

JOURNAL DE MISSION

Mission :

Ingénierie Pédagogique et Qualité

Chargé de mission Qualité EAD

au

CAMPUS VIRTUEL de l'UNIVERSITE du MAINE

(CAVUM)

Date début de mission : 1/10/2002

Date Fin de mission : 23/07/2003

Correspondants et Organismes :

Guillaume Hû, responsable du CAVUM,

Campus Virtuel de l'Université du Maine

Avenue Olivier Messiaen

72085 LE MANS CEDEX 9

Tél : 02 43 83 36 03

Fax : 02 43 83 36 57

Guillaume.hu@univ-lemans.fr

Chargé de mission EAD : Yves Guillotin, yves.guillotin@univ-lemans.fr

Comité de Pilotage de la mission : Yves Guillotin, Pierre Tchounikine, Michel Binoit, Guillaume Hû.

Marina LUPAS.

Et :

Philippe GAUTHIER,

pour une mission d'Ingénieur Pédagogique,

36, rue Ligérienne

49800 LA DAGUENIERE

Tél + Fax + Rép : 02 41 69 50 89

mailto :phd.gauthier@laposte.net

Abréviations	Repères de pilotage et couleurs
CRJ : compte-rendu journalier PC : point critique GH : Guillaume HÛ PG : Philippe GAUTHIER YG : Yves GUILLOTIN	Prépa : Phase préparation de mission Lanc. :lancement de mission Val. : Validation de phase, documents etc. Eval : Evaluation

SOMMAIRE :

JOURNAL DE MISSION	1
1 – PREPARATION de MISSION	3
2 – REALISATION de MISSION	3
2 – 1 Phase 1 : Diagnostic EAD à l'Université du Maine	3
2 – 2 Phase 2a : Mise en Œuvre des plans d'actions	6
2 – 3 Phase 2b : Plans d'action 1,2,3,4	10
2 – 4 Phase 3 : Finalisation, communication.	12
2 – 5 Phase 3 : Post- mission.	13
3 – EVALUATION de la MISSION	14
3 – 1 Evaluation par le client (ou le représentant du système client) ou bénéficiaire	14
3 – 2 Retour d'expérience, capitalisation par le Formateur - Consultant	17
4 - PLAN D'AMELIORATION	19

1 – PREPARATION de MISSION

Cette partie concerne la phase pré-contractuelle

Journal d'activité (QUI, QUOI, OU, QUAND COMMENT, COMBIEN, etc..)	Temps	Documents de référence
Premier Contact : 6 juillet 2002 CAVUM, le MANS, 17h-19h	2 h	CV , lettre de candidature.
Du 15 juillet au 29 septembre 2002 : rendez-vous téléphoniques, échanges de mails, proposition d'intervention, ajustement des conditions de la mission. Point général, planning et organisation de la mission, le 12 septembre au CAVUM.	Environ 24 h	Contrat, planning, présentation CAVUM, et équipe.
30 septembre 2002 : préparation mission, ajustement du document projet, journal de mission, documentation	8 h	Document projet,
Bilan de phase préparation: validation possible pour lancement	32 h	Conditions contractuelles de la mission réalisées

2 – REALISATION de MISSION

Cette partie concerne la phase contractuelle.

2 – 1 Phase 1 : Diagnostic EAD à l'Université du Maine

Journal d'activité (QUI, QUOI, OU, QUAND COMMENT, COMBIEN, etc..)	Temps	Documents de référence
Lanc. : Le Mardi 1 octobre 2002, PG avec GH. Remise de doc. a GH. Prises de RDV avec enseignants. Entretien Joelle GUERY (CAPES t agrégation de chimie) Prépa Nouveaux RDV 8h30-18h30	10h	Document projet Démarche de diagnostic initial
Mercredi 2 octobre . RDV Pascal GEERART(UVPL), Marc BAUDRY(DUCM), Christophe LEGEIN (Licence et maitrise de chimie)..	10h	CR
Jedi 3 octobre : Rdv Lydie CRESPIE (Inscriptions Fac de sciences), Sophie Moutel (CAVUM), Mr Belaizi, (CUEP), GH (point mission)	10h30	CR
Lundi 7 octobre : RDV Daniel Luzzati, DULIJE, Marie RAMBAULT, (CAVUM), Daniel OMER (DU et mention FLE), Sandrine Micoulaut(CAVUM), Préparation RDV.	10h30	CR
Mardi 8 octobre : RDV Jean-François BOURDET, (DESS FLE et PLTE), Emilie ROUELLE, (CAVUM), Yves GUILLOTIN, (CAVUM) Michel LOPEZ (CAVUM). Test moteurs de recherches / EAD UM.	10h	CR
Mercredi 9 octobre : RDV Armel LeBAIL, (DU SDPD), Joseph X. et Benoit CHARRON, CAVUM, GH (point Hebdo) , Christian GARDIES, (CAVUM)	10h	CR
Lundi 14 octobre : RDV jean-luc VERRIER, Doyen Lettres et secrétariat, Demande RDV Michel Candelier, RDV Sylvie OBSIE, Lancement Licence Pro Histoire et médiateur du Patrimoine. Préparation PC avec Michel.	10h	CR
Mardi 15 octobre : Rdv CETiC, Mr Binois avec Michel, puis Marie France BILLON,, Contact Mme BERTRAND (Secrétariat FC) puis Mme LEBAIL. RDV Mr ROUSSEAU et Mme BLOT, SUIO. Contact Mme Mireille FOUÉGRAY aux relations internationales, Fin installation PC avec Michel.	10h	CR
Mercredi 16 Octobre : Entretien Avec Pierre Tchounikine, GH et YG. Entretien Perso avec PT, Contact avec Mr CHEVAILIER et ses assistances à l'école doctorale, Echanges avec Doctorants du LIUM, Point régulation avec GH. Rédaction chapitre 1 Rapport Phase 1.	10h30	CR

