

DIRECTION GÉNÉRALE DES TECHNOLOGIES

RAPPORT ANNUEL

PRÉSENTÉ PAR

ANDRÉ LEE

JUIN 2012

TABLE DES MATIÈRES

BILAN	1
MANDAT	3
RÉSULTATS 2011-2012.....	4
Technologies d'apprentissage.....	4
Communications et systèmes d'information.....	10
Service à la clientèle	14
Systèmes de gestion (Socrate)	16
ORGANISATION	21
FINANCEMENT	22
OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2012-2013.....	23
Technologies d'apprentissage.....	23
Communications et systèmes d'information.....	25
Service à la clientèle	28
Systèmes de gestion (Socrate)	29

BILAN

L'année 2011-2012 a été une année importante de réalisations de notre stratégie relative aux déploiements d'outils de communications offerts à la clientèle. En effet, les étudiants bénéficient maintenant des outils de communications et de collaboration de pointe par le biais des services infonuagiques Microsoft Live@edu. De même, le personnel a aussi vu l'arrivée des premiers outils de communication Microsoft en remplacement du système de courriel GroupWise. Bâtissant sur notre plan d'unification des moyens de communications, nous avons aussi intégré le service de messagerie vocale de la téléphonie IP à la boîte de courriel du personnel en plus de déployer un service automatisé de conférence téléphonique pour le campus.

Les infrastructures réseautiques dont bénéficie l'Université ont fait l'objet de l'un des plus important, complexe et ambitieux projet technologique de collaboration du monde collégial et universitaire. En plus d'améliorer radicalement les capacités de communications de l'UdeM, le campus de Moncton est devenu un point réseautique majeur assurant la connectivité au réseau provincial et à l'Internet pour le CCNB (Dieppe), NBCC (Moncton), UNBSJ, UNB (Moncton), MTA et le CNRC-ITI (Moncton). Ce projet a également permis à Mount Allison University et Saint Thomas University d'établir à l'UMCM un centre de recouvrement en cas de désastre, entente réciproque dont nous comptons éventuellement bénéficier avec ces institutions.

L'année 2011-2012 a également vu le démarrage de deux initiatives qui auront des impacts futurs importants sur les stratégies et l'efficacité d'accès aux informations institutionnelles. En effet, après un processus de sélection exhaustif avec les trois constituantes, nous avons retenu la solution ImageNow de Perceptive Software pour voir à l'imagerie et la numérisation des dossiers étudiants, financiers et de ressources humaines de l'Université au cours des prochaines années. De plus, l'arrivée d'un chercheur institutionnel a relancé le besoin urgent de mettre en place des outils pour faciliter la production de rapport dans les secteurs fonctionnels et, conséquemment, nous avons choisi le système de production de rapport et modélisation de données Argos pour démarrer notre initiative d'accès à l'information. Force est de constater que cet outil facilitera le travail de production de rapport dans les secteurs, mais qu'un besoin criant pour un entrepôt de données institutionnelles demeure pour répondre aux demandes d'analyses des données institutionnelles.

Du côté des technologies d'apprentissage, un projet intitulé « Parlez-vous encore français? », en collaboration avec l'Office national du film, a été le projet majeur qui a retenu l'attention. Le financement associé aux ressources affectées à l'encadrement et l'utilisation académique des technologies d'apprentissage demeure un défi à l'UdeM alors que les ressources financières pour ces mêmes technologies d'apprentissage figurent en haute priorité chez les universités nord-américaines.

Enfin, un exercice d'évaluation et de vérification des risques institutionnels associés aux technologies de l'information et des communications a également été réalisé cette année et six thèmes ressortent comme nécessitant des investissements importants pour permettre la mise en place de stratégies et de plan de gestion des risques de sécurité des technologies de l'information. Ces thèmes deviendront des axes de travail importants pour la sécurité de l'information au cours des prochaines années.

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 Direction générale des technologies (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 de communications, 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 2011-2012

➤ TECHNOLOGIES D'APPRENTISSAGE

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, Programme en soins infirmiers critiques du N.-B. (PSICNB).	<p>Réalisés :</p> <p>Maîtrise en administration des affaires (MBA)</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 cours améliorés (ADMN6211, ECON6231 et ADMK6311) <p>Maîtrise en éducation (MED)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 cours terminés (EDUC6430 et EDUC6434) <p>En cours :</p> <p>Maîtrise en administration des affaires (MBA)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 cours en développement dû à la reconfiguration du programme (ADCO6000) <p>Maîtrise en éducation (MED)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 cours en développement (EDUC6431 et EDUC6028) <p>Programme en soins infirmiers critiques du N.-B. (PSICNB)</p> <ul style="list-style-type: none"> Une amélioration continue est effectuée sur les modules du programme.
Offrir du support et des ressources dans le cadre de la préparation et de la livraison de cours hybrides.	<p>Effort continu :</p> <p>Le groupe des Technologies d'apprentissage (GTA) offre à la communauté universitaire un soutien technique en technologies d'apprentissage. Il développe également sur demande des ressources médiatiques pour celle-ci.</p>
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 (CNFS) : 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.	<p>Réalisés :</p> <p>Programme en étude du vieillissement</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 cours terminés (GERO6100, GERO6500 et GERO6140) <p>Programme en gestion des services de la santé</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 cours terminés (ADPU6020 et ADSH6430) <p>Télésanté</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 modules terminés <p>En cours :</p> <p>Programme en étude du vieillissement</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 cours en développement (GERO6120) <p>Français langue seconde</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 cours (niveau intermédiaire) en développement <p>Télésanté</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 modules en développement <p>Programmes spéciaux (Faculté des sciences)</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 cours en développement <p>Cas cliniques (Sciences infirmières)</p> <ul style="list-style-type: none"> Des situations cliniques en sciences infirmières ont été médiatisées et seront complétées au courant de l'année 2012-2013. <p>Portail Web sur la formation linguistique et culturelle (en collaboration avec Université d'Ottawa)</p> <p>Site Web « Mots pour les maux »</p>
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.	<p>Effort continu :</p> <p>Le GTA offre le soutien au système de gestion des contenus d'apprentissage Clic Desire2Learn (D2L) (système de gestion des contenus d'apprentissage) et au système Adobe Connect Pro (Web conférence). Le soutien comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestion des deux systèmes <ul style="list-style-type: none"> Analyse des besoins de la communauté universitaire Mise à jour Communication régulière avec la compagnie Soutien technique et pédagogique auprès de la communauté universitaire Testing du système après une mise à jour Soutien technique auprès des administrateurs des divers campus

	En plus de faire la gestion des systèmes technologiques mentionnés ci-dessus, le GTA agit également en tant qu'expert-conseil auprès de la communauté universitaire afin de suggérer les technologies appropriées pour répondre aux divers besoins, ex. : outil de sondage.
Développer des stratégies de marketing et de commercialisation qui permettront d'atteindre de nouveaux marchés et de nouvelles clientèles pour l'Université.	Réalisés : Un site Web démontrant nos services et notre expertise fut lancé en novembre 2011 – http://web.umoncton.ca/umcm-gta . Un plan de communication à haut niveau a été conçu. Le but de ce plan est d'augmenter la visibilité du groupe à l'Université de Moncton et dans la communauté. Certaines composantes du plan ont déjà été mises en action telles que le site Web GTA et un profil corporatif.
Développer des alliances stratégiques avec diverses organisations et divers intervenants dans les domaines de l'apprentissage en ligne, de l'éducation et des technologies.	Effort continu : Le GTA continue d'entretenir des alliances stratégiques et relations d'affaires avec ses partenaires et clients existants. Notons les partenaires actifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Réseau de Santé Vitalité • Université d'Ottawa • Centre de formation médical du Nouveau-Brunswick • Office national du film (ONF) • Association canadienne du personnel administratif universitaire (ACPAU) • Groupe de recherche en insertion professionnelle (GRIP)
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.	Réalisés : 6 ateliers ont été offerts sur l'utilisation pédagogique de Clic. 3 nouveaux ateliers ont été offerts au corps professoral sur l'utilisation des outils technopédagogiques : <ul style="list-style-type: none"> • Cmap • Prezi (offert à deux reprises) • Poll Everywhere
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. Les membres de l'équipe du GTA publient par l'entremise du blogue les nouvelles pratiques quant à l'utilisation des technologies de l'apprentissage.
Maintenir une veille technologique et pédagogique efficace dans le domaine des technologies d'apprentissage.	Effort continu : Le GTA maintient une veille technologique par les divers moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Comités internes • Journée focus pour l'équipe • Webinaires dans le domaine des technologies de l'apprentissage et du mobile • Médias sociaux (Facebook, Twitter, blogues)
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 a effectué une recherche pour trouver une solution de remplacement à la technologie Flash qui n'est plus actuelle et n'est pas compatible avec la technologie mobile. Le HTML5 sera la solution multiplateforme à utiliser pour créer des contenus animés sur le Web.
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.	Effort continu : Le GTA fait la promotion de ses services par le biais du site Web de la DGT.
Créer, sur demande, des statistiques d'utilisation des systèmes Desire2Learn et Adobe Connect Pro.	Effort continu : Des rapports sont préparés sur demande et au besoin. Réalisés : En collaboration avec le VRAR, le GTA a préparé une liste des cours médiatisés pour l'année 2011-2012.

