



# Systeme de management de la qualité du STIC

# Introduction

A l'heure où nos établissements d'enseignement supérieur rentrent effectivement dans l'ère du numérique, tous les signaux interne, régionaux, nationaux convergent vers une institutionnalisation des services des Technologies de l'Information et de la Communication (TICE).

Cette entrée officielle sur l'organigramme de nos institutions et dans le paysage des universités numériques régionales et nationales doit relever de nombreux défis car la demande est forte. Et, en pratique, on constate que l'analyse de ces attentes correspond exactement aux « fondamentaux » de la démarche qualité. Cette analyse peut se décliner en quatre points.

## **I – L'écoute client : raisonnée, efficace et évolutive**

Le succès de la généralisation des usages, initiés avec les militants de la Formation Ouverte et à Distance sera largement conditionné par une écoute client exhaustive et efficace prenant en compte les besoins explicites mais aussi et surtout implicites car les usages ne sont pas encore bien formalisés pour tous et les clients souvent mal identifiés.

## **II – La maîtrise des actions : un élément d'ajustement et de professionnalisation**

Il nous est apparu que le meilleur moyen de résoudre le problème de mobilité d'un personnel de haute compétence – faute d'emploi stable et valorisant – était de mettre en place une démarche qualité pour permettre de supporter les changements au sein de l'équipe, d'optimiser la réactivité des nouveaux personnels... tout en gardant le bénéfice des actions antérieures par un effet mémoire efficace.

Loin d'une démarche plaquée et imposée sur nos cœurs de métier, cette démarche doit nous apporter un cadre suffisamment rigide pour assurer sa robustesse en particulier pour les processus jugés essentiels et suffisamment souple pour permettre à chacun d'apporter ses capacités créatives et originales au sein de l'équipe. Il s'agit donc de transformer des changements d'équipe potentiellement fragilisants en avantages en termes de créativité et performance.

## **III – Une politique stratégique en constante adaptation à la demande client et aux opportunités de notre environnement et des partenariats potentiels**

Le contexte de développement des TICE est en perpétuelle évolution. Une politique d'établissement doit nécessairement intégrer ces éléments dans la définition de sa propre stratégie si elle veut tirer parti aux mieux des partenariats et des soutiens financiers potentiels.

Cette stratégie « mouvante » implique une bonne capacité d'écoute, une veille efficace et pertinente et une forte capacité d'adaptation. Dans un tel contexte, il est clair qu'un service TICE a un rôle primordial à jouer en termes de stratégie car, étant au cœur du système, il est en position optimale pour faire une analyse exhaustive et globale. Il doit ensuite être force de proposition pour que les décisions stratégiques de l'établissement soient décidées en connaissance de cause.

## **IV – Une visibilité et une transparence des actions pour instaurer un rapport de confiance avec nos financeurs**

A ces trois arguments, on peut en ajouter un quatrième : l'instauration d'un rapport de confiance auprès de nos financeurs potentiels qui, le plus souvent, ont intégré dans leur structure – depuis souvent fort longtemps – une démarche qualité. L'usage d'un outil spécifique simple, dédié à la démarche qualité – dans la philosophie que nous avons souhaité – nous permet de disposer, au sein du service, en ligne, de l'ensemble des ressources inhérentes à la qualité et, avec un usage adapté, d'un moyen de communication auprès de nos partenaires, pour leur permettre le suivi d'indicateurs pertinents.

Cet outil, Process, est un modèle spécifique de chaîne éditoriale conçu par l'Université Technologique de Compiègne (UTC) pour un usage en open source. Adapté aux contraintes de la démarche qualité et intégré au mode de travail de l'ensemble du personnel du service, il est une garantie de professionnalisation simple et efficace !

Pour toutes ces raisons, l'adhésion à une démarche qualité devient évidente et pertinente... mais dans le respect de la culture des services TICE !

Après avoir mûrement conçu outil et démarche avec nos partenaires de l'Université technologique de Compiègne, c'est avec grand plaisir que nous souhaitons partager ce produit avec le plus grand nombre tant dans le concept qualité que par le partage de l'outil en espérant contribuer ainsi à la valorisation –hautement méritée – de nos services TICE !

Vous trouverez sur ce site « générique » l'ossature de notre démarche qui se veut avant tout pragmatique.

---

# Sommaire

- Cartographie
  - PM1 - Piloter le STIC
    - PM1.1 - Définir les axes stratégiques
    - PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces
    - PM1.3 - Définir les axes opérationnels
    - PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels
  - PS1 - Gérer les ressources du STIC
    - PS1.1 - Gérer les ressources humaines
      - PS1.1.1 - Recruter du personnel
      - PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel
    - PS1.2 - Gérer les aspects financiers
      - PS1.2.1 - Etablir des commandes
      - PS1.2.2 - Facturer des prestations
    - PS1.3 - Gérer les moyens généraux
      - PS1.3.1 - Gérer les déplacements
      - PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel
  - PS2 - Développer l'intelligence économique
    - PS2.1 - Effectuer une veille
    - PS2.2 - Elaborer le plan de communication
      - PS2.2.1 - Communication événementielle
  - PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs
    - PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs
  - PC2 - Réaliser un DFOAD
    - PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD
    - PC2.2 - Concevoir un DFOAD
      - PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques
    - PC2 .3 - Produire le DFOAD
    - PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD
  - PC3 - Former les acteurs
    - PC3.1 - Former les acteurs
  - PC4 - Développer ou implémenter des outils
    - PC4.1 - Implémenter un outil existant
    - PC4.2 - Développer un outil
  - PC5 - Produire des ressources
    - PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé
    - PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques
    - PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles
    - PC5.4 - Réaliser de la PAO
- Glossaire
- Index des fonctions
- Index des documents

# Cartographie

Le STIC a établi, documenté, mis en œuvre et entretient un Système de Management de la Qualité (SMQ) tout en améliorant en permanence son efficacité selon les exigences de la norme ISO 9001 : 2000.

Mais cette pratique de ré-engineering se différencie d'une démarche qualité « classique » car elle est le fruit de la redéfinition de sa finalité, la formalisation et l'amélioration de son fonctionnement sous la forme de processus, tout en valorisant les pratiques et les personnes par l'utilisation et la reconnaissance des compétences. Elle est basée sur une approche participative permettant aux acteurs, dans le cadre d'une formation-action, d'identifier et de décrire les processus tout en formalisant le SMQ.

Elle utilise une chaîne éditoriale qui assure la capitalisation des documents qualité, le transfert des méthodes de travail et la mise à disposition des outils nécessaires. Cette démarche permet ainsi d'intégrer naturellement la qualité dans les activités quotidiennes, en améliorant l'efficacité des processus et le service rendu.

Il s'agit donc d'une démarche globale résultant d'un travail collaboratif au sein du service, encadré et accompagné d'une formation-action avec nos partenaires de l'Université Technologique de Compiègne. Si certains processus sont appropriables en l'état, le service TICE qui souhaitera s'approprier l'ensemble de la démarche devra, à notre sens, effectuer sa propre analyse.

Notre expérience – modeste – sera, nous l'espérons l'occasion d'échanges fructueux et peut-être un gain de temps pour les services TICE soucieux de mettre en place leur propre démarche qualité.

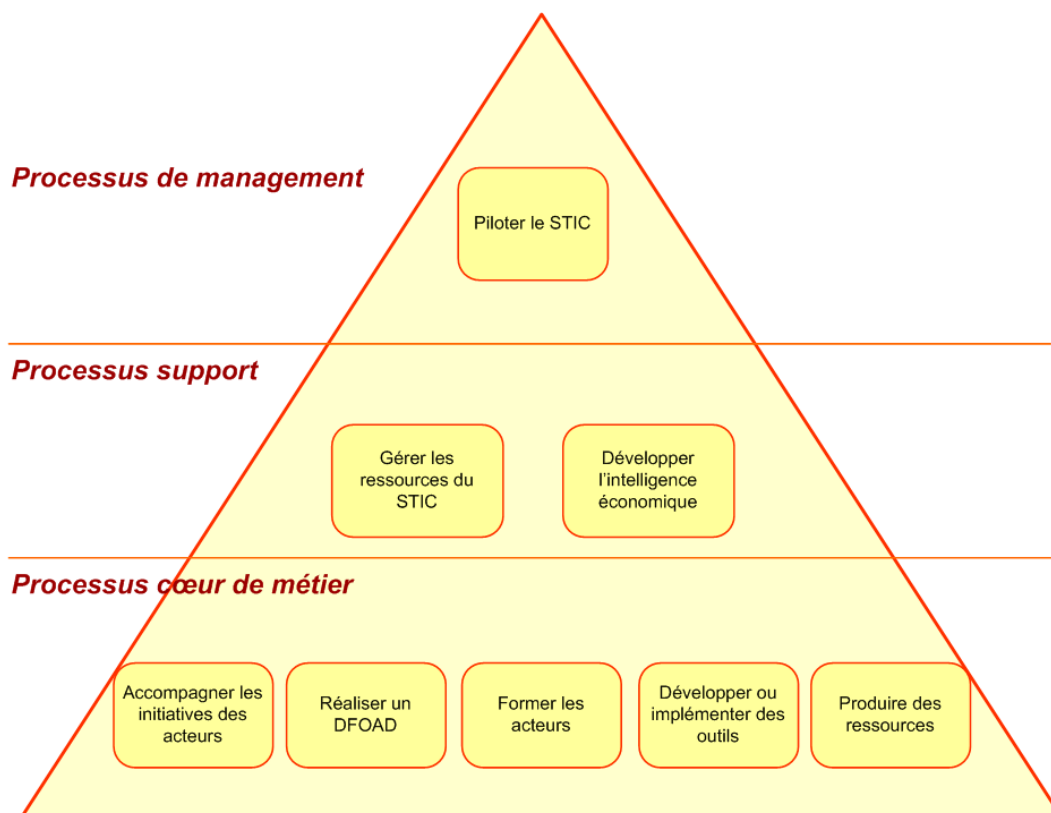
Sont accessibles sur ce site, en plus du descriptif de tous les processus et de la liste des documents, des pages d'aide et des commentaires audio.

Pour favoriser les échanges, un forum est proposé sur les 3 thématiques de processus : management, support, cœur de métiers.

cf. Processus de Management

cf. Processus Support

cf. Processus Cœur de métier



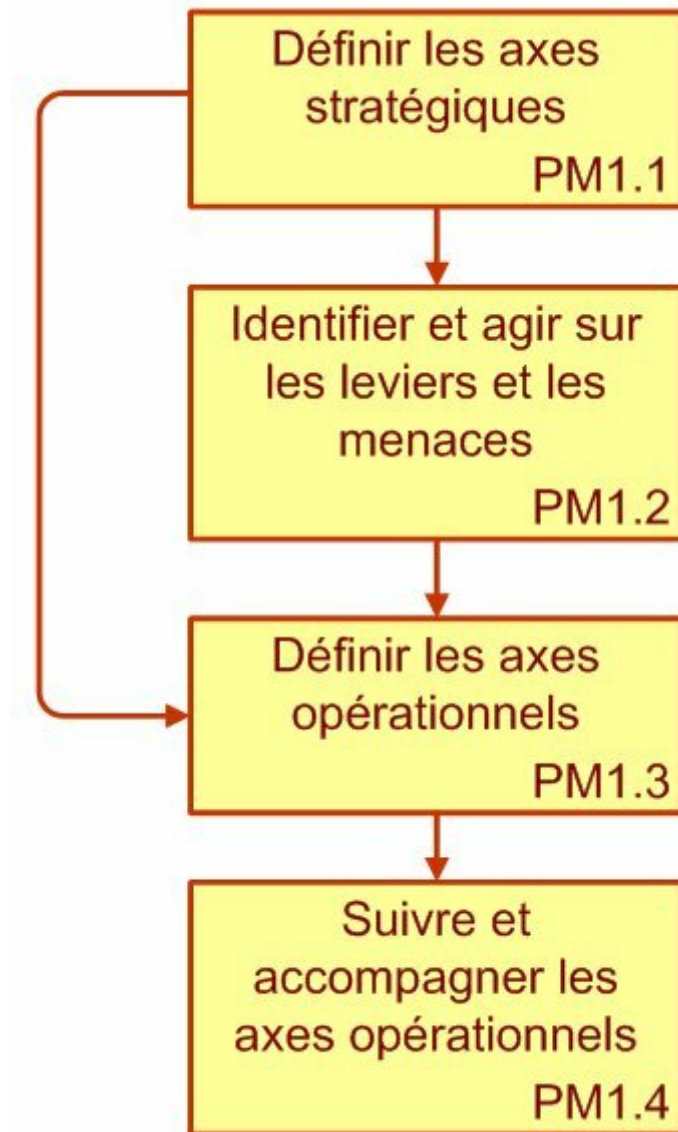
- PM1 - Piloter le STIC

- PS1 - Gérer les ressources du STIC
- PS2 - Développer l'intelligence économique
- PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs
- PC2 - Réaliser un DFOAD
- PC3 - Former les acteurs
- PC4 - Développer ou implémenter des outils
- PC5 - Produire des ressources

# PM1 - Piloter le STIC

Pilote : Directrice

*Le pilotage du service permet de donner un cadre aux autres processus de fonctionnement. Il pose la stratégie et fixe les objectifs pour assurer une cohérence à l'ensemble des activités du service.*



1. Indicateurs
  2. Acteurs
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques
  - PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces
  - PM1.3 - Définir les axes opérationnels
  - PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                 | Qui                 | Comment                                                                                                                                      | Quand                        |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Nombres d'actions menées sur chaque axe stratégique                  | Responsable qualité | N FI / N actions prévues dans CR réunion stratégique                                                                                         | Avant réunion stratégique    |
| Niveau d'implication des instances décisionnelles                    | Directrice          | Appréciation du chef de service de chaque instance (1-->contre à 5-->important)                                                              | Avant réunion stratégique    |
| Nombre de projets aboutis / Nombre de projets identifiés             | Responsable qualité | N projets aboutis dans CR réunion service / N FI                                                                                             | Avant réunion stratégique    |
| Nombre dysfonctionnement résolu/nombre de dysfonctionnement signalés | Responsable qualité | Fixer le seuil pour le calcul suivant : nbr dysfonctionnements résolus CR réunion service/nbr dysfonctionnements signalés CR réunion service | Avant la réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Atteinte des objectifs par projet (%)
- Temps homme par projet/temps homme estimé

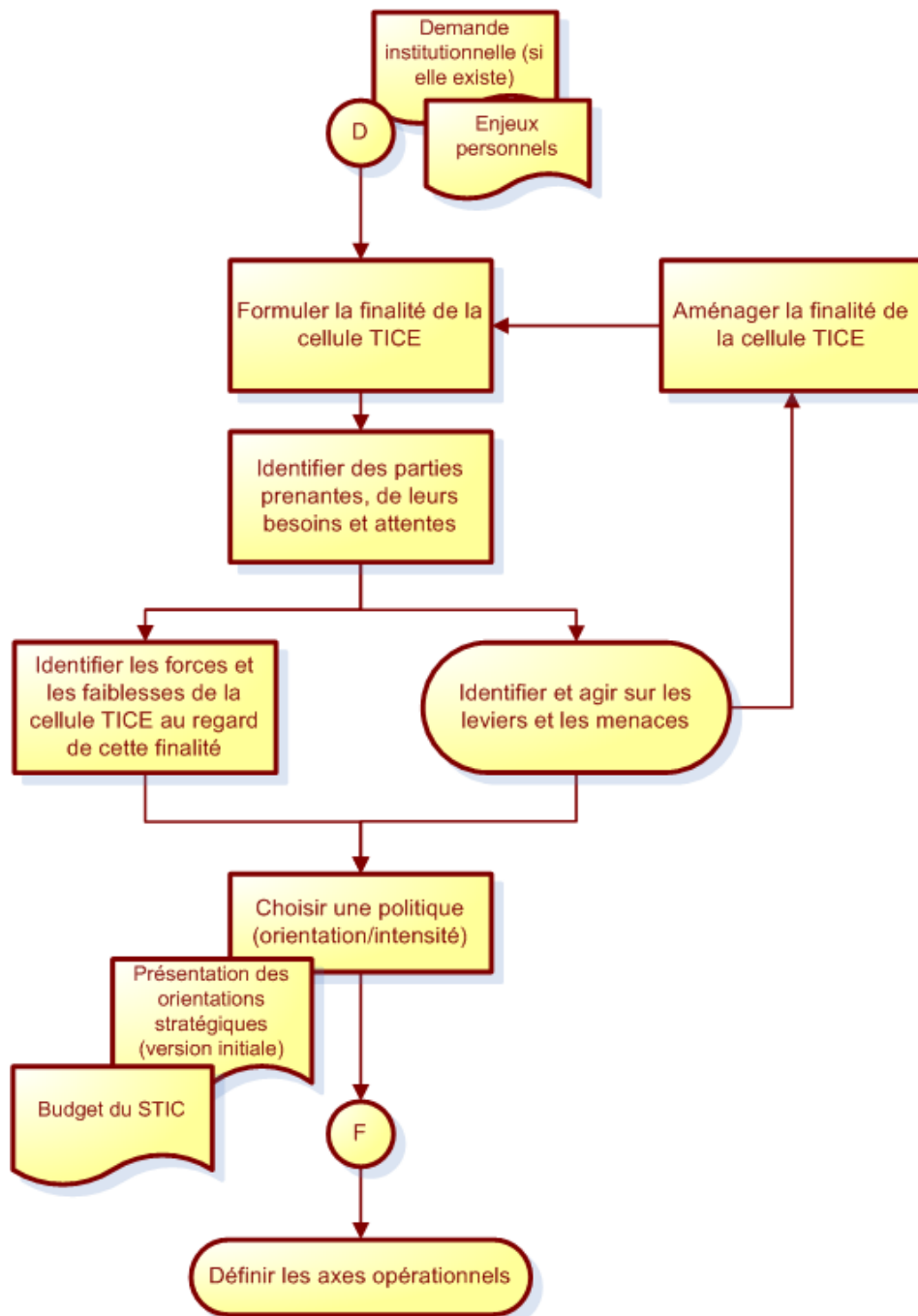
## 2. Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Responsable qualité

## PM1.1 - Définir les axes stratégiques

Pilote : Directrice

*Dans le cadre des missions du STIC, traduire la demande institutionnelle explicite ou implicite, la contextualiser dans le temps et au niveau régionale et national, et l'exprimer en axes stratégiques en vue d'une traduction en axes opérationnels*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences

- 6. Risques
- 7. Améliorations
- 8. Actions
- 9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                | Qui                 | Comment                                              | Quand                     |
|-----------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombres d'actions menées sur chaque axe stratégique | Responsable qualité | N FI / N actions prévues dans CR réunion stratégique | Avant réunion stratégique |

## 2. Définitions

- **CT** : Cellule TICE
- **STIC** : Service des Technologies de l'Information et de la Communication

## 3. Acteurs

- Directrice

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                         | Processus en amont                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande institutionnelle</li> <li>• Enjeux personnels</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                     |
| Données de sortie                                                                                         | Processus en aval                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des orientations stratégiques</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces <sup>(p.12)</sup></li> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Valider les choix par le président de l'université, la Région, la conférence des doyens et le ministère

## 6. Risques

- **Besoins et attentes non exprimés ou imprécis**  
Propositions pressenties présentées lors des CORI et validées par l'assemblée et le président. Entretien particulier avec le président.
- **Mauvais dimensionnement qualitatif et/ou quantitatif**  
Analyse des compétences du personnel
- **Imprécision sur les frontières**  
Rencontrer les autres services communs pour convenir d'une démarche commune

## 7. Améliorations

| Quoi                                                                                             | Comment                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problème de cohérence entre les missions officielles de la Cellule Tice et les axes stratégiques | Mise en cohérence des statuts et des missions de la Cellule Tice avec les axes stratégiques |

## 8. Actions

Formuler la finalité du STIC

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Aménager la finalité de la CT

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Identification des parties prenantes, de leurs besoins et attentes

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Identifier les forces et les faiblesses de la CT au regard de cette finalité

**Responsable** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Choisir une politique (orientation/intensité)

**Responsable** : Directrice

**Données** :

- Présentation des orientations stratégiques
- budget du STIC

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique, lors de l'audit

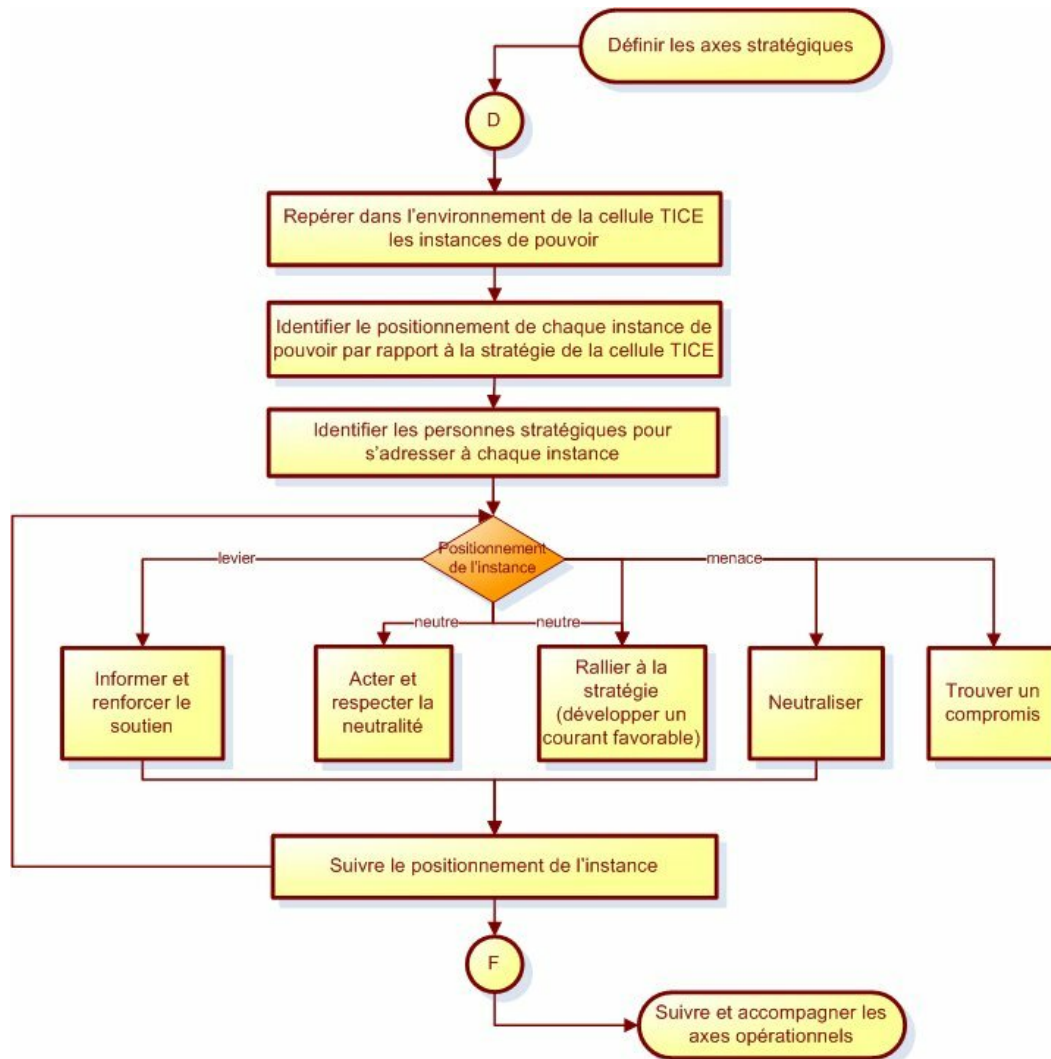
## 9. Références

- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces <sup>(p.12)</sup>
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>

## PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces

### Pilote : Directrice

*Anticiper les réactions des acteurs pour mettre en actions des leviers favorables et contourner les obstacles et ainsi aboutir à la définition des axes opérationnels*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                              | Qui        | Comment                                                                         | Quand                     |
|---------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Niveau d'implication des instances décisionnelles | Directrice | Appréciation du chef de service de chaque instance (1-->contre à 5-->important) | Avant réunion stratégique |

## 2. Définitions

- **CT** : Cellule TICE
- **STIC** : Service des Technologies de l'Information et de la Communication

## 3. Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                       | Processus en amont                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des orientations stratégiques</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.1 - Définir les axes stratégiques <sup>(p.9)</sup></li> </ul>                 |
| Données de sortie                                                                                       | Processus en aval                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le positionnement des instances (donnée informelle)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Positionner la politique dans le respect des accords tacites ou non avec les acteurs sous formes de contrats implicites ou explicites

## 6. Risques

- Mauvaise identification des décideurs  
Mieux connaître le rôle et les missions des acteurs, leurs enjeux personnels par rapport à leur fonction et leur positionnement
- Mauvaise appréciation des jeux d'acteurs, leurs enjeux, leurs rôles  
Mieux connaître le rôle et les missions des acteurs, leurs enjeux personnels par rapport à leur fonction et leur positionnement

## 7. Améliorations

| Quoi                                             | Comment                                                                           |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Meilleure gestion de l'implication des instances | Etudier la mise en place d'une action d'évaluation de participation aux instances |

## 8. Actions

Repérer dans l'environnement de la CT les instances de pouvoir

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Identifier le positionnement de chaque instance de pouvoir par rapport à la stratégie de la CT

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Identifier les personnes stratégiques pour s'adresser à chaque instance

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Positionnement de l'instance

L'instance peut adopter 3 types de postures :

- attitude positive (dans ce cas elle peut constituer un levier)
- attitude réfractaire (dans ce cas, elle peut constituer une menace)
- attitude neutre

Informier et renforcer le soutien

**Responsable** : Personne stratégique

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Acter et respecter la neutralité

**Responsable** : Personne stratégique

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Rallier à la stratégie (développer un courant favorable)

**Responsable** : Personne stratégique

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Neutraliser

**Responsable** : Personne stratégique

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Négocier pour trouver un compromis

**Responsable** : Personne stratégique

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Suivre le positionnement de l'instance