Lundi 21 octobre : Rédaction Rapport : état des lieux.	10 h	
Mardi 22 octobre : Rédaction rapport, Etat des lieux	10h	
Mercredi 23 Octobre : Rédaction rapport : Diagnostic. Point Mission avec GH.	10h30	
Lundi 28 octobre : Rédaction rapport : Diagnostic suite. .	10 h	
Mardi 29 octobre : Rédaction rapport : Etat des lieux qualité.	8h	
Jeudi 31 Octobre : Rédaction rapport : Etat des lieux Qualité en formation et E-learning. Point Mission avec GH.	10h30	
Mardi 5 Novembre : Rédaction rapport : Etat des lieux qualité, Plan d'action : .	10 h	
Jeudi 7 Novembre : Rédaction rapport : Plan d'action.	10h	
Vendredi 8 novembre : Rédaction rapport : Plan d'action. Point Mission avec GH.	11h	
Lundi 11 Novembre : Férié	0 h	
Mardi 12 Novembre : L'enseignement à Distance, Théorie et Pratiques, Laboratoire PARAGRAPHE, Université de PARIS 8.	15 h	
Mercredi 13 Novembre : Matin : présentation du Rapport de Diagnostic au Comité de pilotage : Yves Guillotin, Pierre Tchounikine, Michel Binois, Guillaume Hu. AM : Contact Hervé Barbotin, Equipe CAVUM, etc... Point Mission avec Guillaume HU.	11h.	Rapport de diagnostic. Document ppt de présentation des résultats
Lundi 18 Novembre : Préparation Phase 2. Point Guillaume H. pour présentation Equipe.	10 h	
Mardi 19 Novembre : Rédaction Note de synthèse Version Présidence. Préparation avec GH de la présentation du Diagnostic avec l'équipe CAVUM. Rédaction note de synthèse pour diffusion à toute l'université.	10 h	
Mercredi 20 Novembre : Rédaction de la version « publique » de la note de synthèse du rapport diagnostic EAD. Présentation du rapport de diagnostic à l'équipe CAVUM. Point Mission avec Guillaume HU. Diffusion des 3 notes de synthèse au comité de pilotage pour avis	11 h	Note de synthèse présidence Note de synthèse publique
Lundi 25, Mardi 26 et Mercredi 27 Novembre : Correction des ntes de synthèses selon les avis de GH, YG, PT, MB. Diffusions au format PDF et au format .DOC. remise en main propre aux participants de l'enquête : Joelle Guery, Pascal Geeraert, Marc BAUDRY, Christophe LEGIEN, Lydie CRESPIEN, Mr BELAIZI, Mme LUPAS Marina, Daniel LUZATTI, Daniel OMER, Armel LEBAIL, Jean François BOURDET, Jean-Luc VERRIER, Sylvie OBSIEH, Mme BERTRAND, Mme LEBAIL, Mme MIREILLE FOUGERAY, , Mr CALAGE, Marie France BILLON, Mr Chevalier, Mme Blot Claudine, Mr Michel ROUSSEAU, Mr HENRY, Mme MALASSIGNE, Mr Xavier DUBOURG. Diffusion Note sur Info-campus.. Diffusion du plan d'action aux responsables des actions : Yves GILLOTIN, Guillaume HU, Pierre Tchounikine, PG, Marie RAMBAULT, Michel LOPEZ, Marie France BILLON pour Info.	24h	Note Publique Note Présidence Note INFO-CAMPUS Plans d'actions
Bilan de phase 1: Validation pour lancement Phase 2a, 2b et 3 Réunion du comité de pilotage. Présentation du rapport de diagnostic (Yves Guillotin, CEVU, Pierre Tchounikine (LIUM), Michel Binois (CetiC), Guillaume HÛ, CAVUM. Principales remarques du Comité de pilotage : Rapport OK contenant quelques erreurs sans conséquences.	10h	Rapport de Diagnostic. Présentation des résultats. Modification du projet de mission.

<p>Décisions du Comité de pilotage :</p> <p>1 - Centrer la démarche qualité sur la qualité des produits de formation EAD, avant tout. S'orienter dans une démarche qualité au CAVUM, CUEP, mais sans en communiquer la teneur aux enseignants ; pour l'instant.</p> <p>2 - Les plans d'actions sont validés en l'état. Chaque responsable d'action s'assure de sa réalisation.</p>		
<p>Mercredi 18 décembre : Présentation des résultats de l'étude à Mr Henry, président de l'Université du Maine. Préparation : 10h-12h . Réunion : 14h-15h30. Compte-rendu : 16h-18h. Point PG-GH : 18h-19h30.</p> <p>Compte-rendu de notre rencontre / débat sur l'EAD à l'université du Maine, ce jour 18 décembre 2002, de 14h à 15 h avec Monsieur HENRY, Président de l'Université du Maine.</p> <p>Présents : Yves GUILLOTIN, (YG) Chargé de mission EAD Guillaume HU, (GH) Directeur CAVUM Philippe GAUTHIER, (PG)chargé de mission Pierre TCHOONIKINE, (PT) Directeur LIUM.</p> <p>Point général : Mr Henry approuve et entérine la création du Comité de Pilotage de l'EAD, tel qu'il est composé, et qui sera rejoint bientôt par Mme LUPAS, directrice du CUEP.</p> <p>Décisions et actions :</p> <p>1 - Une synthèse (quelques lignes) de la politique EAD de l'UM va être soumise par GH, à partir des documents plan quadriennal 2004 - 2007, à Mr Henry, pour validation et publication sur les différents supports de communication EAD de l'UM.</p> <p>2 - Cette politique va être déclinée en objectifs et des tableaux de bord EAD vont être mis en oeuvre, pour mieux connaître l'EAD et faciliter son pilotage (en global et pour chaque dispositifs) (PG)</p> <p>3 - Mr Guillotin diffuse un message préparatoire sur l'EAD, à l'occasion d'une présentation du CAVUM et de l'EAD qu'il en fera le 6 janvier 2003, auprès des représentants des composantes de l'UM.(bureau de l'université).</p> <p>4 - Avec l'accord de la présidence, GH prend contact avec mme ARBIA pour mettre au point un descriptif précis des procédures de pré inscriptions, et leur faisabilité en télé-accueil par le CUEP (contact avec Mme LUPAS sera également pris).</p> <p>5 - GH prend contact, avec l'accord de Mr le Président, avec MME ROUELLE, pour d'une part préparer un numéro spécial EAD de MEDIUM, et d'autre part préparer une coordination sur la communication EAD, dans tous les services de l'UM.</p> <p>6 - Le principe d'inscription universitaire possible toute l'année dans les dispositifs EAD peut être encouragé, chaque fois que possible et compatible avec le dispositif pédagogique, avec l'accord de Mr HENRY.</p> <p>7- Une proposition de programme CAVUM 2003 de formation TICE principalement pour les enseignants, va être adressée, par GH à Mme BERTRAND, avec l'aval de Mr le Président, pour débat.</p> <p>8 - Mr le Président positionne a priori le CAVUM dans les services communs de l'université. Les organigrammes vont être mis à jour si nécessaire.</p>	<p>11h</p> <p>226,5 h pour l'ensemble de la phase 1</p>	

