

Cahier des charges

Document rédigé par :	Sylvie Marchand (Directrice DTIC), Elodie Trotin (Ingénieur pédagogique Orléans), Lionel Fandeur (Ingénieur pédagogique Tours).
Document à vérifier par :	Les membres du COPIL
Document à approuver par :	Les membres du COPIL
Document diffusé le :	24 janvier 2012

Évolution du document

Versioning	Date	Rédigé par	Page(s) modifiée(s)
01	09/01/2012	Sylvie Marchand	0
02	10/01/2012	Elodie Trotin	3
03	12/01/2012	Lionel Fandeur	2
04	17/01/2012	Elodie Trotin	2
05	23/01/2012	Irène Guillet	2
06	24/01/2012	Lionel Fandeur	2

Table des matières

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	3
1.1. OBJET DU PROJET.....	3
1.2. LE CONTEXTE	3
1.2.1. ÉTUDE DÉJÀ EFFECTUÉE	3
1.2.2. SUITES PRÉVUES	3
1.2.3. PARTIES CONCERNÉES PAR LE DÉROULEMENT DU PROJET ET SES RÉSULTATS (DEMANDEURS, UTILISATEURS)	3
1.2.4. DIFFUSION DES RESULTATS	6
1.3. MOTIF DÉCLENCHEUR	7
1.4. ENJEUX.....	7
1.5. ENONCÉ DU BESOIN	7
1.6. PÉRIMÈTRE/ENVIRONNEMENT DU PROJET	7
2. EXPRESSION FONCTIONNELLE DU BESOIN	8
2.1. LES OBJECTIFS.....	8
2.2. LES CONTRAINTES.....	8
2.2.1. CONTRAINTES DE TEMPS.....	8
2.2.2. CONTRAINTES DE PERSONNES.....	8
2.2.3. CONTRAINTES DE DIFFUSION/LIEUX.....	8
2.3. DÉROULEMENT ET FONCTIONNALITÉS DU PROJET.....	9
2.3.1. ETAPES DU PROJET	9

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1. OBJET DU PROJET

Dans le cadre de l'UNRC, les universités d'Orléans et de Tours souhaitent mener une enquête de satisfaction auprès de leurs étudiants. Cette enquête sera exploitée de façon commune mais aussi spécifiquement pour chaque établissement.

L'objet du projet est de lancer une enquête auprès des étudiants afin de connaître leurs équipements informatiques, leurs pratiques en matière de TIC/TICE, leur ressenti par rapport aux outils mis à leur disposition et leurs besoins.

Cette enquête permettra d'orienter les différents projets du schéma directeur numérique par rapport aux réels besoins des étudiants.

La finalité de ce projet est d'améliorer l'appropriation des étudiants aux outils numériques et l'adéquation des services offerts par rapport à leurs attentes.

1.2. LE CONTEXTE

Lors de la réalisation du schéma directeur numérique, seuls quelques étudiants ont été interrogés. Les attentes des étudiants changent très rapidement en fonction de l'offre du marché, le poste de travail de l'étudiant pouvant être un ordinateur portable, un téléphone ou une tablette. En outre la communication passe de plus en plus souvent par les réseaux sociaux.

1.2.1. ÉTUDE DÉJÀ EFFECTUÉE

Une enquête a déjà été organisée à l'université de Tours en 2011.

Dans le cadre d'un projet pédagogique d'étudiants en licence de sociologie intitulée « la vie numérique des étudiants ». Une partie des questions sera reprise dans le présent projet.

1.2.2. SUITES PRÉVUES

L'enquête devra être relancée tous les 2 ans à la même période afin de suivre l'évolution des usages des étudiants et de la qualité du service rendu.

