance sur le processus et ne peuvent donc rien faire par eux-mêmes.
- Les systèmes de traitement des transactions, ou systèmes d’enregistrement, enregistrent et communiquent les éléments importants des changements dans le cadre d’un processus et enregistrent ces changements.
- Les systèmes de gestion des connaissances s’occupent de l’acquisition et de la distribution des connaissances nécessaires aux travailleurs ou aux gestionnaires. Les connaissances explicites, représentables sous forme digitale, sont manipulées par ce type de système, par exemple, pour chercher un paragraphe dans un texte sur la base de mots-clés.
- Les systèmes d’aide à la décision interagissent avec les personnes pour calculer les décisions à prendre. Ce type de système peut se baser sur un modèle mathématique, comme pour une budgétisation, ou sur un système logique pour, par exemple, trouver la cause d’un défaut dans une machine.
- Les systèmes de contrôle, également connus sous le nom de systèmes de prise de décision programmée, calculent et prennent des décisions automatiquement sur la base de l’état enregistré du processus.

2.2 Diagramme des flux

Un diagramme des flux est une représentation graphique de l’ensemble ou d’une partie des messages circulant dans l’organisation d’un système, depuis la production jusqu’à la destination finale. L’objectif du diagramme est de simplifier la lecture du processus pour détecter et interpréter les anomalies dans le fonctionnement du système d’information à partir d’une vue synthétique de la situation. Il sert à l’analyse d’opportunité et de pré-projet, et non à fournir une solution pour rendre le système d’information plus efficace.

Les diagrammes des flux peuvent différer en fonction des types d’objets, des relations impliquées et des représentations graphiques utilisées. Ainsi, il existe différentes définitions pouvant les décrire. Selon le cours LING1322 donné par le professeur Jean Vanderdonckt, un diagramme des flux est un “*modèle dépeignant un portrait partiel du fonctionnement d’un système informatique*” (VANDERDONCKT, 2024).

Le diagramme des flux n'est pas le seul système d'analyse des systèmes d'information. D'autres modèles, tels que l'Unified Modeling Language (UML) et le Business Process Modeling (BPM) (VANDERDONCKT, 2024), sont plus complets et utilisent des concepts informatiques pour illustrer notamment les relations entre les différentes étapes du S.I. En revanche, le diagramme des flux a l'avantage d'être plus simple à comprendre et à mettre en œuvre, ce qui permet de le faire valider par les personnes interviewées et d'obtenir une représentation au plus proche de la réalité.

2.2.1 Types d'objets du diagramme des flux

Le diagramme des flux est composé de plusieurs objets illustrant les différentes étapes nécessaires à la réalisation de la tâche étudiée (BODART et PIGNEUR, 1989 ; LARSEN et al., 1994 ; VANDERDONCKT, 2024). Selon BODART et PIGNEUR, 1989 et VANDERDONCKT, 2024, les différents objets du diagramme des flux sont les suivants :

1. **Message** : Information véhiculée au sein d'un système d'information, caractérisée par un contenu informationnel et sa présentation.
2. **Mémoire** : Informations stockées au sein d'un système d'information, consultables et modifiables au sein du S.I.
3. **Traitement** : Règle à suivre ou action à entreprendre au sein du S.I. pour réaliser la tâche pour laquelle il existe. Le traitement est associé à une phase, caractérisée par une unité de durée et une localisation physique au sein de l'organisation. On parle de processus quand une valeur temporelle est associée aux traitements.
4. **Unité organisationnelle** : Lieu où un traitement est réalisé, par exemple un secrétariat, un bureau, etc.
5. **Environnement du S.I.** : Tout ce qui ne fait pas partie du S.I. mais interagit avec lui.

Les objets peuvent être encore décomposés en sous-catégories en fonction de leurs caractéristiques. La représentation graphique, ainsi qu'une explication de ces différents éléments, est présentée à la figure 2.1.

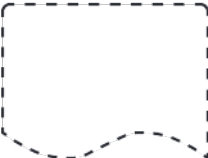
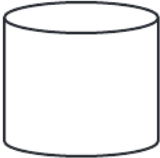
	Représentation	Définition
Message		Message externe Message entre le S.I. et l'environnement (acteur utilisant le S.I.: humain, machine,...). Les deux peuvent être émetteur et receveur
		Message Interne Message entre plusieurs unités de traitement du S.I. Ce message n'est pas visible par les acteurs utilisant le S.I.
Traitement		Processus manuel Processus entièrement réalisé par un humain.
		Processus Interactif Processus réalisé par un humain à l'aide d'un système informatique.
		Processus Automatique Processus entièrement pris en charge par le système informatique.
		Processus Mécanique Processus réalisé par un humain à l'aide d'une machine non-informatique
Mémoire		Mémoire Structure faisant partie du S.I. ayant pour but de garder en mémoire des données et pouvant être accédé par un processus.

FIGURE 2.1 – Tableau représentant les différents symboles pouvant être présents dans un diagramme des flux (VANDERDONCKT, 2024).

Pour illustrer ces différents symboles, voici plusieurs exemples en référence au processus d'inscription à la LSM :

1. **Message externe** : La demande d'inscription soumise par l'étudiant au S.I. est le récepteur. Si le jury valide la demande, un mail sera généré et envoyé au secrétariat, et donc le S.I. est l'émetteur.
2. **Message interne** : La communication entre la plateforme d'inscription et la base de données de l'UCLouvain.
3. **Processus manuel** : La préparation de la lettre de confirmation d'inscription.
4. **Processus interactif** : L'étudiant utilisant la plateforme d'inscription de l'UCLouvain.
5. **Processus automatique** : Mail automatique généré après l'introduction de la demande d'inscription.
6. **Processus mécanique** : La lettre postée chez l'étudiant.
7. **Mémoire** : La base de données des étudiants.

2.2.2 Relations et quantification

Un diagramme de flux est structuré selon deux axes. L'axe horizontal distingue les différentes unités organisationnelles, c'est-à-dire les éléments de la structure où se font les processus ainsi que les responsables de leur exécution. L'axe vertical représente l'évolution temporelle (VANDERDONCKT, 2024).

Les différents objets présents dans le diagramme des flux communiquent entre eux au moyen de relations découlant des messages et de la mémoire. Selon BODART et PIGNEUR, 1989, il est possible de les catégoriser en plusieurs types de relations :

1. **Réception** : Traitement d'un message provenant soit d'un autre traitement, soit d'une unité organisationnelle, soit de l'environnement.
2. **Génération** : Traitement d'un message pour l'envoyer soit à un autre traitement, soit à une unité organisationnelle, soit à l'environnement.
3. **Consultation** : Traitement consultant la mémoire.
4. **Mise à jour** : Modification de la mémoire par un traitement.

En plus de ces symboles représentant les différents éléments de la communication, des contraintes ou des limites temporelles peuvent être ajoutées. Celles-ci sont décrites dans la figure 2.2 (VANDERDONCKT, 2024). Grâce à ces éléments de quantification, il sera possible d'analyser le S.I. et de découvrir les goulots d'étranglement.

	Représentation	Définition
Contraintes et limites temporelles		Temps d'exécution Temps nécessaire à la réalisation d'une ou de plusieurs phases
		Contrainte de durée Limite temporelle imposée pour la réalisation d'une ou plusieurs phases
	... fois par ...	Fréquence d'exécution Nombre de fois qu'une phase peut être répétée sur une certaine période de temps

FIGURE 2.2 – Tableau recensant les différentes limites et contraintes temporelles d'un diagramme des flux (VANDERDONCKT, 2024).

2.3 Application au système d'inscription des étudiants de la LSM

Le système d'information étudié dans ce TFE est celui des inscriptions étudiantes à la LSM. Plusieurs unités organisationnelles sont en présence, telles que le secrétariat, le jury, et les étudiants. Comme présenté précédemment avec les exemples du point 2.2.1, les différents éléments composant le processus d'inscription peuvent être associés aux éléments d'un diagramme de flux classique. Cela permettra, à partir des interviews réalisées, de schématiser l'ensemble de ce système d'information.

Les points d'étranglement sont les éléments du système le ralentissant à cause du temps qu'ils prennent ou par le fait qu'une mise en parallèle potentielle de ceux-ci n'est pas réalisée. Ces points seront déterminés à partir de ce travail. La

quantification des durées de chaque processus ainsi que leur organisation au sein du système pourra être déterminée à partir des réponses des personnes interrogées. Le diagramme sera ensuite analysé et une amélioration du système pourra être proposée.

Chapitre 3

Méthode

3.1 Contexte

3.1.1 Structure du système d'inscription à la LSM

Le système d'information de l'inscription étudiante au sein de la LSM permet de gérer les demandes d'admission des étudiants pour accéder aux masters proposés par la LSM. Le traitement des différents dossiers va dépendre du profil de l'étudiant introduisant sa demande. En effet, plusieurs facteurs peuvent entrer en jeu tels que la nationalité, l'origine des diplômes acquis, etc. Ceux-ci auront un impact sur les conditions d'accès aux programmes de la LSM. Il existe trois types d'accès (UCLouvain, 2024) :

1. **Accès direct** : Tous les étudiants ayant suivi en Belgique un bachelier préparatoire au master pour lequel la demande a été introduite.
2. **Accès sur dossier** : Concerne tous les autres cas de figure n'ayant pas suivi un bachelier belge préparatoire au master pour lequel la demande a été introduite. Par exemple, si un étudiant viens de haute école, s'il a suivi un bachelier dans une autre faculté, etc. Ce type d'accès est traité par le jury sur la base des différents dossiers fournis par l'étudiant.
3. **Accès par valorisation des acquis de l'expérience (VAE)** : Il est possible d'introduire une demande d'admission sans disposer de diplôme en master ou en bachelier en valorisant les savoirs et les compétences acquises grâce à une expérience professionnelle ou personnelle. Ce type de demande est analysé par le jury et requiert de répondre à plusieurs critères et de passer un examen pour attester de la maîtrise des connaissances nécessaires pour suivre le programme de la LSM.

Les différents processus d'inscription étudiante au sein de la LSM sont répartis entre quatre unités organisationnelles distinctes :

1. **Les étudiants** : Ce sont eux qui introduisent leurs demandes d'inscription et qui sont à l'origine de tout le système d'information. Pour assurer le bon déroulement du processus d'inscription, ils doivent fournir plusieurs documents en fonction du type d'accès qu'ils possèdent.
2. **Service d'inscription (SIC)** : Le SIC constitue une étape obligatoire dans le processus d'inscription étudiant, ce sont eux qui représentent le premier rempart au traitement des milliers de demandes d'inscription étudiantes. En effet, quel que soit le type d'accès, tous les dossiers de demande d'admission doivent passer par eux.
3. **Student Office** : Lorsque les étudiants ne peuvent pas profiter d'un accès direct au programme pour lequel ils introduisent leur demande, leur dossier, après avoir été traité par le SIC, est envoyé au Student Office. Leur rôle est de préparer les demandes pour permettre le traitement de ces dernières par le jury.
4. **Jury** : Ce sont eux qui prennent la décision d'accepter ou non la demande d'admission introduite sur la base des dossiers fournis par l'étudiant.

