

DIRECTION GÉNÉRALE DES TECHNOLOGIES

RAPPORT ANNUEL

PRÉSENTÉ PAR

ANDRÉ LEE

JUIN 2011

TABLE DES MATIÈRES

BILAN	1
MANDAT	2
RÉSULTATS 2010-2011.....	3
Technologies d'apprentissage.....	3
Communications et systèmes d'information.....	8
Service à la clientèle	11
Systèmes de gestion (Socrate)	13
ORGANISATION	17
FINANCEMENT	18
OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2011-2012.....	19
Technologies d'apprentissage.....	19
Communications et systèmes d'information.....	22
Service à la clientèle	25
Systèmes de gestion (Socrate)	27

BILAN

L'année 2010-2011 nous a permis de réaliser des améliorations importantes à nos infrastructures technologiques, ce qui positionne favorablement bien le campus en matière d'infrastructure de communications pour le futur. En effet, le campus a réalisé un pas de plus vers des moyens de communications unifiés grâce à la mise en place d'un système de téléphonie IP. De plus, un nouveau réseau de stockage a été mis en place pour accommoder la croissance associée aux données institutionnelles entreposées dans nos divers systèmes informatiques.

Les étudiants et employés utilisateurs du système de gestion Socrate ont également bénéficié d'une mise à jour système majeure qui a ajouté des fonctionnalités attendues dans plusieurs unités fonctionnelles, notamment le Registrariat. Une trentaine de salles médiatisées ont également bénéficié de modernisation d'équipements et les laboratoires étudiants ont tous bénéficié de mise à niveau vers le système d'exploitation Windows 7.

L'utilisation du réseau sans fil du campus ne cesse de grandir et nous remarquons de plus en plus que nos clients utilisent maintenant divers appareils pour y accéder (téléphone, tablettes, ordinateurs portatifs). Nous remarquons également que l'utilisation de D2L pour la livraison de contenus d'apprentissage est devenue quasi universelle sur le campus et la demande pour les services associés à la production de contenus et expertises associées demeure forte, ce qui continue de poser des défis majeurs de soutien compte tenu le mandat d'autofinancement de cette partie de notre organisation.

Enfin, le projet de recherche du Fonds d'innovation de l'Atlantique Synergic a résulté en des résultats importants cette année. En effet, deux produits développés par l'équipe de projet ont été commercialisés par l'entreprise Desire2Learn. Les deux produits accélèrent le développement de cours en ligne, un par le biais d'un système expert de design pédagogique et l'autre par le biais d'outils permettant au professeur de construire lui-même la structure de ces cours par le biais d'une boîte d'outils simples comprenant tous les éléments associés à la construction d'un cours.

MANDAT

Le mandat du Service est d'assurer que les besoins en technologies de l'information et des communications des secteurs académiques et administratifs de l'Université sont rencontrés de façons efficaces. À cette fin, la DGT planifie, déploie et entretient les réseaux de données et les infrastructures informatiques centralisées. Elle se charge de l'analyse, de la sélection, du développement et de la mise en œuvre de systèmes informatiques et d'informatique de gestion des services destinés à toute la communauté universitaire.

Les services fournis par la DGT incluent la consultation, le soutien, la configuration et l'installation d'équipements, les achats et la gestion des équipements informatiques, les négociations de licences, logiciels et de contrats d'entretien des équipements, le développement et l'opération des infrastructures systèmes et réseau, l'intégration et le développement des systèmes de gestion, l'intégration des technologies à l'enseignement, la vidéoconférence ainsi que divers services de production multimédia et d'aide à l'accomplissement de projets pédagogiques dans le domaine des technologies d'apprentissage.

RÉSULTATS 2010-2011

➤ TECHNOLOGIES D'APPRENTISSAGE (TA)

But 1 : Innover et poursuivre les efforts d'intégration et d'utilisation des technologies dans l'enseignement et dans l'apprentissage à l'Université de Moncton.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Contribuer au plan de développement en e-apprentissage de l'Université de Moncton.	
Développer les programmes / cours en ligne suivants : Maîtrise en administration des affaires, Français langue seconde, Programme en soins infirmiers critiques et soins d'urgences.	Réalisés : <ul style="list-style-type: none"> • MBA – Amélioration continue effectuée pour 5 cours. • FRLS – Un cours développé et 3 cours en amélioration continue. • PSICNB – Le programme est en amélioration continue constant.
Offrir du support et des ressources dans le cadre de la préparation et la livraison de cours hybrides.	Effort continu : Le support et des ressources sont offerts pour 3 cours du niveau EDUC6000. De plus, des objets d'apprentissage et des ressources multimédias ont été développés sur demande pour la communauté universitaire.
Développer les programmes / cours en ligne suivants afin de supporter les initiatives de l'Université de Moncton dans le Consortium national de formation en santé (CNFS) : Programme en étude du vieillissement, Programme en gestion des services de la santé, la télésanté et développer des cas cliniques dans le domaine des sciences infirmières.	Réalisés : <ul style="list-style-type: none"> • Étude du vieillissement – 2 cours développés et 1 cours en amélioration continue. • Service de la santé – 1 cours développé. • Télésanté – 1 cours développé. En cours : <ul style="list-style-type: none"> • Étude du vieillissement – 2 cours • Service de la santé – 1 cours • Faculté des sciences – 3 cours • Cas cliniques – développement en cours (6 cas sur 18) • Télésanté – 5 cours • Sciences infirmières – 1 cours
Représenter l'Université de Moncton au sein du groupe de travail sur la médiatisation, lié au Consortium national de formation en santé.	Inactif : Cette action fut arrêtée durant l'année.
Développer et implanter les infrastructures et solutions technologiques nécessaires pour permettre le développement, la livraison, l'encadrement et la commercialisation des cours et des programmes en ligne.	Réalisé / En cours : Le GTA supporte le système de gestion des contenus d'apprentissage Clic (Desire2Learn) et le système de Web conférence (Adobe Connect Pro).
Développer des stratégies de marketing et de commercialisation qui permettront d'atteindre de nouveaux marchés et de nouvelles clientèles pour l'Université.	En cours : En 2010-2011, le GTA a continué ses efforts de développement d'affaires. Notamment, une nouvelle stratégie de communication est en développement afin de mieux gérer le processus de communication interne et externe, identifier les médias et les moyens de communication pour ainsi mieux se positionner dans l'industrie des technologies de l'apprentissage. De plus, le GTA a embauché une stagiaire en marketing pour un stage à l'été 2010 pour proposer et implanter des stratégies de marketing. Une vidéo promotionnelle du GTA fut réalisée et sera intégrée au site Web du GTA qui est en cours de développement.
Développer des alliances stratégiques avec diverses organisations et intervenants dans les domaines de l'apprentissage en ligne, de l'éducation et des technologies.	En cours : Le GTA continue d'entretenir des alliances stratégiques et relations d'affaires avec ses partenaires et clients existants tout en développant de nouvelles initiatives et projets d'envergure. Parmi ceux-ci, notons les partenaires actifs suivants : Régie régionale de la Santé A du Nouveau-Brunswick, le Ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick, le Ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick, le Conseil national de recherches Canada (CNRC), la compagnie Desire2Learn, la Licef/Téluq, l'Université d'Ottawa, les collèges communautaires du N.-B., le Centre de formation médical du Nouveau-Brunswick, l'Office national du film du Canada (ONF) et le Centre de promotion des nouvelles technologies de l'information et des communications (CPNTIC) de la Côte d'Ivoire.

	De nouvelles alliances stratégiques se sont développées au cours de la dernière année avec le Groupe de recherche en insertion professionnelle (GRIP), l'Office national du film du Canada (nouveau projet), l'Association canadienne du personnel administratif universitaire (ACPAU) et la Canadian Federation of Nurses Unions (CFNU).
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Contribuer au développement des connaissances et des expertises en technologies d'apprentissage à l'Université de Moncton.	
Offrir des ateliers sur l'application pédagogique des technologies au corps professoral en collaboration avec le SASE.	Réalisé : Plusieurs ateliers, pour débutants et expérimentés, furent offerts en collaboration avec le Service d'animation et de soutien à l'enseignement (SASE) aux étudiants, professeurs et membres du personnel désireux de mieux connaître l'outil de gestion des contenus d'apprentissage Clic (Desire2Learn) et l'outil de communication sur Internet (Adobe Connect Pro).
Conseiller et guider les professeurs dans l'utilisation pédagogique des technologies d'apprentissage.	Effort continu : En collaboration avec le SASE, le GTA continue d'offrir des conseils aux membres du corps professoral. Le questionnaire du GTA participe activement à un comité sur l'utilisation des technologies de l'information et des communications en salle de classe.
Assurer une veille technologique et pédagogique dans le domaine des technologies d'apprentissage.	Effort continu : Le GTA maintient une veille stratégique active par divers moyens : comité interne, journée focus pour l'équipe, participation à des webinaires du eLearning Guild, participation aux ateliers du SASE et de l'APTICA et par l'utilisation continue des médias sociaux (signets, liens, ressources partagées, etc.).
Développer et intégrer des mécanismes qui assureront que les contenus et activités pédagogiques développés par l'entremise des technologies d'apprentissage sont conformes aux normes de qualité institutionnelles et respectent les normes et standards de l'industrie.	Réalisé : Le GTA continue d'utiliser un processus rigoureux de développement des cours en ligne pour les cours de l'Université de Moncton et offre un guide pour l'encadrement technique et pédagogique des cours en ligne. Plusieurs autres outils / gabarits / logiciels (guides de styles, outil ACE) permettent de développer des contenus de qualité supérieure et conforme aux normes et standards de l'industrie.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Améliorer la communication et les relations avec les diverses facultés / écoles / services des trois campus.	
Promouvoir les divers services offerts par le groupe des technologies d'apprentissage à l'ensemble des trois campus.	Effort continu : Le GTA fait la promotion de ses services par le biais du site Web de la Direction générale des technologies (DGT) – http://www.umoncton.ca/umcm-dgt .
Créer, sur demande, des statistiques d'utilisation des systèmes Desire2Learn, Adobe Connect et du système de gestion des contenus Web Drupal.	Effort continu : Des rapports sont produits sur demande et au besoin.
Organiser des sessions d'informations et de discussions avec les diverses facultés / écoles / services dans les trois campus.	Réalisé : Des sessions d'informations et réunions ont eu lieu avec certaines facultés / écoles / services qui ont initié ou participé à des projets de développement de cours en ligne, cours hybrides ou qui ont l'intention d'intégrer des technologies d'apprentissage. Notons, entre autres, des sessions d'informations et des discussions avec la Faculté des sciences de l'éducation, la Faculté des sciences, la Faculté des sciences de la santé et des services communautaires et de la Faculté d'administration.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4 Supporter le système de gestion des contenus d'apprentissage Clic (Desire2Learn).	
Préparer et offrir les ateliers de formations pour l'utilisation de Desire2Learn (auteur, professeur et apprenant) en collaboration avec le SASE.	Réalisé : Des sessions et des ateliers de formations ont été organisés en collaboration avec le SASE.
Appliquer les mises à jour et correctifs ponctuels au système Desire2Learn.	Réalisé : En coordination avec les services de support de la compagnie Desire2Learn, des mises à jour furent appliquées et des correctifs furent apportés tout au long de l'année à l'environnement Clic (Desire2Learn) de l'Université de Moncton. Ceci se fait sur une base continue.

