



| | | |
|---|--|----------------|
| <input type="checkbox"/> Date de Validation : | | Guillaume HU : |
| | | |

TABLEAU DE BORD PROCESSUS CAVUM

SOMMAIRE :

| | |
|--|--------------------------|
| <u>TABLEAU DE BORD PROCESSUS CAVUM</u> | <u>1</u> |
| <u>1 - Indicateurs Processus de Management</u> | <u>2</u> |
| <u>1-1 Management opérationnel du CAVUM</u> | <u>2</u> |
| <u>1 - 2 Evaluation Cohérence Stratégie/Budget CAVUM</u> | <u>2</u> |
| <u>2 – Indicateurs Processus Supports</u> | <u>4</u> |
| <u>2 – 1 Indicateurs Processus Veille - Innovation</u> | <u>4</u> |
| <u>3 – Indicateurs Processus Clients</u> | <u>5</u> |
| <u>3 – 1 Evaluation Communication Interne CAVUM</u> | <u>5</u> |
| <u>Nombre d’heures stagiaires (2002 - 2003)</u> | <u>6</u> |

1 - Indicateurs Processus de Management

1-1 Management opérationnel du CAVUM

Le *chargé de mission EAD* évalue **chaque année** la direction du CAVUM sur cinq critères

1 : Insuffisant 2 : Moyen 3 : Satisfaisant 4 :Excellent

| Direction CAVUM | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| 1 – Coordination générale des processus (mise en cohérence optimisée) | | | | |
| 2 – Efficacité du pilotage et des actions de régulation | | | | |
| 3 – Management de l'Equipe CAVUM (compétences, soutien à la motivation, etc...) | | | | |
| 4 – Conduite des plans d'amélioration, réactivité à la mise en œuvre de progrès durables | | | | |
| 5 – | | | | |

1 - 2 Evaluation Cohérence Stratégie/Budget CAVUM

Le *chargé de mission EAD* et le *directeur* du CAVUM évaluent chaque année la cohérence du Budget CAVUM avec les orientations de la politique EAD de l'UM

1 : Insuffisant 2 : Moyen 3 : Satisfaisant 4 :Excellent

| Pilotage Budgétaire CAVUM (trois CR confondus) | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| 1 – Cohérence du budget Investissement avec la politique et stratégie EAD de l'UM | | | | |
| 2 – Cohérence du budget Fonctionnement avec la politique et stratégie EAD de l'UM | | | | |
| 3 – Cohérence du budget Personnel avec la politique et stratégie EAD de l'UM | | | | |

Commentaire :



1 - 3 Satisfaction Générale des clients et partenaires du CAVUM

Un **chargé d'enquête** évalue une fois **tous les ans**, et par échantillonnage ciblé la satisfaction des clients et partenaires des services rendus par le CAVUM. L'échantillon est composé :

- De trois personnes des services centraux et communs
- De trois membres administratifs d'UFR et ou de composantes pédagogiques de l'UM
- De trois responsables de formation, dispositifs EAD en exploitation
- De trois responsables de formation, dispositifs EAD en projets en cours

1 : Insuffisant 2 : Moyen 3 : Satisfaisant 4 :Excellent

| Satisfaction des services CAVUM | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|----|---|
| 1 – Satisfaction générale des services CAVUM | 2 | 4 | 12 | 6 |
| 2 – Principaux points de satisfaction | | | | |
| <p>Parmi les 6 principaux points forts cités, il ressort deux points forts du fonctionnement du CAVUM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - son approche comportementale (ensemble de l'équipe) est très appréciée (empathie) - sa capacité de résolution de problème et de projet , (technicité) en général, perçue comme une expertise | | | | |
| 3 – Principaux points d'amélioration | | | | |
| <p>Il ressort, parmi 42 points améliorables, trois points faibles ou améliorables du fonctionnement du CAVUM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sa communication institutionnelle interne, au sein de l'UM, est inadaptée - la portée stratégique de l'EAD est pressentie, mais le CAVUM n'apporte pas les repères d'orientation souhaités <p>une demande de professionnalisme global et intégrée (malgré des entrées en pointillés) dans l'ingénierie de l'EAD à l'UM, de la stratégie à l'évaluation : le CAVUM comme opérateur ensemblier, garant de la cohérence de l'ensemble : un besoin de rassurer</p> | | | | |
| Autres remarques : Voir rapport d'enquête Avril – juin 2003. | | | | |

2 – Indicateurs Processus Supports

2 – 1 Indicateurs Processus Veille - Innovation

Chaque année, le *chargé de mission EAD et le directeur* évaluent le potentiel d'innovation d'une part, et l'innovation réellement mise en œuvre et ses effets d'autre part.