Organiser des sessions d'informations et de discussions avec les diverses facultés/écoles/services dans les trois campus.	<p>Réalisés : Lors de lancements et de rencontres de nouveaux projets, des présentations ont eu lieu afin d'expliquer les divers services offerts par le GTA. L'équipe a rencontré les facultés/écoles/services suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arts et sciences sociales • École de science infirmière • Éducation permanente • Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick • Ressources humaines • Sciences • Sciences de la santé et des services communautaires • Sciences de l'éducation • Services aux étudiantes et étudiants
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4 Supporter les plateformes de gestion et de communication synchrone (Adobe Connect Pro) 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.	<p>Réalisés : Desire2Learn</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 ateliers sur l'utilisation pédagogique de Clic ont été offerts. <p>En cours : Desire2Learn et Adobe Connect Pro</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'équipe offre des conseils sur mesure à la communauté universitaire pour les deux systèmes.
Appliquer les mises à jour et correctifs ponctuels aux systèmes D2L et Adobe Connect Pro.	<p>Réalisé : Desire2Learn</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise à niveau 9.4 a été implantée sur le système Clic. <p>Adobe Connect Pro</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solution est présentement hébergée chez le fournisseur. La compagnie apporte des mises à jour régulières sur le produit. Le GTA reçoit un préavis de 2 à 3 semaines.
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.	<p>Réalisé : En collaboration avec la compagnie Desire2Learn, le GTA et le groupe Socrate ont réussi à implanter une solution qui permet de créer automatiquement tous les cours à l'horaire et les comptes des divers utilisateurs.</p>
Rendre disponibles des guides et des tutoriels pour l'utilisation pédagogique des systèmes D2L et Adobe Connect Pro.	<p>Réalisé : Desire2Learn</p> <ul style="list-style-type: none"> • À chaque mise à jour, de nouveaux tutoriels sont fournis par la compagnie Desire2Learn. Le GTA s'assure de mettre à jour ceux-ci dans la plateforme et dans les cours. <p>Adobe Connect Pro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des guides et tutoriels sont mis à jour par la compagnie régulièrement. Le GTA distribue ceux-ci aux utilisateurs du système Adobe Connect Pro. <p>Au besoin, l'équipe développe des capsules d'aide supplémentaires sur les deux systèmes pour la communauté universitaire.</p>

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.	<p>Réalisés : Le projet de recherche et développement intitulé SynergiC3 s'est terminé en septembre 2011. Les partenaires impliqués étaient le Conseil national de recherches Canada, la compagnie D2L et le GTA. Deux produits commerciaux ont été ajoutés dans la suite Desire2Learn Learning Environment 9.01, soit un accélérateur de conception de cours et un assistant de conception pédagogique.</p>

	<p>Le projet MDXtract, une collaboration entre le GTA et le CNRC, s'est terminé en mai 2011.</p> <p>En cours : Une collaboration entre le GTA et le CNRC est également amorcée avec le projet de développement nommé SketchC3. Ce projet vise le développement d'un collecticiel pour le scénarimage collaboratif.</p>
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 les espaces de travail disponibles au GTA.	<p>Réalisé : L'équipe a implanté un système collaboratif de gestion des tâches nommé AceProject. Ce système permet une gestion efficace des clients et des projets (tâches, documents, notes des réunions, suivis, etc.).</p> <p>En cours : Depuis février 2012, le GTA participe aux diverses rencontres organisées par l'Éducation permanente sur le comité d'encadrement des cours à distance. Le but de ce comité est de standardiser les procédures et d'améliorer le processus d'encadrement des cours à distance.</p>
Poursuivre l'exploitation du système collaboratif de gestion de projet AceProject.	<p>Réalisé : Comme déjà mentionné, le logiciel intitulé AceProject est installé et fonctionnel pour l'équipe du GTA. Les données pour chacun des projets y sont insérées par le gestionnaire de projet assigné. À la fin de chaque projet, une analyse des données est effectuée. Cette démarche nous permet d'analyser plusieurs aspects. Entre autres, le coût rattaché à chaque projet, le nombre d'heures consacrées et les ressources nécessaires.</p>
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.	<p>Effort continu : Lors de la réalisation de projets, le GTA identifie les améliorations à être apportées. Ces améliorations sont discutées lors de rencontres de sous-groupes et des outils accélérateurs sont développés pour améliorer les divers processus (gestion, coordination, conception).</p>

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.	<p>En plus des actions réalisées/en cours de l'objectif 1 : <i>Contribuer au plan de développement en e-apprentissage de l'Université de Moncton</i> (but 1), voici d'autres projets réalisés ou en cours en e-apprentissage :</p> <p>Réalisés :</p> <p>Cours (3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre le contexte, la gouvernance et la culture propres au milieu universitaire pour administrer plus efficacement (ACPAU) « Understanding the University Context, Governance and Culture for Effective Administration » (ACPAU) • Méthode SIMPLE (FSSSC) • Stage d'externat en santé communautaire – mise à jour (Université de Sherbrooke) <p>Projets (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnaire sous la scène internationale (Éducation permanente) • ETEV6101 (Maîtrise en études de l'environnement) <p>Sites Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réussir sa profession (Faculté des sciences de l'éducation) • Familles exogames (Centre de recherche et développement en éducation) • 3 sites Web pour l'Éducation permanente <p>Vidéos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordination et création de scénarios pour les vidéos académiques

	<p>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plus de 10 projets d'infographie (ex. : rapport annuel) • 5 solutions informatiques (ex. : création de formulaires pour les services) • Mises à jour de contenu des projets pédagogiques et médiatiques <p>En cours :</p> <p>Sites Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ta parole est en jeu – http://taparoleestenjeu.ca/ (Office national du film) • Adosanté – http://adosante.org (Réseau de santé Vitalité) <p>Cours</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseignement universitaire aux étudiants en situation du handicap ou présentant un trouble d'apprentissage – mise à jour (SAÉÉ) • Comment donner du feedback? (Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick) • « Fundamentals of the Research Enterprise » (ACPAU) • Apprendre pour enseigner - EDUC7000 (SASE) • Analyse quantitative - SIN6173 (FSSSC) <p>Autre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système de gestion de stage pour le programme d'infirmière praticienne
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.	<p>Réalisés :</p> <p>Pendant l'année 2011-2012, un total de 54 projets a été facturé provenant de 30 clients. Parmi ces clients, 90 % sont de la communauté universitaire et 10 % sont de l'externe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 17 projets pédagogiques (inclut mise à jour) • 15 sites Web (inclut mise à jour) • 22 autres (infographie, vidéo, programmation)
Développer de nouvelles ententes de développement et d'offres de services avec les partenaires et clients de l'Université de Moncton.	<p>Réalisés :</p> <p>L'équipe a développé de nouvelles propositions/ententes avec les clients suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consortium national de formation en santé – Phase IV (2013-2018) • Éducation permanente (Appui à la médiatisation des programmes de certificats et des programmes courts) • Service d'animation et de soutien à l'enseignement (Projets soumis dans le fonds d'innovation pédagogique) • Association canadienne du personnel administratif universitaire • École de science infirmière
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
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.	Réalisé : Participation au forum « Canada 3.0 : Be the Future » à Stratford, Ontario (mai 2011).
Participer et présenter à des conférences dans le domaine des technologies d'apprentissage.	<p>Réalisés :</p> <p>Participation au webinaire « Using Social Media and Collaboration » de eLearning Guild (mai 2011).</p> <p>Participation au congrès de l'avancement pédagogique des technologies de l'information et de la communication en Atlantique – APTICA (mai 2011).</p> <p>Participation au colloque L'université du 21^e siècle : repensons nos pratiques (mai 2011).</p> <p>Participation aux ateliers organisés par Moncton Cybersocial (décembre 2011).</p> <p>Participation à la conférence Clair 2012 Voir l'éducation autrement (février 2012).</p> <p>Lancement officiel du site Web Réussir sa profession (http://www8.umoncton.ca/umcm-reussirsaprofession) à la Faculté des sciences de l'éducation (mars 2012). <i>Le GTA a développé ce site Web pour le Groupe de recherche en insertion professionnelle (GRIP).</i></p>