Evaluation de fin de phase 1 : [Voir sur le lien suivant \(Partie Evalutaion\).](#)

2 – 2 Phase 2a : Mise en Œuvre des plans d'actions**Objectifs : Voir document général de mission, Versions 3 et 4****Plan d'action 1, 2, 3, 4 :**

- Organisation CAVUM et UM.
- Elaboration Guide méthodologique EAD Université du Maine ;
- Préparation d'un diagnostic « Stratégie et Compétences EAD.

Journal d'activité (QUI, QUOI, OU, QUAND COMMENT, COMBIEN, etc..)	Temps	Documents de référence
Lanc. ; Lundi 25 novembre 2002 : Lancement du plan d'action 3 : Ingénierie pédagogique. Préparation des travaux . Analyse avec Pierre TCHOUNIKINE des démarches possibles.	2h	Plan d'action 3
Mercredi 27 novembre : Rédaction et formalisation du cahier des charges du Guide EAD. Point mission avec GH.	7h	Cahier des charges Guide EAD version 1
Lundi 2 décembre : Mardi 3 décembre Mercredi 4 Décembre. Rédaction Guide EAD. Proposition pour révision site DU Conjoncture éco. Point mission GH.	30h	Guide EAD. Cahier des charges Guide EAD, V2
Lundi 9 décembre Mardi 10 Décembre, Mercredi 11 décembre : Rédaction Guide EAD. Réunion Définitions de fonction CAVUM, ensemble de l'équipe. mercredi , 10h30-12h. Accueil Isabelle RIPOCHE, Chargé de mission Chambre des métiers Le mans. Point mission GH. Première carte des processus.	30 h	Idem.
Lundi 16 décembre, Mardi 17 décembre, Mercredi 18 décembre Rédaction guide EAD. Suite. Préparation entretien présidence et réunion, compte rendu présidence (phase 1). Point mission GH . exploitation du guide . Evaluation de phase 1.	30h	Idem.
Lundi 23 décembre , Mardi 24 décembre. Rédaction guide EAD et envoi à Pierre TCHOUNIKINE. Point rapport de stage avec Joseph Verdier, apprenti au CAVUM.	10h 7h.	Idem.
Lundi 6, Mardi 7 (absent cause maladie) et mercredi 8 janvier 2003 : Travaux sur les processus et l'organisation CAVUM Point mission GH.	20h	
Lundi 13, Mardi 14 et mercredi 15 janvier 2003 : rédaction des processus CAVUM. Point mission avec GH.	32h	
Lundi 20, Mardi 21 et mercredi 22 janvier 2003 : Rédaction processus CAVUM Com externe, planification (Marie), hot line, téléaccueil, multimédia, .. Point avec GH.	32h	
Lundi 27, Mardi 28 et mercredi 29 janvier 2003 Rédaction processus supports, technique, veille, management. Contact Richard Otjacque (innovation). Point Processus avec GH.	32h	
Lundi 3, mardi 4 et mercredi 5 février : Etude et rédaction des processus com interne, (YG) plan de travail, processus de	32h	