**Responsable** : Personne stratégique

**Surveillance** : Lors des réunions de service

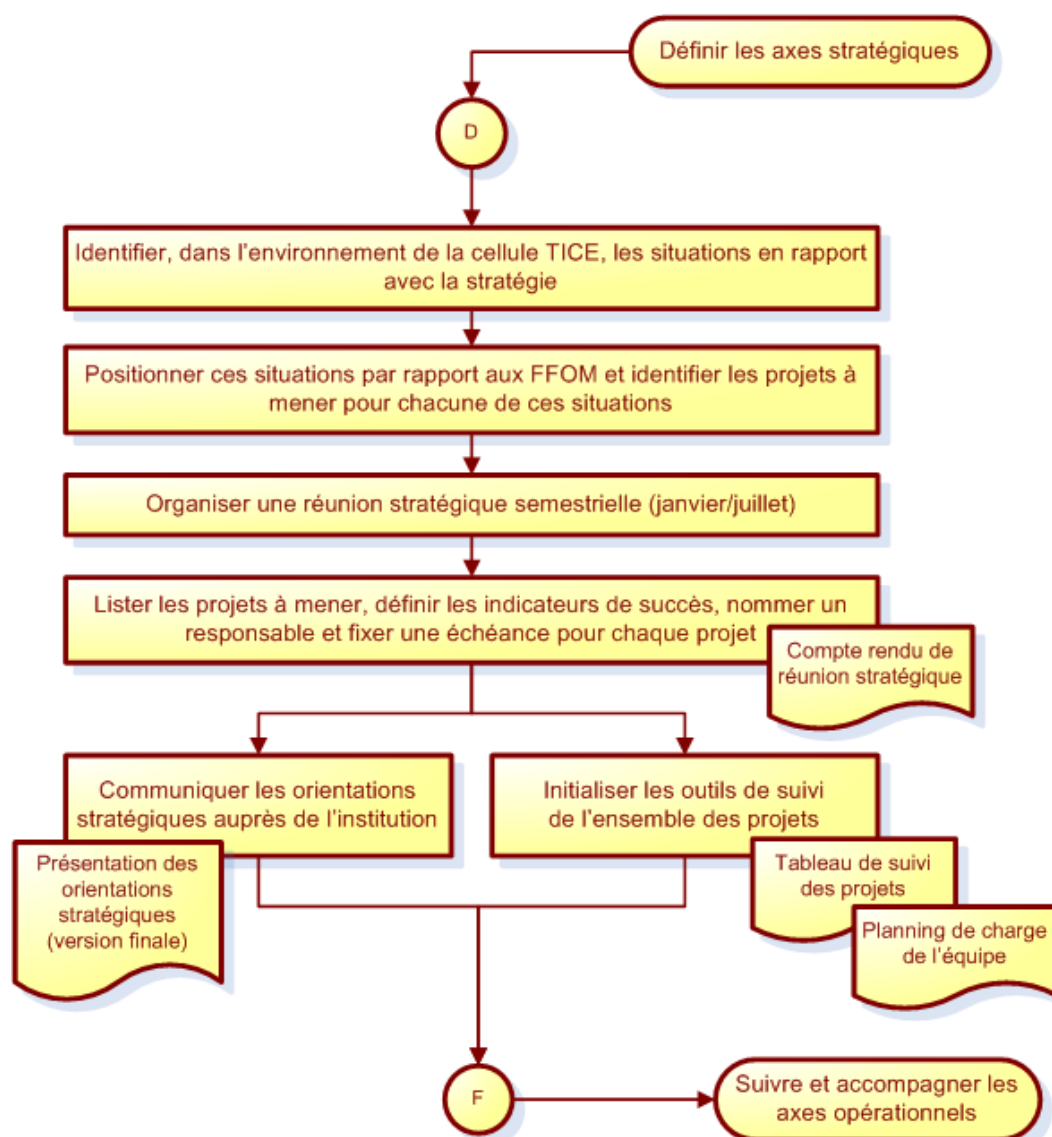
## 9. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>

## PM1.3 - Définir les axes opérationnels

Pilote : Directrice

*Décliner les axes stratégiques en axes opérationnels eux-mêmes décomposés en projets de telle sorte qu'il existe une bonne cohérence de l'ensemble, et une bonne lisibilité de la traduction des axes stratégiques en axes opérationnels*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                     | Qui                 | Comment                                          | Quand                     |
|----------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombre de projets aboutis / Nombre de projets identifiés | Responsable qualité | N projets aboutis dans CR réunion service / N FI | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Atteinte des objectifs par projet (%)
- Temps homme par projet/temps homme estimé

## 2. Définitions

- **CT** : Cellule TICE
- **FFOM** : Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces
- **CORI** : Conseil d'Orientation en Ressources Informatiques

## 3. Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                                                                                                               | Processus en amont                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des orientations stratégiques</li> </ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.1 - Définir les axes stratégiques <sup>(p.9)</sup></li> </ul>                 |
| Données de sortie                                                                                                                                                                                                               | Processus en aval                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des orientations stratégiques</li> <li>• Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>• Tableau de suivi des projets</li> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Compte rendu de réunion stratégique : identification et formalisation des projets à mener

## 6. Risques

- Accepter un projet qui ne serait pas en parfait accord avec la stratégie, ou inversement  
Assurer un positionnement (éventuellement quantifié) par rapport aux axes stratégiques

## 7. Améliorations

| Quoi                                               | Comment |
|----------------------------------------------------|---------|
| Estimation des temps prévisionnels sur les projets |         |

## 8. Actions

Identifier dans l'environnement de la CT, les situations en rapport avec la stratégie

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Positionner ces situations par rapport aux FFOM et identifier les projets à mener pour chacune de ces situations

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Organiser une réunion stratégique semestrielle (janvier/juillet)

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique et du compte rendu

Lister les projets à mener, définir les indicateurs de succès, nommer un responsable et fixer une échéance pour chaque projet

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Données** :

- Compte rendu de réunion stratégique

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique et du compte rendu

Communiquer les orientations stratégiques auprès de l'institution

**Responsable** : Directrice

**Données** :

- Présentation des orientations stratégiques

**Surveillance** : Lors du CORI

Initialiser les outils de suivi de l'ensemble des projets

**Responsable** : Responsable qualité

**Données** :

- Tableau de suivi des projets
- Planning de charge de l'équipe

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

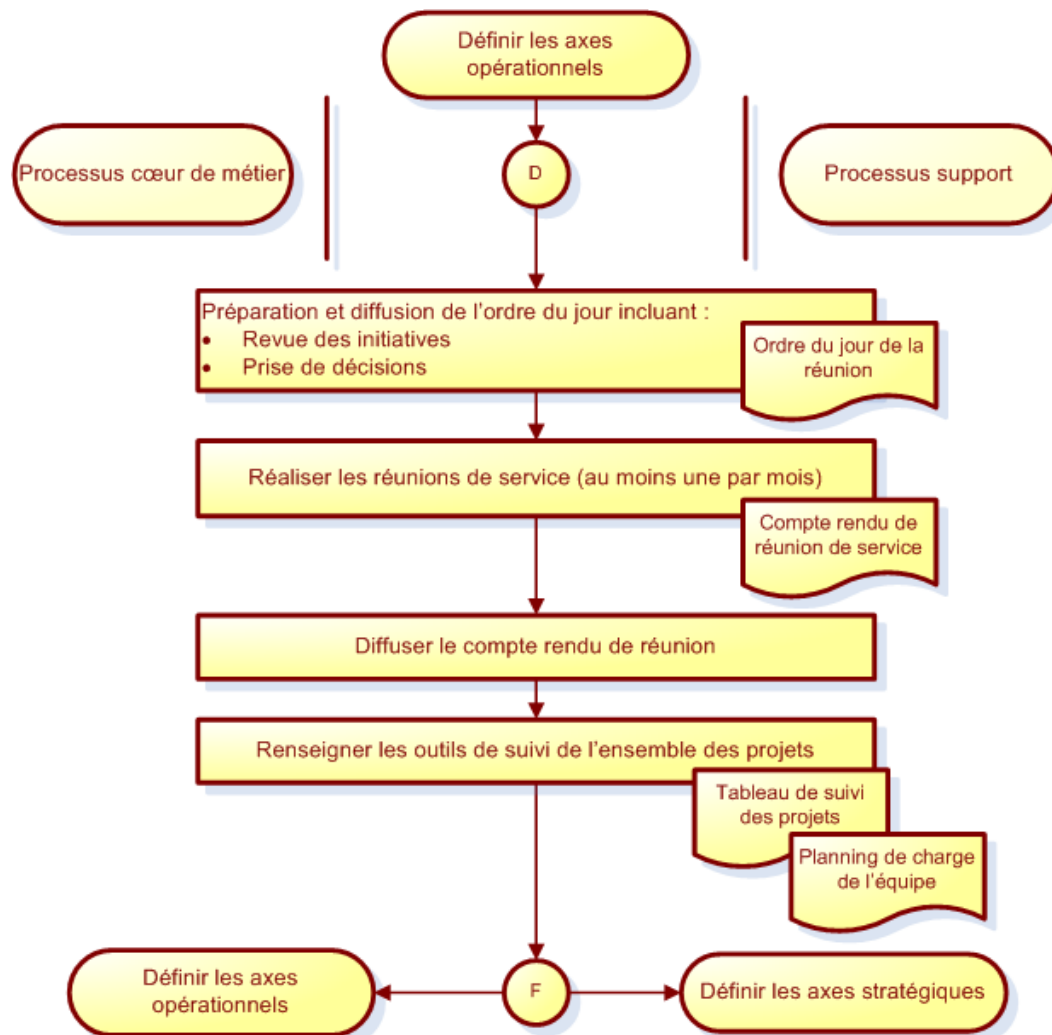
## 9. Références

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques <sup>(p.9)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>

## PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

### Pilote : Responsable qualité

*Etre capable d'identifier et d'analyser les écarts, afin d'apporter des solutions ou d'exploiter des opportunités*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                 | Qui                 | Comment                                                                                                                                      | Quand                        |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Nombre dysfonctionnement résolu/nombre de dysfonctionnement signalés | Responsable qualité | Fixer le seuil pour le calcul suivant : nbr dysfonctionnements résolus CR réunion service/nbr dysfonctionnements signalés CR réunion service | Avant la réunion stratégique |

## 2. Définitions

- CT : Cellule TICE

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Equipe du STIC

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                                                                                                               | Processus en amont                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>• Présentation des orientations stratégiques</li> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> <li>• Tableau de suivi des projets</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> </ul>                                                                   |
| Données de sortie                                                                                                                                                                                                               | Processus en aval                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> <li>• Tableau de suivi des projets</li> </ul>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.1 - Définir les axes stratégiques <sup>(p.9)</sup></li> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Compte rendu de réunion service : formalisation des prises de décision

## 6. Risques

- Absentéisme des participants  
Prévoir un entretien spécifique avec les chefs de projet absents pour comprendre les causes de l'absence
- Mauvaise anticipation des dysfonctionnements possibles  
Capitaliser sur les expériences passées en organisant des réunions d'expérience lors de la clôture des projets

## 7. Améliorations

| Quoi                                 | Comment                                                                                          |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Structurer les retours d'expériences | Formalisation des informations sur les anciens projets et notamment sur les problèmes récurrents |

## 8. Actions

Préparation et diffusion de l'ordre du jour incluant : revue des initiatives et prise de décisions

**Responsable** : Responsable qualité

**Données** :

- Ordre du jour de la réunion de service

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réaliser les réunions de services (au moins une par mois)

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Données** :

- Compte rendu de réunion de service

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Diffuser le compte rendu de réunion

**Responsable** : Responsable qualité

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Renseigner les outils de suivi de l'ensemble des projets

**Responsable** : Responsable qualité

**Données** :

- Tableau de suivi des projets
- Planning de charge de l'équipe

**Surveillance** : Lors des réunions de service

## 9. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques <sup>(p.9)</sup>

# PS1 - Gérer les ressources du STIC

Pilote : Directrice

*La gestion des ressources couvre les processus administratifs permettant d'assurer la gestion du personnel ainsi que le fonctionnement quotidien du service.*



1. Indicateurs
2. Acteurs
  - PS1.1 - Gérer les ressources humaines
  - PS1.2 - Gérer les aspects financiers
  - PS1.3 - Gérer les moyens généraux

## 1. Indicateurs

| Quoi                                     | Qui                 | Comment                                   | Quand                     |
|------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|---------------------------|
| Turn over du personnel                   | Directrice          | Durée moyenne par poste                   | Avant réunion stratégique |
| Budget par financeurs externes           | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier | Avant réunion stratégique |
| Budget annuel alloué par l'établissement | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier | Avant réunion stratégique |
| Budget prévisionnel des prestations      | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier | Avant réunion stratégique |
| Responsable qualité                      |                     |                                           |                           |

|                                                                  |                     |                                                                                                                                                                        |                           |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Coût annuel des personnels contractuels (salaires, charges, APE) |                     | Lors de la réalisation du bilan financier                                                                                                                              | Avant réunion stratégique |
| Coût annuel d'investissement fonctionnement                      | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier                                                                                                                              | Avant réunion stratégique |
| Nombre de dysfonctionnements signalés                            | Responsable qualité | Comptabiliser les dysfonctionnements signalés au cours des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Nombre de dysfonctionnements résolus                             | Responsable qualité | Comptabiliser les dysfonctionnements résolus au cours des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul>  | Avant réunion stratégique |

#### ■ Indicateurs potentiels

- Nombre de démissions/arrêts de contrats liés à l'inéquation de la personne par rapport au poste
- Nombre de démissions/arrêts de contrats indépendants de la volonté du service
- Taux d'admissibilité des contractuels dans les jurys d'admissibilité des concours ITARF
- Classement annuel des besoins de personnel titulaire au STIC au sein de l'université
- Taux de couverture des compétences collectives par rapport au besoin

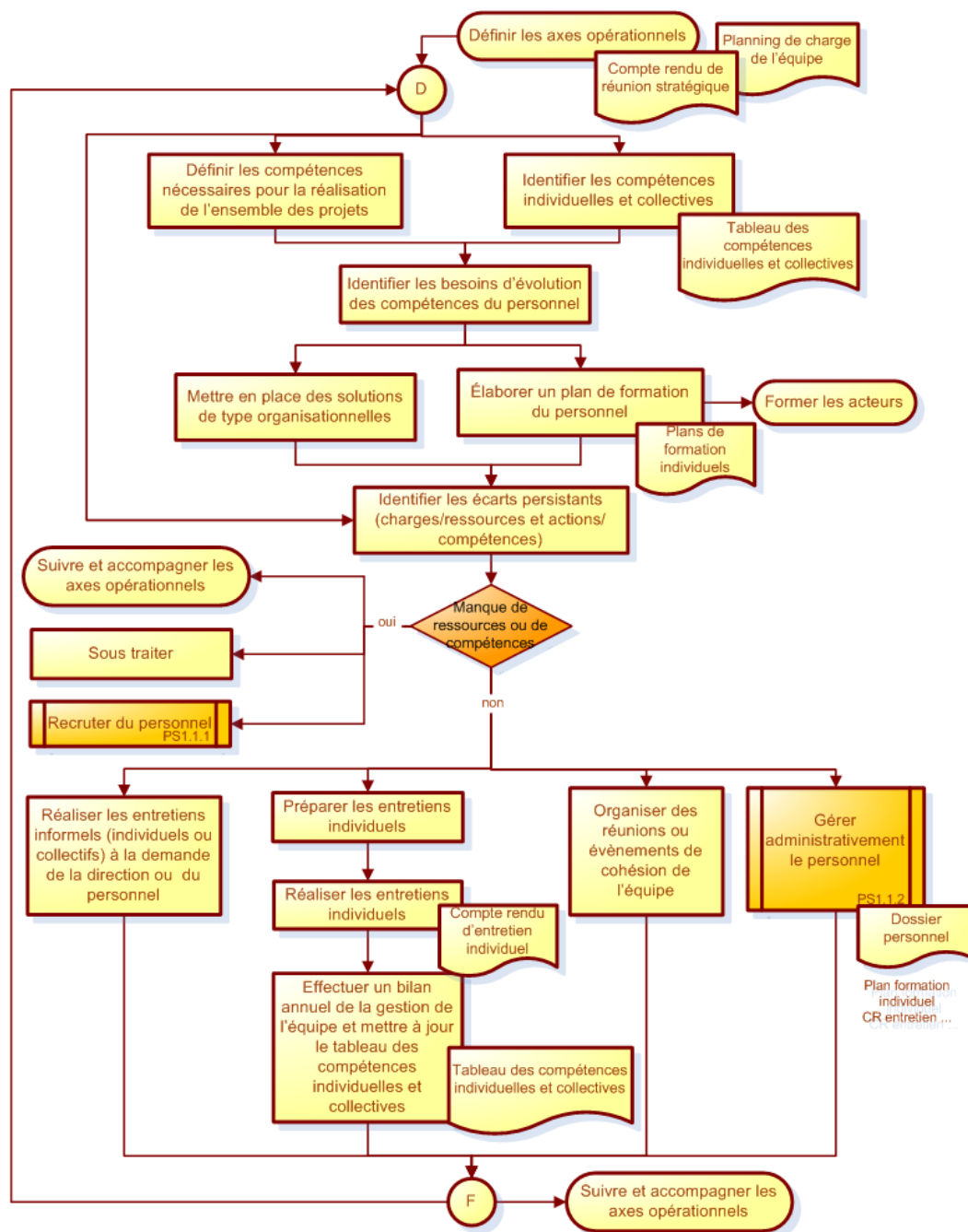
## 2. Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- Equipe du STIC
- DAF
- CA
- La présidence
- Responsable qualité

# PS1.1 - Gérer les ressources humaines

## Pilote : Directrice

*Disposer d'une équipe ayant les compétences collectives nécessaires pour assurer la réalisation et la pérennisation des actions en tenant compte de la stabilité du personnel, des aspirations professionnelles individuelles et collectives dans le respect du règlement statutaire de l'institution.*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences

- 6. Risques
- 7. Améliorations
- 8. Actions
- 9. Références
  - PS1.1.1 - Recruter du personnel
  - PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel

## 1. Indicateurs

| Quoi                   | Qui        | Comment                 | Quand                     |
|------------------------|------------|-------------------------|---------------------------|
| Turn over du personnel | Directrice | Durée moyenne par poste | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Nombre de démissions/arrêts de contrats liés à l'inéquation de la personne par rapport au poste
- Nombre de démissions/arrêts de contrats indépendants de la volonté du service
- Taux d'admissibilité des contractuels dans les jurys d'admissibilité des concours ITARF
- Classement annuel des besoins de personnel titulaire au STIC au sein de l'université
- Taux de couverture des compétences collectives par rapport au besoin

## 2. Définitions

- **BAP** : Branche d'Activité Professionnelle
- **CA** : Conseil d'Administration
- **CPE** : Commission Paritaire d'Etablissement
- **CT** : Cellule TICE
- **DRH** : Direction des Ressources Humaines

## 3. Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- Equipe du STIC

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                                                                               | Processus en amont                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> </ul>               |
| Données de sortie                                                                                                                                                                               | Processus en aval                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de formation individuel</li> <li>• Compte-rendu d'entretien individuel</li> <li>• Tableau des compétences individuelles et collectives</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Traduire les axes opérationnels en compétences humaines
- Distinguer les actions ponctuelles des actions nécessitant des compétences pérennes et/ou directement liées au cœur de métier induites par les missions du STIC
- Assurer le recrutement, la stabilité et les besoins d'évolution des compétences des personnels
- Externaliser si besoin les actions ponctuelles

## 6. Risques

- **Perte de compétence à l'occasion de départ des personnels contractuels**  
Anticiper d'éventuels départs soit pour les empêcher soit pour les programmer en fonction des charges de travail et des recrutements potentiels
- **Perte de cohésion et de motivation de l'équipe lors du départ des personnels contractuels**  
Informar aussi objectivement et complètement que possible les personnes recrutées au moment de l'embauche, de l'évolution de carrière possible  
Assurer régulièrement une information individuelle et collective de la politique de gestion des ressources humaines au sein et hors de l'établissement
- **Image dégradée du STIC liée au turn-over important, au niveau de l'université et de candidats potentiels**  
Communiquer au niveau de l'établissement sur les difficultés de gestion de ressources humaines au STIC  
Vis à vis de candidats potentiels, avoir des arguments objectifs pour justifier les départs des personnels à remplacer
- **Coût financier occasionné par le départ des personnels contractuels**  
Assurer la meilleure adéquation possible entre les compétences attendues du contractuel, la durée de son contrat et les contraintes financières induites à son départ
- **Non renouvellement des contrats ou mauvaise condition de renouvellement des contrats.**  
**Non création (ou non redéploiement) de poste titulaire**  
Anticiper auprès des instances décisionnelles (Direction, CPE, CA) et organisationnelles (DRH).  
Si besoin prendre conseil et appui auprès des syndicats professionnels
- **Non titularisation soit par échec du candidat soit par concours infructueux**  
Bien choisir la BAP et l'emploi type en rapport avec le profil de poste à pourvoir, ainsi que les conditions de recrutement (concours externe, interne ou réservé)  
Gérer en collaboration avec la DRH les conditions de jury d'admission satisfaisantes
- **Recrutement de personnels occasionnels incompétents par manque d'autonomie, inorganisation**  
Bien s'assurer des compétences de la personne recrutée dans le respect du planning de sa mission  
Prévoir un accompagnement et un encadrement en fonction de son profil et du travail exigé

## 7. Améliorations

| Quoi                                                                                            | Comment                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Réflexion sur la répartition du travail en interne et du travail externalisé                    | Evaluer qualitativement et financièrement les prestations externes                                                                                                                     |
| Réflexion sur la création et déploiement des postes titulaires au niveau établissement          | Connaître le nombre, la nature et l'évolution des postes de contractuels au sein de l'établissement par rapport aux créations et redéploiements demandés                               |
| Réflexion sur la politique vis à vis des postes contractuels au sein de l'établissement         | Evaluer les coûts humains et financiers des contrats et des modalités de recrutement et de licenciement ou de démission                                                                |
| Réflexion sur l'adéquation des besoins par rapport aux emplois types définis au niveau national | Bien apprécier au sein des jurys nationaux d'admissibilité et des jurys d'admission les profils correspondant aux besoins des CT par rapport aux emplois types proposés au recrutement |

## 8. Actions

Définir les compétences nécessaires pour la réalisation de l'ensemble des projets

**Responsable :** Directrice

**Surveillance :** Lors de la réunion stratégique

Identifier les compétences individuelles et collectives

**Responsable :** Directrice

**Données :**

- Tableau des compétences individuelles et collectives

**Surveillance :** Lors des entretiens individuels.

Lors de la réunion stratégique.

Identifier les besoins d'évolution des compétences du personnel

**Responsable :** Directrice

**Surveillance :** Lors des entretiens individuels

Mettre en place des solutions de type organisationnelles

**Responsable :** Equipe du STIC

**Surveillance :** Lors de la réunion stratégique

Elaborer un plan de formation du personnel

**Responsable :** Directrice

**Données :**

- Plan de formation individuel

**Surveillance :** Lors des réunions de service

Identifier les écarts persistants (charges/ressources et actions/compétences)

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors des réunions de service.

Lors des entretiens individuels.

Manque de ressources ou de compétences

Sous traiter

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réaliser les entretiens informels (individuels ou collectifs) à la demande de la direction ou du personnel

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Préparer les entretiens individuels

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réaliser les entretiens individuels

**Responsable** : Directrice

**Données** :

- Compte-rendu d'entretien individuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Effectuer un bilan annuel de la gestion de l'équipe et mettre à jour le tableau des compétences individuelles et collectives

**Responsable** : Directrice

**Données** :

- Tableau des compétences individuelles et collectives

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Organiser des réunions ou événements de cohésion de l'équipe

**Responsable** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors des réunions de service

## 9. Références

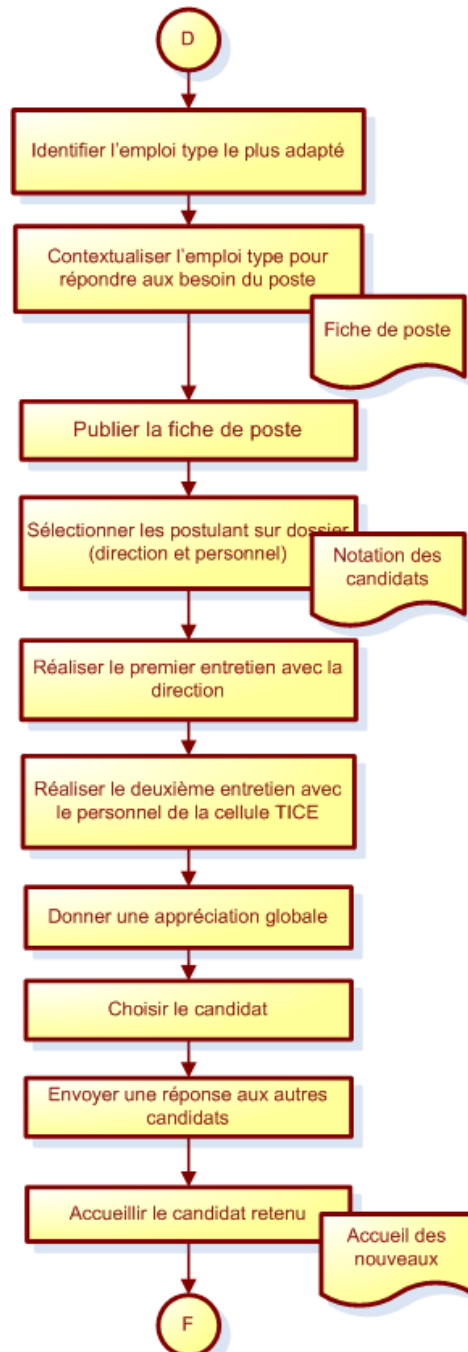
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PC3.1 - Former les acteurs <sup>(p.92)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>

## PS1.1.1 - Recruter du personnel

Responsable : Directrice

0 - 28/01/2008

*Favoriser la cohésion de l'équipe dans le choix du candidat au cours du recrutement*



1. Acteurs
2. Commentaires

### 1. Acteurs

- Directrice

## 2. Commentaires

Une partie du personnel du STIC n'étant pas titularisée, le recrutement est un point clé du fonctionnement de la cellule.

### **Remarque**

La formalisation des processus de fonctionnement du STIC et leur mise à disposition au format numérique permet de faciliter l'intégration des nouveaux personnels.

