

C'est avec plaisir et fierté que nous vous transmettons le bilan synthèse des activités du Service de l'audiovisuel 2014-2015 ainsi qu'une prospective des dossiers que nous prioriserons en 2015-2016.

Ce document présente les faits saillants de nos activités de soutien, liées à la qualité de la formation, à l'innovation ainsi qu'à la création.

Comme vous le constaterez en consultant ce document, notre savoir-faire technologique et technopédagogique est principalement consacré à l'un des objectifs stratégiques de l'UQAM, soit d'accroître la qualité et la pertinence de la formation.

Au cours de la dernière année, l'équipe de direction du Service de l'audiovisuel a également amorcé un travail d'introspection afin d'actualiser ses processus et ses prestations de services. Les stratégies d'intervention élaborées lors de cet exercice seront appliquées dès janvier 2016. Ces stratégies nous permettront de respecter le 2^e principe d'orientation du plan stratégique 2015-2020 de l'UQAM qui est d'instaurer des pratiques de gestion plus efficaces.

Martin Rivet
Directeur
Service de l'audiovisuel
UQAM

1. Grandes réalisations de la direction du Service de l'audiovisuel 2014-2015

1.1 Planification stratégique

L'équipe de direction du Service de l'audiovisuel a entrepris une planification stratégique au cours de l'année 2014-2015. L'objectif principal de cet exercice était de répondre aux prémisses suivantes :

- Certains services ne sont plus pertinents dans leur forme actuelle
- Le Service de l'audiovisuel n'est pas en mesure de répondre à l'ensemble des besoins technologiques et technopédagogiques
- Les services essentiels assurés par le Service de l'audiovisuel doivent être consolidés
- L'organisation du travail des différents secteurs peut gagner en efficience

L'exercice de réflexion nous a permis de déterminer cinq (5) enjeux de gestion auxquels le Services de l'audiovisuel devra faire face au cours des prochaines années :

Enjeu 1

Consolidation de nos offres de services

Le Service peut proposer des hypothèses d'aménagement d'offres de services, mais ne peut décider de cesser de livrer ceux-ci. Dans ce contexte, il faut profiter du plan stratégique pour mieux organiser nos offres de services par une revue des améliorations des processus de travail, par la priorisation du travail, par l'adoption et la communication d'indicateurs de performance, par la qualité de service, par les normes et les standards et finalement, par un suivi auprès de la clientèle.

Enjeu 2

Regroupement d'activités et maximisation de l'efficacité de fonctionnement

Partager la responsabilité de réaliser certaines activités transactionnelles ne nécessitant pas un haut niveau d'expertise avec d'autres services pour en assurer la pérennité. Par exemple, profiter de la relocalisation sous le VRSI pour intégrer le service de vidéoconférence. Créer un partenariat entre la bibliothèque et les comptoirs de prêts. Ce type de regroupement offre une plus large visibilité et facilite la promotion des services du SAV parfois méconnus.

Enjeu 3**Prestation de service organisée autour des compétences du personnel**

Se doter d'une organisation du travail transversale inter secteurs au SAV. Par exemple, en mettant en place un guichet unique composé d'une équipe multidisciplinaire pour accompagner les enseignants dans l'utilisation des espaces d'enseignement, qu'ils soient virtuels ou physiques. Faire cohabiter cette structure hiérarchique (Direction - Production - Soutien) avec une structure matricielle pour la gestion des projets et mandats spéciaux (création d'un bureau de projet ou introduction du rôle de chargé de projet ou toute initiative en accord avec les principes syndicaux et sans alourdissement des structures). Assurer un meilleur arrimage entre la disponibilité des ressources, leurs talents et les priorités de travail (développement de l'agilité organisationnelle).

Enjeu 4**Améliorer la communication avec les usagers et la communauté**

Se doter d'outils de communication et d'échange auprès de nos usagers pour faire connaître et promouvoir nos expertises. Trouver et mettre en place des moyens de partager nos réflexions, diffuser les résultats de nos efforts de veille technologique et notre capacité à agir comme facilitateur de communauté de pratique.

Enjeu 5**Institutionnalisation de la formation hybride et à distance dans les opérations du SAV**

Notre savoir-faire pour tirer le plein potentiel des technologies numériques est acquis depuis plusieurs années. Avec le projet de plan stratégique 2015-2020 de l'UQÀM, nous avons une opportunité de faire connaître davantage notre contribution à cet égard. Il nous faut trouver et déployer des stratégies pour transformer notre contribution à l'actualisation des modes de développement.

1.2 Facultarisation des investissements réguliers (MAO-investissement et fonctionnement)

La direction du Service de l'audiovisuel a élaboré un processus de répartition annuelle fixe de l'enveloppe MAO de base pour l'acquisition d'équipement audiovisuel par les facultés. Cette mesure permettrait aux facultés et à l'École la planification et la gestion de leur développement tout en ayant un accès prioritaire à l'expertise spécialisée de la conception et de la gestion des projets médias du Service de l'audiovisuel.