Maintenir à jour les sections GTA du site Web de la DGT afin de mieux promouvoir les services offerts.	En cours : En avril, les gestionnaires des quatre groupes (Système de gestion (Socrate), GTA, Service à la clientèle et Communications et systèmes d'information) se sont rencontrés pour discuter du contenu disponible sur le site Web de la DGT. Les sections touchant les services offerts par le GTA seront mises à jour sur ce site sous peu.
Développer un plan d'affaires et un plan de marketing afin d'orienter et de positionner davantage le GTA.	Réalisé : Un plan de communication à haut niveau a été conçu. Le but de ce plan est d'augmenter la visibilité du groupe à l'Université de Moncton et auprès de la communauté. Certaines composantes du plan ont déjà été mises en action telles que le site Web GTA et un profil corporatif. En cours : Depuis janvier 2012, l'équipe s'est rencontrée à quelques reprises afin de discuter de la planification stratégique. Le groupe travaille présentement à bien définir les objectifs et les résultats attendus à court, moyen et long terme.
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.	Réalisés : En automne 2011, le GTA a lancé son nouveau site Web (web.umoncton.ca/umcm-gta). Le site Web présente les projets réalisés, les divers services offerts, les membres de l'équipe et les nouveautés du blogue. Depuis son lancement, le compteur indique environ 800 visiteurs. Le GTA a également été actif dans l'utilisation des médias sociaux : <ul style="list-style-type: none"> • Blogue du GTA (52 messages soumis) • Twitter (200 tweets) • Diigo (500 signets partagés)
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.	Réalisés : De nouvelles propositions ont été développées avec les partenaires/clients suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Assemblée communautaire fransaskoise (Fonds culturel, Patrimoine Canada) • « At Home / Chez Soi Project – Sustainability » (Participation aux rencontres) • Maîtrise en études de l'environnement (Fonds en fiducie pour l'environnement du N.-B. et Université virtuelle environnement et développement durable) • Groupe de recherche sur les cultures en contact – Université de Moncton
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.	Réalisé : Le projet de recherche et développement intitulé SynergiC3 s'est terminé en septembre 2011. Les partenaires impliqués étaient le Conseil national de recherches Canada, la compagnie D2L et le GTA. Deux produits commerciaux ont été ajoutés dans la suite Desire2Learn Learning Environment 9.01, soit un accélérateur de conception de cours et un assistant de conception pédagogique. Deux des membres du GTA ont obtenu un brevet américain comme coinventeur sur ces outils.
Poursuivre le développement de nouveaux projets de recherche (notamment SketchC3) et préparer des propositions financières en fonction de ces projets.	Réalisé : La professeure Jalila Jbilou a préparé deux propositions liées à la prévention et aux développements d'applications mobiles. Celles-ci ont été soumises aux Instituts de recherche en santé du Canada. En ce qui concerne SketchC3, une demande de financement avait également été soumise au « Canadian Innovation Commercialization Program ». Le financement fut refusé dû à un manque d'un partenaire commercial.
Le cas échéant pour SketchC3, développer et conclure des ententes contractuelles, des plans de projets, des énoncés de travaux et ententes de collaboration nécessaires.	Non complété : Puisque le financement n'a pas été accordé pour le projet SketchC3, il n'y a pas eu de nouvelles ententes de conclues.

➤ 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.	Réalisé : Le serveur Altarf a été remplacé et les données ont été migrées avec succès.
Remplacer les quatre serveurs OAS de l'environnement du système de gestion intégré.	Réalisé : Les quatre serveurs ont été remplacés.
Remplacer le serveur Alsafi qui héberge les logiciels Infosilem et ScanFile pour le Registrariat et le système Arcadien pour le CEPS.	Réalisé : Le serveur Alsafi a été remplacé.
Remplacer les quatre serveurs de l'environnement de virtualisation VMWare.	Réalisé : Les quatre serveurs ont été remplacés.
Remplacer les deux serveurs de l'environnement Web de l'Université.	Réalisé : Les deux serveurs ont été remplacés.
Remplacer le serveur Tarazed qui héberge les outils de développement pour les applications de la DGT.	Réalisé : Le serveur a été remplacé.
Remplacer le serveur Furud2 qui héberge le système de gestion des appels nommé FootPrints.	Réalisé : Le serveur a été remplacé.
Remplacer le serveur Keid qui héberge le système de gestion antivirus pour le campus nommé Kaspersky.	Reporté : Ce serveur est encore capable de répondre à la demande.
Remplacer le serveur Kraz qui héberge le système de sauvegarde de données.	Réalisé : Le serveur a été remplacé.
Finaliser l'installation du nouveau serveur Altair pour les applications réseau (DHCP, DNS et autres).	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	
Réaliser les mises à jour majeures.	
Compléter la mise à niveau du service Web institutionnel à la version Drupal 6.	Réalisé : La mise à niveau est complétée.
Faire la mise à niveau des serveurs virtuels à la prochaine version disponible au cours des prochains mois.	Réalisé : La mise à niveau des serveurs virtuels est complétée.
Faire la mise à niveau du logiciel pour la sauvegarde des données « Tivoli Storage Management ».	Réalisé : La mise à niveau du logiciel pour la sauvegarde des données a été réalisée.
Travailler avec l'équipe Socrate pour préparer la mise à niveau Banner et Oracle planifiée pour l'année 2012.	En cours : Le travail avance bien en vue de la mise à niveau planifiée pour octobre 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.	Réalisé : Le nouveau réseau provincial ORAN est maintenant en production. L'équipe continue à travailler étroitement avec l'équipe responsable pour assurer le bon fonctionnement 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.
Remplacer les batteries des deux systèmes d'alimentation sans coupure dans la salle de serveurs.	Reporté : Au lieu de remplacer les batteries, deux nouveaux systèmes d'alimentation sans coupures ont été installés 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.	Réalisé : Des améliorations ont été apportées aux chambres de communications qui affichaient une température inquiétante.

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.	En cours : L'équipe a participé aux évaluations. L'équipe attend le rapport final afin d'implanter les recommandations proposées.
Configurer la surveillance réseau sur notre système CiscoWorks.	Reporté : Le projet a été remis à l'automne 2012.
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 : Le travail avance bien, mais il reste encore un peu de travail à faire avant d'aboutir à un consensus.
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.	
Éliminer l'arborescence eDirectory sur le campus.	Réalisé : Cette arborescence n'est plus utilisée pour le campus de Moncton.
Éliminer les services d'impression Novell et configurer tous nos clients à imprimer au service Microsoft.	Réalisé : Les services d'impression Novell ont été éliminés. Ils ont été remplacés par un service d'impression de Microsoft.
Installer un système pour permettre la synchronisation des comptes entre la structure Active Directory et le service Live@edu pour nos étudiants.	Réalisé : Un service a été ajouté pour synchroniser les comptes entre notre structure Active Directory et le service Live@edu.
Apporter des modifications aux systèmes de comptes pour permettre aux trois campus de pouvoir faire la gestion des comptes.	En cours : Certains droits ont été assignés aux trois campus pour permettre la gestion de comptes.
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.	
Réviser le fonctionnement du bottin en ligne.	Réalisé : Certaines modifications ont été apportées.
Continuer à travailler sur la création automatique des comptes du personnel à partir d'une passerelle Socrate.	En cours : La majorité de la programmation est complétée. Il reste quelques étapes à compléter avant d'activer ce processus automatisé.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4	
Réviser nos politiques et nos procédures.	
Refaire la politique d'utilisation du système de courrier électronique.	Reporté : Les politiques seront révisées suite au rapport sur l'évaluation des risques de sécurité TI réalisée par une firme externe.
Réviser la politique d'utilisation du réseau.	Reporté : Les politiques seront révisées suite au rapport sur l'évaluation des risques de sécurité TI réalisée par une firme externe.

