



Systeme de management de la qualité du STIC

Auteur : Françoise Galland
Contributeurs : Nathalie Lusson
Date : 2008-01-28
Version : 01

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	5
PM1 - Piloter le STIC	7
PM1.1 - Définir les axes stratégiques	9
PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces	13
PM1.3 - Définir les axes opérationnels	17
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels	21
PS1 - Gérer les ressources du STIC	25
PS1.1 - Gérer les ressources humaines	28
PS1.1.1 - Recruter du personnel	34
PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel	36
PS1.2 - Gérer les aspects financiers	38
PS1.2.1 - Etablir des commandes	43
PS1.2.2 - Facturer des prestations	45
PS1.3 - Gérer les moyens généraux	47
PS1.3.1 - Gérer les déplacements	52
PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel	54
PS2 - Développer l'intelligence économique	55
PS2.1 - Effectuer une veille	57
PS2.2 - Elaborer le plan de communication	61
PS2.2.1 - Communication événementielle	66
PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs	72
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs	73
PC2 - Réaliser un DFOAD	79
PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD	82
PC2.2 - Concevoir un DFOAD	87
PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques	92
PC2.3 - Produire le DFOAD	94
PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD	99
PC3 - Former les acteurs	103
PC3.1 - Former les acteurs	105
PC4 - Développer ou implémenter des outils	110
PC4.1 - Implémenter un outil existant	112
PC4.2 - Développer un outil	117
PC5 - Produire des ressources	122
PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé	126
PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques	131
PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles	135
PC5.4 - Réaliser de la PAO	140
Glossaire	144
Index des fonctions	147

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.

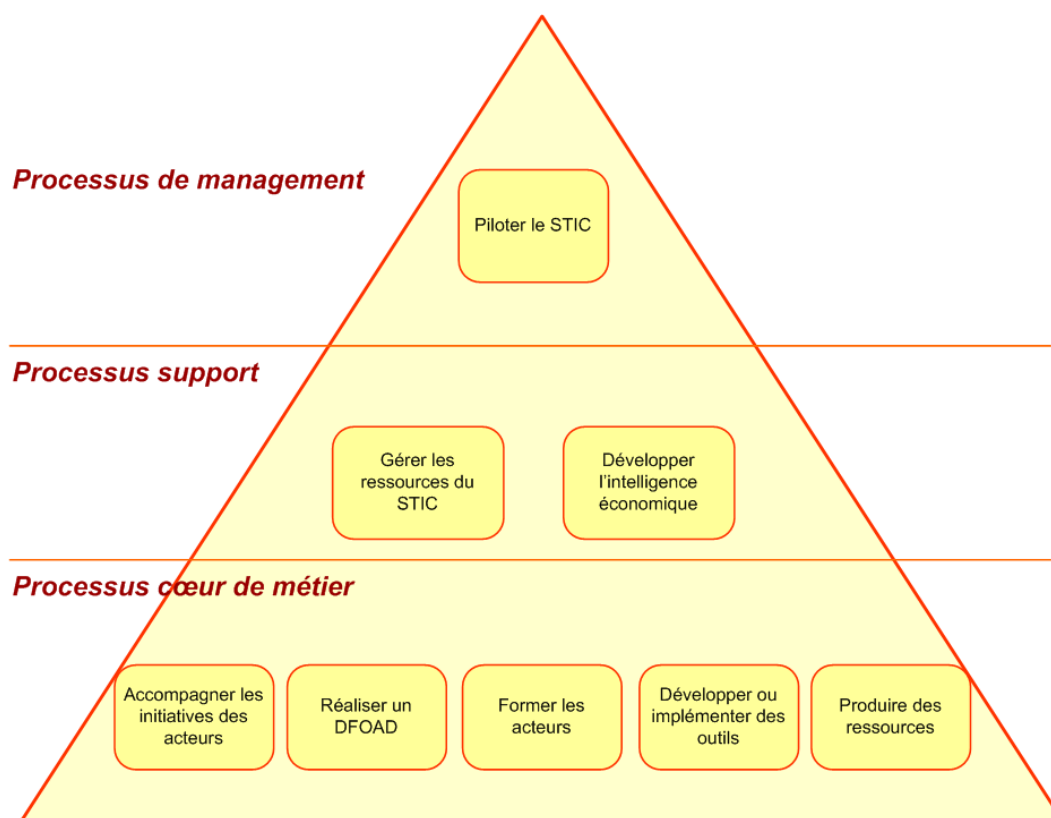
Sont accessibles sur ce site, en plus du descriptif de tous les processus et de la liste des documents, des pages d'aide et des commentaires audio.

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

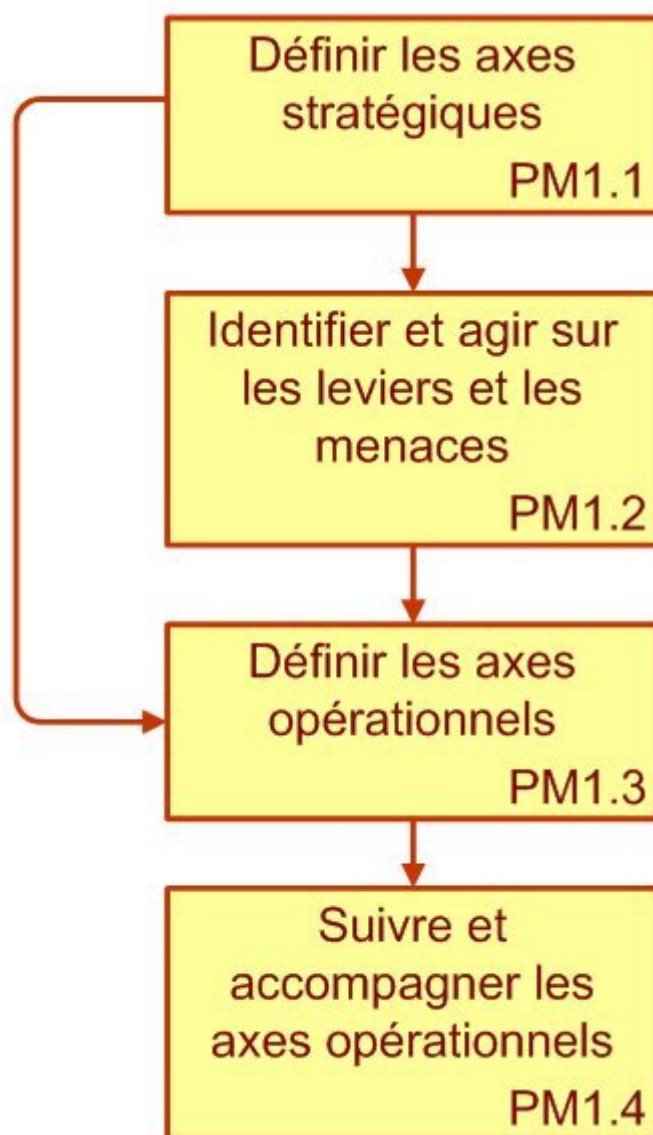


PM1 - Piloter le STIC	7
PS1 - Gérer les ressources du STIC	25
PS2 - Développer l'intelligence économique	55
PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs	72
PC2 - Réaliser un DFOAD	79
PC3 - Former les acteurs	103
PC4 - Développer ou implémenter des outils	110
PC5 - Produire des ressources	122

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.



Indicateurs.....	8
Acteurs	8
PM1.1 - Définir les axes stratégiques	9
PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces	13
PM1.3 - Définir les axes opérationnels	17
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels	21

Indicateurs

PM1.1 - Définir les axes stratégiques

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

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

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

PM1.3 - Définir les axes opérationnels

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

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

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

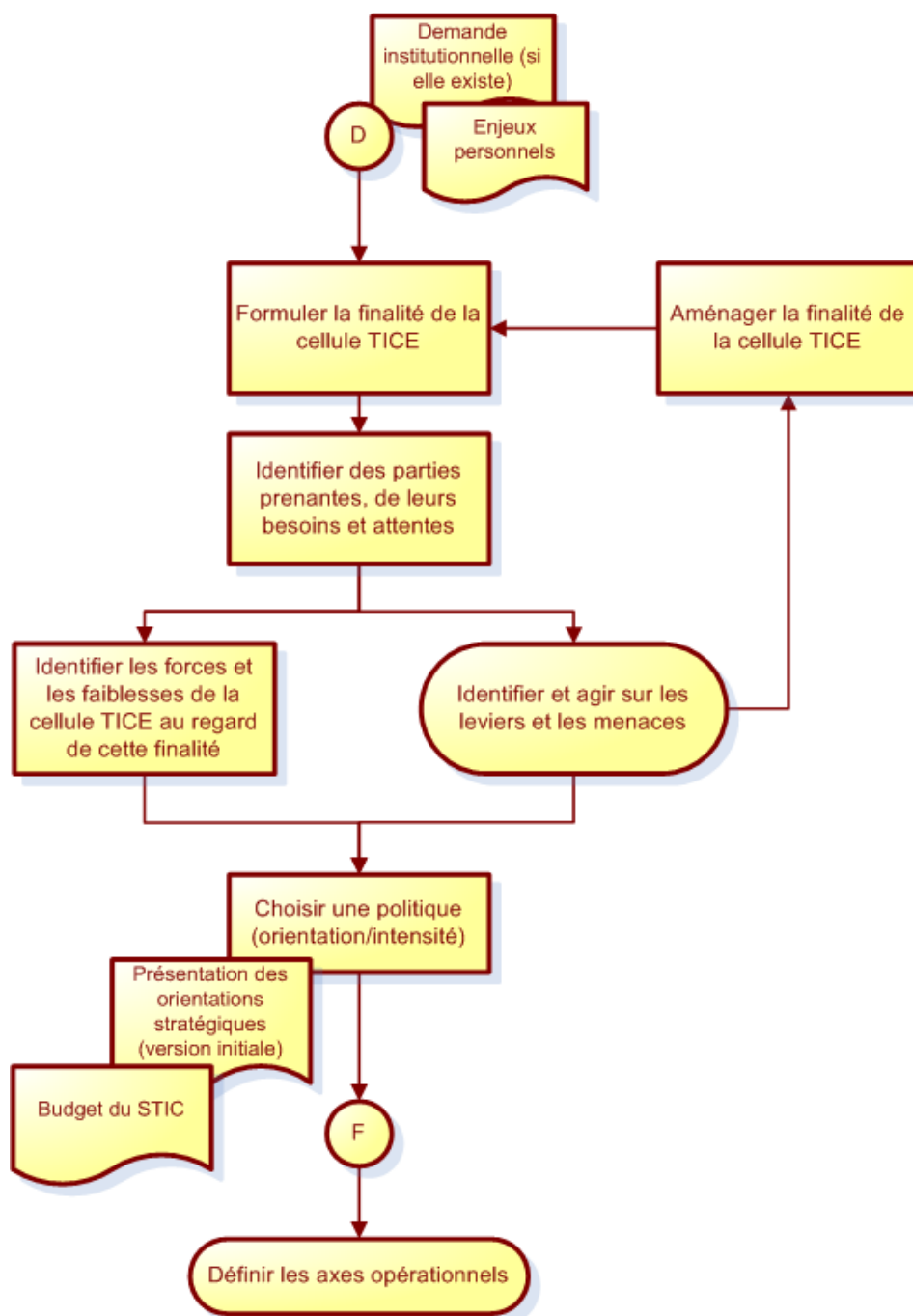
Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Personne stratégique
- 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



Indicateurs.....	10
Définitions	10
Acteurs	10
Entrées / Sorties.....	10
Exigences	11
Risques.....	11
Améliorations	11
Actions.....	11
Références.....	12

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

Définitions

CT

Cellule TICE

STIC

Service des Technologies de l'Information et de la Communication

Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC

Entrées / Sorties

Données d'entrées

- Demande institutionnelle
- Enjeux personnels

Données de sorties

- Présentation des orientations stratégiques

Processus en aval

- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 13)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)

Exigences

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

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

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

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

Références

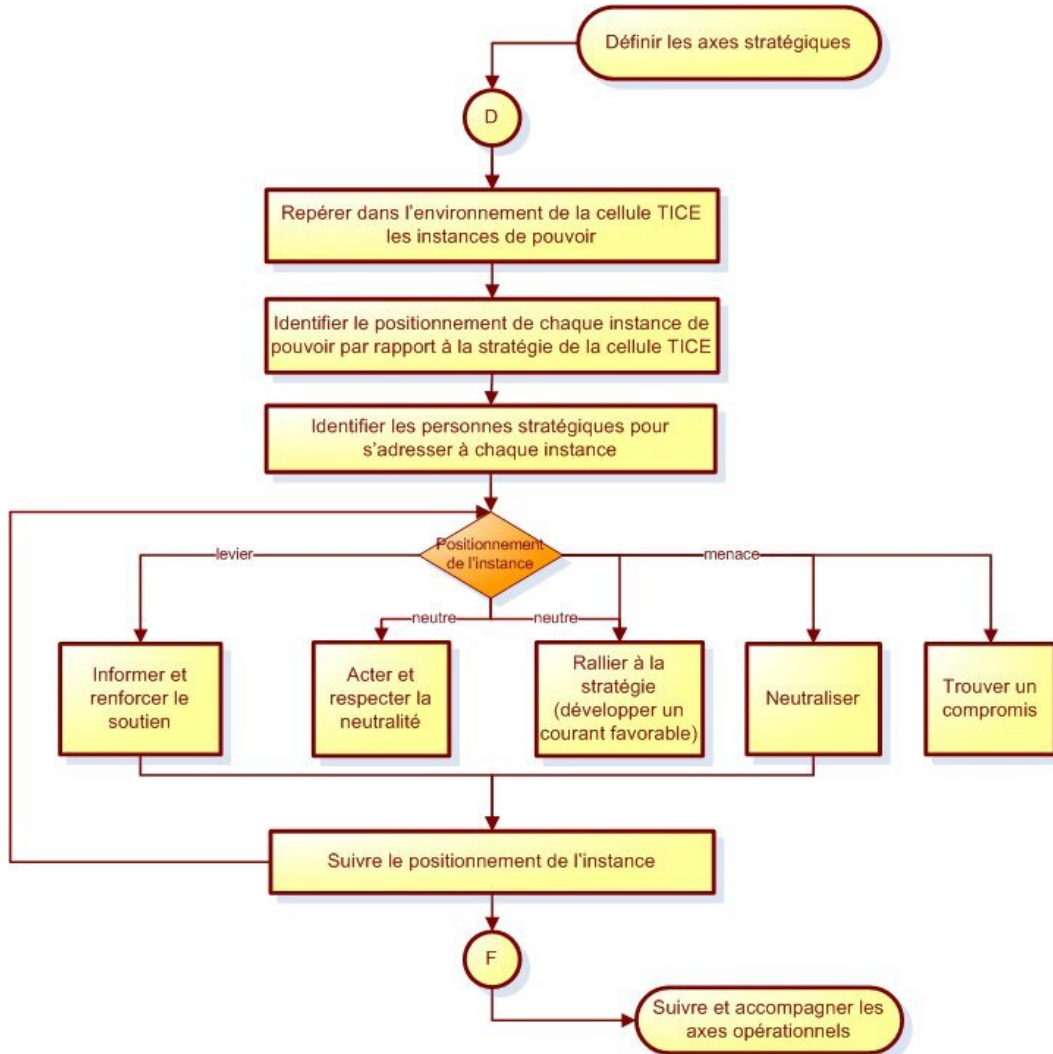
PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (*p. 13*)

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 17*)

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



Indicateurs	14
Définitions	14
Acteurs	14
Entrées / Sorties.....	14
Exigences.....	14
Risques	14
Améliorations	15
Actions.....	15
Références.....	16

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

Définitions

CT

Cellule TICE

STIC

Service des Technologies de l'Information et de la Communication

Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Personne stratégique

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des orientations stratégiques 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Le positionnement des instances (donnée informelle) 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

Exigences

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

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

Améliorations

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

Actions

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

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe du STIC

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Identifier les personnes stratégiques pour s'adresser à chaque instance

Responsable : Directrice

Contributeur : Equipe du STIC

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Positionnement de l'instance

DÉCISION

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

Références

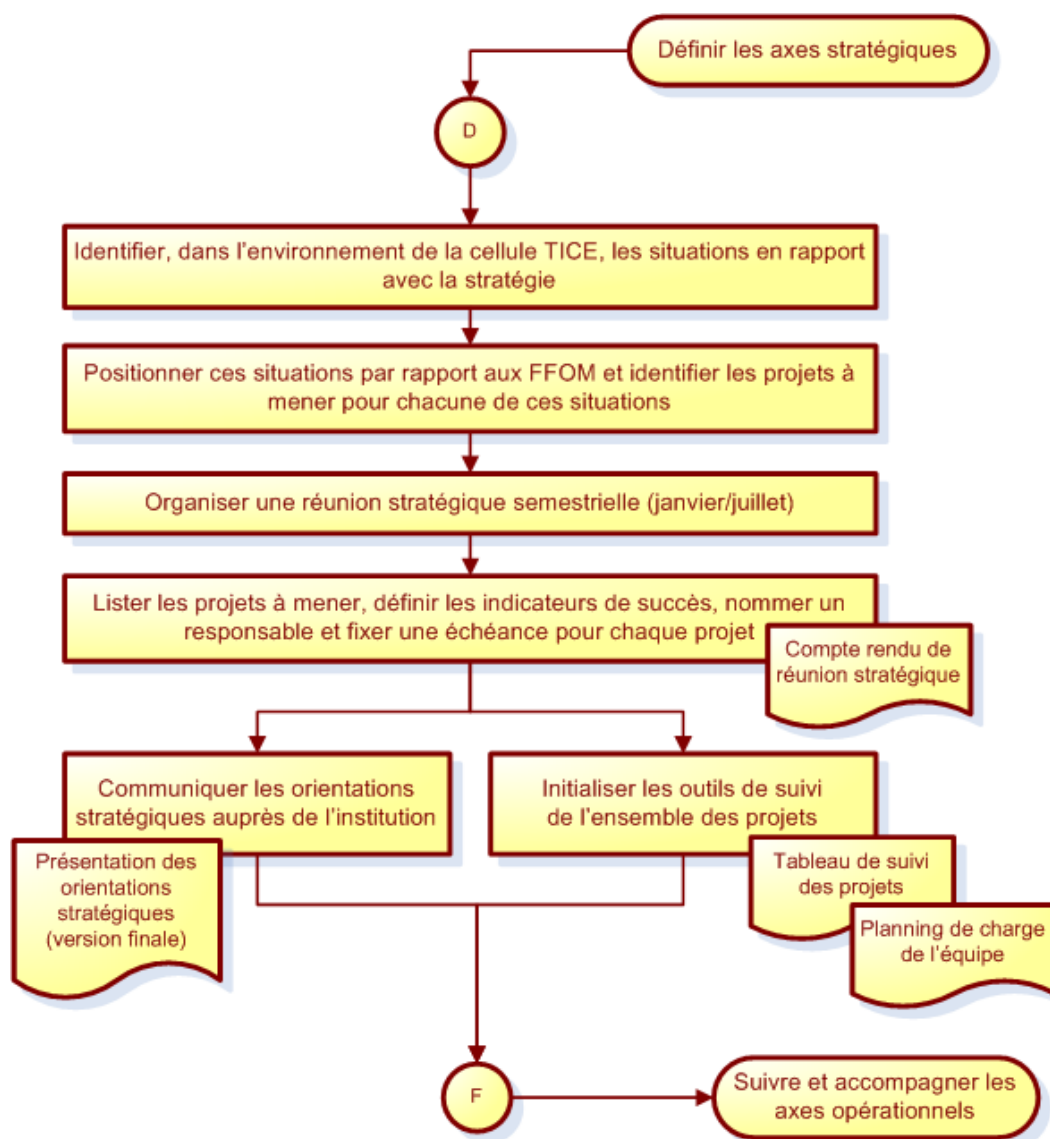
PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 17*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 21*)