1.3 Analyse des besoins et conception des systèmes de la phase II de la mise à jour de l'infrastructure d'enseignement des médias

Au cours de l'année 2014-2015, le Ministère de l'Éducation supérieure et de la Recherche a confirmé à l'UQÀM le financement de la phase II de la mise à niveau de l'infrastructure de l'enseignement des médias. Le Service de l'audiovisuel a donc travaillé en étroite collaboration avec le Service des immeubles et de l'équipement afin de concevoir les nouveaux espaces. Plus précisément, l'équipe de l'audiovisuel a contribué à concevoir un nouveau studio de cinéma qui sera construit au 6^e étage du pavillon Judith-Jasmin ainsi qu'un espace de type boîte noire que sera localisé au 2^e étage de ce même pavillon. La direction du Service de l'audiovisuel a également consulté l'École des médias ainsi que l'École des arts visuels et médiatiques afin de déterminer l'équipement nécessaire au déroulement des activités académiques dans ces espaces médias et d'établir un protocole de partage de ces espaces entre les deux facultés. La mise en service de ces espaces est prévue pour juin 2017.

1.4 Formation de la main d'œuvre, mise à niveau des connaissances des techniciens de soutien aux médias

La Direction du Service de l'audiovisuel, en collaboration avec le CEGEP du Vieux-Montréal, a élaboré un programme de formation sur mesure pour ses techniciens de soutien aux médias. L'objectif principal de cette formation était de permettre aux employés visés d'acquérir les connaissances essentielles afin d'apporter une assistance technique aux utilisateurs des infrastructures numériques de diffusion et de création média.

1.5 Vice-présidence de l'Association des services des technologies d'enseignement et d'apprentissage universitaire

Occupant le poste de directeur au sein du Service de l'audiovisuel, l'un des Services les plus imposant au Québec, par la diversité de ses champs d'expertises et par le nombre d'employés qu'ils y œuvrent, je trouvais primordiale que nous nous impliquions d'avantage auprès de l'Association des services des technologies d'enseignement et d'apprentissage universitaire. Ma nomination à titre de vice-président de cette association permettra aussi à l'UQÀM de bénéficier des avantages d'un réseau regroupant des experts d'une vingtaine d'universités québécoises dans les secteurs suivants :

- Communauté de pratique concernant les meilleures pratiques en technopédagogie

- Outils communs de normes et des standards dans les domaines de l'audiovisuel et du multimédia
- Vieille technologique en audiovisuel et en multimédias
- Force du groupe dans les représentations auprès de grands fabricants et des distributeurs de solution technologiques

2. Révision des objectifs 2014-2015

2.1 Direction

Développer une offre de service unifiée de soutien à l'enseignement (guichet unique) – *En cours*

Revoir les processus des services du soutien en salle de cours et du Carrefour technologique afin de constituer une équipe multidisciplinaire d'accompagnement des enseignants dans l'utilisation d'espaces virtuels et physiques d'enseignement.

Analyser l'offre de services SAV au campus Ouest, proposer un scénario d'offre de service aligné avec la mouvance PDI. – *En cours*

Élaboration d'un projet pilote avec le Service des bibliothèques afin d'implanter un guichet unique à la bibliothèque de sciences.

Constituer un groupe de travail sur le développement d'espaces d'enseignement et d'apprentissage – *En cours*

Consulter les différents intervenants concernés par le développement d'environnements physiques d'enseignement et d'apprentissage. Cet exercice permettra de définir les orientations qui guideront la création de nouveaux espaces et le maintien des installations existantes.

Élaborer un plan quinquennal de mise à niveau de salles d'enseignements de 2^e et de 3^e cycles. – En cours

Le parc des salles de cours d'enseignement de 2^e et de 3^e cycles, sous juridiction départementale, a atteint une ampleur considérable. Il est essentiel d'assurer la performance appropriée et le bon fonctionnement de ses environnements physiques d'apprentissage.

Réviser la formule du Comité des usagers du Service de l'audiovisuel – En cours

Mettre en place de nouveaux processus de consultation et de communication auprès des facultés concernant nos offres de services.

Participer activement à l'élaboration de modèles de formation hybrides et à distance – Complété

Mise en place des ressources et infrastructures nécessaires au déploiement du modèle de l'ESG. Valider l'application du modèle des cours de didactique des langues à d'autres programmes d'études.

Évaluation de la mise à niveau de l'infrastructure d'enregistrement et de diffusion vidéo numérique – Complété

Élaboration d'un plan de mise à niveau de l'infrastructure existante afin de répondre adéquatement aux besoins croissants liés à l'enseignement et la promotion institutionnelle.

Augmenter la visibilité de l'UQÀM par la diffusion de contenu à Canal Savoir et sur d'autres plateformes de web diffusion. – Complété

Création de contenu UQÀM en association avec le Service des communications

2.2 Service de la production audiovisuelle et multimédia

- Animer et promouvoir l'utilisation des environnements numériques d'apprentissage.