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.	En cours : Les données dans les trois environnements sont maintenues à jour quotidiennement. D'autres modifications seront nécessaires afin de simplifier cette intégration.
Intégration de notre système de téléphonie IP avec le nouveau système de courrier électronique Microsoft Exchange.	Réalisé : Les boîtes vocales du système de téléphonie IP sont maintenant intégrées au nouveau système de courriel.
Compléter la migration des serveurs vers une solution Microsoft.	En cours : Les derniers serveurs Novell au campus de Moncton seront seulement éliminés une fois que les serveurs des campus de Shippagan et d'Edmundston seront hors production.
Acheter, installer et configurer le système de courrier électronique Microsoft Exchange pour remplacer notre système actuel GroupWise.	Réalisé : Le nouveau système de courrier électronique pour le personnel est maintenant en production pour les trois campus.

Faire le transfert du système actuel de courrier électronique NetMail de nos étudiants vers la solution Live@edu.	Réalisé : Le transfert du système de courrier électronique NetMail de nos étudiants a été un succès. Depuis septembre 2011, nos étudiants des trois campus utilisent la solution Live@edu hébergée chez Microsoft.
Finaliser la configuration du logiciel Power Xpert pour assurer une gestion centralisée de nos systèmes d'alimentation sans coupure.	Réalisé : Le logiciel Power Xpert est configuré. Des rapports en temps réel sont maintenant disponibles sur une multitude de paramètres pour assurer une bonne gestion de nos équipements.
Développer un système qui permettra de simplifier la location des équipements de la DGT dans une base de données centrale.	Reporté : Ce projet a été reporté à l'été 2012.
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 d'utiliser les imprimantes multifonctions Ricoh pour remplacer nos imprimantes du campus.	En cours : Plusieurs rencontres avec la compagnie Ricoh ont eu lieu au cours de la dernière année. Les solutions proposées sont très dispendieuses. Des rencontres sont planifiées avec d'autres manufacturiers.
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 : Ce projet a été remis à plus tard.
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.	Reporté : L'évaluation a été remise à plus tard.

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.	
Participer à la reconstruction du site Web de la DGT en respectant les normes pour le nouveau site Web.	En cours : Plusieurs rencontres ont eu lieu durant les derniers mois.
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 équipes de la DGT.	Réalisé : Les membres du groupe rencontrent régulièrement les autres équipes 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 s'assurer d'avoir les outils en place pour solutionner les problèmes.	Réalisé : L'équipe continue à travailler étroitement avec l'équipe du Service à la clientèle pour s'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.	Inactif : Le logiciel FootPrints n'est pas conçu pour faire de la gestion de projets.
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 :

- Restructurer l'alimentation électrique dans notre salle de serveurs et remplacer les deux systèmes d'alimentation sans coupure.
- Ajouter un système pour les conférences téléphoniques incluant un formulaire de réservation en ligne.
- Installer un nouveau système pour l'enregistrement des appels téléphoniques pour le Service de sécurité.

➤ SERVICE À LA CLIENTÈLE

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer nos services de soutien à l'enseignement.	
Médiatiser huit nouvelles salles.	Complété
Remplacer l'équipement informatique désuet dans trois des laboratoires spécialisés de la Faculté des sciences (physique, chimie et biologie).	Complété : Dans le cas du laboratoire de biologie, des prises réseau ont été ajoutées.
Remplacer les ordinateurs désuets dans quatre laboratoires étudiants du campus.	Complété : Remplacement dans les locaux suivants : 006, pavillon des Arts; 052, pavillon Jacqueline-Bouchard; 241, pavillon Jeanne-de-Valois et A031, pavillon Rémi-Rossignol.
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).	Complété
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.	Complété : Un nouveau micro a été installé et permet de capter le son de toute la salle.
Travailler conjointement avec les personnes responsables à la médiatisation de nouvelles salles suite à l'agrandissement du pavillon Raymond-Frenette.	Complété : La DGT a participé à la conception des salles médiatisées à Raymond-Frenette.
Médiatiser des salles d'enseignement dans l'édifice du Centre des technologies et des sciences de l'alimentation situé entre le pavillon Jacqueline-Bouchard et l'édifice du Génie.	Complété
Médiatiser la salle de réunion au Registrariat.	Complété
Assister à la migration des courriels des étudiants vers l'outil de communication Microsoft.	Complété : Les étudiants ont été migrés de NetMail à Live@edu pour la rentrée 2011.
Assister à la migration des courriels du personnel vers l'outil de communication Microsoft.	Complété : Durant la migration, le Service à la clientèle avait deux techniciens disponibles afin d'adresser les anicroches. Les clients avec des défis particuliers ont reçu de l'aide supplémentaire.

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.	En cours : Un inventaire complet des imprimantes sur le campus a été fait. Une présentation de consolidation a été faite par les consultants. La DGT doit encore comparer les offres de différents fournisseurs.
MOYEN D'ACTION	
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.	Complété
MOYEN D'ACTION	
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.	Complété
Travailler avec le groupe des Technologies d'apprentissages afin d'améliorer notre diagnostic des appels liés au support Clic.	Progrès continu
Créer un rapport statistiques nous indiquant le montant d'appels reçus par nos agents assignés au Service à la clientèle.	Non complété

Statistiques sur le nombre de personnes ayant reçu un service au comptoir

Le tableau suivant décrit le nombre de clients externes et de la clientèle universitaire passant au comptoir du Service à la clientèle situé au local A-134 du pavillon Jeanne-de-Valois pendant l'année universitaire. Comme les statistiques de moyenne et d'écart type le démontrent, ces données demeurent assez constantes pendant les deux semestres.

Mois	Nombre de personnes ayant reçu un service au comptoir
Septembre 2011	141
Octobre 2011	123
Novembre 2011	126
Décembre 2011	119
Janvier 2012	131
Février 2012	127
Mars 2012	110
Avril 2012	113

- Moyenne : 123/mois
- Écart type : 10
- Montant des équipements informatiques (ordinateurs, moniteurs, imprimantes, etc.) entrés dans notre inventaire (1217 pièces).

Statistiques des activités du Service à la clientèle :

Description	Nombre d'appels
Assurance qualité	24
Problèmes	485
Incidents	1771
Demandes de service	3272
Total d'appels	5552

➤ **SYSTÈME 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). 	Réalisés : Après une évaluation exhaustive d'outil de rapport, nous avons procédé à faire l'achat de la solution Argos de la compagnie Evisions. Celle-ci est un partenaire de la compagnie Ellucian (fournisseur de Banner). Formation du nouvel outil Argos pour les analystes informatique. En cours : Mettre en place le nouvel outil de rapport en procédant à la définition de structure normalisée des données pour satisfaire les besoins de rapports.
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 d'une solution tierce partie du Service de logement qui s'intègre avec Socrate. Suite à une présentation sur les lieux de la compagnie Adirondack, nous avons assisté le Service de logement dans l'accès à distance du système de logement d'Adirondack pour que le personnel du logement puisse compléter une évaluation détaillée de leurs besoins. En cours : Dans l'optique d'augmenter la sécurité sur les données, le système de vignette de stationnement a dû en grande partie être développé à nouveau. De plus, des améliorations ont été apportées au processus de demande de vignette. L'entrée de données des demandes est faite via un formulaire Web. Ces données sont par la suite transférées dans le système de stationnement directement sous le contrôle des préposés au Service de sécurité.
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.	Réalisés : En préparation pour la mise à niveau des systèmes de gestion, un calendrier des vérifications par les secteurs a été développé en plus de réutiliser un plan de vérification qui avait été développé lors de la dernière mise à niveau en 2010. Cette approche permet de mieux communiquer et d'encadrer le personnel administratif lors de la mise à niveau. Un plan de projet détaillé à l'aide d'outil de gestion fut développé pour la mise à niveau. Un registre fut créé pour documenter tous les problèmes techniques ainsi que les tâches critiques permettant ainsi de faire les suivis et d'établir de façon dynamique les priorités du projet.
Développer un calendrier global des activités administratives et techniques du système de gestion pour l'ensemble de l'Université.	Effort continu : 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 : En préparation pour la mise à niveau, les membres de l'équipe technique ont évalué les changements et nouveautés tout en les documentant sous forme de sommaire pour ensuite fournir ces informations au personnel administratif qui participeront à la vérification de la mise à niveau.
Encourager l'utilisation des divers mécanismes de discussions (listes de discussions communes de SunGard).	Réalisé : Ces médias (Boracle, Bgeneral, Commons) d'échange sont régulièrement utilisés lorsque nous avons des problèmes techniques auquel d'autres institutions ont possiblement déjà eu à résoudre.

