

"l'innovation de frugalité" (P. Georget, IAE de Caen)

7-9 minutes

L'innovation pour "faire plus", c'est fini car "toutes les universités françaises sont impactées par le non-remplacement de professeurs qui partent à la retraite" ; il faut désormais "adopter une dynamique d'innovation dans un contexte pénurique" et faire de "l'innovation de frugalité", analyse pour AEF info Patrice Georget, directeur de l'IAE de Caen, interrogé le 15 janvier 2019. Jugeant que son établissement "s'est construit dans une dynamique résolument d'innovation", il compte bien poursuivre cet effort mais dans une logique d'économie de moyens, par exemple par des DIU ou l'EAD.



Patrice Georget, directeur de l'IAE de Caen DR

"Je pense que nous ne sommes plus dans l'innovation" au sens généralement utilisé : "avant, on disait que l'innovation c'est ajouter pour faire mieux ; aujourd'hui c'est enlever pour faire aussi bien", analyse pour AEF info mi-janvier 2019 Patrice Georget, directeur de l'IAE de Caen. L'enjeu est d'"adopter une dynamique d'innovation dans un contexte pénurique" et de "trouver des modèles pour continuer à répondre aux sollicitations de l'environnement". Cette approche, qui tire son origine du concept indien "[jugaad](#)" de "débrouillardise", est aujourd'hui reprise sous la dénomination d'"innovation de frugalité".

Pour Patrice Georget, "le rêve" de l'innovation synonyme de moyens mobilisés pour faire plus et mieux est terminé, car aujourd'hui "toutes les universités françaises sont impactées par le non-remplacement" de personnels lors de départs à la retraite.

"Quand on en a cinq qui partent, ils sont remplacés par un, alors que faire pour répondre à cela ?", interroge-t-il. En outre, une pratique ne reste pas innovante très longtemps, il faut renouveler constamment mais sur la base d'un réalisme tenant compte du contexte contraint.

Logique des "diplômes de niches"

"L'IAE de Caen s'est construit dans une dynamique résolument d'innovation", poursuit Patrice Georget. D'abord a été mené un "développement fort de la formation continue" alors que les universités, voire les écoles privées, s'y intéressaient encore peu. Puis l'approche e-learning a été intégrée "avec une efficacité aboutissant à une reconnaissance au niveau national, avec l'idée que toutes les formations présentielles avaient vocation à passer à distance". Pour l'IAE, il s'agissait d'une "innovation destinée à proposer un service public de la formation touchant un grand nombre de personnes".

Le dernier mouvement d'innovation est la création de "diplômes de niche" en réponse à des demandes clairement identifiées de partenaires industriels, par exemple la transformation d'un master marketing en une formation "digital social media". L'ouverture récente d'un "master management de l'innovation" est aussi une niche car "cela concerne peu de gens", c'est une "innovation éphémère" mais qui répond à un besoin avéré. "Nous avons eu un DU développeur projet qui a duré deux ans car il fallait ce temps pour l'insertion des personnes concernées, avec des partenaires comme une association qui accompagne des cadres de 50 ans", note Patrice Georget.

Innover dans le respect des spécificités

Désormais, faire de la formation continue ou de l'e-learning n'est plus innovant. L'IAE compte cependant ouvrir d'ici fin 2019 une salle équipée pour "faire en même temps du présentiel et de l'e-learning". L'idée, expérimentée depuis 4 ans avec le Cemu de l'Unicaen, est d'avoir les deux-tiers de la promotion à distance. L'IAE compte déjà, pour la partie formation continue, entre 350 et 400 étudiants à distance pour 400 en présence. Mais entre formation continue et formation initiale, "l'un alimente l'autre", comme c'est par exemple le cas pour la classe inversée qui est pensée à partir de supports de formation continue. Ensuite, prévient Patrice Georget, il faut "reconnaître les spécificités entre les filières avec des modèles très classiques de diplômes, des formations dédiées, etc." et "vouloir appliquer des règles communes à tous est un non-sens".

Cette année, l'IAE de Caen ouvre trois nouveaux diplômes : "manager de centre-ville" en réponse à une association d'élus, "métiers de la formation et du développement des compétences" qui est à l'origine un Mooc commandé par Opcalim et décliné en DU voire plus tard en master ([lire sur AEF info](#)), "manager de proximité". Ce dernier DU est conçu sur un modèle sans cours mais avec des compétences et connaissances à acquérir au

travers de jeux de rôle, de mises en situation, d'études de cas... La formation, ouverte en décembre avec la Sécurité sociale pour des cadres de l'Urssaf, de la CPAM et de la CAF, est encore une fois de l'"innovation de frugalité" car il fait "beaucoup appel à des vacataires" tout en reposant sur les travaux de recherche d'enseignants".

Une autre piste pour innover autrement se trouve aussi du côté des DIU, que Patrice Georget souhaite "développer fortement" avec le réseau des IAE. "Nous avons étudié le dispositif et juridiquement cela tient, on peut très bien imaginer qu'un DU soit monté par un autre IAE en reprenant une maquette développée ailleurs, avec une double diplomation" sur le principe que "ce qui profite à l'un profite aux autres". Au niveau normand, la question de la mutualisation "pour continuer à se développer" est aussi posée, dans un contexte en évolution avec la perspective actuellement débattue d'un établissement unique regroupant les universités de Caen, du Havre et de Rouen ([lire sur AEF info](#)).

Un "chatbot" synonyme de gain de temps

Un "assistant conversationnel virtuel", ou "chatbot", a été mis en place cette rentrée par l'IAE de Caen afin d'orienter et renseigner automatiquement ses internautes. En septembre, plus de 2 500 conversations virtuelles ont ainsi été engagées, soit une interaction avec un visiteur sur cinq.

Cet outil d'intelligence artificielle permet à l'école de "limiter le temps" habituellement consacré par l'équipe d'accueil au traitement des mails et appels téléphoniques. Le service apporte une réponse instantanée 24 heures/24 et 7 jours/7 et un "gain de productivité" permettant de "dégager du temps aux agents d'accueil pour leur allouer des tâches à plus forte valeur ajoutée en lien avec l'accompagnement humain des publics".

Dépêche n° 599300



4 min de lecture

Par

[Cyril Duchamp](#) Publiée le 18/01/2019 à 10h52

IAE Institut d'administration des entreprises

DIU diplôme inter-universitaire

EAD Enseignement à distance

Cemu Centre d'enseignement multimédia universitaire

Unicaen Université de Caen Normandie

Moc Massive open online course - Cours en ligne ouvert et massif

Opcalim Opca des industries alimentaires et de la coopération agricole

Urssaf l'Union de Recouvrement pour la Sécurité Sociale et les Allocations Familiales

CPAM Caisses primaires d'assurance maladie

CAFC Caisse d'allocations familiales

Université de Caen Normandie