3.1.2 Acteurs du système d'inscription

Afin de développer le diagramme des flux, il est nécessaire d'interviewer les différents acteurs du système d'inscription au sein de la LSM. Plus spécifiquement, il s'agit d'interviewer les personnes faisant partie des différentes unités organisationnelles du système d'information.

D'après CAMPENHOUDT, 2022, il y a plusieurs types d'intervenants pouvant être pertinents à interviewer :

1. **Chercheurs spécialisés/experts** : Personnes ayant d'excellentes connaissances du domaine de recherche pouvant aider à améliorer notre compréhension de celui-ci.
2. **Témoins privilégiés** : Personnes étant investies dans le domaine par un emploi ou un investissement quelconque.
3. **Publics étudiés** : Personnes concernées par l'étude.

Dans le cadre de ce TFE, il n'y aura pas d'experts interrogés dès lors que le système d'inscription de la LSM n'a pas encore été analysé par des chercheurs. Par contre, il y aura bien des témoins privilégiés ainsi qu'un public étudié. En effet, le corps académique en charge de l'inscription étudiante fait partie de la deuxième catégorie et les futurs étudiants introduisant leur demande font partie du public étudié.

Les étudiants introduisant leur demande n'ont pas une quantité significative de traitement à réaliser. Cependant, ils doivent fournir des documents clés pouvant complètement bloquer le processus d'inscription. Dans le cadre de ce TFE, il serait plus pertinent d'interroger uniquement des étudiants ayant introduit une demande par accès sur dossier. En effet, les étudiants jouissant d'un accès direct sont moins pertinents à interroger puisque leur inscription est entièrement gérée par le SIC et qu'ils doivent uniquement faire une demande d'inscription sur la plateforme UCLouvain. Les VAE, eux, sont des cas extrêmement rares, il y a moins de 2 demandes de ce type par an. Il ne représentent donc pas de cas significatif.

3.1.3 Présentation des personnes interviewées

- **Victor Anciaux** - *Etudiant à la LSM* : Il est étudiant à la LSM depuis l'année académique 2023-2024. Il est diplômé en ingénieur civil option mécanique depuis 2023 et a réalisé les différents cours de prérequis afin de pouvoir étudier à la LSM durant sa dernière année de Master à l'EPL pendant l'année académique 2022-2023.
- **Théo Lebrun**- *Futur étudiant à la LSM* : Il est étudiant à l'EPL ingénieur civil option biomédical. Il a introduit une demande pour savoir les différents cours de prérequis afin de pouvoir étudier à la LSM durant son bachelier à l'EPL. Il compte suivre le master 120 en sciences de gestion à la LSM après avoir été diplômé ingénieur civil.
- **Véronique Dupuis**- *Gestionnaire des dossiers d'admission et d'inscription* : En tant que gestionnaire des dossiers d'admission et d'inscription, elle est en charge de toutes les demandes quel que soit la faculté. Son travail consiste principalement à l'analyse des dossier étudiant et à l'inscription de ceux-ci quand les conditions sont remplies.
- **Anneliese Desbuquoit** - *Responsable de l'équipe Student Office et conseillère aux études* : En tant que responsable de l'équipe Student Office, elle gère toute l'équipe chargée de l'organisation des inscriptions étudiantes à la LSM. Elle veille à ce que tous les documents nécessaires au processus d'inscription soient prêts avant la période d'inscription, qu'il s'agisse du formulaire d'analyse et de prérequis ou des mails d'acceptation de l'étudiant à la LSM contenant les informations sur les événements importants concernant la faculté au début de l'année académique et les cours supplémentaires à suivre. Elle répond aux mails des étudiants à ce sujet avant et pendant ladite période. En tant que conseillère aux études, elle accompagne les étudiants et leur présente les différentes options existantes dans chaque master de la faculté.
- **Maryssa Nsai Mpasi Petscho** - *Responsable des stages étudiants* : En tant que responsables des stages étudiants, elle gère toutes les conventions

de stages. De plus, elle est responsable de la retranscription des informations fournies par le service d'inscription de l'UCLouvain depuis la plateforme EPC sur la plateforme FileMaker Pro, utilisé pour les inscriptions étudiantes à la LSM.

- **Ornella Hennin** - *Gestionnaire administrative de programmes étudiants et assistante du doyen et de la directrice administrative* : En tant que gestionnaire administrative de programmes étudiants, elle accompagne les étudiants dans le processus d'admission à la LSM. Elle réalise cela notamment en répondant à leurs différentes questions par mail ou au téléphone avant ou pendant la période d'inscription. De plus, elle s'occupe également de la logistique à la LSM avec, par exemple, la réservation de salles.
- **Benoît Gailly** - *Professeur en gestion de l'innovation et président des jurys de la LSM sur le site de Louvain-La-Neuve* : En tant que président des jurys de la LSM, il est chargé de constituer et de diriger le jury, ce qui inclut la désignation du secrétaire du jury et des membres du jury restreint. Il gère les recours des étudiants en consignnant leurs explications orales ou écrites et en notifiant les décisions prises à leur égard. De plus, il veille à ce que les noms des membres du jury, y compris ceux du président et du secrétaire, soient communiqués aux autorités académiques et figurent dans le programme d'études. Enfin, le président peut inviter des personnes jugées utiles aux réunions du jury, bien qu'elles n'aient pas de droit de vote.

3.2 Méthode de collecte des données : Entretien semi-directif

La méthode choisie pour réaliser les différentes interviews est l'entretien semi-directif. Cette approche qualitative implique que les intervieweurs posent des questions ouvertes définies à l'avance, tout en ayant la flexibilité nécessaire pour explorer plus en profondeur les réponses des participants, permettant ainsi d'approfondir certains points.

Les sujets abordés sont généralement définis dans un guide d'entretien, ce qui permet de structurer la conversation. L'objectif est d'obtenir des informations précises et détaillées, en permettant aux participants de partager leurs expériences, opinions et points de vue de manière approfondie. Cette approche favorise une interaction plus dynamique par rapport aux méthodes strictement directives, ce qui permet une compréhension plus approfondie de l'objet étudié. Cette procédure est appliquée de manière cohérente pour chaque interviewé, ce qui permet d'observer des similitudes ou des variations dans les réponses des différents intervenants (CLAUDE, 2019).

Cependant, la qualité d'un entretien semi-directif dépend également fortement du comportement de l'intervieweur. Celui-ci doit adopter une attitude "facilitatrice" tout en veillant à recentrer l'interview sur le sujet de recherche si l'intervenant s'écarte trop de celui-ci. Cela peut se faire en limitant le nombre de questions ouvertes et en introduisant clairement les objectifs de l'entretien. En cas d'écart par rapport au sujet de recherche, l'intervieweur doit intervenir de manière ouverte, évitant ainsi de catégoriser les propos de l'intervenant, afin de conserver le caractère exploratoire de l'entretien. De plus, l'intervieweur doit adopter une attitude neutre pour ne pas orienter l'entretien et doit accepter tous les propos de l'intervenant sans porter de jugement (CAMPENHOUDT, 2022).

Outre le risque d'orienter l'entretien semi-directif, ce dernier présente également d'autres limites à prendre en compte lors de la préparation des questions et de l'analyse. Ce type d'entretien ne permet pas de garantir l'anonymat de l'interviewé, ce qui peut entraîner un biaisage des informations fournies par celui-ci, même si la confidentialité doit être assurée. De plus, il existe le risque que la personne interrogée ne soit pas disposée à transmettre certaines informations lors de l'entretien (SYLVAN, 2002).

3.3 Élaboration du guide d'entretien

Dans le cadre de l'analyse du système d'inscription, le diagramme des flux requiert un entretien avec chaque personne impliquée dans le système d'inscription. Pour ce faire, il est nécessaire d'interviewer au minimum une personne faisant partie de chaque unité organisationnelle. Par exemple, si trois personnes sont en charge des inscriptions au secrétariat de la LSM, il faut toutes les interroger et recouper leurs témoignages afin de cerner au mieux le processus par lequel elles doivent passer pour l'inscription étudiante.

L'objectif principal des interviews est de déterminer les différents objets (messages, mémoires et traitements) en présence dans le système d'information pour l'inscription étudiante.

L'entretien a été construit selon l'élaboration du guide d'entretien proposé par Paillé cité par SYLVAN, 2002 :

- Un premier jet de questions doit être réalisé.
- Celui-ci doit ensuite être restructuré en différents grands thèmes qui se dégagent de ce premier jet, et ils doivent être réorganisés en interne.
- Ensuite, il est nécessaire d'étudier en profondeur les thèmes pour déterminer si les questions sont pertinentes.

- L’avant-dernière étape est de réaliser des probes pour savoir ce que l’intervieweur attend comme pistes abordées par l’intervenant.
- Le guide doit être finalisé et donc mis au propre pour être utilisable lors des entretiens.

3.4 Guide d’entretien

3.4.1 Introduction de l’objectif de l’entretien

Dans le cadre de ce TFE, l’objectif est d’analyser le système d’inscription étudiante au sein de la LSM. Pour ce faire, dans un premier temps, il sera question de voir les tâches réalisées par celui-ci ainsi que leurs implications dans le cadre du processus. Dans un second temps, l’intervenant sera invité à présenter les différents messages et documents qu’il a dû fournir et recevoir pour mener à bien les différents processus qu’il doit réaliser. Finalement, l’intervenant aura l’occasion de donner sa perception de l’inscription étudiante.

3.4.2 Analyse des traitements et quantification de leurs durées

1. Pouvez-vous décrire les différentes étapes que vous connaissez dans le processus d’inscription à la LSM et quand est-ce qu’elles se déroulent généralement ?

Probe : Soumission de la demande par l’étudiant

Gestion par le secrétariat de la demande

Validation par le jury

2. D’après vous, quelles étapes du processus d’inscription ont le plus grand impact sur le temps nécessaire pour s’inscrire à la LSM ? Pourquoi ?
3. Avez-vous des idées sur la façon dont le processus d’inscription à la LSM pourrait être simplifié ou accéléré ? Si oui, quelles sont-elles ?
4. Quelle est la durée typique de traitement d’un dossier d’inscription d’un étudiant à la LSM ?

Probe : Traitement complet du dossier

5. Combien de temps consacrez-vous chaque jour ou chaque semaine au processus d’inscription des étudiants à la LSM ?

6. Quelles sont les différentes plateformes/logiciels/bases de données que vous avez utilisés lors d'une inscription ?

Probe : Plateforme d'inscription UCLouvain

Bases de données étudiantes

Outlook, Gmail

Excel

7. Est-ce que le processus est uniquement informatisé ou bien avez-vous dû passer par un autre canal ?

Probe : Documents envoyés par la poste

Documents remis en main propre

8. Connaissez-vous des éléments du processus qui sont entièrement automatisés ? Si oui, lesquels ?

3.4.3 Analyse de la circulation des messages

1. Quels documents recevez-vous dans le cadre d'une inscription à la LSM ? Qui est chargé de vous les envoyer ?
2. Quels documents devez-vous fournir lors d'une inscription à la LSM ? À qui devez-vous les remettre ?
3. Certains documents peuvent-ils être fournis simultanément ? Si oui, pouvez-vous donner des exemples ?
4. D'après vous, quels documents sont les plus cruciaux pour l'inscription à la LSM et peuvent bloquer le processus s'ils ne sont pas fournis ?

