

### 3. Expression des besoins

La deuxième phase de la rédaction du Schéma Directeur du Système d'information a débuté début 2010.

Elle a consisté en la création de cinq groupes de travail ayant pour but de recenser toutes les demandes et tous les besoins ressentis par les utilisateurs de l'Université d'Angers.

Chacun de ces groupes a rendu un rapport qui a été présenté lors de la séance de la Commission du Système d'information (CSI) du 29 mars 2010.

Le résultat synthétique de ces groupes est décrit dans les tableaux ci-dessous :

#### EXPRESSION DES BESOINS EXPRIMES PAR LES UTILISATEURS - Groupe un : Pédagogie

Numéro (N°GR-N°)	Nom	Descriptif
1-1	Visibilité ressources : indicateurs	<b>Ressources existantes :</b> Nécessité d'indicateurs et question des indexations (manque d'indexations). Par exemple % de ressources retrouvables sur notre site web. Visibilité, accessibilité des ressources existantes. Suivi de l'utilisation (utilité) de ces ressources : nombre de connexions ? vote ? nombre d'étoiles ? (utilité et besoins à divers niveau : l'enseignant peut vouloir un retour sur l'intérêt de son cours, l'administrateur peut vouloir savoir si telle ressource est obsolète, etc ...) Sur cette question voir par exemple <a href="https://suplomfr.supelec.fr/mediawiki/index.php/Accueil">https://suplomfr.supelec.fr/mediawiki/index.php/Accueil</a>
1-2	Cours en ligne, développement de ressources	<b>Cours en ligne, développement de ressources, compétence des enseignants, vision enseignante :</b> L'accompagnement des enseignants existe, le développement sur Moodle est simple : il faut que cela se sache. Manque des modules de formations, à insérer dans le plan de formation. Incitation des enseignants à être formés. Formats de fichiers à homogénéiser : charte ?
1-3	Cours en ligne et ressources, vision étudiante	<b>Cours en ligne et ressources, vision étudiante :</b> Demande de plus de ressources avec numérisation ad hoc (fichiers pas trop lourds) Accès à la plateforme Moodle via l'ENT : profondeur d'accès trop importante. Demande possibilité de pouvoir personnaliser son ENT (sélection des rubriques habituelles utiles pour l'étudiant) Champs de log. Par directement apparents, pas mémorisables Demande page d'accueil avec raccourcis
1-4	Outils de stockage pour l'étudiant	<b>Outils de stockage pour l'étudiant</b> Stockage propre à l'étudiant : difficile à trouver sur l'ENT, capacité limitée Si stockage via Moodle : lié à un cours, pérennité du stockage
1-5	Moodle et enseignements mutualisés	<b>Moodle et enseignements mutualisés</b> Difficultés de gestion pour l'enseignant pour ce type de cours
1-6	Conservation des cours sur Moodle	Conservation des cours d'une année sur l'autre pour l'enseignant sur Moodle : comment fait-on ?
1-7	ENT ou Moodle	<b>ENT ou Moodle :</b> possibilité de sauvegarde direct d'un dossier (contenant plusieurs fichiers – à l'heure actuelle c'est possible fichier par fichier)
1-8	Hébergement des ressources pédagogiques	<b>hébergement de ressources pédago :</b> possibilité de créer un espace de travail par groupes d'étudiants. Stockage de documents (modération par l'enseignant) conservable d'une année sur l'autre. Analogie de « Google groupe » en interne.

