



Systeme de management de la qualité

Auteur : Contenu inspiré du STIC de
l'Université d'Angers
Date : 2025-02-19
Version : 1.1

Actualites

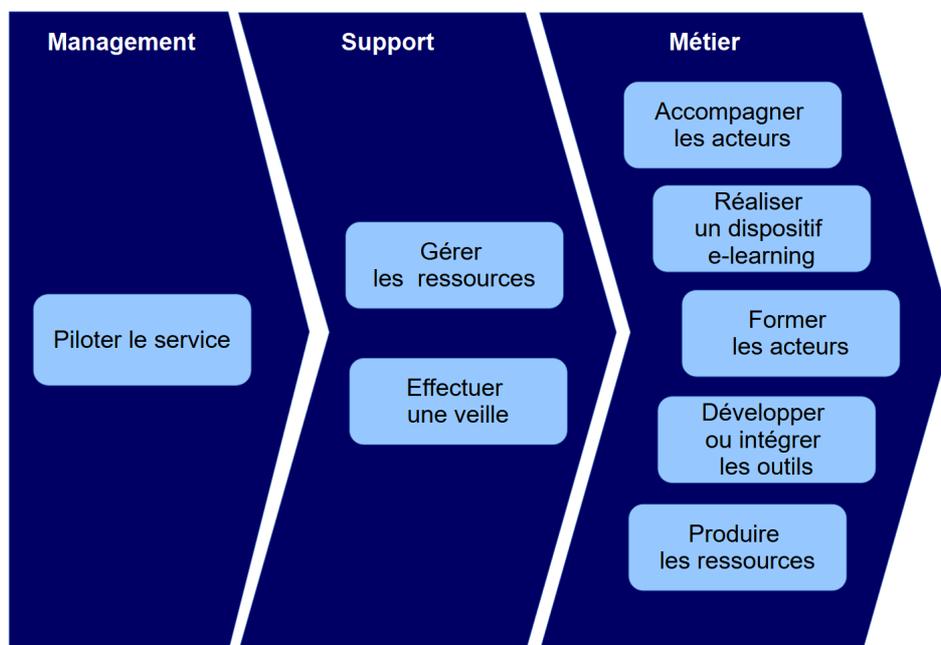
Les processus suivants ont ete modifies recemment

- PM1.1 - Definir les axes strategiques (p. 7)
- PC5.1 - Realiser des documents pedagogiques a partir d'un modele determine (p. 91)

Sommaire

Cartographie	4
PM1 - Piloter le STIC	5
PM1.1 - Définir les axes stratégiques	7
PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces	10
PM1.3 - Définir les axes opérationnels	14
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels	18
PS1 - Gérer les ressources	21
PS1.1 - Gérer les ressources humaines	24
PS1.1.1 - Recruter du personnel	29
PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel	30
PS1.2 - Gérer les aspects financiers	31
PS1.2.1 - Etablir des commandes	36
PS1.2.2 - Facturer des prestations	38
PS1.3 - Gérer les moyens généraux	39
PS1.3.1 - Gérer les déplacements	43
PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel	44
PS2.1 - Effectuer une veille	45
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs	48
PC2 - Réaliser un dispositif e-learning	53
PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning	55
PC2.2 - Concevoir un dispositif e-learning	59
PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques	64
PC2.3 - Produire le dispositif e-learning	65
PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning	69
PC3.1 - Former les acteurs	72
PC4 - Développer ou implémenter des outils	77
PC4.1 - Implémenter un outil existant	80
PC4.2 - Développer un outil	84
PC5 - Produire des ressources	88
PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé	91
PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques	96
PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles	100
PC5.4 - Réaliser de la PAO	104
Glossaire	107
Index des fonctions.....	110

Cartographie

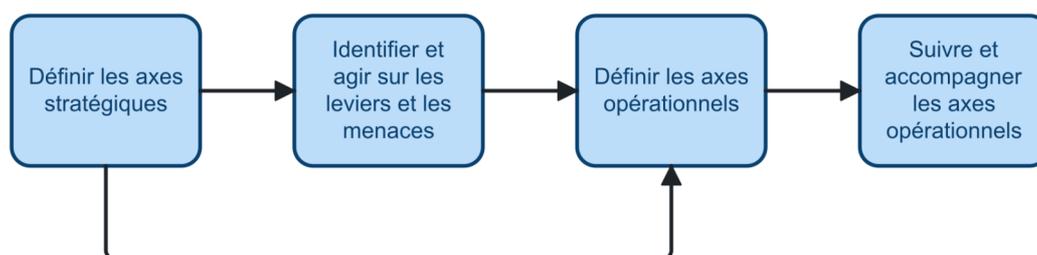


PM1 - Piloter le STIC	5
PS1 - Gérer les ressources	21
PS2.1 - Effectuer une veille	45
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs	48
PC2 - Réaliser un dispositif e-learning	53
PC3.1 - Former les acteurs	72
PC4 - Développer ou implémenter des outils	77
PC5 - Produire des ressources	88

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	5
Acteurs.....	6
PM1.1 - Définir les axes stratégiques	7
PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces	10
PM1.3 - Définir les axes opérationnels	14
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels	18

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

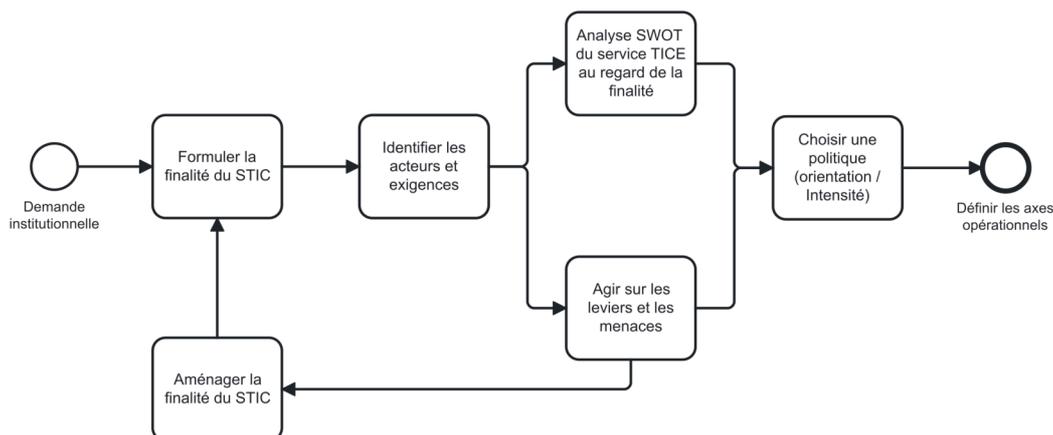
Acteurs

- 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



Indicateurs7

Définitions7

Acteurs8

Entrées / Sorties.....8

Exigences8

Risques.....8

Améliorations.....8

Actions.....9

Références.....9

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. 10)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)

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 du service TICE

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Identifier les acteurs et les exigences

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Identifier SWOT du service TICE au regard de la 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

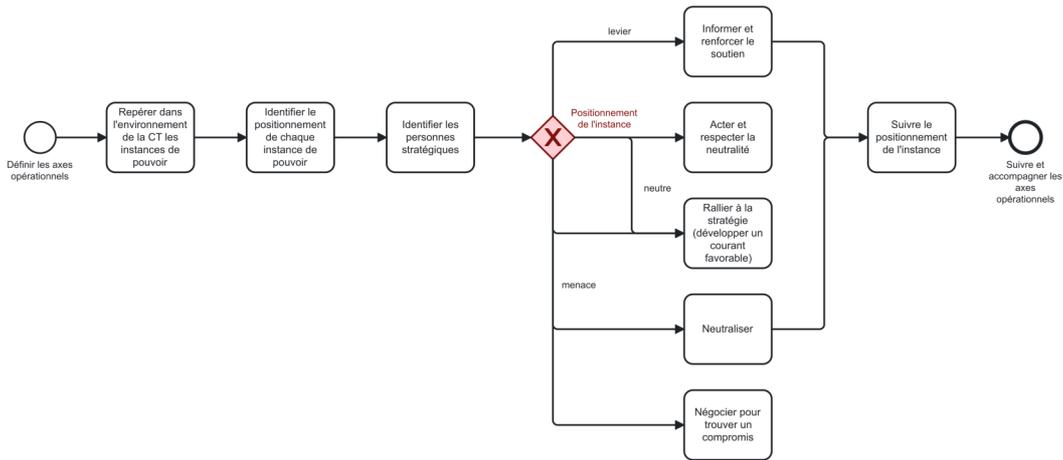
PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 10)