management, tableaux de bord et fonctionnement du CP EAD Rencrontre innovation avec François DALIGAUT.. Point avec GH sur la mission.		
Lundi 10 février, mardi 11 et mercredi 12 février : Inauguration UVPL avec Luc FERRY et François Fillon, Ministre de l'éducation Nationale et du Travail, Emploi, et formation professionnelle. Déjeuné avec Equipe STIC Angers. Visite de découverte CARIF-OREF Pays de la Loire. Procédure de recrutement avec MF Billon. Revue des plans d'amélioration CAVUM ave GH. Rédaction Manuel qualité CAVUM. Point Mission GH.	32h	Revue de presse UVPL Dossier UVPL (exemples)
Lundi 17, mardi 18 et Mercredi 19 février 2003 : reprise ensemble processus, procédures , manuel qualité CAVUM et corrections. Rédaction document guide EAD. Point avec GH sur points critiques divers, rentrée 2003, etc...	32h	Manuels . processus et procédures sur CORTEX.
Lundi 24 février, Mardi 25 et mercredi 26 février : Tableaux des documents et enregistrements, MAQ, entrainement à la Méthode de résolution de problème., Débat sur le Guide EAD.Conception Affiche CAVUM Maquettes fonctionnelles et graphiques du Guide EAD. Point GH.	32h	
Lundi 3 mars, mardi 4 mars et mercredi 5 mars : préparation des enquêtes, cahier des charges du Guide EAD, mise à jour Plan qualité EAD, préparation comité de pilotage CP EAD. Point GH.	32h	
Lundi 10, mardi 11 et mercredi 12 mars : Point Organisation CAVUM avec Michel LOPEZ, Emilie, Sandrine, Sophie, Guillaume, Christian. Mise à jour des dossiers CORTEX et Projets sur CORTEX. Réunion de validation interne CAVUM de l'organisation par processus et de l'organisation de la gestion des documents. Mise à Jour du MAQ. Validation avec GH. Point mission et préparation du Comité de pilotage avec GH.	32 h	
Lundi 17, mardi 18 et mercredi 19 mars : Etude des interface CAVUM / autres services de l'UM, avec YG et GH. Mise à jour des plans de com externe, questionnaires d'enqêtes, thèmes d'études etc.... Réunion du comité de pilotage Enseignement à distance : Compte rendu : Bonjour, Voici le compte-rendu de notre séance de travail en comité de pilotage EAD du 17 mars 2003 14h-17h30. Présents : Yves Guillotin, Chargé de mission EAD de l'UM Marina LUPAS, directrice du CUEP Guillaume HU, directeur du CAVUM Pierre Tchounikine, Directeur du LIUM Michel BINOIS, Directeur du CeTic Philippe GAUTHIER, chargé de mission EAD. Le compte-rendu ci-joint est une synthèse qui prend en compte l'ensemble des remarques et propositions 1 - Avancement du Plan EAD CAVUM / Mission de PG, phase 2 : Sur l'ensemble des 4 axes l'avancement des actions et projets est globalement conforme aux objectifs. Axe 1 : Organisation CAVUM : les actions sont légèrement en avance, et se concrétisent rapidement Axe 2 : Communication Interne et externe. La communication interne est désormais opérationnelle, son plan en application L'organisation de la communication externe sur l'EAD demande un travail beaucoup plus approfondi avec les responsables de formation et les différents services concernés.L'idée de Prix EAD et la démarche spécifique de publication LIUM sont remplacés par des actions de communication interne et externe programmées + la demande.Le télé-accueil (ou télé-accompagnement lors de la préparation + l'inscription des candidats + un dispositif EAD) reste à établir concrètement, car les responsables de formation ont d'autres responsabilités + assurer. Axe 3 : Savoir faire : EAD et ingénierie pédagogique : le guide est	32h + 10h le vendredi	Ensembles des documents : D'organisation, D'enquête, et de guide EAD. De phase 2a. Dossier des documents préparatoire du comité de pilotage de l'Enseignement à distance du 17 mars 2003.

<p>adoptÉ dans sa structure de base proposÉe. Son interface devra ¼tre validÉe par un groupe d'expert, autour de l'option (navigation sur 3 niveaux) proposÉe dans sa maquette fonctionnelle actuellement validÉe. Cet axe est lÉgÈrement en retard.</p> <p>Axe 4 : Transfert de savoir : Veille, innovation et formation des enseignants : programme † construire vers Juin Juillet. Pierre Tchounikine recommande au CAVUM de s'intÉresser vÉritablement † la formation aux pratiques d'animation de dispositifs † distance, et de ne pas s'en tenir † des formations bureautique que d'autres peuvent faire. Le CAVUM prÉpare donc un programme de formation visant † prÉparer et accompagner les enseignants dans le dÉveloppement de leurs compÉtences en ingÉnierie FOAD et en animation des dispostifs EAD.</p> <p>2 - Organisation interne CAVUM et guide EAD : L'organisation par processus est adoptÉe, dans son principe, et en particulier pour l'approche par phase pour le processus central d'ingÉnierie de FOAD. Cependant, et selon la recommandation de PT, le CAVUM s'engage dÈsormais dans une dÈmarche d'accompagnement et de facilitation du travail des enseignants, s'appuyant sur des exemples et des dÈmonstrations concrÈtes d'application. Le guide FOAD servant de support de capitalisation et d'accompagnement.</p> <p>Ce guide doit servir de "point de repÈre collectif" dans un processus coordonnÉ de : besoins identifiÈs et problÈmes † rÈsoudre > veille > capitalisation > dÈmarche d'innovation > dÈmarche pÈdagogique (spÈcifique ou collective) > dÈmarche d'accompagnement † la mise en oeuvre > Évaluation, en co-production permanente avec les enseignants.</p> <p>Pierre Tchounikine, qui participe en parallÈle au travail AFNOR + FFFOD pour l'Élaboration d'un guide des bonnes pratiques en FOAD (orientation Formation professionnelle), confirme que ce projet de guide CAVUM - LIUM garde tout son intÉR¼t, notamment par sa prise en compte du contexte universitaire et UVPL.</p> <p>3 - Elaboration des services CAVUM</p> <p>La phase 2b de la mission de PG prend, suite † nos discussions, une orientation plus centrÉe sur l'Élaboration des services CAVUM † l'intention des enseignants EAD. La phase enqu¼te sera plus centrÉe sur les besoins † satisfaire, que sur la logique de tableau de bord, qui reste prÈsente mais moins impÈrative.</p> <p>Ce travail d'enqu¼te sera rÈalisÉ en co-production directe avec les responsables de formation et leurs Équipe.</p> <p>4 - Prochain comitÈ de pilotage EAD du Lundi 23 JUIN 2003 de 14h † 16h (2h seulement, merci de noter la date) Le prochain comitÈ de pilotage EAD sera rÈalisÉ selon le principe du rapport prÈparatoire prÈvu et validera ou amÈnagera : - une stratÈgie EAD pour le CAVUM, (deux † trois scÈnarios) comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un niveau de structuration du (des) tableaux de bord de l'EAD † l'UM, comprenant les chiffres signifiant sur l'EAD. - une ingÉnierie pÈdagogique et technologique dÈfinie par l'organisation interne et le guide EAD - une guide FOAD version 1 - des plans de com interne et externe - une dÈmarche de veille - innovation - un plan de formation - accompagnement des enseignants TICE - <p>5 - UniversitÈ d'ÈtÈ de l'UVPL</p> <p>L'universitÈ d'ÈtÈ de l'UVPL aura lieu † Angers les 10 et 11 juillet 2003.</p> <p>Test interface Guide EAD, selon consignes PT.Validation Affiche CAVUM avec Ch. Guardies. Point mission et conclusion CPEAD avec GH.</p> <p>Vendredi 21 mars : Représentation UVPL et contacts professionnels au Forum Multimédia éducation du Conseil régional des Pays de la Loire. NANTES.</p>		
<p>Lundi 24 mars, mardi 25 et mercredi 26 mars : Suivi de projet en licence de physique. Avec JJ ROUSSEAU et Mr Jolive. Mise au point d'une logistique de conduite de projet avec Michel LOPEZ et Guillaume HU. Contact et RDV Mr Buffard, méthode d'enqu¼te de l'observatoire acadÉmique des TICE.</p>	32h	
<p>Lundi 31 mars, mardi 1 avril et mercredi 2 avril : PrÉparation d'enqu¼te : suite :. Diffusion de CR divers, mises à jours de divers documents. Rencontre avec Experts de l'innovation. Objet : notre rencontre au CAVUM le 31 mars vers 14h- 15 h Richard Otjacques, Conseiller Technologique Pays de Loire Innovation Christophe Guillot Noel, Conseiller Transfert Technologie, Atlanpôle Guillaume Hu, Directeur CAVUM, Philippe Gauthier, ChargÉ de mission qualitÉ EAD</p>	32h	