### **Attention**

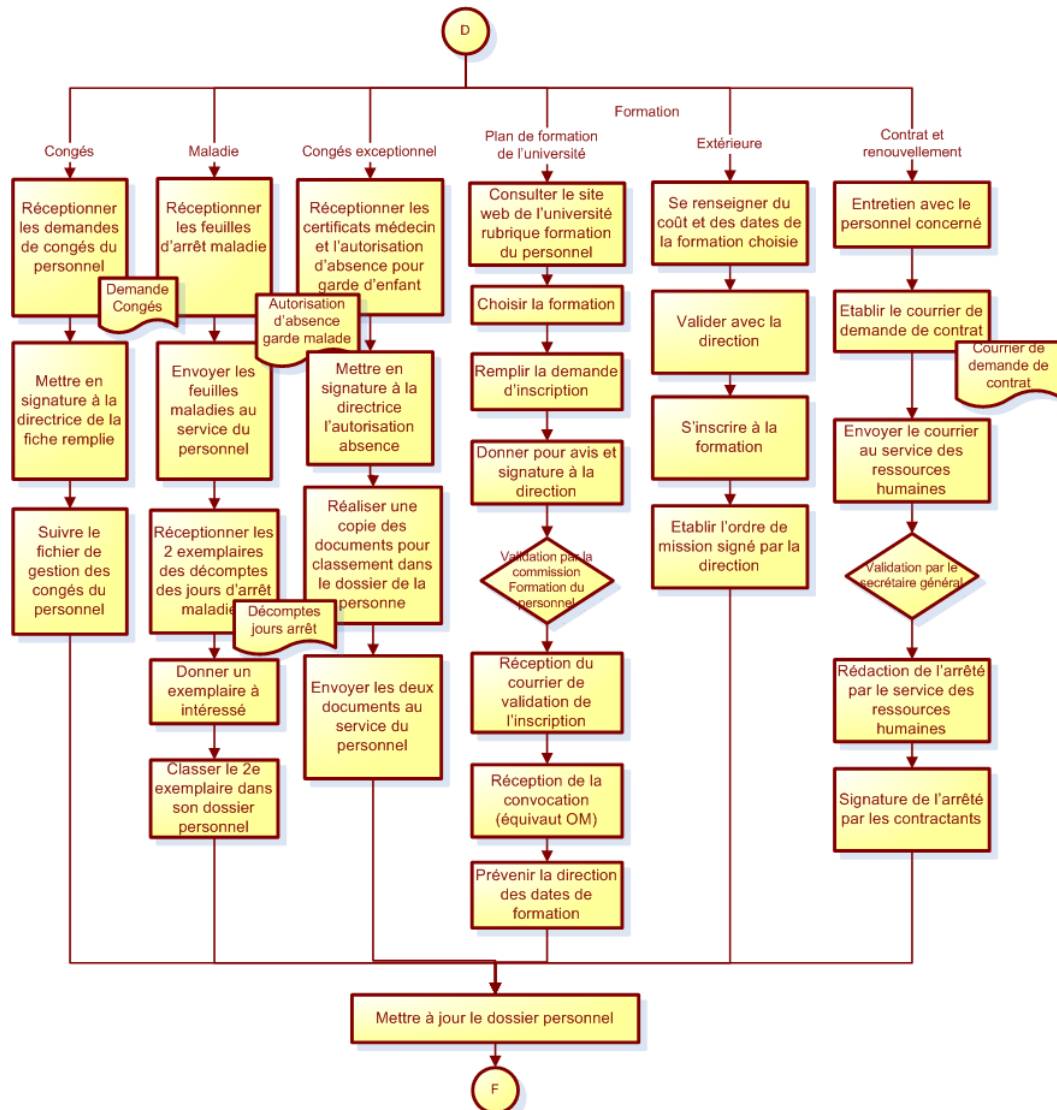
Les outils mis à la disposition des nouveaux personnels ne suffisent pas à l'intégration. Il est important d'accompagner la prise de poste sur le pan humain.

## PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

*Organiser et suivre les absences (congés et maladies) du personnel*



1. Acteurs
2. Actions
3. Commentaires

### 1. Acteurs

- Secrétaire

### 2. Actions

Réceptionner les demandes de congés du personnel

**Responsable :** Secrétaire

**Données :**

- Demande de congés

Réceptionner les certificats du médecin et l'autorisation d'absence pour garde d'enfant

**Responsable :** Secrétaire

**Données :**

- Certificat du médecin
- Autorisation d'absence pour garde d'enfant

### 3. Commentaires

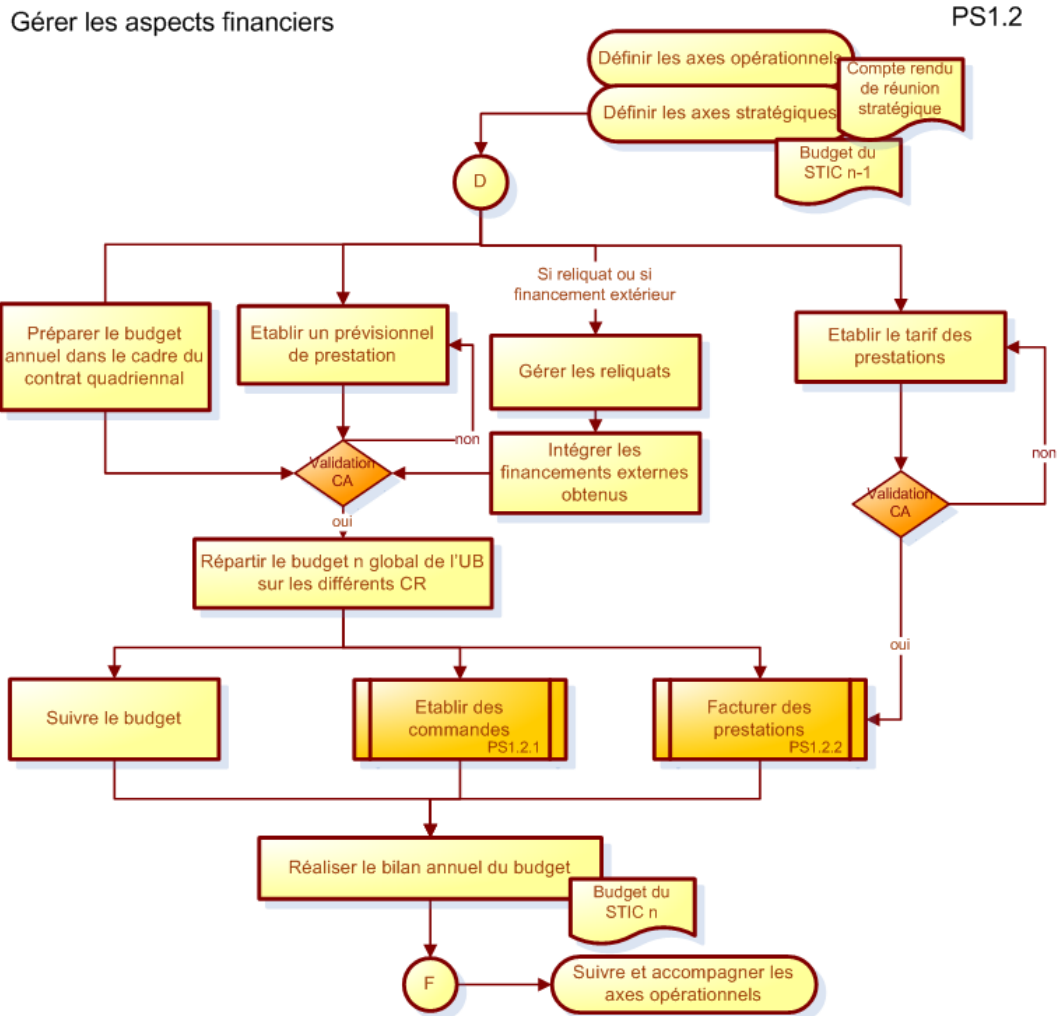
**Méthodologie**

Réaliser des copies d'archivages des documents

## PS1.2 - Gérer les aspects financiers

### Pilote : Directrice

*Assurer les fonctions d'ordonnateur secondaire du budget du STIC dans le respect des contraintes des financeurs interne et externes à l'établissement*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références
- PS1.2.1 - Etablir des commandes
- PS1.2.2 - Facturer des prestations

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                             | Qui                 | Comment                                   | Quand                     |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|---------------------------|
| Budget par financeurs externes                                   | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier | Avant réunion stratégique |
| Budget annuel alloué par l'établissement                         | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier | Avant réunion stratégique |
| Budget prévisionnel des prestations                              | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier | Avant réunion stratégique |
| Coût annuel des personnels contractuels (salaires, charges, APE) | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier | Avant réunion stratégique |
| Coût annuel d'investissement fonctionnement                      | Responsable qualité | Lors de la réalisation du bilan financier | Avant réunion stratégique |

## 2. Définitions

- **APE** : Allocation pour Perte d'Emploi
- **CA** : Conseil d'Administration
- **CR** : Centre de Responsabilité
- **CT** : Cellule TICE
- **DAF** : Division des Affaires Financières
- **DBM** : Décision Budgétaire Modificative
- **UB** : Unité Budgétaire

## 3. Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- DAF
- CA
- La présidence

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                 | Processus en amont                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>• Budget du STIC</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.1 - Définir les axes stratégiques <sup>(p.9)</sup></li> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> </ul> |
| Données de sortie                                                                                                 | Processus en aval                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budget du STIC</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul>                                                     |

## 5. Exigences

- Assurer l'équilibre budgétaire de l'ensemble de l'UB
- Respecter les contraintes des financeurs : choix des projets – modalités de financement des projets – justificatifs et délais
- Assurer le meilleur compromis entre la gestion du budget et celle des ressources humaines (personnel contractuel sur budget propre)

## 6. Risques

- Arbitrage défavorable  
Anticiper les difficultés budgétaires,  
Intervenir auprès du CORI et de la direction, des financeurs extérieurs habituels et potentiels,  
Accroître les prestations
- Recettes ou dépenses inadéquates  
Redimensionner les axes stratégiques et opérationnels (réduction des actions – rallonge budgétaire – obtention de financements externes complémentaires)  
Surveiller ; Alerter et justifier les surcoûts par rapport aux estimations
- Difficulté d'assurer un suivi efficace  
Demande d'un audit interne financier
- Imputation de dépenses non en rapport avec les missions du STIC  
Bien clarifier avec la direction les missions du STIC au sein de l'établissement et dans le cadre des projets avec des partenaires externes à l'établissement.  
Surveiller  
Intervenir en cas d'anomalie
- Absence ou diminution de ressources extérieures (ministère, collectivité territoriale,...)  
Prendre en compte dans le choix des axes stratégiques et opérationnels du STIC du contexte extérieur, en particulier des financements potentiels  
Anticiper sur les appels d'offre en rapport avec les objectifs du STIC
- Dépenses imprévues dues à du matériel onéreux défectueux  
Accorder, pour l'achat de matériel onéreux ou sensible (indispensable à la bonne marche de l'université), une priorité aux critères de robustesse du matériel, aux conditions de maintenance, à l'approvisionnement en consommables et à la stabilité de l'entreprise fournisseur.  
Assurer des contrats de maintenance ou prévoir des processus de sous-traitance pour les matériels sensibles

## 7. Améliorations

| Quoi                                                                                                                                                                                           | Comment                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pour les projets de dimension débordant de l'université, évoluer vers une réflexion collaborative avec nos partenaires préférentiels pour mutualiser les recherches de financements extérieurs | Appels à projets internationaux (et en particulier européens, et francophones)<br>Appels à projets nationaux et régionaux |

En s'appuyant sur les informations nationales (UNT – comité inter-UNT, commissions transversales UNT – Comités de pilotage des UNR...) et régionales

---

## 8. Actions

Préparer le budget annuel dans le cadre du contrat quadriennal

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Secrétaire, DAF, CA

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Etablir un prévisionnel de prestation

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : DAF

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Gérer les reliquats

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Intégrer les financements externes obtenus

**Responsable** : Directrice

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Validation CA

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : CA

Répartir le budget global de l'UB sur les différents CR

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : DAF, Secrétaire

**Données** :

- Budget du STIC

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Etablir le tarif des prestations

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : DAF, La présidence, CA

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Suivre le budget

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Secrétaire

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réaliser le bilan annuel du budget

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : DAF, Secrétaire

**Données** :

- Budget du STIC

**Surveillance** : Agence comptable de l'établissement

## 9. Références

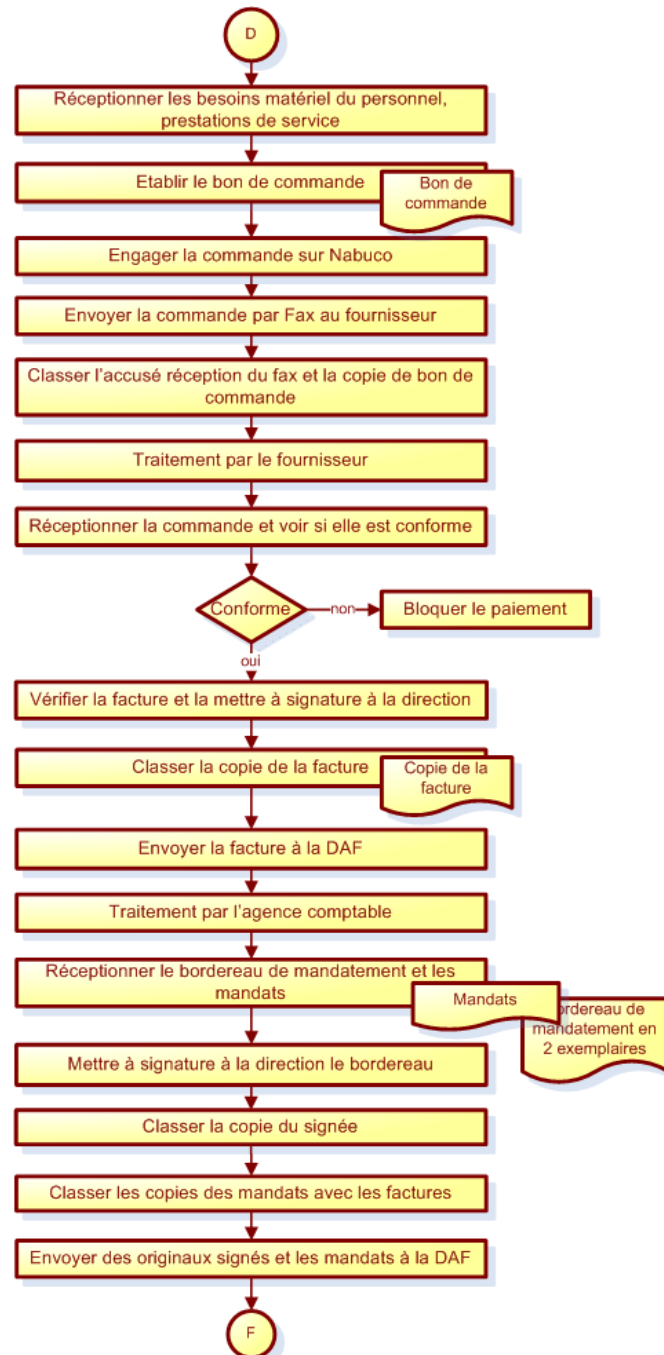
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques <sup>(p.9)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>

## PS1.2.1 - Etablir des commandes

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

*Commander du matériel nécessaire au personnel et assurer la logistique administrative*



1. Acteurs
2. Commentaires

### 1. Acteurs

- Secrétaire

## 2. Commentaires

### **Méthodologie**

Connaître l'outil Nabuco

### **Méthodologie**

Réaliser des copies d'archivages des documents

### **Attention**

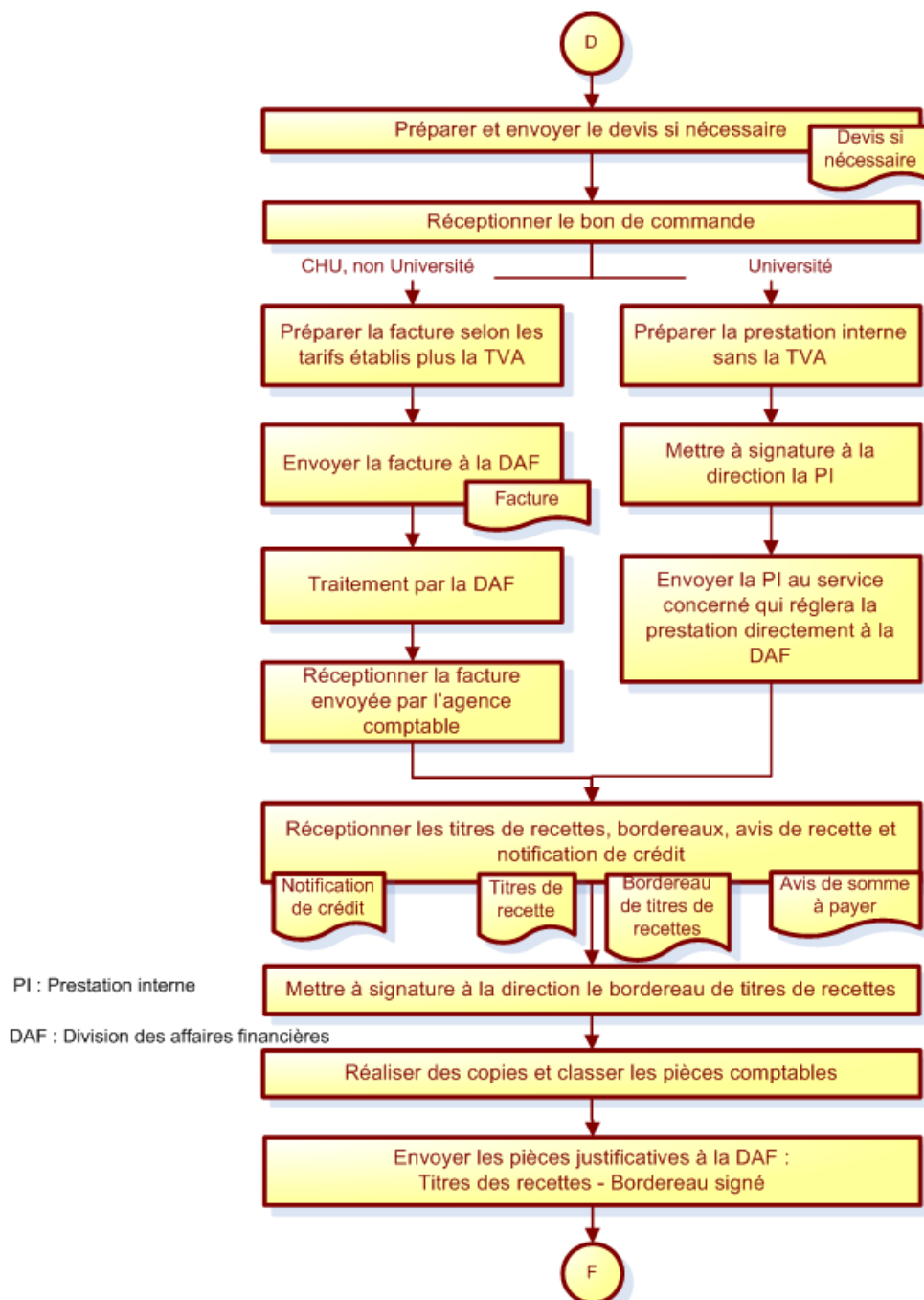
Beaucoup d'échanges sont à prévoir avec le service de comptabilité

## PS1.2.2 - Facturer des prestations

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

*Préparer les factures et suivre l'avancement des pièces comptables*



1. Acteurs
2. Commentaires

### 1. Acteurs

- Secrétaire

## 2. Commentaires

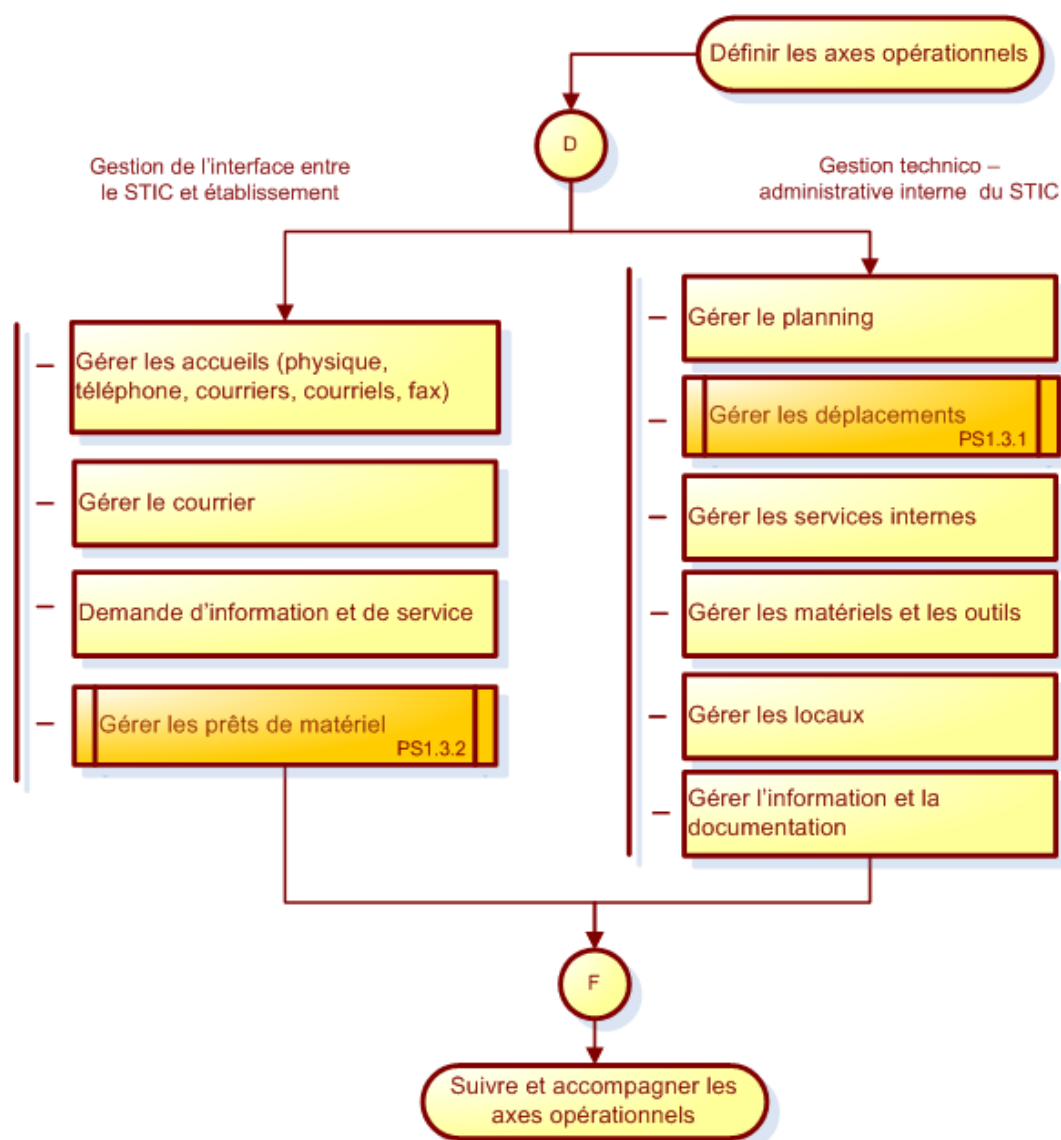
### **Méthodologie**

Réaliser des copies d'archivages des pièces comptables

## PS1.3 - Gérer les moyens généraux

Pilote : Responsable qualité

*Assurer la gestion technico-administrative du service et optimiser les relations avec l'ensemble des partenaires et usagers internes et externes à l'établissement.*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références
- PS1.3.1 - Gérer les déplacements
- PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

## 1. Indicateurs

| Quoi                                  | Qui                 | Comment                                                                                                                                                                | Quand                     |
|---------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombre de dysfonctionnements signalés | Responsable qualité | Comptabiliser les dysfonctionnements signalés au cours des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Nombre de dysfonctionnements résolus  | Responsable qualité | Comptabiliser les dysfonctionnements résolus au cours des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul>  | Avant réunion stratégique |

## 2. Définitions

- **CT** : Cellule TICE
- **CRI** : Centre de Ressources Informatiques
- **DRH** : Direction des Ressources Humaines
- **OM** : Ordre de mission

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Secrétaire

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                 | Processus en amont                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> </ul>               |
| Données de sortie                                                                                                                 | Processus en aval                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Obtenir l'aide ou l'information demandée
- Appliquer les règles éditées par l'université (Hygiène – sécurité – conditions de travail – environnement)
- Assurer l'organisation interne de la CT

## 6. Risques

- Inadaptation du poste de secrétaire avec les besoins du STIC

Définir et justifier le profil de poste du secrétaire pour obtenir, auprès de la direction et des services des RH, une personne capable de remplir les tâches nécessaires aux besoins du STIC.

- Instabilité du poste

Mettre en place si nécessaire des instructions de travail pour faciliter les changements de personnel

- Incompétence partielle et/ou manque d'autonomie

Mettre en place si nécessaire des instructions de travail pour faciliter les changements de personnel

Proposer des formations en fonction des compétences manquantes ou pour accélérer la maîtrise des outils de gestion.

Assurer un encadrement efficace pour meilleure autonomie du secrétaire.