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)

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.....10
 Définitions11
 Acteurs.....11
 Entrées / Sorties.....11
 Exigences11
 Risques.....11
 Améliorations11
 Actions.....12
 Références.....13

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. 7)
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. 18)

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 strategique

Surveillance : Lors des reunions de service

References

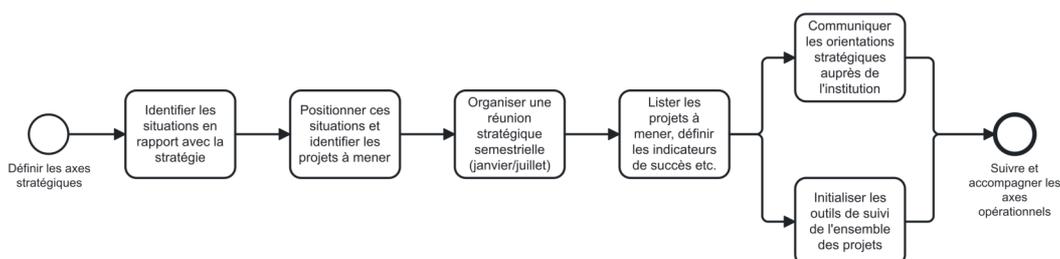
PM1.3 - Definir les axes operationnels (p. 14)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes operationnels (p. 18)

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



Indicateurs14
 Définitions14
 Acteurs.....15
 Entrées / Sorties.....15
 Exigences15
 Risques.....15
 Améliorations.....15
 Actions.....16
 Références.....16

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

FFOM

Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces

CORI

Conseil d'Orientation en Ressources Informatiques

Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Responsable qualité

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. 7)
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. 18)

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

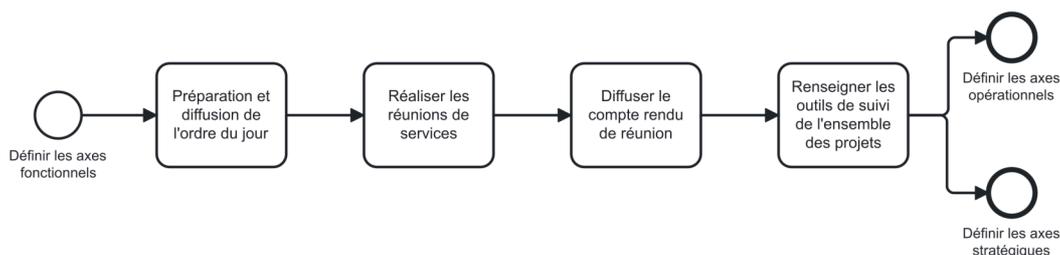
PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 7)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes operationnels (p. 18)

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



Indicateurs18

Définitions18

Acteurs.....19

Entrées / Sorties.....19

Exigences.....19

Risques.....19

Améliorations.....19

Actions.....20

Références.....20

Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Nombre dysfonctionnement résolu/ nombre de dysfonctionnement signalés	Responsable qualité	Fixer le seuil pour le calcul suivant : nbr dysfonctionnements résolu 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. 14)
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. 7) • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)

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. 14)

PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 7)

PS1 - Gérer les ressources

Pilote : Directrice

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



Indicateurs	21
Acteurs.....	22
PS1.1 - Gérer les ressources humaines	24
PS1.2 - Gérer les aspects financiers	31
PS1.3 - Gérer les moyens généraux	39

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

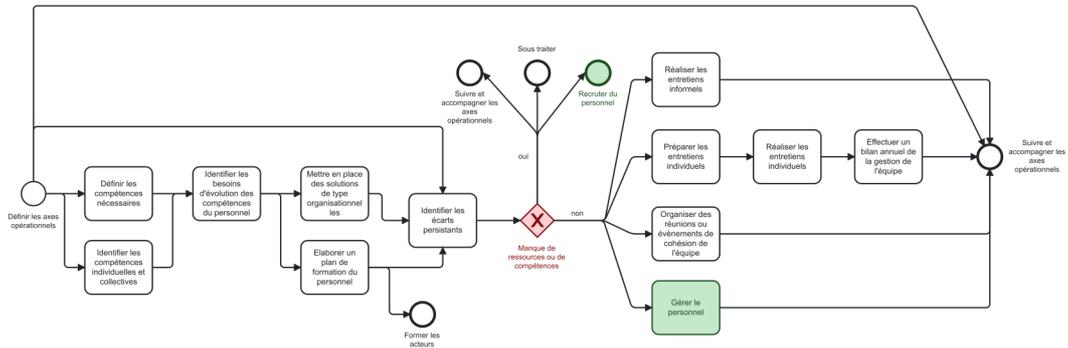
- Directrice
- Secrétaire
- Equipe du STIC
- DAF
- CA
- La présidence

- Responsable qualite

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 24

Définitions 25

Acteurs..... 25

Entrées / Sorties..... 25

Exigences..... 25

Risques..... 25

Améliorations 26

Actions..... 27

Références 28

PS1.1.1 - Recruter du personnel 29

PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel 30

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

CA

Conseil d'Administration

CPE

Commission Paritaire d'Etablissement

CT

Cellule TICE

DRH

Direction des Ressources Humaines

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. 14)
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. 18)

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

Informier aussi objectivement et complètement que possible les personnes recrutées au moment de l'embauche, de l'évolution de carrière possible

Assurer régulièrement une information individuelle et collective de la politique de gestion des ressources humaines au sein et hors de l'établissement

Image dégradée du STIC liée au turn-over important, au niveau de l'université et de candidats potentiels

Communiquer au niveau de l'établissement sur les difficultés de gestion de ressources humaines au STIC

Vis à vis de candidats potentiels, avoir des arguments objectifs pour justifier les départs des personnels à remplacer

Coût financier occasionné par le départ des personnels contractuels

Assurer la meilleure adéquation possible entre les compétences attendues du contractuel, la durée de son contrat et les contraintes financières induites à son départ

Non renouvellement des contrats ou mauvaise condition de renouvellement des contrats. Non création (ou non redéploiement) de poste titulaire

Anticiper auprès des instances décisionnelles (Direction, CPE, CA) et organisationnelles (DRH).

Si besoin prendre conseil et appui auprès des syndicats professionnels

Non titularisation soit par échec du candidat soit par concours infructueux

Bien choisir la BAP et l'emploi type en rapport avec le profil de poste à pourvoir, ainsi que les conditions de recrutement (concours externe, interne ou réservé)

Gérer en collaboration avec la DRH les conditions de jury d'admission satisfaisantes

Recrutement de personnels occasionnels incompétents par manque d'autonomie, inorganisation

Bien s'assurer des compétences de la personne recrutée dans le respect du planning de sa mission

Prévoir un accompagnement et un encadrement en fonction de son profil et du travail exigé

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

Quoi	Comment
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. 14)

PC3.1 - Former les acteurs (p. 72)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

PS1.1.1 - Recruter du personnel

Responsable : Directrice

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



Acteurs	29
Commentaires.....	29

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.

