

Améliorer les pratiques numériques par une approche structurée

# SOLUTIONS POTENTIELLES

---

Par : Aimond JULMEUS • Pierre Michelot Jean Claude

Sous la direction de **Louise Charrette**  
(Université Laval)

Automne 2025

# Plan

- 01** Un espace d'accueil optimisé et fonctionnel
- 02** De nouvelles ressources technologiques
- 03** La création d'outils de soutien (guides, tutoriels, aide-mémoire)
- 04** Une e-formation mobile pour le personnel
- 05** Une procédure améliorée de gestion des bogues Moodle
- 06** Un espace numérique interne centralisé (Moodle comme référentiel)

# Solutions potentielles

Les solutions présentées ici visent à soutenir la transition numérique du service du registraire de l'UNASMOH.

Conçues pour répondre aux besoins des employés – du personnel novice aux utilisateurs intermédiaires – elles auront un impact institutionnel élargi. Elles constituent une approche intégrée, appuyée par une communication claire et structurée.



# 1. Un espace d'accueil optimisé et fonctionnel

Réaménager l'espace virtuel d'accueil pour diminuer les déplacements non nécessaires, réduire les files d'attente et permettre une prise en charge plus rapide et professionnelle des demandes.

## Public cible

---

Préposés à l'accueil et personnel administratif du Bureau du registraire.

## Objectifs

---

### Objectifs d'apprentissage

- Appliquer les procédures d'accueil standardisées.
- Utiliser les outils numériques disponibles à l'accueil (portail, Moodle).

### Objectifs de performance

- Réduire le temps d'accompagnement à  $\leq 7$  minutes.
- Accueillir et orienter efficacement les étudiants.
- Planifier les tâches selon les priorités et le flux de demandes.

## Justification

Un espace mieux organisé améliore la fluidité du service, réduit la surcharge et crée les conditions favorables à l'utilisation régulière des outils numériques. Cette solution constitue un levier essentiel pour professionnaliser le traitement des demandes.

# 2. Ressources technologiques modernisées

Ajouter du matériel fiable (poste informatique étudiant, téléphone sans fil, ordinateurs dédiés) pour améliorer la rapidité et la qualité du traitement des demandes.

## Public cible

---

Préposés, employés administratifs, personnel en charge des inscriptions.

## Justification

Le manque d'équipement est un frein majeur identifié dans l'analyse. En outillant les employés, on augmente leur autonomie, on réduit les délais de traitement et on soutient l'adoption des plateformes numériques.

## Objectifs

---

### Objectifs d'apprentissage

- Utiliser adéquatement les outils technologiques pour appliquer les procédures.

### Objectifs de performance

- Limiter la file d'attente à  $\leq 3$  personnes.
- Communiquer via les outils numériques institutionnels.
- Réduire les manipulations papier et les démarches manuelles.

# 3. Création d'outils de soutien numériques

Développer des tutoriels vidéo, guides visuels, aide-mémoires et un module de clavardage pour soutenir les employés dans l'utilisation du portail et de Moodle.

## Public cible

---

Personnel administratif (novice et intermédiaire).

## Objectifs

---

### Objectifs d'apprentissage

- Maîtriser les actions numériques essentielles.
- Reconnaître l'interface et les étapes via un compte test.

### Objectifs de performance

- 85 % d'inscriptions traitées en ligne.
- $\leq 5$  demandes quotidiennes nécessitant un soutien individuel.
- Temps de traitement  $\leq 7$  minutes.

## Justification

Ces outils réduisent la dépendance au soutien informel, renforcent la confiance numérique et accélèrent la maîtrise des plateformes. Ils s'intègrent harmonieusement à l'espace Moodle interne.

# 4. Espace « Registraire numérique » dans Moodle

Créer un espace centralisé dans Moodle regroupant procédures, guides, vidéos, modèles, FAQ et documents institutionnels.

## Public cible

---

Employés du Bureau du registraire et direction pédagogique.

## Objectifs

---

### Objectifs d'apprentissage

- Rechercher et appliquer une procédure en < 3 minutes.
- Naviguer dans Moodle sans assistance.

### Objectifs de performance

- Utiliser Moodle comme référentiel documentaire interne.
- Publier et valider les documents programmatiques dans les délais.

## Justification

L'absence de procédures standardisées est un obstacle majeur. Centraliser toutes les ressources assure la cohérence, la traçabilité et la continuité du service, même en cas de roulement de personnel.

# 5. E-formation mobile (micromodules)

Concevoir une formation mobile composée de capsules vidéo, quiz, simulations et mini-scénarios permettant aux employés d'apprendre progressivement, à leur rythme.

## Public cible

---

Tout le personnel administratif du registraire et de la direction pédagogique.

## Objectifs

---

### Objectifs d'apprentissage

- Réussir  $\geq 90$  % des tâches pratiques.
- Publier des documents ou messages en  $< 5$  minutes.

### Objectifs de performance

- Maîtriser les opérations du portail et de Moodle.
- Réduire les erreurs de traitement à  $\leq 5$  %.
- Communiquer efficacement via les outils numériques internes.

## Justification

La surcharge limite les possibilités de formation traditionnelle. Des micromodules accessibles sur mobile permettent un apprentissage flexible, répétable, et directement applicable. Solution centrale pour renforcer l'autonomie.

# 6. Processus amélioré de gestion des bogues + tableau de bord

Formaliser un processus simple de signalement des bogues, améliorer la communication avec le service technique et installer un tableau de bord de performance numérique.

## Public cible

---

Employés du registraire, direction pédagogique, équipe TI.

## Objectifs

---

### Objectifs d'apprentissage

- Utiliser la procédure technique sans assistance.
- Lire et interpréter les indicateurs clés du tableau de bord.

### Objectifs de performance

- Distinguer les types de bogues et appliquer la procédure de signalement.
- Atteindre  $\geq 85$  % d'inscriptions traitées en ligne.
- Réduire le délai de correction des bogues.

## Justification

Une meilleure communication technique augmente la confiance du personnel, accélère les correctifs et améliore l'ergonomie des plateformes. Le tableau de bord permet d'évaluer en continu les progrès réalisés.

**Merci**