1-9	<b>Formation des étudiants à l'ENT</b>	<i>Formation des étudiants à l'ENT</i> : A améliorer L'objectif de l'établissement est de former les étudiants en entrée de L1, on oublie les étudiants arrivant en cours de route. Chaque année, par filière, il faudrait une courte formation (par un enseignant, un tuteur étudiant)
1-10	<b>Annales</b>	<i>Annales</i> A développer mais procédures à caler (qui fait quoi, sous quelle forme). Exemple, en médecine c'est géré par le secrétariat.
1-11	<b>Ressources C2i, langues</b>	<i>Ressources C2i, langues</i> Côté C2i accessibles via l'ENT, ressources développées ou en voie de l'être. En langues étrangères, nécessité d'un analogue. Pb de l'hébergement, lenteur (serveur surchargé). Simplifier les accès (codage des accès)
1-12	<b>Evaluation des étudiants via Moodle</b>	<i>Evaluation des étudiants via Moodle</i> Techniquement pas de problème particulier
1-13	<b>Intégration de podcast</b>	Intégration de podcast dans Moodle : pose problème (capacité)
1-14	<b>Salle de TP machines</b>	Salles de TP machines : mise en réseau des machines avec une machine « maître » de l'enseignant
1-15	<b>Nécessités et procédures liées</b>	<i>Nécessité</i> de: - pour certaines formations de logiciels spécifiques (par exemple Stat Graphicx) - pour l'UA de package globaux. Ceci pose la question des procédures liées : - de formalisation des besoins (par exemple outils Sphynx) - de la formation des enseignants (plan de formation) aux outils mis en place
1-16	<b>annotations sur Powerpoint</b>	souhait de disposer d'un outil d'annotations sur Powerpoint (type Speechy)
1-17	<b>accès aux ressources sur serveurs</b>	souhait de pouvoir accéder aux ressources sur serveurs en salles de cours
1-18	<b>Demandes et caractéristiques de filières spécifiquement informatiques</b>	<i>demandes et caractéristiques de filières spécifiquement informatiques</i> Pour assurer un enseignement qui ait du sens, nous avons besoin d'un partage des ressources, des machines et des réseaux entre les enseignants et les étudiants. Pour les TP, les enseignants mettent en place des ressources auxquelles accèdent les étudiants et il faut que les accès soient garantis à la fois du côté enseignant et du côté étudiant.
1-19	<b>Demandes et caractéristiques de filières spécifiquement informatiques</b>	demandes et caractéristiques de filières spécifiquement informatiques. Il faut être capable de gérer les caractéristiques particulières de nos étudiants avec, par exemple, accès aux ressources via un VPN, accès aux ressources depuis des postes mobiles.
1-20	<b>Demandes et caractéristiques de filières spécifiquement informatiques</b>	demandes et caractéristiques de filières spécifiquement informatiques Pour le bon déroulement des TP, il est nécessaire d'avoir des techniciens et administrateurs système de proximité pour gérer les problèmes système imprévus : leur intervention immédiate est nécessaire sous peine de devoir annuler le TP.
1-21	<b>Demandes et caractéristiques de filières spécifiquement informatiques</b>	demandes et caractéristiques de filières spécifiquement informatiques Une mise en place de salle de TP dédiées spécifiquement aux systèmes et réseaux est nécessaire pour les expérimentations en particulier en licence professionnelle : administration de postes, tests sur les réseaux, sur les pare-feux, ...
1-22	<b>liaison carnet de notes -inscription</b>	Demande d'amélioration de la liaison entre le carnet de notes et l'inscription
1-23	<b>trombinoscopes</b>	Pouvoir éditer des trombinoscopes par formation (par groupe, par filière, ...)
1-24	<b>listes de présentiel</b>	Possibilité d'édition de listes de présentiel par l'enseignant : à développer
1-25	<b>Emploi du temps Celcat</b>	<i>Emploi du temps</i> : demande d'une version « light » de Celcat, pré-moulinette à construire des emplois du temps par le responsable de filière, avec bascule possible dans Celcat
1-26	<b>Saisie des notes, carnet de notes</b>	Saisie des notes, carnet de notes : liens entre Moodle (par exemple les notes de contrôles continus, les devoirs maison, etc ...) et Apogée pour notes d'UE ou d'EC des UE. Dans ce cadre, conservation des notes ?
1-27	<b>UEL</b>	<i>UEL</i> : - UEL SUAPS : pouvoir mettre des évaluations sur chaque activité (vacataires), les statutaires restant maîtres de la finalisation de la note - Infos sur les UELs : amélioration de l'info site web - base de données pour les UELs, pour les créations ou les modifications. Liens avec Apogee
1-28	<b>Gestion des absences</b>	<i>Gestion des absences, des DA</i> : - gestion de l'information que l'étudiant est DA sur telle UE, qu'il a une absence justifiée sur telle période, etc ... - saisie et comptabilité des absences, saisie des bulletins d'absence par les scolarités (pour certaines formations c'est obligatoire !)
1-29	<b>Evaluation des stages, système en ligne</b>	<i>Evaluation des stages, système en ligne</i> : Notes et appréciations des tuteurs pédagogiques, des maîtres de stages Retour d'appréciation du stagiaire sur les conditions de son stage