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.	Reporté : Étant donné la performance des systèmes de gestion durant les dernières inscriptions et qu'il n'y a pas eu de changement majeur au niveau des versions de logiciels, nous avons jugé qu'il n'était pas nécessaire d'effectuer ces tests. En somme, l'inscription d'automne 2011 était la plus performante à ce jour.
Registrariat : • PSIS/SIEP (Postsecondary Student Information Systems / Système d'information sur les étudiants postsecondaire) – Statistique Canada – Promouvoir, auprès de Statistique Canada, des améliorations aux processus de la création de statistiques ainsi que les outils qui sont fournis à cette fin.	Réalisé : Une mise à niveau du logiciel PSIS de la version 3.3 (ancienne numérotation de version) à la version 8.4 (nouvelle numérotation de version qui suit celle de Banner) a été complétée à temps pour la création des statistiques de 2011. Réalisé : Les statistiques pour PSIS ont été publiées en juillet 2011.
Sondage Maclean's : Voir à ce que les informations requises pour le sondage du magazine (membre participant du sondage universitaire) soient générées.	Réalisé : À la demande de l'institution, seulement certains rapports ont été générés pour ce sondage.
Ressources humaines / Service des finances : • Impression des T4 et T4A • Envoi des T2202 et Relevé 8 Modifier le TD1 pour se conformer aux normes.	Réalisés : Il y a fallu refaire le logiciel pour imprimer les T4/T4A suite à des changements de format de ces documents par Revenu Canada pour l'année fiscale 2011. Les T4/T4A ont été complétés aux dates suivantes dans les campus : • UMCE : 30 janvier • UMCS : 30 janvier • UMCM : 24 février Pour les processus de fin d'année (TD1), il a été nécessaire de faire des modifications au logiciel de Banner pour conformer aux règles de Revenu Canada puisque nous n'étions pas à la version 8.4 (voir note ci-bas) pour le module informatique Banner General. À noter : Le « Canadian Solution Center » d'Ellucian qui émet les ajouts de logiciels (selon les changements apportés par Revenu Canada) exigeait que l'on soit à la version 8.4 pour nous permettre d'appliquer ces ajouts à nos systèmes. Les recevables, en collaboration avec le Registrariat, ont réévalué le processus de création et de vérification des T2202. Suite à cette évaluation, des changements ont été apportés pour minimiser les interventions manuelles impliquées dans ce processus. Les T2202 et le Relevé 8 ont été créés et rendus accessibles sur le Web à partir du 9 et du 20 février respectivement.
Continuer à appuyer les activités opérationnelles reliées au système de gestion.	Réalisé : Un total de 3289 heures ressources d'analyste en informatique de l'équipe Socrate ont été requises pour faire de l'appui à la production (support).
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 1141 nouvelles demandes de service ont été reçues ou créées durant l'année 2011-2012. Un total de 1108 appels ont été traités durant la même période. Les appels restants sont soit en attente ou en cours de traitement.
Évaluation du système d'exploitation Windows 8 avec les systèmes de gestion Socrate.	En attente : Ceci a été remis étant donné que cette transition au nouveau système d'exploitation sera seulement réalisée par la DGT au cours de la prochaine année.
Au cours de la dernière année, la responsabilité de produire les statistiques du Registrariat et des Ressources humaines a été transférée au chercheur institutionnel. Ceci a exigé des travaux de la part des analystes informatiques associés au module étudiant et au module ressources humaines pour fournir les informations nécessaires au chercheur institutionnel pour qu'il puisse effectuer son travail.	Effort continu : Nous avons fourni un sommaire des structures de données en plus des requêtes de données spécifiques aux demandes. En grande partie, le problème pour répondre aux rapports (sondage) et aux statistiques est que la structure des extractions de données n'est pas normalisée. Ceci dit, il était nécessaire pour les membres du personnel du Registrariat d'avoir des connaissances approfondies des structures pour répondre à ces demandes. Alors, avec le transfert de ces responsabilités au chercheur institutionnel, ces connaissances se sont dissipées. Donc,

	il est nécessaire de définir une structure plus efficace (transparente) et normalisée.
--	--