Planifier et effectuer une mise à niveau du SGCA Desire2Learn 9.1.	Réalisé : Une mise à niveau de l'environnement Desire2Learn a été effectuée en janvier 2011, passant ainsi de la version 8.4.1 à la version 9.1 du progiciel.
Supporter le processus de synchronisation entre le SGCA Desire2Learn et le système de gestion universitaire Socrate afin d'automatiser l'inscription et la création des cours dans le système Desire2Learn.	En cours : Le GTA travaille avec la compagnie Desire2Learn afin de finaliser l'implantation d'une solution « holding tank » qui permet de gérer les inscriptions aux cours et la création des comptes ainsi que la création automatisée de tous les cours à l'horaire. Le lien entre la plateforme D2L et le système Socrate s'effectue, car un script permet de créer les cours automatiquement.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 5	
Supporter le système de communication synchrone Acrobat Connect Pro.	
Préparer et offrir les ateliers de formations pour l'utilisation de Acrobat Connect Pro pour présentateur et participant en collaboration avec le SASE.	Réalisé : Des sessions et des ateliers de formations ont été organisés sur demande avec des groupes de professeurs et cohortes d'étudiants inscrits à des cours en ligne.
Appliquer les mises à jour et correctifs ponctuels au système Acrobat Connect Pro.	Réalisé : La solution Adobe Connect Pro est hébergée chez le fournisseur Adobe avec des licences de type organisateur « named user » afin de répondre à la demande croissante dans les campus. Des correctifs sont appliqués de façons régulières à l'environnement Adobe Connect Pro par la compagnie Adobe avec un préavis de 2 à 3 semaines.
Préparer des guides et tutoriels pour l'utilisation pédagogique du système Acrobat Connect Pro.	Réalisé : Des guides et tutoriels sont mis à jour et distribués aux utilisateurs du système Adobe Connect Pro.

But 2 : Parfaire nos stratégies et méthodologies de gestion, de conception et de développement d'objets d'apprentissage et de contenus de cours, ainsi que d'innover dans le domaine des technologies d'apprentissage.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Poursuivre la recherche appliquée dans le domaine des technologies d'apprentissage.	
Participer et développer de nouvelles initiatives et projets de recherche et de développement dans le domaine des technologies d'apprentissage et de l'apprentissage électronique.	<p>Réalisé / En cours : En 2010-2011, le GTA a participé aux projets de R&D suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • SynergiC3 – Projet financé par le Fonds d'innovation de l'Atlantique (FIA) en collaboration avec le Conseil national de recherches Canada et la compagnie Desire2Learn. À noter : Le lancement de 2 produits commerciaux avec la suite de produits de la compagnie Desire2Learn. Le projet SynergiC3 prendra fin en juin 2011. • MDXtract – Projet de collaboration avec le Conseil national de recherches Canada d'une valeur de 500 000 \$. L'Université et le CNRC ont signé une entente de détachement pour permettre à Robert Grégoire de travailler à 80 % de sa charge de travail pour le CNRC sur le projet MDXtract. Ce projet se termine en mai 2011. • Centre de recherche LICEF : Une entente a été conclue en mai 2011 avec ce groupe de recherche pour un échange d'expertise sur les banques de ressources éducatives en réseau (BRÉR). • SketchC3 : Une proposition sera soumise en août à l'APÉCA par le GTA et le CNRC pour le développement et la commercialisation d'un collectif de scénarimage collaboratif. L'identification d'un partenaire commercial se poursuit.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Améliorer les processus et les méthodologies de gestion, de conception et de développement.	
Assurer une mise à jour continue de la documentation et des outils de partage d'information dans l'intranet du GTA.	Réalisé : Le GTA a migré son intranet du système Wikimedia vers le système de gestion de contenus Web Drupal. Le site fait l'objet d'ajouts et de mises à jour régulières afin de documenter les procédures, projets, politiques et autres informations pertinentes aux opérations du GTA.

Implanter un système collaboratif de gestion de projet (solution AceProject).	Ce système fut implanté à l'automne 2010 et l'équipe du GTA l'utilise sur une base quotidienne pour mieux documenter la gestion de ses projets.
Évaluer, concevoir et développer des outils accélérateurs, des processus et des méthodologies afin d'améliorer le développement des contenus d'apprentissage, maintenir un standard de qualité et réduire les coûts.	Réalisé : Le GTA continue de développer des outils accélérateurs et d'améliorer ses processus et méthodologies en fonction des besoins et nouveautés dans les différents projets en cours.

But 3 : Assurer la viabilité du groupe des Technologies d'apprentissage par le biais de développement d'affaires afin d'obtenir du financement externe.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Entretenir les relations avec les partenaires et clients existants.	
Contribuer au développement et à l'atteinte des objectifs en e-apprentissage des partenaires et clients existants de l'Université de Moncton.	Effort continu : Plusieurs projets sont en développement ou sont terminés avec les partenaires / clients existants.
Gérer, concevoir et produire des cours, des sites Web, cours en ligne et ressources d'enseignement et d'apprentissage respectant les ententes spécifiques déjà établies avec les partenaires et clients existants de l'Université de Moncton.	Effort continu : Les activités de développement se poursuivent en concordance avec les ententes spécifiques.
Développer de nouvelles ententes de développement et d'offres de services avec les partenaires et clients existants de l'Université de Moncton.	<p>En cours : De nouvelles ententes ont été développées avec les partenaires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • FLAC – Fonds linguistique en adaptation culturelle (3 projets) • ONF – <i>Projet Parlez-vous encore français?</i> Projet majeur • Réseau santé Vitalité : Le projet d'un module d'orientation est terminé. • CNFS • EDUC7000 – Fondements et pratique de l'enseignement universitaire (partenaire – SASE) • Enseignement universitaire aux étudiants en situation d'un handicap ou présentant un trouble d'apprentissage (client – Service aux étudiantes et étudiants, destiné pour les professeurs) • Test en classement de français • Novice en enseignement – GRIP • Site Web (FESR-BSI), Groupe de recherche de la petite enfance • PSICNB (Programme de soins infirmiers critiques du Nouveau-Brunswick), en partenariat avec la DGEP (Direction générale de l'Éducation permanente)
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Développer des nouveaux marchés en technologies d'apprentissage pour l'Université de Moncton.	
Participer à des activités de maillage « networking » dans l'industrie et à des salons commerciaux « trade show ».	<p>Effort continu : Le GTA poursuit ses activités de maillage (réseautage) avec, notamment, les organisations / activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canadian Digital Media Network (CDMN) – Représentant de l'Université au sein d'un groupe provincial d'organismes et d'entreprises qui œuvrent dans l'industrie des contenus digitaux – Participation au forum Canada 3.0, mai 2011 • EDUCAUSE • Fusion – User Conference D2L, été 2010 • Forum d'innovation du N.-B., St-Jean, octobre 2010
Participer et présenter à des conférences dans le domaine des technologies d'apprentissage.	<p>Effort continu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fusion – User Conference D2L, été 2010 • Forum d'innovation du N.-B., St-Jean, octobre 2010 • COSSI: Colloque spécialisé en sciences de l'information – http://www.umoncton.ca/umcs/COSSI • APTICA 2011 – Le gestionnaire du GTA a prononcé la conférence d'ouverture, portant sur le sujet Apprendre en réseau. • Forum en ligne (webinaires) du eLearning Guild

Maintenir à jour les sections GTA du site Web de la Direction générale des technologies afin de mieux promouvoir les services offerts.	En cours : Le site Web de la DGT contient les services offerts par le GTA. Ces sections sont mises à jour en continu.
Maintenir un site Web GTA avec un portfolio des projets.	Réalisé : Le portfolio des projets du GTA fait l'objet d'une mise à jour régulière.
Développer un plan d'affaires et un plan de marketing afin d'orienter et de positionner le GTA.	En cours : Le GTA a élaboré et commence à implanter une stratégie de communication interne et externe afin de faire la promotion des services.
Développer des propositions, des ententes de développement d'offres de services, et autres documents administratifs nécessaires pour initier des relations avec de nouveaux partenaires et clients.	Réalisé : De nouvelles ententes ont été développées avec les partenaires / clients suivants : Réseau de santé Vitalité, Info-Espoir, le Conseil national de recherches Canada ainsi que plusieurs départements, facultés, instituts de recherche et centres de recherche à l'Université (voir but 3, objectif 1, action 3).
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Sécuriser du financement via des projets de recherche et de développement en technologies d'apprentissage.	
Développer de nouveaux projets de recherche et de développement et préparer des propositions financières en fonction de ces projets.	Effort continu : Le GTA collabore avec ses partenaires existants et développe de nouveaux partenaires afin d'amorcer de nouveaux projets de R&D.
Entretenir et développer de nouvelles collaborations entre le groupe des technologies pour l'apprentissage et de l'Institut des technologies de l'information (ITI) du Conseil national de recherches Canada.	Réalisé : Le GTA collabore avec le CNRC sur le projet MDXtract qui se termine en mai 2011. En cours : Le GTA collabore également avec le CNRC afin d'amorcer un nouveau projet de R&D intitulé SketchC3 pour le développement d'un collecticiel pour le scénarimage collaboratif.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4	
Initier, diriger et compléter les projets de recherche et développement suivants :	
<ul style="list-style-type: none"> • SynergiC3 – projet issu du Fonds de l'innovation de l'Atlantique (FIA) qui est géré par l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APÉCA); • MDXtract – projet de collaboration avec le Conseil national de recherches Canada d'une valeur de 500 000 \$; • SketchC3 – nouveau projet découlant du projet SynergiC3. 	
Développer et conclure des ententes contractuelles, plans de projets, énoncés de travaux et ententes de collaboration nécessaires.	Réalisé : Toutes les ententes contractuelles, énoncés de travaux et ententes de collaboration liés aux projets de R&D ci-haut mentionnés ont été développés et officialisés à l'exception de SketchC3.
Mettre en place les équipes de projets.	Réalisé : Les équipes de travail multidisciplinaire ont été créées pour les projets ci-haut mentionnés à l'exception de SketchC3.
Préparer la documentation en fonction des exigences de réclamations, de facturations et des rapports des projets de recherche et développement.	Réalisé : Les réclamations pour les projets ci-haut mentionnés ont été préparées et soumises selon les exigences contractuelles. De même, les facturations et rapports ont été créés et fournis aux agents de développement liés à ces projets.
Promouvoir les projets de recherche et développement.	Réalisé : Le site Web a été créé afin de promouvoir le projet de R&D SynergiC3 : http://www.synergic3.com .