<p>Voici le Compte-rendu - synthétique de notre débat sur la détection d'opportunités d'innovations et de projets.</p> <p>Question : Comment favoriser l'innovation et l'émergence des nouveaux projets ?</p> <p>Eléments de réponses :</p> <p>- Niveau de stratégies globales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réaliser une analyse des Enjeux (gains attendus, pertes à éviter) sur trois niveaux (état des lieux, dynamiques de changements individuelles, dynamiques de changements collectives) - centrer prioritairement sur les enjeux liés à la recherche, ou à l'activité de recherche et à sa valorisation - cartographier ces enjeux, et les liens du système social, par exemple au moyen d'un socio-gramme - établir un plan de relations publiques et interpersonnelles (et communication interne) prenant en compte ce socio-gramme <p>- Niveau des tactiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - communiquer par l'exemple et la preuve démontrée, chaque fois que possible - identifier et accompagner au cas par cas, les stratégies individuelles (ou du groupe social) des acteurs, en traitant de leurs enjeux propres. - participer à la valorisation des résultats positifs ainsi obtenus, (retours sur investissements démontrés, y compris autres que financiers) - proposer des gains potentiels supplémentaires, à partir d'autres idées et projets d'innovations externes, contribuant ainsi à entretenir un boucle vertueuse d'amélioration continue. <p>Parmi des éléments moteurs de nouveaux projets EAD et d'innovations (déjà identifiés et observés): - maintenir ou développer les effectifs (étudiants) - valoriser la recherche en TICE - accéder à des publics distants par nature - créer une communauté de recherche, ou un réseau - valoriser sa recherche, se faire reconnaître - progresser par plaisir, s'inscrire dans une dynamique propre -</p> <p>Conclusion : Ces éléments sont intégrés dès ce jour dans ma stratégie d'enquête.</p> <p>Remerciements : A Christophe Guillot-Noel et à Richard Otjacques pour votre aide dynamique à ce débat. Mes entretiens suivants ont déjà montrés la pertinence de cette stratégie possible.:</p> <p>Réunion Evaluation de l'UM et des enseignement à l'ENSIM : campagne 2003. Contacts de non application aux cursus et publics de l'EAD, avec les techniciens du CETIC. Elaboration d'un modèle de suivi des coûts de l'EAD en Ingénierie des dispositifs EAD, phases conception projet, phases exploitation et amélioration. Entretien d'enquête avec Marie Pierre LOPEZ et Stéphanie KEDIDJAN, Chercheurs CNRS.Point Michel Lopez pour DU CAFEL. Point mission GH.</p>		
<p>Lundi 7 avril, Mardi 8 avril et Mercredi 9 avril : Analyse des questionnaires d'enquête de l'observatoire des TICE. Elaboration d'un premier référentiel de compétence FOAD de l'UM. Adaptation comme support d'enquête. Préparation organisation enquête. Entretien avec Christophe LEGEIN, Licence et maîtrise de chimie + DU. Préparation enquête analyse des besoins avec Michel LOPEZ pour licence d'histoire. Médiateur du patrimoine. Préparation contacts avec YG. Préparation des annuaires d'enquêtes enseignants. Prépa Journée EFQM avec GH.</p>	32 h	
<p>Bilan de phase 2a au 10 avril 2003 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre .des plans qualité en cours selon prévisions - Diagnostic Stratégie et Compétences EAD prêt pour lancement: 	530 h., Phase 2a	

Evaluation de la fin de phase 2a : [Voir sur le lien suivant, \(Partie évaluation\)](#)

2 – 3 Phase 2b : Plans d'action 1,2,3,4**Objectifs : voir document général de mission, version 4**

Dates : Environ du 15 avril au 23 juin 2003.

- Rédaction guide EAD,
- Préparation et réalisation des audits (qualité, technique, etc..)
- Réalisation diagnostic « Stratégie et Compétences EAD. ».