But 2 : Projets spéciaux

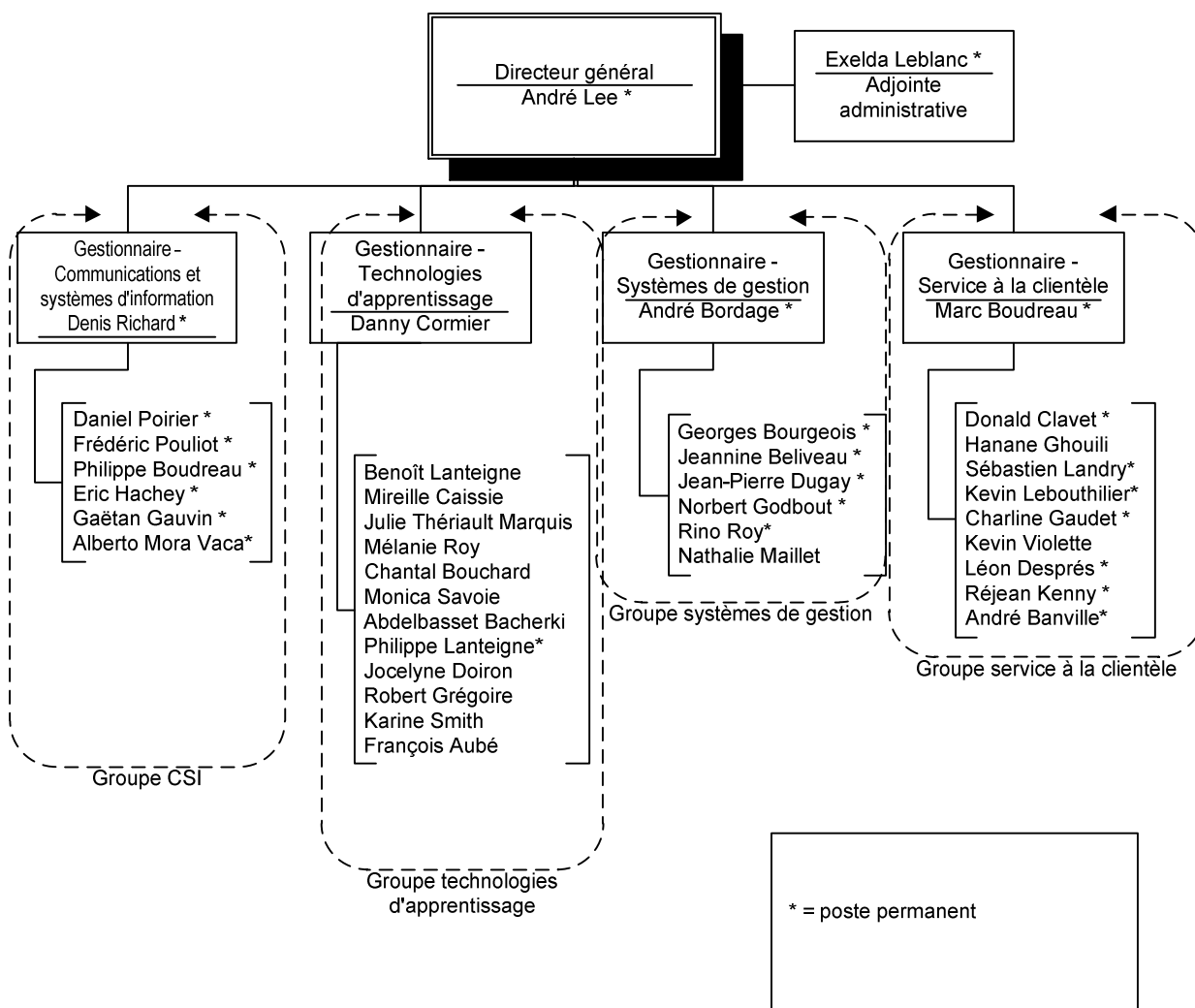
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer les services et processus d'affaires.	
Création d'un outil conçu pour le Développement universitaire pour faciliter la recherche des informations contacts des Anciens.	Réalisé : Cet outil de bureau fut créé selon certaines catégories de recherche telles que : <ul style="list-style-type: none"> • l'employeur de l'ancien; et • le type d'emploi occupé par l'ancien.
Préparation pour la mise à niveau des systèmes de gestion Socrate prévue pour octobre 2012.	En cours : Cette mise à niveau n'implique pas de grands changements au niveau des fonctionnalités Banner. Par contre, plusieurs changements visés à améliorer la performance et la gestion de nos infrastructures ont été apportés pour cette mise à niveau. Avec ces changements, de nouveaux défis techniques se sont manifestés dans les processus d'affaires Socrate.
Continuation de la vérification externe par Telus Canada au sujet de nos systèmes et de nos processus de paiement par carte de crédit en ligne.	Réalisé : En 2011, une analyse d'écart a été initiée par Telus Canada à la demande de Global Payment Systems. Celle-ci a révélé que nous étions loin d'être conforme aux normes exigées par l'industrie de pour ce qui a trait à la prise de paiement en ligne par carte de crédit. Sur douze catégories évaluées, nous étions à risque élevé pour sept de ces catégories, à risque moyen sur quatre catégories et nous étions conforme à seulement une des catégories. En conclusion, pour réduire nos responsabilités et simplifier nos exigences dans le but d'adhérer aux normes de sécurité, nous avons procédé avec l'impartition de nos systèmes de paiement en ligne par carte de crédit en les hébergeant dans le centre de données de la compagnie TouchNet. En cours : Suite au projet d'impartition de système de paiement en ligne, une vérification de la part de Telus Canada sera nécessaire pour confirmer que nous adhérons maintenant aux normes de sécurité de l'industrie de 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.	En attente : Le projet de réquisition a été mis en attente étant donné que celui-ci est dépendant de la solution de gestion documentaire pour traiter les demandes nécessitant d'annexer des pièces justificatives.
Travaux de mise en production de la facturation par crédit.	En attente : Ce projet a été mis en attente par l'institution en attendant que la restructuration des programmes soit complétée.
Participation et support dans la réévaluation des programmes (restructuration des programmes).	En attente : Aucune activité dans ce dossier pour la dernière année. Les travaux devront recommencer durant la prochaine année étant donné que le tout devrait être complété durant 2013.
Passerelle pour le test de classement de français.	En cours : Aucune amélioration n'a été apportée au cours de la dernière année. Donc, le travail de transfert d'information entre Clic et Socrate est fait de façon manuelle par l'analyste en informatique. Veuillez noter que l'interface supportée par Clic (et par implication Socrate) n'a pas été conçue pour ce genre de transfert. Il serait préférable que les changements nécessaires au système Clic soient faits pour permettre d'automatiser ce genre de transfert d'information.
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. 	Réalisés : Le projet de la mise en utilisation de la feuille de temps est complété pour l'UMCE et l'UMCS. Pour l'UMCM, il y a quelques secteurs qui ont la feuille de temps en production. Par contre, étant donné le nombre de différents groupes avec différents besoins, il y a encore plusieurs secteurs qui ne l'utilisent pas. Une automatisation a été développée pour les approbateurs ainsi que les employés inscrits à la feuille de temps servant à leur envoyer des avis (rappels) pour compléter leur feuille de temps. Les banques d'heures ont été mises en place pour tous les secteurs qui utilisent la feuille de temps.

Configurer l'outil de gestion de la base de données Oracle Enterprise Management de façon à optimiser son utilisation.	En attente : Étant donné les travaux de la mise à niveau, ce projet n'a pas été réalisé.
Évaluer les nouveaux besoins pour les serveurs de l'application avec l'arrivée d'une nouvelle technologie d'Oracle (Web Logic) et configurer les serveurs en vue de la prochaine mise à niveau.	Réalisé : Étant donné le niveau de complexité de cette nouvelle technologie et le temps nécessaire pour apprendre ces nouvelles technologies par le personnel de la DGT de façon autonome, nous avons fait l'embauche de spécialiste Oracle et Banner pour faire l'installation de ces nouveaux systèmes. Cet exercice a aussi permis aux membres impliqués de la DGT d'apprendre du spécialiste en participant à ces installations. En cours : Nous sommes présentement dans la phase de vérification de cette nouvelle technologie en préparation pour la mise à niveau Socrate prévue pour octobre 2012.
Dans l'objectif d'améliorer la performance de nos serveurs d'application, le système d'exploitation de ces serveurs a été remplacé avec un système à base LINUX qui est censé être mieux intégré et plus performant avec les logiciels d'Oracle.	En cours : Ce changement fait partie de la mise à niveau Socrate. Nous sommes dans le processus de vérification.
Restructuration de la base de données Socrate pour séparer les logiciels Banner des données brutes du système.	En cours : La gestion quotidienne des systèmes de gestion engendre beaucoup d'interdépendance de logiciels en ce qui a trait aux compatibilités de nouvelles et anciennes versions de logiciels. Sous une recommandation de la compagnie Ellucian (anciennement SunGard), nous avons procédé à séparer les données et les logiciels de Banner réduisant ainsi certaines de ces interdépendances, ce qui simplifiera le processus de mise à niveau à long terme.
Mise en production de la demande d'attestation avec la prise de paiement en ligne par le Web.	Réalisé : Cette demande a été configurée pour chacun des campus du point de vue des recevables en plus d'acheminer la demande aux bons secteurs dans chaque campus.
Évaluer la mise en service de l'interface Web pour Anciens et développement.	En attente : Ce projet n'a pas été réalisé. À chaque fois que cette fonctionnalité est discutée avec le personnel des Anciens et développement, ils jugent que ceux-ci ne répondent pas à leurs besoins. Alors le projet est à nouveau remis en attente.
Demande du Registrariat de rendre optionnel le paiement en ligne des frais d'étude de dossier lors de la demande d'admission en ligne.	Réalisé : Une analyse détaillée des implications de ce changement a été complétée. Durant cette analyse, les besoins de l'Éducation permanente pour la demande d'admission en ligne furent pris en considération. Un total d'au-delà de 400 heures de travail de la part de l'analyste en informatique serait nécessaire pour effectuer les changements. En conclusion, il a été déterminé de ne pas procéder avec ce projet pour l'instant étant donné l'ampleur des changements et les ressources requises.
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.	En attente : Étant donné les priorités d'autres projets et la disponibilité de ressources, ce projet n'a pas été réalisé.
Analyser et implanter la demande d'admission Web pour les étudiants à l'Éducation permanente.	Partiel : Voir Demande du Registrariat de rendre optionnel le paiement en ligne des frais d'étude de dossier lors de la demande d'admission en ligne ci-haut.
Compléter les changements liés à la nouvelle structure informatique utilisée par le programme d'étude.	En cours : Utilisation de nouvelles fonctions pour la vérification d'erreurs de 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). 	Réalisés : Avec la mise à niveau du logiciel FormFusion, il a été nécessaire de modifier l'infrastructure supportant ce logiciel en faisant l'installation d'un serveur additionnel appelé MAPS « Multiple Applications Platform Server ». Ceci nous permettra aussi d'ajouter la composante d'outil de rapport ARGOS que nous nous sommes procuré en décembre 2011. Pour les trois campus, mise en production de la création d'avis de dépôt informatisé et leur envoi par courriel. Mise en production à l'UMCM de l'envoi par courriel de l'état de compte des étudiants.
Évaluation de solution de gestion documentaire	Réalisé : Ce processus fut initié en octobre 2010 avec l'étude des besoins de l'Université de Moncton en matière de gestion documentaire. Ceci fut suivi en 2011-2012 par une évaluation détaillée de produits de gestion documentaire pouvant à la fois s'intégrer à nos systèmes de gestion ainsi que de satisfaire aux besoins des trois