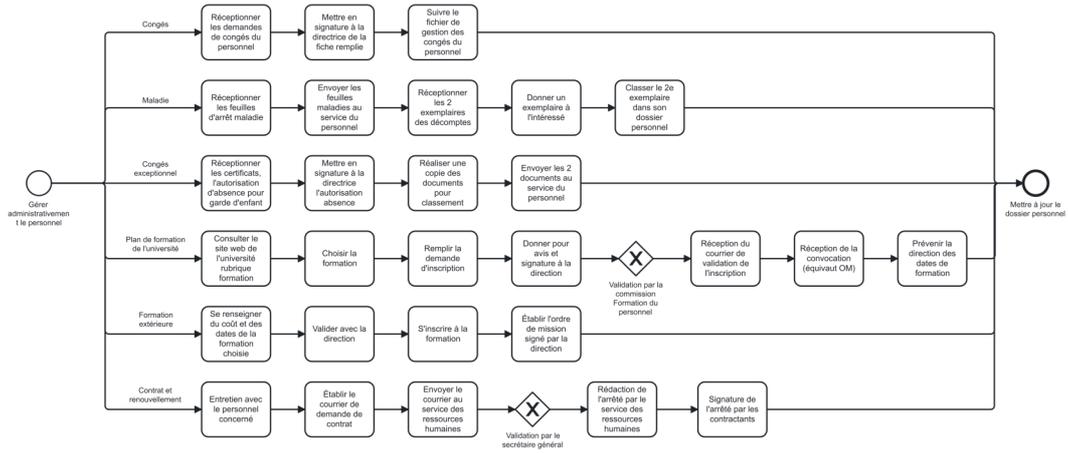
ATTENTION

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	30
Actions	30

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

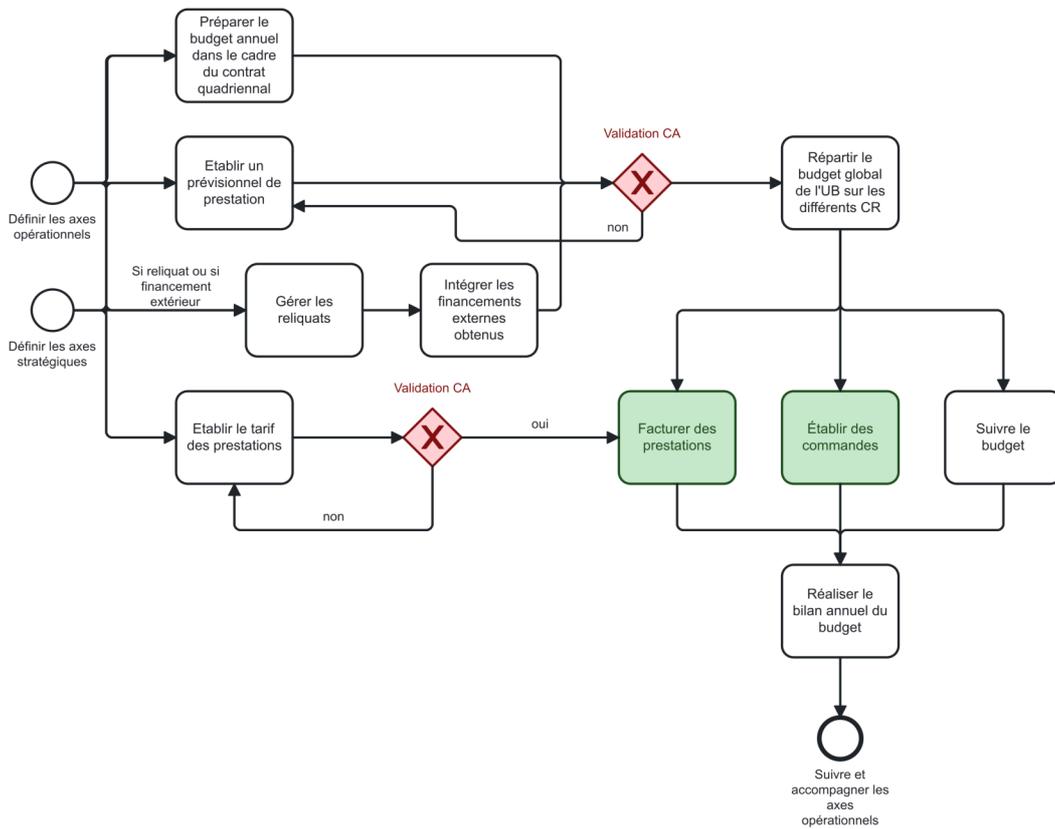
Données :

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

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



Indicateurs.....	32
Définitions	32
Acteurs.....	32
Entrées / Sorties.....	33
Exigences.....	33
Risques	33
Améliorations	34
Actions.....	34
Références.....	35
PS1.2.1 - Etablir des commandes	36
PS1.2.2 - Facturer des prestations	38

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. 7) PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)
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. 18)

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. 14)

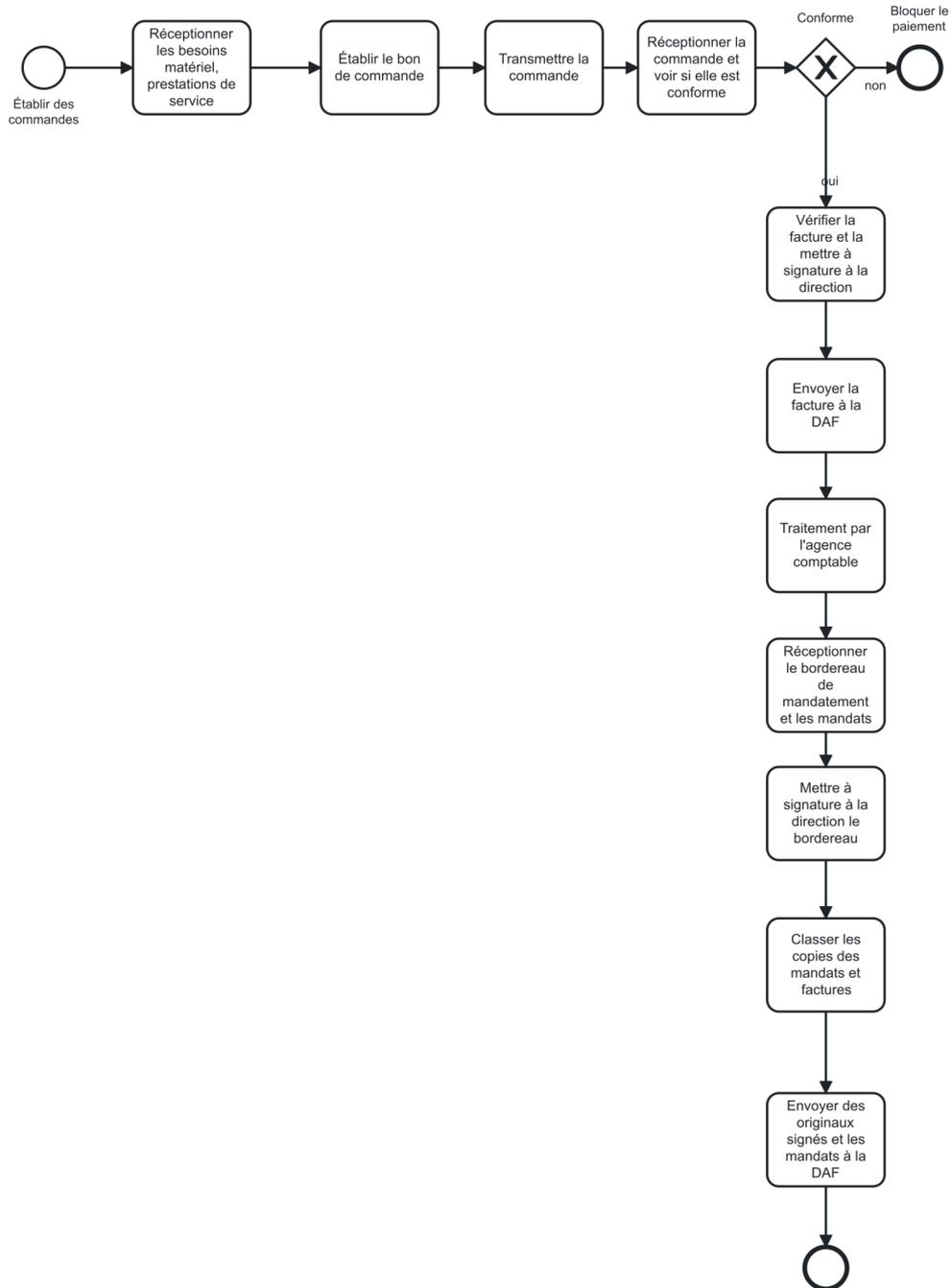
PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 7)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