1.2.3. PARTIES CONCERNÉES PAR LE DÉROULEMENT DU PROJET ET SES RÉSULTATS (DEMANDEURS, UTILISATEURS)

Description des équipes/usagers concernés de chaque université :

COPIIL		VP TIC Université de TOURS Franck ESTAY		Chargé de Mission Université Numérique Université d'ORLEANS Pascal HIGELIN
		DTIC CHEF DE PROJET Université de TOURS Sylvie MARCHAND		DSI Université d'ORLEANS Irène GUILLET
		VP ETUDIANTS Université de TOURS Jérôme GOUIN		VP ETUDIANTS Université d'ORLEANS Aristide BENGUE
		RESPONSABLE OVE Université de TOURS Bénédicte FROMENT		CHEF DE SERVICE OVE Université d'ORLEANS Annick PELLATI
		DIRECTRICE SEVE Université de TOURS Emmanuelle FARGUES		DIRECTEUR POLE AVENIR Université d'ORLEANS Philippe FERRANDEZ
		RESPONSABLE FONCTIONNEL Université de TOURS Lionel FANDEUR		RESPONSABLE FONCTIONNEL Université d'ORLEANS Elodie TROTIN

COMITÉ PROJET		DTIC CHEF DE PROJET Université de TOURS Sylvie MARCHAND		DSI Université d'ORLEANS Irène GUILLET
		CORRESPONDANT TIC Université de TOURS Didier CHERAMY		ENSEIGNANT-CHERCHEUR Université d'ORLEANS Christophe LEGER
		RESPONSABLE OVE Université de TOURS Bénédicte FROMENT		CHEF DE SERVICE OVE Université d'ORLEANS Annick PELLATI
		ENSEIGNANT Université de TOURS Alex ALBER		ENSEIGNANT Université d'ORLEANS Gilbert Colletaz
		RESPONSABLE FONCTIONNEL Université de TOURS Lionel FANDEUR		RESPONSABLE FONCTIONNEL Université d'ORLEANS Elodie TROTIN
		SCD Université de TOURS Bruno BOISSAVIT		SCD Université d'ORLEANS Catherine MOREAU

PRESTATAIRES ENVISAGÉS	
conseil et formation en architecture et organisation des systèmes.	Pour la réalisation de l'enquête (question, mise en place sur les serveurs, dépouillement, analyse) Cabinet Infhotep déjà sollicité pour l'élaboration des SDN des 2 universités
Étudiants	Pour la réalisation, le dépouillement et l'analyse des résultats de l'enquête Pour la diffusion de l'enquête aux plus près de la communauté étudiante, dans les composantes : stagiaires sur le projet et moniteurs informatique ?
Graphiste	Pour créer une identité visuelle spécifique à l'enquête qui puisse « parler » aux étudiants
UTILISATEURS FINAUX	
Étudiants	Université de Tours Université d'Orléans
Gouvernance de chaque université	Présidents CEVU de chaque université
Services informatiques	STIC DSI
Services pédagogiques	CREAM Pôle de Production Pédagogique OVE de chaque université

1.2.4. DIFFUSION DES RESULTATS

Les résultats seront diffusés à l'ensemble des 2 universités mais aussi à leurs partenaires : Ministère, Conseil Régional.

Diffusion des résultats sous format papier et visible aussi sur Internet à une URL transmise au moment adéquat.

1.3. MOTIF DÉCLENCHEUR

Dans la continuité du Schéma Directeur Numérique de l'UNR, Les universités ont reçu une subvention du Ministère afin de mettre en œuvre ses nouveaux projets dont cette enquête

1.4. ENJEUX

- ☆ Recueillir les besoins des étudiants et y répondre.
- ☆ Faire que les étudiants se sentent concernés/impliqués par/dans le choix des outils et services mis en place.
- ☆ Adapter les projets du schéma directeur numérique à ces besoins.

1.5. ENONCÉ DU BESOIN

Nature des offres attendues :

- ☆ Rédaction d'un questionnaire : par des étudiants dans le cadre d'un stage ou par un prestataire extérieur
- ☆ Choix des étudiants interrogés et du mode de consultation
- ☆ Communication autour de ce questionnaire : identité graphique à forte VA pour les étudiants, diffusion, etc.
- ☆ Dépouillement du questionnaire
- ☆ Interprétation des résultats : UNRC et pour chaque établissement

1.6. PÉRIMÈTRE/ENVIRONNEMENT DU PROJET

Le périmètre de cette enquête concerne l'ensemble des étudiants des 2 universités.

Les moyens (homme et machine) mis à disposition :

- ☆ Les serveurs SPHINX de chaque université,
- ☆ La collaboration de l'observatoire de la vie étudiante de chaque établissement menant régulièrement des enquêtes auprès des étudiants.