Temporairement répartir le travail sur les autres membres de l'équipe

- Désintérêt porté aux actions menées par l'équipe opérationnelle

Lors des entretiens individuels essayer de trouver les causes et définir avec l'intéressé les solutions

- Manque de collaboration des partenaires jugés prioritaires (CRI – services financiers de l'Université)

Identifier les relais pour contourner les incompatibilités personnelles

- Risque d'inégalité de traitement

Lors de l'entretien individuel aborder directement ou indirectement ce problème et agir en conséquence, et si besoin aborder ce sujet lors des audits

## 7. Améliorations

| Quoi                    | Comment                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instructions de travail | Mettre à jour (ajout-modification-suppression) la liste des actions justifiant la rédaction d'une instruction de travail à l'occasion de changements organisationnels (analyse des risques) |

## 8. Actions

Gérer les accueils (physique, téléphone, courriers, courriels, fax)

**Responsable** : Secrétaire

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Gérer le courrier

**Responsable** : Secrétaire

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Demande d'information et de service

**Responsable** : Secrétaire

**Surveillance** :Lors des réunions de service

Gérer le planning

**Responsable** : Secrétaire

**Surveillance** :Lors des réunions de service

Gérer les services internes

**Responsable** : Secrétaire

**Surveillance** :Lors des réunions de service

Gérer les matériels et les outils

**Responsable** : Secrétaire

**Surveillance** :Lors des réunions de service

Gérer les locaux

**Responsable** : Secrétaire

**Surveillance** :Lors des réunions de service

Gérer l'information et la documentation

**Responsable** : Secrétaire

**Surveillance** :Lors des réunions de service

## 9. Références

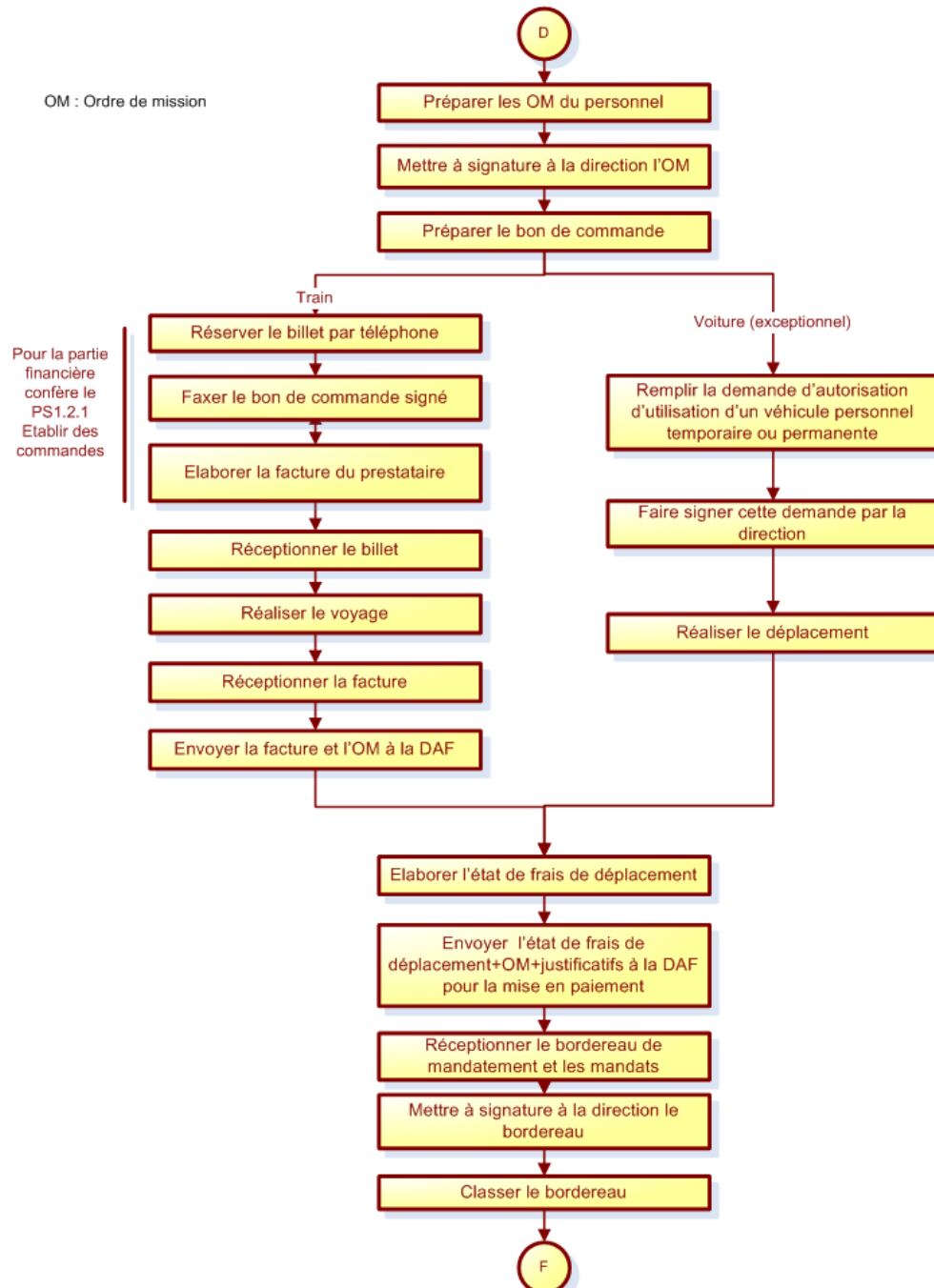
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>

## PS1.3.1 - Gérer les déplacements

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

*Commander le billet et réaliser la logistique administrative*



1. Acteurs

### 1. Acteurs

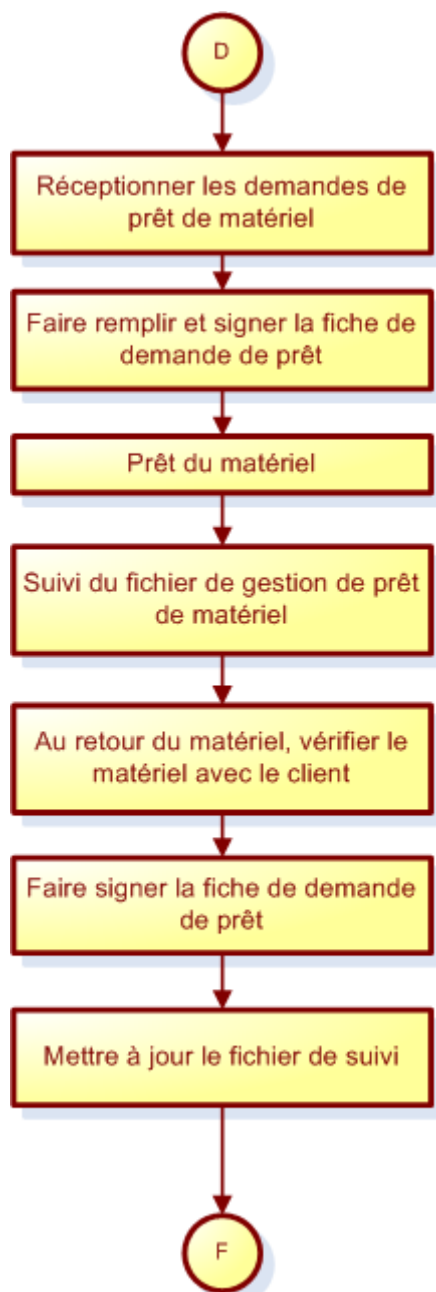
- Secrétaire

## PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

*Assurer le prêt et le suivi de matériel*



1. Acteurs

### 1. Acteurs

- Secrétaire

# PS2 - Développer l'intelligence économique

Pilote : Directrice

*Le développement de l'intelligence économique est au service des processus "cœur de métier". Il permet d'alimenter l'équipe en connaissances, compétences et terrains d'application. D'autre part, il permet d'informer les clients du service TICE des potentialités mises à leur disposition.*

Effectuer une veille

PS2.1

Elaborer le plan de communication

PS2.2

1. Indicateurs

2. Acteurs

- PS2.1 - Effectuer une veille
- PS2.2 - Elaborer le plan de communication

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                                             | Qui                 | Comment                                                                                                                                     | Quand                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Pourcentage de temps consacré à la veille par personne (nominatif) et par mois (0-5-10-15-20-25) | Responsable qualité | Information recueillie lors des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Nombre de dysfonctionnements signalés par manque ou défaut de communication                      | Responsable qualité | Dysfonctionnements signalés en réunion de service <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul>    | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Nombre et profil des internautes sur le site web du STIC
- Types de manifestations ou articles faisant état des activités du STIC

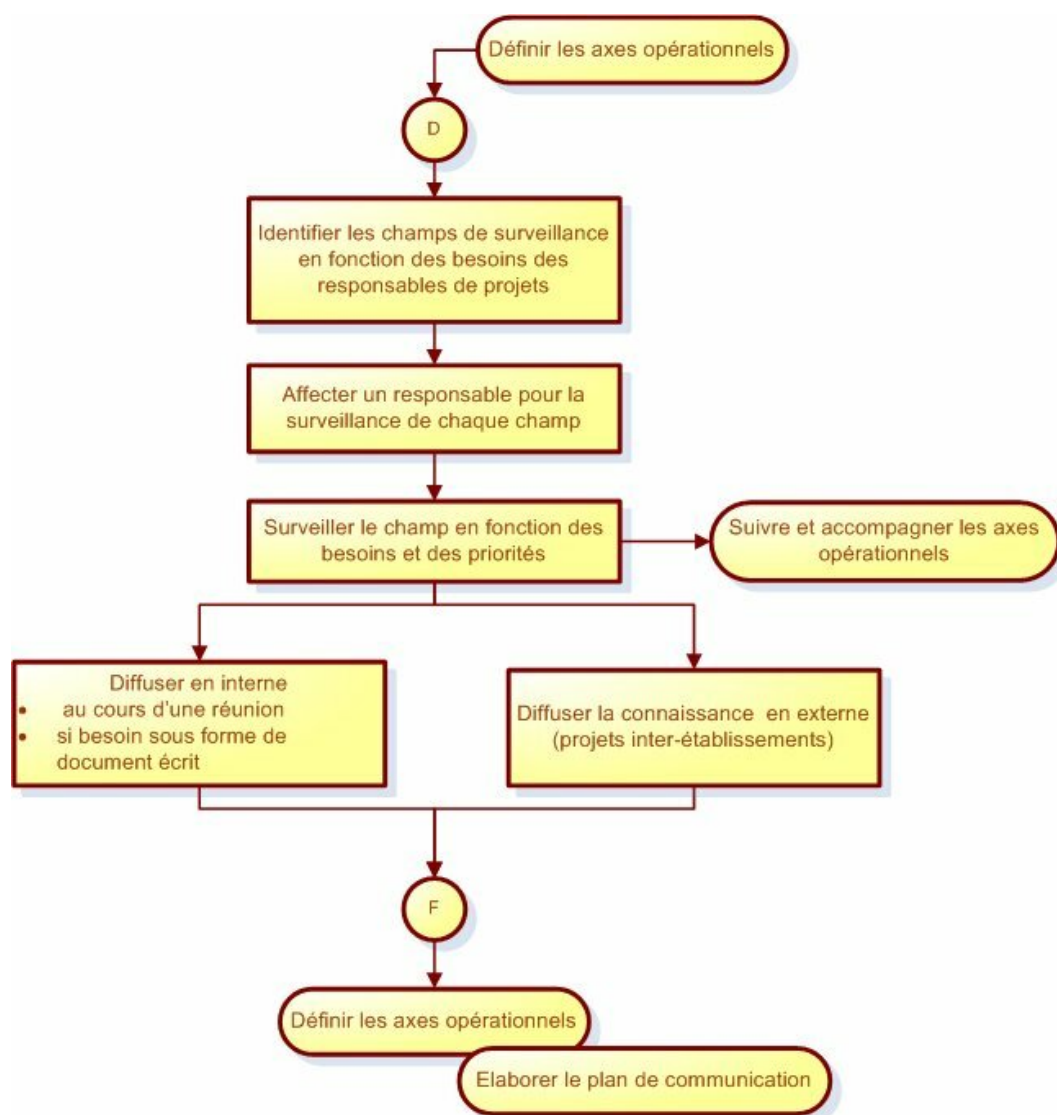
## 2. Acteurs

- Directrice
- Responsable qualité
- Personne stratégique
- Chef de projet
- Secrétaire
- Equipe du STIC

## PS2.1 - Effectuer une veille

Pilote : Responsable qualité

*Assurer une mise à jour constante des connaissances du personnel du service TICE pour adapter les choix pédagogiques et technologiques aux besoins et priorités des projets.*



1. Indicateurs
2. Acteurs
3. Entrées / Sorties
4. Exigences
5. Risques
6. Améliorations
7. Actions
8. Références

### 1. Indicateurs

Quoi

Qui

Comment

Quand

| Pourcentage de temps consacré à la veille par personne (nominatif) et par mois (0-5-10-15-20-25) | Responsable qualité | Information recueillie lors des réunions de services                                 | Avant réunion stratégique |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                                  |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Compte rendu de réunion de service</li> </ul> |                           |

## 2. Acteurs

- Responsable qualité

## 3. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                     | Processus en amont                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Compte rendu de réunion stratégique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> </ul>                                                                                    |
| Données de sortie                                                                     | Processus en aval                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Information sous toutes ses formes</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> <li>PS2.2 - Elaborer le plan de communication <sup>(p.54)</sup></li> </ul> |

## 4. Exigences

- Exécution du travail partagé au sein de l'équipe
- Diffusion complète et signalée à la hauteur de son intérêt au moment opportun

## 5. Risques

- Ne pas se libérer assez de temps pour réaliser la veille

Analyser les causes

Réactualiser les champs de surveillance et la répartition

Participer à des réunions nationales, régionales de groupe de travail

Participer à des groupes de réflexion via les outils de communication d'internet

Organiser et participer à des réunions de travail intra et/ou inter-établissements avec nos partenaires privilégiés

- Consacrer trop de temps à la veille

Vérifier régulièrement et ajuster, si besoin, l'adéquation de la veille avec les problèmes posés par les axes opérationnels

Diminuer la part de la veille dans l'activité

- Concentrer la veille sur des personnes inappropriées (compétence technique ou manque de transfert d'information)

Rendre cette activité aussi collégiale que possible par des contacts informels pour favoriser la communication en interne ou en externe sur les connaissances acquises

## 6. Améliorations

| Quoi                                                                                                          | Comment                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mutualiser et/ou élargir certains champs de veille avec nos partenaires privilégiés (internes et/ou externes) | Compétences spécifiques ou possibilités d'informations spécifiques des partenaires professionnels (CRI – autres services TICE) |
| Mutualiser et faciliter l'accès aux éléments de connaissances                                                 | Création d'une base numérique thématique regroupant les références intéressantes pour le service                               |

## 7. Actions

Identifier les champs de surveillance en fonction des besoins des responsables de projets

**Responsable** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Affecter un responsable pour la surveillance de chaque champ

**Responsable** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Surveiller le champ en fonction des besoins et des priorités

**Responsable** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Diffuser en interne

**Responsable** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Diffuser en externe (projets inter-établissements)

**Responsable** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Lors des réunions de service

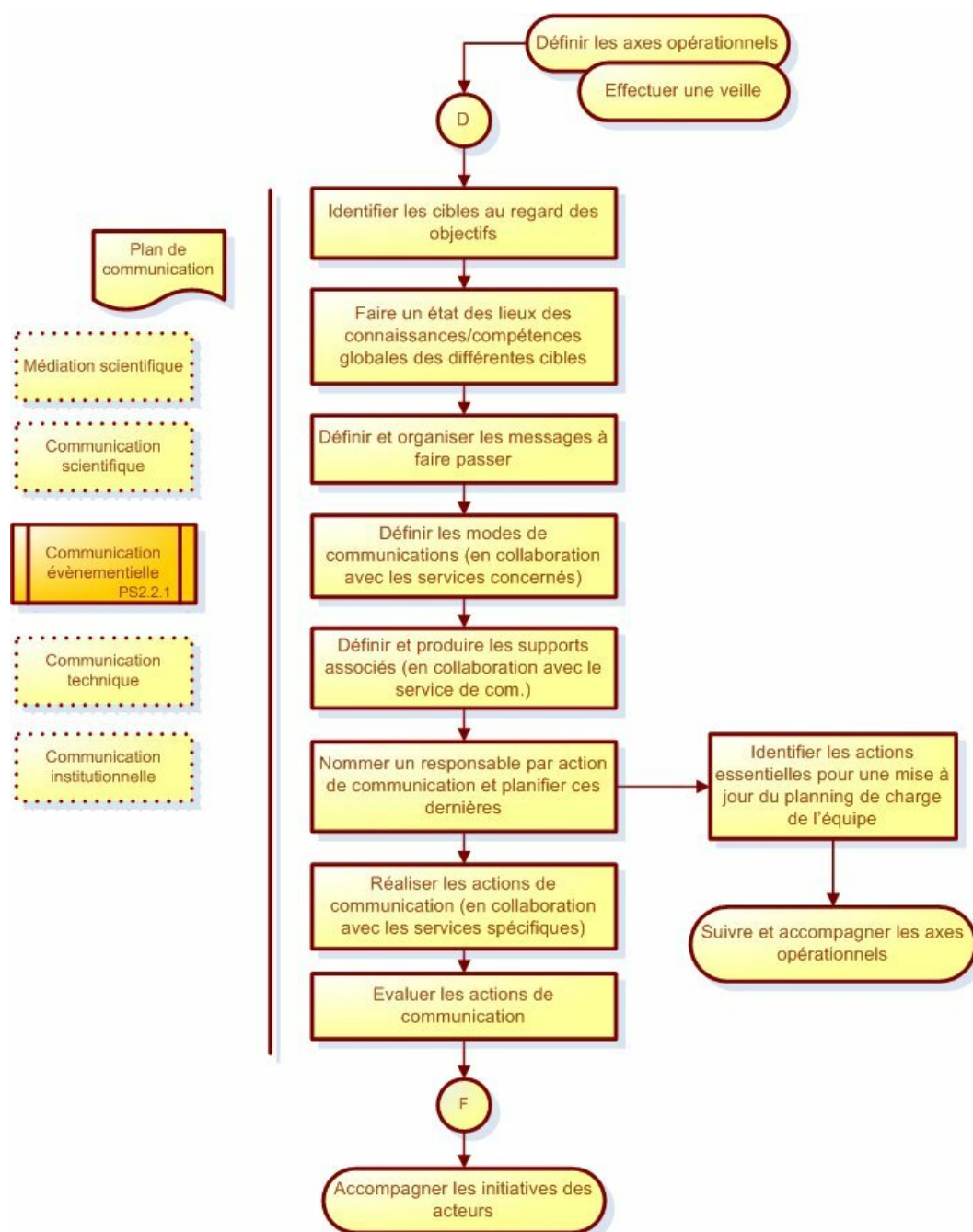
## 8. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PS2.2 - Elaborer le plan de communication <sup>(p.54)</sup>

## PS2.2 - Elaborer le plan de communication

Pilote : Responsable qualité

*Apporter au bon moment, avec un discours et des moyens appropriés toutes les informations utiles aux clients du service TICE pour assurer la réalisation des axes opérationnels.*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques

- 7. Améliorations
- 8. Actions
- 9. Références
- PS2.2.1 - Communication événementielle

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                        | Qui                 | Comment                                                                                                                                  | Quand                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombre de dysfonctionnements signalés par manque ou défaut de communication | Responsable qualité | Dysfonctionnements signalés en réunion de service <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul> | Avant réunion stratégique |

- Indicateurs potentiels
  - Nombre et profil des internautes sur le site web du STIC
  - Types de manifestations ou articles faisant état des activités du STIC

## 2. Définitions

- CT : Cellule TICE

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Personne stratégique
- Chef de projet
- Secrétaire
- Equipe du STIC

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                 | Processus en amont                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> <li>• PS2.1 - Effectuer une veille <sup>(p.51)</sup></li> </ul>                                   |
| Données de sortie                                                                                                                 | Processus en aval                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de communication</li> </ul>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Bien définir la finalité de la communication et le public-cible

## 6. Risques

- Mauvaise appréciation de l'état d'information du public concerné

Participer aussi efficacement que possible à toutes les manifestations permettant des échanges d'informations (conseils – réunions – manifestations informelles...)

- Information décalée chronologiquement par rapport au besoin

Choisir le moment approprié pour apporter l'information pour assurer une bonne appropriation et éviter un phénomène de rejet de l'action prévue

- Information décalée par rapport au public cible

Organiser la communication en séquences adaptées aux différents publics

- Inadaptation des intervenants et surcharge de l'équipe

Choisir les intervenants adaptés et les actions de communication compatibles avec le planning de l'équipe

## 7. Améliorations

| Quoi                                                                                                       | Comment                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Optimisation de la participation aux communications récurrentes                                            | Anticiper l'organisation des manifestations organisées au niveau de l'Université et avec les structures partenaires |
| Institutionnalisation - Organisation « rituelle » – en fonction des besoins – de manifestations régulières | Pérenniser des manifestations sur la base de l'expérience des années antérieures                                    |

## 8. Actions

Identifier les cibles au regard des objectifs

**Responsable :** Directrice

**Données :**

- Plan de communication

**Surveillance :** Réunion de service

Faire un état des lieux des connaissances/compétences globales des différentes cibles

**Responsable :** Directrice

**Contributeurs :** Equipe du STIC

**Données :**

- Plan de communication

**Surveillance :** Réunion de service

Définir et organiser les messages à faire passer

**Responsable :** Directrice

**Contributeurs :** Equipe du STIC

**Données :**

- Plan de communication

**Surveillance** : Réunion de service

Définir les modes de communication (en collaboration avec les services concernés)

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Données** :

- Plan de communication

**Surveillance** : Réunion de service

Définir et produire les supports associés (en collaboration avec les services concernés)

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Données** :

- Plan de communication

**Surveillance** : Réunion de service

Nommer un responsable par action de communication et planifier ces dernières

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Données** :

- Plan de communication

**Surveillance** : Réunion de service

Identifier les actions essentielles pour une mise à jour du planning de charge de l'équipe

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Données** :

- Plan de communication

**Surveillance** : Réunion de service

Réaliser les actions de communications (en collaboration avec les services spécifiques)

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Données** :

- Plan de communication

**Surveillance** : Réunion de service

Evaluer les actions de communication

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Equipe du STIC

**Surveillance** : Réunion de service

## 9. Références

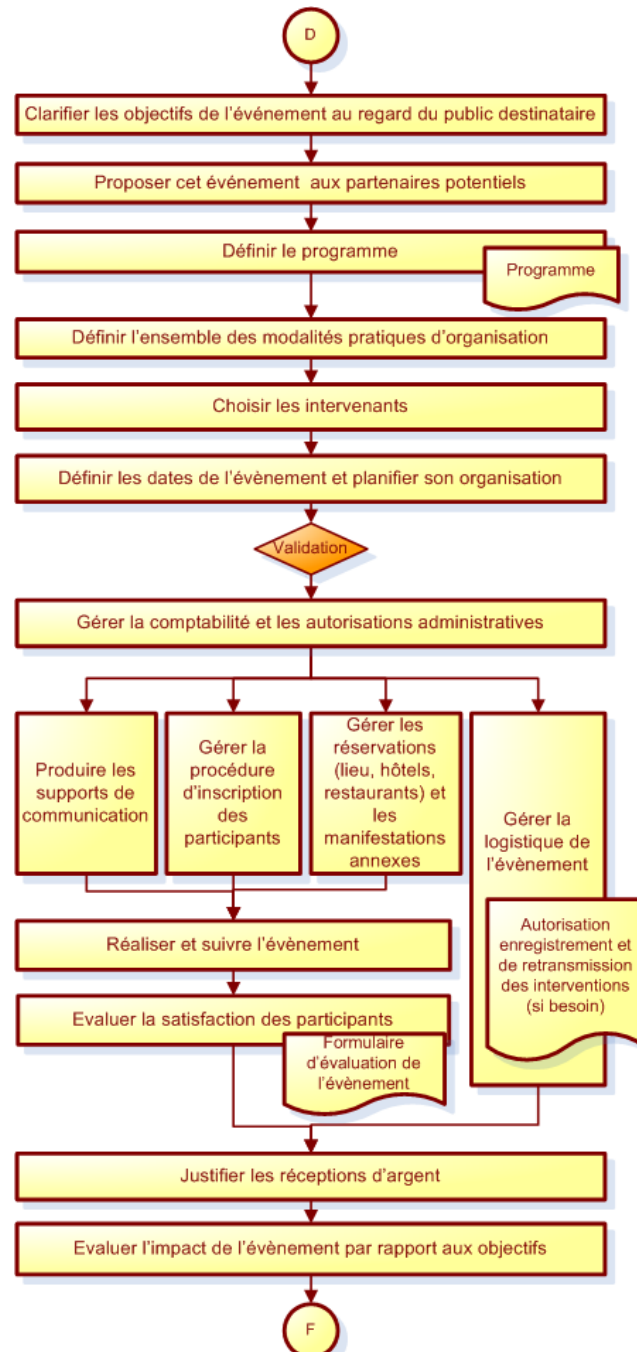
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PS2.1 - Effectuer une veille <sup>(p.51)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>

## PS2.2.1 - Communication événementielle

Responsable : Responsable qualité

0 - 28/01/2008

*Assurer la préparation et l'organisation d'un évènement de communication*



1. Acteurs
2. Actions
3. Commentaires

## 1. Acteurs

- Responsable qualité
- Personne stratégique
- Chef de projet
- Secrétaire
- Equipe du STIC

## 2. Actions

Clarifier les objectifs de l'événement au regard du public destinataire

**Responsable** : Directrice

Proposer cet événement aux partenaires potentiels

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Personne stratégique

Définir le programme

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Personne stratégique, Chef de projet

Définir l'ensemble des modalités pratiques d'organisation

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Chef de projet

Choisir les intervenants

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Personne stratégique

Définir les dates de l'évènement et planifier son organisation

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Personne stratégique

Produire les supports de communication

**Responsable** : Infographiste

Gérer la comptabilité et les autorisations administratives

**Responsable** : Directrice

**Contributeurs** : Secrétaire

**Données** :

- doc\_nonDisponible.doc
- doc\_nonDisponible.doc

Gérer la procédure d'inscription des participants

**Responsable** : Développeur

**Données :**

- doc\_nonDisponible.doc

Gérer les réservations (lieu, hôtels, restaurants) et les manifestations annexes

**Responsable :** Directrice

**Contributeurs :** Equipe du STIC

**Données :**

- doc\_nonDisponible.doc

Gérer la logistique de l'évènement

**Responsable :** Chef de projet

**Contributeurs :** Equipe du STIC

**Données :**

- Autorisation d'enregistrement et de retransmission des interventions

Réaliser et suivre l'évènement

**Responsable :** Directrice

**Contributeurs :** Equipe du STIC

Evaluer la satisfaction des participants

**Responsable :** Directrice

**Contributeurs :** Equipe du STIC

**Données :**

- Formulaire d'évaluation de l'évènement

Justifier les recettes et les dépenses de l'évènement

**Responsable :** Secrétaire

**Données :**

- doc\_nonDisponible.doc

Evaluer l'impact de l'évènement par rapport aux objectifs

**Responsable :** Directrice

**Contributeurs :** Chef de projet

Validation

### 3. Commentaires

**Choix de la date de l'évènement**

Vérifier auprès de l'office du tourisme les manifestations ayant lieu sur Angers et la disponibilité des hôtels

**Estimation logistique**

- A partir de l'estimation du nombre de participants, lister les besoins en petites fournitures : enveloppes, étiquettes, papier cartonné, badges, papier de couleur....
- Estimer les besoins en locations de salle, traiteur, verre, restaurant...

- Etablir le budget prévisionnel en fonction de l'estimation logistique
- Engager les dépenses si nécessaire
- Préparer les mises en page des étiquettes, badges...

#### **Gestion de la comptabilité - Etablir un budget**

##### **Faire un budget prévisionnel équilibré en Recettes/Dépenses (avec toutes les recettes visibles).**

- A faire pour chaque CR (centre de responsabilité) et manifestation
- les recettes et dépenses doivent être équilibrées
- Indiquer le CR à affecter aux dépenses et aux recettes
- Le montant n'est qu'indicatif mais tous les libellés de recettes et de dépenses doivent figurer sur le budget.
- le budget est imprimé sur un papier à entête et signé de la direction du STIC
- le budget doit être signé par le Président de l'Université, par l'intermédiaire du service financier et comptable
- Archiver une copie avec le dossier de la manifestation

#### **Gestion de la comptabilité - Faire une demande de régie de recette**

Cette **régie de recette** est nécessaire pour encaisser les paiements en espèces.

- Nommer un régisseur (direction du service).
- Faire une demande officielle par courrier aux affaires financières

#### **Gestion de la comptabilité - les dépenses**

- Pour les manifestations de type "organisation d'une formation", dont fait partie l'organisation de colloques ou séminaires, toutes les dépenses liées doivent être engagées sur la **rubrique 618**.
- Faire la demande une **régie d'avance** pour pouvoir dépenser des espèces directement
- En cas de règlement direct au fournisseur (ex : tickets de RU) :
  - établir un bon de commande
  - demander à la Présidence un chèque de la valeur du bon de commande.

#### **Justifier les réceptions d'argent**

##### **Pour le client**

Aucune facture ne sera faite par l'agence comptable pour des colloques ou des séminaires.