	campus qui avaient été identifiés en 2010. En conclusion, il a été recommandé de faire l'achat de la solution ImageNow de Perceptive Software. Ceci fut réalisé en avril 2012.
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.	Réalisé : En collaboration avec le Registrariat et les facultés, une structure a été définie et approuvée pour le transfert d'information des cours d'équivalence. En cours : Mettre en production une nouvelle structure permettant de mieux gérer le processus de cours d'équivalence entre le Registrariat et les facultés.
Évaluer les besoins pour la prochaine campagne Anciens et développement.	En attente : Après une discussion sur les besoins du secteur en été 2011, aucune spécification des besoins n'a été communiquée.
Développer la structure dans Socrate pour supporter le service d'aide aux étudiants dans la gestion des étudiants avec un handicap.	Réalisé : Cet outil a été mis en production durant l'hiver 2012 pour les trois campus. Il s'agit de maintenir dans Socrate toutes les informations requises par les conseillers dans la gestion des besoins pour les étudiants avec handicap.
Améliorer l'outil de requête budgétaire sur MANIWeb.	En cours : En collaboration avec le Service des finances, les exigences de cette nouvelle interface ont été définies. Il reste à développer l'interface.
Intégrer les rapports de téléphonie Aliant avec les rapports de la téléphonie IP en un seul rapport en utilisant l'outil de facturation Avotus.	En attente : Ce projet impliquera les services des finances et l'équipe réseau responsable de la téléphonie. Du côté Socrate, il y aura des implications au niveau de la facturation rapportée dans les comptes budgétaires dans Socrate.
Développer une interface avec le site Web fédéral pour l'équité.	Réalisé : Un système d'équité conforme aux exigences du gouvernement fédéral a été mis en place. Ceci nécessitait l'intégration du nouveau logiciel Banner ainsi que définir une interface normalisée pour le transfert de données entre Socrate et le système de gestion du gouvernement fédéral.
Améliorer la gestion de l'arrivée et départ des employés pour mieux gérer les comptes informatiques ainsi que les lignes téléphoniques.	Réalisé : Une passerelle a été développée avec les informations nécessaires pour permettre d'automatiser la gestion des comptes informatique selon le statut de l'employé à partir de l'embauche jusqu'à son départ.
Changement au processus de demande d'admission visant à augmenter le nombre de demandes d'admission lors des visites par le recrutement dans les écoles du Nouveau-Brunswick.	Réalisé : Les frais d'étude de dossier ne sont pas exigés lorsque les futurs étudiants font une demande d'admission lors des visites dans les écoles. Les frais seront seulement payables si l'étudiant accepte l'offre de l'admission. Des automatisations au niveau des recevables ont dû être développées pour faciliter la gestion de ces cas d'exception.
Développer un nouveau système pour gérer le centre d'appel.	Réalisé : Voici une liste de fonctionnalités : <ul style="list-style-type: none"> • Le nom de l'employeur et le type d'emploi ont été rajoutés à la liste d'information à recueillir. • Nouvelle interface plus conviviale pour les préposés. • Faciliter la programmation des écrans selon le type de sollicitations pour ainsi définir les écrans selon la séquence de l'entrevue. • Faciliter la prise de dons par téléphone en utilisant l'interface au système de dons en ligne.
Dons en ligne pour les Anciens et développement	Réalisé : Implanter une solution de dons en ligne conformes aux normes de sécurité de l'industrie de carte de crédit. Le fournisseur de cette solution est InternetSecure.
Évaluation de solution pour les Anciens et développement	Réalisé : Nous avons été demandé d'évaluer les solutions RazorsEdge et Advisor. Dans le cas de Raiser's Edge, ceci est un produit parallèle à Banner. De plus, les données ne sont pas accessibles en temps réel. Il faut continuellement synchroniser les données Banner au système Raiser's Edge. Pour le produit Advisor, celui-ci exige un entrepôt de données.

ORGANISATION

Université de Moncton-UMCM Direction générale des technologies



FINANCEMENT

Budget 2011-2012 de la Direction générale des technologies - index 561

Salaires	1 569 632 \$
Salaires temps partiels	66 412 \$
Matériel et services	412 037 \$
Équipement	826 509 \$
Total	2 891 158 \$

Budget 2011-2012 de la Direction générale des technologies - index 564

Salaires	170 731 \$
Salaires temps partiels	100 000 \$
Matériel et services	394 992 \$
Équipement	0 \$
Total	665 723 \$

Budget 2011-2012 de la Direction générale des technologies – Téléphonie -index 570

Frais associés à la téléphonie IP	185 811 \$
Frais interurbains	65 790 \$
Frais de communications divers	78 948 \$
Total	330 549 \$

Budget d'autofinancement 2011-2012 de la DGT-GTA – index 356105

Salaires et bénéfices (temps plein, temps partiels, honoraires)	769 726 \$
Matériel et services	23 300 \$
Équipement	20 000 \$
Total	813 026 \$

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 2012-2013

➤ TECHNOLOGIES D'APPRENTISSAGE

But 1 : Contribuer au rayonnement de l'Université de Moncton et à sa présence Web en poursuivant le travail d'intégration des technologies de l'apprentissage dans l'enseignement et en innovant dans ce domaine comme dans celui des technologies Web.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Développer des contenus d'apprentissage disponibles en ligne à travers diverses plateformes pour l'Université de Moncton.	
Renforcer les contenus de cours et les programmes en ligne disponibles à l'Université de Moncton en améliorant constamment leurs contenus et présentations.	
Collaborer avec les facultés/écoles au développement de nouveaux programmes et cours en ligne	
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.	
Offrir du support et des ressources dans le cadre de la préparation et de la livraison de cours hybrides.	
Explorer, proposer et promouvoir des solutions visant à intégrer les services du GTA d'une manière permanente à l'intérieur de la structure et dans les stratégies de l'Université de Moncton	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Contribuer au développement des connaissances et des expertises en technologies de l'apprentissage à l'Université de Moncton.	
Offrir des ateliers sur l'application pédagogique des technologies au corps professoral en collaboration avec le SASE.	
Promouvoir les divers services offerts par le GTA et les dernières pratiques en technopédagogie à la communauté universitaire.	
Explorer, proposer et promouvoir des solutions afin d'intégrer les stratégies technopédagogiques du GTA d'une manière permanente à l'Université de Moncton.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Supporter les systèmes institutionnels en technologies de l'apprentissage, particulièrement le système de gestion de contenus d'apprentissage (Clic) et le système de communication synchrone (Adobe Connect Pro).	
Offrir, en collaboration avec le SASE, des ateliers de formations pour l'utilisation des systèmes Clic (Desire2Learn) et Adobe Connect Pro.	
Appliquer les mises à jour aux systèmes Clic (Desire2Learn) et Adobe Connect Pro.	
Offrir un soutien technique aux systèmes Clic (Desire2Learn) et Adobe Connect Pro.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4	
Innovier dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
Maintenir une veille technologique.	
Explorer d'autres services possibles que le GTA peut offrir.	

But 2 : Parfaire nos processus et nos méthodologies.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer les processus et les méthodologies de l'équipe.	
Améliorer nos pratiques de gestion pour augmenter l'efficacité opérationnelle.	

Améliorer nos pratiques dans les différentes phases de développement de projets pédagogiques et médiatiques (analyse, planification, conception, médiatique, contrôle de qualité).	
Assurer la satisfaction du client tout au long du processus.	
Explorer diverses stratégies de développement pour les appareils mobiles.	

But 3 : Assurer la viabilité du groupe des Technologies d'apprentissage en renforçant le développement d'affaires.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Assurer la croissance de projets avec les partenaires et clients actuels du GTA dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
Initier de nouveaux projets avec les clients actuels.	
Augmenter le nombre de projets ayant une plus grande envergure dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
Mettre en place une stratégie de fidélisation avec le client.	
Mettre sur pied un répertoire de sources de financement et d'appels d'offres dans les divers secteurs d'activités.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Augmenter le développement de nouvelles alliances stratégiques avec diverses organisations dans le domaine de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
Identifier des secteurs d'activités potentiels et leurs organisations.	
Initier de nouveaux développements avec les organisations.	
Augmenter le nombre de projets ayant une plus grande portée dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Identifier et participer à un ou des projets de recherche et de développement dans le domaine de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
Identifier des projets possibles dans divers secteurs.	
Mettre en place un ou des projets de recherche.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4	
Augmenter la visibilité du GTA dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
Participer à des activités de maillage « networking » et à des salons commerciaux.	
Participer et présenter à des conférences.	
Mettre en place les éléments clés du plan de communication.	
Maintenir le site du GTA à jour.	
Augmenter la présence du GTA dans les médias sociaux.	