➤ COMMUNICATIONS ET SYSTÈMES D'INFORMATION

But 1 : Maintenir l'infrastructure des équipements et effectuer les mises à niveau nécessaires pour assurer un environnement de travail fiable et fonctionnel pour la communauté universitaire.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1 Faire les mises à niveau des serveurs et des équipements réseau existants (matériel, logiciels et systèmes d'exploitation).	
Remplacer le serveur de base de données MySQL pour les applications Web qui ne sont pas sur le serveur Web principal du campus (MySQL1).	Réalisé : Le serveur a été remplacé par un nouveau serveur.
Remplacer les serveurs de fichiers pour les étudiants par un seul serveur (Deneb, Carina).	Réalisé : Les deux serveurs ont été remplacés par un nouveau serveur Windows Server 2008 nommé Mimosa.
Remplacer le serveur qui distribue les mises à jour d'antivirus aux clients (OffScan).	Réalisé : Ce serveur a été remplacé par un nouveau serveur (Keid) qui héberge maintenant la nouvelle solution d'antivirus nommé Kaspersky.
Remplacer le serveur pour l'accès Web au courrier électronique du personnel (Wazat).	Annulé : Ce serveur ne sera pas remplacé, car le système de courriel Microsoft Exchange remplacera GroupWise au courant de la prochaine année.
Remplacer le serveur pour le développement des applications de la DGT (Tarazed).	Reporté : Ce serveur sera remplacé au cours de la prochaine année financière.
Finaliser l'installation du nouveau serveur pour les applications réseau (DHCP, DNS et autres) – (Altair).	En cours : L'installation n'est pas encore finalisée.
Faire les mises à jour des équipements réseau (matériel, logiciels et systèmes d'exploitation).	Réalisé : Les mises à jour ont été réalisées.
Faire les mises à jour des systèmes d'exploitation (NetWare, Windows et AIX) sur tous les serveurs.	Réalisé : Les mises à jour ont été réalisées.
Faire les mises à jour appropriées des applications sur les serveurs.	Réalisé : Les mises à jour ont été réalisées.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Ajouter des serveurs ou des équipements réseau pour répondre aux demandes.	
Acheter et installer deux nouveaux serveurs dans un environnement de virtualisation (VMWare - ESXi) pour faire l'évaluation de logiciels et l'installation des applications moins critiques.	Reporté : Ces deux serveurs seront remplacés par des serveurs qui seront disponibles suite aux remplacements des serveurs VMWare planifiés au cours des prochains mois.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Maintenir l'infrastructure physique du réseau.	
Acheter et installer les antennes pour améliorer notre communication sans fil à l'extérieur des édifices.	Reporté : Les antennes seront remplacées au cours de la prochaine année financière.
Brancher le nouveau stade au réseau du campus et accommoder la demande d'utiliser le réseau du campus pour les jeux 2010.	Réalisé : Le nouveau stade est branché au réseau du campus au mois de juin et il a été utilisé pour les jeux 2010.

But 2 : Assurer l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données en assurant une sécurité informatique appropriée.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1 Améliorer la sécurité du réseau et des systèmes.	
Acheter et installer le nouveau système d'antivirus acheté par les universités du N.-B. et de l'I-P-É (ECN).	Réalisé : Le nouveau système d'antivirus Kaspersky est en production.
Installer et configurer le nouveau serveur de réseau privé virtuel.	Réalisé : Le nouveau serveur de réseau privé virtuel a été installé et configuré.
Continuer à travailler avec le secteur des Ressources humaines afin d'améliorer le processus pour la création et la désactivation des comptes du personnel.	En cours : Un processus initial a été défini mais il n'est pas encore finalisé.
Procéder à une évaluation d'une solution pour l'analyse de nos fichiers journaux.	Reporté : Le projet n'était pas prioritaire dans le budget de cette année.
Assurer une gestion quotidienne du réseau et des systèmes pour fournir une utilisation adéquate et optimale des ressources.	Réalisé : L'équipe a assuré une gestion quotidienne adéquate du réseau et des systèmes.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Simplifier le processus d'authentification aux systèmes et l'accès au réseau.	
Apporter des modifications aux systèmes de comptes pour permettre aux trois campus de pouvoir faire la gestion des comptes.	En cours : La gestion des comptes est encore réalisée par le campus de Moncton.
Évaluer avec le groupe Socrate une solution de portail pour notre clientèle universitaire.	Reporté : Le projet n'était pas prioritaire dans le budget de cette année.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Utiliser les données du système Socrate comme source fiable.	
Travailler conjointement avec le groupe Socrate et la compagnie D2L pour faire fonctionner la passerelle entre Socrate et l'environnement D2L.	Réalisé : La passerelle entre Socrate et l'environnement D2L est maintenant en production.
Continuer à travailler sur la création automatique des comptes du personnel à partir d'une passerelle Socrate.	En cours : Certaines modifications ont été apportées et nous sommes actuellement en train de faire les changements nécessaires pour assurer l'automatisation des comptes du personnel.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4 Augmenter la fiabilité et la disponibilité des systèmes et du réseau.	
Installer le nouveau système de stockage réseau et faire la migration des données du système actuel vers ce nouveau système.	Réalisé : Le nouveau système de stockage réseau est installé et les données ont été migrées avec succès sans interruption de service.
Acheter et installer des équipements de sauvegarde de données pour remplacer les équipements existants.	Réalisé : Une nouvelle bandothèque a été achetée et installée. Cette bandothèque est maintenant en production.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 5 Réviser nos politiques et nos procédures.	
Finaliser la politique d'utilisation du système de courrier électronique.	En cours : La politique d'utilisation du système de courrier électronique sera modifiée pour accommoder le nouveau système Microsoft Exchange.
Réviser la politique d'utilisation du réseau.	En cours : La politique d'utilisation du réseau sera révisée durant le processus d'évaluation des risques de sécurité TI.

But 3 : Évaluer et intégrer les nouvelles technologies dans notre environnement.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1 Compléter l'intégration des nouvelles technologies identifiées.	
Compléter la migration des serveurs vers une solution Microsoft.	En cours : La majorité des serveurs Netware ont été transférés vers des serveurs Microsoft. Il reste seulement quelques serveurs à transférer.
Acheter et installer un système de téléphonie sur IP pour le campus de Moncton afin de remplacer le service de téléphonie actuel.	Réalisé : Un système de téléphonie IP a été acheté et installé pour le campus de Moncton. Ce nouveau système est en production depuis la fin du mois de février. Un total d'environ 1200 téléphones, télécopieurs et autres services ont été transférés.
Continuer l'installation du logiciel SCCM pour remplacer notre solution actuelle de gestion des ordinateurs à distance (ZenWorks) et pour remplacer notre système actuel de clonage de disques durs (Symantec Ghost).	Réalisé : Le système SCCM est maintenant en production.
Continuer de travailler avec le groupe Socrate sur la configuration du logiciel Oracle Enterprise Manager pour la gestion de l'environnement Oracle.	Reporté : Le logiciel n'est pas encore en production.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Évaluer les nouvelles technologies disponibles sur le marché.	
Évaluer la possibilité de remplacer nos systèmes de courrier électronique actuels.	Réalisé : Les décisions sont de migrer le système de courriel du personnel vers la solution de Microsoft Exchange et le système de courriel des étudiants vers la solution Live@edu.
Évaluer la possibilité d'avoir une carte unique pour tous les services universitaires.	Reporté : La possibilité d'avoir une carte étudiante pour tous les services universitaires n'a pas été évaluée.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Utiliser la virtualisation pour améliorer les services et diminuer les coûts.	
Continuer la migration des serveurs vers l'environnement de virtualisation VMWare.	Réalisé : Plusieurs systèmes ont été transférés à l'environnement de virtualisation VMWare.

Évaluer la possibilité d'utiliser la virtualisation d'applications pour améliorer l'accès à distance aux applications pour nos étudiants.	Reporté : Aucune nouvelle solution n'a été évaluée.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4 Réévaluer les technologies existantes sur le campus.	
Évaluer notre système d'inventaire actuel pour centraliser les informations et l'intégrer à notre logiciel SCCM.	En cours : L'évaluation est présentement en cours pour permettre de centraliser notre inventaire.
Participer à une étude sur les besoins d'impression sur le campus et participer à l'évaluation du nouveau contrat ISI pour l'impression.	En cours : L'équipe travaille présentement avec la compagnie Ricoh pour évaluer les besoins d'impression sur le campus.