PS1.2.1 - Etablir des commandes

Responsable : Secrétaire

Commander du matériel nécessaire au personnel et assurer la logistique administrative



Acteurs..... 37
 Commentaires..... 37

Acteurs

- Secrétaire

Commentaires

|| Connaître l'outil Nabuco

MÉTHODOLOGIE

|| Réaliser des copies d'archivages des documents

MÉTHODOLOGIE

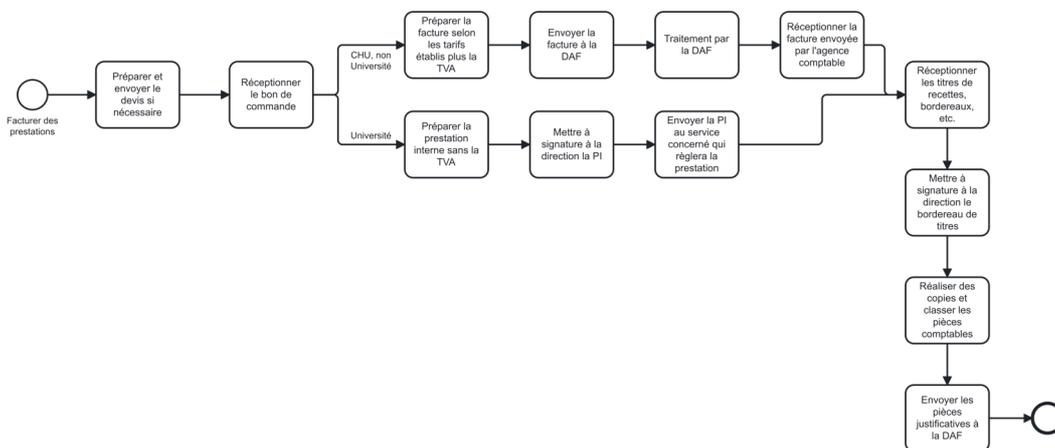
|| Beaucoup d'échanges sont à prévoir avec le service de comptabilité

ATTENTION

PS1.2.2 - Facturer des prestations

Responsable : Secrétaire

Préparer les factures et suivre l'avancement des pièces comptables



Acteurs.....38
 Commentaires.....38

Acteurs

- Secrétaire

Commentaires

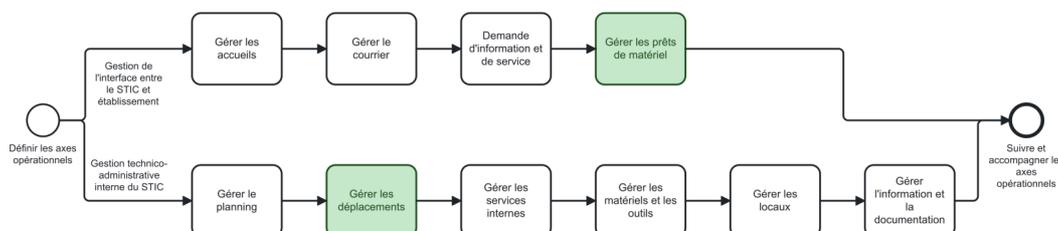
- || Réaliser des copies d'archivages des pièces comptables

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 39

Définitions 40

Acteurs..... 40

Entrées / Sorties..... 40

Exigences..... 40

Risques..... 40

Améliorations 41

Actions 41

Références 42

PS1.3.1 - Gérer les déplacements 43

PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel 44

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

CRI

Centre de Ressources Informatiques

DRH

Direction des Ressources Humaines

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. 14)
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

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

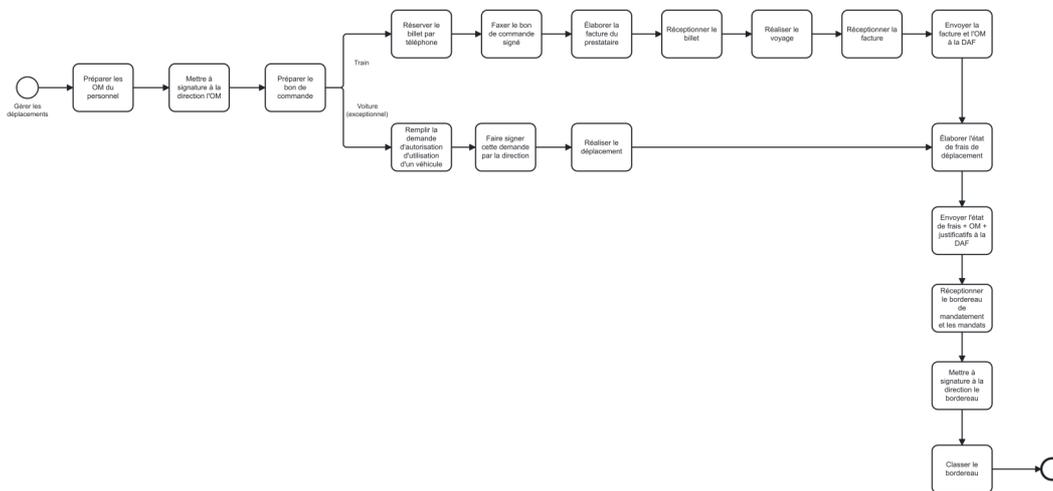
PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 14*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 18*)

PS1.3.1 - Gérer les déplacements

Responsable : Secrétaire

Commander le billet et réaliser la logistique administrative



Acteurs.....43

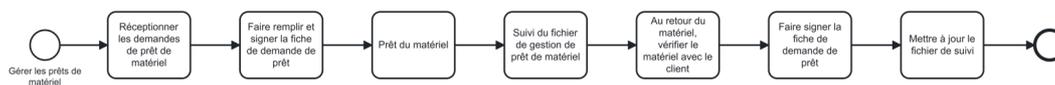
Acteurs

- Secrétaire

PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

Responsable : Secrétaire

Assurer le prêt et le suivi de matériel



Acteurs.....44

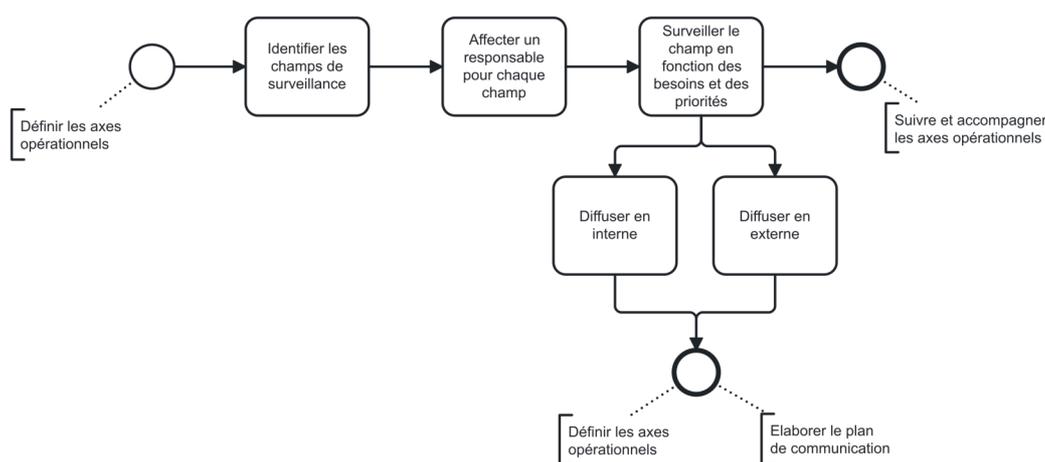
Acteurs

- Secrétaire

PS2.1 - Effectuer une veille

Pilote : Responsable qualité

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



Indicateurs..... 45
 Acteurs 45
 Entrées / Sorties..... 46
 Exigences 46
 Risques..... 46
 Améliorations 47
 Actions..... 47
 Références..... 47