Probe : Carte d'identité

Certificat de réussite des secondaires

Validation du jury

5. À quelle fréquence et en quelle quantité recevez-vous des documents liés à l'inscription étudiante ?
6. Êtes-vous au courant de l'existence de communications entre les différents systèmes informatiques de la LSM qui ne nécessitent pas d'intervention humaine ? Pouvez-vous nous en donner des exemples ?

3.4.4 Perception de l'inscription étudiante

1. Considérez-vous le processus d'inscription à la faculté LSM facile ou difficile ? Pourquoi ?

2. Pensez-vous que le processus d'inscription encourage ou dissuade les potentiels étudiants de s'inscrire à la faculté LSM ? Pourquoi ?

Probe : L'interface manque d'ergonomie

Le processus est trop long

Le processus est trop compliqué

3. Lors d'une inscription étudiante, avez-vous des interactions régulières avec les personnes impliquées dans le processus d'inscription ? Si oui, quelles sont ces personnes et quel est leur rôle ?

3.5 Analyse des données

L'analyse des données recueillies se fera en plusieurs étapes :

1. Les différentes interviews seront regroupées et analysées à partir des différents acteurs agissant dans la même unité organisationnelle. Cette approche permettra de comparer les similitudes et les différences en fonction des divers points de vue, afin de concevoir un système le plus réaliste possible. De plus, au sein de chaque unité organisationnelle, les acteurs peuvent avoir des tâches différentes à réaliser. Il sera alors nécessaire de recouper les différentes interviews pour en ressortir les différents processus et messages circulant dans et hors des unités organisationnelles.
2. Sur la base de ces interviews regroupées, une première version du diagramme des flux sera développée. Celui-ci sera construit d'après les interviews dont les différents types d'objets composant le diagramme seront extraits.
3. Après avoir interviewé les différents acteurs de toutes les unités organisationnelles et développé une première version du diagramme décrivant l'entière du système d'information, celui-ci sera présenté aux intervenants pour qu'ils puissent valider son exactitude. Sur la base de ces nouvelles interviews, le système sera corrigé et une version finale en sera déterminée.
4. Par la suite, le système sera étudié pour identifier les points de congestion sur la base des durées des processus et de la non-parallélisation de ceux-ci. Une fois ces points identifiés, les éléments du système susceptibles d'être modifiés seront désignés pour l'optimiser. Ces modifications pourraient impliquer un réajustement de leur position dans le système ou une redéfinition de leur fonction afin d'éviter des pertes de temps inutiles.

3.6 Forces et faiblesses de la méthode

L'avantage d'utiliser un entretien semi-directif dans ce travail est que ce système d'information n'a pas encore été étudié ce qui limite fortement les connaissances sur celui-ci. Grâce à cette méthode exploratoire, les intervenants sont libre d'exposer leur réalité et sur base de celle-ci de réaliser le diagramme des flux du système entier. Cependant, les intervenants faisant partie des catégories des témoins privilégiés et du public étudié comme exposé dans la sous-section 3.1.2, ceux-ci auront tendance à dévier de la question de recherche plus facilement (CAMPENHOUDT, 2022). Leur avis sera subjectif et il sera donc nécessaire de réaliser un travail critique afin d'extraire les données utiles à la réalisation du diagramme des flux.

Il est nécessaire de réaliser deux entretiens pour construire la version finale du diagramme des flux, un premier semi-directif et un deuxième directif. Durant la première interview, l'intervenant sera libre de nous exposer son point de vue. Le deuxième entretien sera construit sur la base de la première série d'interviews et l'objectif est de valider ou d'invalidier le diagramme des flux qui en aura été extrait. Si une étape n'a pas été mentionnée ou correctement retranscrite dans le diagramme, il est possible que durant les interviews de validation, elle ne soit pas mentionnée à des fins de correction. L'analyse du diagramme des flux sera donc moins pertinente.

Chapitre 4

Construction du diagramme des flux

4.1 Description globale du processus d'inscription

Comme décrit dans le chapitre 3, le processus d'inscription comporte 4 unités organisationnelles distinctes : l'étudiant, le service d'inscription de l'UCLouvain (ou SIC), le Student Office de la LSM, et le jury de la LSM. La figure 4.1 présente une vision simplifiée du système d'inscription.

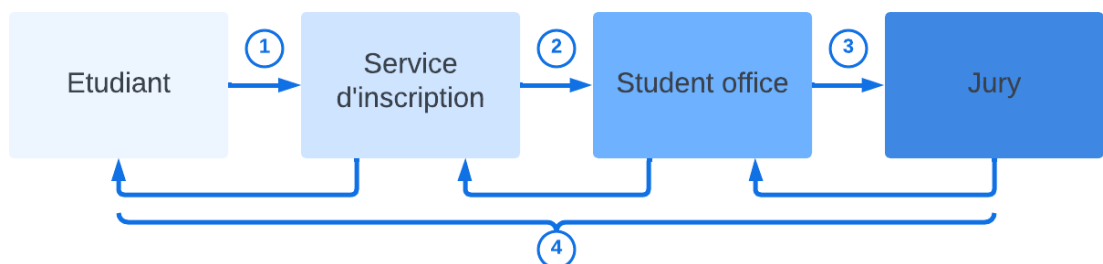


FIGURE 4.1 – Diagramme simplifié du processus d'inscription.

Étape 1 : L'étudiant introduit sa demande d'inscription directement sur son bureau étudiant s'il est déjà inscrit à l'UCLouvain ou sur la page du service d'inscription disponible sur le site internet de l'UCLouvain s'il ne l'est pas. Il devra fournir plusieurs documents tels que ses diplômes, ses relevés de notes, etc. S'il ne bénéficie pas d'un accès direct, il devra introduire sa demande d'inscription auprès du Student Office.

Étape 2 : Si l'étudiant bénéficie d'un accès direct, le SIC inscrit l'étudiant directement sans passer par le jury. Sinon, le SIC envoie une lettre de demande de dérogation à l'étudiant pour qu'il introduise sa demande au Student Office. Ensuite, en fonction de la décision du jury, le service d'inscription inscrira ou non l'étudiant. Évidemment, l'étudiant peut déjà être refusé à cette étape s'il ne remplit pas les conditions nécessaires pour être inscrit à l'UCLouvain.

Étape 3 : Le Student Office récupère les informations de l'étudiant sur la plateforme EPC et les inscrit sur FileMaker Pro pour permettre une analyse et un traitement plus aisés du dossier. Le Student Office réalise une première analyse du dossier de l'étudiant et propose, sur la base d'une jurisprudence, un premier avis au jury. Ensuite, le Student Office fait part de la décision du jury à l'étudiant et au service d'inscription.

Étape 4 : Le jury, sur la base de l'analyse préliminaire du Student Office, statue sur la validation de l'inscription de l'étudiant. La proposition du Student Office est analysée et le jury décide de valider ou non le cursus, notamment les cours que l'étudiant doit suivre en passerelle.

4.2 Différents processus et échanges de documents

Sur base des interviews, le diagramme des flux du système d'inscription au sein de la LSM a été développé. Les sections suivantes vont présenter en profondeur les différents processus et messages échangés au sein des différentes unités organisationnelles.

4.2.1 L'Étudiant

L'étudiant est à l'origine de l'impulsion initiale de tout le processus d'inscription. C'est en introduisant sa demande que tout le processus débute. Cependant, dès cette première étape, il y a une différence de traitement de dossier en fonction du type d'étudiant qui introduit sa demande. En effet, les documents et les processus sont différents selon qu'il soit un étudiant déjà inscrit à l'UCLouvain ou non :

1. Si l'étudiant n'est pas inscrit à l'UCLouvain ou s'il a réalisé une interruption de plus d'un an dans ses études, il doit introduire sa demande d'admission sur le site internet de l'UCLouvain. Il doit également fournir plusieurs documents :

- Une copie de sa carte d'identité
- Une copie de son CESS
- L'ensemble des diplômes qu'il pourrait avoir obtenus après ses études secondaires
- Une attestation d'absence de dettes
- Les activités ou les études réalisées durant les cinq dernières années précédant sa demande d'inscription

Ce sont les documents de base que tous les étudiants doivent fournir. Cependant, en fonction de son profil, il devra fournir des documents supplémentaires différents :

- Ses relevés de notes s'il est étudiant
 - Si la demande est faite par un travailleur, celui-ci doit joindre une attestation de travail
 - S'il est en recherche d'emploi, il doit joindre une attestation d'inscription au Forem
2. Si l'étudiant est déjà inscrit à l'UCLouvain, il doit uniquement introduire sa demande d'inscription sur son profil MyUCL. L'étudiant ne doit pas fournir ses relevés de notes et ses diplômes car ils sont déjà sur la plateforme EPC. Si sa carte d'identité a été changée, il doit la modifier.

Ensuite, quel que soit le profil de l'étudiant, la demande est traitée par le Service d'inscription de l'UCLouvain. Durant cette étape, si l'étudiant n'a pas fourni un dossier complet, il sera en contact avec un gestionnaire par mail. Il devra alors envoyer les documents corrects au gestionnaire pour que sa demande puisse être prise en compte.

Lorsque le dossier est complet, soit l'étudiant est directement inscrit, soit il doit passer par le jury. Dans le second cas, il doit entrer en contact avec le Student Office pour que sa demande soit prise en compte par le jury.

Durant les différentes interviews, il est apparu que l'étudiant n'est pas contraint de passer obligatoirement par le SIC lorsqu'il est déjà inscrit à l'UCLouvain. En effet, les étudiants peuvent directement introduire leur demande auprès du Student Office en passant par l'adresse mail LSM Belgian Admission sans nécessairement avoir introduit leur demande d'inscription au SIC. Le SIC ne peut pas inscrire l'étudiant tant que le jury de la LSM n'a pas statué, donc il n'est pas nécessaire de passer par le SIC en premier lieu. De plus, toutes les informations de l'étudiant sont accessibles sur la plateforme EPC puisque celui-ci y est déjà inscrit. L'étudiant peut directement envoyer un mail avec un formulaire d'admission contenant tous les cours qu'il a suivis, ce qui leur permet d'accéder aux masters à la LSM.

Il est important de noter que pour ce type de profil en général, l'étudiant doit avoir fait un travail en amont de l'introduction de sa demande. Pour s'assurer de ne pas excéder les 60 crédits de passerelle ou de pouvoir s'inscrire directement au master en suivant des cours au préalable, l'étudiant devrait entrer en contact avec le Student Office au minimum un ou deux ans avant de s'inscrire à la LSM.

Lorsque le jury a validé la demande d'inscription, soit l'étudiant reçoit un mail dans la foulée du service d'inscription s'il a fait sa demande au SIC avant d'avoir fait sa demande au jury, sinon il doit introduire sa demande au SIC. Lorsque le SIC valide la demande de l'étudiant, ce dernier reçoit un mail lui indiquant qu'il est inscrit provisoirement. Pour que son inscription soit définitive, il doit payer son année. Tout le processus d'inscription est clôturé par ce paiement et la validation de celui-ci par le service d'inscription.

4.2.2 Le Service d'inscription

Le service d'inscription est à la fois le premier et le dernier rempart à l'inscription étudiante. En effet, les gestionnaires des dossiers d'admission qui composent le service d'inscription sont en première ligne pour filtrer toutes les demandes d'admission et ensuite valider ou non celles-ci.