Journal d'activité (QUI, QUOI, OU, QUAND COMMENT, COMBIEN, etc..)	Temps	Documents de référence
Lundi 14 avril, Mardi 15 avril, Mercredi 16 avril : Formation référentiel EFQM avec GH. Lancement Diagnostic « Stratégie et Compétences EAD » Prise de contact selon stratégie vue avec YG et GH. Préparation de l'annuaire d'enquête. Point avec YG Participation à la journée « Rencontre du CAFOC sur les apports des TIC à l'apprentissage, Chambre des métiers d'ANGERS.	30 h	Annuaire universitaires et adaptation EXCEL. Compte rendu CAFOC. Référentiel EFQM
Lundi 21 avril(férié), Mardi 22 avril et mercredi 23 avril : Rédaction des comptes rendus, proposition d'un séminaire CAVUM sur la Veille Innovation. Préparation de l'entretien avec Armel LEBAIL. Entretien d'enquête avec Armel LEBAIL, Chercheur CNRS / DU SDPD. Demandes de Précisions au MFQ pour concours EFQM. Points quotidiens avec GU.	18h	Comptes rendus. Dossiers d'enquêtes.
Lundi 28 avril, Mardi 29 avril et mercredi 30 avril : prise de Rendez-vous avec responsables de formation EAD. (environ 15). Prises de rendez-vous et entretiens téléphoniques (6) avec étudiants Licence Pro Médiateurs du patrimoine, dans le cadre du plan d'amélioration et Projet de Michel. Prise de rendez-vous tél pour directeurs des différentes composantes. RDV Laurent BOURQUIN. Pot DULIJE / MALIJE. Conférence EIFEL sur E-porfolio. RDV Christian Poslaniack. RDV GH-Mr Yves BRAD et Biencourt. Point approfondi avec GH (4h) : pour clôture et évaluation phase 2a mission et préparation optimisée des Phases 2b et 3.	33h	Comptes-rendus d'entretien. Synthèse client réalisée par ML. Dossiers d'enquêtes.
Lundi 5 mai, mardi 6 mai, mercredi 7 mai : Point enquête avec Licence Pro Médiateur du patrimoine, Avec Michel LOPEZ. Rpb avec Mme Bouvet/ Mr Lange. Entretien avec Laurent BOURQUIN, Lpro. Entretien avec Mr Rousseau, Vice président du CEVU. Prises de contacts et RDV suivants. Entretien avec mr Yves BRAD, UFR de droit (DU Procédures Fiscales). Entretien avec Yves Guillotin du DU Conjoncture Economique. Entretien Avec Olivier Biencourt, Doyen UFR de Lettres. Enquêtes étudiants (40). Entretien avec mme Daniel LEVEAU, SUAPS. Entretien avec Philippe TEUTSCH, LIUM. Points quotidiens GU.	35h	Compte-rendus
Lundi 12 mai, mardi 13 mai, mercredi 14 mai : Prises de RDV. Entretien avec mr François LANGOT, Marina LUPAS CUEP, .Entretien avec Joelle GUERY, CAPES et Agreg de physique et chimie. Entretien avec Jean-François Bourdet et Bérangère Chevallier, DESS FML et PLTE. Entretien avec Mme VASSEUR., FLE. Entretien avec Mr BIGARD, Du analyse de données. Entretien avec Michel Binois, CETIC. Point avec Michel Lopez, Licence Pro. Points quotidiens avec GU.	30h	Comptes rendus.
Lundi 19 mai, mardi 20 mai, mercredi 21 mai : Entretien avec Yvon CALAGE, Prise nouveaux RDV, Entretien avec Pascal LEROUX, directeur IUP MIME, Mr Jeffrey Hopes, prof. Anglais, Pierre TCHOUNIKINE, Directeur LIUM et DEA CHM et IE, mr JL FOURQUET, VP Conseil scientifique, Mr Gilles COTTEREAU, ancien président de l'UM, Prf Droit, Jean Michel SAILLANT, Prf TICE IUT et AFNOR CN 36, Mr Patrick Donnet, Direct IUT le mans, Mr Jean-Marc	31h	Comptes rendus

BRETEAU, ENSIM, Mr François Daligueau, Chargé de mission Transfert de technologie. Points avec GU.		
Lundi 26 mai, mardi 27 mai, mercredi 28 mai : Entretien avec Mr Daniel LUZATTI, MALIJE, Point Michel sur Licence Pro, Marc BAUDRY pour DU CM et RESAFAD, lancement enquête client pour Malije. Enquête étudiant Ensिम, Michel PEZERIL, UFR Sciences, Regia ARBIA, SEVU, Mr Chevalier, Ecole doctoral et prof Géo, Mme Menil, Mme Travers, Mr Guichard, Mme ? pour BU centrale et autres, nouveaux contacts et enquêtes étudiants. Points quotidiens avec GU.	30h	Comptes rendus
Lundi 2 juin, Mardi 3 juin, Mercredi 4 juin : Entretien avec Mr Jean-marie CONSTANT, Prf Histoire, ancien doyen., Mr BELAIZI, CUEP, Mr ERTUL, OVE, Mme Cyria Emélianof, et François LAURENT, projet Maîtrise GEO. Micjhel CANDELIER, DESS PLTE et projets, mr MOUBARICK, doyen UFR Lettres, Mr Xavier DUBOURG, Directeur IUT LAVAL, Mr LauZANAS et Mr Laurent Pujol, prof Economie et Gestion, Mr GAYANT, Vice Président de l'université, discussion informelle avec Mr Rousseau, Points quotidiens avec GU..	30h	Comptes rendus
Lundi 9 juin (férié), Mardi 10 juin, Mercredi 11 juin : Mentretiens avec me Planchais, sec. UFR Lettres, Mr André LEBLE, Prof IUT et fondateur CAVUM, Mr Jean-François TASSIN, Prof Rhéologie, MR Jean-Noel LESAGE, STAPS, Mme Danielle OMER, resp DU FLE. Enquêtes étudiants chimie, malige, et professeurs hors EAD. Points quotidiens avec GU.	20h	Comptes rendus
Lundi 16 juin, mardi 17 juin, mercredi 18 juin : Point avec GH pour préparation du Comité de pilotage restreint du 23. Point dossier Licence Pro avec Michel LOPEZ. Entretien avec André LEBLE, fondateur CAVUM et EAD à l'UM. Dépouillement partie étudiants et enseignants par mél. Point Françoise Philippe et GH sur journée d'échange CERCA/CAVUM	28h	Projet CERCA / CAVUM Compte-rendu d'entretien. Rapport d'enquête
Lundi 23, Mardi 24 et Mercredi 25 juillet Organisation du dépouillement de l'enquête, entretien de préparation avec Françoise Philippe pour la journée CAVUM – CERCA. Rendez-vous Y.Perez et CUFCO. Point avec Pierre Tchounikine. Point Avec Guillaume HU.	28 h	Rapport d'enquête Projet de parangonnage CAVUM CERCA
Bilan de phase 2b : Enquête Amélioration des services CAVUM en cours de dépouillement.	313h	

Evaluation de fin de phase 2b : sans objet. Report à fin de mission

2 – 4 Phase 3 : Finalisation, communication.