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



Indicateurs	18
Définitions	18
Acteurs.....	18
Entrées / Sorties.....	18
Exigences.....	19
Risques.....	19
Améliorations	19
Actions.....	19
Références.....	20

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

Définitions

CT

Cellule TICE

CORI

Conseil d'Orientation en Ressources Informatiques

FFOM

Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces

Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Responsable qualité

Entrées / Sorties

Données d'entrées

- Présentation des orientations stratégiques

Processus en amont

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)

Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> Présentation des orientations stratégiques Compte rendu de réunion stratégique Tableau de suivi des projets Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

Exigences

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

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

Améliorations

Quoi	Comment
Estimation des temps prévisionnels sur les projets	Capitalisation sur les temps réels sur les projets réalisés

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

Contributeur : Equipe du STIC

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Organiser une réunion stratégique semestrielle (janvier/juillet)

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

Contributeur : 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

Références

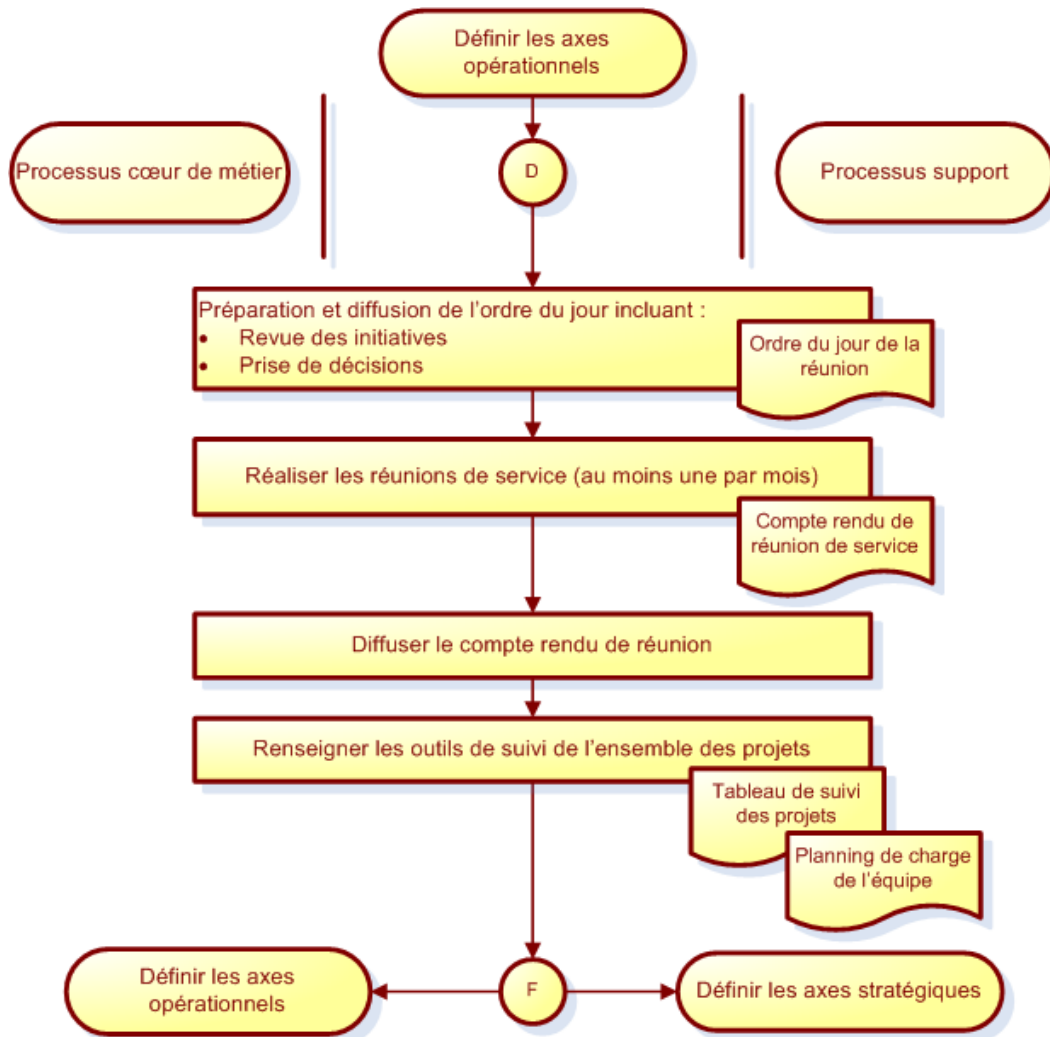
PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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



Indicateurs	22
Définitions	22
Acteurs.....	22
Entrées / Sorties.....	22
Exigences	22
Risques.....	23
Améliorations	23
Actions.....	23
Références.....	24

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

Définitions

CT

Cellule TICE

Acteurs

- Responsable qualité
- Directrice
- Equipe du STIC

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique • Présentation des orientations stratégiques • Planning de charge de l'équipe • Tableau de suivi des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion de service • Planning de charge de l'équipe • Tableau de suivi des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9) • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)

Exigences

Compte rendu de réunion service : formalisation des prises de décision

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

Améliorations

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

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

Contributeur : 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

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)

PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)

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.

Gérer les ressources
humaines

PS1.1

Gérer les aspects
financiers

PS1.2

Gérer les moyens
généraux

PS1.3

Indicateurs	25
Acteurs	26
PS1.1 - Gérer les ressources humaines	28
PS1.2 - Gérer les aspects financiers	38
PS1.3 - Gérer les moyens généraux	47

Indicateurs

PS1.1 - Gérer les ressources humaines

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

PS1.2 - Gérer les aspects financiers

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

PS1.3 - Gérer les moyens généraux

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"> • Compte rendu de réunion de service 	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"> • Compte rendu de réunion de service 	Avant réunion stratégique

Acteurs

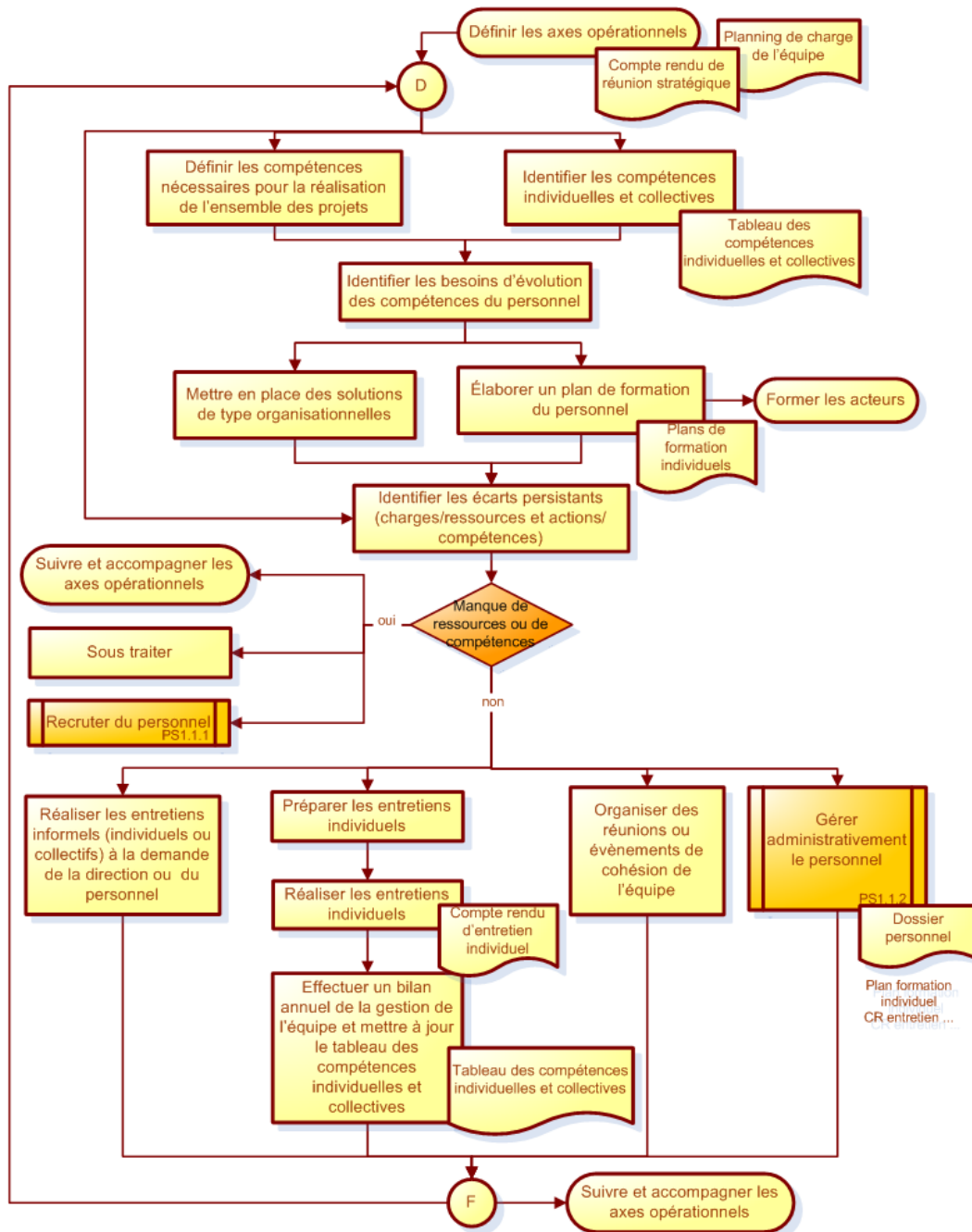
- Directrice
- Secrétaire
- Equipe du STIC
- DAF

- 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.



Indicateurs	29
Définitions	29
Acteurs	29
Entrées / Sorties.....	30
Exigences	30
Risques	30
Améliorations.....	31
Actions.....	31
Références.....	33
PS1.1.1 - Recruter du personnel	34
PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel	36

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

Définitions

BAP

Branche d'Activité Professionnelle

CT

Cellule TICE

CA

Conseil d'Administration

DRH

Direction des Ressources Humaines

CPE

Commission Paritaire d'Etablissement

Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- Equipe du STIC

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique • Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formation individuel • Compte-rendu d'entretien individuel • Tableau des compétences individuelles et collectives 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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

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

Informé 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 incompetents 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

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

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

DÉCISION

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

Contributeur : 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 évènements de cohésion de l'équipe

Responsable : Equipe du STIC

Surveillance : Lors des réunions de service

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 17*)

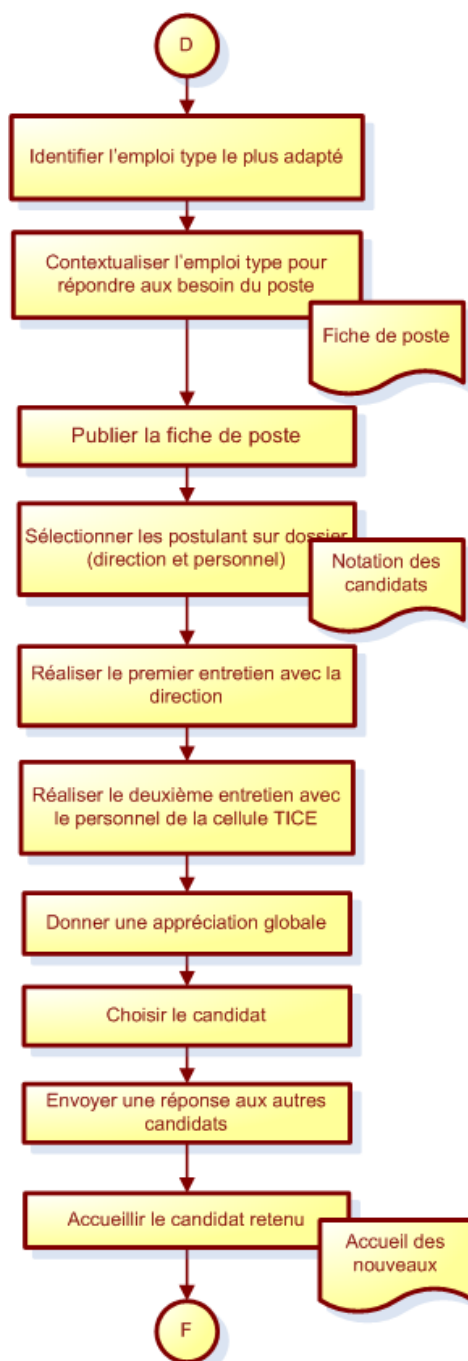
PC3.1 - Former les acteurs (*p. 105*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 21*)

PS1.1.1 - Recruter du personnel

Responsable : Directrice

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



Acteurs..... 35
 Commentaires..... 35

Acteurs

- Directrice

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.