2. EXPRESSION FONCTIONNELLE DU BESOIN

2.1. LES OBJECTIFS

Les objectifs de l'étude sont d'obtenir des informations sur :

- ☆ Le type d'équipements informatiques et d'accès à INTERNET
- ☆ Le taux d'équipement par type de matériels
- ☆ Les logiciels utilisés (bureautique, la communication,...)
- ☆ L'usage et l'évaluation des services mis à disposition via l'ENT
- ☆ L'usage et l'évaluation des infrastructures mises à disposition (WIFI, salles libre-service, équipements audiovisuels, matériels d'impression)
- ☆ L'usage et l'évaluation de l'accompagnement à l'utilisation (assistance, FAQ)
- ☆ Les évolutions attendues

2.2. LES CONTRAINTES

2.2.1 CONTRAINTES DE TEMPS

Les questionnaires devront être rédigés en février et mars 2012 pour être publiés et/ou distribués début avril 2012. Dépouillement et analyse de l'enquête courant mai 2012. Les étudiants seront interrogés en mars (en dehors des périodes d'examen).

Il est envisagé de se déplacer dans les composantes sur quelques jours consécutifs donc contrainte de disponibilité forte pour l'équipe organisatrice sur chaque université.

2.2.2 CONTRAINTES DE PERSONNES

Il est nécessaire de s'adresser aussi aux étudiants n'utilisant pas ou peu les outils numériques.

2.2.3 CONTRAINTES DE DIFFUSION/LIEUX

La présence d'enquêteurs dans chaque composante est nécessaire pour une communication plus efficace et pour obtenir un meilleur taux de réponse (4 étudiants).

Les enquêtes dans les 2 universités doivent être effectuées dans la même période.

2.3. DÉROULEMENT ET FONCTIONNALITÉS DU PROJET

2.3.1 ETAPES DU PROJET

Définition des caractéristiques du questionnaire (orientations proposées) :

- ★ Choix d'échantillons ou sondage systématique des étudiants
- ★ Quel type d'enquête, de questionnaire :

Le questionnaire doit être réalisé sous forme numérique et papier.

- ⊗ Le questionnaire numérique devra être accessible via le portail ENT des établissements, des ordinateurs portables sur les stands des enquêteurs permettront également d'y répondre.
- ⊗ Le questionnaire papier sera distribué sur des points de passage des étudiants et sur le stand des enquêteurs dans les composantes (à minima sur les campus de Tours et d'Orléans, à maxima sur l'ensemble des antennes des 2 établissements).

- ★ Quelle méthode d'administration du questionnaire :

Chaque université dispose d'une plate-forme SPHINX pour le déploiement et l'analyse du questionnaire. Les universités envisagent de faire appel à des étudiants lors d'un stage de fin d'études. Avec un export HTML pour une intégration sur les plateformes pédagogiques.

- ★ Le nombre de questions :

Le temps de réponse pour l'ensemble du questionnaire ne doit pas excéder le temps de pause (entre chaque cours) des étudiants afin que ceux-ci puissent y répondre pendant ces moments privilégiés.

- ★ Les types et l'ordre des questions :

Il est envisagé de reprendre l'ordre des 7 objectifs cités ci-avant (chapitre 2.4) sous forme de grandes thématiques. Les questions pourront être de type fermé avec le choix dans des réponses proposées, mais également des questions ouvertes, nécessitant la rédaction de réponses courtes.

- ★ La rédaction des questions :

Il est envisagé 3 pistes pour la rédaction des questions :

- ⊗ L'utilisation d'une partie des questions réalisées dans le cadre d'un projet pédagogique en 2011 à l'université de Tours,
- ⊗ L'élaboration des questions en adéquation avec nos objectifs et attentes par un cabinet spécialisé (si besoin est),

- ⊗ L'élaboration des questions en adéquation avec nos objectifs et attentes par des étudiants stagiaires encadrés par le comité de projet.

★ La présentation du questionnaire :

Sous forme de QCM, le questionnaire qu'il soit numérique ou papier doit bénéficier d'une identité visuelle accrocheuse pour les étudiants afin que ceux-ci se l'approprient aisément.

★ Le planning

Il est en cours de réalisation avec le logiciel OPPUS (NQI Orchestra)

★ Le coût

A déterminer en fonction des contraintes soulevées par les autorités compétentes (Paiement des déplacements,...)