Objectifs : voir document général de mission, version 4

- Plans d'action 1, 2, 3, 4 : Rapport d'enquête CAVUM / UM
 - Rédaction du Guide EAD / boîte à outils CAVUM
 - Rédaction dossier qualité Concours EFQM (GH)
 - Rédaction diffusion note de fin de mission (CR, synthèse, Communication et UVPL)

Journal d'activité (QUI, QUOI, OU, QUAND COMMENT, COMBIEN, etc..)	Temps	Documents de référence
Lundi 30 juin, Mardi 1 juillet, mercredi 2 juillet 2003 : Rencontre CERCA / CAVUMet Rédaction compte-rendu. Dépouillement de l'enquête, suite. Point avec Guillaume HU.	28h	Compte-rendu parangonnage CERCA / CAVUM. Rapport d'enquête, suite.
Lundi 7, 8 9 juillet 2003. Dépouillement et rédaction rapport d'enquête, suite. Etude Dossiers CAFEL Michel Lopez. Point Guillaume HU.	28h	Rapport d'enquête, suite.
Jeudi 10 et vendredi 11 juillet 2003 : Journée d'été de l'UVPL. Présentation d'un retour d'expérience sur la démarche qualité du CAVUM, aux ateliers de l'UVPL.	20h	www.uvpl.org
Lundi 14, mardi 15 et mercredi 16 juillet 2003 Dépouillement suite et fin de l'enquête. Rédaction du rapport, traduction graphiques, synthèses, conclusions intermédiaires, Préparation de la présentation des résultats. Point de présentation des résultats avec Guillaume HU.	20 h	Rapport d'enquête,
Lundi 21 juillet, mardi 22 juillet et mercredi 23 juillet : Finalisation du dépouillement des enquêtes clients / apprenants Pré-formalisation des dossiers et boîte à outil CAVUM. Rédaction synthèse finale.Enquête amélioration des services CAVUM. Préparation auto-évaluation EFQM. Auto-évaluation EFQM et actions correctives ou préventives, Plan qualité stratégique 2003-2004. retour de synthèse et des dossiers de dispositifs auprès de responsables de formation EAD. Evaluation de fin de mission avec Guillaume HU.. Fin de mission.	32h	Rapports d'enquêtes, dossiers des dispositifs. Plans et dossiers, Boîte à outils CAVUM,
Bilan de phase 3, Evaluation avec Guillaume HU. Voir ci dessous Clôture de mission: Résultats de mission : Tous les objectifs de la mission sauf 1 sont atteints. Reste à faire : formalisation du Dossier de projet, compléments au manuels d'organisation et aux processus, les 6 à 7 guides à formaliser.	130h.	Evaluation de mission ci-après Durée totale fonctionnelle et réelle de la mission : 1359h

Evaluation de fin de phase 3 et fin de mission : voir [partie évaluation](#).

2 – 5 Phase 3 : Post- mission.

Objectifs : Optimiser dans la durée les résultats de la mission

- Présenter et valider les résultats au CPEAD
- Formaliser et Suivi boîte à outils CAVUM
- Rédaction dossier qualité Concours EFQM (GH)
- Diffusion de fin de mission auprès des dirigeants UM(CR, synthèse, Communication et UVPL)
- Audit Système de management qualité EAD.

Journal d'activité (QUI, QUOI, OU, QUAND COMMENT, COMBIEN, etc..)	Temps	Documents de référence
Date à Fixer : Organisation du Comité de pilotage EAD	1 j	Rapports et supports de présentation EFQM
Date à fixer : Relecture et amélioration du dossier de candidature EFQM, à rendre pour le 10 octobre	1 j	Dossier de candidature EFQM
Rédaction des documents opérationnels CAVUM et Projets IDFOAD.	10 jours	Manuel d'organisation
Rédaction des guides Complémentaires	10 à 12 jours	6 à 7 guides prévues au rapport d'enquête, hors N3
Aide à Guillaume à la planification et à la conduite des projets d'amélioration prévus au scénario 3 et dans le dossier EFQM.	1 j	Tous les plans et programmes de travail
Date non connue : participation à l'audit d'évaluation EFQM. Novembre 2003.	1j	

3 – EVALUATION de la MISSION

3 – 1 Evaluation par le client (ou le représentant du système client) ou bénéficiaire
(voir fiches ci-après)

EVALUATION Phase 1 de l'INTERVENTION

Par Guillaume Hû Le 18 /12.2002 à 18H
(diagnostic initial)

Légende :
1 : Pas du tout
2 : Moyen
3 : Satisfaisant
4 : Totalemnt

Mettre une croix dans la colonne de votre choix :

	1	2	3	4
1 En général, êtes-vous satisfait de cette intervention :				X
2 Les résultats prévus pour cette de cette intervention ont-ils été atteints (voir document de référence : projet initial ou modifié d'un commun accord)			X	
3 – 1 La co-production , coordination, coopération, collaboration étaient -elles adaptées ?				X
3 – 2 La conduite de la mission par le Formateur-Consultant a – t'elle été optimisée ?				X
4 Les démarches, méthodes, outils étaient-ils adaptés et efficaces ?			X	
5 Les délais ont-ils été respectés ?			X	
6 Votre critère : /				
7 Seriez-vous prêt à recommander le Formateur – Consultant ?			X	

Quels sont les trois points positifs (ou thèmes) qui vous ont le plus intéressé(e), qui vous ont le plus apportés ou qui ont été les plus importants pour vous ?

1 – Rapidité d'assimilation du Contexte, des enjeux.

2 – Respect des délais

3 – Facilité de contact, intégration dans l'équipe CAVUM

Quels sont les points à améliorer ?

Prise en compte de la psychologie des enseignants vis à vis d'un travail d'équipe, de la possibilité de les mobiliser autour d'objectifs ou d'indicateurs.