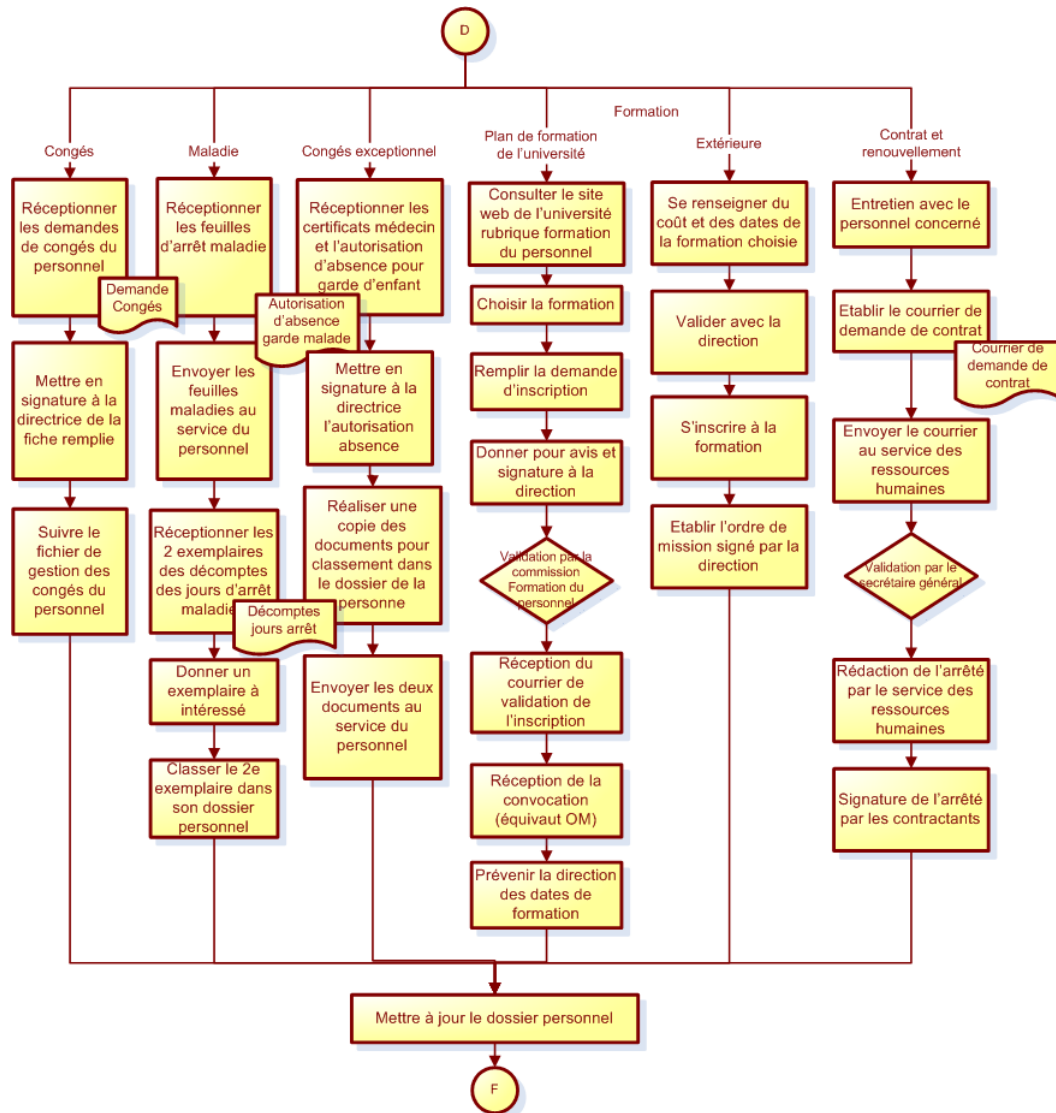
ATTENTION

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

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



Acteurs..... 36
 Actions..... 37
 Commentaires..... 37

Acteurs

- Secrétaire

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

Commentaires

MÉTHODOLOGIE

- || Réaliser des copies d'archivages des documents

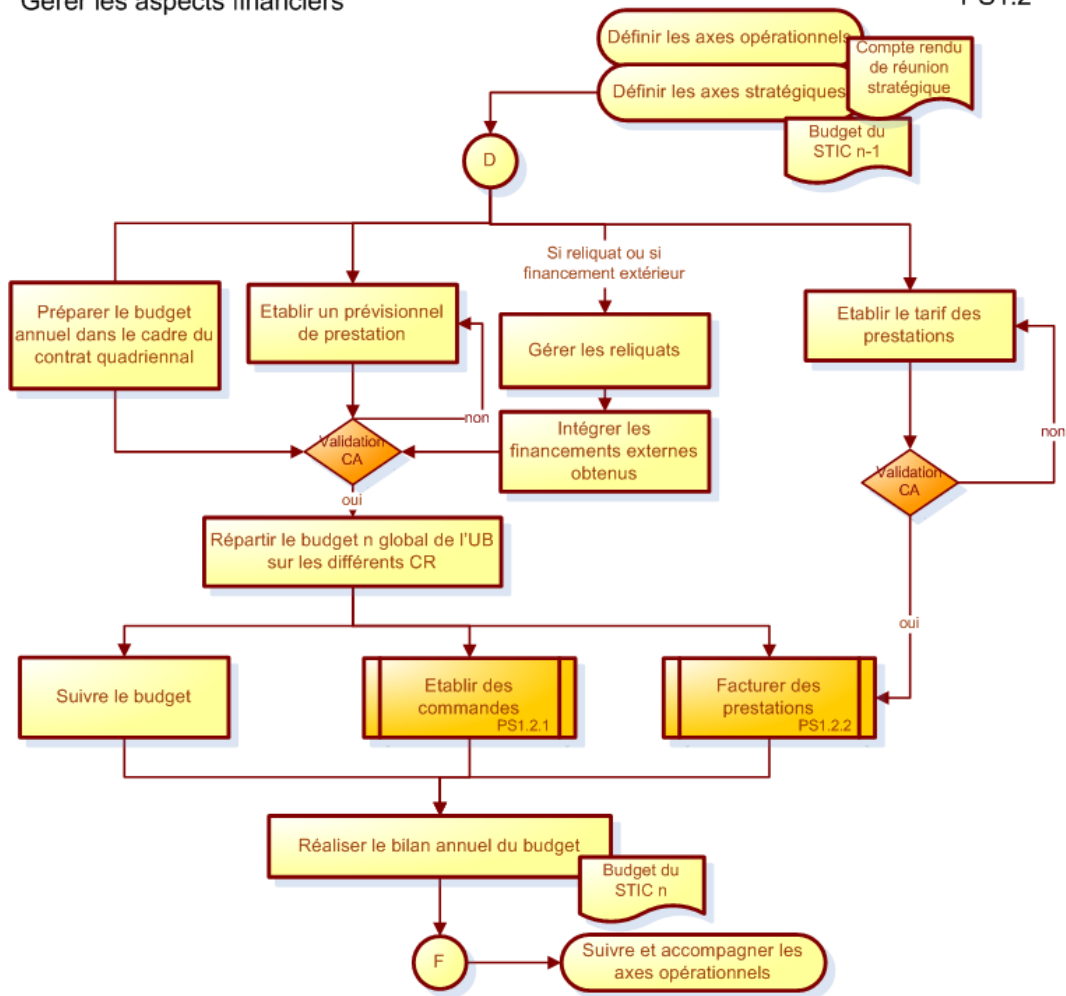
PS1.2 - Gérer les aspects financiers

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

Gérer les aspects financiers

PS1.2



Indicateurs	39
Définitions	39
Acteurs.....	39
Entrées / Sorties.....	40
Exigences.....	40
Risques.....	40
Améliorations.....	41
Actions.....	41
Références.....	42
PS1.2.1 - Etablir des commandes	43
PS1.2.2 - Facturer des prestations	45

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

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

Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- DAF
- CA
- La présidence

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> Compte rendu de réunion stratégique Budget du STIC 	<ul style="list-style-type: none"> PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9) PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> Budget du STIC 	<ul style="list-style-type: none"> PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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)

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

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) 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

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

Contributeur : 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

Contributeur : 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

Contributeur : 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

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 17*)

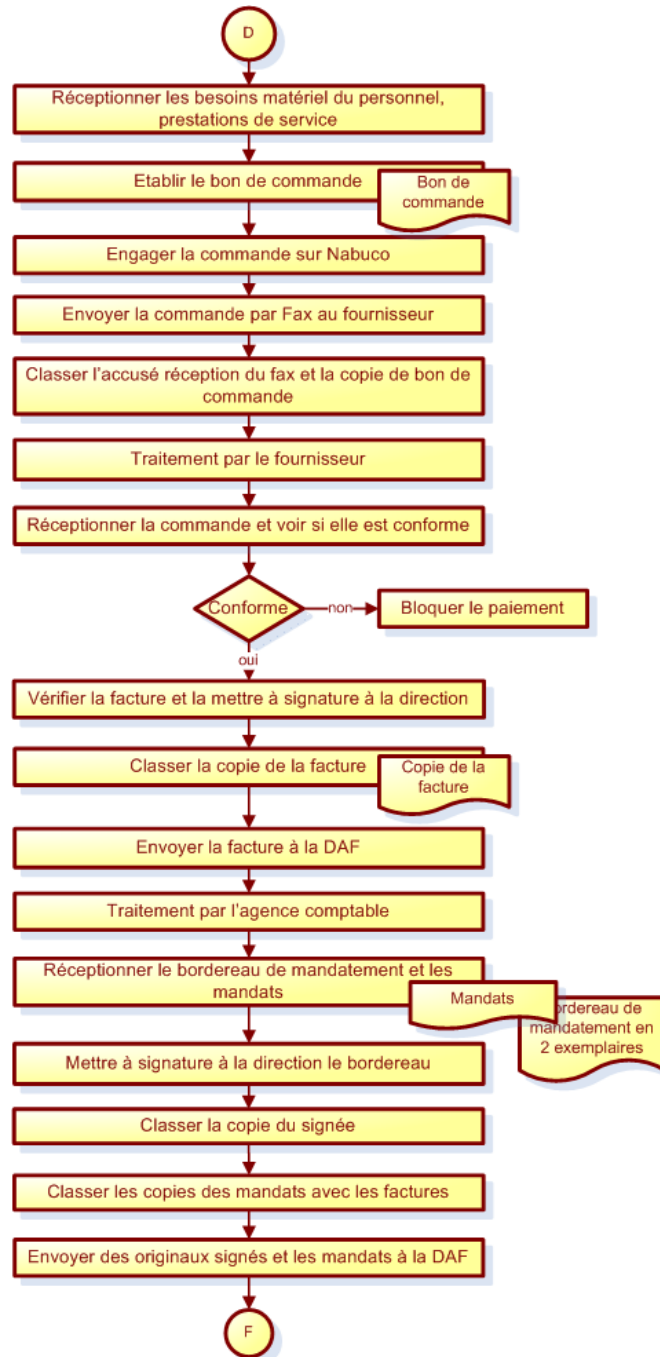
PM1.1 - Définir les axes stratégiques (*p. 9*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 21*)

PS1.2.1 - Etablir des commandes

Responsable : Secrétaire

Commander du matériel nécessaire au personnel et assurer la logistique administrative



Acteurs.....	44
Commentaires.....	44

Acteurs

- Secrétaire

Commentaires

|| Connaître l'outil Nabuco

MÉTHODOLOGIE

|| Réaliser des copies d'archivages des documents

MÉTHODOLOGIE

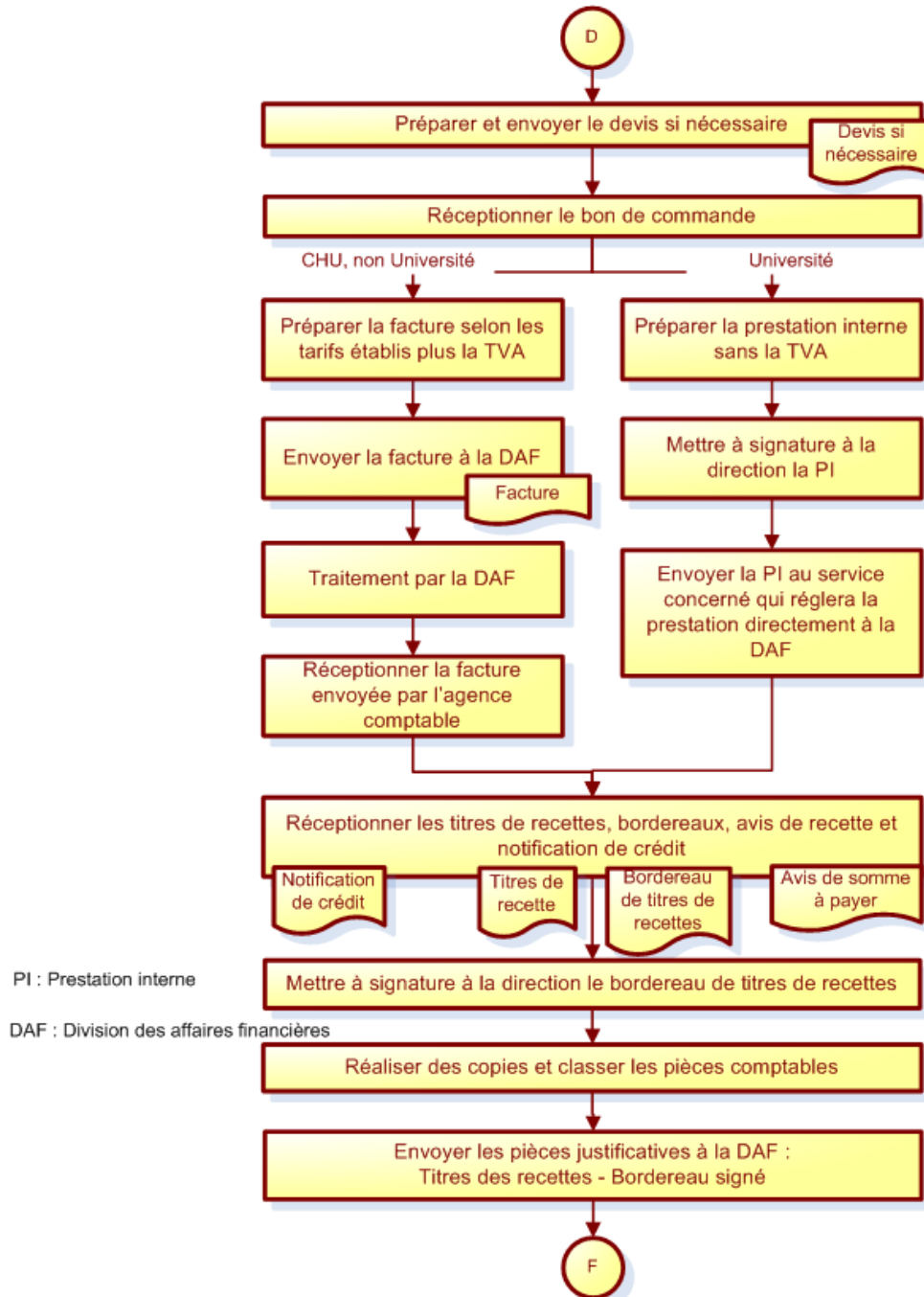
|| Beaucoup d'échanges sont à prévoir avec le service de comptabilité

ATTENTION

PS1.2.2 - Facturer des prestations

Responsable : Secrétaire

Préparer les factures et suivre l'avancement des pièces comptables



Acteurs.....	46
Commentaires.....	46

Acteurs

- Secrétaire

Commentaires

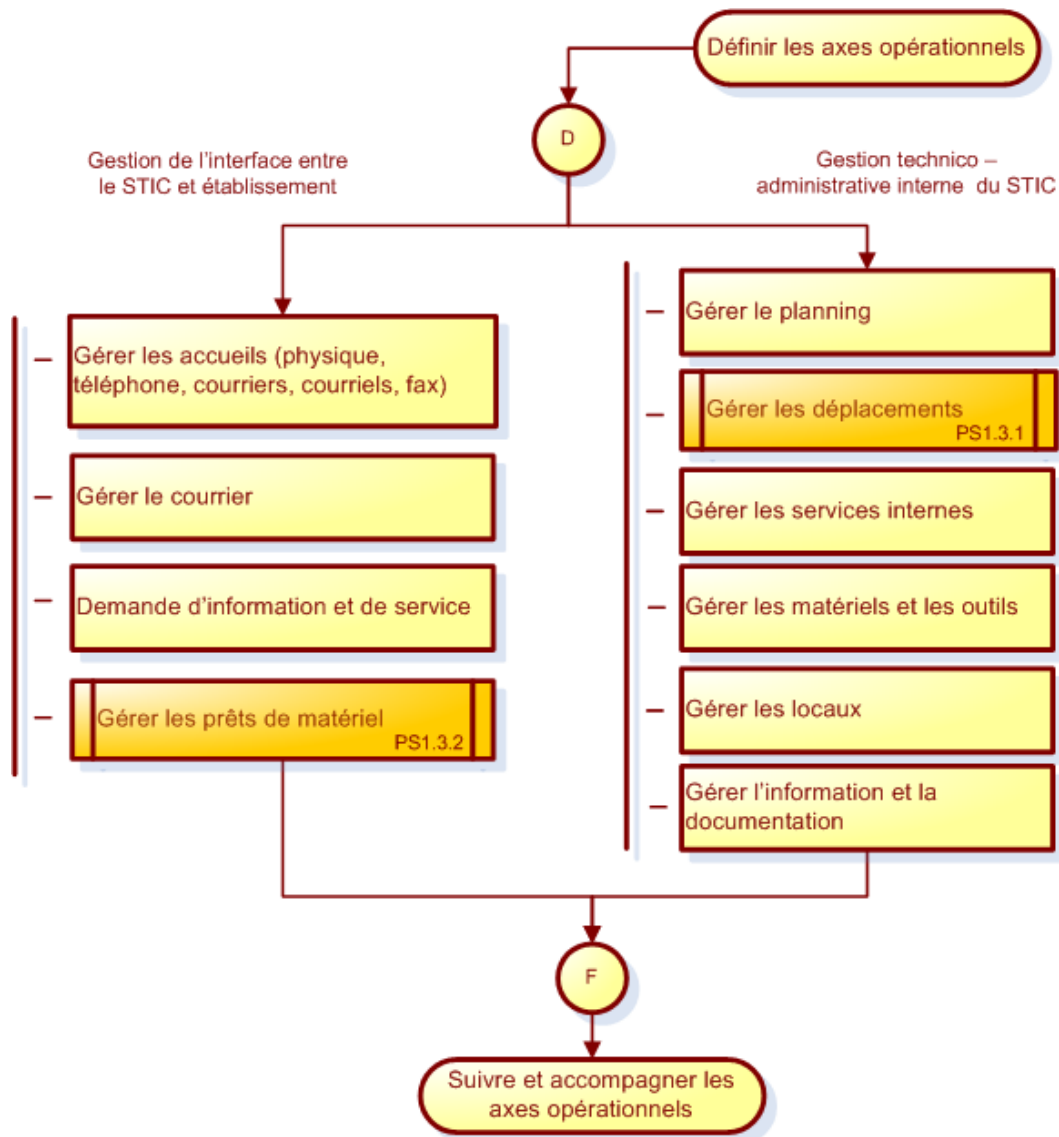
- || Réaliser des copies d'archivages des pièces comptables

MÉTHODOLOGIE

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.