Nombre d'innovations technico-pédagogiques analysées :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1- Potentiel d'innovation pour le CAVUM et dans les dispositifs EAD (Nb :) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Domaine Communication de l'offre EAD | | | | |
| Domaine Pédagogique | | | | |
| Domaine Technique | | | | |
| Domaine Organisation et Management CAVUM | | | | |
| 2- Innovations mises en œuvres (Nb :) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Domaine Communication de l'offre EAD | | | | |
| Domaine Pédagogique | | | | |
| Domaine Technique | | | | |
| Domaine Organisation et Management CAVUM | | | | |
| 3- Efficacité et résultats des innovations mises en œuvres (Nb :) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Domaine Communication de l'offre EAD | | | | |
| Domaine Pédagogique | | | | |
| Domaine Technique | | | | |
| Domaine Organisation et Management CAVUM | | | | |

2 – 2 Indicateurs Processus Support technique

Chaque année, un *auditeur technique* identifie les points forts et les points d'amélioration quand à l'organisation du système d'information CAVUM, et le taux de service pour les plates-formes pédagogiques et les serveurs.

Indicateur repère : Nombre d'heures d'indisponibilité cumulées/ an : (Sur le réseau CAVI)

Nombre d'heures d'indisponibilité cumulées/ an : (serveurs CAVUM)

Synthèse Audit

| Points forts | Points à améliorer |
|--------------|--------------------|
| | |

3 – Indicateurs Processus Clients

3 – 1 Evaluation Communication Interne CAVUM

Le **directeur** du CAVUM évalue chaque mois les effets de la communication CAVUM.

Objectif : 1<X<2, chaque mois

| Année 2002/2003 Mois | S | O | N | D | J | F | M | A | M | J | J | A |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de pré – projets proposés par les enseignants | | | | | | | | | | | | |
| Taux de réalisation du plan de communication : Objectif : 95% Résultat au : | | | | | | | | | | | | |

3 – 2 Indice de notoriété / image de l'offre EAD de l'université du Maine (Communication Externe)

Un **chargé d'enquête** évalue une fois tous les (deux à trois) ans, et par échantillonnage ciblé la connaissance spontanée et l'image de l'offre EAD, auprès de partenaires prescripteurs. L'échantillon est composé :

De trois personnes des services CIO et SUIO de la région PDL

De trois conseillers emplois / formation APEC et ANPE en région PDL

De trois responsables ???

De trois responsables ???

| Année 2002/2003 Mois | S | O | N | D | J | F | M | A | M | J | J | A |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre d'opportunités de (télé-contacts) (Toutes sources confondues) | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------------------|-------------------|---|---|---|
| Indice de notoriété : | Objectif : 100% | Résultat : | | | |
| Indice d'image (1 : très mauvaise, 4 excellente) | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Image de l'offre E.A.D. de l'U.M. lorsqu'elle est connue : | | | | | |
| Remarques : | | | | | |

3 – 3 Indicateurs Processus Formation TICE EAD

Chaque mois, *l'assistante de direction* met à jour le tableau suivant, en fonction des activités de formation :

| | Objectifs | Résultats |
|--|-----------|-----------|
| Nombre d'heures stagiaires (2002 - 2003) | 1000 | |
| Nombre de personnes formées : | | |
| - enseignants | 40 | |
| - IATOS | 5 | |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Satisfaction mini et moyenne (Objectif : 9/10) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

3 – 4 Indicateurs Processus Projets FOAD

A chaque étape d'avancement de projet FOAD, et pour une année (2002-2003), le pilotage des projets FOAD est évalué par le *directeur* :

| Nb Projets : | Objectifs | Résultats | Observations |
|---|-----------|-----------|-------------------|
| Phase Pré-projet : précision de la pré-analyse de besoins | 80% | | |
| Phase Projet : Taux d'obtention des financements | 80% | | |
| Phase Conception pédagogique : Cahier des charges | 80% | | |
| Phase Conception technique : Taux de satisfaction aux Tests | 80% | | Nb jours retard : |
| Phase exploitation : voir > Ci-dessous TBQ D EAD | | | |
| Phase amélioration : | | | |

3 – 5 Indicateurs Processus Projets Multimédia

Pour chaque projet, et en cumul pour une période de 1 an, (2002-2005), le *chef de projet multimédia et le directeur* co-évalue, au plu tard chaque semestre, si possible avec le client :

| Nb Projets : | Objectifs | Résultats | Observations |
|--|-----------|-----------|--------------|
| Retard Délai en cumul (NB de jours ouvrés) | 0 | | |
| Estimation de la satisfaction Client à l'usage du produit (1-10) | 8/10 | | |



3 – 6 Indicateurs Processus Télé - accueil

Chaque mois, et en automne chaque semaine, le *télé - conseiller EAD* évalue le ratio :

| Rappel du Nombre de contacts enregistrés : | Objectifs | Résultats | Observations |
|---|-----------|-----------|--------------|
| NB d'inscriptions / NB Contacts enregistrés (taux d'inscrits) | 50% | | |

3 - 7 Indicateurs Processus Hot - Line

Chaque semaine, le *chef de projet EAD* note ou évalue les cas de non résolution d'un Problème de Hot - Line resté sans réponse ou non résolu sous 24H jours ouvrés (hors dimanche et jours fériés), messages marqués par une étiquette (Mél de courrier CAVUM).