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. 14)
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. 18) PS2.2 - Elaborer le plan de communication¹

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

¹ cf. PS2.2 - Elaborer le plan de communication

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. 14*)

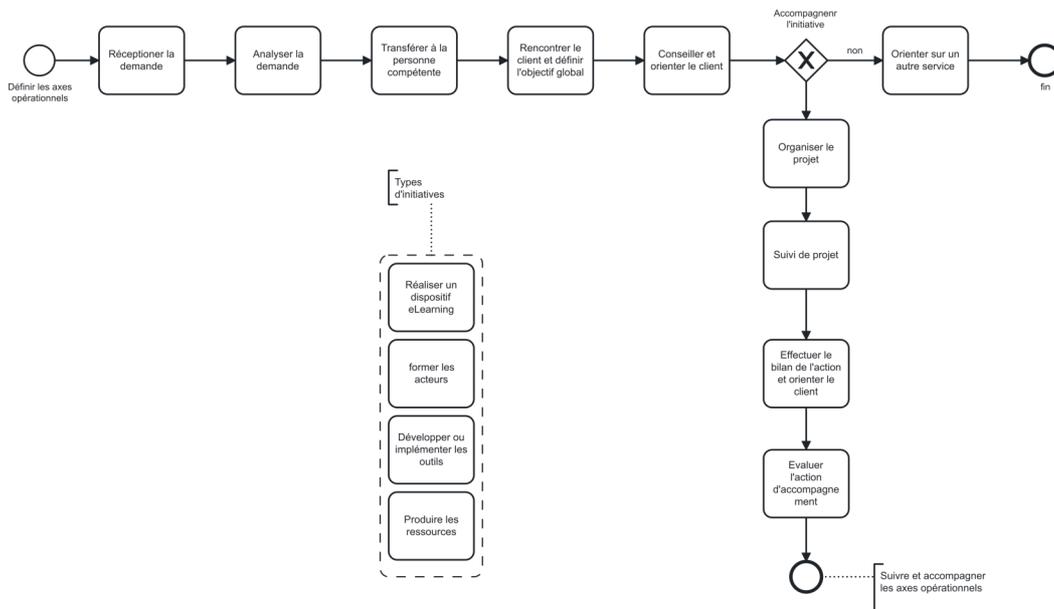
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 18*)

PS2.2 - Elaborer le plan de communication

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.....	48
Définitions.....	49
Acteurs.....	49
Entrées / Sorties.....	49
Exigences	49
Risques.....	49
Améliorations.....	50
Actions.....	50
Références.....	52

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. 14) • PC3.1 - Former les acteurs (p. 72)
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. 18)

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

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. 14)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning (p. 55)

PC3.1 - Former les acteurs (p. 72)

PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 80)

PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 96)

PC2 - Réaliser un dispositif e-learning

Pilote : Responsable qualité

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

Co-élaborer le cahier des charges du dispositif e-learning

Concevoir un dispositif e-learning

Produire le dispositif e-learning

Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning

Indicateurs.....	53
Acteurs	54
PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning	55
PC2.2 - Concevoir un dispositif e-learning	59
PC2.3 - Produire le dispositif e-learning	65
PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning	69

Indicateurs

PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning

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 dispositif e-learning

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 dispositif e-learning

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

PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning

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

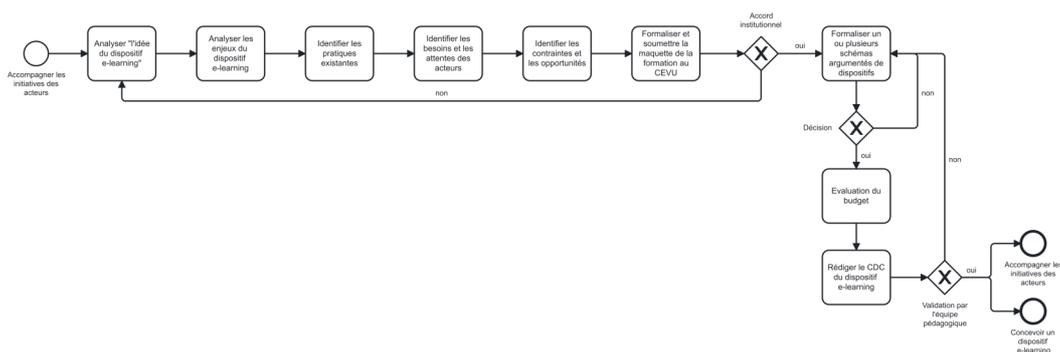
Acteurs

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

PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning

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..... 55

Définitions 56

Acteurs 56

Entrées / Sorties..... 56

Exigences 56

Risques..... 56

Améliorations..... 57

Actions..... 57

Références..... 58

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

CDC

Cahier des charges

CEVU

Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire

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"> • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)
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. 48) • PC2.2 - Concevoir un dispositif e-learning (p. 59)

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 dispositif e-learning	Discussion des projets de maquette avant leur validation au CEVU

Actions

Analyser l'idée du dispositif e-learning

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 dispositif e-learning

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 dispositif e-learning

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

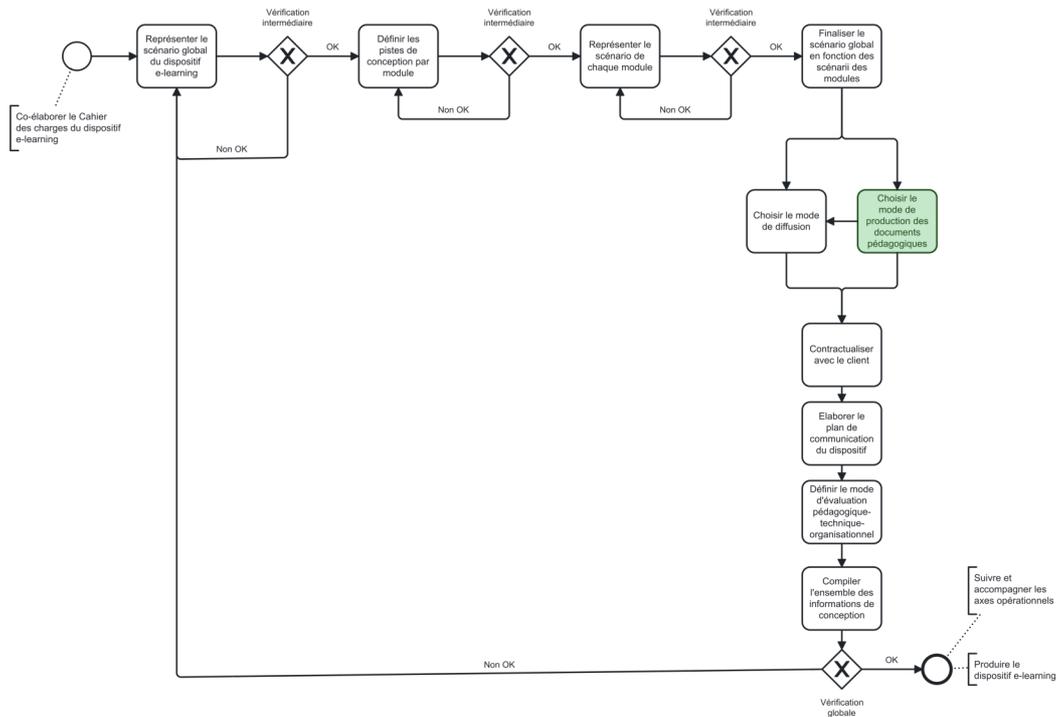
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)

PC2.2 - Concevoir un dispositif e-learning (p. 59)

PC2.2 - Concevoir un dispositif e-learning

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..... 59

Définitions 60

Acteurs..... 60

Entrées / Sorties..... 60

Exigences..... 60

Risques..... 60

Actions..... 61

Références..... 62

PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques 64

Indicateurs

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

Indicateurs potentiels

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

Définitions

CDC

Cahier des charges

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 dispositif e-learning (p. 55)
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. 18) • PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)

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 du dispositif e-learning

Bien identifier les contraintes du public potentiel.