Indicateurs.....	48
Définitions	48
Acteurs.....	48
Entrées / Sorties.....	48
Exigences	49
Risques.....	49
Améliorations.....	50
Actions.....	50
Références.....	51

PS1.3.1 - Gérer les déplacements	52
PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel	54

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"> • Compte rendu de réunion de service 	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"> • Compte rendu de réunion de service 	Avant réunion stratégique

Définitions

CT

Cellule TICE

DRH

Direction des Ressources Humaines

CRI

Centre de Ressources Informatiques

OM

Ordre de mission

Acteurs

- Responsable qualité
- Secrétaire

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique • Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)

Données de sorties

- Planning de charge de l'équipe

Processus en aval

- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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

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

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)

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

Références

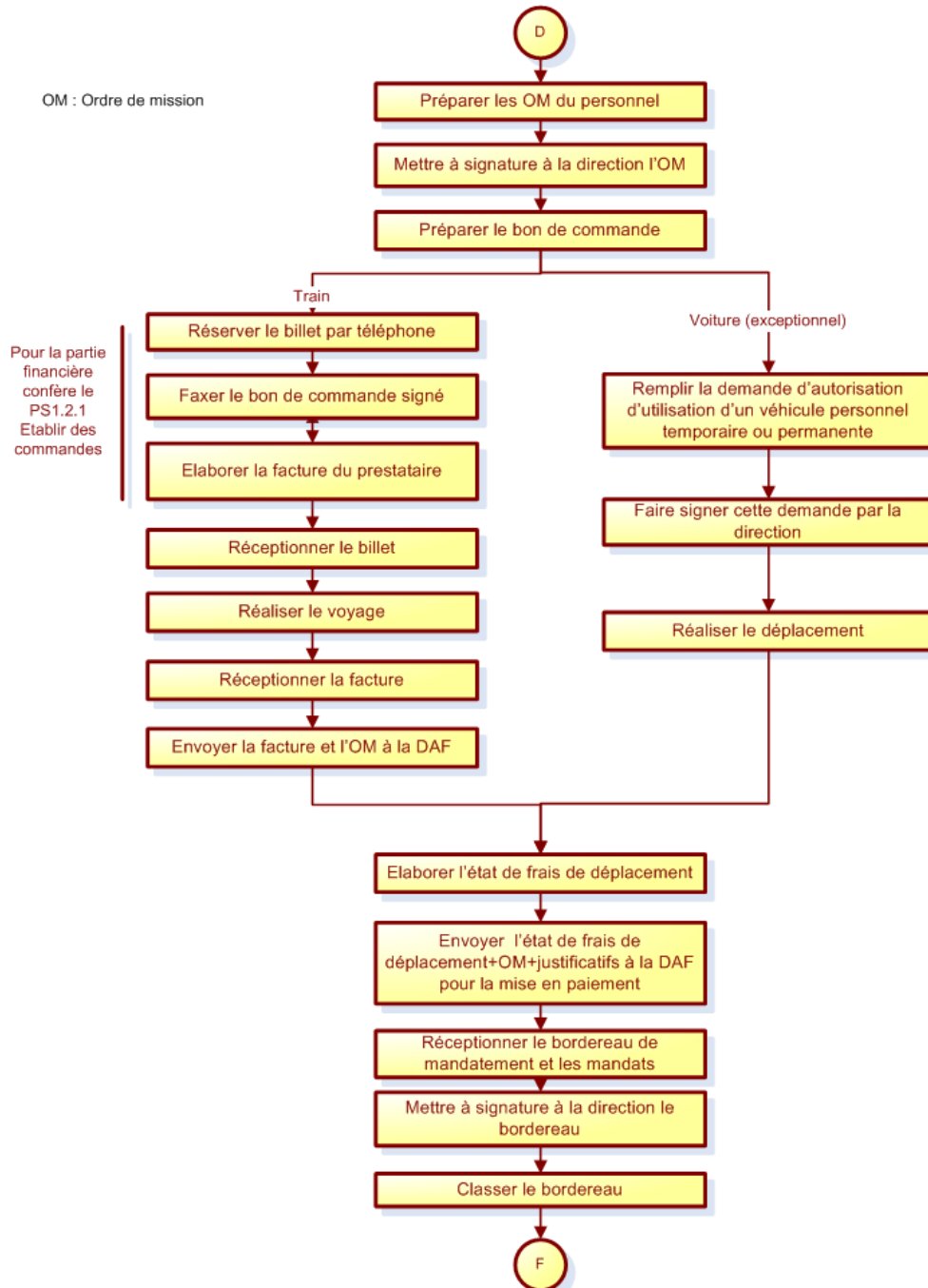
PM1.3 - Définir les axes opérationnels *(p. 17)*

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels *(p. 21)*

PS1.3.1 - Gérer les déplacements

Responsable : Secrétaire

Commander le billet et réaliser la logistique administrative



Acteurs..... 53

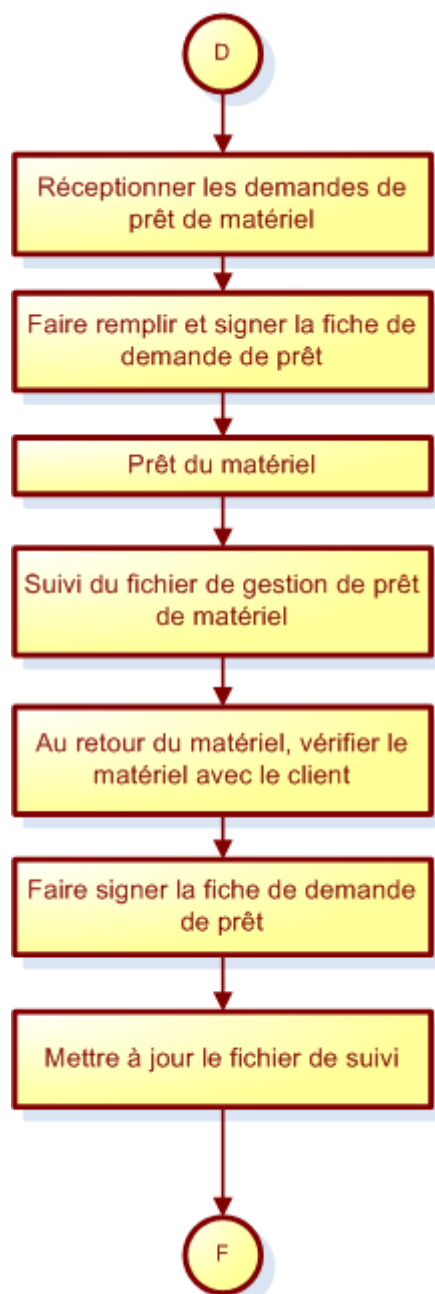
Acteurs

- Secrétaire

PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

Responsable : Secrétaire

Assurer le prêt et le suivi de matériel



Acteurs 54

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

Indicateurs.....	55
Acteurs	56
PS2.1 - Effectuer une veille	57
PS2.2 - Elaborer le plan de communication	61

Indicateurs

PS2.1 - Effectuer une veille

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"> Compte rendu de réunion de service 	Avant réunion stratégique

PS2.2 - Elaborer le plan de communication

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"> • Compte rendu de réunion de service 	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

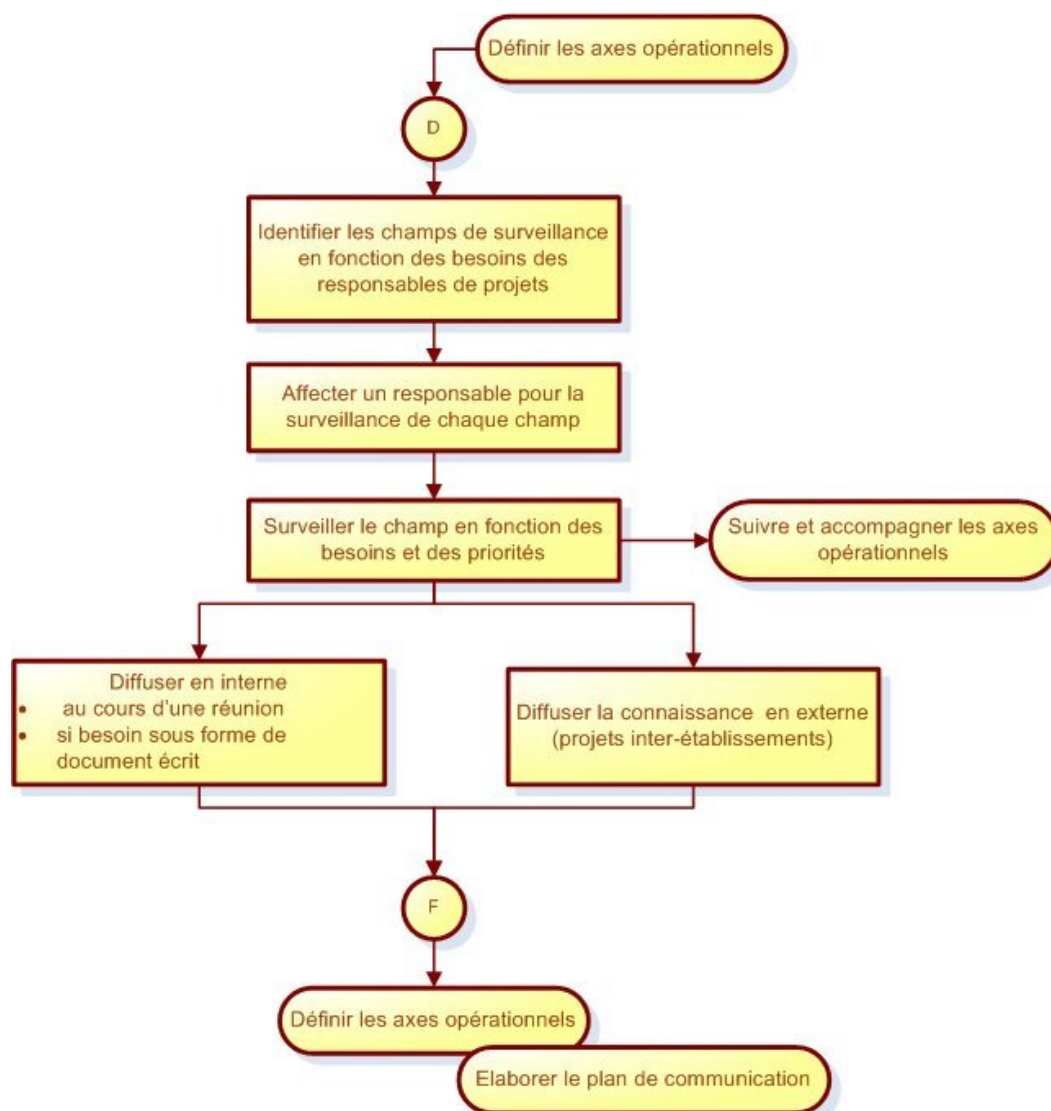
Acteurs

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

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.



Indicateurs	58
Acteurs	58
Entrées / Sorties.....	58
Exigences	58
Risques	58
Améliorations.....	59
Actions.....	59
Références.....	60

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"> • Compte rendu de réunion de service 	Avant réunion stratégique

Acteurs

- Responsable qualité
- Equipe du STIC

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Information sous toutes ses formes 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21) • PS2.2 - Elaborer le plan de communication (p. 61)

Exigences

Exécution du travail partagé au sein de l'équipe

Diffusion complète et signalée à la hauteur de son intérêt au moment opportun

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

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

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

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 17*)

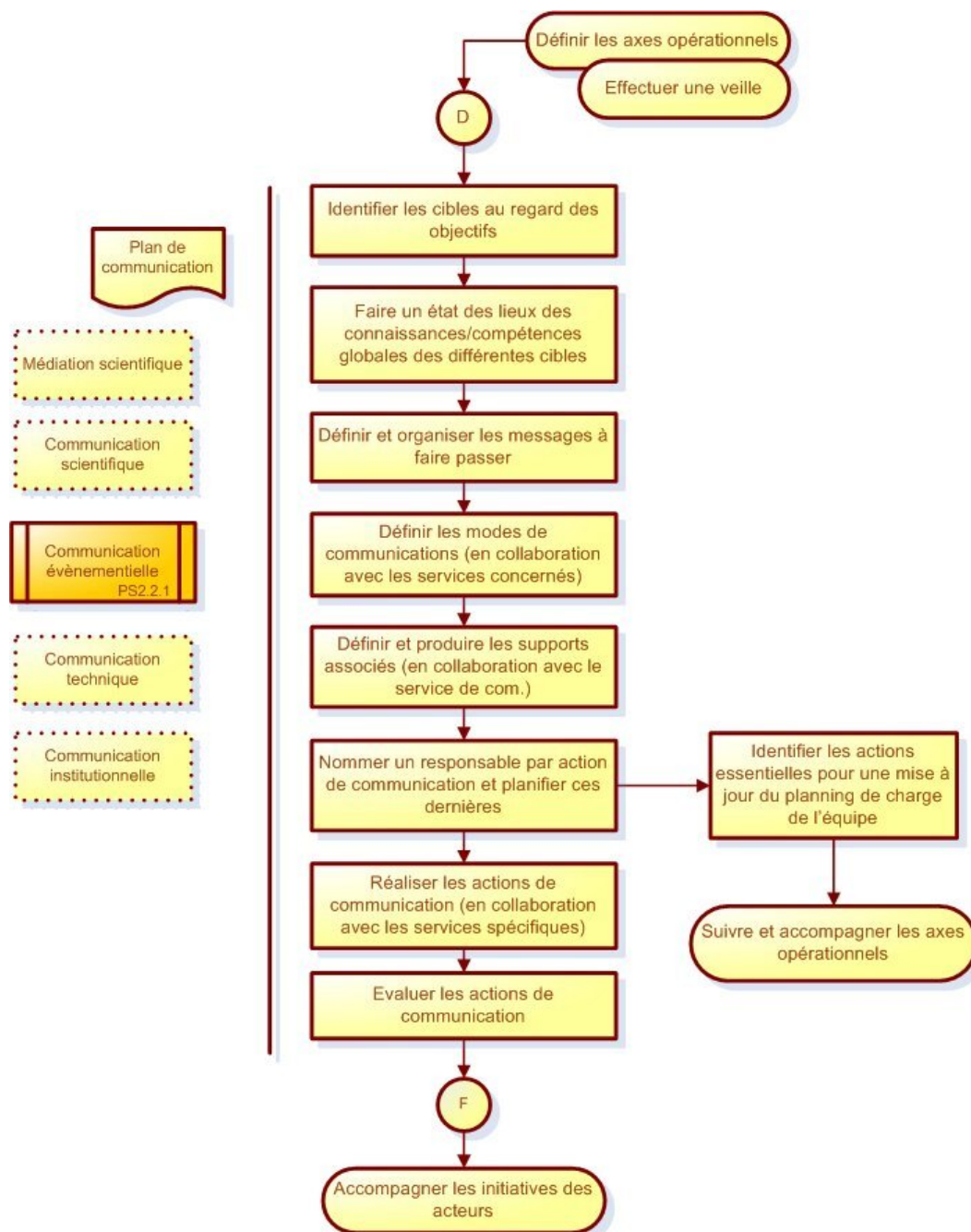
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 21*)

PS2.2 - Elaborer le plan de communication (*p. 61*)

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.



Indicateurs	62
Définitions	62
Acteurs	62
Entrées / Sorties.....	63
Exigences.....	63
Risques.....	63
Améliorations	63
Actions.....	64
Références.....	65
PS2.2.1 - Communication événementielle	66

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"> • Compte rendu de réunion de service 	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

Définitions

CT

Cellule TICE

Acteurs

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

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique • Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17) • PS2.1 - Effectuer une veille (p. 57)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de communication 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21) • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

Exigences

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

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

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

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

Contributeur : Equipe du STIC

Données :

- Plan de communication

Surveillance : Réunion de service

Définir et organiser les messages à faire passer

Responsable : Directrice

Contributeur : Equipe du STIC

Données :

- Plan de communication

Surveillance : Réunion de service

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

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe du STIC

Données :

- Plan de communication

Surveillance : Réunion de service

Nommer un responsable par action de communication et planifier ces dernières

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe du STIC

Données :

- Plan de communication

Surveillance : Réunion de service

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

Responsable : Directrice

Contributeur : Equipe du STIC

Données :

- Plan de communication

Surveillance : Réunion de service

Evaluer les actions de communication

Responsable : Directrice

Contributeur : Equipe du STIC

Surveillance : Réunion de service

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)

PS2.1 - Effectuer une veille (p. 57)

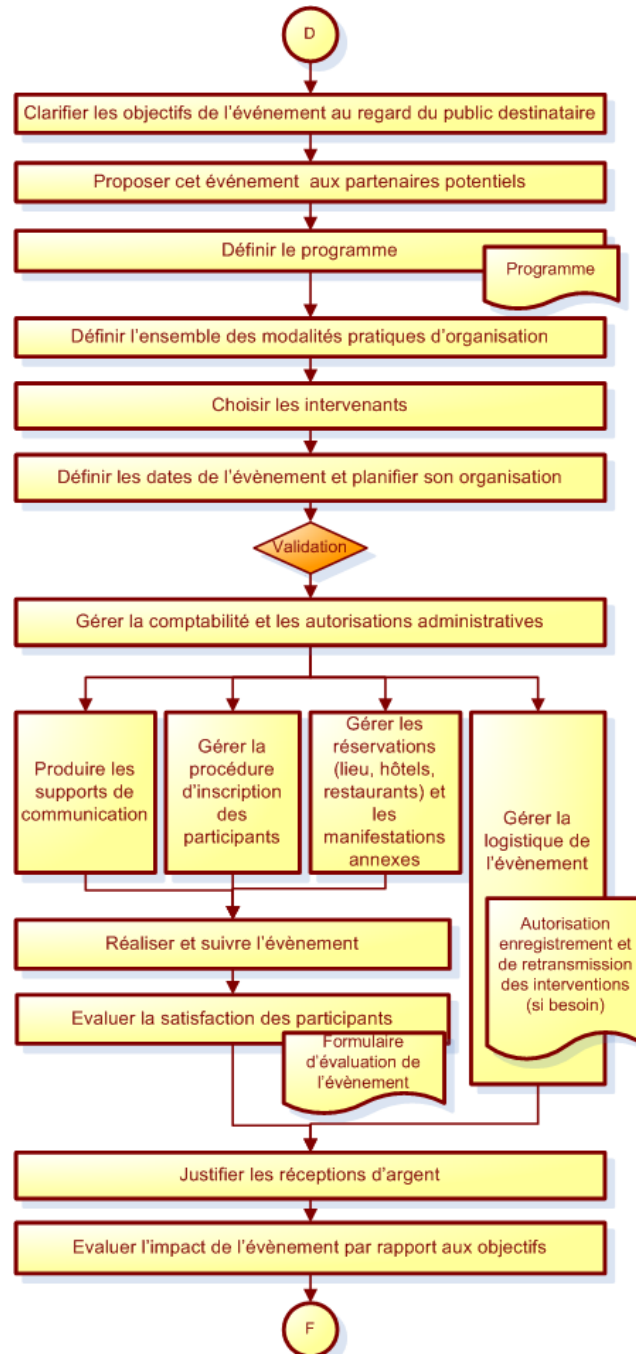
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

PS2.2.1 - Communication événementielle

Responsable : Responsable qualité

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



Acteurs..... 67
 Actions..... 67
 Commentaires..... 69

Acteurs

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

Actions

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

Responsable : Directrice

Proposer cet événement aux partenaires potentiels

Responsable : Directrice

Contributeur : Personne stratégique

Définir le programme

Responsable : Directrice

Contributeurs : Personne stratégique, Chef de projet

Définir l'ensemble des modalités pratiques d'organisation

Responsable : Directrice

Contributeur : Chef de projet

Choisir les intervenants

Responsable : Directrice

Contributeur : Personne stratégique

Définir les dates de l'évènement et planifier son organisation

Responsable : Directrice

Contributeur : Personne stratégique

Produire les supports de communication

Responsable : Infographiste

Gérer la comptabilité et les autorisations administratives

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe du STIC

Données :