Il revient donc au STIC d'établir un "Reçu" ou une facture, pour les bons de commande, en indiquant :

- UB = 918 (Unité Budgétaire)
- CR du budget
- numérotation spécifique à l'évènement
- sans TVA
- Objet : Participation à ....., car officiellement il n'y a pas de tarif imposé.

Ce document ne portera pas la signature de l'agent comptable et sera envoyé directement au client.

##### **Pour l'agence comptable**

Envoyer à la Présidence pour mandatement

- le règlement du client avec une copie de la facture ou du reçu
- le délai minimum est de 15 jours après envoi du budget prévisionnel signé à la présidence

- remarque concernant le numéraire : déposer les espèces à la présidence en semaine, le matin après avoir pris rendez vous (pas le vendredi) car les procédures de dépôt d'espèces à la présidence sont longues.

### **Pour le STIC**

Garder une copie de la facture ou du reçu dans le dossier de la manifestation.

Aucun justificatif de règlement n'est envoyé par la présidence (c'est au STIC de le faire)

### **Inscription des participants**

Réaliser un formulaire d'inscription en ligne qui permet d'enregistrer les informations suivantes

- nom, prénom, établissement, coordonnées (adresse et mail)
- réservation repas et soirée
- règlement, mode de règlement, montant du règlement
- informer que les coordonnées seront (si besoin) communiquées, sauf mention contraire de leur part (possibilité de décocher la case)

Prévoir un envoi automatique d'accusé de réception et préparer une page web d'informations diverses ( bus, taxi, hôtels, accès parking...) qui sera mentionnée sur le formulaire et l'accusé de réception.

### **Liste des participants**

Une semaine avant l'évènement, fusionner le données afin d'éditer la liste des participants

Une liste complémentaire sera éditée la veille de de l'évènement

### **A préparer pour l'accueil des Intervenants**

- Enveloppes personnalisées (étiquettes)
- Badges
- Autorisation de diffusion
- Tickets repas
- Rappel facture si nécessaire

Pour l'organisation du jour : lors de la mise sous enveloppe, indiquer avec un petit post-it le montant dû et avec un grand post-it les repas pour lesquels l'intervenant n'a pas confirmé

### **A préparer pour l'accueil des Participants**

- Enveloppes personnalisées (étiquettes)
- Badges
- Attestation de présence
- Autorisation de diffusion
- Tickets repas
- Rappel facture si nécessaire

Pour l'organisation du jour : lors de la mise sous enveloppe, indiquer avec un petit post-it le montant dû et avec un grand post-it les repas pour lesquels l'intervenant n'a pas confirmé

### **A préparer pour les pochettes à distribuer**

- Liste des participants et des intervenants par ordre alphabétique sur 3 colonnes (noms, prénoms, établissement)
- Formulaire d'évaluation : satisfaction, attentes....
- Informations diverses (plan : bus/taxi/hôtels/ ; accès parking ; trajet gare séminaire...)

### **Organisation du jour**

- A préparer
  - Préparer une feuille d'émargement pour l'ensemble des participants et des intervenants (à griser). Cette liste comportera nom, prénom, établissement, confirmation, règlement, mode de règlement, montant, autorisation de diffusion.
  - Préparer une liste pour chaque repas et si besoin pour la soirée
  - Ranger les enveloppes préparées par ordre alphabétique, intervenants à part
- Besoin de 3 personnes à l'accueil le jour de l'évènement
- - 1 personnes pour l'émargement
  - 1 personne qui donne l'enveloppe et les informations (ex : absence de règlement, feuille d'autorisation de diffusion à donner),
  - 1 personne qui réceptionne les règlements et les feuilles d'autorisation de diffusion, met à jour la liste en conséquence, et donne les tickets des repas si absence de confirmation.
- Prévoir un accueil en amphi de l'assemblée, présenter le planning de la journée et rappeler l'organisation logistique

# PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs

Pilote : Responsable qualité

*Le processus clé qui accompagne <sup>(p.66)</sup> les processus coeur de métier dans la démarche projet de toutes les initiatives des client*



1. Indicateurs
  2. Acteurs
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs

## 1. Indicateurs

| Quoi                                            | Qui                 | Comment                                                                                                          | Quand                     |
|-------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Taux de réorientations par rapport aux demandes | Responsable qualité | Fiche Initiative - paragraphe réorientation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche initiative</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Taux de satisfaction des clients lors du bilan  | Responsable qualité | Fiche Initiative - paragraphe bilan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche initiative</li> </ul>         | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Nombre d'initiatives manquées (non adressées au STIC)
- Gestion de projet - dérive par rapport au projet initial

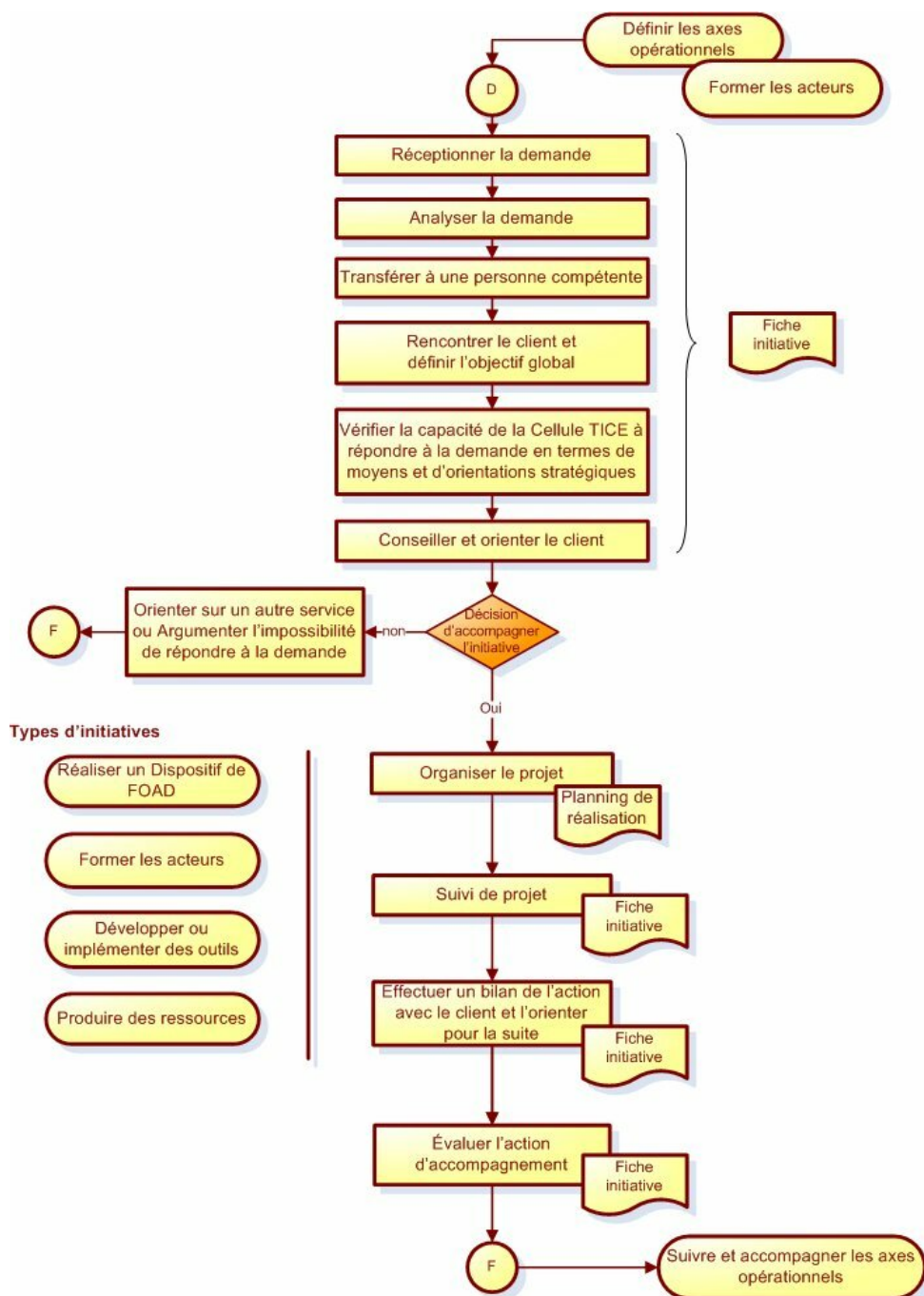
## 2. Acteurs

- Responsable qualité
- Réunion de service
- Directrice
- Personne compétente

## PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs

### Pilote : Responsable qualité

*Etre capable de répondre selon une approche structurée à toute demande de toute personne et d'accompagner le ou les clients dans une démarche projet, dans le cadre des axes stratégiques du STIC.*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques

- 7. Améliorations
- 8. Actions
- 9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                            | Qui                 | Comment                                                                                                        | Quand                     |
|-------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Taux de réorientations par rapport aux demandes | Responsable qualité | Fiche Initiative - paragraphe réorientation <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Taux de satisfaction des clients lors du bilan  | Responsable qualité | Fiche Initiative - paragraphe bilan <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>         | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Nombre d'initiatives manquées (non adressées au STIC)
- Gestion de projet - dérive par rapport au projet initial

## 2. Définitions

- CT : Cellule TICE

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Réunion de service
- Directrice
- Personne compétente

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                                                          | Processus en amont                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Planning de charge de l'équipe</li> <li>Présentation des orientations stratégiques</li> <li>Tableau de suivi des projets</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> <li>PC3.1 - Former les acteurs <sup>(p.92)</sup></li> </ul> |
| Données de sortie                                                                                                                                                          | Processus en aval                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> <li>Planning de réalisation</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul>                                         |

## 5. Exigences

- Fiche initiative : identification et formalisation avec les clients de leurs besoins et attentes
- Cahier des charges : co-rédaction avec le client

## 6. Risques

- Arrêt intempestif du projet  
Rédaction d'un rapport circonstancié
- Mauvaise gestion des interfaces avec les partenaires  
Réunion et formalisation des engagements des partenaires du projet
- Mauvaise compréhension des attentes du client  
Reformulation validée par les deux parties ou une simulation du produit fini par une maquette

## 7. Améliorations

| Quoi                | Comment                                                              |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Capacité de réponse | Analyse des réorientations et des initiatives manquées               |
| Gestion de projet   | Analyse des contenus des fiches initiatives<br>Analyse des anomalies |

## 8. Actions

Réceptionner la demande

**Responsable :** Toute personne du STIC

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance :**

- Lors des réunions de service
- Lors de contacts avec des correspondants TIC des composantes
- Lors des Audits

**Explication**

N'importe quel membre de l'équipe du STIC est habilité à réceptionner une demande. Cette dernière devra être formalisée et éventuellement redirigée vers la personne compétente pour traiter cette demande.

Analyser la demande

**Responsable :** Toute personne du STIC

**Contributeurs :** Réunion de service

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance :** Lors des réunions de service

Lors des Audits

Transférer à une personne compétente

**Responsable :** Toute personne du STIC

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance :** Lors des réunions de service

Lors des Audits

Rencontrer le client et définir l'objectif global

**Responsable :** Personne compétente

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance :** Lors des réunions de service

Lors des Audits

Vérifier la capacité de la CT à répondre à la demande en termes de moyens et d'orientations stratégiques

**Responsable :** Personne compétente

**Contributeurs :** Directrice

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance :** Lors des réunions de service

Lors des Audits

Conseiller et orienter le client

**Responsable :** Personne compétente

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance :** Lors des réunions de service

Lors des Audits

Décision d'accompagner les initiatives

Orienter sur un autre service ou argumenter l'impossibilité de répondre à la demand

**Responsable :** Personne compétente

**Contributeurs :** Directrice

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance :** Lors des réunions de service

Lors des Audits

Organiser le projet

**Responsable :** Chef de projet

**Données :**

- Planning de réalisation

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Lors des Audits

Suivi de projet

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Fiche initiative

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Lors des Audits

Effectuer un bilan de l'action avec le client et l'orienter pour la suite

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Fiche initiative

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Lors des Audits

Evaluer l'action d'accompagnement

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Directrice, Personne compétente

**Données** :

- Fiche initiative

**Surveillance** : Lors des réunions stratégiques

Lors des Audits

## 9. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PC3.1 - Former les acteurs <sup>(p.92)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD <sup>(p.73)</sup>
- PC3.1 - Former les acteurs <sup>(p.92)</sup>
- PC4.1 - Implémenter un outil existant <sup>(p.99)</sup>
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques <sup>(p.114)</sup>

## PC2 - Réaliser un DFOAD

Pilote : Responsable qualité

*Afin de développer les DFOAD quatre processus ont été formalisés et permettent d'accompagner les enseignants des étapes de définition jusqu'à l'exploitation de la mise en oeuvre.*



1. Indicateurs
2. Acteurs
  - PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD
  - PC2.2 - Concevoir un DFOAD
  - PC2.3 - Produire le DFOAD
  - PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD

### 1. Indicateurs

| Quoi                                       | Qui                 | Comment                     | Quand                     |
|--------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Taux de projets acceptés par l'institution | Responsable qualité | Compte rendu des CEVU et CA | Avant réunion stratégique |
|                                            | Responsable qualité |                             |                           |

|                                                               |                     |                                                                                                                                                       |                             |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Nombre de CDC finalisés                                       |                     | Répertorier le nombre de CDC finalisés                                                                                                                | Avant réunion stratégique   |
| Nombre de dossiers de définition finalisés                    | Responsable qualité | Répertorier le nombre de dossiers de définition finalisés                                                                                             | Pour la réunion stratégique |
| Nombre et catégories d'anomalies signalées                    | Responsable qualité | Répertorier le nombre et le catégories d'anomalies signalées <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche signalement et suivi d'anomalies</li> </ul> | Pour la réunion stratégique |
| Nombre et catégories d'anomalies solutionnées                 | Responsable qualité | Comptabiliser le nombre et les catégories d'anomalies solutionnées <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de problèmes solutionnés</li> </ul>  | Pour la réunion stratégique |
| Taux d'autonomie atteinte par rapport à l'autonomie souhaitée | Responsable qualité | Tableau d'autonomie des enseignants dans la fiche initiative <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrat d'exploitation</li> </ul>                 | Pour la réunion stratégique |

#### ■ Indicateurs potentiels

- Ratio d'enseignants impliqués par projet dans la conception pédagogique de la maquette (impliqués aussi indirectement/au nombre potentiel)
- Ratio d'enseignants impliqués par projet dans la conception pédagogique de la maquette
- Temps homme au sein du STIC en suivi d'exploitation

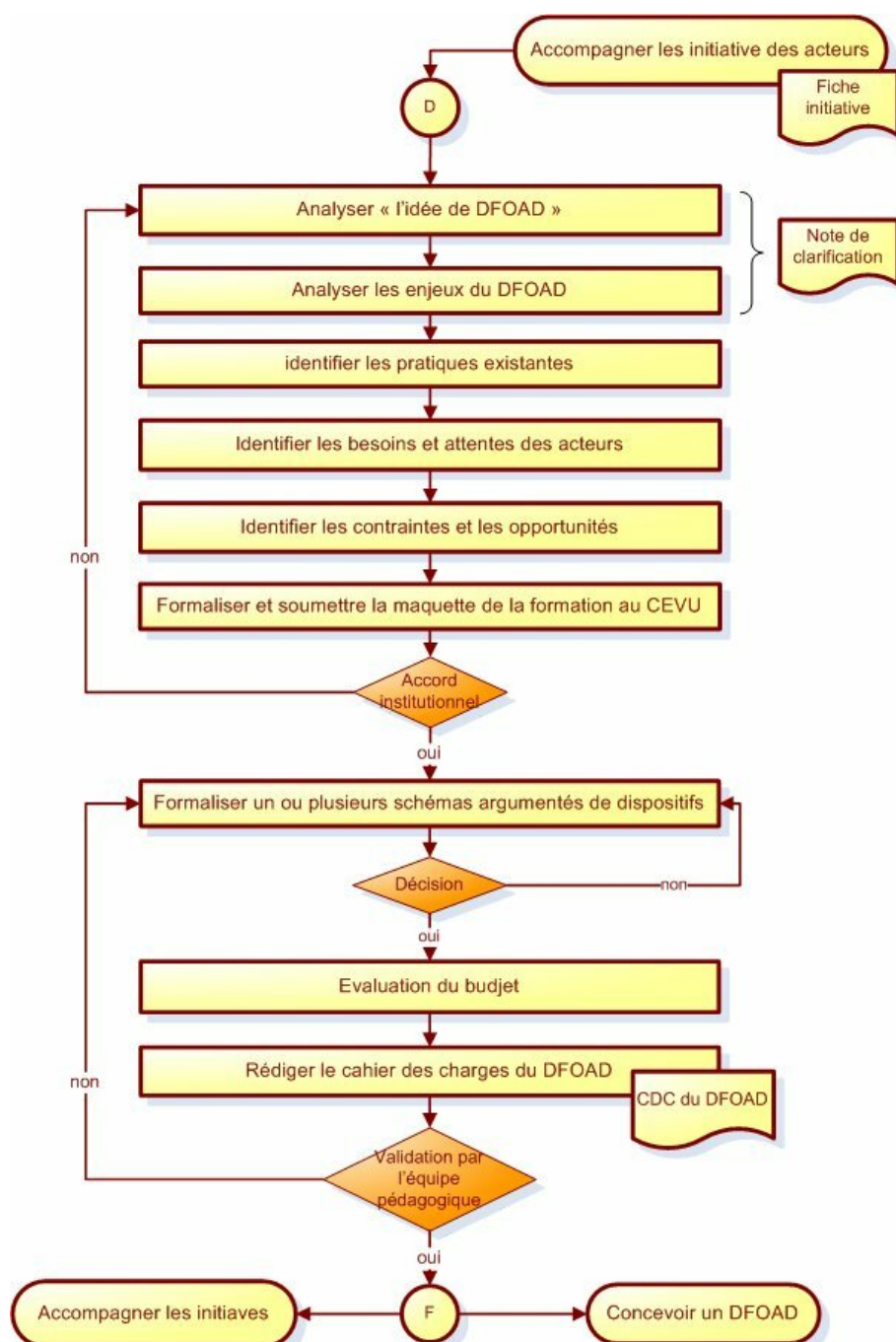
## 2. Acteurs

- Responsable qualité
- Chef de projet
- Equipe pédagogique
- Enseignant responsable de module
- Enseignant responsable pédagogique
- Infographiste

## PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD

### Pilote : Responsable qualité

*Accompagner l'enseignant dans sa démarche de formalisation de son projet pour obtenir la validation de l'institution et aboutir la rédaction du CDC qui proposera un scénario de la formation*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques

- 7. Améliorations
- 8. Actions
- 9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                       | Qui                 | Comment                                | Quand                     |
|--------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|---------------------------|
| Taux de projets acceptés par l'institution | Responsable qualité | Compte rendu des CEVU et CA            | Avant réunion stratégique |
| Nombre de CDC finalisés                    | Responsable qualité | Répertorier le nombre de CDC finalisés | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Ratio d'enseignants impliqués par projet dans la conception pédagogique de la maquette (impliqués aussi indirectement/au nombre potentiel)

## 2. Définitions

- **CA** : Conseil d'Administration
- **CDC** : Cahier des charges
- **CEVU** : Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire
- **DFOAD** : Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Chef de projet
- Equipe pédagogique

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                    | Processus en amont                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche initiative</li> <li>• Planning de réalisation</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> </ul>                                                         |
| Données de sortie                                                                                                    | Processus en aval                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Note de clarification</li> <li>• Cahier des charges de formation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> <li>• PC2.2 - Concevoir un DFOAD <sup>(p.78)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Bonne formalisation du projet de telle sorte qu'elle soit validée par l'institution
- Concrétisation du projet par la proposition d'un scénario opérationnel

## 6. Risques

- Implication partielle de l'équipe pédagogique. Implication dominante de l'un des acteurs.  
Mieux communiquer auprès de l'équipe pour souder et motiver l'ensemble des personnes
- Manque de budget ou budget inadéquat par rapport au public  
Recherche de financements externes ou recherche de partenaires pour proposer concevoir un dispositif inter-établissement
- Mauvaise appréciation des contraintes des apprenants  
Bien identifier le public cible  
Si possible, faire des enquêtes de besoin auprès des publics potentiels

## 7. Améliorations

| Quoi                                                                                                       | Comment                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Reflexion systématique lors de la conception de maquettes de formation sur l'intérêt de concevoir un DFOAD | Discussion des projets de maquette avant leur validation au CEVU |

## 8. Actions

Analyser l'idée de DFOAD

**Responsable** : Equipe pédagogique

**Contributeurs** : Chef de projet

**Données** :

- Note de clarification

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Analyser les enjeux du DFOAD

**Responsable** : Equipe pédagogique

**Contributeurs** : Chef de projet

**Données** :

- Note de clarification

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Identifier les pratiques existantes

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

### Identifier les besoins et les attentes des acteurs

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

### Identifier les contraintes et les opportunités

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

### Formaliser et soumettre la maquette de la formation au CEVU

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

### Formaliser un ou plusieurs schémas argumentés de dispositifs

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

### Evaluation du budget

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

### Rédiger le CDC du DFOAD

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Cahier des charges de formation

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

### Accord institutionnel

### Décision

### Validation par l'équipe pédagogique

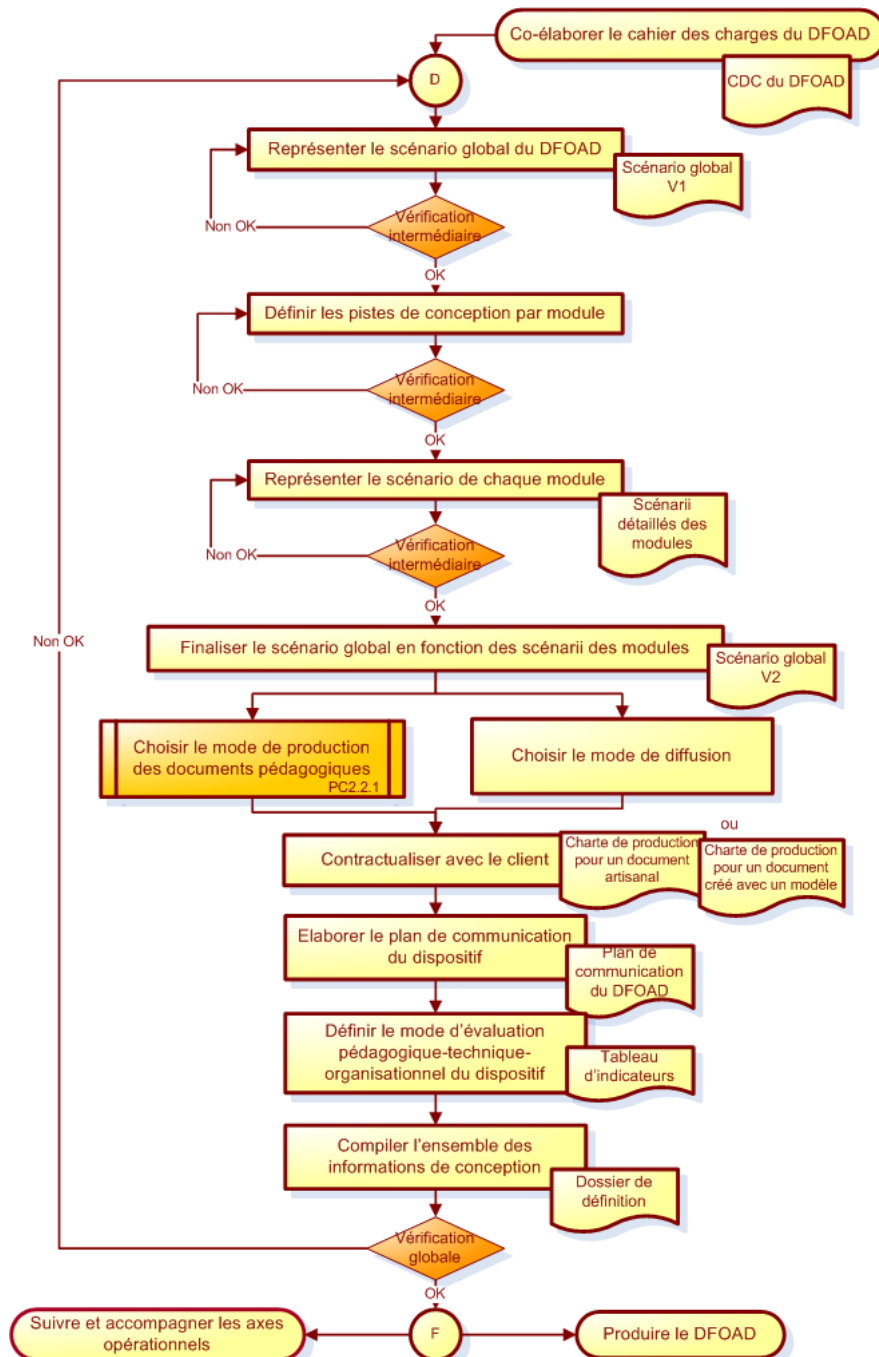
## 9. Références

- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PC2.2 - Concevoir un DFOAD <sup>(p.78)</sup>

## PC2.2 - Concevoir un DFOAD

Pilote : Responsable qualité

*Accompagner les enseignants responsables de module dans l'élaboration des scénarii de modules de telle sorte qu'ils respectent les contraintes du cahier des charges*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques

## 7. Actions

## 8. Références

- PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques

## 1. Indicateurs

| Quoi                                       | Qui                 | Comment                                                | Quand                       |
|--------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Nombre de dossiers de définition finalisés | Responsable qualité | Répertorier le nombre dossiers de définition finalisés | Pour la réunion stratégique |

- Indicateurs potentiels

- Ratio d'enseignants impliqués par projet dans la conception pédagogique de la maquette

## 2. Définitions

- **CDC** : Cahier des charges
- **DFOAD** : Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Enseignant responsable de module
- Chef de projet

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                   | Processus en amont                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cahier des charges de formation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD <sup>(p.73)</sup></li> </ul>                                                           |
| Données de sortie                                                                   | Processus en aval                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dossier de définition</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> <li>● PC2 .3 - Produire le DFOAD <sup>(p.84)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Assurer une synergie de compétences entre l'équipe enseignante et le STIC pour la conception des modules

## 6. Risques

- Adhésion insuffisante des enseignants au concept de DFOAD  
 Bien identifier les contraintes du public potentiel.  
 Proposer de suivre des formations spécifiques (de type Concepteur et/ou Accompagnateur de DFOAD)
- Manque de cohérence par conception trop divergente des modules  
 Analyser les objectifs du DFOAD sur l'ensemble du projet avant d'aborder la conception par modules.