Proposer de suivre des formations spécifiques (de type Concepteur et/ou Accompagnateur du dispositif e-learning)

Manque de cohérence par conception trop divergente des modules

Analyser les objectifs du dispositif e-learning 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 dispositif e-learning

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 :

- Scénarii détaillés des modules

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Finaliser le scénario global en fonction des scénarii des modules

Responsable : Chef de projet

Données :

- Scénario global

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Choisir le mode de diffusion

Responsable : Enseignant responsable de module

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 Ddispositif e-learning

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 dispositif e-learning

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 dispositif e-learning (p. 55)

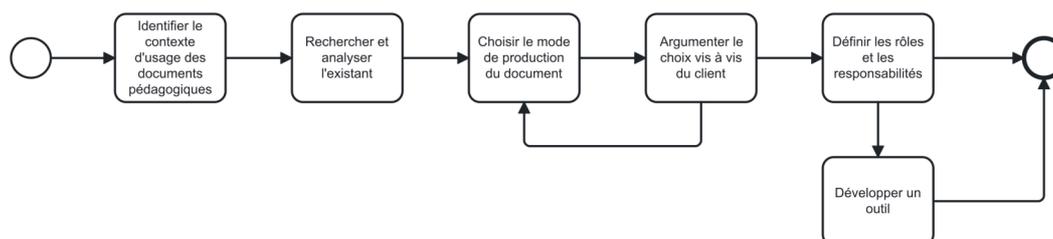
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)

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.....	64
Commentaires.....	64

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

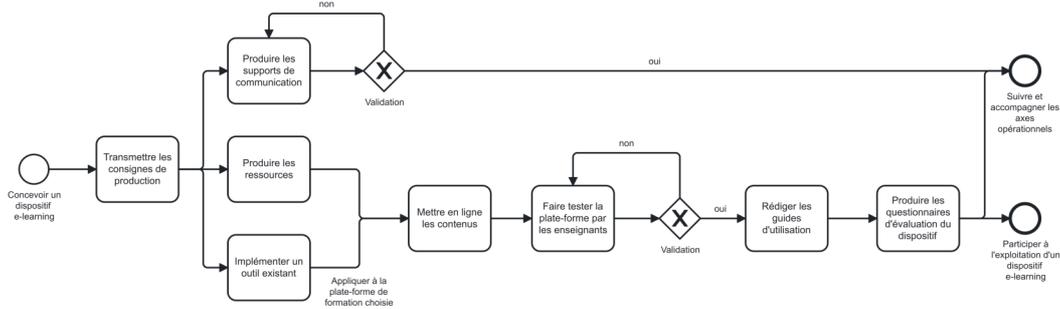
Dans le second cas, le modèle peut être existant ou à développer

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

PC2.3 - Produire le dispositif e-learning

Pilote : Responsable qualité

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



Indicateurs..... 65

Acteurs..... 66

Entrées / Sorties..... 66

Exigences 66

Risques..... 66

Améliorations 67

Actions..... 67

Références..... 68

Indicateurs

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

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 dispositif e-learning (p. 59)
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. 18) • PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning (p. 69)

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 dispositif e-learning (p. 59)

PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 96)

PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 80)

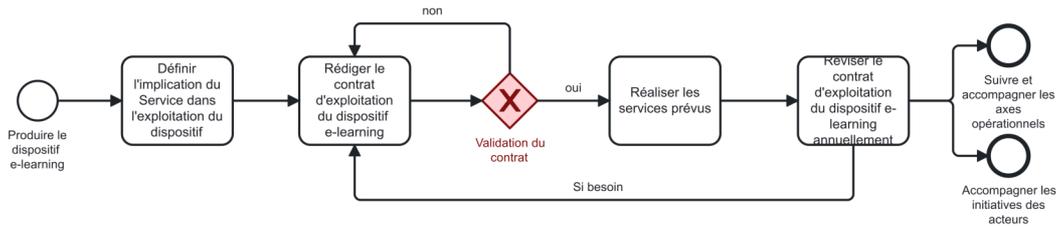
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning (p. 69)

PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning

Pilote : Responsable qualité

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



Indicateurs 69
 Acteurs..... 69
 Entrées / Sorties..... 70
 Exigences..... 70
 Risques..... 70
 Améliorations 70
 Actions..... 70
 Références..... 71

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 • Contrat d'exploitation	Pour la réunion stratégique

Indicateurs potentiels

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

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 dispositif e-learning (p. 65)
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. 18) PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)

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 dispositif e-learning

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 dispositif chaque année

Responsable : Chef de projet

Contributeur : Equipe pédagogique

Surveillance : Lors de l'audit

Lors de réunion de service

Références

PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)

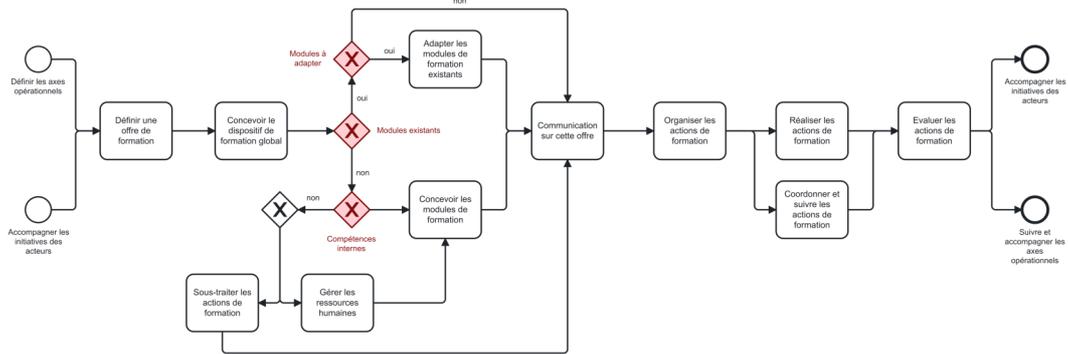
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)

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.....72

Définitions73

Acteurs.....73

Entrées / Sorties.....73

Exigences.....73

Risques.....73

Améliorations74

Actions.....74

Références.....76

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. 14) • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)
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. 48) • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

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. 14)

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)

PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 24)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

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



Développer un
outil

Indicateurs	78
Acteurs.....	78
PC4.1 - Implémenter un outil existant	80
PC4.2 - Développer un outil	84

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
% 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

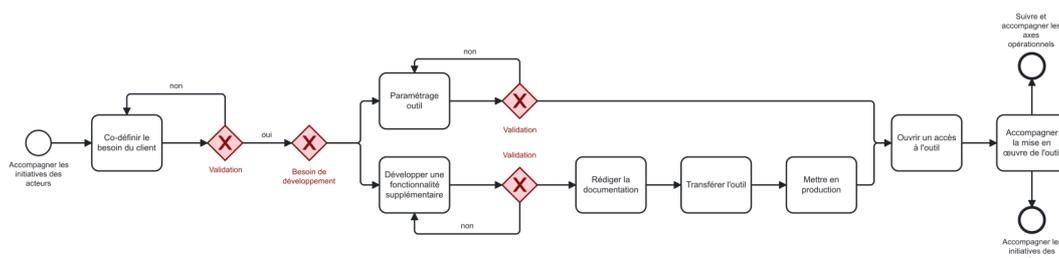
- Responsable qualité
- Chef de projet

- 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



Indicateurs80

Définitions81

Acteurs.....81

Entrées / Sorties.....81

Exigences.....81

Risques.....82

Actions.....82

Références.....83

Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
% de diplômes par composante impliqués au moins dans la catégorie compétice ≥ 1	Responsable qualité	Comptabiliser les diplômes • 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	Responsable qualité	Statistiques Moodle	Avant réunion stratégique