1-30	<b>Evaluation des formations</b>	<i>Evaluation des formations, des enseignements par les étudiants, le personnel</i> Procédures à caler avant (à quoi ça sert, comment on le fait, ...)
1-31	<b>Communication profs-étudiants</b>	<i>Communication profs-étudiants</i> A l'heure actuelle via liste de diffusion avec le pb suivant : l'étudiant ne peut filtrer : - l'information nécessaire (par exemple l'enseignant qui s'adresse à ses étudiants) - l'information optionnelle (info espace culturel, SUAPS)
1-32	<b>Webmail de l'UA</b>	Webmail de l'UA : il n'est pas performant
1-33	<b>ENT et Moodle : accès pour vacataires</b>	ENT et Moodle : accès pour les vacataires. L'accès nécessite d'avoir un login et mot de passe, ce que le vacataire n'a qu'après la signature de son contrat. SI pour accélérer la procédure de contractualisation ?
1-34	<b>Visioconférences</b>	Possibilité de visioconférences simples de type « skype » avec simple webcam. (Réunions pédagogiques avec des vacataires, des professionnels, etc ...)
1-35	<b>Suivi enseignements</b>	Suivi et comptabilité des enseignements (via Celcat ?)
1-36	<b>Conventions formations</b>	<i>Conventions pour les formations</i> : possibilité d'accès à un archivage électronique des conventions de partenariats signées ou en voie de signature
1-37	<b>Accompagnement en matière de stages, insertion professionnelle</b>	SI et accompagnement en matière de stages, d'insertion professionnelle, etc ... Voir BAIP et réflexions du groupe de suivi insertion. Les questions posées sont révélatrices du manque d'information des enseignants sur ce qui est en cours de développement.
1-38	<b>Formation du personnel</b>	<i>Formation du personnel</i> : Inscription à une formation : information parfois tardive qu'on est retenu. Aucune donnée des autres participants (par exemple organisation co-voiturage). Il faudrait que les formations suivies apparaissent dans le dossier administratif du personnel (sur son ENT)
1-39	<b>Formation du personnel</b>	Formation du personnel Possibilité pour le personnel de formuler son besoin de formation
1-40	<b>Formation du personnel</b>	Formation du personnel Possibilité pour le personnel (enseignant et Biatoss) de s'inscrire en ligne pour une formation, démarche unique
1-41	<b>Formation du personnel</b>	Formation du personnel Il faudrait pouvoir conserver ces cours de formation (via l'ENT ?)
1-42	<b>Ordres de mission</b>	<i>Ordres de mission (enseignant-chercheur)</i> Mise en ligne des ordres de mission, Pouvoir conserver trace de ses (ordre de) missions sur l'ENT
1-43	<b>Site Web</b>	<i>Site web</i> : présentation des formations à améliorer, présentation des sites Univ. et UFR à améliorer. Qui contrôle, qui actualise les contenus, les données
1-44	<b>Postes étudiants dans les facs</b>	<i>Postes étudiants dans les facs</i> : possibilité de reconnaissance des paramètres personnels des étudiants
1-45	<b>Listes de diffusion</b>	<i>listes de diffusion</i> : qui modère ? (par exemple un enseignant responsable de sa formation devrait être l'un des modérateurs). Problème aussi lors des élections (procédure de modérations à caler et à rendre publique).

**EXPRESSION DES BESOINS EXPRIMES PAR LES UTILISATEURS - Groupe deux :  
Informatique de gestion**

Numéro (N°GR- N°)	Nom	Descriptif
2.1	<b>Applications scolarité : Gestion de la Formation Continue</b>	<i>Gestion de la Formation Continue :</i> Besoins : CUFCO – IUT – UFR Médecine - Suivi des prospects - Suivi administratif (feuilles de présence ; attestation de formation ; conventions...) - Suivi financier Constats : pas de solution à l'UA à ce jour (Apogée ne répondant pas aux attentes) Solution potentielle : outil FOCUS développé par l'Université de Strasbourg
2.2	<b>Applications scolarité : Gestion des étudiants et des plannings</b>	<i>Gestion des étudiants et des plannings :</i> Besoins : composantes - Simplification/rationalisation de l'entrée des données - Simplification/rationalisation des sorties de données (suivi de cohortes ; relevé de notes...) Constats : outils actuels (Apogée – Celcat) peu ouverts vers l'extérieur Solution potentielle : - développement de web services - développement de requêtes standardisées par DSI-DEVE
2.5	<b>Applications recherche : Gestion administrative de la Recherche</b>	<i>Gestion administrative de la Recherche</i> (structures, activités, doctorants...) Besoins : - gestion des unités de recherche, équipes et structures, et leurs projets de recherche - gestion des personnes (chercheurs, doctorants, post docs, personnels administratifs, invités...) et leurs activités (publications, brevets, manifestations...) - gestion des contrats (préparation, suivi administratif et financier) - suivi des moyens financiers (dotations CQ; financements Région, ANR, Europe ; partenaires industriels) - suivi des indicateurs (laboratoires, tableaux de bord, enquêtes ministérielles) Constats : besoins non couverts par outils actuels Solution potentielle : outil GRAAL à relancer
2.6	<b>Applications gestion documentaire Gestion de la « littérature grise »</b>	<i>Gestion de la « littérature grise »</i> Besoins : gestion de la documentation scientifique (publications, thèses, mémoires...) - mise à disposition de la base documentaire / autorisation d'accès - conservation - preuve de dépôt Constats : besoins non couverts par outils actuels Solution potentielle : outil de dépôts institutionnels
2.7	<b>Applications gestion du patrimoine : Gestion de la conservation des données</b>	<i>Gestion de la conservation des données</i> Besoins : • gestion à long terme des données saisies dans les applications - définition des règles d'archivage et destruction des données, par type de données (finances, RH, pédagogie...) - définition des règles de protection et de non-modification - gestion de l'archivage • stockage des statistiques et indicateurs Constats : - règles de conservation des données saisies non définies à ce jour - outil d'historisation des statistiques non disponible pour l'ensemble des structures ou services Solution potentielle : gestion via une base de données spécifique pour historiser les informations (Entrepôt de données)
2.8	<b>Applications gestion du patrimoine : Gestion des contrats, conventions, marchés</b>	<i>Gestion des contrats, conventions, marchés</i> Besoins : - centralisation des contrats, avec classement par partenaires, par fournisseurs, par typologie... - suivi des versions et des avenants - anticipation d'échéances (système de relance et d'alerte) - conservation, sécurisation (droits d'accès) , traçabilité , archivage - production automatique de documents (reconduction, résiliation...) Constats : besoins non couverts sur l'ensemble des services gérant contrats ou convention par outils actuels Solution potentielle : implémenter outil spécifique
2.9	<b>Applications gestion du patrimoine : Gestion des demandes d'intervention</b>	<i>Gestion des demandes d'intervention via le helpdesk</i> Besoins : - recensement des problèmes techniques et matériels - recensement des besoins de mise en place de procédure, des besoins de formation, des besoins de mise en place de nouveaux outils Constats : besoins partiellement couverts par outils actuels