➤ **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 les serveurs qui approchent la fin du cycle de vie pour assurer la continuité des services.	
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, Linux 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 6.2.	
Réaliser la mise à jour du service Clic à la version 10.	
Faire la mise à niveau du logiciel FootPrints à la version 11.1.	
Travailler avec l'équipe Socrate pour préparer la mise à niveau Banner et Oracle planifiée pour l'année 2012.	
Faire la mise à niveau du courriel étudiant à Microsoft Office 365.	
Compléter la mise à niveau de SCCM « System Center Configuration Manager » à la version 2012.	
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.	
Surveiller la température dans nos chambres de communications et ajouter de la ventilation si la température dépasse le niveau acceptable.	

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.	
Préparer un plan d'action suite au rapport de l'évaluation des risques de sécurité TI et d'implanter les actions spécifiées dans ce plan.	
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.	
Utiliser la solution ISE « Identity Services Engine » pour augmenter la visibilité et le contrôle des activités sur le réseau.	
Définir et documenter un plan de contingence pour le recouvrement des systèmes critiques.	
Préparer une liste de contrôle pour normaliser l'installation des serveurs.	
Installer l'application Director pour simplifier la gestion de nos serveurs.	

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.	
Évaluer avec le groupe Socrate une solution de portail pour notre clientèle universitaire.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Réviser nos politiques et nos procédures.	
Rédiger les politiques et les normes non documentées qui sont spécifiées dans l'évaluation des risques de sécurité TI.	
Réviser les politiques et les normes existantes reliées aux services offerts par la DGT tel que spécifié dans l'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.	
Améliorer 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.	
Installer la nouvelle solution ISE « Identity Services Engine » qui remplacera les services VMPS « VLAN Membership Policy Server » et ACS « Access Control Server » existants.	
Finaliser le transfert de notre serveur de listes.	
Finaliser l'installation de l'application Lync IM (système de messagerie instantanée).	
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.	
Compléter l'installation d'une solution centralisée pour les télécopieurs du campus.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Évaluer les nouvelles technologies disponibles sur le marché.	
Évaluer la possibilité d'utiliser des imprimantes multifonctions pour remplacer nos imprimantes du campus.	
Évaluer la possibilité d'avoir une carte unique pour tous les services universitaires.	
Évaluer des solutions pour héberger notre environnement de tests.	
Analyser les différentes options disponibles sur le marché pour assurer la continuité des services.	
Évaluer la possibilité d'utiliser la solution SCOM « System Center Configuration Manager » pour la gestion de nos opérations.	
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	
Informar la communauté universitaire des services offerts par la DGT.	
Préparer un programme de sensibilisation auprès du personnel et des étudiants pour les informer de la protection des données et des risques associés aux nouvelles technologies.	
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 du 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	
Améliorer les outils de travail à notre clientèle.	
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 autres, voir à ce que les logiciels utilisés par notre clientèle soient compatibles avec le système d'exploitation Windows 8.	
Refaire le site Web de la DGT afin de rendre notre catalogue de service plus facile à utiliser.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Améliorer nos services de soutien à l'enseignement.	
Médiatiser quatre nouvelles salles (106 et 114 Arts, 436 Taillon et finaliser la médiatisation du laboratoire des sciences de l'alimentation situé au Centre des technologies et des sciences de la santé).	
Installer des caméras et des écrans AVL dans le laboratoire des sciences de l'alimentation au Centre des technologies et des sciences de la santé.	
Remplacer les ordinateurs désuets dans trois laboratoires étudiants du campus (Jeanne-de-Valois et Taillon).	
Continuer l'amélioration de la salle de vidéoconférence au local A-231 du pavillon Jeanne-de-Valois en changeant le Codec, le câble, etc.	

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.	
Présenter un document de travail à la haute direction qui explique l'état actuel du système d'impression pour le campus.	
Préparer une ébauche d'une politique d'impression qui pourrait être adoptée à moyen terme (approximativement 6 mois) par le campus afin d'économiser les frais d'impression.	
Avec l'accord de la haute direction, présenter un plan à long terme (1 à 3 ans) afin de doter le campus de machines multifonctions afin d'économiser sur les frais d'impression et d'offrir de meilleurs services de numérisation.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Garder notre équipement à jour.	
Remplacer 20 projecteurs désuets dans les salles médiatisées.	
Faire la maintenance préventive sur tous les projecteurs des salles médiatisées sur le campus.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Promouvoir une culture d'amélioration continue.	
Préparer un document énumérant un <i>niveau de service visé</i> pour tout contact avec la DGT, soit par téléphone (863-2100) ou par courriel (dgt@umoncton.ca).	
Développer des procédures en audiovisuel afin que le technicien remplaçant le technicien primaire puisse bien accomplir le travail demandé en son absence.	
Organiser le studio afin qu'il soit conforme aux normes de l'industrie.	

➤ **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.	
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. <ul style="list-style-type: none"> • Compléter le développement du système de vignette de stationnement. 	
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.	
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).	
Formation des analystes en informatique sur la plateforme version 9 de Banner qui est basée sur les nouvelles technologies de programmation Groovy and Grails.	
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"> • 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.	
Fournir au chercheur institutionnel les informations nécessaires pour répondre à ces besoins (sondage/statistique) : <ul style="list-style-type: none"> • Définir une structure plus efficace (transparente) et normalisée des données. 	

But 2 : Projets spéciaux

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer les services et processus d'affaires.	
<p>Avec le nouvel outil de rapport Argos :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir les structures normalisées de données pour répondre aux besoins de tous les secteurs incluant le chercheur institutionnel. • Développer de nouveaux rapports selon les besoins des secteurs et du chercheur institutionnel. 	
Obtenir la certification de Telus Canada que l'Université de Moncton adhère aux normes de sécurité établie par l'industrie de carte de crédit pour la prise de paiement en ligne.	
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.	
<p>Participation et support dans la réévaluation des programmes (restructuration des programmes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redéfinir CAPP « Curriculum Advising and Program Planning » avec la nouvelle structure de programmes. • Intégrer avec les technologies la feuille de route utilisée pour gérer la transition causée par la restructuration des programmes. 	
Configurer l'outil de gestion de la base de données Oracle Enterprise Management de façon à optimiser son utilisation.	
Mettre en production les nouvelles technologies (Web Logic) d'Oracle pour les serveurs d'application.	
Mettre en production le système d'exploitation LINUX pour les serveurs d'application.	
Restructuration de la base de données Socrate pour séparer les logiciels Banner des données brutes du système.	
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.	
Compléter les changements liés à la nouvelle structure informatique utilisée par le programme d'étude.	
<p>Outil FormFusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer les efforts pour développer des rapports avec FormFusion. (bon de commande). • Faire un projet pilote avec l'UMCE pour analyser la possibilité de permettre à certains utilisateurs de créer leurs propres rapports avec FormFusion. 	
<p>Mise en production de la solution de gestion documentaire ImageNow pour le secteur du Registrariat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les processus d'affaires visés seront celui de l'admission ainsi que tous les processus touchant le dossier étudiant. 	
<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> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter le volet de transfert d'information entre le Registrariat et les facultés. 	
Évaluer les besoins pour la prochaine campagne Anciens et développement.	
Intégrer l'attribution automatique des bourses d'études lors du traitement de l'admission dans Socrate.	
Modifier la requête budgétaire selon les exigences établies par le Service des finances.	
Intégrer les rapports de téléphonie Aliant avec les rapports de la téléphonie IP en un seul rapport en utilisant l'outil de facturation Avotus.	
Améliorer l'outil de recherche d'informations contacts des anciens pour le Développement universitaire.	

Assister dans l'analyse des besoins du sous-module « Faculty Load » de Banner pour son utilisation dans la gestion des charges professorales.	
Assister le secteur des Ressources humaines dans l'implantation du module avec une solution réseau. <ul style="list-style-type: none">• Ajouter la gestion et approbation de congé au système de feuille de temps en ligne (WTE).• Augmenter l'utilisation des feuilles de temps à l'UMCM.	
Étendre la fonctionnalité de condition d'admission automatique pour inclure une admission anticipée dès la 11 ^e année.	
Informatiser la demande de transfert de programme et/ou de campus.	