Le service d'inscription doit gérer deux types d'inscription : les étudiants déjà inscrits à l'UCLouvain et ceux venant d'une autre université. Dans le premier cas, les étudiants ont déjà toutes leurs données enregistrées sur la plateforme EPC¹. Dans le second, les étudiants doivent passer par la plateforme OSIS lorsqu'ils s'inscrivent sur le site internet de l'UCLouvain.

Lorsque l'étudiant introduit une demande, il doit fournir différents types de documents en fonction de son profil (cf. section 4.2.1). Le service d'inscription doit s'assurer de la complétude des dossiers étudiants. Un accusé de réception est automatiquement envoyé à l'étudiant lorsqu'il a soumis sa demande. Ensuite, si son dossier n'est pas complet, le gestionnaire du SIC en charge de son dossier lui renvoie un mail lui indiquant les documents manquants.

Lorsque le dossier étudiant est complet, les gestionnaires calculent la finançabilité de l'étudiant et vérifient s'il répond aux conditions en matière de diplôme. En fonction de ces deux critères, ils inscrivent directement l'étudiant s'il peut jouir d'une inscription directe. Dans le cas où l'étudiant ne possède pas les diplômes nécessaires pour s'inscrire, il est refusé avec une lettre circonstanciée qui reprend

1. La plateforme EPC est subdivisée en deux parties : EPC central pour les étudiants et EPC fiche pour les doctorants. Puisque ce TFE se concentre sur l'inscription étudiante, toute référence à la plateforme EPC concernera la plateforme EPC central.

l'article du décret selon lequel il peut être refusé. L'étudiant peut introduire un recours suite à ce refus. Dans le cas où l'étudiant n'est plus ou pas finançable, il reçoit une lettre de demande de dérogation qu'il doit introduire auprès du Student Office, et le SIC doit attendre une autorisation d'inscription de la faculté. Lorsque le jury a statué sur l'inscription de l'étudiant, le service d'inscription valide la demande de l'étudiant s'il a été accepté ou lui envoie une lettre de refus s'il ne l'est pas.

Si le dossier étudiant était sur la plateforme OSIS, dès que le jury a validé son inscription au sein de la LSM, le SIC peut le basculer sur la plateforme EPC et l'étudiant pourra accéder à son dossier sur son profil MyUCL.

Lorsque l'inscription étudiante a été validée, le SIC n'inscrit que provisoirement l'étudiant et lui envoie un mail confirmant son inscription ainsi que les démarches de paiement à suivre pour confirmer son inscription. Dès que celui-ci a payé pour son inscription, les gestionnaires peuvent l'inscrire définitivement à l'UCLouvain.

4.2.3 Le Student Office

Le Student Office occupe une place cruciale dans l'inscription étudiante à la LSM. En effet, bien que le Service d'inscription soit l'unité organisationnelle qui valide ou non les demandes d'admission, dans le cas où l'étudiant ne jouit pas d'un accès direct aux masters, il doit obligatoirement passer devant le jury. Cependant, puisque le Service d'inscription ne fournit que les dossiers étudiants, le traitement de toutes les demandes basé uniquement sur les dossiers étudiants fournis par le Service d'inscription peut être chronophage. C'est là que le Student Office intervient. Leur rôle est de construire une proposition de programme pour que l'étudiant puisse intégrer la LSM, proposition qui sera ensuite présentée au jury. Mais avant d'arriver à cette étape, le Student Office doit réaliser plusieurs processus en amont.

Lorsque l'étudiant a introduit sa demande de dérogation au Student Office, le processus au niveau de la LSM peut débuter. Après avoir pris contact avec le Student Office, ceux-ci demanderont qu'il envoie le formulaire d'analyse de prérequis pour la suite du processus. Le formulaire d'analyse de prérequis est un document produit par la LSM afin de faciliter la prise de décision par le jury pour l'inscription étudiante. Il permet à l'étudiant d'indiquer les diplômes qu'il a déjà obtenus ainsi que l'institution qui les a décernés, les cours qu'il a déjà suivis dans les domaines de la gestion (comme l'économie, la gestion et les méthodes quantitatives) ainsi que les crédits et les notes qui leur sont associés. Cela permet également au jury d'indiquer les prérequis à ajouter en fonction des domaines précédemment expliqués (voir Annexe A).

Bien que le formulaire d'analyse des prérequis soit fondamental dans l'analyse du dossier de l'étudiant, la faculté utilise aussi les informations que le SIC met à disposition sur les plateformes EPC et OSIS. Afin de permettre un traitement plus aisé des dossiers étudiants, le Student Office utilise le logiciel FileMaker Pro. Ce dernier est une base de données utilisée par le Student Office afin d'enregistrer les éléments importants des étudiants de la faculté. Celle-ci est également accessible par les membres du jury afin que ces derniers puissent faire une pré-analyse à tout moment avant les réunions de prise de décision. FileMaker Pro permet aussi de naviguer aisément au travers de tous les dossiers étudiants. Cela permet au jury de vérifier quelles décisions ils ont prises par le passé pour des dossiers similaires et donc de prendre des décisions cohérentes. Mais avant de pouvoir utiliser FileMaker Pro à son plein potentiel, le Student Office récupère les informations depuis les plateformes EPC et OSIS et les déplace sur la plateforme FileMaker Pro. On peut donc trouver sur le dossier d'un étudiant les différents relevés de notes, le formulaire d'analyse de prérequis, ainsi que la carte d'identité. Si le formulaire d'analyse de prérequis n'a pas encore été fourni, le Student Office de la LSM le contacte directement par mail afin de pouvoir compléter son dossier étudiant sur FileMaker Pro.

Par la suite, le Student Office fait une première analyse des cours que l'étudiant a suivis et des potentiels prérequis qui pourraient lui manquer sur la base de son dossier sur FileMaker Pro. De plus, les demandes d'inscription sont regroupées selon les antécédents des étudiants afin de fournir un jugement semblable pour des étudiants ayant des demandes et des parcours similaires. Cette analyse est ajoutée au dossier afin de pouvoir être accessible par tous les membres de la LSM intervenant dans le processus. Sur la base de cette analyse, le Student Office prépare une composition de programme qui sera présentée au jury.

Il est important de noter qu'une grande partie du travail du Student Office est de répondre aux questions des étudiants. En effet, les étudiants qui veulent s'inscrire à la LSM échangent des mails avec le Student Office afin de savoir quels cours ils doivent suivre pour pouvoir s'inscrire dans un master à la LSM.

Finalement, quand le jury a statué sur la demande d'inscription, dans le cas où la demande est acceptée, le Student Office de la LSM envoie un mail à l'étudiant lui annonçant son acceptation et les différents cours supplémentaires qu'il devra suivre afin de rattraper les prérequis manquants, ainsi que les différentes dates importantes du début d'année à la LSM. L'information est également transmise au Service d'inscription via la plateforme EPC ou OSIS en fonction du profil de l'étudiant, afin d'inscrire provisoirement l'étudiant à l'UCLouvain.

4.2.4 Le Jury

Le rôle du jury est de statuer sur la demande d'inscription étudiante en fonction des éléments présentés par le Student Office. Le jury se réunit afin d'évaluer les demandes des différents étudiants sur la base des préavis enregistrés précédemment et des cours qu'ils ont suivis à l'UCLouvain ou ailleurs afin de déterminer les prérequis que l'étudiant n'a pas encore acquis pour suivre le master souhaité à la LSM.

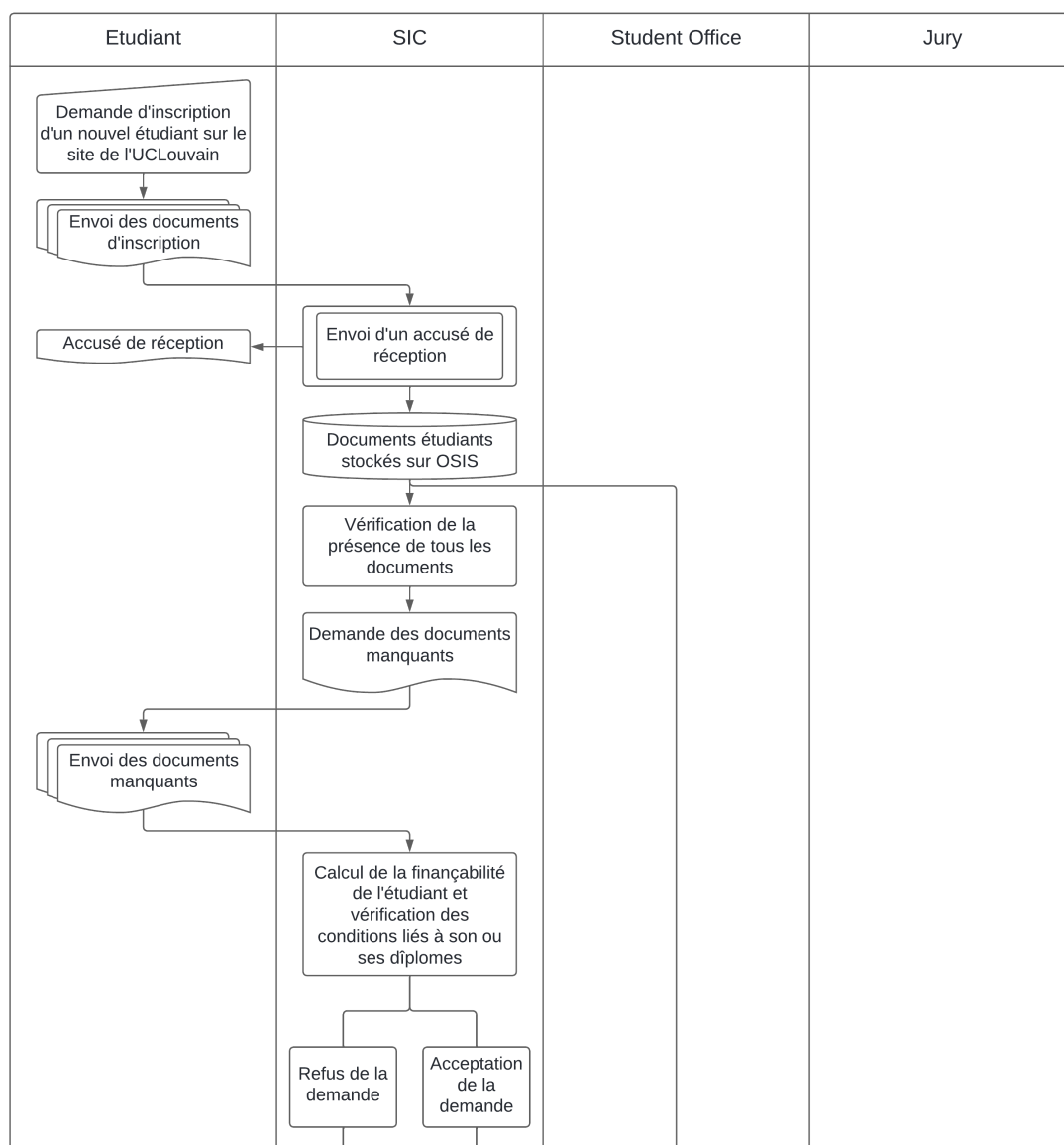
Lors d'une procédure d'inscription à la LSM, toutes les inscriptions sur dossier passent par le jury. En effet, ce dernier rend le jugement final et se réserve le droit d'accepter ou refuser un étudiant malgré le fait que le Student Office ait émis un préavis défavorable ou favorable. Cette capacité d'être seul juge final provient du fait que le jury possède plus de connaissances sur les prérequis nécessaires pour étudier dans la faculté ainsi que sur les cours possédant des équivalences et qui sont donnés dans d'autres facultés ou universités.