Apporter au coordonnateur pédagogique les arguments nécessaires à la conception d'un dispositif cohérent

Mieux communiquer sur les pistes de conception et d'accompagnement à l'ensemble des enseignants

- Excès de documents pédagogiques à produire ou sophistication inappropriée aux objectifs pédagogiques

Rechercher et analyser l'existant

Anticiper sur le rapport coût de production / efficacité pédagogique de chaque ressource

Repenser la scénarisation du document avec l'enseignant

## 7. Actions

Représenter le scénario global du DFOAD

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Scénario global

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Vérification intermédiaire

Définir les pistes de conception par module

**Responsable** : Enseignant responsable de module

**Contributeurs** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Représenter le scénario de chaque module

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Scénarii détaillés des modules

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Finaliser le scénario global en fonction des scénarii des modules

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Scénario global

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Choisir le mode de diffusion

**Responsable** : Enseignant responsable de module

**Contributeurs** : Chef de projet

**Surveillance :** Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Contractualiser avec le client

**Responsable :** Chef de projet

**Contributeurs :** Enseignant responsable de module

**Données :**

- Charte de production artisanale
- Charte de production selon un modèle

**Surveillance :** Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Elaborer le plan de communication du dispositif

**Responsable :** Chef de projet

**Données :**

- Plan de communication du DFOAD

**Surveillance :** Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Définir le mode d'évaluation pédagogique-technique-organisationnel du dispositif

**Responsable :** Chef de projet

**Données :**

- Tableau d'indicateurs du DFOAD

**Surveillance :** Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Compiler l'ensemble des informations de conception

**Responsable :** Chef de projet

**Données :**

- Dossier de définition

Vérification globale

## 8. Références

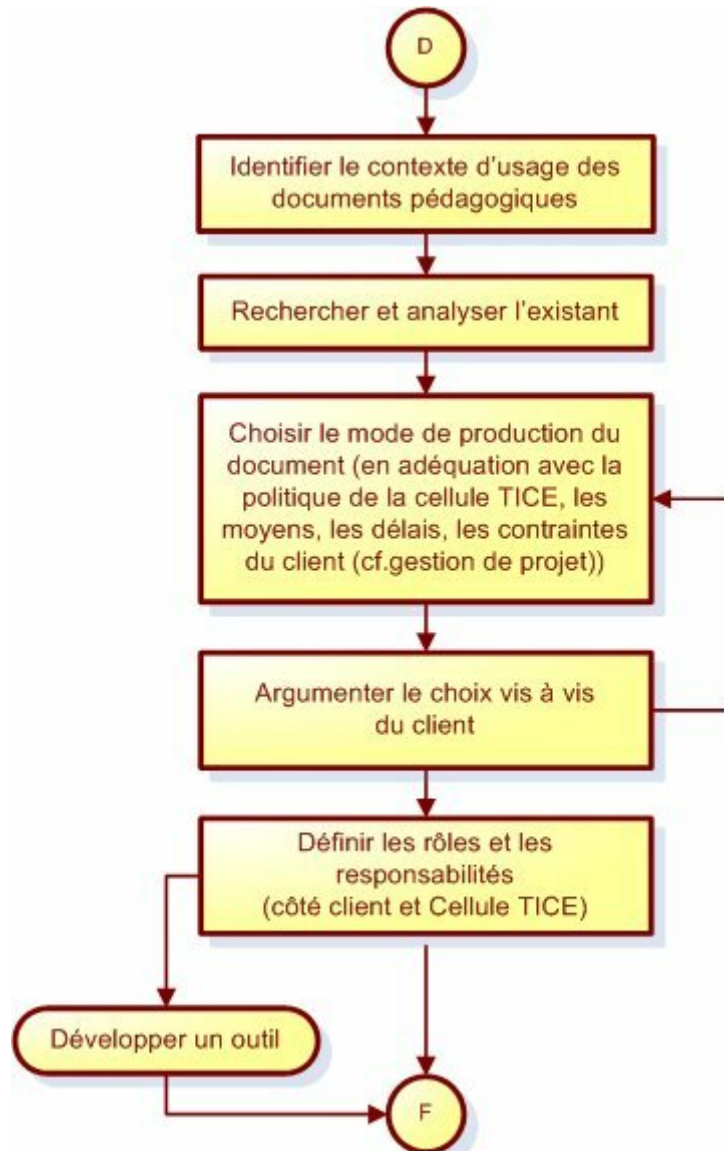
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD <sup>(p.73)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC2 .3 - Produire le DFOAD <sup>(p.84)</sup>

## PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques

Responsable : Enseignant responsable de module

0 - 28/01/2008

*Après avoir fait l'analyse de l'usage, du public et du contexte arrêter un choix sur le mode de production des documents pédagogiques*



1. Acteurs
2. Commentaires

### 1. Acteurs

- Enseignant responsable de module

## 2. Commentaires

### **Les différents mode de production**

Deux grands modes de production ont été identifiés :

- production artisanale
- production à partir d'un modèle

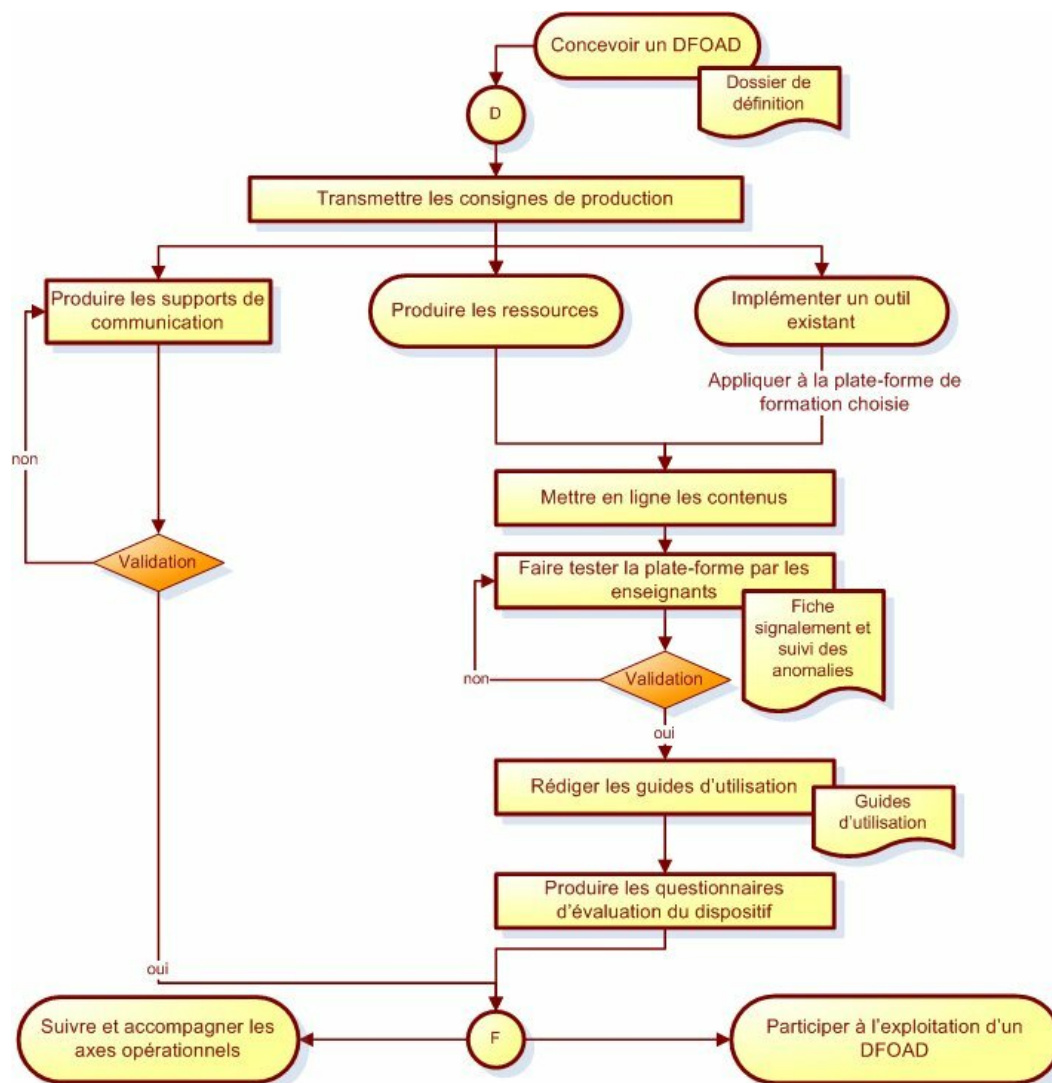
Dans le second cas, le modèle peut être existant ou à développer

Les deux choix de production impliqueront la rédaction d'une charte de production

## PC2 .3 - Produire le DFOAD

Pilote : Responsable qualité

*Assurer une production du dispositif dans le respect du dossier de définition et des conditions d'application.*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                          | Qui                 | Comment                                                                                                                                               | Quand                       |
|-----------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Nombre et catégories d'anomalies signalées    | Responsable qualité | Répertorier le nombre et le catégories d'anomalies signalées <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche signalement et suivi d'anomalies</li> </ul> | Pour la réunion stratégique |
| Nombre et catégories d'anomalies solutionnées | Responsable qualité | Comptabiliser le nombre et les catégories d'anomalies solutionnées <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de problèmes solutionnés</li> </ul>  | Pour la réunion stratégique |

## 2. Définitions

- **DFOAD** : Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Enseignant responsable pédagogique
- Infographiste
- Equipe pédagogique

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                     | Processus en amont                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Dossier de définition</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC2.2 - Concevoir un DFOAD <sup>(p.78)</sup></li> </ul>                                                                                                     |
| Données de sortie                                                                                                     | Processus en aval                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche signalement et suivi d'anomalies</li> <li>Guide d'utilisation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> <li>PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD <sup>(p.88)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Assurer une collaboration fructueuse et efficace avec l'équipe enseignante
- Respecter le calendrier de production des documents
- Tenir compte de la fiche signalement et suivi des anomalies de la plateforme

## 6. Risques

- **Mauvaise gestion de l'équipe pédagogique**  
Conforter le responsable pédagogique dans sa mission de d'arbitrage et de coordination des enseignants
- **Démobilisation d'un enseignant pour des contraintes de calendrier**  
Anticiper pour planifier la production des ressources en fonction de la charge de travail des enseignants et des interactions entre les productions
- **Rejet de la plate-forme et/ou des outils par les enseignants**  
Démystifier les outils par une formation appropriée – individualisée si besoin
- **Rejet d'une procédure d'évaluation efficace pour le dispositif**  
Anticiper auprès des enseignants sur l'intérêt des évaluations indispensables et leur interprétation pour améliorer le dispositif  
Trouver des formulations « politiquement » correctes
- **Produire des supports inappropriés**  
Bien mettre en exergue l'intérêt du dispositif par rapport aux formations équivalentes en termes de forme et de fond auprès du public-cible.

## 7. Améliorations

| Quoi                 | Comment                                                                                 |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Guides d'utilisation | Mutualisation inter-établissement dans la rédaction des guides pour les outils communs. |

## 8. Actions

Transmettre les consignes de production

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Produire les supports de communication

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Enseignant responsable pédagogique, Infographiste

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Validation

Mettre en ligne les contenus

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Faire tester la plate-forme par les enseignants

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Données** :

- Fiche signalement et suivi d'anomalies

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Rédiger les guides d'utilisation

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Guide d'utilisation

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Produire les questionnaires d'évaluation du dispositif

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

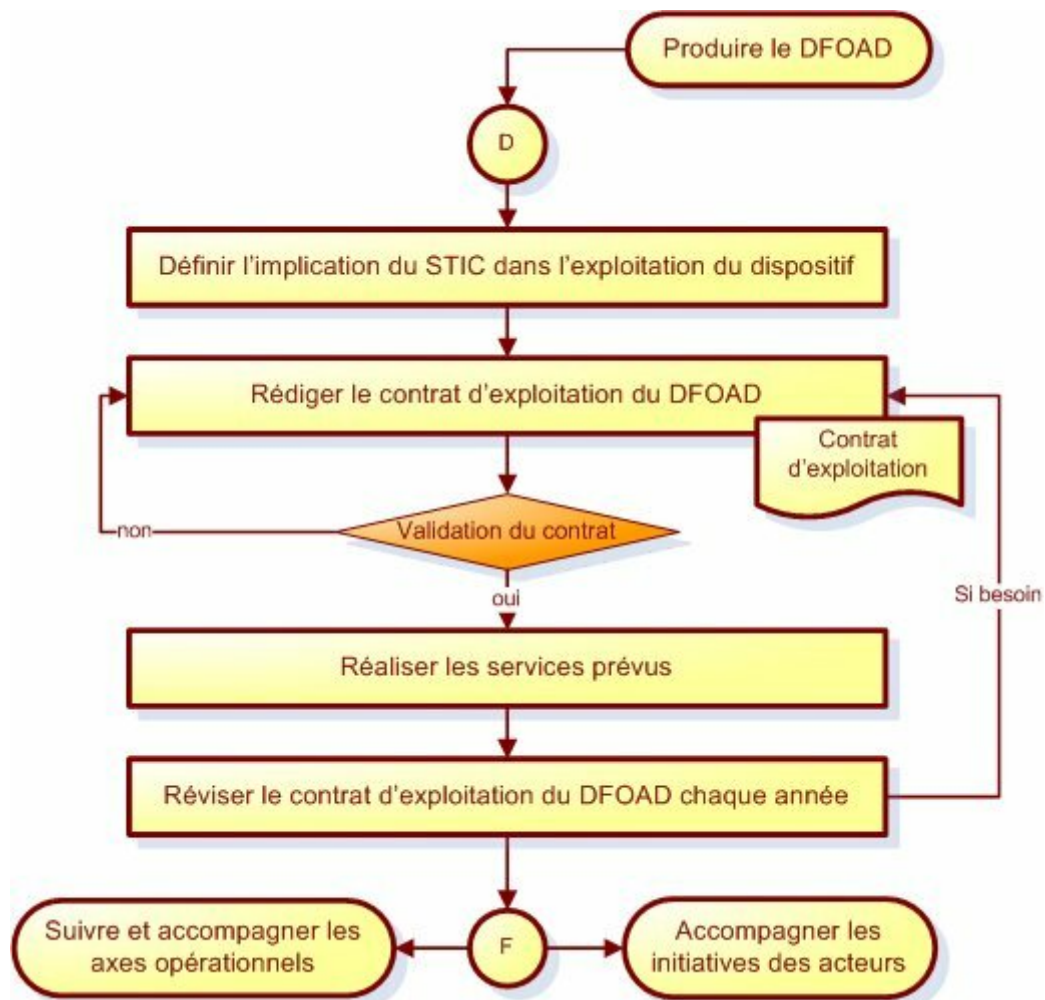
## 9. Références

- PC2.2 - Concevoir un DFOAD <sup>(p.78)</sup>
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques <sup>(p.114)</sup>
- PC4.1 - Implémenter un outil existant <sup>(p.99)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD <sup>(p.88)</sup>

## PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD

### Pilote : Responsable qualité

*Bien clarifier les actions à mener et établir un contrat avec l'équipe enseignante pour définir la répartition des tâches.*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                          | Qui                 | Comment                                                                                                                                 | Quand                       |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Taux d'autonomie atteinte par rapport à l'autonomie souhaitée | Responsable qualité | Tableau d'autonomie des enseignants dans la fiche initiative <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat d'exploitation</li> </ul> | Pour la réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Temps homme au sein du STIC en suivi d'exploitation

## 2. Définitions

- **DFOAD** : Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Equipe pédagogique

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                         | Processus en amont                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche signalement et suivi d'anomalies</li> <li>• Guide d'utilisation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC2 .3 - Produire le DFOAD <sup>(p.84)</sup></li> </ul>                                                                                                         |
| Données de sortie                                                                                                         | Processus en aval                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat d'exploitation</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- S'appuyer sur le STIC pour l'organisation de la mise en œuvre

## 6. Risques

- Actions de transfert inefficaces ou reposant sur un seul enseignant  
Favoriser la coordination de l'équipe enseignante aux actions de transfert souhaitées
- Réorganisation imprévue dans l'équipe enseignante, au STIC ou dans des services impliqués dans la mise en œuvre du dispositif  
Réadaptation du contrat au nouveau contexte pour l'année en cours

## 7. Améliorations

| Quoi                                                                                                                                   | Comment                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coordination et contractualisation au sein de l'établissement des actions des services impliqués dans la mise en œuvre des dispositifs | Organisation des scolarités (inscriptions, accueils, gestion des examens)<br>Organisation de l'accès à l'ENT |

## 8. Actions

Définir l'implication du STIC dans l'exploitation du dispositif

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Rédiger le contrat d'exploitation du DFOAD

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Données** :

- Contrat d'exploitation

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Validation du contrat

Réaliser les services prévus

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Réviser le contrat d'exploitation du DFOAD chaque année

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Equipe pédagogique

**Surveillance** : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

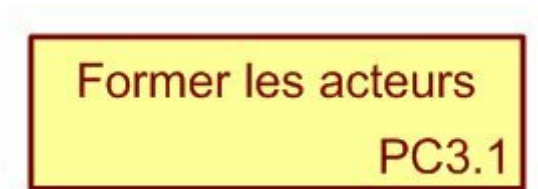
## 9. Références

- PC2 .3 - Produire le DFOAD <sup>(p.84)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>

# PC3 - Former les acteurs

Pilote : Responsable qualité

*Former les acteurs dans un but de professionnalisation afin qu'ils atteignent leurs objectifs opérationnels*



1. Indicateurs
2. Acteurs
- PC3.1 - Former les acteurs

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                                                                 | Qui                 | Comment                                                                                        | Quand                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Nombre de formations reconnues et prises en charge (financièrement ou en disponibilité de temps) par l'établissement | Responsable qualité | Le nombre de formations                                                                        | Pour la réunion stratégique |
| Taux de satisfaction                                                                                                 | Responsable qualité | Enquêtes de satisfaction de la formation                                                       | Pour la réunion stratégique |
| Evolution de l'offre de formation                                                                                    | Responsable qualité | Le nombre de formations différentes<br>Le nombre d'inscrits<br>Le nombre demandes non honorées | Pour la réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Taux d'autonomie des enseignants

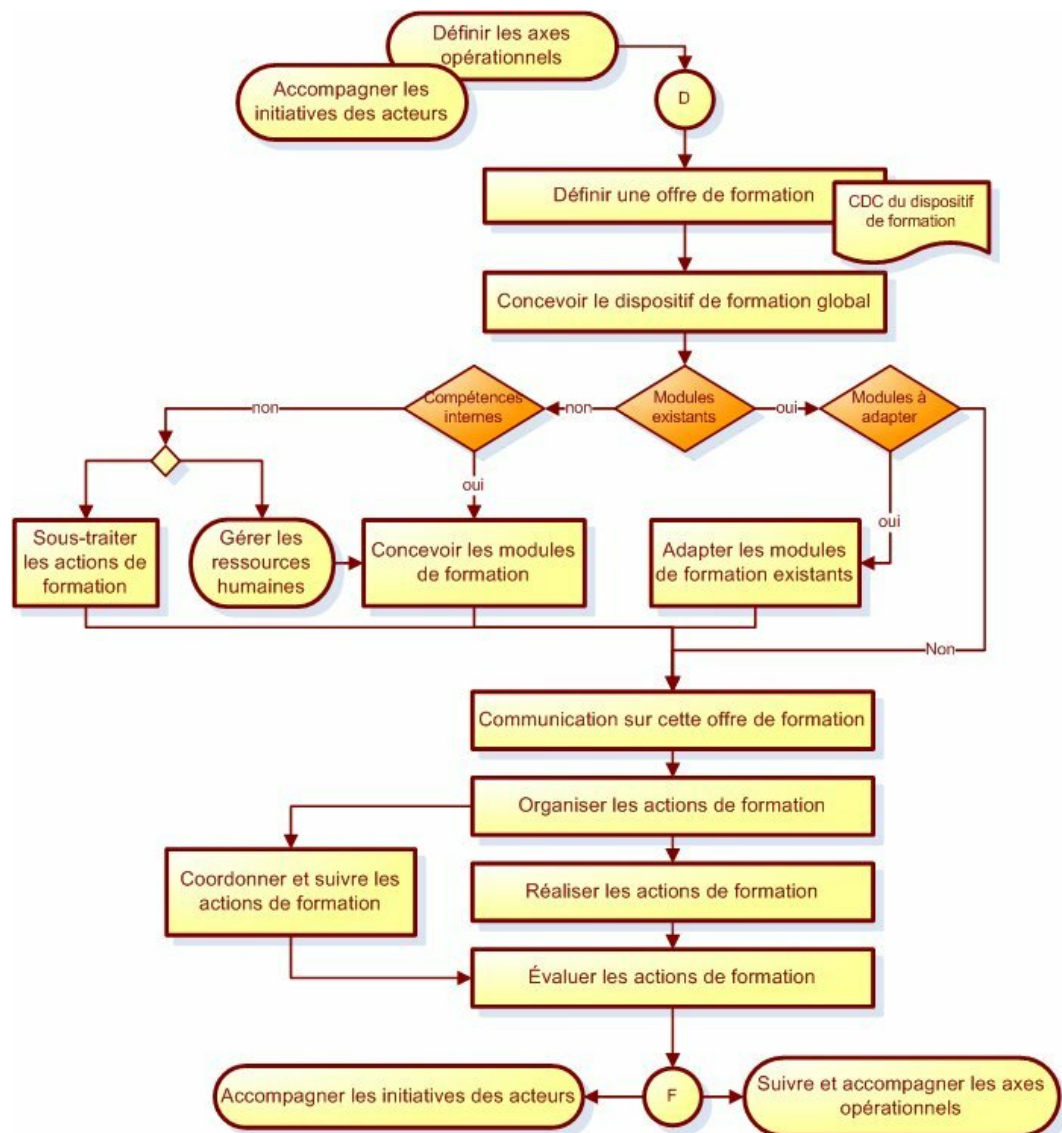
## 2. Acteurs

- Responsable qualité
- Equipe du STIC

## PC3.1 - Former les acteurs

Pilote : Responsable qualité

*Assurer le niveau de compétence et le professionnalisme des acteurs dans leurs initiatives pour atteindre les objectifs opérationnels.*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                                                                 | Qui                 | Comment                                                                                        | Quand                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Nombre de formations reconnues et prises en charge (financièrement ou en disponibilité de temps) par l'établissement | Responsable qualité | Le nombre de formations                                                                        | Pour la réunion stratégique |
| Taux de satisfaction                                                                                                 | Responsable qualité | Enquêtes de satisfaction de la formation                                                       | Pour la réunion stratégique |
| Evolution de l'offre de formation                                                                                    | Responsable qualité | Le nombre de formations différentes<br>Le nombre d'inscrits<br>Le nombre demandes non honorées | Pour la réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Taux d'autonomie des enseignants

## 2. Définitions

- **CDC** : Cahier des charges

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Equipe du STIC

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                                      | Processus en amont                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de suivi des projets</li> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> <li>• Fiche initiative</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup></li> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> </ul>               |
| Données de sortie                                                                                                                                      | Processus en aval                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche initiative</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Anticiper sur les besoins des acteurs pour proposer des formations adéquates en termes de timing, de niveau et de modalités pratiques.

- Assurer, au sein de l'établissement, une légitimité institutionnelle et pédagogique des formations.
- Organiser la formation et son évaluation avec des éléments permettant de justifier son efficience

## 6. Risques

- Offre de formation décalée par rapport au public cible

Bien mettre en évidence et de façon constructive les domaines d'incompétence ou d'amélioration possible des actions

Instrumenter la prise en compte des faiblesses des acteurs par des simulations ou des mises en situations pertinentes.