But 4 : Communiquer efficacement à l'intérieur de l'organisation.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1 Informar la communauté universitaire des services offerts par la DGT.	
Continuer à communiquer les politiques de la DGT à la communauté universitaire.	Réalisé : Les politiques de la DGT sont disponibles sur notre site Web.
Continuer à informer la communauté universitaire des procédures à suivre et des formulaires existants.	Réalisé : Les procédures et les formulaires disponibles sont accessibles sur notre site Web.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Améliorer la communication horizontale avec tous les groupes de la DGT.	
Rencontrer régulièrement les autres secteurs de la DGT.	Réalisé : Les membres du groupe rencontrent régulièrement les autres secteurs de la DGT.
Continuer à préparer des sessions d'informations avec les techniciens de la DGT et ceux du campus.	Réalisé : Plusieurs sessions d'informations ont eu lieu avec les techniciens de la DGT et ceux du campus au cours de la dernière année.
Travailler étroitement avec le groupe Service à la clientèle pour assurer d'avoir les outils en place pour résoudre les problèmes.	Réalisé : L'équipe continue à travailler étroitement avec l'équipe du Service à la clientèle pour assurer de bien comprendre les demandes des clients et d'offrir les outils nécessaires pour assurer un service de qualité.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Améliorer la communication à l'intérieur du groupe CSI.	
Continuer d'utiliser le logiciel FootPrints pour la gestion de nos projets.	En cours : L'équipe continue d'utiliser FootPrints.
Continuer d'utiliser le logiciel Visio pour la documentation des systèmes.	En cours : L'équipe continue d'utiliser Visio pour faire les diagrammes.
S'assurer d'avoir des sessions d'informations régulièrement à l'intérieur du groupe.	En cours : Les sessions d'informations au cours de la dernière année étaient reliées directement aux projets majeurs.

Autres réalisations non définies dans les objectifs :

- L'équipe a investi beaucoup de temps pour participer à la planification et la configuration des équipements réseau pour les Championnats du monde d'athlétisme junior 2010 de l'IAAF.
- Mise à jour de l'environnement virtuel à VMWare Vsphere 4.1.
- Entamer la migration du site Web institutionnel de Drupal 5 vers Drupal 6.
- Installer le logiciel Power Xpert pour la gestion de nos systèmes d'alimentation sans coupure.
- Installer des systèmes d'alimentation sans coupure dans nos chambres de communications.
- Brancher les équipements de nos chambres de communication à la génératrice du campus.
- Créer des comptes temporaires dans le système de cours en ligne **Clic** pour permettre aux étudiants de faire le test de classement en français durant la journée des portes ouvertes.
- Participer sur l'équipe responsable de remplir le questionnaire « Access Copyright ».

➤ SERVICE À LA CLIENTÈLE

But 1 : Améliorer la qualité de services offerts à la communauté universitaire.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Faciliter la transition vers le nouveau système d'exploitation Windows 7.	
Développer un catalogue de service tel que recommandé par le guide ITIL « Information Technology Infrastructure Library » – meilleur guide pratique sur l'industrie des technologies de l'information (TI) – afin de spécifier les types d'équipements supportés par la DGT.	Non débuté
Appuyer les intervenants en technologie lors de la tenue des jeux junior en athlétisme 2010.	Complété
Remplacer les ordinateurs ou faire les mises à niveau de toutes les salles médiatisées du campus pour que Windows 7 et Microsoft Office 2010 y soient installés.	Complété : Deux facultés ont insisté pour conserver la version 2007 de la suite Office.
Remplacer une trentaine de projecteurs désuets dans les salles médiatisées.	En cours : 29 sur 30 ont été remplacés.
Installation de Windows 7 et Office 2010 dans tous les laboratoires étudiants.	Complété : Deux facultés utilisent des logiciels spécialisés ne fonctionnant pas sur le système d'exploitation Windows 7. Nous avons alors dû demeurer avec la version Windows XP pour ces facultés.
Installation d'une nouvelle salle médiatisée au local B217 du pavillon Rémi-Rossignol.	Complété

But 2 : Diffuser l'information à nos clients de manière plus efficace.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Se doter d'outils de travail nous permettant d'offrir un service plus efficace.	
Effectuer un projet pilote d'une technologie qui permettrait au client (typiquement au professeur en classe) de contacter à distance un technicien à partir d'une salle médiatisée afin de régler des difficultés technologiques.	En attente : La téléphonie IP est une meilleure solution que la technologie envisagée initialement mais puisque celle-ci est encore à ses débuts, nous n'entamerons pas ce travail au cours de l'année fiscale 2011-2012.
En ce qui concerne les salles médiatisées, trouver une méthode permettant de démarrer et prendre contrôle d'un ordinateur à distance afin de pouvoir traiter les demandes de service telles les installations de logiciels, mises à niveau, etc.	Complété

But 3 : Développer une stratégie afin d'être mieux positionné sur l'effet des défis futurs.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer nos capacités d'analyse d'investissement dans le parc micro-informatique.	
Développer une stratégie d'impression pour le campus de Moncton afin de minimiser la redondance des équipements.	Débuté : Remplacement d'imprimantes ayant comme options de pouvoir imprimer et de photocopier. Celles-ci sont remplacées par des imprimantes multifonctionnelles munies des fonctionnalités suivantes, telles la numérisation, l'impression, la photocopie ainsi que de la télécopie.
Faire un audit des logiciels administrés à partir de la DGT. Est-ce qu'ils sont encore tous utilisés? Est-ce qu'on paie pour des licences non utilisées?	Non débuté
Travailler avec l'équipe de Communications et systèmes d'information afin de déployer les téléphones IP partout sur le campus.	Complété
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Minimiser le gaspillage d'énergie par notre équipement technologique.	
Effectuer une étude sur les meilleures pratiques de l'industrie en ce qui concerne le TI vert afin d'économiser de l'énergie et par conséquent, effectuer des économies d'argent.	Non débuté
Développer un système technique et un incitatif économique afin que les étudiants puissent imprimer recto verso avec les imprimantes de laboratoires.	Débuté : Une discussion a eu lieu avec la FEÉCUM et nous prévoyons être en mesure de pouvoir finaliser ce projet pour septembre 2011.

Regarder à déployer un service de numérisation dans les laboratoires informatiques étudiants.	Abandonné : Inquiétude face à ce que la loi concernant les droits d'auteur ne soit pas respectée. Les étudiants ont toujours accès à la fonctionnalité de numérisation auprès du bureau de la DGT situé au local A-134 du pavillon Jeanne-de-Valois.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Promouvoir une culture d'amélioration continue.	
Créer un rapport de statistiques relié au montant d'appels reçus par nos agents assignés au support du Service à la clientèle.	En cours : Les statistiques provenant de Bell/Aliant n'étaient pas suffisantes. Avec la téléphonie IP, on a accès à des rapports détaillés plus pertinents selon nos besoins. Nous espérons pouvoir utiliser cette nouvelle technologie afin d'optimiser nos services offerts à la clientèle en 2011-2012.
Utiliser les fonctionnalités du logiciel SCCM de Microsoft afin d'importer nos données vers un seul fichier et d'exploiter la possibilité d'avoir des données en temps réel.	Non complété : Le processus d'apprentissage du logiciel SCCM a requis beaucoup plus d'efforts que l'on pensait. Le module de cet outil n'a pas encore été utilisé.

Statistiques des activités du Service à la clientèle

Item	2009-2010	2010-2011	Augmentation (Diminution)
Demandes de service	2702	1385	(48 %)
Incidents / Problèmes	3381	1977 <small>1773 (incidents) et 204 (problème)</small>	(42 %)
Politiques et procédures	86	30	(65 %)
Assurances de la qualité	30	8	(73 %)
Total d'appels	6199	3400	(45 %)
Livraisons et prêts d'équipements	677	535	(20 %)
Équipements enregistrés au Magasin central	1134	1187 ¹	5 %
Moyenne journalière de la clientèle entrant dans nos bureaux sans préavis	138	118	(14 %)

¹ Ce total ne comprend pas les téléphones IP.

➤ **SYSTÈME DE GESTION (SOCRATE)**

But 1 : Améliorer et poursuivre les efforts d'intégration et d'utilisation des technologies pour la gestion universitaire (en suspens / incomplet).