Numéro (N°GR- N°)	Nom	Descriptif
	via le helpdesk	Solution potentielle : implémenter outil spécifique pour le recensement des besoins en procédure, formations et outils
2.10	<b>Applications pédagogie : Gestion des maquettes et des charges d'enseignement</b>	<b>Gestion des maquettes et des charges d'enseignement</b> Besoins : - Définition théorique des maquettes (prévision en volume, affectation des charges et emploi du temps) - Suivi des charges d'enseignement et heures complémentaires - Fiches de services (prévisionnelles et effectives) Constats : besoins partiellement couverts par outils actuels (Apogée- Celcat-Charpège) Solution potentielle : définir procédures d'utilisation optimale des outils et mise en place de référentiels
2.11	<b>Applications « Information- Communication n » : Diffusion des « bonnes pratiques » et outils</b>	<b>Diffusion des « bonnes pratiques » et outils</b> Besoins : - Outils utilisés localement pouvant répondre à des besoins généraux (exemples : Sphinx pour les enquêtes, scenarii pour la cartographie des activités, Delf pour la certification...) - Formalisation des procédures techniques de saisie des données et extraction de données Constats : manque de communication et de formalisme Solution potentielle : - lister l'ensemble des outils et définir des référents techniques par outils - Préparation en central des procédures de saisie et extraction
2.12	<b>Applications « Information- Communication n » : Gestion électronique de documents</b>	<b>Gestion électronique de documents</b> (y compris papier) Besoins : transfert, traçabilité, suivi de versions, archivage électronique, destruction Constats : - lourdeur administrative de transfert et de recherche des documents - risque de perte des documents - suivi impossible Solution potentielle : outil GED permettant la numérisation, le transfert, des accusés de réception, des suivis et relances, le suivi du cycle de vie, des recherches par mots clés (à lier potentiellement avec outil de workflow); à coupler avec une solution d'archivage électronique
2.13	<b>Applications « Information- Communication n » : Outil de travail collaboratif</b>	<b>Outil de travail collaboratif</b> Besoins : mise en place d'une aide à la gestion des tâches, partage des documents (y compris messagerie électronique), agenda partagé, suivi des temps, forum dans le cadre de projet collaboratif Constats : gestion de projet sans outil dédié entraîne des difficultés de communication, de suivi du planning et des ressources humaines mobilisées, des transferts répétitifs de documents Solution potentielle : outil de travail collaboratif (type Lotus notes, Zimbra, Microsoft project...) qui peut-être couplé avec GED
2.14	<b>Applications ENT : Outil webmail et VPN</b>	<b>Outil webmail et VPN</b> Besoins : - webmail : améliorations nécessaires pour rendre accès plus convivial, permettre l'archivage, éviter les blocages en cas d'image - VPN : accès étendu en temps et en matériel
2.15	<b>Applications ENT : Agenda partagé, avec modules de propositions de réunion</b>	<b>Agenda partagé, avec modules de propositions de réunion</b> Besoins : - Outil de partage d'agenda pour connaître les plages horaires disponibles des collègues de travail - Module d'invitations basé sur visualisation des plages horaires disponibles des personnes concernées par la réunion à planifier (avec enregistrement automatique proposé sur agenda des invités) ; ajout de document ; visualisation des salles disponibles (via Celcat?) - Synchronisation avec Celcat et mobile - Alertes par pop-up , mail ou sur mobile Constat : outil en cours de développement
2.16	<b>Applications Référentiel : Références communes entre outils</b>	<b>Références communes entre outils</b> Besoins : définir références communes pour croisement des données Constats : références des diplômes et enseignements, structures de l'organisation non harmonisées entre Apogée, Celcat, Charpège, Sifac, Moveon Solution potentielle : définition des référentiels communs en début d'année universitaire et application au 1er janvier pour les applications basées sur l'année civile