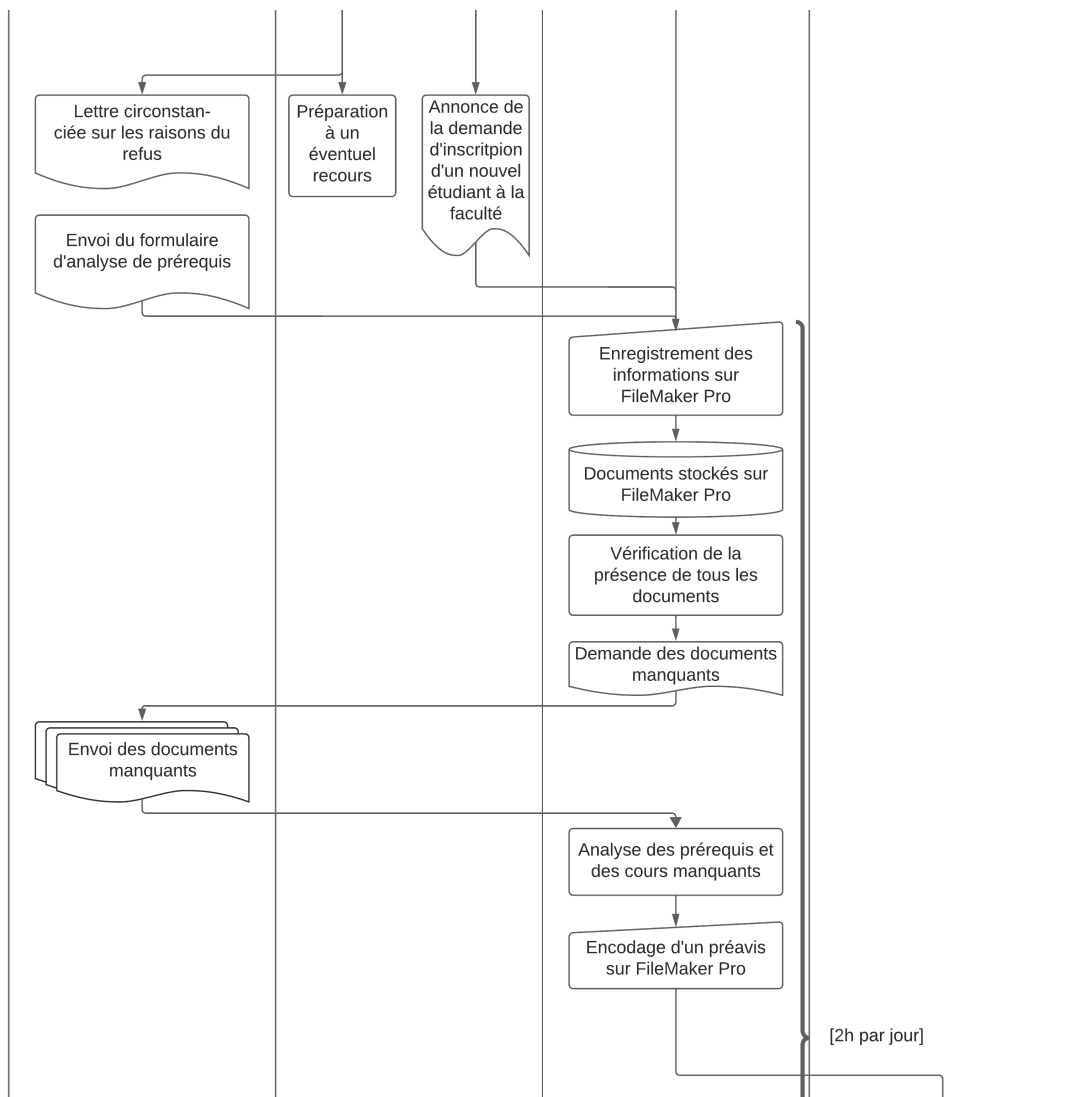
Une fois le jugement réalisé, il est d'abord encodé sur FileMaker Pro. Le but est de permettre au jury de pouvoir ré-accéder à tout moment à leurs décisions passées afin qu'ils puissent traiter équitablement tous les dossiers étudiants.

Dans le cas où la demande d'inscription serait refusée, en plus d'encoder ce jugement, les raisons du refus sont également encodées sur la plateforme afin que le Service d'inscription puisse expliquer à l'étudiant celles-ci ainsi que préparer un éventuel recours si ce dernier n'accepte pas les raisons de la décision. Le Service d'inscription, dans ce cas-ci, est l'unique partie qui communique par mail la décision du jury à l'étudiant.

4.3 Diagramme des flux

Le diagramme des flux disponible ci-dessous à la figure 4.2 (ou en annexe B sans coupure) montre l'ensemble du processus d'inscription pour un étudiant n'étant pas inscrit à l'UCLouvain et voulant faire son inscription à la LSM. Comme il a été expliqué précédemment, il existe des variantes de ce processus comme par exemple lorsqu'un étudiant est déjà étudiant à l'UCLouvain et qu'il contacte directement le Student Office afin de faire son inscription.





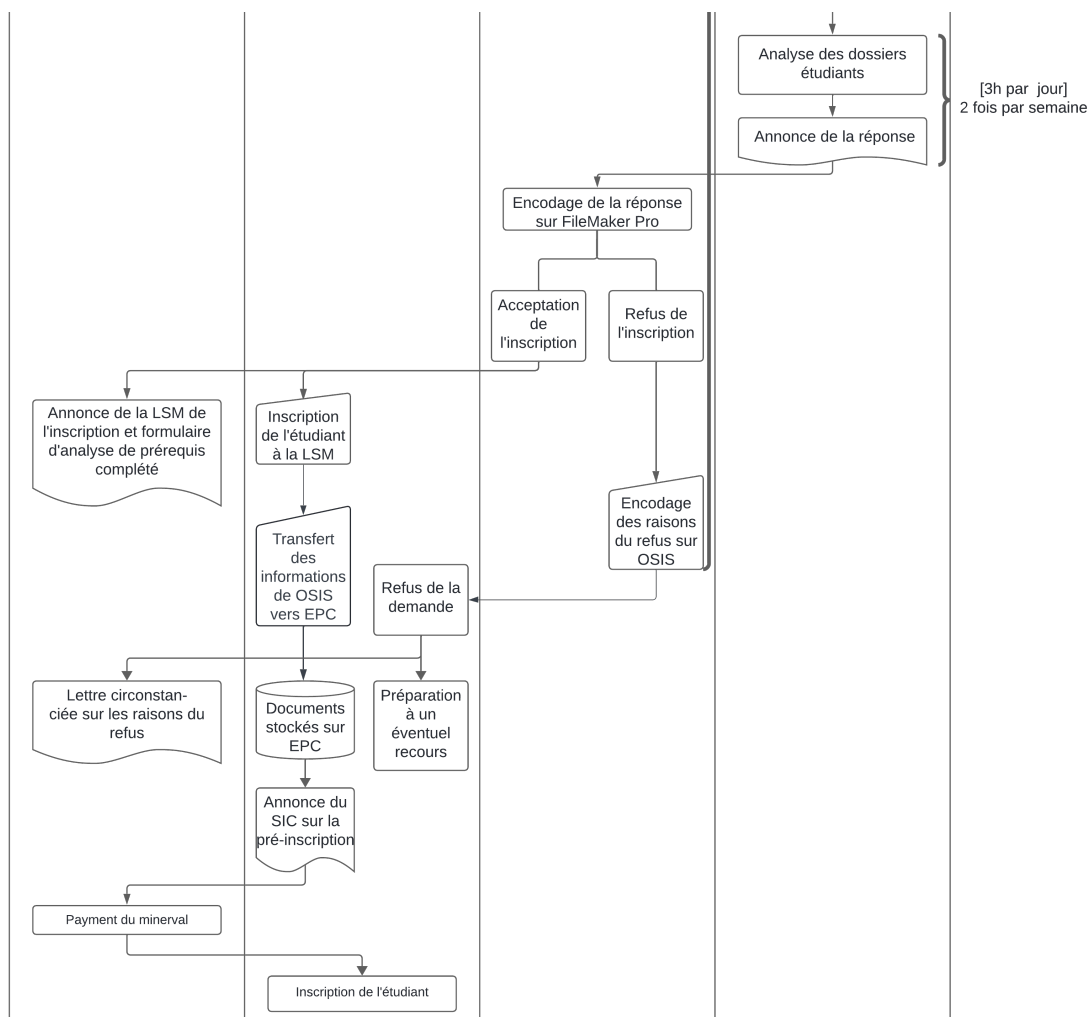


FIGURE 4.2 – Diagramme des flux du processus d'inscription à la LSM

4.4 Informations complémentaires sur le processus

Le format du diagramme des flux ne permet pas de tout y mettre et donc nécessite de fournir des informations complémentaires pour pouvoir développer une analyse complète.

4.4.1 Communication avec l'étudiant

L'étudiant a peu de contact avec les différents acteurs de l'inscription à la LSM, puisque son rôle se limite essentiellement à l'envoi de ses documents, comme le

montre le diagramme des flux. Cependant, il peut à tout moment contacter le Student Office s'il a des questions concernant l'inscription. Cela n'apparaît pas sur le diagramme des flux, car cela n'a aucun impact direct sur son inscription. Le Student Office, ayant connaissance des différents masters et des prérequis qui leur sont associés, répond aux mails des étudiants aussi précisément que possible. Toutefois, les questions moins courantes peuvent nécessiter plus de temps pour obtenir une réponse, afin de fournir des informations aussi précises que possible.

4.4.2 Automatisation d'éléments du processus

Durant tout le processus d'inscription étudiante à la LSM, presque aucune partie n'est automatisée. En effet, l'accusé de réception de la demande d'inscription à l'université est le seul élément automatisé du processus. Cela signifie qu'il y a toujours besoin d'une personne pour transmettre les informations d'un groupe à un autre. Cela permet notamment de s'assurer manuellement que tous les documents sont présents ou bien d'offrir des solutions plus réfléchies sur les demandes d'inscription.

Malgré cela, la validation ou le refus des étudiants peut être considéré comme presque automatisé puisque, pour les cas les plus communs, toutes les informations pour statuer sont notées dans la jurisprudence, ce qui permet de ne pas perdre de temps en débat sur ces cas lors des réunions du jury et donc de se concentrer principalement sur les cas plus spécifiques où la décision n'est pas forcément facile.

4.4.3 Période d'inscription

Les inscriptions à la LSM se déroulent de fin juin à fin septembre. Passé ce délai, il n'est plus possible de s'inscrire à l'université. Cela signifie que les demandes d'inscription peuvent se faire durant 3 mois dans l'année. Cependant, les demandes se concentrent principalement sur le mois de septembre notamment dû au fait qu'un étudiant ne peut se réinscrire tant qu'il n'a pas eu les notes de sa seconde session au début du mois de septembre.