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Mettre en commun les ressources dans les trois campus et entre les secteurs administratifs afin de développer des connaissances communes du fonctionnement de base des systèmes de gestion.	
Continuer les efforts en vue d'améliorer les infrastructures d'opération ainsi que de voir au bon développement et au maintien du système de gestion de l'Université.	En cours : Voir la section des projets spéciaux tels : <ul style="list-style-type: none"> • l'analyse du nouvel outil de rapport, et • le projet pilote sur la réquisition en ligne.
Continuer les collaborations avec les services connexes tels que la Librairie acadienne, le CEPS, le Logement, le Service de sécurité et la Bibliothèque Champlain de manière à assurer l'uniformité de ces systèmes avec le système de gestion.	Réalisé : Évaluation et support lors de l'implantation d'un nouveau système de gestion d'inventaire et de vente en ligne pour la Librairie acadienne. Réalisé : Maintien du système de gestion de vignette de stationnement ainsi que quelques améliorations. Réalisé : Créer un document contenant les besoins du Service de logement en préparation d'une évaluation de solution tierce partie de logement. Ce document est présentement utilisé dans nos discussions avec les fournisseurs.
J'agis comme conseiller auprès de l'équipe Web sur les implications du nouveau règlement de sécurité imposé par l'industrie au sujet de transactions en ligne par carte de crédit.	Réalisé : Au cours de la dernière année, le Service de sécurité ainsi que le Développement universitaire ont fait des demandes à l'équipe Web qui ne conformaient pas aux normes de l'industrie. Nous leurs avons communiqué les déficiences en plus d'offrir des alternatifs. Veuillez noter qu'il est très important d'adhérer aux normes de sécurité imposées par l'industrie, sinon l'institution pourrait en être imputable en cas de fraude.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Améliorer la communication et les relations entre les divers secteurs administratifs des trois campus.	
Adapter et utiliser de façon plus systématique les méthodologies de gestion de projets.	Réalisé : Mise en exécution d'un plan de vérification exhaustif pour chacun des secteurs (Étudiants, Ressources humaines, Finances puis Anciens & développement) en vue de la mise à niveau de Socrate d'octobre 2010. La fondation de ce plan sera réutilisée pour les futures mises à niveau et servira à assurer un contrôle de qualité normalisé d'une mise à niveau à l'autre.
Développer un calendrier global des activités administratives et techniques du système de gestion pour l'ensemble de l'Université.	Réalisé : À l'interne (équipe Socrate), ce calendrier fut défini et est régulièrement révisé et maintenu à jour. Il est utilisé dans la planification des activités de l'équipe.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Continuer à aider au développement des expertises et à améliorer les connaissances des systèmes de gestion.	
Communiquer les nouveautés du système de façon régulière et systématique.	Réalisé : Avec la mise à niveau de Socrate, plusieurs éléments dans l'utilisation des systèmes de gestion ont dû changer, tels que : <ul style="list-style-type: none"> • l'importation et l'exportation de données, et • le logiciel de base pour les accès Web (Java). Réalisé : Mise en production du nouveau système d'exploitation Windows 7. Suite aux vérifications du nouveau système avec les systèmes de gestion Socrate, il a fallu imposer certaines restrictions à certains utilisateurs de Socrate. En collaboration avec le service à la clientèle technique des trois campus, des procédures d'installations ont été définies selon les classes d'utilisateurs Socrate.
Encourager l'utilisation des divers mécanismes de discussions (listes de discussions communes de SunGard).	Réalisé : À partir de foire aux questions publiées dans une liste de discussions SunGard, un problème de fiabilité de Report a été résolu.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4 Développer et maintenir des systèmes de gestion de l'information intégrés, robustes, intuitifs, puissants, efficaces et transparents à nos utilisateurs.	
Registrariat : <ul style="list-style-type: none"> • PSIS/SIEP (Postsecondary Student Information Systems / Système d'information sur les étudiants postsecondaire) – Statistique Canada <ul style="list-style-type: none"> – Promouvoir, auprès de Statistique Canada, des améliorations aux processus de la création de statistiques ainsi que les outils qui sont fournis à cette fin. • Préparation des dossiers étudiants pour la remise des diplômes. 	Réalisé : Les statistiques pour PSIS ont été publiées en juillet 2010. En cours : Une mise à niveau du logiciel PSIS de la version 3.3 (ancienne numérotation de version) à la version 8.3 (nouvelle numérotation de version qui suit celle de Banner) est dans le processus d'être effectuée en préparation pour la création des statistiques de 2011.
Voir à ce que les informations requises pour le sondage du magazine Maclean's (membre participant du sondage universitaire) soient générées.	En suspens : L'Université n'a pas participé à ce sondage en 2010.
Ressources humaines / Service des finances : <ul style="list-style-type: none"> • Production de la paie • Impression des T4 et T4A • Envoi des T2202 et Relevé 8 Modifier le TD1 pour se conformer aux normes.	Réalisé : Il y a eu des changements de structure du T4 pour l'année fiscale 2010. Certains problèmes sont survenus suite à ces changements, ce qui a suscité des corrections de la part de SunGard. Les T4/T4a ont été complétés aux dates suivantes dans les campus : <ul style="list-style-type: none"> • UMCE : 14 février • UMCS : 14 février • UMCM : 18 février Le fichier contenant le data des T4/T4a a été envoyé à Revenu Canada le 19 février. Réalisé : Les T2202 et le Relevé 8 ont été créés et accessibles sur le Web à partir du 8 février. Le fichier contenant les informations des relevés 8 requis par Revenu Québec a été envoyé le 9 février.
Continuer à appuyer les activités opérationnelles reliées au système de gestion.	Réalisé : Des problèmes affectant la productivité de tous les utilisateurs de Socrate ont été réglés avec l'assistance du groupe de Communications et systèmes d'information. L'origine d'un des problèmes était associée à la mise à niveau de Socrate alors que l'autre était suite à l'installation du nouvel équipement.
Utiliser le système de gestion de demande de service (FootPrints) dans la coordination des travaux soutenus des systèmes de gestion Socrate.	Réalisé : Un total de 1309 nouvelles demandes de service ont été reçues ou créés durant l'année 2010-2011. Un total de 1259 appels ont été traités durant la même période. Les appels restants sont soit en attente ou en cours de traitement.

But 2 : Projets spéciaux

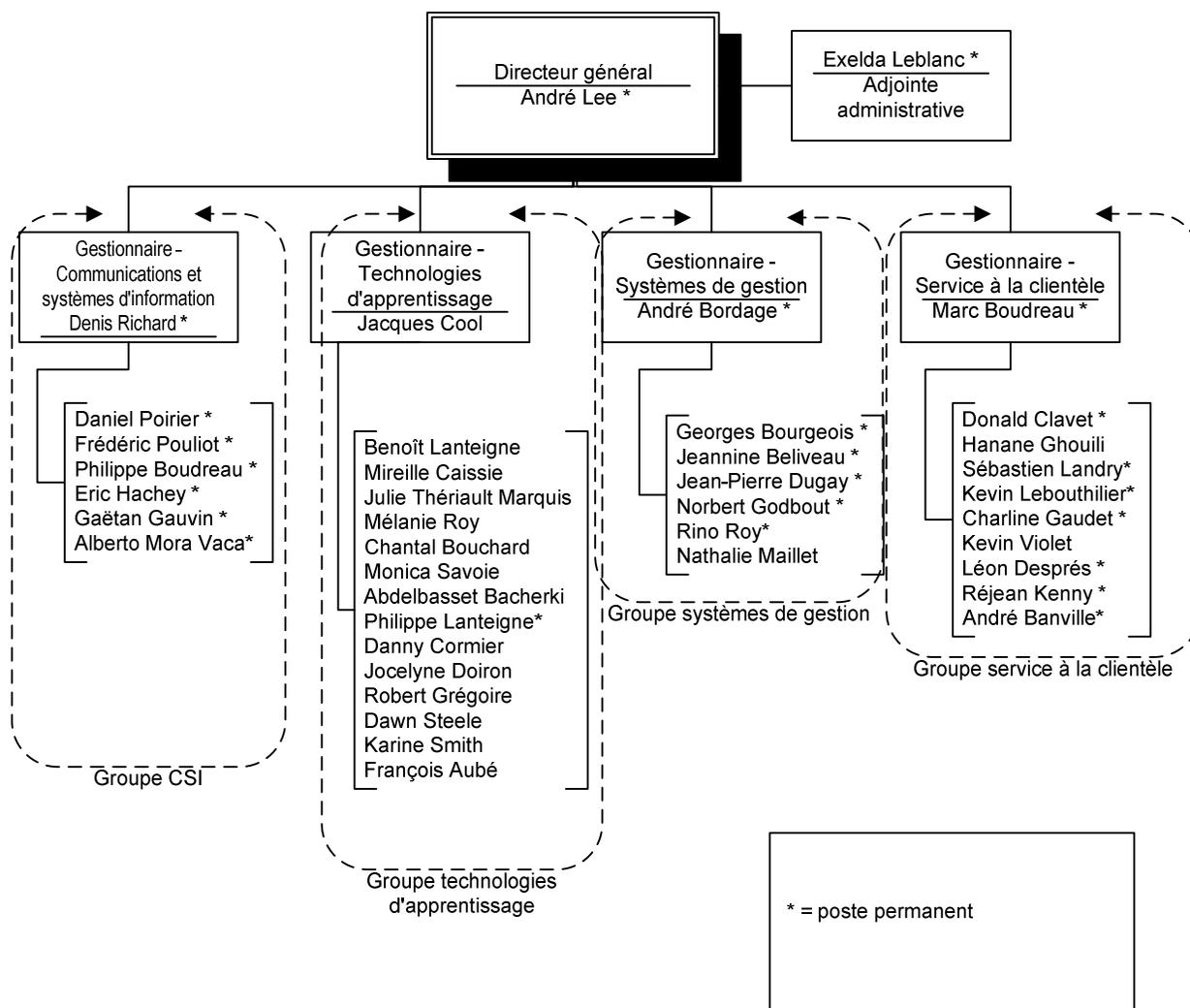
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1 Améliorer les services et processus d'affaires.	
Mise à niveau de Socrate v8.2	Réalisé : <ul style="list-style-type: none"> • Mise à niveau des logiciels Banner ainsi que la base de données Oracle. Nouveau format d'encodage de la base de données. • Une nouvelle approche de gestion des secteurs fonctionnels a été utilisée lors de la phase de vérification. • Les efforts totaux de l'équipe technique associés à la mise à niveau pour l'année fiscale 2010-2011 ont totalisé 1946 heures. • Pour donner un aperçu de l'ampleur de cette mise à niveau, les travaux reliés à la mise à niveau se sont étalés sur une période d'environ 24 mois et ont requis un effort total de l'équipe technique de plus de 2677 heures.
Système de paiement en ligne (TouchNet) – SunGard et TouchNet nous ont annoncé en avril 2009 que des changements dans l'industrie de la carte de crédit allaient entrer en vigueur en juillet 2010. Ces changements portent sur les aspects sécuritaires des transactions en ligne.	Réalisé : Suite à des problèmes encourus avec le logiciel Banner lors de l'intégration, cette nouvelle fonctionnalité fut mise en production à la mi-septembre 2010.