Prise en compte de la quantité de travail à mettre en œuvre pour réaliser les plans d'actions

EVALUATION Phase 2a de l'INTERVENTION

Au 15 avril 2003,

Validation de l'organisation de l'équipe CAVUM selon l'approche Processus

Préparation du Diagnostic « Besoin et attentes des enseignants amélioration des services CAVUM »

(**Evaluation Réalisée et commentée par Guillaume HU le 30 avril 2003**)

Légende :

1 : Pas du tout

2 : Moyen

3 : Satisfaisant

4 : Totalemment

Mettre une croix dans la colonne de votre choix :

	1	2	3	4
1 En général, êtes-vous satisfait de cette intervention :				X
2 Les résultats prévus pour cette de cette intervention ont-ils été atteints (voir document de référence : projet initial ou modifié d'un commun accord)				X
3 – 1 La co-production , coordination, coopération, collaboration étaient -elles adaptées ?				X
3 – 2 La conduite de la mission par le Formateur-Consultant a – t'elle été optimisée ?				X
4 Les démarches, méthodes, outils étaient-ils adaptés et efficaces ?				X
5 Les délais ont-ils été respectés ?			X	
6 Votre critère :				
7 Seriez-vous prêt à recommander le Formateur – Consultant ?				X

Quels sont les trois points positifs (ou thèmes) qui vous ont le plus intéressé(e), qui vous ont le plus apportés ou qui ont été les plus importants pour vous ?

1 – **Volontarisme, disposition à aller au devant des acteurs**

2 – **Capacité de travail**

3 – **Formalisation, / Documentation des nombreux points abordés**

Quels sont les points à améliorer ?

Dimensionnement d'une manière réaliste la charge de travail pour achèvement de la mission dans les délais.

.....

Par Guillaume Hu, le 30 avril

EVALUATION Globale de l'ensemble de l'INTERVENTION

Evaluation par Guillaume HU le 23 juillet 20h

(Ensemble de l'intervention, diagnostic, mise en œuvre du plan d'action, enquête amélioration des services CAVUM, Tableaux de bord, etc..)...

Légende :
1 : Pas du tout
2 : Moyen
3 : Satisfaisant
4 : Totalemment

Mettre une croix dans la colonne de votre choix :

	1	2	3	4
1 En général, êtes-vous satisfait de cette intervention :				X
2 Les résultats prévus pour cette de cette intervention ont-ils été atteints (voir document de référence : projet initial ou modifié d'un commun accord)			X	
3 – 1 La co-production , coordination, coopération, collaboration étaient -elles adaptées ?				X
3 – 2 La conduite de la mission par le Formateur-Consultant a – t'elle été optimisée ?			X	
4 Les démarches, méthodes, outils étaient-ils adaptés et efficaces ?				X
5 Les délais ont-ils été respectés ?			X	
6 Votre critère :				
7 Seriez-vous prêt à recommander le Formateur – Consultant ?				X

Quels sont les trois points positifs (ou thèmes) qui vous ont le plus intéressé(e), qui vous ont le plus apportés ou qui ont été les plus importants pour vous ?

1 – L'aide à la construction d'une vision globale.

2 – L'aide à la prise en main d'outils de management

3 – Volontarisme, disposition à écouter et aider

Quels sont les points à améliorer ?

L'évaluation du volume de travail.

.....

.....

.....

Evaluation par Guillaume HU, Directeur d CAVUM, le 23 Juillet à 20h.

3 – 2 Retour d'expérience, capitalisation par le Formateur - Consultant

Cette partie concerne la phase post-contractuelle, par le formateur consultant seul :

3 – 2 - 1 Points forts de la mission

Excellente analyse de la demande au départ, dont l'ensemble de la mission et ses évolutions ont démontés la pertinence. Cette adéquation reste rare dans les mission de conseil – accompagnement. Excellente co-production entre le Formateur Consultant et le directeur du CAVUM, co-production fréquente, suivi, pertinente, adaptée, et qui s'est prolongée avec le reste de l'équipe CAVUM de façon naturelle.

3 – 2 - 2 Points améliorables de la mission

Au départ : la réduction du volume de mission (de 100% soit 1600 h à 70% soit 1120h)aurait du se traduire par une réduction des objectifs.

En cours de mission : le volume de travail est souvent sous-estimé de 10 à 20 %, en particulier en raison des problèmes d'agenda et des exigences de relations sociales qui sont chrono phages.

3 - 2 - 3 Points clés du retour d'expérience et à capitaliser.

1. La redéfinition formelle sous format diaporama du projet de mission.(voir document connexe)
2. Systématisation des points missions fréquents et réguliers, même courts.
3. Les facteurs d'une excellente co-production : le respect mutuel, la loyauté et la confiance, rigoureusement entretenus par des points formels (hebdomadaires ici) ou informels (quotidien ou pluri - quotidien)
4. La démarche pédagogique « a la mesure exacte de la préoccupation de l'apprenant », rien de plus, rien de moins, mais évolutive dans le temps, en fonction de la progression des apprentissages de l'apprenant
5. Le présent document, qui permet, en articulation avec le document du projet de mission (proposition, contrat ou document projet) de maîtriser le déroulement.

4 - PLAN D'AMELIORATION

Cette partie concerne l'amélioration des futures missions, à partir des acquis de celle-ci.

Actions d'amélioration	Avancement / Délai
<p>Préparation et Pilotage de la mission</p> <ol style="list-style-type: none">1. Re formalisation et validation sous format Diaporama du projet de mission, selon trame du document connexe.2. Mise en place du document de suivi (le présent dossier)3. Evaluation formelle en fin de chaque phase <p>Co-production client / Formateur-conseil :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Point mission à fréquence élevée, avec traitement systématique de tous les points clés.2. Evaluation périodique informelle, complémentaire aux évaluations formelles. <p>Expertise :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Réduction et ciblage du système de veille. Mise en place de système de veille ciblés complémentaire et temporaire, au moment des missions, en fonction de leurs sujets.	<p>En cours d'application</p> <p>En cours d'application</p> <p>Prochaine mission à fonction de veille spécifique</p>

Fin de dossier
Suivi post – mission en cours.