- doc_nonDisponible.doc

Gérer la logistique de l'évènement

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Equipe du STIC

Données :

- Autorisation d'enregistrement et de retransmission des interventions

Réaliser et suivre l'évènement

Responsable : Directrice

Contributeur : Equipe du STIC

Evaluer la satisfaction des participants

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

Contributeur : Chef de projet

Validation

DÉCISION

Commentaires

Choix de la date de l'évènement

REMARQUE

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

Estimation logistique

MÉTHODOLOGIE

- 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

EXPLICATION

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

REMARQUE

Cette **régie de recett e** 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

EXPLICATION

- 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

EXPLICATION

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

EXPLICATION

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

CONSEIL

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

EXPLICATION

- 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

EXPLICATION

- 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

EXPLICATION

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

Organisation du jour

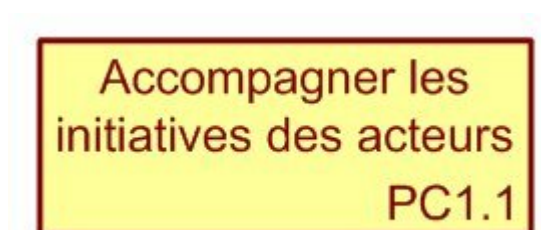
MÉTHODOLOGIE

- 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 (p. 73) les processus coeur de métier dans la démarche projet de toutes les initiatives des client



Indicateurs.....	72
Acteurs	72
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs	73

Indicateurs

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Taux de réorientations par rapport aux demandes	Responsable qualité	Fiche Initiative - paragraphe réorientation • Fiche initiative	Avant réunion stratégique
Taux de satisfaction des clients lors du bilan	Responsable qualité	Fiche Initiative - paragraphe bilan • Fiche initiative	Avant réunion stratégique

Indicateurs potentiels

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

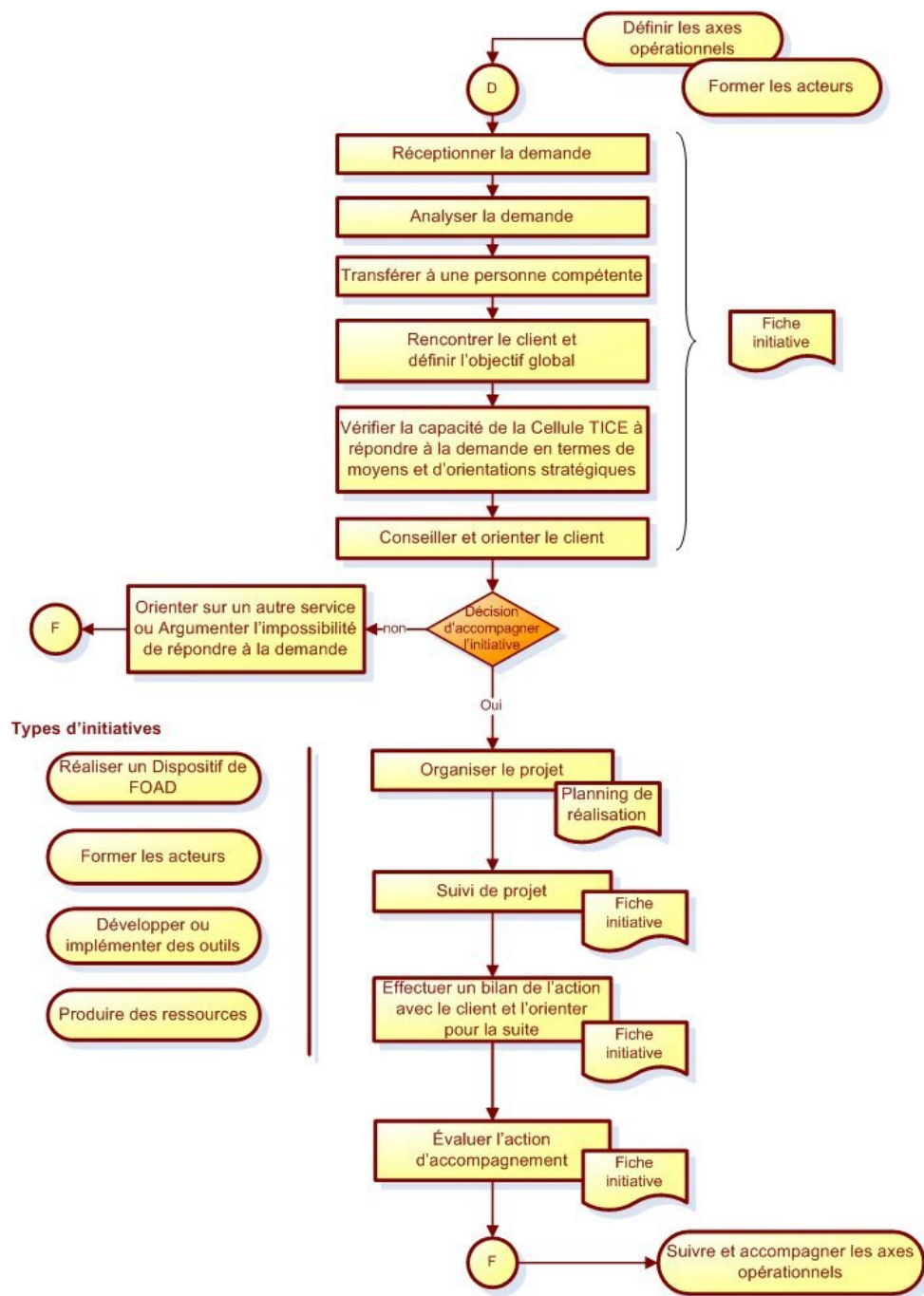
Acteurs

- Responsable qualité
- Toute personne du STIC
- Réunion de service
- Personne compétente
- Directrice
- Chef de projet

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.



Indicateurs	74
Définitions	74
Acteurs.....	74
Entrées / Sorties.....	75
Exigences	75
Risques.....	75
Améliorations	75
Actions.....	76
Références.....	78

Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Taux de réorientations par rapport aux demandes	Responsable qualité	Fiche Initiative - paragraphe réorientation • Fiche initiative	Avant réunion stratégique
Taux de satisfaction des clients lors du bilan	Responsable qualité	Fiche Initiative - paragraphe bilan • Fiche initiative	Avant réunion stratégique

Indicateurs potentiels

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

Définitions

CT

Cellule TICE

Acteurs

- Responsable qualité
- Toute personne du STIC
- Réunion de service
- Personne compétente
- Directrice
- Chef de projet

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Planning de charge de l'équipe • Présentation des orientations stratégiques • Tableau de suivi des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17) • PC3.1 - Former les acteurs (p. 105)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche initiative • Planning de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

Exigences

Fiche initiative : identification et formalisation avec les clients de leurs besoins et attentes

Cahier des charges : co-rédaction avec le client

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

Améliorations

Quoi	Comment
Capacité de réponse	Analyse des réorientations et des initiatives manquées
Gestion de projet	Analyse des contenus des fiches initiatives Analyse des anomalies

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

Contributeur : 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

Contributeur : 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

DÉCISION

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

Responsable : Personne compétente

Contributeur : 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

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels *(p. 17)*

PC3.1 - Former les acteurs *(p. 105)*

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels *(p. 21)*

PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD *(p. 82)*

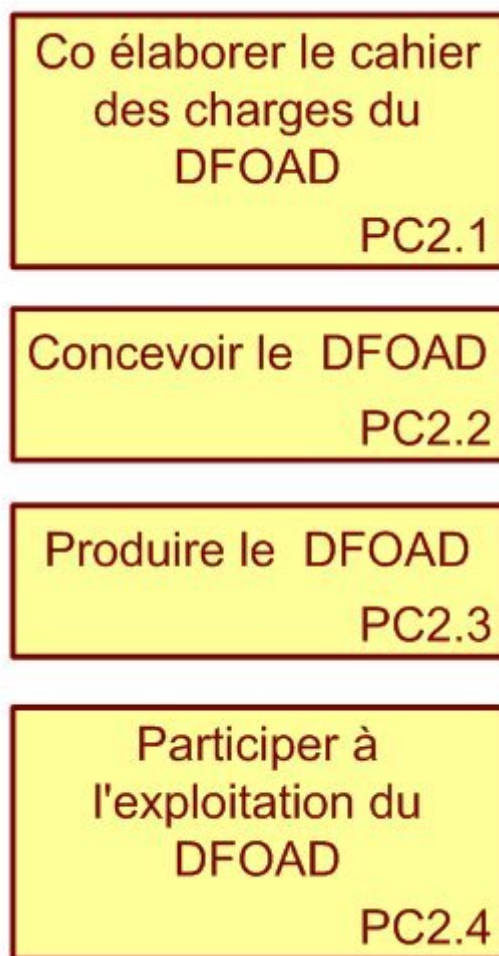
PC4.1 - Implémenter un outil existant *(p. 112)*

PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques *(p. 131)*

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.



Indicateurs	80
Acteurs.....	81
PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD	82
PC2.2 - Concevoir un DFOAD	87
PC2.3 - Produire le DFOAD	94
PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD	99

Indicateurs

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

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)

PC2.2 - Concevoir un DFOAD

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

Indicateurs potentiels

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

PC2.3 - Produire le DFOAD

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

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

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"> • Contrat d'exploitation 	Pour la réunion stratégique

Indicateurs potentiels

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

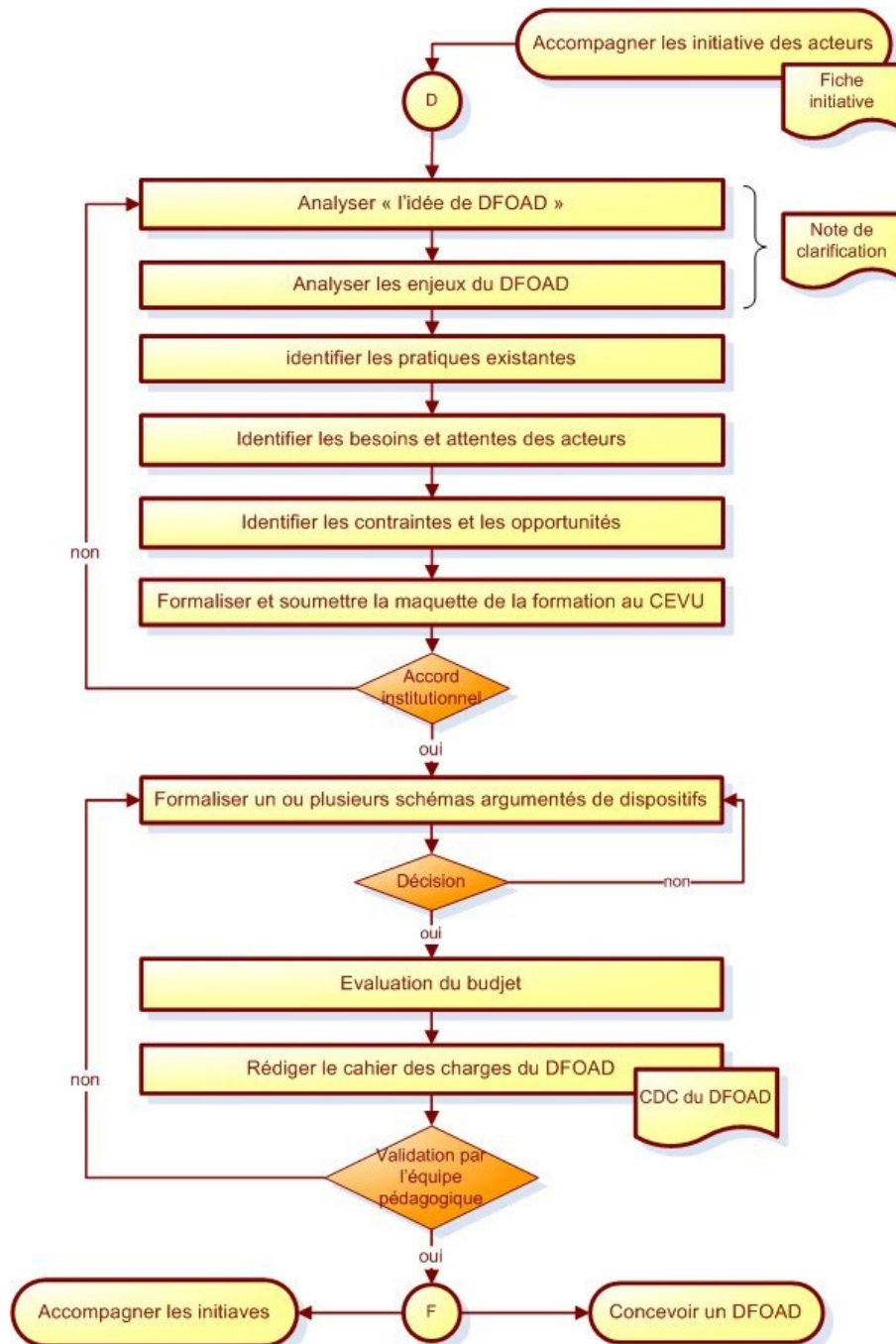
Acteurs

- Responsable qualité
- Equipe pédagogique
- Chef de projet
- 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



Indicateurs	83
Définitions.....	83
Acteurs.....	83
Entrées / Sorties.....	83
Exigences	84
Risques.....	84
Améliorations	84
Actions.....	84
Références.....	86

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)

Définitions

CA

Conseil d'Administration

CEVU

Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire

CDC

Cahier des charges

DFOAD

Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

Acteurs

- Responsable qualité
- Equipe pédagogique
- Chef de projet

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche initiative • Planning de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> • PC11 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> Note de clarification Cahier des charges de formation 	<ul style="list-style-type: none"> PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73) PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)

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

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

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

Actions

Analyser l'idée de DFOAD

Responsable : Equipe pédagogique

Contributeur : 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

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe pédagogique

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Identifier les besoins et les attentes des acteurs

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Equipe pédagogique

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Identifier les contraintes et les opportunités

Responsable : Chef de projet

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe pédagogique

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Formaliser un ou plusieurs schémas argumentés de dispositifs

Responsable : Chef de projet

Contributeur : 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

Décision

DÉCISION

Validation par l'équipe pédagogique

DÉCISION

Références

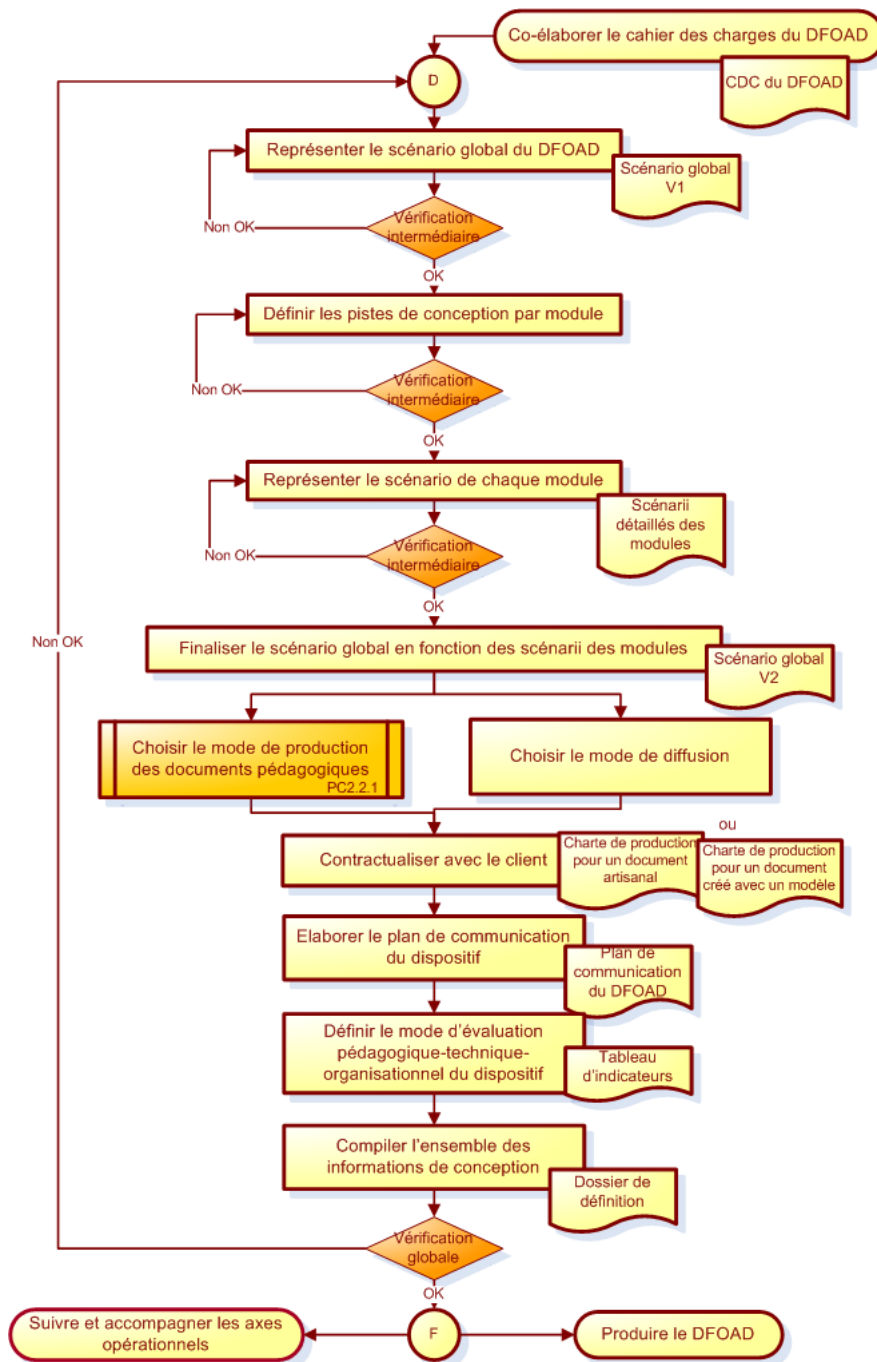
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (*p. 73*)