<p>Vérification externe menée par Telus Canada pour nos transactions de carte de crédit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Global Payment System Canada qui traite toutes nos transactions par carte de crédit nous ont recommandé de faire partie d'une vérification pour confirmer que l'on adhère aux normes de sécurité PCI « Payment Card Industry ». 	<p>En cours : En collaboration avec le Service des finances, nous avons entrepris les démarches pour compléter cette vérification selon les exigences définies par l'industrie de carte de crédit (PCI). En avril, le Service des finances a fait l'embauche d'un consultant Telus pour faire l'analyse de l'écart au sujet de notre adhérence aux normes de sécurité. Un rapport sera remis en mai 2011.</p>
<p>Continuer les travaux d'implantation des deux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approbation électronique • Réquisition en ligne 	<p>En cours : Un projet pilote avec le service de réparation et le service de planification a été amorcé. Une première analyse des processus d'achats de ces deux secteurs a été complétée dans le but de définir les composantes du projet.</p>
<p>Travaux de mise en production de la facturation par crédit prévue pour septembre 2011.</p>	<p>En suspens : Nous attendons pour le plan final de l'institution pour procéder. Les éléments pour mettre cette fonctionnalité en production ont été configurés. Ceci assume que lorsque nous activerons ces fonctions, seulement une méthode de facturation sera supportée par les systèmes de gestion. Donc, l'ancienne méthode de facturation (temps complet, temps partiel) ne sera plus supportée.</p>
<p>Participation et support dans la réévaluation des programmes (restructuration des programmes).</p>	<p>En cours : Ce dossier n'a pas requis d'effort de la part de l'analyste au cours de la dernière année.</p>
<p>Assister le secteur des Ressources humaines dans l'implantation du module avec une solution réseau.</p>	<p>Réalisé : Un projet pilote pour les feuilles de temps a été complété dans chacun des campus. La prochaine étape sera d'activer cette fonctionnalité à plus de secteurs. En cours : Les travaux ont été entrepris pour activer les banques d'heures, ce qui supportera la gestion de congés par les systèmes de gestion.</p>
<p>Supporter les initiatives de l'institution dans le dossier du portail institutionnel.</p>	<p>En suspens : Aucune demande formelle par les secteurs n'a été faite pour cette fonctionnalité. Étant donné l'investissement monétaire ainsi que le personnel requis, le projet a été remis.</p>
<p>Configurer l'outil de gestion de la base de données Oracle Enterprise Management de façon à optimiser son utilisation.</p>	<p>En suspens : Il sera nécessaire d'avoir recours à un expert conseil de la compagnie Oracle pour configurer cet outil de façon optimale.</p>
<p>Mise en production de la demande d'attestation avec la prise de paiement en ligne par le Web.</p>	<p>En cours : La solution a été mise en place dans l'environnement de développement par l'analyste informatique. Le Registrariat est maintenant dans la phase de vérification de cette solution.</p>
<p>Développer l'interface entre le système d'inventaire de la Librairie acadienne avec les systèmes de gestion Socrate pour automatiser le transfert des recettes quotidiennes ainsi que les payables.</p>	<p>En suspens : Le processus d'affaires des recevables a été documenté. Pour la documentation du processus d'affaires des payables, nous attendons le secteur des finances. Une fois la documentation des processus complétée, nous pourrions procéder à l'analyse technique du projet.</p>
<p>Évaluer la mise en service de l'interface Web pour Anciens et développement.</p>	<p>En suspens : Pour l'instant aucun besoin n'a été identifié justifiant l'activation de cette fonctionnalité.</p>
<p>Analyser et implanter, si possible, l'inscription par le Web des cours réservés à l'Éducation permanente pour les sessions d'automne et d'hiver.</p>	<p>En suspens : Étant donné le manque de ressource, le projet est remis à plus tard.</p>
<p>Réévaluation d'une solution tierce partie du Service de logement qui s'intègre avec Socrate.</p>	<p>En cours : En collaboration avec le Service de logement, les besoins d'une solution de gestion logement et service de conférence intégré au système de gestion Socrate furent rédigés dans un document. Ce document fut utilisé lors des discussions avec deux fournisseurs partenaires de SunGard. L'évaluation de ces deux solutions se poursuit.</p>
<p>Compléter les changements liés à la nouvelle structure informatique utilisée par le programme d'étude.</p>	<p>Incomplète : La 1^{ère} phase des modifications nécessaires pour supporter la nouvelle structure a été complétée en temps pour la mise à niveau de Socrate v8.2 en octobre 2010. Une 2^e et dernière phase sera nécessaire pour compléter le travail. Environ un tiers des travaux de ce projet a été complété dans la 1^{ère} phase.</p>
<p>Améliorer l'entrée de données dans Socrate dans l'exécution du plan de communication du recrutement.</p>	<p>Annulé : Depuis juin 2010, le service du recrutement s'est muni d'un produit de gestion de relation du client (CRM) nommé Azorus. Ce produit n'est pas intégré aux systèmes de gestion Socrate. Donc, nous avons dû nous retirer de cette initiative.</p>

<p>Outil FORMFUSION</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuer les efforts pour développer des rapports avec FormFusion. Faire un projet pilote avec l'UMCE pour analyser la possibilité de permettre à certains utilisateurs de créer leurs propres rapports avec FormFusion. En janvier 2011, nous avons appris d'Evisions qu'il fallait faire une mise à niveau de leur logiciel FormFusion avant le 31 décembre 2011. Cette mise à niveau exige un nouveau serveur qui hébergera une nouvelle fonctionnalité appelé MAPS. 	<p>En attente : Le développement de nouveaux rapports pour le module étudiant a été mis en attente étant donné le manque de ressource.</p> <p>En suspens : Avec les nouvelles fonctionnalités incluses avec MAPS, le projet avec l'UMCE pourrait être simplifié. Donc, le tout sera réévalué après la mise à niveau des logiciels.</p> <p>En cours : La mise en production d'un nouveau serveur qui hébergera la fonctionnalité MAPS a été complétée. Il reste maintenant à faire la mise à niveau du logiciel FormFusion qui est dû pour le 31 décembre 2011.</p>
<p>Évaluation d'outils de rapports.</p>	<p>En cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une 1^{ère} évaluation d'outil de rapport incluant l'outil Crystal Report, Argos Reporting et IBM Cognos a été complétée. Une 2^e phase d'évaluation plus détaillée va suivre avec les outils Argos et Cognos. Crystal Report a été éliminé du processus étant donné son manque d'intégration avec SunGard
<p>Évaluer les nouveaux besoins pour les serveurs de l'application Oracle (Web Logic).</p>	<p>En cours : La complexité de ces nouveautés va probablement exiger que nos spécialistes suivent de la formation pour accélérer l'apprentissage de cette nouvelle technologie.</p>
<p>Définir les besoins d'espaces disque pour le secteur de la paie et le Registrariat.</p>	<p>Réalisé : Une analyse des besoins d'espaces disque au Registrariat a conclu que le stockage de données critique devrait être fait à partir des serveurs réseau. De plus, avec cette approche ils bénéficieront du processus d'archivage de données.</p>
<p>Intégration des systèmes de gestion Socrate avec les logiciels de Microsoft :</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows 7 Office 2010. 	<p>Réalisé : En conclusion de l'analyse et des tests du nouveau système d'exploitation et de la suite Office avec Socrate, il a été recommandé de créer deux types de profile. Le 1^{er} profile convient à la majorité du personnel administratif, alors que le 2^e est nécessaire pour les superutilisateurs de Socrate pour en assurer le bon fonctionnement.</p>
<p>Évaluation de solution de gestion documentaire.</p>	<p>En cours : À l'automne 2010, un consultant de la firme Concertia a fait l'analyse des processus d'affaires au Registrariat, Finances et Ressources humaines, qui pourraient bénéficier d'une solution de gestion documentaire (numérisation de document). Le résultat de cette analyse indique que le Registrariat sera l'organisation qui bénéficierait le plus d'une telle solution.</p> <p>En collaboration avec les trois secteurs mentionnés ci-haut, le consultant a documenté les besoins de gestion documentaire de chacun de ces secteurs pour ensuite faire une recherche de fournisseur pouvant satisfaire aux besoins identifiés.</p> <p>Avec ces informations, le consultant nous a fourni une liste de 5 fournisseurs qui semblaient satisfaire à nos besoins. Cette liste a été réduite à 3 fournisseurs qui seront évalués en détail pour en arriver à une recommandation.</p>
<p>Portail des cours d'équivalence (province du N.-B.) – Développer un outil pour faciliter la gestion des cours d'équivalence au niveau de la faculté.</p>	<p>Incomplet : Ce projet n'a pu être complété étant donné sa priorité combinée avec un manque de ressources.</p>
<p>Intégration d'une passerelle entre Socrate et Clic.</p>	<p>Réalisé : Les problèmes d'intégrité de la passerelle automatisée entre Socrate et D2L furent finalement réglés par D2L. Le tout a été mis en production pour la session d'automne 2010.</p>
<p>Évaluer les besoins pour la prochaine campagne Anciens et développement.</p>	<p>En cours : Nous sommes dans le processus d'évaluer des outils de rapport qui seront très utiles lors de la prochaine campagne.</p>
<p>Projet de facturation pour la téléphonie IP.</p>	<p>Réalisé : Créer l'interface d'exportation de données entre l'outil de facturation de la téléphonie IP (Avotus) et Socrate. Définir les nouveaux rapports de facturation mensuels pour les responsables de budget.</p>

ORGANISATION

Université de Moncton-UMCM Direction générale des technologies



FINANCEMENT

Budget 2010-2011 de la Direction générale des technologies - index 561

Salaires	1 556 843 \$
Salaires temps partiels	58 913 \$
Matériel et services	402 294 \$
Équipement	826 509 \$
Total	2 844 559 \$

Budget 2010-2011 de la Direction générale des technologies - index 564

Salaires	129 224 \$
Salaires temps partiels	78 400 \$
Matériel et services	309 674 \$
Équipement	0 \$
Total	659 828 \$

Budget d'autofinancement 2010-2011 de la DGT – Groupe des technologies d'apprentissage – index 356105

Salaires et bénéfices (temps plein et temps partiels)	627 125 \$
Matériel et services	23 300 \$
Équipement	20 000 \$
Total	670 425 \$

Des revenus internes d'environ 20 000 \$ ont également été générés par les services d'impression de la DGT. Ces revenus servent à la récupération de nos coûts pour les services d'impression offerts aux étudiants (papier, cartouches d'encre, entretien des équipements).

OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2011-2012

➤ TECHNOLOGIES D'APPRENTISSAGE (TA)

But 1 : Innover et poursuivre les efforts d'intégration et d'utilisation des technologies dans l'enseignement et dans l'apprentissage à l'Université de Moncton.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Contribuer au plan de développement en e-apprentissage de l'Université de Moncton.	
Développer et maintenir les programmes / cours en ligne suivants : Maîtrise en administration des affaires, Maîtrise en éducation, Maîtrise en enseignement ressource, Sciences, Insertion professionnelle en éducation, Programme en soins infirmiers critiques et soins d'urgences.	
Offrir du support et des ressources dans le cadre de la préparation et la livraison de cours hybrides.	
Développer et maintenir les programmes / cours en ligne suivants afin de supporter les initiatives de l'Université de Moncton dans le Consortium national de formation en santé : Programme en étude du vieillissement, Français langue seconde – FLAC, Programme en gestion des services de la santé, la télésanté et poursuivre le développement des cas cliniques dans le domaine des sciences infirmières.	
Développer et implanter les infrastructures et solutions technologiques nécessaires pour permettre le développement, la livraison, l'encadrement et la commercialisation des cours et des programmes en ligne.	
Développer des stratégies de marketing et de commercialisation qui permettront d'atteindre de nouveaux marchés et de nouvelles clientèles pour l'Université.	
Développer des alliances stratégiques avec diverses organisations et divers intervenants dans les domaines de l'apprentissage en ligne, de l'éducation et des technologies.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Contribuer au développement des connaissances et des expertises en technologies d'apprentissage à l'Université de Moncton.	
Offrir des ateliers sur l'application pédagogique des technologies au corps professoral en collaboration avec le SASE.	
Conseiller et guider les professeurs dans l'utilisation pédagogique des technologies d'apprentissage.	
Maintenir une veille technologique et pédagogique efficace dans le domaine des technologies d'apprentissage.	
Développer et intégrer des mécanismes qui assureront que les contenus et activités pédagogiques développés par l'entremise des technologies d'apprentissage sont conformes aux normes de qualité institutionnelles et respectent les normes et standards de l'industrie.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Maintenir la communication et les relations avec les diverses facultés / écoles / services des trois campus.	
Promouvoir les divers services offerts par le GTA à l'ensemble des trois campus.	
Créer, sur demande, des statistiques d'utilisation des systèmes Desire2Learn et Adobe Connect.	
Organiser des sessions d'informations et de discussions avec les diverses facultés / écoles / services dans les trois campus.	

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4 Supporter les plateformes de gestion et de communication synchrone (Adobe Connect) et asynchrone (Clic D2L).	
Préparer et offrir, en collaboration avec le SASE, les ateliers de formations pour l'utilisation des systèmes D2L et Adobe Connect Pro.	
Appliquer les mises à jour et correctifs ponctuels aux systèmes D2L et Adobe Connect Pro.	
Supporter le processus de synchronisation entre le SGCA D2L et le système de gestion universitaire Socrate afin d'automatiser l'inscription et la création des cours dans le système D2L.	
Rendre disponibles des guides et des tutoriels pour l'utilisation pédagogique des systèmes D2L et Adobe Connect Pro.	

But 2 : Parfaire nos stratégies et méthodologies dans le développement de ressources numériques.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1 Poursuivre la recherche appliquée dans le domaine des technologies d'apprentissage.	
Participer et développer de nouvelles initiatives ainsi que des projets de recherche et développement dans le domaine des technologies d'apprentissage et de l'apprentissage électronique.	
MOYEN D'ACTION	
OBJECTIF 2 Améliorer les processus et les méthodologies de gestion, de conception et de développement.	
Assurer une mise à jour continue de la documentation et des outils de partage d'information dans les espaces de travail disponibles au GTA.	
Poursuivre l'exploitation du système collaboratif de gestion de projet AceProject.	
Évaluer, concevoir et développer des outils accélérateurs, des processus et des méthodologies pour l'amélioration du développement des contenus d'apprentissage, du maintien des normes de qualité et de la réduction des coûts.	

But 3 : Assurer la viabilité du groupe des Technologies d'apprentissage par le biais de développement d'affaires afin d'obtenir du financement externe.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1 Entretenir les relations avec les partenaires et clients existants.	
Contribuer au développement et à l'atteinte des objectifs en e-apprentissage des partenaires et clients existants de l'Université de Moncton.	
Gérer, concevoir et produire des cours, des sites Web, des cours en ligne et des ressources d'enseignement et d'apprentissage respectant les ententes spécifiques déjà établies avec les partenaires et clients de l'Université de Moncton.	
Développer de nouvelles ententes de développement et d'offres de services avec les partenaires et clients de l'Université de Moncton.	
MOYEN D'ACTION	
OBJECTIF 2 Développer de nouvelles opportunités d'affaires en technologies d'apprentissage pour l'Université de Moncton.	
Participer à des activités de maillage « networking » dans l'industrie et à des salons commerciaux.	
Participer et présenter à des conférences dans le domaine des technologies d'apprentissage.	
Maintenir à jour les sections GTA du site Web de la Direction générale des technologies afin de mieux promouvoir les services offerts.	
Développer un plan d'affaires et un plan de marketing afin d'orienter et de positionner davantage le GTA.	

Dans le cadre du plan de marketing du GTA, développer et maintenir un site professionnel incluant un portfolio des projets et la présence du GTA dans les médias sociaux.	
Développer des propositions, des ententes de développement d'offres de services et autres documents administratifs nécessaires afin d'établir des relations avec de nouveaux partenaires et clients.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Explorer les sources de financement possibles pour des projets de recherche et de développement en technologies d'apprentissage.	
Poursuivre la collaboration entre le GTA et l'Institut des technologies de l'information (ITI) du Conseil national de recherches Canada.	
Poursuivre le développement de nouveaux projets de recherche (notamment SketchC3) et préparer des propositions financières en fonction de ces projets.	
Le cas échéant pour SketchC3, développer et conclure des ententes contractuelles, des plans de projets, des énoncés de travaux et ententes de collaboration nécessaires.	

➤ **COMMUNICATIONS ET SYSTÈMES D'INFORMATION**

But 1 : Maintenir l'infrastructure des équipements et effectuer les mises à niveau nécessaires pour assurer un environnement de travail fiable et fonctionnel pour la communauté universitaire.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Faire les mises à niveau des serveurs et des équipements réseau existants (matériel, logiciels et systèmes d'exploitation).	
Remplacer le serveur Altarf qui héberge les photos et les vidéos du campus et faire la migration des données au nouveau serveur.	
Remplacer les quatre serveurs OAS de l'environnement du système de gestion intégré.	
Remplacer le serveur Alsafi qui héberge les logiciels Infosilem et ScanFile pour le Registrariat et le système Arcadien pour le CEPS.	
Remplacer les quatre serveurs de l'environnement de virtualisation VMWare.	
Remplacer les deux serveurs de l'environnement Web de l'Université.	
Remplacer le serveur Tarazed qui héberge les outils de développement pour les applications de la DGT.	
Remplacer le serveur Furud2 qui héberge le système de gestion des appels nommé FootPrints.	
Remplacer le serveur Keid qui héberge le système de gestion antivirus pour le campus nommé Kaspersky.	
Remplacer le serveur Kraz qui héberge le système de sauvegarde de données.	
Finaliser l'installation du nouveau serveur Altair pour les applications réseau (DHCP, DNS et autres).	
Faire les mises à jour des équipements réseau (matériel, logiciels et systèmes d'exploitation).	
Faire les mises à jour des systèmes d'exploitation (NetWare, Windows et AIX) sur tous les serveurs.	
Faire les mises à jour appropriées des applications sur les serveurs.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Réaliser les mises à jour majeures.	
Compléter la mise à niveau du service Web institutionnel à la version Drupal 6.	
Faire la mise à niveau des serveurs virtuels à la prochaine version disponible au cours des prochains mois.	
Faire la mise à niveau du logiciel pour la sauvegarde des données (Tivoli Storage Management).	
Travailler avec l'équipe Socrate pour préparer la mise à niveau Banner et Oracle planifiée pour l'année 2012.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Maintenir l'infrastructure physique du réseau.	
Travailler étroitement avec l'équipe responsable du réseau provincial ORAN pour permettre l'implantation du nouveau réseau.	
Acheter et installer les antennes pour améliorer notre communication sans fil à l'extérieur des édifices.	
Remplacer les batteries des deux systèmes d'alimentation sans coupure dans la salle de serveurs.	
Ajouter de la ventilation dans nos chambres de communications pour assurer que la température reste à un niveau acceptable afin d'augmenter la fiabilité et la longévité de nos équipements.	

But 2 : Assurer l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données en assurant une sécurité informatique appropriée.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer la sécurité du réseau et des systèmes.	
Participer à l'évaluation des risques de sécurité TI réalisée par une firme externe et implanter les recommandations proposées.	
Configurer la surveillance réseau sur notre système CiscoWorks.	
Continuer à travailler avec le secteur des Ressources humaines afin d'améliorer le processus pour la création et la désactivation des comptes du personnel.	
Procéder à une évaluation d'une solution pour l'analyse de nos fichiers journaux.	
Assurer une gestion quotidienne du réseau et des systèmes pour fournir une utilisation adéquate et optimale des ressources.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Simplifier le processus d'authentification aux systèmes et l'accès au réseau.	
Éliminer l'arborescence eDirectory sur le campus.	
Éliminer les services d'impression Novell et configurer tous nos clients à imprimer au service Microsoft.	
Installer un système pour permettre la synchronisation des comptes entre la structure Active Directory et le service Live@edu pour nos étudiants.	
Apporter des modifications aux systèmes de comptes pour permettre aux trois campus de pouvoir faire la gestion des comptes.	
Évaluer avec le groupe Socrate une solution de portail pour notre clientèle universitaire.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Utiliser les données du système Socrate comme source fiable.	
Réviser le fonctionnement du bottin en ligne.	
Continuer à travailler sur la création automatique des comptes du personnel à partir d'une passerelle Socrate.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4	
Réviser nos politiques et nos procédures.	
Refaire la politique d'utilisation du système de courrier électronique.	
Réviser la politique d'utilisation du réseau.	

But 3 : Évaluer et intégrer les nouvelles technologies dans notre environnement.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Compléter l'intégration des nouvelles technologies identifiées.	
Faire les modifications nécessaires pour permettre l'intégration des données entre le système de téléphonie IP, le système de facturation pour la téléphonie IP et les données du système de comptes.	
Intégration de notre système de téléphonie IP avec le nouveau système de courrier électronique Microsoft Exchange.	
Compléter la migration des serveurs vers une solution Microsoft.	
Acheter, installer et configurer le système de courrier électronique Microsoft Exchange pour remplacer notre système actuel GroupWise.	
Faire le transfert du système actuel de courrier électronique MetMail de nos étudiants vers la solution Live@edu.	
Finaliser la configuration du logiciel Power Xpert pour assurer une gestion centralisée de nos systèmes d'alimentation sans coupure.	