## EXPRESSION DES BESOINS EXPRIMES PAR LES UTILISATEURS - Groupe trois : Moyens

Numéro (N°GR-N°)	Nom	Descriptif
3.1	<b>Besoin de stockage et de sauvegarde</b>	<p><i>Besoin de stockage et de sauvegarde</i></p> <p>Une demande relayée par plusieurs canaux est la mise en place de systèmes de sauvegarde, qui pourraient prendre différents aspects :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Espace de stockage permettant une duplication délocalisée des données de serveurs afin de les mettre à l'abri de problèmes matériels ou de malveillance</li> <li>– Système de sauvegarde automatique des postes clients, soit par l'intermédiaire de clients de sauvegarde présents sur chaque client et effectuant une sauvegarde incrémentale vers un serveur, soit par l'intermédiaire d'un disque central sauvegardé sur lequel les utilisateurs travailleraient. Une sauvegarde automatique et centralisée de l'ensemble des postes clients semble cependant difficilement imaginable, étant donné le nombre de postes dans l'université).</li> </ul> <p>Deux questions apparaissent liées à cette problématique de stockage centralisé et de sauvegarde : la volumétrie des données et la qualité du réseau (débit, disponibilité).</p>
3.2	<b>Besoin en termes de logiciels</b>	<p><i>Besoin en termes de logiciels</i></p> <p>–Logiciels libres, par exemple de bureautique : on constate souvent que les logiciels propriétaires sur beaucoup de postes ne sont, soit pas à jour, soit pas acquis légalement. Une généralisation de l'usage de logiciels libres, quand cela est possible permettrait d'améliorer cet état de fait. Ceci nécessiterait un soutien technique de la part de la DSI.</p>
3.3	<b>Besoin en termes de logiciels</b>	Logiciel de prise de rendez-vous (analogue du service gratuit mais commercial « Doodle »). les besoins concernent à la fois un mode de fonctionnement authentifié, adapté à un groupe d'utilisateurs bien déterminé (en cours de mise en oeuvre dans l'université) ou bien non authentifié, comme Doodle
3.4	<b>Besoin en termes de logiciels</b>	Logiciel de téléconférence : un standard dans le domaine est le logiciel « skype ». Cependant, l'usage de ce logiciel, reposant sur des protocoles fermés, et contrôlé par une société privée, est fortement déconseillé dans la communauté de l'éducation et de la recherche, pour des raisons tant de confidentialité que de surcharge de réseau. Il serait souhaitable qu'un remplaçant acceptable soit proposé par l'université . Cela peut concerner à la fois des besoins de téléconférence à plusieurs (logiciels ConferenceMe, Adobe Connect) et des besoins plus simples de liaison point à point (ekiga)
3.5	<b>Besoin en termes de logiciels</b>	Partage de fichiers dans le cadre d'un projet collaboratif, permettant une gestion fine des droits des participants au projet (la suite logicielle zimbra, en cours de mise en place par la DSI pour le mail, pourrait aussi fournir ce service).
3.6	<b>Besoin en termes de logiciels</b>	Gestion de projets collaboratifs orientés développement (svn).
3.7	<b>Besoin en termes de logiciels</b>	Logiciel de gestion de colloques, offrant des services de gestion des inscriptions, de paiement par carte bancaire, de gestion des publications.
3.8	<b>Besoin en termes de logiciels</b>	<p>Certains laboratoires utilisent des logiciels spécifiques, par exemple des logiciels de calcul scientifique. Il serait souhaitable que les besoins en logiciels soient explicités, afin qu'on puisse éventuellement envisager une mutualisation des achats.</p> <p>Il a été demandé que tous les laboratoires utilisant des produits chimiques puissent travailler sur un même logiciel de base de données pour la gestion des produits chimiques (identification des stocks et des risques associés).</p>
3.9	<b>Besoins en termes de postes clients</b>	<p><i>Besoins en termes de postes clients</i></p> <p>La discussion a porté essentiellement sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la mobilité des postes de travail,</li> <li>– la banalisation des postes de travail : où qu'il soit dans l'université, l'utilisateur se retrouve avec le même environnement de travail,</li> <li>– la standardisation des postes clients dédiés à l'enseignement, permettant une simplification de la gestion tant matérielle que logicielle des parcs de machines.</li> </ul> <p>Cette discussion n'a pas abouti à une caractérisation uniforme des besoins des utilisateurs.</p> <p>Une autre question évoquée sans aboutir à une conclusion est l'équipement éventuel de salles d'enseignement spécialisées, dédiées à certains enseignements : C2I, TOEFL,...</p>
3.10	<b>Besoins en termes de serveurs:</b>	<p><i>Besoins en termes de serveurs:</i></p> <p>Différents laboratoires développent chacun de leur côté des capacités de calcul. Il pourrait être pertinent de développer des capacités de calcul mutualisées. Il a ainsi été évoqué les machines de calcul à base de processeurs graphiques (GPU). Ceci se heurte au problème que les dépenses d'équipement des différents laboratoires sont généralement financées par des budgets ciblés (subventions, ANR,...) et peuvent donc difficilement être réunies.</p>