PC2.2 - Concevoir un DFOAD (*p. 87*)

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



Indicateurs	88
Définitions	88
Acteurs	88
Entrées / Sorties.....	88
Exigences	89
Risques.....	89
Actions.....	89
Références.....	91
PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques	92

Indicateurs

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

Indicateurs potentiels

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

Définitions

CDC

Cahier des charges

DFOAD

Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

Acteurs

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

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Cahier des charges de formation 	<ul style="list-style-type: none"> • PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Dossier de définition 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21) • PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)

Exigences

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

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

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

DÉCISION

Définir les pistes de conception par module

Responsable : Enseignant responsable de module

Contributeur : Chef de projet

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Représenter le scénario de chaque module

Responsable : Chef de projet

Données :

- Scenarii 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

Contributeur : Chef de projet

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Contractualiser avec le client

Responsable : Chef de projet

Contributeur : 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

DÉCISION

Références

PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)

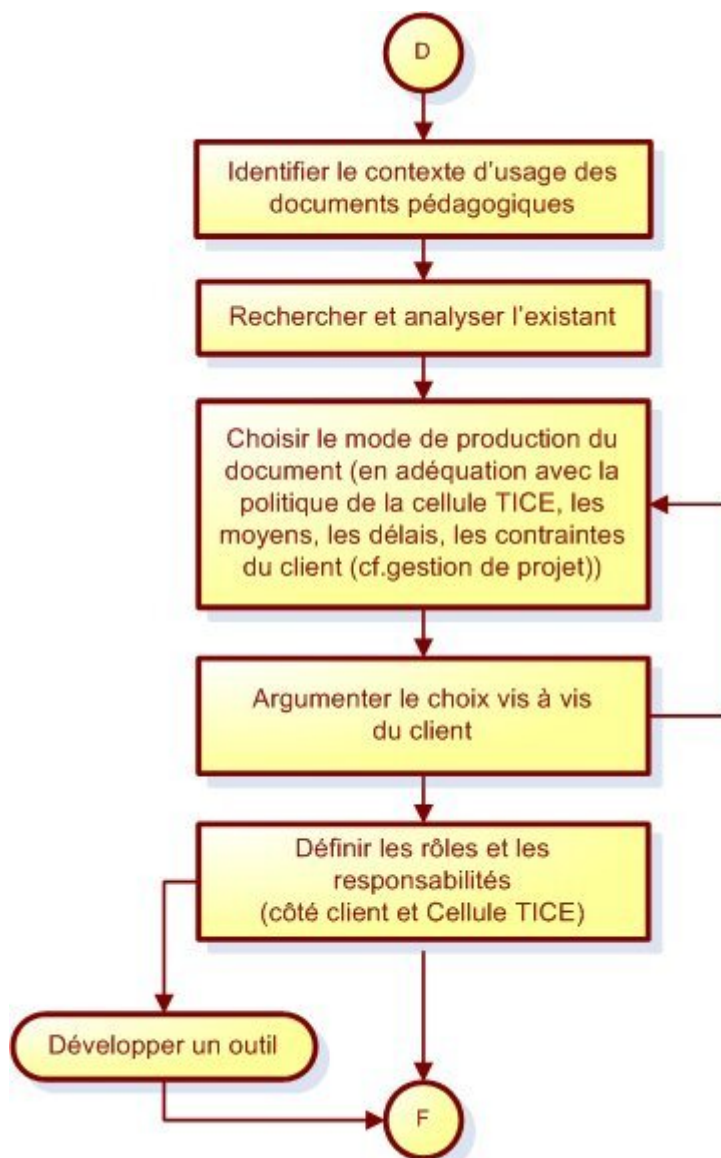
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)

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

Responsable : Enseignant responsable de module

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



Acteurs	92
Commentaires.....	93

Acteurs

- Enseignant responsable de module

Commentaires

Les différents mode de production

Deux grands modes de production ont été identifiés :

- production artisanale
- production à partir d'un modèle

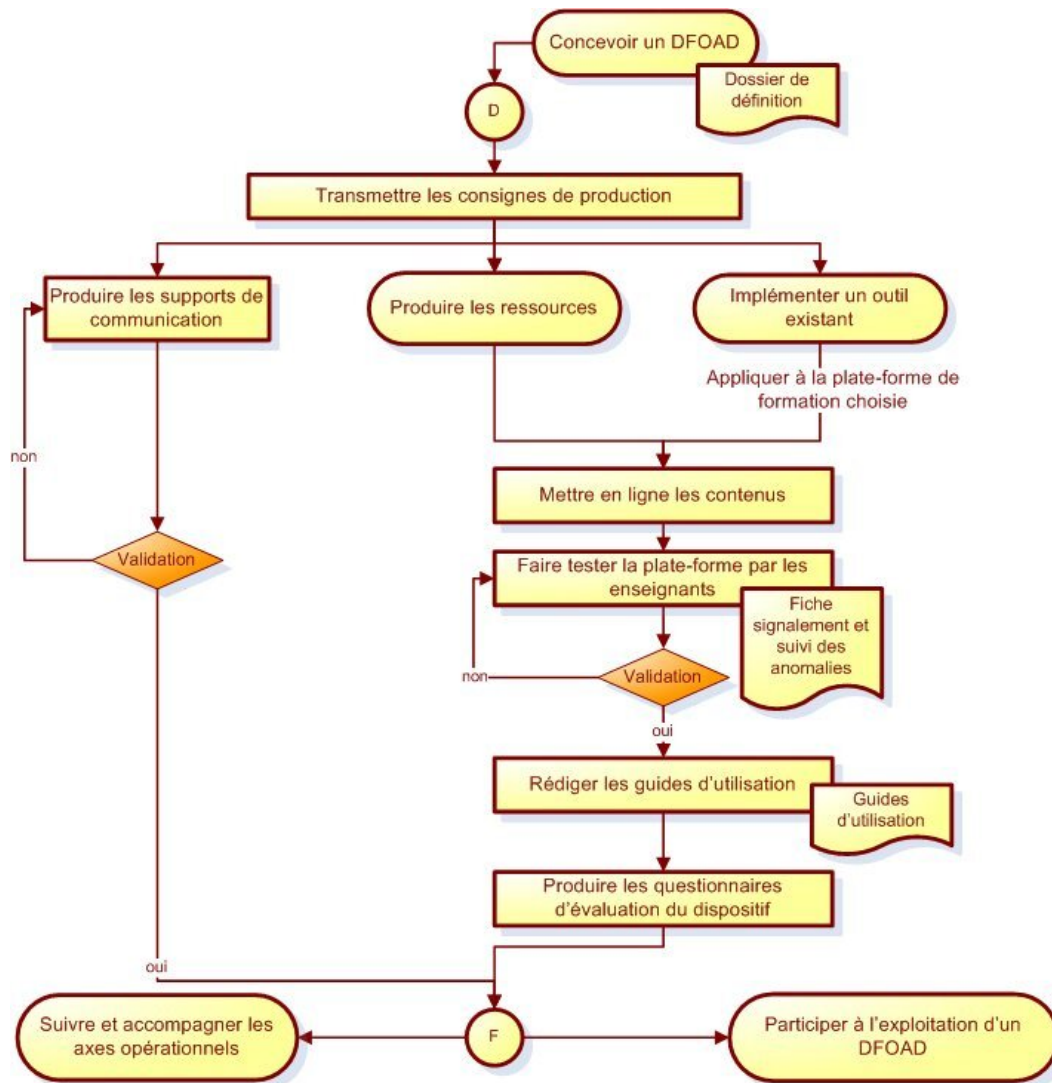
Dans le second cas, le modèle peut être existant ou à développer

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.



Indicateurs.....	95
Définitions	95
Acteurs	95
Entrées / Sorties.....	95
Exigences	96
Risques.....	96
Améliorations	96
Actions.....	96
Références.....	97

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"> Fiche signalement et suivi d'anomalies 	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"> Nombre de problèmes solutionnés 	Pour la réunion stratégique

Définitions

DFOAD

Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

Acteurs

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

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> Dossier de définition 	<ul style="list-style-type: none"> PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> Fiche signalement et suivi d'anomalies Guide d'utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21) PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD (p. 99)

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

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.

Améliorations

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

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

DÉCISION

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

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe pédagogique

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Références

PC2.2 - Concevoir un DFOAD (*p. 87*)

PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (*p. 131*)

PC4.1 - Implémenter un outil existant (*p. 112*)

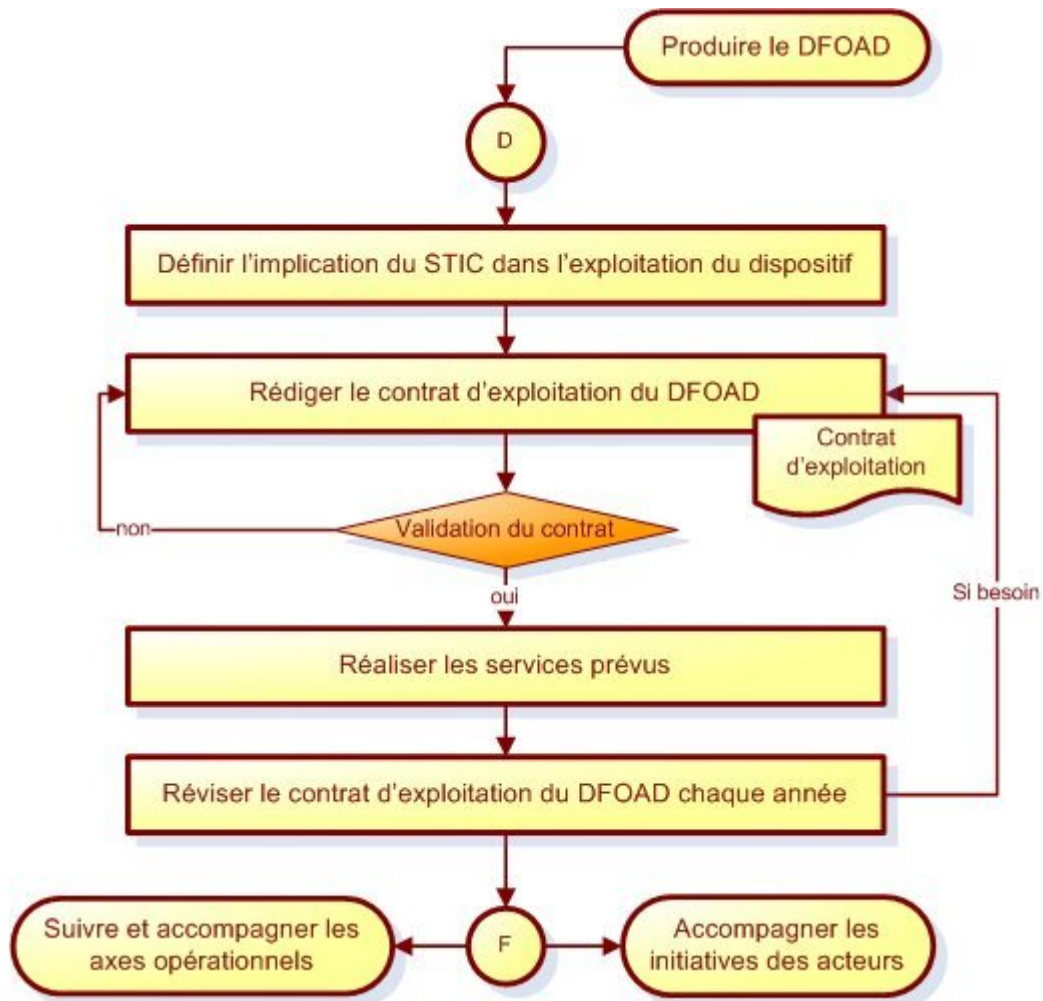
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 21*)

PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD (p. 99)

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.



Indicateurs	100
Définitions	100
Acteurs	100
Entrées / Sorties	100
Exigences	100
Risques.....	101
Améliorations.....	101
Actions.....	101
Références.....	102

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"> • Contrat d'exploitation 	Pour la réunion stratégique

Indicateurs potentiels

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

Définitions

DFOAD

Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

Acteurs

- Responsable qualité
- Chef de projet
- Equipe pédagogique

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche signalement et suivi d'anomalies • Guide d'utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> • PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Contrat d'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21) • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

Exigences

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

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

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) Organisation de l'accès à l'ENT

Actions

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

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Equipe pédagogique

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Rédiger le contrat d'exploitation du DFOAD

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Equipe pédagogique

Données :

- Contrat d'exploitation

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Validation du contrat

DÉCISION

Réaliser les services prévus

Responsable : Chef de projet

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe pédagogique

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Références

PC2.3 - Produire le DFOAD (*p. 94*)

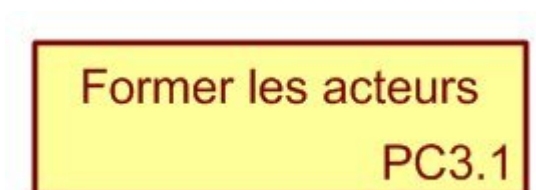
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 21*)

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (*p. 73*)

PC3 - Former les acteurs

Pilote : Responsable qualité

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



Indicateurs	103
Acteurs.....	104
PC3.1 - Former les acteurs	105

Indicateurs

PC3.1 - Former les acteurs

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 Le nombre d'inscrits Le nombre demandes non honorées	Pour la réunion stratégique

Indicateurs potentiels

- Taux d'autonomie des enseignants

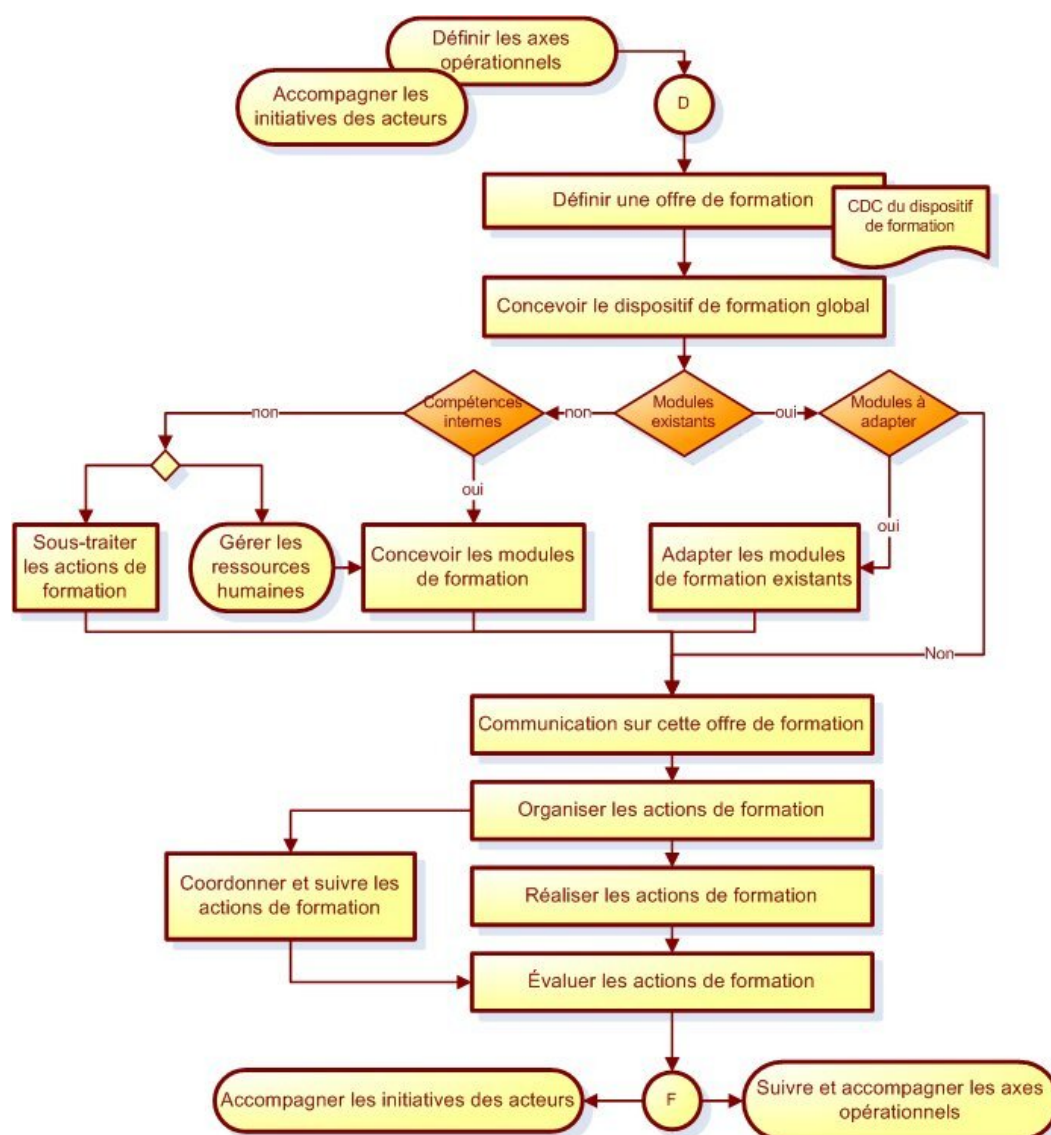
Acteurs

- Responsable qualite
- Directrice
- Equipe du STIC
- Chef de projet

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.