Développer un système qui permettra de simplifier la location des équipements de la DGT dans une base de données centrale.	
Continuer de travailler avec le groupe Socrate sur la configuration du logiciel Oracle Enterprise Manager pour la gestion de l'environnement Oracle.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Évaluer les nouvelles technologies disponibles sur le marché.	
Évaluer la possibilité d'utiliser les imprimantes multifonctions Ricoh pour remplacer nos imprimantes du campus.	
Évaluer la possibilité d'avoir une carte unique pour tous les services universitaires.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Utiliser la virtualisation pour améliorer les services et diminuer les coûts.	
Continuer la migration des serveurs vers l'environnement de virtualisation VMWare.	
Évaluer la possibilité d'utiliser la virtualisation d'applications pour améliorer l'accès à distance aux applications pour nos étudiants.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4 Réévaluer les technologies existantes sur le campus.	
Évaluer notre système d'inventaire actuel pour centraliser les informations dans une seule base de données et regarder la possibilité de l'intégrer à notre logiciel SCCM.	

But 4 : Communiquer efficacement à l'intérieur de l'organisation.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1 Informé la communauté universitaire des services offerts par la DGT.	
Participer à la reconstruction du site Web de la DGT en respectant les normes pour le nouveau site Web.	
Continuer à communiquer les politiques de la DGT à la communauté universitaire.	
Continuer à informer la communauté universitaire des procédures à suivre et des formulaires existants.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Améliorer la communication horizontale avec tous les groupes de la DGT.	
Rencontrer régulièrement les autres secteurs de la DGT.	
Continuer à préparer des sessions d'informations avec les techniciens de la DGT et ceux du campus.	
Travailler étroitement avec le groupe Service à la clientèle pour assurer d'avoir les outils en place pour solutionner les problèmes.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Améliorer la communication à l'intérieur du groupe CSI.	
Continuer d'utiliser le logiciel FootPrints pour la gestion de nos projets.	
S'assurer d'avoir des sessions d'informations régulièrement à l'intérieur du groupe.	

➤ **SERVICE À LA CLIENTÈLE**

But 1 : Améliorer la qualité des services offerts à la communauté universitaire.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Assister à la mise à niveau vers Windows 8 sur les ordinateurs du campus.	
Travailler conjointement avec les groupes de la DGT afin de s'assurer que tous les aspects techniques associés à la mise à niveau vers Windows 8 soient adressés avant le déploiement à la communauté universitaire, entre autre, voir à ce que les logiciels utilisés par notre clientèle soient compatibles avec le système d'exploitation Windows 8.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Améliorer nos services de soutien à l'enseignement.	
Médiatiser huit nouvelles salles.	
Remplacer l'équipement informatique désuet dans trois des laboratoires spécialisés de la Faculté des sciences (physique, chimie et biologie).	
Remplacer les ordinateurs désuets dans quatre laboratoires étudiants du campus.	
Remplacer les ordinateurs désuets par des ordinateurs plus récents (ordinateurs récupérés dans des laboratoires informatiques et dont ceux-ci ont été remplacés par des ordinateurs neufs).	
Réaménager la salle de vidéoconférence au local A-231 du pavillon Jeanne-de-Valois en vue d'améliorer la qualité de l'audio transmis aux sites distants.	
Travailler conjointement avec les personnes responsables à la médiatisation de nouvelles salles suite à l'agrandissement du pavillon Raymond-Frenette.	
Médiatiser des salles d'enseignement dans le nouvel édifice situé entre le pavillon Jacqueline-Bouchard et l'édifice du Génie.	
Médiatiser la salle de réunion au Registrariat.	
Assister à la migration des courriels des étudiants vers l'infrastructure Microsoft.	
Assister à la migration des courriels du personnel vers l'infrastructure Microsoft.	

But 2 : Développer une stratégie afin d'être mieux positionné sur l'effet des défis futurs.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer nos capacités d'analyse d'investissement dans le parc micro-informatique.	
Développer, à l'aide de consultants externes, une stratégie d'impression pour le campus afin de minimiser les coûts associés à la maintenance d'une grande flotte d'imprimantes.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Minimiser le gaspillage d'énergie par notre équipement technologique.	
Initialiser toutes les imprimantes étudiantes avec l'option de configuration recto-verso par défaut afin d'économiser du papier.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Promouvoir une culture d'amélioration continue.	
Améliorer l'utilisation de notre base de données et de l'outil SCCM afin de s'assurer que tous les logiciels Microsoft et Adobe initialement installés sur un ordinateur de location soient transférés au nouvel ordinateur lors du renouvellement de contrat. Cette formalité nous permettra d'éviter un délai de livraison de l'ordinateur au client puisque le technicien n'aura pas à se rendre sur place pour faire l'installation de ces logiciels.	
Travailler avec le groupe des Technologies d'apprentissages afin d'améliorer notre diagnostic des appels liés au support Clic.	

Créer un rapport statistiques nous indiquant le montant d'appels reçus par nos agents assignés au Service à la clientèle.	
---	--

➤ **SYSTÈMES DE GESTION (SOCRATE)**

But 1 : Améliorer et poursuivre les efforts d'intégration et d'utilisation des technologies pour la gestion universitaire.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Mettre en commun les ressources dans les trois campus et entre les secteurs administratifs afin de développer des connaissances communes du fonctionnement de base des systèmes de gestion.	
Continuer les efforts en vue d'améliorer les infrastructures d'opération ainsi que de voir au bon développement et au maintien du système de gestion de l'Université. <ul style="list-style-type: none"> Évaluation de l'outil de rapport (Argos de Evisions et Cognos d'IBM) 	
Continuer les collaborations avec les services connexes tels que la Librairie acadienne, le CEPS, le Logement, le Service de sécurité et la Bibliothèque Champlain de manière à assurer l'uniformité de ces systèmes avec le système de gestion.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Améliorer la communication et les relations entre les divers secteurs administratifs des trois campus.	
Adapter et utiliser de façon plus systématique les méthodologies de gestion de projets.	
Développer un calendrier global des activités administratives et techniques du système de gestion pour l'ensemble de l'Université.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Continuer à aider au développement des expertises et à améliorer les connaissances des systèmes de gestion.	
Communiquer les nouveautés du système de façon régulière et systématique.	
Encourager l'utilisation des divers mécanismes de discussions (listes de discussions communes de SunGard).	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4	
Développer et maintenir des systèmes de gestion de l'information intégrés, robustes, intuitifs, puissants, efficaces et transparents à nos utilisateurs.	
Faire des tests d'essais de préinscription dans le but d'améliorer la performance du système pour la période de pointe.	
Registrariat : <ul style="list-style-type: none"> PSIS/SIEP (Postsecondary Student Information Systems / Système d'information sur les étudiants postsecondaire) – Statistique Canada <ul style="list-style-type: none"> Promouvoir, auprès de Statistique Canada, des améliorations aux processus de la création de statistiques ainsi que les outils qui sont fournis à cette fin. 	
Voir à ce que les informations requises pour le sondage du magazine Maclean's (membre participant du sondage universitaire) soient générées.	
Ressources humaines / Service des finances : <ul style="list-style-type: none"> Production de la paie Impression des T4 et T4A Envoi des T2202 et Relevé 8 Modifier le TD1 pour se conformer aux normes.	
Continuer à appuyer les activités opérationnelles reliées au système de gestion.	
Utiliser le système de gestion de demande de service (FootPrints) dans la coordination des travaux soutenus des systèmes de gestion Socrate.	
Évaluation du système d'exploitation Windows 8 avec les systèmes de gestion Socrate.	

But 2 : Projets spéciaux

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer les services et processus d'affaires.	
Création d'un outil conçu pour le Développement universitaire qui facilitera la recherche des informations contacts des Anciens.	
Préparation pour la mise à niveau des systèmes de gestion Socrate prévue pour octobre 2012.	
Continuation de la vérification externe par Telus Canada au sujet de nos systèmes et de nos processus de paiement par carte de crédit.	
Continuer les travaux du projet pilote avec le service de réparation et le service de planification dans l'utilisation de l'approbation électronique et de la réquisition en ligne.	
Travaux de mise en production de la facturation par crédit.	
Participation et support dans la réévaluation des programmes (restructuration des programmes).	
Assister le secteur des Ressources humaines dans l'implantation du module avec une solution réseau. <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter l'utilisation des feuilles de temps. • Définir les banques d'heures et de la mise en production de gestion de congé. 	
Configurer l'outil de gestion de la base de données Oracle Enterprise Management de façon à optimiser son utilisation.	
Mise en production de la demande d'attestation avec la prise de paiement en ligne par le Web.	
Évaluer la mise en service de l'interface Web pour Anciens et développement.	
Analyser et implanter si possible l'inscription par le Web des cours réservés à l'Éducation permanente pour les sessions d'automne et d'hiver.	
Analyser et implanter la demande d'admission Web pour les étudiants à l'Éducation permanente.	
Évaluation d'une solution tierce partie du Service de logement qui s'intègre avec Socrate.	
Compléter les changements reliés à la nouvelle structure informatique utilisée par le programme d'étude.	
Outil FORMFUSION <ul style="list-style-type: none"> • Continuer les efforts pour développer des rapports avec FormFusion. • Faire un projet pilote avec l'UMCE pour analyser la possibilité de permettre à certains utilisateurs de créer leurs propres rapports avec FormFusion. • Mise à niveau des logiciels d'Evisions (Formfusion et MAPS). 	
Évaluation d'outils de rapport.	
Évaluer les nouveaux besoins pour les serveurs de l'application Oracle (Web Logic).	
Évaluation de solution de gestion documentaire.	
Portail des cours d'équivalence (province du N.-B.) – Développer un outil pour faciliter la gestion des cours d'équivalence au niveau de la faculté.	
Évaluer les besoins pour la prochaine campagne Anciens et développement.	
Développer la structure dans Socrate pour supporter la gestion des étudiants avec un handicap.	
Avis de dépôt direct par courriel.	
Requête budgétaire à partir de nouvel outil de rapport.	
Intégrer les rapports de téléphonie Aliant avec les rapports de la téléphonie IP en un seul rapport en utilisant l'outil de facturation Avotus.	
Développer une interface avec le site Web provincial pour l'équité.	
Améliorer la gestion de l'arrivée et départ d'employés pour mieux gérer les comptes informatiques ainsi que les lignes téléphoniques.	