3.11	<b>Besoins en termes de services réseau</b>	<p><i><b>Besoins en termes de services réseau</b></i></p> <p>Le souci essentiel est la sécurisation du réseau et la disponibilité des services : les habitudes prises dans l'université font qu'il devient extrêmement difficile de travailler dès que certains services (messagerie électronique) sont déficients. Cette sécurisation du réseau repose essentiellement sur la sécurisation des chemins par la création de boucles, autorisant ainsi une défaillance éventuelle de certains chemins.</p> <p>Une revendication plusieurs fois rencontrée est l'amélioration et la simplification des modes d'accès au wifi pour les visiteurs de courte durée. La mise en place de Eduroam devrait répondre partiellement à ce besoin, en permettant à tous les membres des institutions faisant partie de Eduroam de s'authentifier sur le wifi avec leur propre identité. Pour les autres cas, le problème est essentiellement de définir une procédure suffisamment souple d'attribution de jetons d'accès au wifi.</p> <p>Une autre revendication est le traitement des courriers électroniques non sollicités (spam). Un tel traitement des messages électroniques est déjà mis en service par la DSI, mais nécessite que les utilisateurs paramètrent correctement leur logiciel de messagerie. Le problème semble donc surtout relever d'une question d'information auprès des utilisateurs.</p>
3.12	<b>Besoin concernant les marchés d'acquisition de matériel</b>	<p><i><b>Besoin concernant les marchés d'acquisition de matériel</b></i></p> <p>La forte rigidité des marchés d'acquisition d'ordinateurs conduit à des surcoûts quelques fois importants, en forçant à des achats de configurations surdimensionnées ou inadaptées. Des marchés plus souples, et offrant plus de configurations seraient souhaitables. Ainsi certains utilisateurs demandent qu'il soit possible de commander des configurations non strictement identiques aux configurations retenues initialement, dans la mesure où elles correspondent aux mêmes catégories, et sont offertes par le fournisseur retenu.</p> <p>La question a été posée, de savoir s'il valait mieux privilégier le marché « portables » au détriment de celui « postes fixes », mais sans aboutir à des conclusions pertinentes.</p>
3.13	<b>Besoin humains</b>	<p><i><b>Besoin humains</b></i></p> <p>Il a été noté un problème d'adéquation entre les moyens matériels importants de certaines composantes, sans commune mesure avec les moyens humains mis à leur disposition, principalement en ce qui concerne l'administration système.</p>

## EXPRESSION DES BESOINS EXPRIMES PAR LES UTILISATEURS - Groupe quatre : Recherche

Numéro (N°GR- N°)	Nom	Descriptif
4.1	<b>Besoin en termes d'infrastructure</b>	<i>Besoin en termes d'infrastructure</i> Certains laboratoires (CIMA) souhaiteraient pouvoir faire héberger par la DSI des infrastructures matérielles (typiquement des serveurs) dans de bonnes conditions de sécurité (électricité ondulée et secourue, climatisation).
4.2	<b>Besoin en termes de services</b>	<i>Besoin en termes de services</i> Une demande fréquente (CIMA, Langues, Lettres) concerne la mise à disposition d'un service de backup. Suivant les cas, il s'agit soit d'un système déporté de sauvegarde/archivage automatiquement des serveurs (Santé, Pharmacie), soit simplement d'une mise à disposition d'espace de stockage archivé (pour réaliser <i>manuellement</i> des copies de sauvegarde). Une étude plus poussée s'avère ici nécessaire, pour en particulier déterminer la volumétrie et la nature des informations à sauvegarder. Associé à cela est souhaitée une possibilité de naviguer dans les sauvegardes/archives, afin de pouvoir restaurer en autonome les fichiers souhaités.
4.3	<b>Besoin en termes de services</b>	Une autre nécessité fréquente (CIMA, Physique) concerne les moyens de calcul. Cependant, une étude complémentaire est nécessaire pour déterminer si les différentes attentes dans ce domaine sont ou non identiques : il existe en effet plusieurs architectures de serveurs de calcul, impliquant des architectures de programmes différentes, pour résoudre des problèmes de nature différente.
4.4	<b>Besoin en termes de services</b>	Certains laboratoires (CARTA) ont besoin d'espace de stockage important. Aujourd'hui, ces espaces ne sont pas toujours suffisants. Enfin ont été mentionnés deux services importants, mais à la frontière du SI. Il s'agit de la consultation des revues en ligne, ainsi qu'un service de paiement en ligne, c'est-à-dire : avoir la possibilité de demander un paiement en ligne (frais d'inscription, etc.), et inversement avoir un identifiant université pour pouvoir payer en ligne
4.5	<b>Besoin autour du web</b>	<i>Besoin autour du web</i> Il est demandé (SHS) d'avoir un système permettant l'édition et la publication de revues en ligne. Un besoin de compléter le panel des revues en ligne a également été exprimé (frantext pour les Lettres). Enfin, il est souhaité pouvoir conserver la possibilité de créer, dans le cadre de la recherche (fédération de recherche, ANR, colloques, etc.), des sites web autonomes et indépendants du site institutionnel de l'Université. Ces sites, complètement gérés et hébergés par le laboratoire (si compétences locales suffisantes bien entendu), doivent en effet composer avec les exigences de leurs différentes tutelles.
4.6	<b>Besoin en terme de logiciels</b>	<i>Besoin en terme de logiciels</i> Le pôle Santé évoque la difficulté à acheter certains logiciels métiers (pharmacocinétique, chimie, etc.), car les marchés de l'Université ne sont pas adaptés. Par exemple il est très difficile de se procurer un logiciel uniquement distribué aux USA ou téléchargeable après paiement en ligne. L'achat commun d'un logiciel performant de visio-conférence (par exemple PVS de Polycomm), serait intéressant.
4.7	<b>Besoin en termes de moyen humain</b>	<i>Besoin en termes de moyen humain</i> Il est demandé l'affectation d'un informaticien dédié à la recherche en lettres/sciences humaines. Plus globalement a été abordé le besoin en termes de ressources humaines, pour une assistance informatique à la recherche. Des formations sur l'utilisation de certains logiciels sont également souhaitées par ces composantes. Le LERIA rappelle l'importance du personnel technique affecté au sein des labos.
4.8	<b>Besoin en termes de communication</b>	<i>Besoin en termes de communication</i> Aujourd'hui les chercheurs ont peu d'informations auxquelles se référer (informations écrites) pour connaître à minima les solutions mises en place à l'Université d'Angers, et pour comprendre dans les grandes lignes « comment ça marche ». Trois exemples : • A propos de la messagerie, où trouver les informations sur la taille des boîtes aux lettres ? Quel est le sort réservé aux spams détectés ? Quel est le principe général utilisé pour identifier les spams ? Que deviennent les mails contenant des pièces attachées infectées ? Comment configurer son client de messagerie à la maison pour lire sa boîte à l'Université ? Une simple page web synthétisant ces infos serait appréciée.
4.9	<b>Besoin en termes de communication</b>	• Quelques interrogations à propos des sauvegardes : mes données, mes mails sont sauvegardés tous les combien ? Combien de temps mes données sont-elles archivées ? Puis-je consulter les archives ? Comment puis-je restaurer ?
4.10	<b>Besoin en termes de communication</b>	• Afin de localiser rapidement la source des pannes, et d'éviter ainsi de perdre du temps à chercher quand le problème est ailleurs, il serait intéressant d'avoir un tableau de bord extrêmement synthétique (Ok, Dégradé, Interrompu) des principaux services : mail, web, annuaire, réseau, etc.