Le traitement des dossiers d'inscription est réalisé par le jury de la mi-août à la fin octobre puisque toutes les demandes doivent avoir été traitées pour le 31 octobre. Ce traitement ne peut se faire qu'à partir du moment où la demande d'inscription a été réalisée. Cela signifie que, puisque les demandes sont plus importantes en septembre, les traitements sont également plus importants en septembre et en octobre. Par exemple, sur les 137 inscriptions avec "accès sur dossier" pour la rentrée académique 2023-2024, 23 dossiers ont été traités en août, 64 dossiers en septembre et 50 dossiers en octobre.

Durant la fin août et le début septembre, le jury ne peut consacrer tout son temps aux inscriptions car il possède un double-rôle. En effet, il doit également juger les examens des étudiants ayant eu une seconde session durant la fin août, ce qui réduit le temps disponible en réunion pour le traitement des inscriptions durant cette période.

4.5 Perception du processus d'inscription

En plus du diagramme des flux qui offre un point de vue plus quantitatif sur le processus d'inscription, il était intéressant de recueillir le ressenti des intervenants sur ce dernier. C'est pour cela qu'une partie des interviews était consacrée à la perception de l'inscription étudiante.

Dans leur ensemble, tous les intervenants ont trouvé que le processus d'inscription à la LSM était globalement facile en termes de transfert de documents. En effet, lors des interviews, que ce soit les étudiants, le SIC ou le Student Office, tous ont rapporté que la quantité de documents à fournir était modérée et relativement facile d'accès. Cependant, il y a quand même une réelle difficulté à recevoir les documents complets de la part des étudiants, surtout au niveau du SIC. Cela peut venir d'une mauvaise compréhension de la part de l'étudiant et parfois du fait qu'il peut certaines fois vouloir cacher des informations.

L'étudiant doit entrer en contact pratiquement obligatoirement avec le Student Office pour connaître les démarches à suivre afin de s'inscrire à la LSM. Il a été noté que les informations peuvent être relativement complexes d'accès au premier abord. Cependant, le Student Office est perçu comme étant disponible pour répondre à toutes les questions des étudiants. Malgré un temps d'attente parfois long, l'étudiant reçoit toujours les réponses à ses interrogations. Un avantage majeur du Student Office est qu'il peut fournir un premier avis pertinent et orienter l'étudiant sur les cours qu'il doit suivre pour réaliser son master à la LSM, même si c'est le jury qui statue en fin de compte. Bien que les étudiants aient reconnu que le Student Office était accessible et que le processus leur semblait aisé, ils ont décrit l'inscription comme pouvant être stressante. En effet, ils ne savent jamais vraiment si leur demande a été prise en compte, car ils ne reçoivent jamais d'accusé de réception tant qu'ils n'ont pas renvoyé un mail pour vérifier l'état de leur demande. De plus, la durée de traitement du dossier implique que, même s'ils ont envoyé leur demande début août, ils ne seront inscrits qu'une semaine avant le début des cours.

De manière générale, l'utilisation des plateformes et donc le fait que le processus d'inscription soit complètement informatisé est perçu comme un énorme avantage. En effet, l'étudiant peut s'inscrire de partout dans le monde tant qu'il a une connexion internet. Cela facilite grandement le processus car il ne faut pas passer par la poste et c'est un gain de temps considérable. Les plateformes EPC et OSIS sont vraiment pratiques pour le SIC car ils ont accès en quelques clics à tout le dossier d'un étudiant. Du côté du Student Office, c'est pareil avec FileMaker Pro et cela permet de tout centraliser en un endroit. Un désavantage qui nous a été rapporté est que les gestionnaires sont scotchés sur un écran toute la journée, ce qui peut être usant à la longue.

Du côté de la gestion des dossiers étudiants, les différentes unités organisationnelles mettent en place à l'avance des lignes de conduite pour faciliter le traitement des dossiers en période de forte influence. En effet, le SIC utilise un algorithme pour calculer la financiabilité des étudiants. Cependant, il est à noter que cette année, avec l'abandon du pacte d'excellence à la dernière minute, les algorithmes qui avaient été préparés sont inutilisables, ce qui rend le processus plus complexe et long. Du côté du Student Office et du jury, la difficulté de gestion des dossiers décroît avec le temps. En effet, lorsque le jury a traité un cas particulier, celui-ci peut être entré dans la jurisprudence et donc le traitement d'un dossier similaire par la suite sera grandement simplifié. Le Student Office peut prémâcher le travail du jury à l'aide de cette jurisprudence. Il est tout de même à noter que puisque les décrets changent et que les programmes des autres facultés aussi, les décisions prises il y a deux ou trois ans peuvent ne plus être valables pour un étudiant introduisant une demande similaire maintenant. Les étudiants qui préparent leur passerelle doivent entrer en contact au minimum chaque année pour s'assurer que leur programme leur permettra toujours d'accéder au master de la LSM. Cela peut engendrer de la frustration du point de vue de l'étudiant.

Chapitre 5

Analyse et Recommandations

5.1 Problèmes dans le Processus d’Inscription

Les interviews ainsi que le diagramme des flux ont mis en lumière plusieurs problèmes importants qui ralentissent considérablement le processus d’inscription à la LSM. L’un des principaux problèmes identifiés est la nature très linéaire du processus d’inscription. En effet, chaque étape dépend entièrement de la complétion de l’étape précédente. Ainsi, lorsqu’un problème survient à un certain niveau, cela bloque tout le processus en aval. Par exemple, si un document manque ou si une étape prend plus de temps que prévu, l’ensemble du dossier reste en attente jusqu’à ce que le problème soit résolu.

Par rapport à ce problème de linéarité découlent deux sous-problèmes. Tout d’abord, si un étudiant n’a pas fourni un des documents, sa demande doit être mise en attente tant qu’il ne l’a pas fourni. L’autre problème intervient plus loin dans le processus. Le jury peut prendre beaucoup de temps afin de juger un dossier. Or, puisqu’il ne se réunit que pendant un faible temps dans la semaine et que tous les dossiers sont traités dans l’ordre où ils arrivent, cette prise de temps sur un seul dossier peut retarder longuement d’autres dossiers arrivés plus tardivement.

Comme expliqué au point 4.4.3, le jury est en charge de différents rôles autres que les inscriptions étudiantes. Il doit donc répondre aux charges qui lui incombent durant ses réunions hebdomadaires qui se déroulent uniquement en période d’inscription ou de fin d’examens. Parmi celles-ci se trouve notamment le fait de répondre aux demandes d’étudiants souhaitant faire une passerelle. Ces demandes peuvent intervenir à n’importe quel moment de l’année académique mais les réponses doivent attendre les réunions du jury avant de pouvoir être fournies. De ce fait, cela diminue également le temps que le jury consacre aux inscriptions durant

les périodes de forte affluence de demandes.

Un autre problème majeur est lié au calendrier des demandes. La majorité des demandes d'inscription se font vers la fin de la période d'inscription, ce qui entraîne une augmentation importante du travail du Student Office et du jury en septembre et octobre. Cela a notamment été montré au point 4.4.3. Cette concentration des demandes en fin de période crée des goulots d'étranglement, ralentissant le traitement des dossiers et augmentant les délais d'attente pour les étudiants faisant leur demande durant cette période.

De plus, il a été observé que les étudiants n'ont pas de moyen de savoir si leurs dossiers sont en cours de traitement par le student office. Actuellement, la communication entre le student office et les étudiants se limite principalement à la demande de documents manquants ou à la réponse aux questions posées par les étudiants avant l'inscription. Il n'existe pas de système pour informer les étudiants si leur dossier est en cours de traitement ou non, ce qui crée une incertitude et un stress supplémentaires pour les étudiants qui souhaitent s'inscrire à la LSM.

5.2 Solutions aux Problématiques

Pour améliorer le processus d'inscription et répondre aux différentes problématiques identifiées précédemment, plusieurs solutions peuvent être envisagées. Ces solutions, qui seront présentées ci-dessous, peuvent être spécifiques à la faculté LSM ou peuvent également s'appliquer au service d'inscription de l'UCLouvain dans son ensemble.

5.2.1 Information sur le suivi de la demande

Il est revenu de par les différentes interviews que lorsqu'un étudiant de l'UCLouvain fait sa demande directement à la LSM en passant par l'adresse mail LSM Belgian Admission, il n'est pas prévenu si sa demande est bien en cours de traitement où s'il y a eu un problème.

L'ajout d'une réponse automatique permettrait ainsi de confirmer que celle-ci a bien été prise en considération et qu'il ne lui reste qu'à attendre la réponse du jury afin de savoir s'il pourra étudier à la faculté LSM.

5.2.2 Manquement de documents

Comme expliqué précédemment, un problème récurrent lors des inscriptions étudiantes est que les étudiants ne fournissent pas toujours tous les documents nécessaires. Puisque le SIC est obligé de vérifier manuellement que chaque document a

bien été fourni, contacter l'étudiant pour lui demander un document manquant et attendre son renvoi, cela fait perdre énormément de temps.

Un moyen de réduire le nombre de documents manquants pourrait être d'utiliser une intelligence artificielle. Celle-ci permettrait d'analyser les documents afin de déterminer si ces derniers sont complets ou non. Par exemple, dans le cas de l'envoi de la carte d'identité, il n'est pas rare qu'une seule des deux faces soit envoyée, obligeant le SIC à recontacter l'étudiant pour obtenir les deux côtés. L'utilisation d'une IA de reconnaissance permettrait de ce fait de détecter l'absence d'une des deux faces. L'envoi au SIC serait donc empêché tant que le document complet n'a pas été fourni.

En plus de vérifier la complétude des documents, l'IA pourrait également vérifier la qualité des fichiers soumis. Par exemple, elle pourrait alerter l'étudiant si un document est flou ou illisible, garantissant ainsi que le SIC reçoive des documents de bonne qualité dès le premier envoi. Cette vérification automatisée permettrait de réduire les erreurs et d'accélérer le traitement des dossiers.

Les textes fournis en image ou en PDF peuvent être retranscrits en texte et, en réalisant une analyse pour vérifier le contenu des documents, on pourrait déterminer rapidement si le document fourni est correct ou non.

5.2.3 Affluence des demandes

Chaque année, les demandes d'inscription à la faculté LSM se concentrent principalement sur le mois de septembre. Cela entraîne donc un ralentissement important de l'ensemble du processus car les équipes s'occupant de cela ne peuvent pas toutes les traiter en même temps. Afin de diminuer la concentration des demandes en fin de période d'inscription, il faudrait inciter les étudiants à soumettre leur demande le plus tôt possible. Ceux-ci recevraient ainsi une réponse plus rapide pour leur propre demande.

Pour atteindre cet objectif, la faculté pourrait réaliser plusieurs actions de promotion et d'incitation. Par exemple, une campagne de communication proactive pourrait être lancée sur la page d'inscription du site web de la faculté, ainsi que sur les différentes annonces faites via les réseaux sociaux et les newsletters. Cette campagne mettrait en avant la rapidité du traitement des demandes réalisées en début de période par rapport à celles soumises en fin de période.