Indicateurs.....	106
Définitions	106
Acteurs.....	106
Entrées / Sorties.....	106
Exigences	107
Risques.....	107
Améliorations.....	108
Actions.....	108
Références.....	109

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 Le nombre d'inscrits Le nombre demandes non honorées	Pour la réunion stratégique

Indicateurs potentiels

- Taux d'autonomie des enseignants

Définitions

CDC

Cahier des charges

Acteurs

- Responsable qualité
- Directrice
- Equipe du STIC
- Chef de projet

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de suivi des projets • Planning de charge de l'équipe • Fiche initiative 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17) • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> Fiche initiative 	<ul style="list-style-type: none"> PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73) PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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

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

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>

Actions

Définir une offre de formation

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

DÉCISION

Compétences internes

DÉCISION

Modules à adapter

DÉCISION

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

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 28)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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

Indicateurs	110
Acteurs.....	111
PC4.1 - Implémenter un outil existant	112
PC4.2 - Développer un outil	117

Indicateurs

PC4.1 - Implémenter un outil existant

Quoi	Qui	Comment	Quand
% de diplômés par composante impliqués au moins dans la catégorie compétice ≥ 1	Responsable qualité	Comptabiliser les diplômés <ul style="list-style-type: none"> • CDC d'implémentation 	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 ≥ 1 , par niveau (L1 à M2)	Responsable qualité	Statistiques Moodle	Avant réunion stratégique

Quoi	Qui	Comment	Quand
% d'étudiants qui se connecte par rapport au nombre total d'étudiants disposant au moins de ressources dans la catégorie compétice ≥ 1 , par niveau (L1 à M2)	Responsable qualité	Statistiques Moodle	Avant réunion stratégique

PC4.2 - Développer un outil

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"> Fiche initiative 	Avant réunion stratégique
Nombre de modifications demandées par projet	Responsable qualité	Modifications demandées dans les fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> Fiche initiative 	Avant réunion stratégique

Indicateurs potentiels

- Appréciation des usagers (enseignants et apprenants)

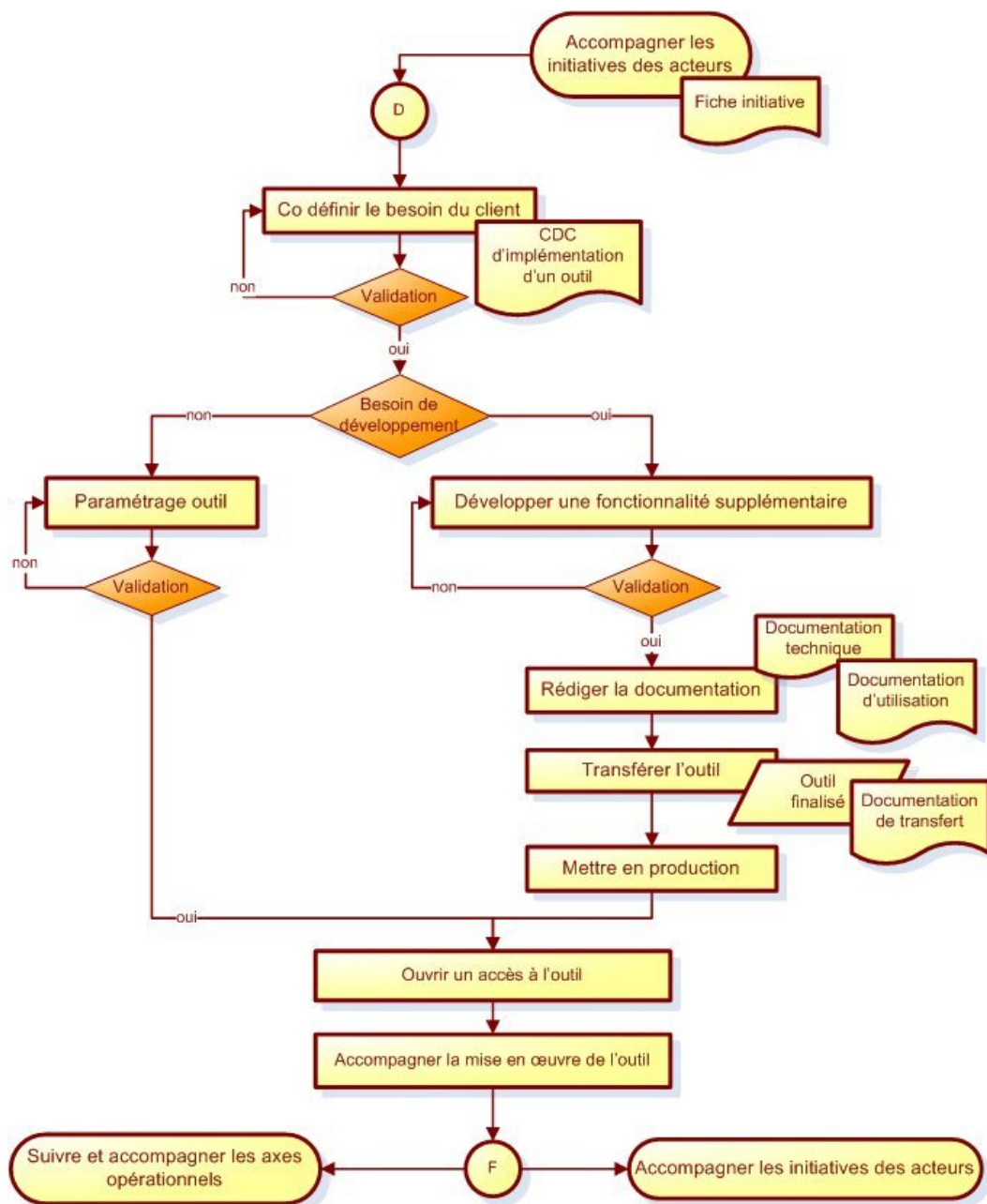
Acteurs

- Responsable qualité
- Chef de projet
- 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



Indicateurs	113
Définitions	113
Acteurs.....	113
Entrées / Sorties.....	114
Exigences	114
Risques.....	114
Actions.....	115
Références.....	116

Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
% de diplômes par composante impliqués au moins dans la catégorie compétice ≥ 1	Responsable qualité	Comptabiliser les diplômes <ul style="list-style-type: none"> • CDC d'implémentation 	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 ≥ 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 ≥ 1 , par niveau (L1 à M2)	Responsable qualité	Statistiques Moodle	Avant réunion stratégique

Définitions

CDC

Cahier des charges

CRI

Centre de Ressources Informatiques

Acteurs

- Responsable qualité
- Chef de projet

- Développeur
- CRI

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche initiative 	<ul style="list-style-type: none"> • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • CDC d'implémentation • Outil finalisé • Documentation technique • Documentation d'utilisation • Documentation de transfert 	<ul style="list-style-type: none"> • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73) • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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

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

Actions

Validation

DÉCISION

Besoin de développement

DÉCISION

Co-définir le besoin du client

Responsable : Chef de projet

Contributeur : 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

Contributeur : CRI

Données :

- Outil finalisé

Surveillance : Lors d'une réunion de service

Mettre en production

Responsable : Développeur

Contributeur : CRI

Surveillance : Lors d'une réunion de service

Ouvrir un accès à l'outil

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Développeur

Surveillance : Lors d'une réunion de service

Accompagner la mise en œuvre de l'outil

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Développeur

Surveillance : Lors d'une réunion de service

Références

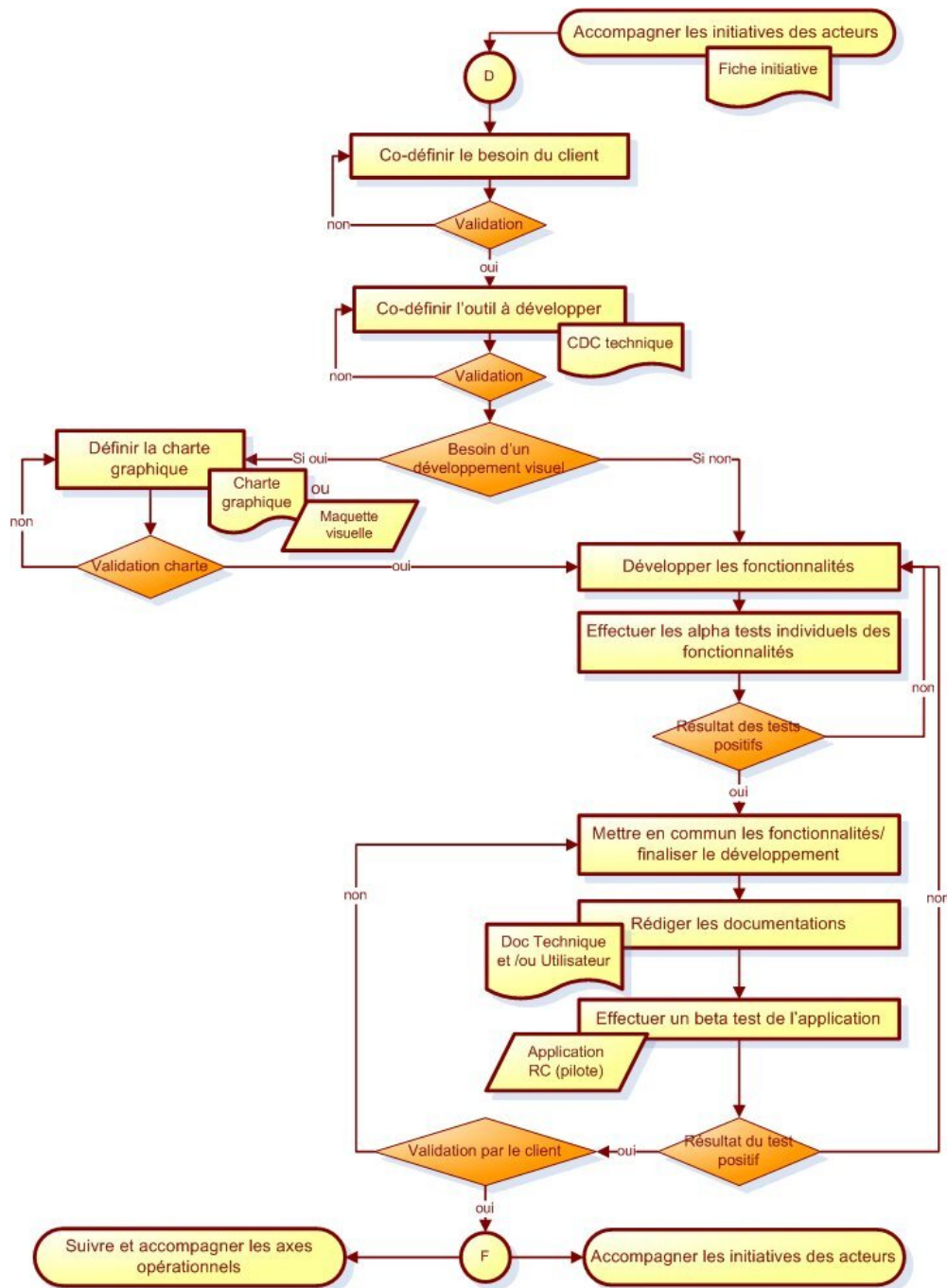
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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.



Indicateurs.....	118
Définitions	118
Acteurs.....	118
Entrées / Sorties.....	118
Exigences	119
Risques.....	119
Actions.....	119
Références.....	120

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"> • Fiche initiative 	Avant réunion stratégique
Nombre de modifications demandées par projet	Responsable qualité	Modifications demandées dans les fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> • Fiche initiative 	Avant réunion stratégique

Indicateurs potentiels

- Appréciation des usagers (enseignants et apprenants)

Définitions

CDC

Cahier des charges

Acteurs

- Responsable qualité
- Chef de projet
- Développeur
- Infographiste

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche initiative 	<ul style="list-style-type: none"> • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • CDC technique • Charte graphique • ou Maquette visuelle • Documentation technique ou utilisateur • Application RC (pilote) 	<ul style="list-style-type: none"> • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73) • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

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

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

Actions

Validation DÉCISION

Besoin d'un développement visuel DÉCISION

Validation charte DÉCISION

Résultat des tests positifs DÉCISION

Validation par le client DÉCISION

Résultat du test positif DÉCISION

Co-définir le besoin du client

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Développeur

Surveillance : Lors d'une réunion de service

Co-définir l'outil à développer

Responsable : Chef de projet

Contributeur : 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

Références

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes operationnels (p. 21)

PC5 - Produire des ressources

Pilote : Responsable qualité

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

	Positif	Négatif
Interne	Forces <ul style="list-style-type: none">• Réactivité face aux besoins urgents• Site internet clair et transparent• Réseau d'apporteurs d'affaires• Plusieurs moyens de transport	Faiblesses <ul style="list-style-type: none">• Manque de professionnalisme• Matériel de transport usagé• Peu de flexibilité• Mauvais relationnel
Externe	Opportunités <ul style="list-style-type: none">• Offre de livraison dans la journée• Embauche d'une équipe de livreurs• Transport frigorifique• Formations avec diplômes	Menaces <ul style="list-style-type: none">• Frais de fonctionnement importants• Perte du permis de conduire• Retards de paiements• Trop de colis reçus en mauvais état

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

Indicateurs	124
Acteurs.....	125
PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé	126
PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques	131
PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles	135
PC5.4 - Réaliser de la PAO	140

Indicateurs

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

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"> Fiche initiative 	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"> Fiche initiative 	Avant réunion stratégique

PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques

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"> Fiche initiative 	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"> Fiche initiative Planning de charge de l'équipe 	Avant réunion stratégique

Indicateurs potentiels

- Appréciation de l'apport pédagogique auprès des usagers

PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles

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"> Fiche initiative 	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

PC5.4 - Réaliser de la PAO

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

Acteurs

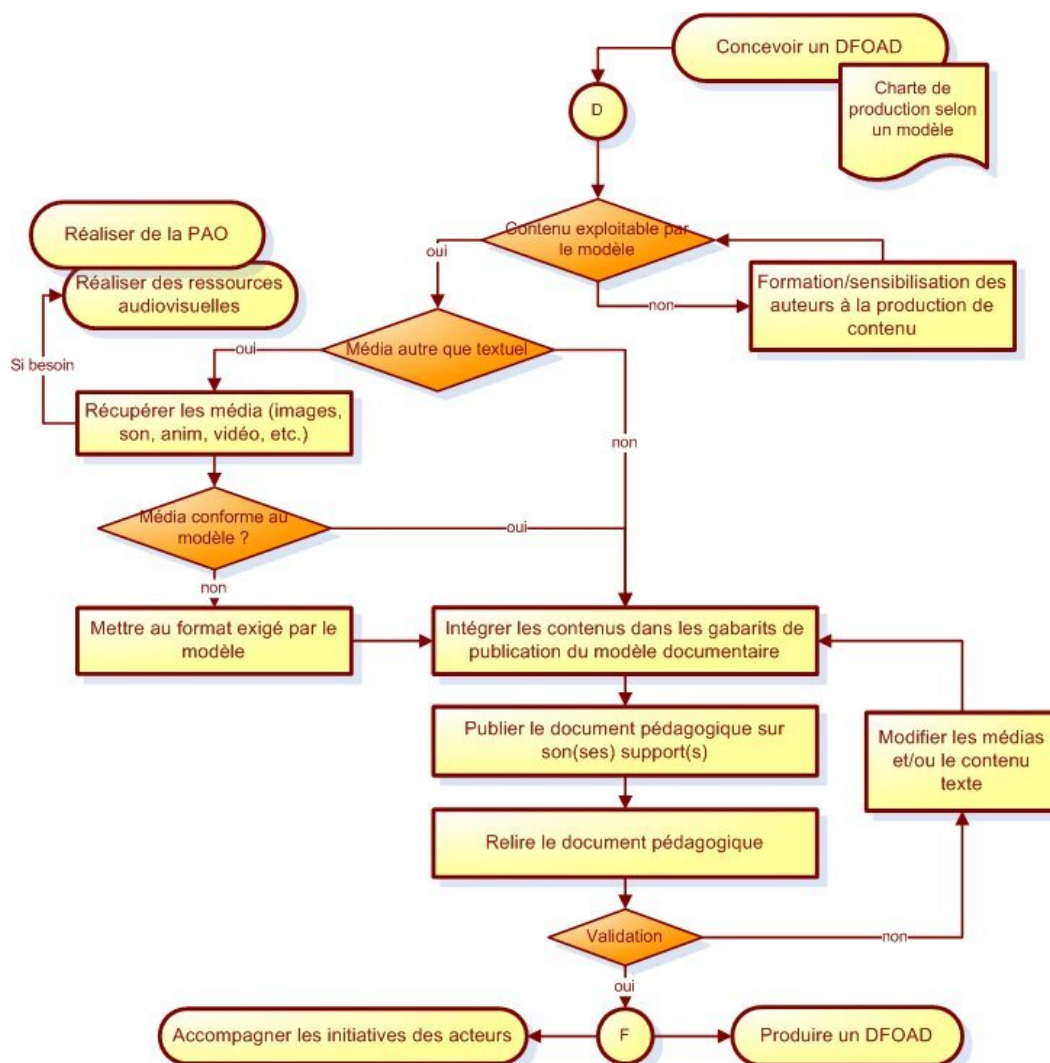
- Responsable qualité
- Chef de projet
- Stagiaire
- Auteur de contenu
- Responsable audiovisuel
- Infographiste

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.



Indicateurs	127
Définitions	127
Acteurs.....	127
Entrées / Sorties.....	128
Exigences	128
Risques.....	128
Améliorations	129
Actions.....	129
Références.....	130

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"> Fiche initiative 	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"> Fiche initiative 	Avant réunion stratégique

Définitions

DFOAD

Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

PAO

Publication Assistée par Ordinateur

Acteurs

- Responsable qualité
- Chef de projet
- Stagiaire
- Auteur de contenu

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Charte de production selon un modèle 	<ul style="list-style-type: none"> • PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche initiative 	<ul style="list-style-type: none"> • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73) • PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)

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

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

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 Participation aux groupes de réflexion (in)formels dans les choix inter-établissements (européens, nationaux, régionaux...)