4.11	<b>Besoin en termes de communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A propos de la CNIL : quels sont les fichiers à déclarer à la CNIL ? Quel est la procédure ? L'Université pourrait-elle faire des déclarations génériques pour répondre aux obligations de déclarations des principaux fichiers ?</li> </ul>
4.12	<b>Besoin en termes de communication</b>	Une présentation annuelle de la DSI à l'attention des utilisateurs, pour faire le point sur les nouveaux services proposés (pour les habitués) et un rappel sur l'existant (pour les nouveaux) serait appréciée.
4.13	<b>Besoin en termes de souplesse</b>	<p><i>Besoin en termes de souplesse</i></p> <p>Les laboratoires (LAREMA, LERIA) qui gèrent actuellement par eux-mêmes leurs services (web, messagerie, etc.) souhaitent conserver cette possibilité d'auto-gestion, afin de pouvoir répondre au mieux aux exigences de leurs autorités de tutelle.</p> <p>Le souhait d'assouplir la procédure d'autorisation de l'accès WIFI a été mentionné par plusieurs laboratoires (LAREMA, Lettres, Langues). Actuellement, les correspondants informatiques n'ont pas la possibilité de créer par eux-mêmes des jetons d'accès au WIFI, ce qui pose problème lors de l'arrivée impromptue de visiteurs. Il est demandé de voir dans quelle mesure un assouplissement pourrait être proposé.</p>