5.2.4 Demande pour un étudiant déjà inscrit à l'UCLouvain

Il a été fait mention de la possibilité pour un étudiant déjà inscrit à l'UCLouvain de pouvoir introduire sa demande au Student Office avant même d'introduire sa

demande auprès du SIC. Le diagramme des flux 4.3 a été construit pour un étudiant non-inscrit à l'UCLouvain qui devait donc joindre à sa demande tous les documents demandés sur la plateforme OSIS. Cependant, pour un étudiant déjà inscrit à l'UCLouvain, toutes ses informations sont déjà sur la plateforme EPC. Donc le Student Office peut construire le dossier de l'étudiant sur FileMaker Pro sans avoir besoin d'un traitement préalable du SIC. Un des étudiants interviewés a rapporté qu'après avoir reçu la confirmation du jury, il a introduit sa demande d'inscription au SIC. Puisque les processus d'inscription du SIC et du Student Office sont interchangeables, il est possible d'imaginer de les paralléliser comme suit :

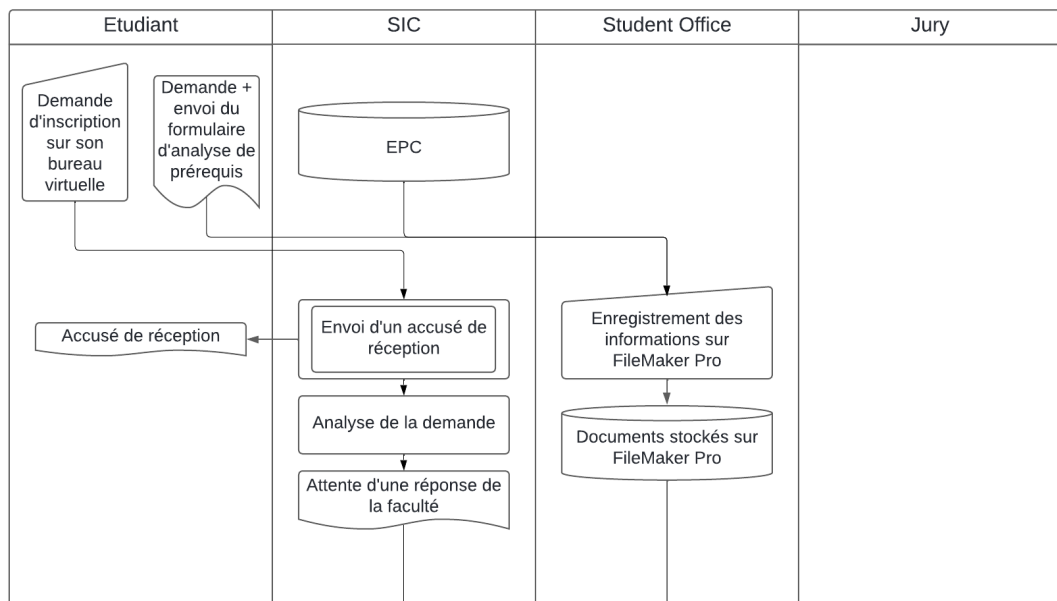


FIGURE 5.1 – Modification du début du diagramme des flux afin de paralléliser les demandes au SIC et au Student Office

En introduisant sa demande à la fois au SIC et au Student Office, les deux processus d'analyses de ces deux groupes organisationnels peuvent donc être réalisés en parallèle. Dans le cas où l'étudiant introduit sa demande en période de forte affluence, cela pourrait lui faire gagner un temps précieux afin de compléter son inscription plus rapidement.

Il est tout de même important de noter que cette solution n'est possible qu'avec des étudiants qui ont commencé à se renseigner pour faire leur transition d'une faculté de l'UCLouvain vers la LSM au minimum un an avant. Plus spécifiquement, les étudiants qui ont fait valider un programme avec les cours qu'ils devaient suivre

pour avoir les prérequis nécessaires à leur entrée à la LSM. Si un étudiant n'a pas fait les démarches au préalable, il risque de se faire refuser au niveau du service d'inscription si son plan de cours n'est pas finançable. C'est pour cela que cette possibilité ne devrait être présentée qu'aux étudiants qui ont par le passé déjà fait valider une liste de prérequis par le jury.

5.2.5 Traitement des demandes d'anticipation

Lorsqu'un étudiant de l'UCLouvain souhaite anticiper des cours afin de pouvoir plus tard étudier à la LSM, sa demande doit passer par le jury, qui statuera sur la validité de celle-ci et les cours de prérequis qu'il doit suivre. Bien que cette demande puisse être soumise à tout moment de l'année, elle n'est traitée que pendant la période de traitement des dossiers d'inscription. Cela augmente la charge de travail durant cette période et peut retarder le traitement des inscriptions soumises après les demandes d'anticipation.

Pour résoudre ce problème, des réunions extraordinaires du jury pourraient être organisées tout au long de l'année pour statuer sur les cas d'étudiants souhaitant faire une passerelle. Étant donné que ces cas sont relativement rares, le nombre de réunions nécessaires devrait rester faible. Cette approche permettrait de répartir la charge de travail du jury de manière plus uniforme et de libérer du temps pendant la période d'inscription pour se concentrer exclusivement sur le traitement des dossiers d'inscription. En procédant ainsi, non seulement le traitement des demandes de passerelle serait accéléré, mais le processus d'inscription global en serait également amélioré.

5.3 Qualités du système d'inscription

À la suite de l'analyse du système d'inscription telle que réalisée avec la méthode utilisée dans ce TFE, aucun problème majeur n'a été révélé. Plutôt que d'essayer de trouver des problèmes inexistants, il est intéressant d'analyser les points forts du système d'inscription tel que réalisé à la LSM. La proposition de ce TFE découle de la volonté d'améliorer le Service de la LSM en matière d'inscription. Cependant, le Student Office a mis en place de nombreuses mesures bien avant ce TFE pour grandement améliorer le traitement des dossiers étudiants.

Un des premiers points clés est l'informatisation de tout le processus d'inscription. En effet, l'utilisation des plateformes en ligne telles que EPC, OSIS et surtout FileMaker Pro ont grandement aidé à l'amélioration de la qualité et de la rapidité du processus d'inscription. FileMaker Pro a permis de tout centraliser pour accéder aisément à tous les documents nécessaires à l'inscription, ce qui représente un gain

de temps considérable, surtout depuis que tout le Student Office est formé à utiliser ce logiciel. Ce logiciel permet énormément de choses et il est probablement possible d'aller encore plus loin dans son utilisation. Par exemple, une extraction native des documents d'EPC vers FileMaker Pro ou une interface qui permet, en cochant certains cours suivis, de construire quasi automatiquement un préavis. Tout ceci nécessitera probablement des connaissances assez poussées du logiciel et requerra probablement d'engager un professionnel pour mettre tout en place.

La liberté et la confiance accordées par le jury au Student Office en matière de proposition de préavis est aussi un point fort du système d'inscription. Le travail de préparation en amont permet une gestion plus rapide des dossiers devant le jury, d'écourter les discussions et une gestion bien plus rapide des "dossiers courants".

Le Student Office a mis en place un système de binôme en cas de congé maladie pour permettre de remplacer aisément des personnes en congé maladie ou qui quittent le Student Office. Bien qu'il soit clair que si une ou plusieurs personnes manquent à l'appel, la quantité de travail pour les autres membres du Student Office peut grandement augmenter, l'un des plus grands problèmes est que si une personne n'est pas disponible mais qu'elle disposait de compétences uniques dans l'équipe, le processus pourrait être complètement stoppé. C'est pour cela que ce système de binôme a été mis en place, pour pouvoir répartir les tâches de chacun en s'assurant que celles-ci peuvent être réalisées, éliminant ainsi le temps d'adaptation et de formation à la nouvelle tâche.

Chapitre 6

Conclusion

L'objectif de ce travail a été de proposer des recommandations pour améliorer le système de gestion des dossiers étudiants. Pour atteindre cet objectif, l'analyse du processus d'inscription a été réalisée à l'aide d'un diagramme des flux. Celui-ci a été construit sur la base de plusieurs interviews menées auprès des différentes personnes au sein des unités organisationnelles composant le système d'inscription. Grâce à ces entrevues et au diagramme des flux, certains points critiques ont pu être déterminés. À partir de cette base, plusieurs recommandations ont pu être formulées.

Tout d'abord, il a été montré que les étudiants avaient peu d'informations sur leur demande une fois celle-ci introduite. Une amélioration de la communication avec eux permettrait de réduire leurs frustrations et d'améliorer leur expérience en tant que nouveaux étudiants à la LSM.

Ensuite, puisque le processus est globalement linéaire, si l'étudiant ne fournit pas l'ensemble des documents, sa demande d'inscription est bloquée. Afin de limiter le dépôt de documents incorrects et le va-et-vient de courriels entre le SIC et l'étudiant, il serait intéressant d'introduire l'utilisation d'une IA pour réaliser une pré-vérification avant celle effectuée par les gestionnaires du SIC. Cela permettrait à l'étudiant de vérifier ses documents sur la plateforme OSIS avant de soumettre sa demande et de corriger immédiatement les documents incorrects.

De plus, la plupart des demandes se font durant la fin de la période d'inscription, ce qui entraîne un ralentissement important du traitement de celles-ci. Ce phénomène peut être atténué en informant les étudiants que les demandes introduites plus tôt reçoivent une réponse plus rapide. Cela réduirait la proportion de demandes en fin de période et éviterait de longues attentes pour les dossiers introduits tardivement.

Par ailleurs, il a été mis en évidence qu'un étudiant déjà inscrit à l'UCLouvain pouvait introduire sa demande à la fois au SIC et au Student Office. Cela permettrait de paralléliser les processus du SIC et du Student Office plutôt que d'attendre la réponse de l'un pour lancer les démarches chez l'autre. Il est important de noter que cela ne peut être réalisé que si l'étudiant a déjà été en contact avec le Student Office un an à l'avance et qu'il sait que son plan d'étude est réalisable. Le Student Office pourrait inviter l'étudiant à introduire sa demande au SIC dès qu'il a soumis sa demande au jury.

Enfin, il arrive qu'un étudiant UCLouvain hors de la faculté ESPO souhaite anticiper des cours afin de pouvoir effectuer plus tard un master à la LSM. Cependant, le traitement de son dossier doit obligatoirement passer par le jury, ce qui ne se fait que durant la période d'inscription, réduisant ainsi le temps consacré aux inscriptions. L'organisation de réunions extraordinaires du jury durant l'année permettrait d'éviter cette perte de temps durant les périodes chargées.

Le Student Office a mis en place depuis plus d'un an des mesures pour améliorer la qualité de leur service d'inscription. Par exemple, l'utilisation de la plateforme FileMaker Pro permet de centraliser toutes les informations des étudiants de la LSM afin que chaque membre du jury et du Student Office y ait accès. Cette utilisation est enseignée à tous les membres du Student Office afin que chacun puisse aider dans le processus.

Ces améliorations montrent la volonté de tous les acteurs de la LSM de faciliter et d'accélérer le processus d'inscription, rendant celui-ci plus agréable pour les futurs étudiants.