Quoi	Qui	Comment	Quand
dans la catégorie compétitive ≥ 1 , par niveau (L1 à M2)			

Définitions

CDC	CRI
Cahier des charges	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. 48)
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. 48) • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

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

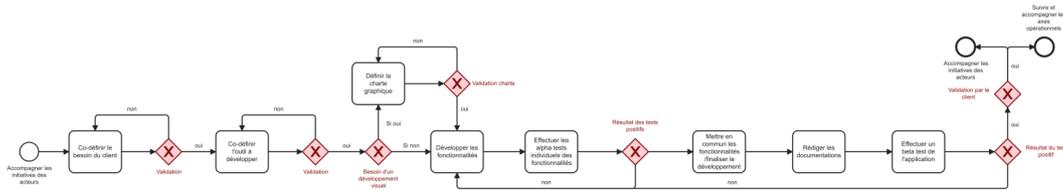
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (*p. 48*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 18*)

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..... 84

Définitions 84

Acteurs 85

Entrées / Sorties..... 85

Exigences 85

Risques 85

Actions..... 85

Références..... 87

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. 48)
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. 48) • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

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 : <ul style="list-style-type: none">• 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 : <ul style="list-style-type: none">• 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. 48*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 18*)

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	<p>Forces</p> <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 	<p>Faiblesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque de professionnalisme • Matériel de transport usagé • Peu de flexibilité • Mauvais relationnel
Externe	<p>Opportunités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offre de livraison dans la journée • Embauche d'une équipe de livreurs • Transport frigorifique • Formations avec diplômes 	<p>Menaces</p> <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

Réaliser artisanalement des documents pédagogiques

Réaliser des ressources audiovisuelles

Réaliser de la PAO

Indicateurs88
 Acteurs.....90
 PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé91
 PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques96
 PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles100
 PC5.4 - Réaliser de la PAO104

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	Avant réunion stratégique

Quoi	Qui	Comment	Quand
		<ul style="list-style-type: none"> Fiche initiative 	
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)	Avant réunion stratégique
		<ul style="list-style-type: none"> Fiche initiative 	

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

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	Avant réunion stratégique
		<ul style="list-style-type: none"> Fiche initiative 	
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

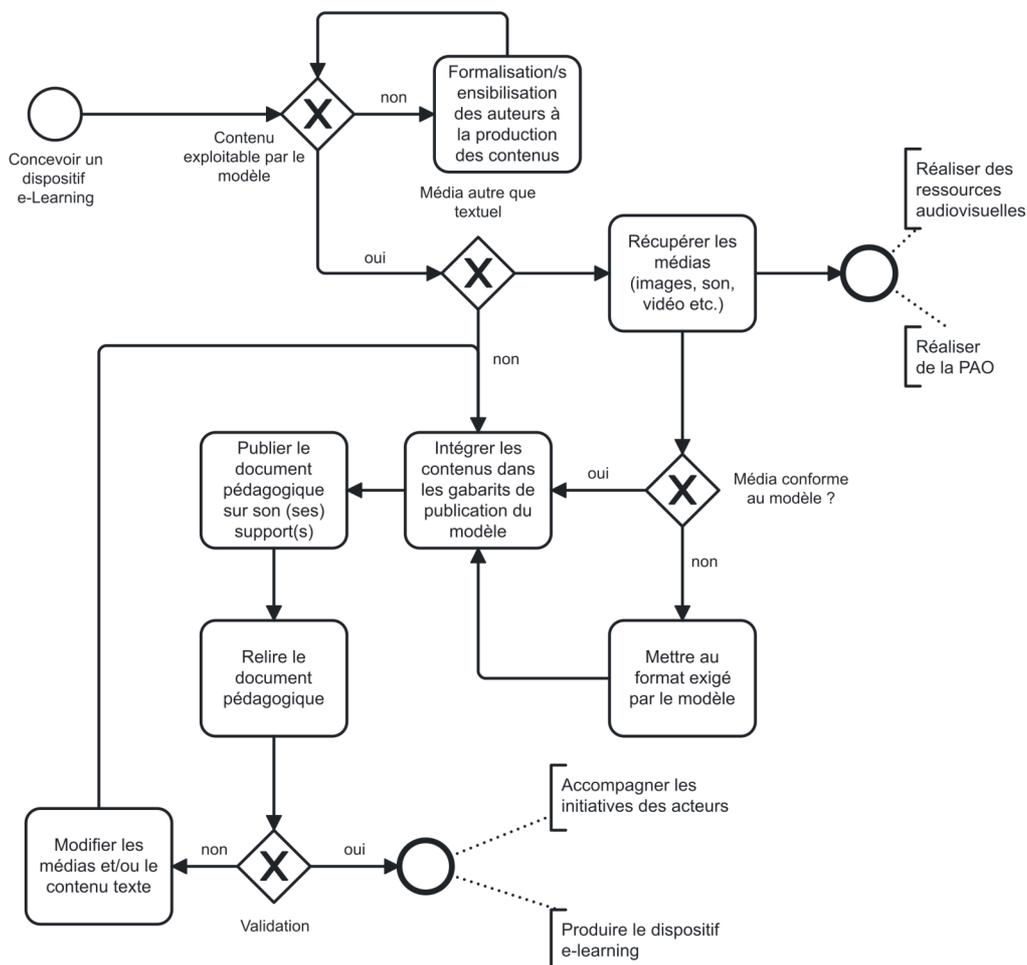
- Responsable qualité
- Chef de projet
- Stagiaire
- Auteur de contenu
- Responsable audiovisuel
- Infographiste

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	92
Définitions	92
Acteurs	92
Entrées / Sorties.....	93
Exigences.....	93
Risques.....	93
Améliorations.....	94
Actions.....	94
Références.....	95

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

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 dispositif e-learning (p. 59)
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. 48) PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)

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)	<p>Informations sur le fonctionnement des UNT, les critères d'éligibilité des appels à projets nationaux</p> <p>Participation aux groupes de réflexion (in)formels dans les choix inter-établissements (européens, nationaux, régionaux...)</p>

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 dispositif e-learning (p. 59)

PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 104)

PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (p. 100)

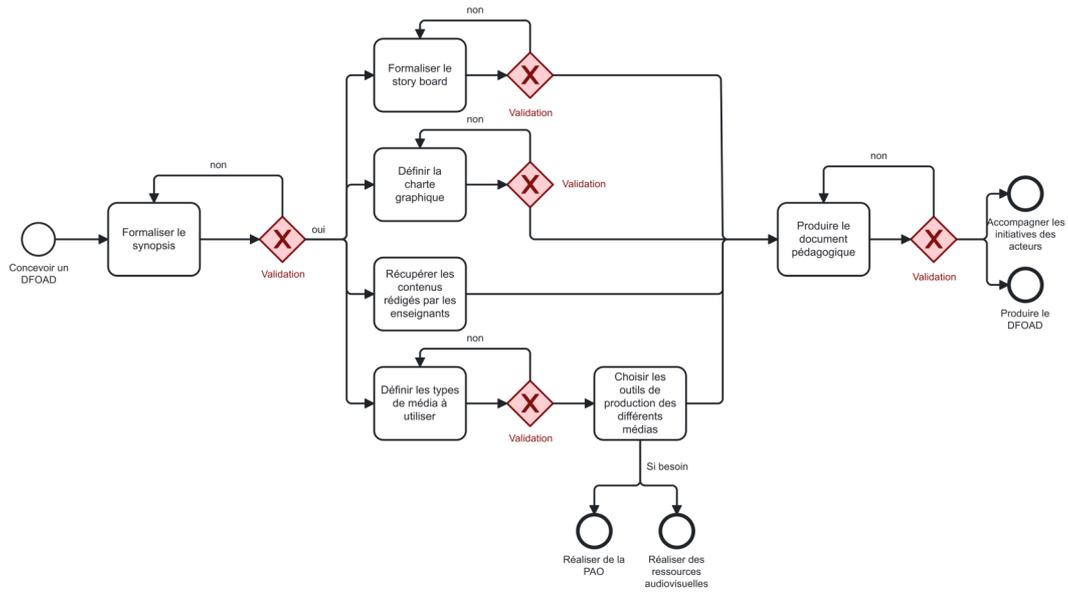
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)

PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)

PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques

Pilote : Responsable qualité

Produire des documents innovants justifiant au niveau pédagogique une scénarisation spécifique



Indicateurs 96

Définitions 97

Acteurs..... 97

Entrées / Sorties..... 97

Exigences 97

Risques..... 98

Améliorations 98

Actions..... 98

Références..... 99

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

Quoi	Qui	Comment	Quand
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

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 dispositif e-learning (p. 59)
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. 48) PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)

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 médias 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 dispositif e-learning (p. 65)

PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 104)

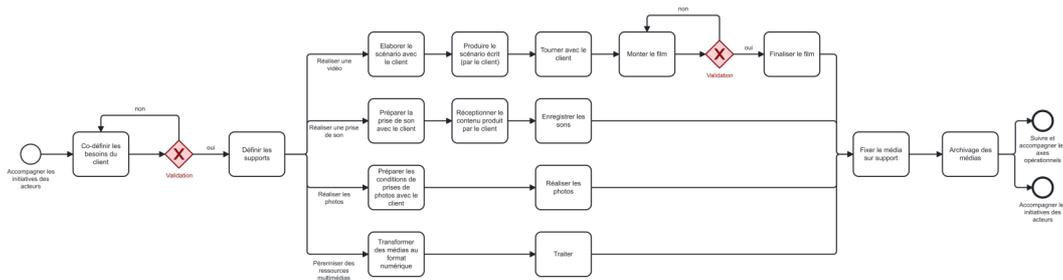
PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (p. 100)

PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)

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.



Indicateurs100

Acteurs.....101

Entrées / Sorties.....101

Exigences.....101

Risques.....101

Améliorations101

Actions.....102

Références.....103

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 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. 48)
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. 48) • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

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 médias

Responsable : Responsable audiovisuel

Surveillance : Lors des réunions de service

Validation

DÉCISION

Références

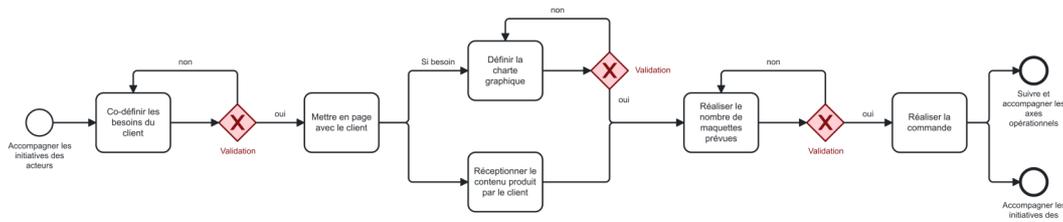
PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (*p. 48*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 18*)

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.....104
 Définitions104
 Acteurs105
 Entrées / Sorties.....105
 Exigences105
 Risques105
 Actions.....105
 Références.....106

Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Nombre de supports de communication par entité pour l'année universitaire	Secrétaire	Provisoirement compabiliser 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. 48)
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. 48) • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)

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. 48*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 18*)

Glossaire

- A -

APE

Allocation pour Perte d'Emploi

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)

- B -

BAP

Branche d'Activité Professionnelle

Implications

- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 24)

- C -

CA

Conseil d'Administration

Implications

- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 24)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning (p. 55)

CDC

Cahier des charges

Implications

- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning (p. 55)
- PC2.2 - Concevoir un dispositif e-learning (p. 59)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 72)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 80)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 84)

CEVU

Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire

Implications

- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning (p. 55)

CORI

Conseil d'Orientation en Ressources Informatiques

Implications

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)

CPE

Commission Paritaire d'Etablissement

Implications

- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 24)

CR

Centre de Responsabilité

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)

CRI

Centre de Ressources Informatiques

Implications

- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 39)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 80)

CT

Cellule TICE

Implications

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 7)
- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 10)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)
- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 24)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)
- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 39)
- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)

- D -

DAF

Division des Affaires Financières

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)

DBM

Décision Budgétaire Modificative

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)

DRH

Direction des Ressources Humaines

Implications

- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 24)
- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 39)

- F -

FFOM

Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces

Implications

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)

- O -

OM

Ordre de mission

Implications

- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 39)

- P -

PAO

Publication Assistée par Ordinateur

Implications

- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 91)
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 96)
- PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 104)

- S -

STIC

Service des Technologies de l'Information et de la Communication

Implications

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 7)
- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 10)

- U -

UB

Unité Budgétaire

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)

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. 91)

- C -

CA

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

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)

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

- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning (p. 55)
- PC2.2 - Concevoir un dispositif e-learning (p. 59)
- PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)
- PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning (p. 69)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 72)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 80)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 84)
- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 91)
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 96)

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. 80)

- D -

DAF

Division des Affaires Financières

Implications

- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)

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

- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 80)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 84)

Directrice

Mission

Le responsable du STIC 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. 5)
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 7)
- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 10)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)
- PS1 - Gérer les ressources (p. 21)
- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 24)
- PS1.1.1 - Recruter du personnel (p. 29)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)
- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 72)

- 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 dispositif e-learning (p. 59)
- PC2.2.1 - Choisir le mode de production des documents pédagogiques (p. 64)

Enseignant responsable pédagogique

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

Implications

- PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)

Equipe du STIC

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

Implications

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 7)
- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (p. 10)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)
- PS1.1 - Gérer les ressources humaines (p. 24)
- PS2.1 - Effectuer une veille (p. 45)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 72)

Equipe pédagogique

Tous les enseignants engagés dans un dispositif de formation à distance

Implications

- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning (p. 55)
- PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)
- PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning (p. 69)

- 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

- PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 84)
- PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 104)

- 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. 31)

- P -

Personne compétente

Personne ayant les compétences pour réaliser l'action

Implications

- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)

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. 10)

- R -

Responsable audiovisuel

Mission

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

Activités principales

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

Activités associées

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

Implications

- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (p. 100)

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 ga-

rantit 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. 5)
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p. 7)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p. 14)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 18)
- PS1 - Gérer les ressources (p. 21)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)
- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 39)
- PS2.1 - Effectuer une veille (p. 45)
- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs (p. 48)
- PC2 - Réaliser un dispositif e-learning (p. 53)
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du dispositif e-learning (p. 55)
- PC2.2 - Concevoir un dispositif e-learning (p. 59)
- PC2.3 - Produire le dispositif e-learning (p. 65)
- PC2.4 - Participer à l'exploitation d'un dispositif e-learning (p. 69)
- PC3.1 - Former les acteurs (p. 72)
- PC4 - Développer ou implémenter des outils (p. 77)
- PC4.1 - Implémenter un outil existant (p. 80)
- PC4.2 - Développer un outil (p. 84)
- PC5 - Produire des ressources (p. 88)
- PC5.1 - Réaliser des documents pédagogiques à partir d'un modèle déterminé (p. 91)
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques (p. 96)
- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (p. 100)
- PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 104)

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. 48)

- 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. 30)
- PS1.2 - Gérer les aspects financiers (p. 31)
- PS1.2.1 - Etablir des commandes (p. 36)
- PS1.2.2 - Facturer des prestations (p. 38)
- PS1.3 - Gérer les moyens généraux (p. 39)
- PS1.3.1 - Gérer les déplacements (p. 43)
- PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel (p. 44)
- PC5 - Produire des ressources (p. 88)
- PC5.3 - Réaliser des ressources audiovisuelles (p. 100)
- PC5.4 - Réaliser de la PAO (p. 104)

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. 91)

- 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. 48)