## EXPRESSION DES BESOINS EXPRIMES PAR LES UTILISATEURS - Groupe cinq :

### Communication et formation

Numéro (N° GR-N°)	Nom	Descriptif
5.1	<b>Définition du système d'information</b>	<b>Définition du système d'information : périmètre d'action</b> - recenser l'ensemble des procédures et habitudes de communication en interne, par famille (recherche, formation...) - analyser les besoins et faire des propositions d'outils à mettre en œuvre
5.2	<b>Pourquoi communiquer sur le système d'information ?</b>	<b>Pourquoi communiquer sur le système d'information ?</b> L'objectif est : - d'améliorer la connaissance du fonctionnement de notre établissement qui peut sembler vraiment compliqué quand on y arrive, - de fluidifier les procédures en les faisant connaître du plus grand nombre (lorsque c'est possible politiquement).
5.3	<b>Comment communiquer sur le système d'information ?</b>	<b>Comment communiquer sur le système d'information ?</b> Proposer de nouveaux outils ou tout simplement mieux faire connaître les outils existants. Problématique soulevée : - Les personnels sont souvent sources d'information mais ils manquent parfois une dynamique de remontée de ces informations : certaines personnes ou certains services ne se sentent pas assez « acteur de l'université » et restent « dans leur coin ». - Penser à faire circuler l'information n'est pas une démarche naturelle : comment impulser cette dynamique ? La refonte du site web et sa volonté délibérée de miser sur des contributeurs multiples résoudra-t-elle ce problème qui repose d'abord sur le sentiment d'appartenance à UN seul et même établissement. Développer aussi le feed-back : Exemple : Des enquêtes de satisfactions sont réalisées à la fin de chaque session de formation à l'UA. Jamais le retour n'est proposé: ne serait-il pas possible d'en faire une remontée aux personnes présentes qui ont fait l'effort d'y répondre ?
5.4	<b>Etat des lieux de l'existant en matière de communication interne</b>	<b>Etat des lieux de l'existant en matière de communication interne globale et de formation</b> (non exhaustif) Annuaire papier : Très utilisé, un peu comme un organigramme. Malgré le désir de diminuer le nombre de copie, ne peut être remplacé par le tout numérique, car très demandé (document de référence)
5.5	<b>Etat des lieux de l'existant en matière de communication interne</b>	Nouvelles Brèves : fréquence à rapprocher, version numérique et archivage numérique avec indexation des contenus souhaitables. Une enquête de lectorat doit être réalisée pour le faire évoluer (en lien avec la refonte du site web) : le projet en effet consisterait à créer sur la base des infos saisies une seule fois en ligne dans l'application web choisie, des newsletters plus fréquentes envoyées chaque semaine en lieu et place d'une multitude de courriels. Il serait toujours édité une lettre papier mais qui porterait plus sur des dossiers de fond (ex : le PRES, les RCE...)
5.6	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Revue de presse juridique : Une version numérique et un archivage avec indexation des contenus seraient souhaitables.
5.7	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Livret d'accueil des personnels : A été réédité cette année > un outil appréciable et apprécié Nécessité de continuer à le compléter au fur et à mesure du temps et des sujets nouveaux (ex : RCE...)
5.8	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Panorama de presse : bien mais pas assez connu de tous, trop peu diffusé ou nombre d'exemplaire insuffisant
5.9	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Chiffres clés Comment sont ils diffusés en interne ?
5.10	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Organigramme En ligne : pas forcément facile à trouver sur le site Papier : difficulté à mettre à jour à un instant « T » Idée : Pourquoi ne pas le coupler à une partie en ligne de type « Who's Who ? » avec trombinoscope pour savoir qui fait quoi ?
5.11	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Journées d'accueil : Organisation saluée par la plupart des nouveaux arrivants. Mais tout le monde n'a pas eu la chance de bénéficier de ce séminaire d'accueil. Ces formations de type « découverte de l'UA » ne pourraient elles pas être dupliquées pour les plus anciens dans le cadre du plan de formation des personnels
5.12	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	L'agenda étudiant Egalement distribué à tous les personnels, c'est une source d'information incontournable y compris pour les personnels sur la vie de l'établissement
5.13	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Site web Beaucoup de contenu passe par ce biais ou par le serveur web (ex : stockage de documents pour envoi par courriel en lien) Comment optimiser la gestion courante (ex : boîte à outils à améliorer sur la forme)
5.14	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	ENT Source d'information sur les outils (listes de diffusion, helpdesk, charte graphique...)

Numéro (N° GR- N°)	Nom	Descriptif
5.15	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Tickets Help desk Source d'information mais statistiques non utilisées
5.16	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Listes de diffusion Très (trop) utilisées : seules solutions pour communiquer vite en direction de tout ou partie de la communauté universitaire : mais attention aux règles d'utilisation et à la surcharge...
5.17	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	Les documents administratifs : PV des conseils, compte-rendu de bureaux, conventions... Ils sont nombreux et utiles au plus grand nombre d'entre nous. Le serveur « archives » est-il bien connu de tous ? Comment son utilisation peut-elle être optimisée ?
5.18	<b>Etat des lieux de l'existant</b>	A noter : des initiatives originales voire précurseurs de composantes ou services blogs, flux RSS, pages Facebook, invitation de tous à des événements (culturels, sportifs,...), affiches d'information (STIC, RI, SUAPS...)
5.19	<b>Les nouveaux besoins d'ores et déjà identifiés</b>	Des outils d'autoformation accessibles en ligne. Certaines personnes auraient besoin de documents pour s'auto former sur certains thèmes ou logiciels sans pour autant devoir partir en formation (gain de temps et d'efficacité). Ces modules pourraient être accessibles en ligne. Cf. : module de création de pages web
5.20	<b>Les nouveaux besoins d'ores et déjà identifiés</b>	Une formation PAO simple et dédiée à l'utilisation et l'application de la charte graphique est demandée régulièrement. A mettre en place avec Matthieu BOREL, graphiste de l'UA en lien avec la DRH
5.21	<b>Les nouveaux besoins d'ores et déjà identifiés</b>	La mise en place d'un WIKI Pourquoi ne pas mettre en place un WIKI de type FAQ sur les questions que l'on se pose tous à un moment donné pour permettre à chacun de se renseigner et de s'informer, tout en contribuant à informer les autres (cercles vertueux et dynamique d'établissement) Exemple : comment créer un PDF sécurisé ? que signifient certains sigles ? comment commander des cartes de visites ?
5.22	<b>Les nouveaux besoins d'ores et déjà identifiés</b>	Un outil de suivi des projets en cours de part et d'autre de l'UA. A développer pour permettre de se tenir au courant des projets en cours et éviter de se lancer dans des projets similaires : les personnes ressources pourraient alors mutualiser les idées et cela éviterait que ces projets se recoupent parfois. La rédaction de procédures (démarche qualité)
5.23	<b>Les nouveaux besoins d'ores et déjà identifiés</b>	La rédaction de procédures (démarche qualité) Pour faciliter les transferts de postes suite à des mouvements de personnels et aussi pour faire savoir ce que l'on fait et comment dans nos services : nécessité de rédaction de procédures (manuels accessibles en ligne)