| Nombre de cas en cumul : nombre de Mél total : | Objectifs | Résultats | Observations |
|---|-----------|-----------|--------------|
| NB Cas Non Résolus en 24h / nb total de méls (Hot – Line) - Enseignants ? - Etudiants ? | < 3 % | | |
| Synthèse cas difficiles et non résolus : | | | |

Annexe (enquête 2003)

| Plan ou Programme | Caractéristiques / Leviers sur points critiques |
|---|--|
| 1 Pilotage de l'EAD à l'UM | <p>1 : Etablissement d'un organe type « conseil stratégique EAD » au sein du CEVU ou de séances de travail dédiées aux stratégies et résultats de l'EAD, comme axe de développement des enseignements à l'UM. Intégration de cette stratégie dans le plan quadriennal. Revue (bi)annuelle du Tableau de bord EAD / UM.</p> <p>2 : Réalisation des diagnostics de filières (ou départements, ou domaines de compétences : métiers) au sein de chaque composantes)</p> <p>3 : Mise en place d'une politique et d'un Plan stratégique spécifique RI / EAD (applications pertinentes de l'EAD dans les relations internationales de l'UM.)</p> |
| 2 Communication externe sur l'EAD | <p>1 : Soutien pro-actif à la communication sur l'offre EAD, sur mesure auprès de chaque responsable EAD.</p> <p>2 : Professionalisation de l'activité de communication sur l'offre EAD par le CAVUM.</p> <p>3 : Mise en place d'un service télé-accueil pour la Formation à distance, en partenariat avec les scolarités et le CUEP.</p> |
| 3 Veille à l'innovation pour la FOAD | <p>1 : Processus de Veille à l'innovation à activer au sein du CAVUM</p> <p>2 : Mise en place d'un plan de veille sur-mesure pour les enseignants en FOAD, au cas par cas.</p> <p>3 : Mise en place d'un « séminaire annuel de veille à l'innovation » pour l'équipe CAVUM autour de ses axes de veille, avec auto-évaluation.</p> |
| 4 Qualité – Capitalisation méthodologique pour l'ingénierie des DFOAD | <p>1 Revue périodique de l'Ingénierie des DFOAD à « l'économie de temps », fiabilisation de la conduite de projet FOAD (règles administratives, financières, PI, BU à distance..) basée sur une architecture : Dossier projet FOAD, Dossier de Suivi du DFAOD, les 7 guides, puis le Guide N3</p> <p>2 : Renforcement des compétences pédagogiques du CAVUM, par la formation continue de ses responsables et techniciens.</p> <p>3 : Validation institutionnelle de l'IP DFOAD et des guides du CAVUM par la commission d'experts qualité et pédagogie, sous l'arbitrage du CEVU</p> |
| 5 Production des DFOAD | <p>1 : Faciliter la co-production des équipes pédagogiques dans la conduite de projet et des supports outils collaboratifs asynchrones, synchrones et à distance.</p> <p>2 : Fiabiliser les productions par double contrôles basés sur les cahiers des charges.</p> <p>3 : Mise en place d'un « séminaire annuel de formation interne » pour l'équipe CAVUM autour de son savoir faire spécifique, avec autoévaluation.</p> |
| 6 Communication interne sur la FOAD | <p>1 : Etablir et mettre en œuvre un plan de communication institutionnelle, interne (et externe), sur la FOAD, avec les dirigeants de l'UM.</p> <p>2 : Communiquer (au CEVU ou à sa commission spécialisée) les rapports de diagnostics de filières et les Tableaux de bords annuels EAD</p> <p>3 : Déployer le plan de communication de découverte de l'EAD, programme proactif du CAVUM vers les composantes, avec valorisation par l'exemple</p> |
| 7 Projet d'innovation DFOAD | <p>1 : Déployer, par une démarche proactive du CAVUM, un programme d'innovation à partir des résultats de veille et d'expérimentation</p> <p>2 : Mettre en œuvre les opportunités (déjà actuelles) de programme d'expérimentation LIUM / CAVUM, les DFOAD du CAVUM comme terrains d'expérimentation, et avec d'autres laboratoires</p> <p>3 : Etudier et proposer à moyen terme d'autres outils supports technico-pédagogiques, complémentaires ou différents de WebCT.</p> |
| 8 Formation et accompagnement des enseignants à la FOAD | <p>1 : Mettre en place un programme pluri annuel, multimodal de FOAD, FLEXIBLE, de formation, autoformation et accompagnement à la FOAD (personnalisation, discrétion, accompagnement individualisé, avec une relation pédagogique CAVUM enseignant centrée sur l'autodirection des apprentissages par l'enseignant.</p> <p>2 : Compléter et valider le référentiel de compétences</p> <p>3 : Engager des partenariats inter - universitaires sur cet axe</p> |
| 9 Conception à l'écoute du marché | <p>1 : Création d'un outil de diagnostic spécifique EAD pour les filières UM.</p> <p>2 : Adopter une démarche proactive des définitions des stratégies de filières. Proposer une démarche offensive d'offre EAD sur les niches d'excellence de l'UM (marché à offre publique structurante)</p> <p>3 : Piloter ou participer aux études de faisabilités en pré-projet</p> |