Accroître la collaboration entre les équipes du Service pour :

- Faciliter l'utilisation des environnements numériques d'apprentissages (ENA).
- Maintenir et développer les salles de vidéoconférences, les studios et la régie des médias.
- Transférer les expertises et les connaissances (sous groupe de travail et mobilité des équipes).
- Documenter et bonifier le processus de réception et de traitement des demandes pour les activités en vidéoconférence et les installations audiovisuelles.
- Mettre en place une régie de surveillance des activités en vidéoconférence.
- Développer une expertise sur l'utilisation du pont de vidéoconférence Radvision de l'UQet
- Faciliter l'utilisation des solutions légères de vidéoconférence.
- Implanter une solution technologique de projection sans fil et d'intégration des BYOD (bring yourown device) dans les installations audiovisuelles pour les réunions et les événements.
- Programmer la majorité des sites Web dans un gabarit adaptatif (responsive design).
- Analyser les besoins en diffusion de vidéos académiques, promotionnelles et événementielles; planifier et amorcer la refonte UQAM.tv.
- Accroître la production de contenus audiovisuels académiques pour la formation en ligne.

2.3 Service de soutien technologique audiovisuel et multimédia

Réorganiser le secteur des achats et des installations technologiques ou technopédagogiques ?

Réviser les processus opérationnels d'achats et d'installation des systèmes médias

- Revoir l'ensemble des processus du secteur achats et implantations technologiques
- Mettre en place un système de gestion centralisé à compter de janvier 2015 (ScheduAll ou autre)
- Implanter un guichet client unique via le Web

Mise sur pied du magasin de pièces de l'atelier pour les activités de maintenance et d'installation

- Réorganiser le travail des techniciens de soutien aux médias, du préposé et du professionnel affectés aux opérations d'achats, de réception et de distribution des technologies

Réorganisation physique de l'espace de l'atelier technique

Assurer la permanence de soutien et de maintenance technologique au Complexe des sciences

Réaliser la phase II de la mise à niveau des salles institutionnelles

Rédiger un cahier de charge et de normes pour les installations physiques

3. L'ANNÉE 2012-2013 CHIFFRÉE

3.1 Service de la production audiovisuelle et multimédia

CARREFOUR TECHNOLOGIQUE

- 11 projets complétés et livrés
- 928 interventions de support aux ENA
- 45 formations aux outils technopédagogiques
- 881 heures d'enregistrement Panopto

MULTIMÉDIA

- 61 sites et applications Web
- 2229 demandes de mises à jour des sites existants
- 224 portraits en studio de professeurs et employés de l'UQÀM

VIDÉO

- 43 productions pour un total de 215 clips
- 26 webdiffusions pour un total de 65 heures
- 160 jours/personne en support aux activités d'enseignement en studio

RÉUNION ET ÉVÉNEMENT

- 80 réunions
- 500 événements

VIDÉOCONFÉRENCE

- 776 vidéoconférences
- 158 tests et activités autres
- 7586 minutes Adobe Connect avec 804 utilisateurs

3.2 Service de soutien technologique audiovisuel et multimédia

PRÊT D'ÉQUIPEMENT

- 14 418 prêts

Détails de la provenance des demandes :

- ❖ Faculté des arts **34%**
- ❖ Faculté de communication **33%**
- ❖ Faculté des sciences de l'éducation **7%**
- ❖ Faculté des sciences humaines **8%**
- ❖ École des sciences de la gestion **8%**
- ❖ Faculté des sciences **3%**
- ❖ Services administratifs UQÀM **4%**
- ❖ Faculté de science politique et droit **3%**

ACHAT D'ÉQUIPEMENT

- 986 transactions d'achats d'équipements

SOUTIEN EN SALLE DE COURS

- 5 804 interventions

SOUTIEN À LA RECHERCHE

Évaluation et rédaction de devis — 9 projets
Installation de système média — 2 projets

4. Objectifs de la direction du Service de l'audiovisuel pour l'année 2015-2016

Les objectifs poursuivis seront les suivants :

- Actualiser et modéliser les processus d'affaires du SAV en vue de produire un modèle documenté des différents processus des trois (3) divisions du Service (direction, production et soutien).

Regrouper les équipes du Service de l'audiovisuel qui offrent un soutien direct à l'utilisation des technologies

- Audiovisuelles et multimédias
- Prise en charge de la gestion des salles de cinéma et de la salle Pierre-Bourgault du pavillon JE afin de faciliter les partenariats.
- Constituer un groupe de travail sur le développement d'espaces d'enseignement et d'apprentissage.
- Compléter la réorganisation du travail afin d'unifier les efforts des équipes responsables du soutien à l'enseignement.
- Participer à l'élaboration de la mise en service des carrefours technopédagogiques pour la faculté des sciences et l'ESG. Ses carrefours regrouperaient certains services technologiques offerts par le VRSI.
- Constituer un groupe de travail sur le développement d'espaces d'enseignement et d'apprentissage.