Actions

Contenu exploitable par le modèle DÉCISION

Média autre que textuel DÉCISION

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 DÉCISION

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

Contributeur : Stagiaire

Surveillance : Lors des réunions de service

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

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Stagiaire

Surveillance : Lors des réunions de service

Relire le document pédagogique

Responsable : Chef de projet

Contributeur : 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

DÉCISION

Références

PC2.2 - Concevoir un DFOAD (*p. 87*)

PC5.4 - Réaliser de la PAO (*p. 140*)

PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (*p. 135*)

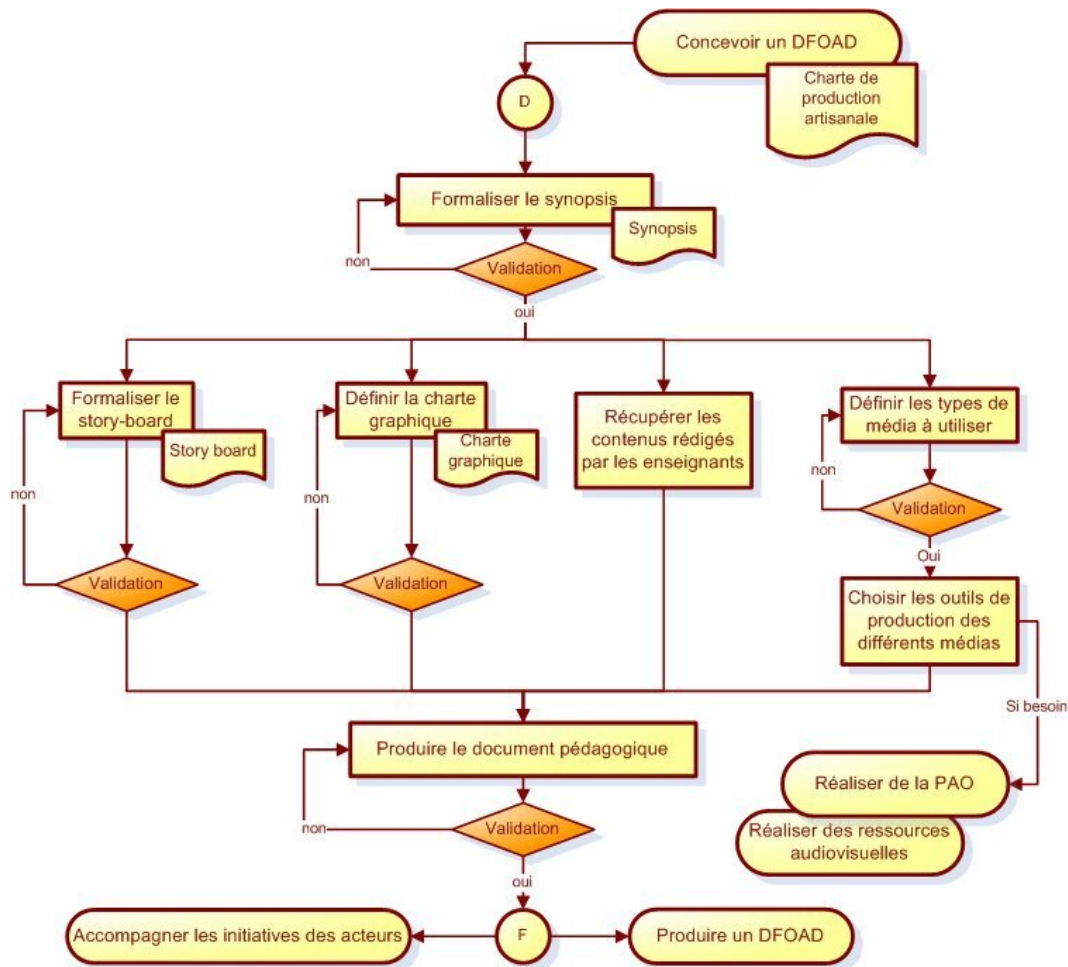
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (*p. 73*)

PC2.3 - Produire le DFOAD (*p. 94*)

PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques

Pilote : Responsable qualité

Produire des documents innovants justifiant au niveau pédagogique une scénarisation spécifique



Indicateurs	132
Définitions	132
Acteurs.....	132
Entrées / Sorties.....	132
Exigences	133
Risques.....	133
Améliorations	133
Actions.....	133
Références.....	134

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"> Fiche initiative 	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"> Fiche initiative Planning de charge de l'équipe 	Avant réunion stratégique

Indicateurs potentiels

- Appréciation de l'apport pédagogique auprès des usagers

Définitions

DFOAD

Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

PAO

Publication Assistée par Ordinateur

Acteurs

- Responsable qualité
- Chef de projet

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> Charte de production artisanale 	<ul style="list-style-type: none"> PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> Synopsis Story Board Charte graphique 	<ul style="list-style-type: none"> PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73) PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)

Exigences

Conception concertée du document pour atteindre l'objectif pédagogique

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

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

Actions

Formaliser le synopsis

Responsable : Chef de projet

Données :

- Synopsis

Surveillance : Lors des réunions de service

Lors de l'audit

Validation

DÉCISION

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

Références

PC2.3 - Produire le DFOAD (*p. 94*)

PC5.4 - Réaliser de la PAO (*p. 140*)

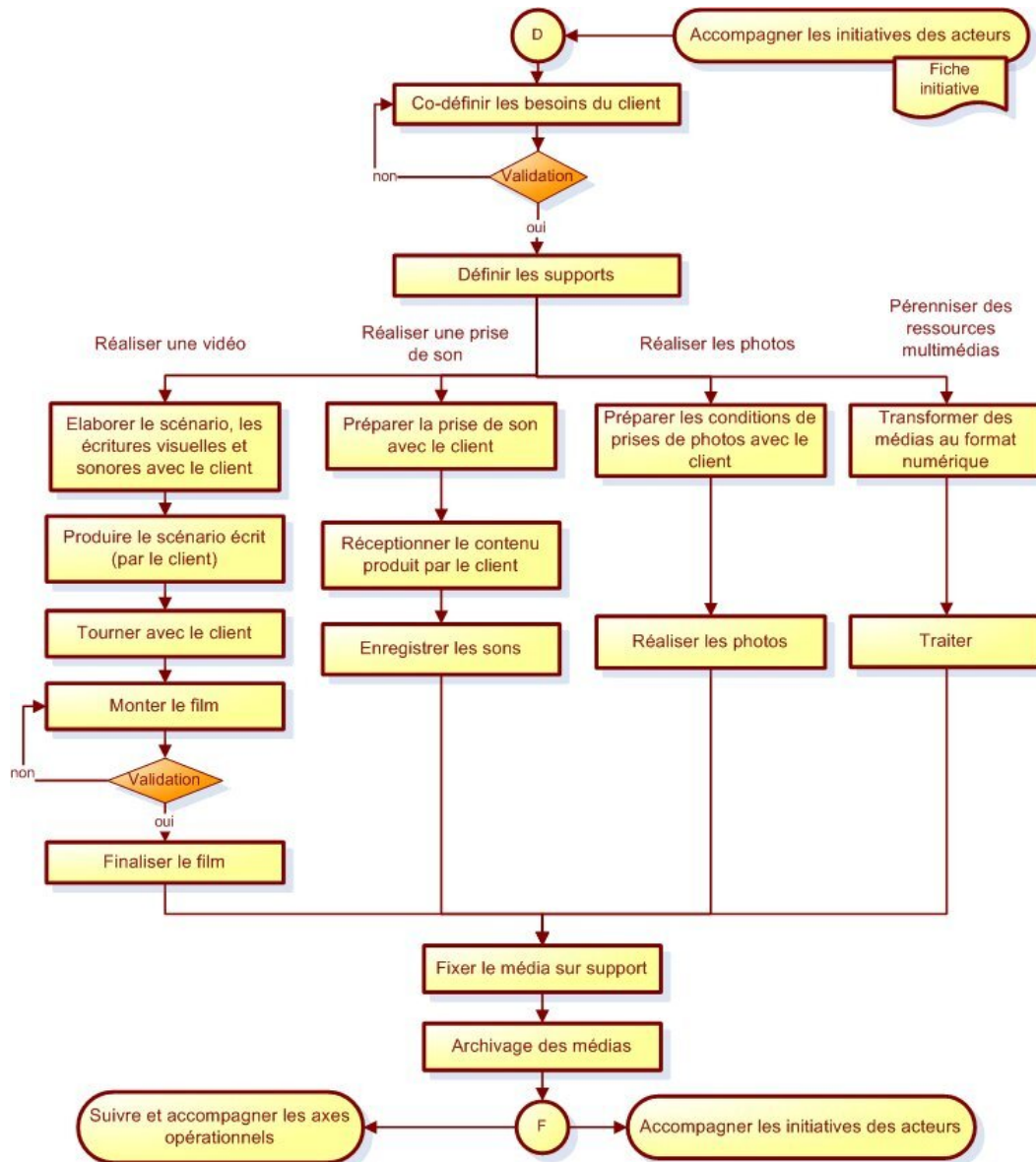
PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (*p. 135*)

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (*p. 73*)

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.



Indicateurs.....	136
Acteurs.....	136
Entrées / Sorties.....	136
Exigences.....	137
Risques.....	137
Améliorations.....	137
Actions.....	137
Références.....	139

Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Satisfaction des acteurs	Responsable qualité	Analyse du paragraphe "Bilan de l'action avec le client" des fiches initiatives <ul style="list-style-type: none"> Fiche initiative 	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

Acteurs

- Responsable qualité
- Responsable audiovisuel

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> Fiche initiative 	<ul style="list-style-type: none"> PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> Ressources audiovisuelles et multimédia 	<ul style="list-style-type: none"> PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73) PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

Exigences

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

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

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

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 medias

Responsable : Responsable audiovisuel

Surveillance : Lors des reunions de service

Validation

DÉCISION

Références

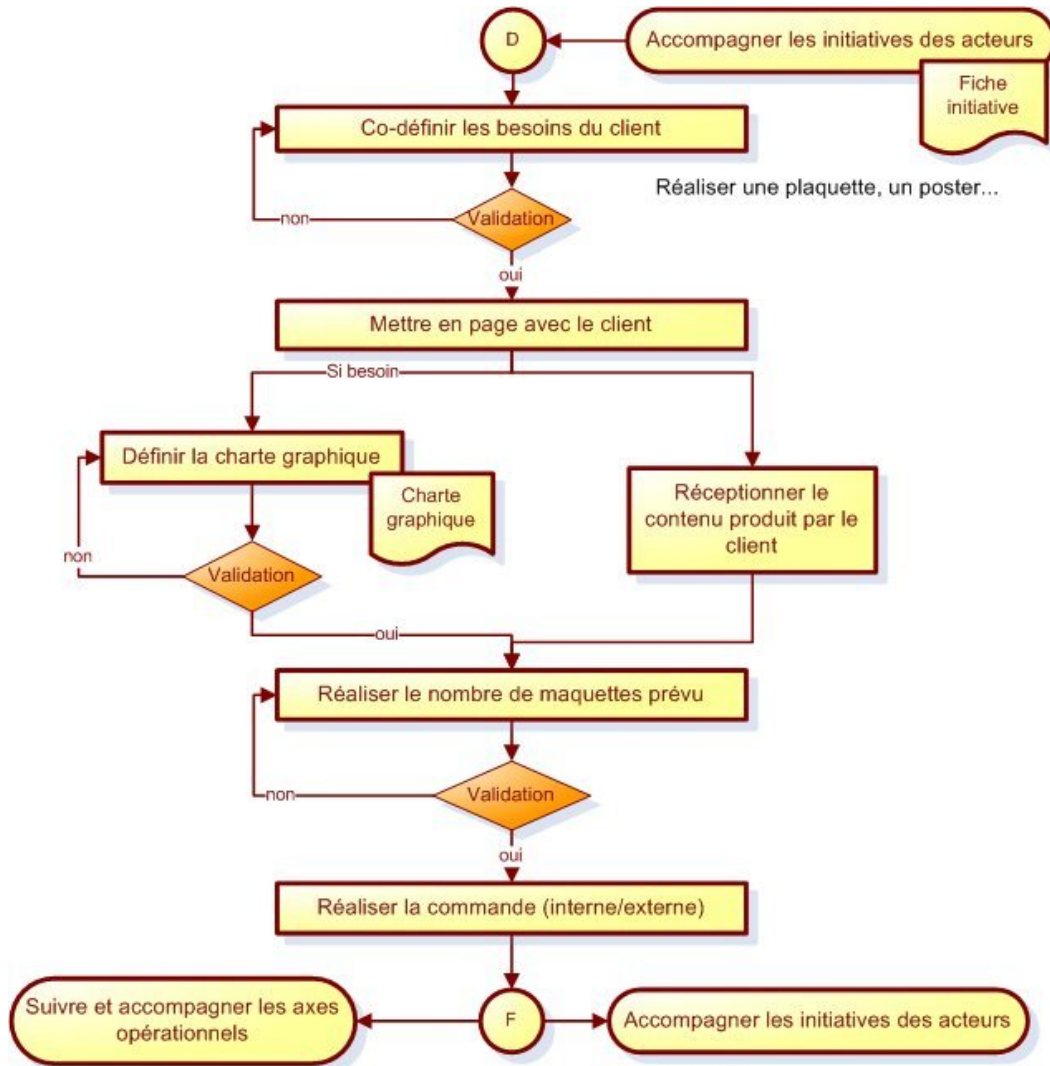
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes operationnels (p. 21)

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.



Indicateurs	141
Définitions.....	141
Acteurs.....	141
Entrées / Sorties.....	141
Exigences	141
Risques.....	142
Actions.....	142
Références.....	143

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

Définitions

PAO

Publication Assistée par Ordinateur

Acteurs

- Responsable qualité
- Infographiste

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche initiative 	<ul style="list-style-type: none"> • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Charte graphique • Données PAO 	<ul style="list-style-type: none"> • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73) • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)

Exigences

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

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

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

DÉCISION

Références

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (*p. 73*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 21*)

Glossaire

- A -

APE

Allocation pour Perte d'Emploi

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)

- B -

BAP

Branche d'Activité Professionnelle

Implications

- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 28)

- C -

CA

Conseil d'Administration

Implications

- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 28)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)

CDC

Cahier des charges

Implications

- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)
- PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 105)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 112)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 117)

CEVU

Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire

Implications

- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)

CORI

Conseil d'Orientation en Ressources Informatiques

Implications

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)

CPE

Commission Paritaire d'Etablissement

Implications

- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 28)

CR

Centre de Responsabilité

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)

CRI

Centre de Ressources Informatiques

Implications

- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 47)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 112)

CT

Cellule TICE

Implications

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)
- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 13)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)
- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 28)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)
- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 47)
- PS2.2 - Elaborer le plan de communication (p. 61)
- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

- D -

DAF

Division des Affaires Financières

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)

DBM

Décision Budgétaire Modificative

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)

DFOAD

Dispositif de Formation Ouverte et A Distance

Implications

- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)
- PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)
- PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)
- PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD (p. 99)
- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 126)
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 131)

DRH

Direction des Ressources Humaines

Implications

- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 28)
- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 47)

- F -

FFOM

Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces

Implications

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)

- O -

OM

Ordre de mission

Implications

- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 47)

- P -

PAO

Publication Assistée par Ordinateur

Implications

- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 126)
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 131)
- PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 140)

- S -

STIC

Service des Technologies de l'Information et de la Communication

Implications

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)
- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 13)

- U -

UB

Unité Budgétaire

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)

Index des fonctions

- A -

Auteur de contenu

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

Implications

- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 126)

- 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 signes 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

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)

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

- PS2.2.1 - Communication événementielle (p. 66)
- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)
- PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)
- PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)
- PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD (p. 99)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 105)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 112)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 117)
- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 126)
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 131)

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

- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 112)

- D -

DAF

Division des Affaires Financières

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)

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

- PS2.2.1 - Communication événementielle (p. 66)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 112)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 117)

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

- PM1 - Piloter le STIC (p. 7)
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)
- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 13)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)
- PS1 - Gérer les ressources du STIC (p. 25)
- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 28)
- PS1.1.1 - Recruter du personnel (p. 34)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)
- PS2 - Développer l'intelligence économique (p. 55)
- PS2.2 - Elaborer le plan de communication (p. 61)
- PS2.2.1 - Communication événementielle (p. 66)
- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 105)

- E -

Enseignant responsable de module

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

Implications

- PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)
- PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques (p. 92)

Enseignant responsable pédagogique

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

Implications

- PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)

Equipe du STIC

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

Implications

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)
- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 13)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)
- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 28)
- PS2.1 - Effectuer une veille (p. 57)
- PS2.2 - Elaborer le plan de communication (p. 61)
- PS2.2.1 - Communication événementielle (p. 66)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 105)

Equipe pédagogique

Tous les enseignants engagés dans un dispositif de formation à distance

Implications

- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)
- PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)
- PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD (p. 99)

- 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

- PS2.2.1 - Communication événementielle (p. 66)
- PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 117)
- PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 140)

- 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

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)

- P -**Personne compétente**

Personne ayant les compétences pour réaliser l'action

Implications

- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

Personne stratégique

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

Implications

- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 13)
- PS2.2.1 - Communication événementielle (p. 66)

- 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'authoring)
- 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

- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (p. 135)

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

- PM1 - Piloter le STIC (p. 7)
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 9)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 17)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 21)
- PS1 - Gérer les ressources du STIC (p. 25)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)
- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 47)
- PS2 - Développer l'intelligence économique (p. 55)
- PS2.1 - Effectuer une veille (p. 57)
- PS2.2 - Elaborer le plan de communication (p. 61)
- PS2.2.1 - Communication événementielle (p. 66)
- PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 72)
- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)
- PC2 - Réaliser un DFOAD (p. 79)
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD (p. 82)
- PC2.2 - Concevoir un DFOAD (p. 87)
- PC2.3 - Produire le DFOAD (p. 94)
- PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un DFOAD (p. 99)
- PC3 - Former les acteurs (p. 103)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 105)
- PC4 - Développer ou implémenter des outils (p. 110)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 112)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 117)
- PC5 - Produire des ressources (p. 122)
- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 126)
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 131)
- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (p. 135)
- PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 140)

Réunion de service

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

Implications

- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)

- 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

- PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel (p. 36)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 38)
- PS1.2.1 - Etablir des commandes (p. 43)
- PS1.2.2 - Facturer des prestations (p. 45)
- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 47)
- PS1.3.1 - Gérer les déplacements (p. 52)
- PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel (p. 54)
- PS2.2.1 - Communication événementielle (p. 66)
- PC5 - Produire des ressources (p. 122)
- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (p. 135)
- PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 140)

Stagiaire

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

Implications

- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 126)

- 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

- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 73)