Choisir une communication adéquate en terme de discours, de timing, de modalités pour que l'offre de formation arrive « juste au bon moment – juste au bon niveau »

- Inadaptation des intervenants et/ou surcharge de l'équipe pour la conception, l'adaptation et la réalisation des actions

Choisir les intervenants adaptés et les actions de formation compatibles avec le planning de l'équipe

- Mauvaise communication sur l'offre de formation

Organiser la communication en séquences adaptées aux différents publics

Assurer une reconnaissance et une légitimité des formations par l'institution

Assurer autant que possible la valorisation des formations pour l'évolution de carrière des formés et, éventuellement, des formateurs

- Mauvaise répartition des formations en interne et sous-traitées

Assurer une montée en puissance des personnels du service pour que les formations correspondant à nos cœurs de métier soient assurées en interne

Externaliser les formations hors cœur de métier et/ou permettant de profiter de compétences externes et/ou d'intervenants extérieurs à l'établissement

## 7. Améliorations

| Quoi                                                                                                                                                                                                                                            | Comment                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mutualiser des formations inter-établissement par insuffisance d'acteurs et/ou par nécessité de proposer des séquences de formations plus rapprochées et/ou par enrichissement de formations regroupant des acteurs d'établissements différents | <p>Identification des demandes de formation non prises en compte.</p> <p>Prise en compte, en termes de calendrier, des besoins de formation et des délais possibles de modules de formation</p> <p>Evolution des projets inter-établissements</p> |

## 8. Actions

Définir une offre de formation

**Responsable :** Directrice

**Contributeurs :** Equipe du STIC

**Données :**

- Cahier des charges de formation

**Surveillance :** Lors de la réunion stratégique

## Concevoir le dispositif de formation global

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Scénario global

**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique

Modules existants

Compétences internes

Modules à adapter

## Sous-traiter les actions de formation

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

## Concevoir les modules de formation

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Scenarii détaillés des modules

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

## Adapter les modules de formation existants

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Scenarii détaillés des modules

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

## Communication sur cette offre

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

## Organiser les actions de formation

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

## Réaliser les actions de formation

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

## Coordonner et suivre les actions de formation

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Evaluer les actions de formation

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

## 9. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels <sup>(p.16)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PS1.1 - Gérer les ressources humaines <sup>(p.25)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>

# PC4 - Développer ou implémenter des outils

Pilote : Responsable qualité

*Concrétiser les besoins techniques du personnel et des enseignants correspondant à des besoins pédagogiques et/ou de valorisation de la recherche.*

Implémenter un outil  
existant

PC4.1

Développer un outil

PC4.2

1. Indicateurs
2. Acteurs
- PC4.1 - Implémenter un outil existant
- PC4.2 - Développer un outil

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                                                             | Qui                 | Comment                                                                                             | Quand                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| % de diplômés par composante impliqués au moins dans la catégorie compétence $\geq 1$                            | Responsable qualité | Comptabiliser les diplômés <ul style="list-style-type: none"> <li>• CDC d'implémentation</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Nombre de disciplines (ou matières) par diplôme et catégories compétence                                         | Responsable qualité | Comptabiliser les disciplines                                                                       | Avant réunion stratégique |
| Nombre d'étudiants disposant au moins de ressources dans la catégorie compétence $\geq 1$ , par niveau (L1 à M2) | Responsable qualité | Statistiques Moodle                                                                                 | Avant réunion stratégique |
| % d'étudiants qui se connecte par rapport au nombre total d'étudiants disposant au                               | Responsable qualité | Statistiques Moodle                                                                                 | Avant réunion stratégique |

moins de ressources  
dans la catégorie  
compétice  $\geq 1$ , par  
niveau (L1 à M2)

Nombre d'anomalies  
signalées par projet

Responsable qualité

Nombre d'anomalies  
signalées dans les  
fiches initiatives

Avant réunion  
stratégique

- Fiche initiative

Nombre de  
modifications  
demandées par projet

Responsable qualité

Modifications  
demandées dans les  
fiches initiatives

Avant réunion  
stratégique

- Fiche initiative

#### ■ Indicateurs potentiels

- Appréciation des usagers (enseignants et apprenants)

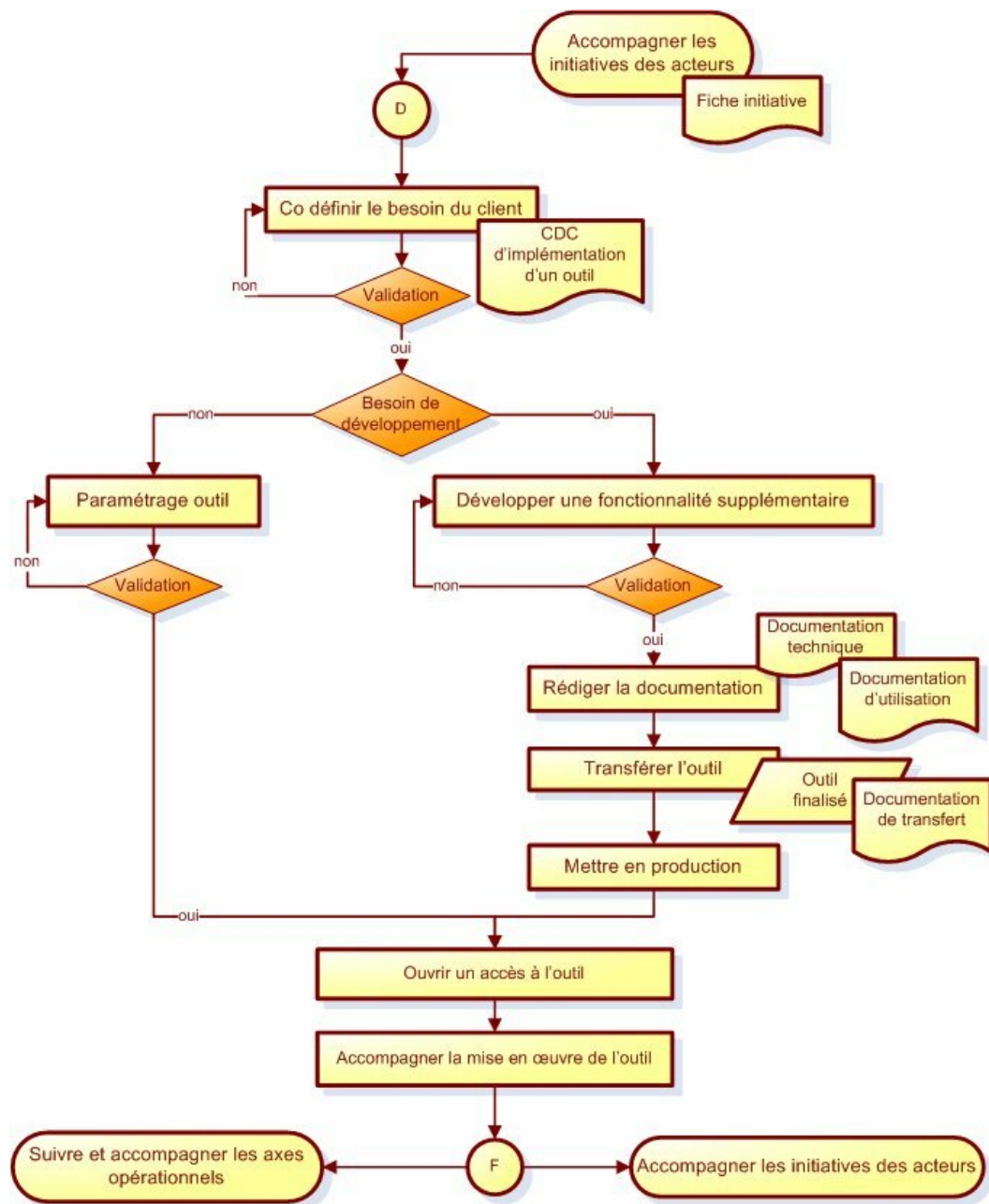
## 2. Acteurs

- Responsable qualité
- Développeur
- CRI
- Infographiste

## PC4.1 - Implémenter un outil existant

### Pilote : Responsable qualité

*Permettre à un enseignant d'accéder et d'utiliser un outil en paramétrant celui-ci au plus proche de ses besoins pédagogiques*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Actions

## 8. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                                                                                                               | Qui                 | Comment                                                                                             | Quand                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| % de diplômes par composante impliqués au moins dans la catégorie compétice $\geq 1$                                                                               | Responsable qualité | Comptabiliser les diplômes <ul style="list-style-type: none"> <li>• CDC d'implémentation</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Nombre de disciplines (ou matières) par diplôme et catégories compétice                                                                                            | Responsable qualité | Comptabiliser les disciplines                                                                       | Avant réunion stratégique |
| Nombre d'étudiants disposant au moins de ressources dans la catégorie compétice $\geq 1$ , par niveau (L1 à M2)                                                    | Responsable qualité | Statistiques Moodle                                                                                 | Avant réunion stratégique |
| % d'étudiants qui se connecte par rapport au nombre total d'étudiants disposant au moins de ressources dans la catégorie compétice $\geq 1$ , par niveau (L1 à M2) | Responsable qualité | Statistiques Moodle                                                                                 | Avant réunion stratégique |

## 2. Définitions

- **CDC** : Cahier des charges
- **CRI** : Centre de Ressources Informatiques

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Développeur
- CRI

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                     | Processus en amont                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche initiative</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> </ul>                                                                                   |
| Données de sortie                                                                                                                     | Processus en aval                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• CDC d'implémentation</li> <li>• Outil finalisé</li> <li>• Documentation technique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

- Documentation d'utilisation
  - Documentation de transfert
- 

## 5. Exigences

- Permettre à l'enseignant d'apprécier toutes les fonctionnalités de l'outil pour optimiser son usage par rapport à ses objectifs pédagogiques
- Assurer une réponse appropriée par rapport au cahier des charges

## 6. Risques

- Développer des paramétrages trop spécifiques ou inadaptés aux besoins  
Participer activement ou assurer veille – avec force de proposition – au niveau de la communauté de développement de l'outil  
Intégrer les demandes individuelles pour concevoir des développements répondant à des solutions collectives.  
Si besoin, proposer, en les argumentant, des solutions alternatives
- Mauvaise communication interne entre l'équipe de développement et l'équipe de formation  
Assurer des échanges réguliers entre les intervenants et, si besoin, un transfert de compétence pour le bon usage des fonctionnalités développées
- Surcharge de l'équipe de formation dans la mise en œuvre de l'outil auprès des utilisateurs  
Prévoir des séances communes de formation à l'utilisation de l'outil

## 7. Actions

Validation

Besoin de développement

Co-définir le besoin du client

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Développeur

**Données** :

- CDC d'implémentation

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Lors de l'audit

Paramétrage outil

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Développer une fonctionnalité supplémentaire

**Responsable** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

### Rédiger la documentation

**Responsable** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Lors de l'audit

### Transférer l'outil

**Responsable** : Développeur

**Contributeurs** : CRI

**Données** :

- Outil finalisé

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

### Mettre en production

**Responsable** : Développeur

**Contributeurs** : CRI

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

### Ouvrir un accès à l'outil

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

### Accompagner la mise en œuvre de l'outil

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

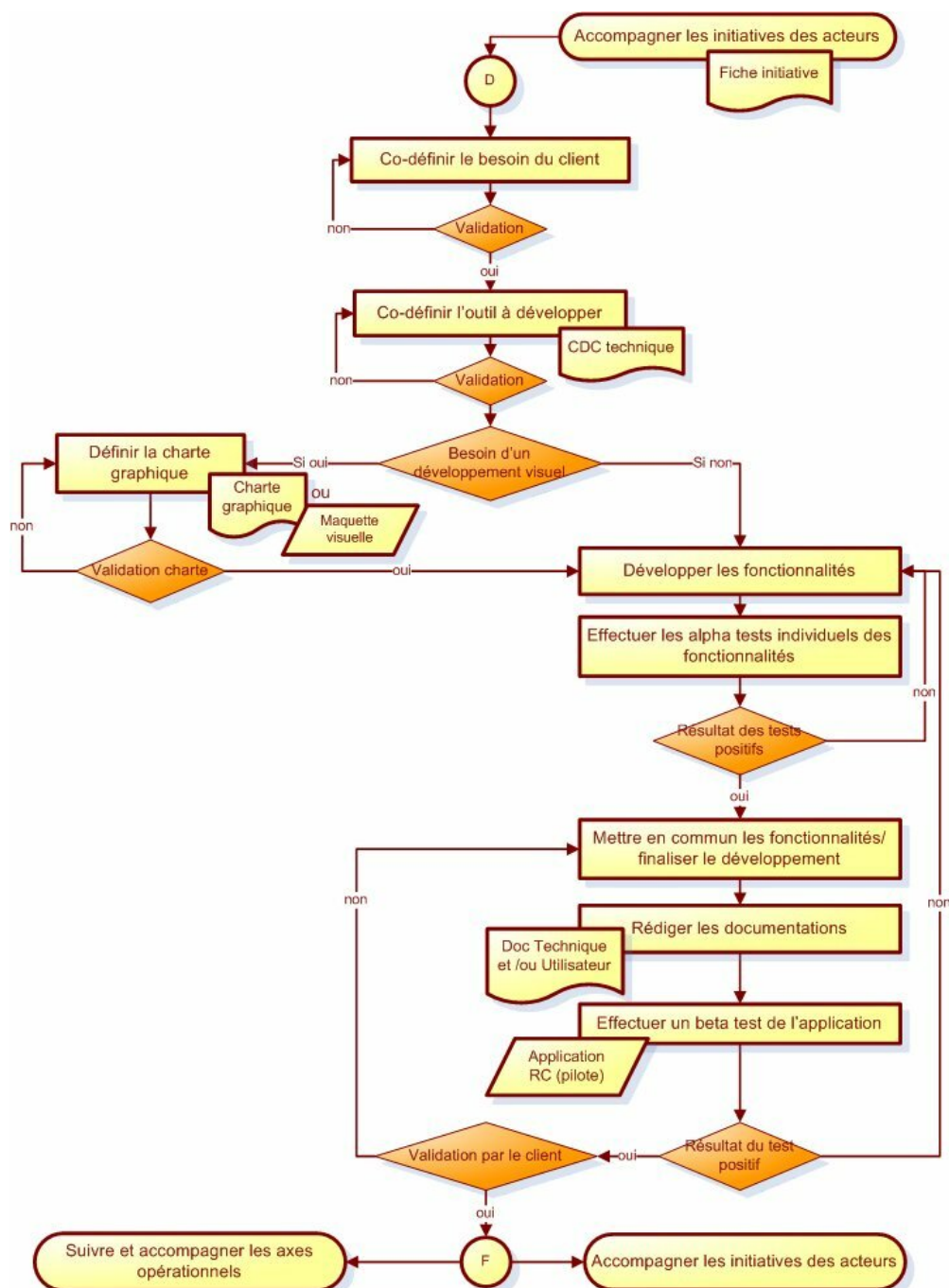
## 8. Références

- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>

## PC4.2 - Développer un outil

Pilote : Responsable qualité

Permettre à un enseignant de concrétiser et d'utiliser un outil correspondant à des besoins pédagogiques et/ou de valorisation de la recherche.



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques

- 7. Actions
- 8. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                         | Qui                 | Comment                                                                                                                     | Quand                     |
|----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombre d'anomalies signalées par projet      | Responsable qualité | Nombre d'anomalies signalées dans les fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Nombre de modifications demandées par projet | Responsable qualité | Modifications demandées dans les fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>      | Avant réunion stratégique |

- Indicateurs potentiels
  - Appréciation des usagers (enseignants et apprenants)

## 2. Définitions

- CDC : Cahier des charges

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Développeur
- Infographiste

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                                                                                                                        | Processus en amont                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> </ul>                                                                                 |
| Données de sortie                                                                                                                                                                                        | Processus en aval                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>CDC technique</li> <li>Charte graphique</li> <li>ou Maquette visuelle</li> <li>Documentation technique ou utilisateur</li> <li>Application RC (pilote)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> <li>PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Permettre à l'enseignant d'apprécier toutes les fonctionnalités de l'outil pour optimiser son usage
- Assurer une réponse appropriée par rapport au cahier des charges

## 6. Risques

- Modifications et/ou évolutions demandées trop nombreuses  
Bien notifier dans le CDC technique la rubrique « Maintenance et évolution de l'outil »
- Evolution importante, non prévue dans le CDC technique  
Contractualiser sur cette évolution et/ou mise à jour de l'outil
- Retard dans la production du livrable  
Redistribuer le travail de développement

## 7. Actions

Validation

Besoin d'un développement visuel

Validation charte

Résultat des tests positifs

Validation par le client

Résultat du test positif

Co-définir le besoin du client

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Co-définir l'outil à développer

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Développeur

**Données** :

- CDC technique

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Lors de l'audit

Définir la charte graphique

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Développeur, Infographiste

**Données** :

- Charte graphique
- Maquette visuel

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Lors de l'audit

Développer les fonctionnalités

**Responsable** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Effectuer les alpha tests individuels des fonctionnalités

**Responsable** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Mettre en commun les fonctionnalités/finaliser le développement

**Responsable** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Rédiger les documentations

**Responsable** : Développeur

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

Effectuer un beta test de l'application

**Responsable** : Développeur

**Données** :

- Application RC (pilote)

**Surveillance** : Lors d'une réunion de service

## 8. Références

- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>

## PC5 - Produire des ressources

Pilote : Responsable qualité

*La production de ressources couvre à la fois le champ de la pédagogie et de la communication.*

Réaliser des  
documents  
pédagogiques à partir  
d'un modèle  
déterminé  
PC5.1

Réaliser  
artisanalement des  
documents  
pédagogiques  
PC5.2

Réaliser des  
ressources  
audiovisuelles  
PC5.3

Réaliser de la PAO  
PC5.4

1. Indicateurs

2. Acteurs

- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques
- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles
- PC5.4 - Réaliser de la PAO

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                                                             | Qui                 | Comment                                                                                                                                                                                                        | Quand                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombre de documents conçus à partir de chaque modèle pour un usage interne                                       | Responsable qualité | Analyse du paragraphe "Organiser et suivre le projet (tableau des documents)" des fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>                                        | Avant réunion stratégique |
| Nombre de documents conçus à partir de chaque modèle pour un usage inter-établissement                           | Responsable qualité | Analyse des fiches initiatives et du paragraphe Organiser et suivre le projet (tableau des documents) <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>                                       | Avant réunion stratégique |
| Satisfaction des auteurs                                                                                         | Responsable qualité | Analyse du paragraphe "Bilan de l'action avec le client" des fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>                                                             | Avant réunion stratégique |
| Nombre d'heures de développement par catégorie de réutilisation                                                  | Responsable qualité | Analyse du paragraphe "Suivi de projet" des fiches initiatives et du planning de charge de l'équipe <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> <li>Planning de charge de l'équipe</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Satisfaction des auteurs                                                                                         | Responsable qualité | Analyse du paragraphe "Bilan de l'action avec le client" des fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>                                                             | Avant réunion stratégique |
| Nombre de ressources utilisées dans des actions de communication institutionnelles, scientifiques et techniques. | Secrétaire          | Comptabiliser les bons de commandes                                                                                                                                                                            | Avant réunion stratégique |
| Nombre de supports de communication par entité pour l'année universitaire                                        | Secrétaire          | Provisoirement comptabiliser les nombre de bons de commande                                                                                                                                                    | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Appréciation de l'apport pédagogique auprès des usagers
- Appréciation de l'apport pédagogique auprès des usagers
- Nombre de dysfonctionnements signalés

## 2. Acteurs

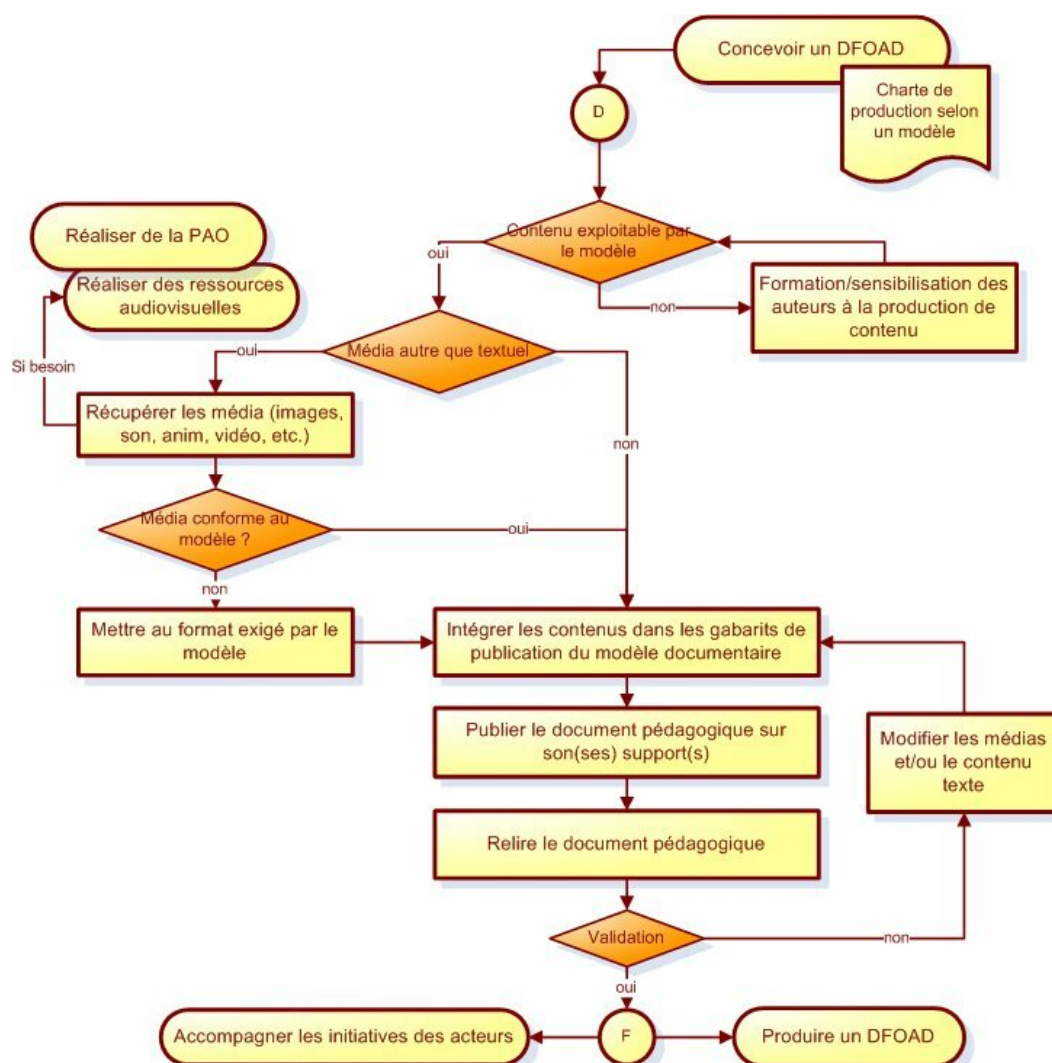
- Responsable qualité
- Stagiaire
- Auteur de contenu

## PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé

Pilote : Responsable qualité

Permettre :

- dans l'établissement, la production en masse de ressources pédagogiques structurées,
- dans et hors établissement, la production en masse de ressources pédagogiques structurées (documents XML sous un format commun - DTD pivot) mutualisables, interopérables et indexées de façon à les retrouver facilement à l'aide d'un moteur de recherche.



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions

## 9. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                                   | Qui                 | Comment                                                                                                                                                                  | Quand                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombre de documents conçus à partir de chaque modèle pour un usage interne             | Responsable qualité | Analyse du paragraphe "Organiser et suivre le projet (tableau des documents)" des fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>  | Avant réunion stratégique |
| Nombre de documents conçus à partir de chaque modèle pour un usage inter-établissement | Responsable qualité | Analyse des fiches initiatives et du paragraphe Organiser et suivre le projet (tableau des documents) <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul> | Avant réunion stratégique |

## 2. Définitions

- **DFOAD** : Dispositif de Formation Ouverte et A Distance
- **PAO** : Publication Assistée par Ordinateur

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Stagiaire
- Auteur de contenu

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                      | Processus en amont                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Charte de production selon un modèle</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC2.2 - Concevoir un DFOAD <sup>(p.78)</sup></li> </ul>                                                                             |
| Données de sortie                                                                      | Processus en aval                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> <li>PC2 .3 - Produire le DFOAD <sup>(p.84)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Apporter à l'enseignant toutes les informations nécessaires au choix du support de production
- Apporter à la direction toutes les informations nécessaires aux enjeux de l'usage ou non de chaînes éditoriales
- Valoriser, au niveau (inter)national, les ressources produites par des enseignants de l'établissement reconnus en temps qu'experts dans leur domaine
- Assurer un suivi régulier de l'avancement de la médiatisation

## 6. Risques

### ■ Mauvais choix de support de production

Bien apprécier avec l'enseignant l'intérêt ou non de la mutualisation des ressources pédagogiques, les contraintes de pérennité et d'appropriation de l'équipe pédagogique impliquée

### ■ Retard des productions de contenu des auteurs

Bien communiquer avant la production des ressources sur l'importance du travail de médiatisation et les contraintes du STIC

Contractualiser le planning d'avancement de la production, si besoin, sous couvert d'un responsable pédagogique ou institutionnel

### ■ Droits d'auteurs sur les média récupérés

Sensibiliser les auteurs de contenu au droit d'auteur (ressources-média récupérés)

Gérer les demandes d'utilisation des médias auprès de leurs auteurs

## 7. Améliorations

| Quoi                                                                                                                              | Comment                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coordonner la politique éditoriale de l'établissement avec la politique de production nationale (en particulier UNT et inter-UNT) | Informations sur le fonctionnement des UNT, les critères d'éligibilité des appels à projets nationaux<br><br>Participation aux groupes de réflexion (in)formels dans les choix inter-établissements (européens, nationaux, régionaux...) |

## 8. Actions

Contenu exploitable par le modèle

Média autre que textuel

Formalisation/sensibilisation des auteurs à la production des contenus

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Récupérer les média (images, son, anim, vidéo, etc....)

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Média conforme au modèle

Mettre au format exigé par le modèle

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Intégrer les contenus dans les gabarits de publication du modèle documentaire

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Stagiaire

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Publier le document pédagogique sur son (ses) support(s)

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Stagiaire

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Relire le document pédagogique

**Responsable** : Chef de projet

**Contributeurs** : Auteur de contenu

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Modifier les médias et/ou le contenu texte

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Validation

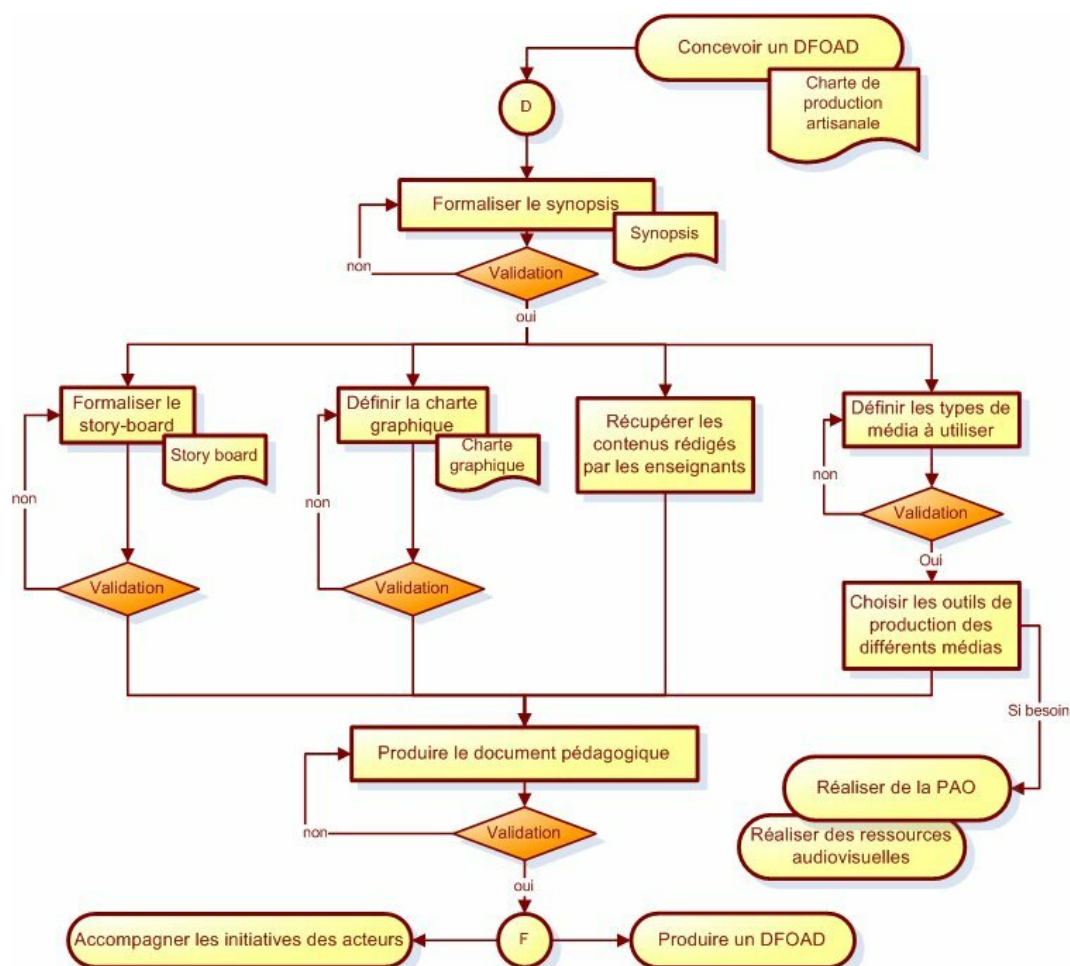
## 9. Références

- PC2.2 - Concevoir un DFOAD <sup>(p.78)</sup>
- PC5.4 - Réaliser de la PAO <sup>(p.122)</sup>
- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles <sup>(p.118)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PC2 .3 - Produire le DFOAD <sup>(p.84)</sup>

## PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques

Pilote : Responsable qualité

*Produire des documents innovants justifiant au niveau pédagogique une scénarisation spécifique*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Améliorations
8. Actions
9. Références