Nous espérons que ce TFE permettra d'ajouter une pierre à l'édifice de cette recherche continue d'amélioration grâce aux recommandations développées.

Bibliographie

- AALST, W. v. d., & HEE, K. M. v. (2002). *Workflow management : models, methods, and systems*. MIT Press.
- BODART, F., & PIGNEUR, Y. (1989). *Conception assistée des systèmes d'information : méthode, modèles, outils* (2e éd... refondue). Masson.
- BOURGEOIS, D. T., SMITH, J. L., WANG, S., & MORTATI, J. (2019). Information systems for business and beyond.
- CAMPENHOUDT, L. V. (2022). *Manuel de recherche en sciences sociales* (6e édition). ARMAND COLIN.
- CLAUDE, G. (2019). *L'entretien semi-directif : définition, caractéristiques et étapes* [Consulté le 29 Octobre 2023]. <https://www.scribbr.fr/methodologie/entretien-semi-directif/>
- DE COURCY, R. (1992). Les systèmes d'information en réadaptation. *Québec, Réseau international CIDIH et facteurs environnementaux*, 5(1-2), 7-10.
- LARSEN, P. G., PLAT, N., & TOETENEL, H. (1994). A Formal Semantics of Data Flow Diagrams. 6(6), 586-606. <https://doi.org/10.1007/BF03259387>
- LAUDON, K. C., & LAUDON, J. P. (2020). *Management information systems : managing the digital firm* (Sixteenth edition, Global edition). Pearson.
- SYLVAN, L. (2002). Le Guide d'entrevue son élaboration, son évolution et les conditions de réalisation d'une entrevue. *Actes du 12e Colloque de l'ARC, Association pour la recherche au collégial*.
- UCLouvain. (2024). *Louvain School of Management, Masters : Louvain-La-Neuve, Mons* [Consulté le 25 mai 2024]. <https://uclouvain.be/fr/facultes/lsm/masters.html>
- VANDERDONCKT, J. (2023). LINFO2382 - Computer-Supported Collaborative Work.
- VANDERDONCKT, J. (2024). LINGE1322 - Analyse et Conception des Systèmes d'Information.

Annexe A

Formulaire admission

Demande d'admission dans le master 120 en sciences de gestion (GEST2M)
pour bacheliers ou masters universitaires belges hors gestion

A compléter par l'étudiant

NOM : **Prénom :** **M / F (à entourer)**

Date de naissance : **Nationalité :**

Pays d'obtention du dernier diplôme :

GSM : **E-mail :**

Intitulé du diplôme de bachelier universitaire obtenu ou en cours d'obtention :

Décerné par: **Date :**
(nom de l'institution)

Autre diplôme universitaire obtenu ou en cours d'obtention :

Décerné par: **Date :**
(nom de l'institution)

Pièces à joindre en annexe et à enregistrer dans un fichier unique :

- relevé de notes de tous les cours universitaires suivis ainsi que le relevé des cours de l'année d'étude en cours
- copie du (des) diplôme(s) universitaire(s) obtenus.

Si le programme de bachelier est toujours en cours de réalisation, l'étudiant admis dans le master 120 en sciences de gestion devra fournir une copie de son diplôme avant toute inscription définitive dans ce programme.

Demande d'admission dans le master 120 en sciences de gestion (GEST2M)
pour bacheliers ou masters universitaires belges hors gestion

A compléter par l'étudiant :				A compléter par le responsable académique de programme :		
Veuillez lister ici l'ensemble des cours suivis dans les disciplines suivantes				Pré-requis manquants à acquérir avant admission		
Intitulé du cours	Volume horaire	Crédits	Note obtenue	Intitulé du cours	Volume horaire	Crédits
Economie (pré-requis : 18 crédits)						
				☐ LECGE 1115 Economie politique	45+15	5
				☐ LECGE1121 Histoire économique et sociale	30	4
				☐ LECGE1222 Microéconomie	45+15	5
				☐ LECGE1212 Macroéconomie	45+15	5
				☐ LECGE1330 Industrial organization	30+15	5
				☐ LECGE1312 Economie publique	30+15	5
				☐ LECGE1331 European Economy	30+15	5
Gestion (pré-requis : 27 crédits)						
				☐ LECGE1113 Comptabilité 1	45+15	5
				☐ LECGE1219 Comptabilité 2 et AEF	45+15	5
				☐ LECGE1223 Gestion de la production et des opérations	30	4
				☐ LECGE1213 Marketing	30+15	4
				☐ LECGE1332 Finance	30+15	4
				☐ LECGE1315 Stratégie d'entreprise	20+10	4
				☐ LECGE1321 Management humain	30+15	4
				☐ LECGE1317 Analyse critique des organisations et des marchés	30	4
Méthodes quantitatives (pré-requis : 24 crédits)						
				☐ LECGE1114 Statistique en économie et gestion 1	30+30	5
				☐ LECGE1112 Mathématique en économie et gestion 1	45+30	6
				☐ LECGE1224 Statistique en économie et gestion 2	30+15	5
				☐ LECGE1230 Mathématique en économie et gestion 2	45+30	6
				☐ LECGE1215 Informatique en économie et gestion	30+20	4
				☐ LECGE1316 Econométrie	30+15	5
				☐ LECGE1337 Mathématiques avancées et fondements	30+15	5

Demande d'admission dans le master 120 en sciences de gestion (GEST2M)
pour bacheliers ou masters universitaires belges hors gestion

				d'économétrie		
Sciences humaines et sociales incluant droit (pré-requis : 24 crédits)						
				☐ LESPO1113 Sociologie et anthropologie des mondes contemporains	40	5
				☐ LCOPS1124 Philosophie	30	5
				☐ LCOPS1125 Psychologie et psychologie sociale	30	5
				☐ LESPO1114 Sciences politiques	30	5
				☐ LECGE1125 Séminaire de travail universitaire	30+15	5
				☐ LESPO1321 Ethique économique, politique et sociale	20+10	3
				☐ LESPO1122 Fondement du droit	40	5
				☐ LECGE1221 Droit économique et fiscalité	60	5
Langues (pré-requis : 15 crédits)						
Remarque : le niveau de langue atteint peut aussi être attesté par la réussite de tests standardisés (ex : IELTS, TOEFL), à joindre en annexe						
				☐ LANGL1330 Anglais niveau moyen – 1ère partie	30	3
				☐ LANGL1332 Anglais des affaires – niveau moyen	60	5
				☐ 2 ^{ème} langue – niveau 1	30	3
				☐ 2 ^{ème} langue – niveau 2	60	5

Décision : A compléter par le jury d'admission

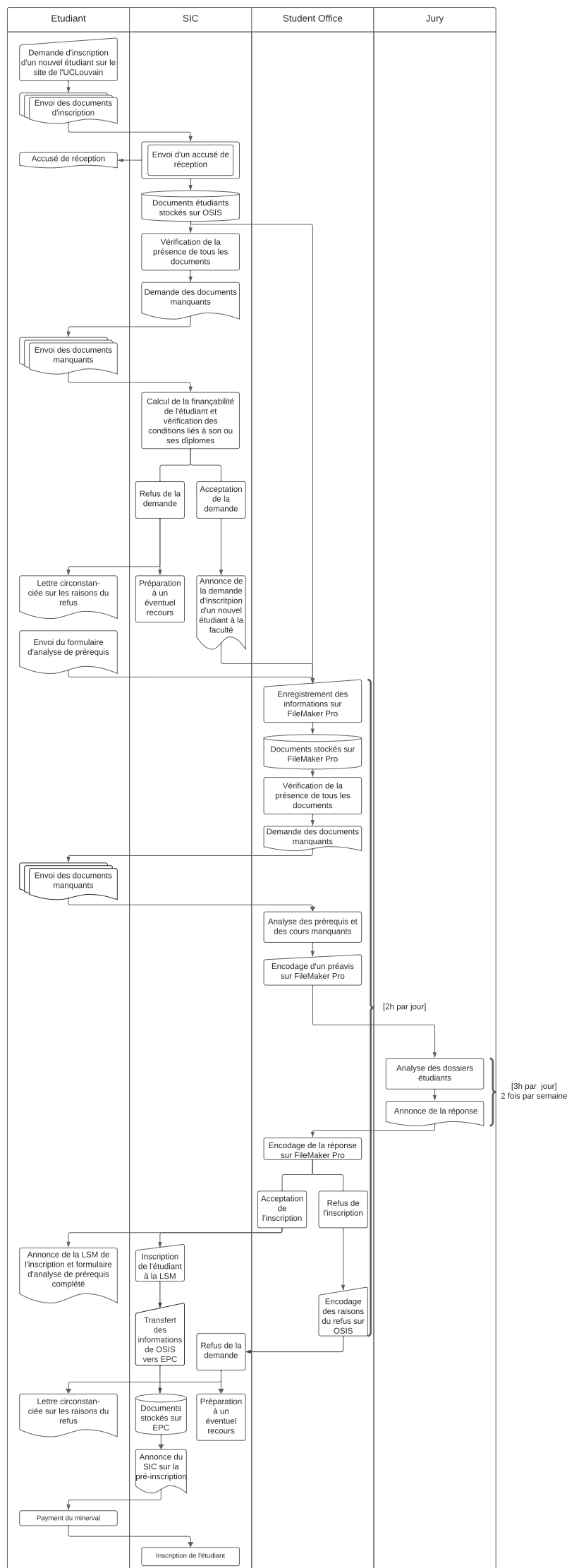
- ☐ L'étudiant dispose des prérequis suffisants et est admis en master 120 en sciences de gestion sans ajout de pré-requis
- ☐ L'étudiant est admis en master 120 en sciences de gestion moyennant l'ajout de maximum 60 crédits des cours prérequis cochés ci-dessus.
- ☐ L'étudiant n'est pas admis au master 120 en sciences de gestion.

Justification :

Proposition de réorientation éventuelle :

Annexe B

Diagramme des flux complet



Ce TFE analyse les flux d'information du processus d'inscription à la Louvain School of Management (LSM) afin de l'améliorer. L'étude, limitée aux étudiants belges du site de Louvain-la-Neuve, utilise des interviews pour réaliser un diagramme de flux afin de visualiser et de comprendre les étapes du processus d'inscription. Les principaux problèmes sont liés à la nature linéaire du processus, créant des blocages lorsque des étapes ne sont pas complétées. Plusieurs recommandations ont été déterminées, telles que la parallélisation et l'automatisation de certaines tâches pour rendre le système d'inscription plus efficace, réduire les temps d'attente et améliorer la satisfaction des étudiants.

This TFE analyzes the information flow of the enrolment process at the Louvain School of Management (LSM) in order to improve it. The study, limited to Belgian students at the Louvain-la-Neuve site, uses interviews to create a flow chart to visualize and understand the stages of the enrolment process. The main problems are linked to the linear nature of the process, creating blockages when steps are not completed. Several recommendations were identified, such as parallelizing and automating certain tasks to make the enrolment system more efficient, reduce waiting times and improve student satisfaction.

Aghezzaf Ilias
Michel Killian

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN

Louvain School of Management

Place des Doyens, 1 bte L2.01.01, 1348 Louvain-la-Neuve

Boulevard Emile Devreux 6, 6000 Charleroi, Belgique

Chaussée de Binche 151, 7000 Mons, Belgique

www.uclouvain.be/lsm