### 1. Indicateurs

| Quoi                     | Qui                 | Comment | Quand |
|--------------------------|---------------------|---------|-------|
| Satisfaction des auteurs | Responsable qualité |         |       |

|                                                                 |                     |                                                                                                            |                           |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                 |                     | Analyse du paragraphe "Bilan de l'action avec le client" des fiches initiatives                            | Avant réunion stratégique |
|                                                                 |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>                                         |                           |
| Nombre d'heures de développement par catégorie de réutilisation | Responsable qualité | Analyse du paragraphe "Suivi de projet" des fiches initiatives et du planning de charge de l'équipe        | Avant réunion stratégique |
|                                                                 |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> <li>Planning de charge de l'équipe</li> </ul> |                           |

- Indicateurs potentiels
  - Appréciation de l'apport pédagogique auprès des usagers

## 2. Définitions

- **DFOAD** : Dispositif de Formation Ouverte et A Distance
- **PAO** : Publication Assistée par Ordinateur

## 3. Acteurs

- Responsable qualité

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                                         | Processus en amont                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Charte de production artisanale</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC2.2 - Concevoir un DFOAD <sup>(p.78)</sup></li> </ul>                                                                             |
| Données de sortie                                                                                         | Processus en aval                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Synopsis</li> <li>Story Board</li> <li>Charte graphique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> <li>PC2 .3 - Produire le DFOAD <sup>(p.84)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Conception concertée du document pour atteindre l'objectif pédagogique

## 6. Risques

- Production trop lourde à réaliser - Retard de production
  - Redimensionner le document
  - Redistribuer le travail de production
- Droits d'auteurs sur les média récupérés

Sensibiliser les auteurs de contenu au droit d'auteur (ressources-média récupérés)

Gérer les demandes d'utilisation des médias auprès de leurs auteurs

## 7. Améliorations

| Quoi                                                       | Comment                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transformer un document innovant en un modèle mutualisable | Projets comparables permettant avec certains développements de paramétrage de concevoir des gabarits adaptés à d'autres usages |

## 8. Actions

Formaliser le synopsis

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Synopsis

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Lors de l'audit

Validation

Formaliser le story board

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Story Board

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Lors de l'audit

Définir la charte graphique

**Responsable** : Chef de projet

**Données** :

- Charte graphique

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Lors de l'audit

Récupérer les contenus rédigés par les enseignants

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Définir les types de média à utiliser

**Responsable** : Chef de projet

Choisir les outils de production des différents médias

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Produire le document pédagogique

**Responsable** : Chef de projet

**Surveillance** : Lors des réunions de service

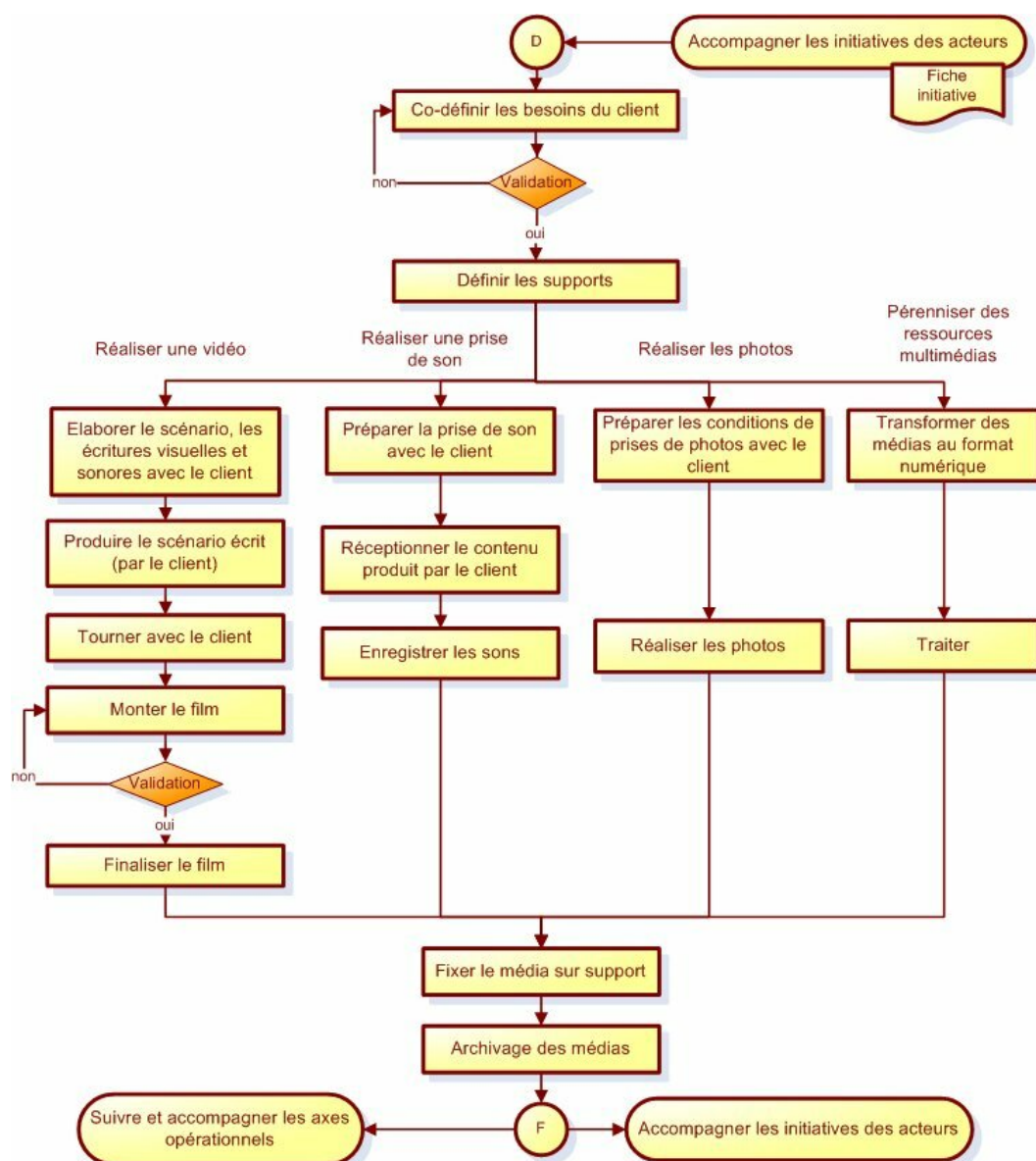
## 9. Références

- PC2 .3 - Produire le DFOAD *(p.84)*
- PC5.4 - Réaliser de la PAO *(p.122)*
- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles *(p.118)*
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs *(p.66)*
- PC2 .3 - Produire le DFOAD *(p.84)*

## PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles

Pilote : Responsable qualité

*Utiliser le pouvoir (l'impact) des ressources audiovisuelles et multimédias pour améliorer le message pédagogique (tant au niveau de la forme que de la compréhension) et la communication institutionnelle, scientifique et technique.*



1. Indicateurs
2. Acteurs
3. Entrées / Sorties
4. Exigences
5. Risques
6. Améliorations
7. Actions
8. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                                                             | Qui                 | Comment                                                                                                                                            | Quand                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Satisfaction des auteurs                                                                                         | Responsable qualité | Analyse du paragraphe "Bilan de l'action avec le client" des fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul> | Avant réunion stratégique |
| Nombre de ressources utilisées dans des actions de communication institutionnelles, scientifiques et techniques. | Secrétaire          | Comptabiliser les bons de commandes                                                                                                                | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Appréciation de l'apport pédagogique auprès des usagers

## 2. Acteurs

- Responsable qualité

## 3. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                         | Processus en amont                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche initiative</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> </ul>                                                                                 |
| Données de sortie                                                                         | Processus en aval                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources audiovisuelles et multimédia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> <li>PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

## 4. Exigences

- Collaboration efficace entre les différents intervenants pour tenir compte des objectifs et des contraintes imposées par l'usage de matériels à haute technicité

## 5. Risques

- Mauvaise interprétation ou compréhension des besoins du client

Prendre le temps de clarifier avec le client les objectifs et être force de proposition pour la finalisation du projet

- Manque de disponibilité ou inadaptation de la demande par rapport à l'urgence du client

Bien anticiper avec les clients susceptibles d'avoir des contraintes de délai sur les propres contraintes organisationnelles et techniques du STIC

## 6. Améliorations

| Quoi                                                                           | Comment                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instaurer, si besoin, des règles d'organisation pour planifier les productions | Importance des demandes urgentes incompatibles avec la technicité demandée et la charge du personnel du STIC |

## 7. Actions

Co-définir les besoins du client

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Définir les supports

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Elaborer le scénario, les écritures visuelles et sonores avec le client

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Produire le scénario écrit (par le client)

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Tourner avec le client

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Monter le film

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Finaliser le film

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Préparer la prise de son avec le client

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réceptionner le contenu produit par le client

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Enregistrer les sons

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Préparer les conditions de prises de photos avec le client

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réaliser les photos

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Transformer des médias au format numérique

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

traiter

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Fixer le média sur support

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Archivage des médias

**Responsable** : Responsable audiovisuel

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Validation

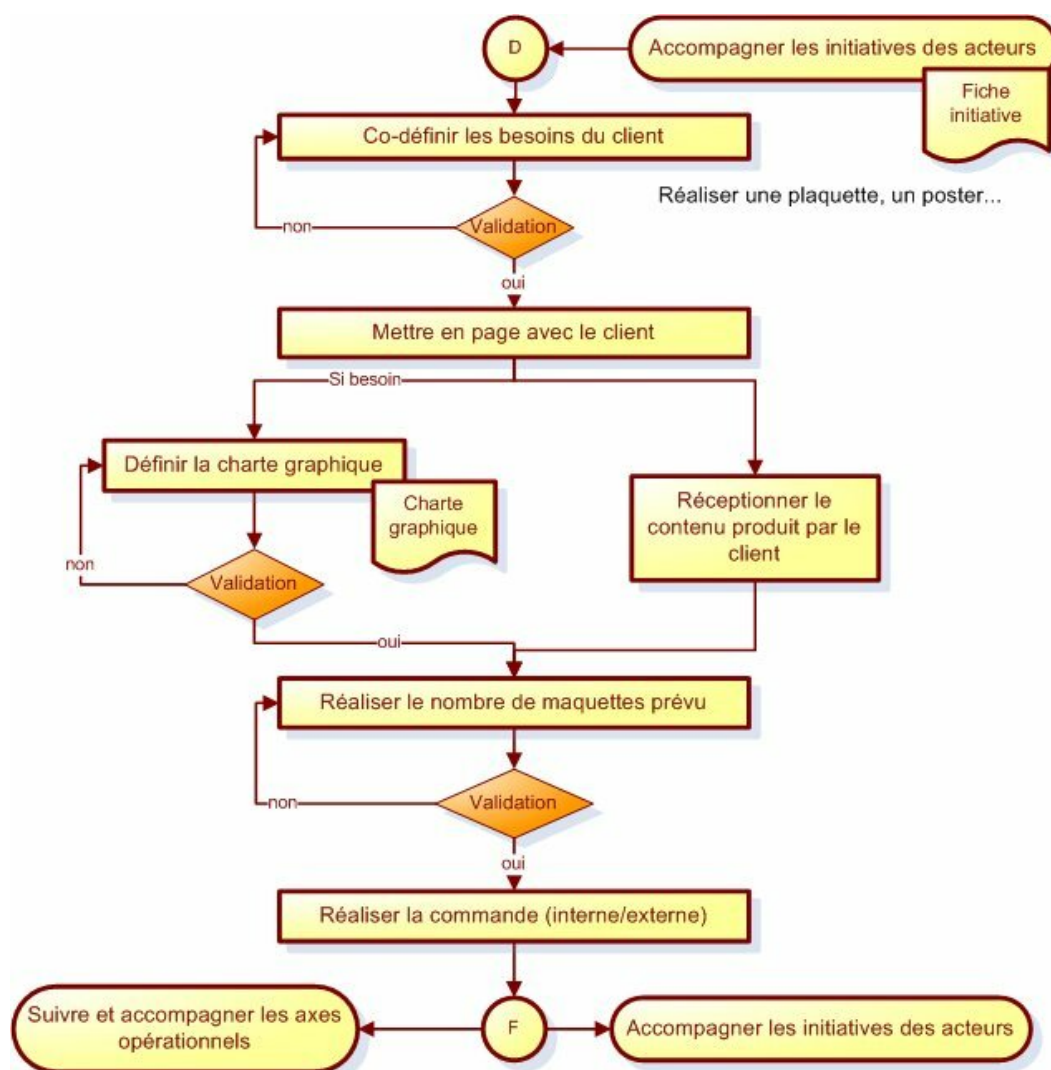
## 8. Références

- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>

## PC5.4 - Réaliser de la PAO

Pilote : Responsable qualité

*Utiliser des moyens de conception et création graphique afin de mieux véhiculer un message en termes de communication pédagogique, scientifique, institutionnelle et technique.*



1. Indicateurs
2. Définitions
3. Acteurs
4. Entrées / Sorties
5. Exigences
6. Risques
7. Actions
8. Références

## 1. Indicateurs

| Quoi                                                                      | Qui        | Comment                                                     | Quand                     |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombre de supports de communication par entité pour l'année universitaire | Secrétaire | Provisoirement comptabiliser les nombre de bons de commande | Avant réunion stratégique |

### ■ Indicateurs potentiels

- Nombre de dysfonctionnements signalés

## 2. Définitions

- **PAO** : Publication Assistée par Ordinateur

## 3. Acteurs

- Responsable qualité

## 4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées                                                                           | Processus en amont                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche initiative</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> </ul>                                                                                   |
| Données de sortie                                                                           | Processus en aval                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte graphique</li> <li>• Données PAO</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup></li> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup></li> </ul> |

## 5. Exigences

- Collaboration efficace entre les différents intervenants pour tenir compte des objectifs et des contraintes imposées par l'usage de matériels à haute technicité

## 6. Risques

### ■ Excès de demandes

Contribution d'une personne ayant les compétences de graphisme

Redirection du client vers un autre prestataire

### ■ Manque de disponibilité et de délais par rapport à l'urgence du client

Faire valider par la direction des règles d'organisation pour planifier les productions (délais et tarifs)

Redirection du client vers un autre prestataire

## 7. Actions

Co-définir les besoins du client

**Responsable** : Infographiste

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Mettre en page avec le client

**Responsable** : Infographiste

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Définir la charte graphique

**Responsable** : Infographiste

**Données** :

- Charte graphique

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réceptionner le contenu produit par le client

**Responsable** : Infographiste

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réaliser le nombre de maquettes prévues

**Responsable** : Infographiste

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Réaliser la commande (interne/externe)

**Responsable** : Infographiste

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Validation

## 8. Références

- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels <sup>(p.20)</sup>
- PC1 .1 - Accompagner les initiatives des acteurs <sup>(p.66)</sup>

# Glossaire

## - A -

### ■ APE

Allocation pour Perte d'Emploi

Implications :

## - B -

### ■ BAP

Branche d'Activité Professionnelle

Implications :

## - C -

### ■ CA

Conseil d'Administration

Implications :

### ■ CDC

Cahier des charges

Implications :

### ■ CEVU

Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire

Implications :

### ■ CORI

Conseil d'Orientation en Ressources Informatiques

Implications :

### ■ CPE

Commission Paritaire d'Etablissement

Implications :

### ■ CR

Centre de Responsabilité

Implications :

### ■ CRI

Centre de Ressources Informatiques

Implications :

### ■ CT

Cellule TICE

Implications :**- D -**

## ■ DAF

Division des Affaires Financières

Implications :

## ■ DBM

Décision Budgétaire Modificative

Implications :

## ■ DFOAD

Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

Implications :

## ■ DRH

Direction des Ressources Humaines

Implications :**- F -**

## ■ FFOM

Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces

Implications :**- O -**

## ■ OM

Ordre de mission

Implications :**- P -**

## ■ PAO

Publication Assistée par Ordinateur

Implications :**- S -**

## ■ STIC

Service des Technologies de l'Information et de la Communication

Implications :**- U -**

## ■ UB

Unité Budgétaire

Implications :

# Index des fonctions

## - A -

### ■ Auteur de contenu

Enseignant engagé dans la rédaction de contenu pour la création de ressources pédagogiques

Implications :

## - C -

### ■ CA

- Le CA détermine la **politique de l'université** (en particulier en délibérant sur le contenu du contrat d'établissement)
- Il vote le **budget** et approuve les comptes.
- Il approuve les accords et conventions signés par le Président.
- Il délibère sur les **emprunts**, acceptations de dons, acquisitions immobilières.
- Il exerce un **pouvoir disciplinaire** à l'égard des enseignants et des étudiants.
- Le CA, siégeant en formation restreinte aux enseignants, traite des questions de carrières des enseignants, de programmes et de modalités de contrôle des connaissances.

Implications :

### ■ Chef de projet

#### **Mission**

Il étudie et assure la maîtrise d'œuvre des projets permettant l'intégration des technologies d'information et de communication (TIC) dans l'enseignement.

#### **Activités principales**

- Animer et coordonner une équipe pour la réalisation et les développements logiciels nécessaires au projet
- Mettre en œuvre la chaîne de production-médiatisation des contenus dans le respect des chartes ergonomique, graphique et qualité
- Assurer l'interface avec les équipes pédagogiques pour la conception des dispositifs de formation et avec les équipes de développement d'applications, système et réseau
- Respecter et faire respecter des législations en vigueur concernant le droit d'auteur et le droit à l'image pour tous les éléments visuels, sonores et textuels inclus dans la production
- Elaborer les cahiers des charges fonctionnels pour la réalisation des ressources
- Administrer les plateformes d'enseignement en ligne

#### **Activités associées**

- Assurer la maintenance des dispositifs pédagogiques
- Assurer une veille technico-pédagogique
- Gérer les infrastructures techniques
- Conduire des actions de sensibilisation, conseil et formation afin de promouvoir les usages des TICE.
- Participer à la recherche et aux projets expérimentaux dans le domaine des TICE

- Assurer la formation des enseignants dans le domaine des technologies de la formation ouverte et à distance
- Rédiger la documentation des outils et logiciels spécifiques

Implications :

■ CRI

Le **Centre de Ressources Informatiques** de l'université (CRI) se compose

- d'un service applications
- d'un service environnement de travail
- d'un service système et réseaux

et met en place les services numériques pour le personnel à l'Université

Implications :

- D -

■ DAF

**Division des Affaires Financières**

Implications :

■ Développeur

**Mission**

Il conçoit et développe des produits et services multimédias off-line ou on-line dans le cadre de la politique de développement des TICE de l'établissement

**Activités principales**

- Réaliser les analyses fonctionnelles des besoins et réaliser le cahier des charges technique en collaboration avec les porteurs de projet dans les domaines de la pédagogie et de la communication
- Sélectionner et mettre en oeuvre les outils conformes à l'architecture des projets et dans le respect du plan d'urbanisation des systèmes d'information
- Créer de nouveaux composants en assurant les développements spécifiques et leur assemblage
- Développer les interfaces utilisateurs
- Paramétrer les applications et administrer les plateformes de gestion de contenus

**Activités associées**

- Animer une équipe projet web-multimédia (interne/externe)
- Mener l'analyse comparative de l'offre d'outils logiciels (de génération de pages, de création et de gestion contenus)
- Assurer le maintien et l'évolution des outils et fournir un support fonctionnel aux usagers
- Animer les formations des utilisateurs - Rédiger la documentation technique et fonctionnelle des développements

Implications :

■ Directrice

**Mission**

Le responsable du service TICE met en œuvre la politique de développement des technologies de l'information et la communication dans le cadre du projet de l'établissement

**Activités principales**

- Analyser les besoins TICE dans le domaine de la formation et de la recherche et constituer le cahier des charges fonctionnel des projets
- Conseiller la maîtrise d'ouvrage sur des méthodes et des solutions techniques adaptées à l'environnement éducatif et à l'élaboration des dispositifs de déploiement.
- Piloter un dispositif de conduite du changement et d'accompagnement des utilisateurs
- Organiser et animer un réseau d'enseignants en liaison avec la politique TICE de l'établissement pour favoriser la généralisation des usages des TICE.
- Piloter les projets en collaboration avec des composantes pédagogiques et de recherche, avec les services techniques concernés (informatique, audiovisuels...).
- Gérer les moyens humains financiers et matériels d'un service.

**Activités associées**

- S'impliquer dans un réseau d'experts des technologies éducatives et de communication
- Assurer une veille technologique et concurrentielle
- Faire appliquer la législation en vigueur concernant le droit d'auteur et le droit à l'image pour tous les éléments visuels, sonores et textuels inclus dans la production.
- Faire respecter les normes et standards
- Concevoir le dispositif et les actions de formation pour favoriser l'usage des TICE
- Elaborer des dossiers d'appels d'offres et participer aux procédures de passation des marchés

Implications :

- E -

## ■ Enseignant responsable de module

Enseignant engagé dans un dispositif de formation à distance et responsable d'un module de cette formation.

Implications :

## ■ Enseignant responsable pédagogique

Enseignant engagé dans un dispositif de formation à distance et responsable de cette formation.

Implications :

## ■ Equipe du STIC

Certaines actions (réunions, etc.) sont menées collégalement par l'ensemble du personnel du STIC

Implications :

## ■ Equipe pédagogique

Tous les enseignants engagés dans un dispositif de formation à distance

Implications :

- I -

## ■ Infographiste

**Mission**

L'infographiste conçoit, réalise et met en forme au plan graphique et typographique un document ou un produit multimédia défini selon les besoins du commanditaire.

**Activités principales**

- Définir et proposer les choix esthétiques et l'expression graphique pour répondre à un projet éditorial ou à une action de communication.
- Concevoir et mixer du texte et des images dans un document.
- Réaliser la maquette à l'aide des moyens appropriés dans le respect des contraintes propres au mode de reproduction choisi.
- Créer et modifier les éléments visuels numérisés (photos, dessins, schémas,...), fixes ou animés destinés à être intégrés dans tous supports de communication (livre, cédéroms...).
- Concevoir l'interactivité des documents et réaliser l'architecture correspondante.
- Appliquer ou contrôler le respect des règles de la typographie. Vérifier la conformité du document final avant le processus de reproduction.
- Contrôler la qualité du travail de reproduction.

Implications :

## - L -

### ■ La présidence

Autour du Président, sont regroupés les services administratifs et techniques, communs à toutes les composantes de l'université

Le président, assisté de son équipe, dirige l'université et conduit la politique de développement définie par les trois conseils.

- Le Conseil d'administration (CA)
- Le Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire (CEVU)
- Le Conseil Scientifique (CS)

Implications :

## - P -

### ■ Personne compétente

Personne ayant les compétences pour réaliser l'action

Implications :

### ■ Personne stratégique

Personne ayant les compétences et le réseau nécessaire pour réaliser l'action

Implications :

## - R -

### ■ Responsable audiovisuel

#### **Mission**

Il exploite les dispositifs de captation, de traitement, de transmission, de diffusion et de stockage des sources et flux audiovisuels et multimédia pour la production et à la diffusion des ressources audiovisuelles et multimédia d'un établissement.

#### **Activités principales**

- Installer et faire fonctionner l'ensemble des équipements audiovisuels et multimédias pour la production et la diffusion : régies vidéo, caméras, stations de montages et de postproduction, systèmes de réception et diffusion audiovisuels numérique, encodeurs et streaming sur réseau, dispositifs de pilotages et d'automatisation, stations d'autoring)
- Assurer les opérations de maintenance préventives et curatives
- Coordonner les équipes techniques d'exploitation et de maintenance

#### **Activités associées**

- Participer aux travaux d'ingénierie de l'audiovisuel et multimédia
- Former et accompagner les utilisateurs à la prise en main des outils audiovisuels et multimédia
- Accompagner l'évolution des pratiques liée à l'évolution des technologies
- Gérer un parc de matériel
- Gérer le stock de consommable

#### Implications :

#### ■ Responsable qualité

Le responsable qualité est nommé par le responsable du STIC. Il est le représentant de la Direction. En tant que représentant de la Direction, il a toute autorité pour obtenir des membres du STIC la mise en œuvre des actions permettant d'assurer la conformité du Système de Management de la Qualité aux différentes exigences. Il rend compte du fonctionnement du Système de Management de la Qualité et garantit que les processus définis sont mis en œuvre et entretenus. Il contribue à la sensibilisation aux exigences des clients.

#### Implications :

#### ■ Réunion de service

Certaines décisions doivent être prises lors de ces réunions ou l'ensemble du personnel est présent

#### Implications :

- S -

#### ■ Secrétaire

##### Missions

- Accueil
- envoi et réception du courrier
- préparation de bons de commande et état de frais de déplacement
- engagement des charges à payer
- facturation des prestations du STIC
- suivi budgétaire, classement
- gestion des congés du personnel
- gestion du matériel et des logiciels.

#### Implications :

#### ■ Stagiaire

Etudiant L3 réalisant son stage de formation au STIC (stage de développement/infographiste)

#### Implications :

- T -

- Toute personne du STIC

Certaines actions, telles que la réception des demandes, peuvent être traitées par n'importe quel personnel du STIC quelles que soient ses compétences et son niveau de responsabilité

Implications :

## Index des documents

### - A -

- Autorisation d'absence pour garde d'enfant

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Autorisation d'enregistrement et de retransmission des interventions

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

### - B -

- budget du STIC

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

### - B -

- Budget du STIC

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

### - C -

- Cahier des charges de formation

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- CDC d'implémentation

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- CDC technique

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Charte de production artisanale

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Charte de production selon un modèle

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Charte graphique

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Compte-rendu d'entretien individuel

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Compte rendu de réunion de service

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Compte rendu de réunion stratégique

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Contrat d'exploitation

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- D -

- Demande de congés

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- D -

- doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- D -

- Dossier de définition

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

**Le dossier de définition est l'agrégation d'un certains nombre d'enregistrements :**

- Scénario global
- Scénarii détaillés des modules
- Charte de production de documents pédagogiques
- Plan de communication du DFOAD
- Tableau d'indicateurs

Implications :

- F -

- Fiche initiative

**Modèle :** PC1-1E01\_fiche\_initiative.doc

Implications :

- Fiche signalement et suivi d'anomalies

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Formulaire d'évaluation de l'évènement

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- G -

- Guide d'utilisation

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- N -

- Note de clarification

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- O -

- Ordre du jour de la réunion de service

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- P -

- Plan de communication

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Plan de communication du DFOAD

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Plan de formation individuel

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Planning de charge de l'équipe

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Planning de réalisation

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Présentation des orientations stratégiques

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- S -

- Scenarii détaillés des modules

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Scénario global

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Story Board

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Synopsis

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- T -

- Tableau d'indicateurs du DFOAD

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Tableau des compétences individuelles et collectives

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :

- Tableau de suivi des projets

**Modèle :** doc\_nonDisponible.doc

Implications :