

DIRECTION GÉNÉRALE DES TECHNOLOGIES

RAPPORT ANNUEL

PRÉSENTÉ PAR

ANDRÉ LEE

JUIN 2013

TABLE DES MATIÈRES

BILAN	1
MANDAT	2
RÉSULTATS 2012-2013.....	3
Technologies d'apprentissage.....	3
Communications et systèmes d'information.....	9
Service à la clientèle	13
Systèmes de gestion (Socrate)	15
ORGANISATION	19
FINANCEMENT	20
OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2013-2014.....	21
Technologies d'apprentissage.....	21
Communications et systèmes d'information.....	23
Service à la clientèle	26
Systèmes de gestion (Socrate)	28

BILAN

L'année 2012-2013 a vu la mise en œuvre d'une solution de numérisation et gestion documentaire du processus d'admission des Registrariats de l'Université de Moncton. En effet, des outils technologiques sont maintenant disponibles permettant aux responsables des dossiers étudiants de visualiser, annoter, indexer, valider et entreposer numériquement les documents relatifs aux admissions. Ces outils permettent de diminuer notre empreinte écologique et lient les flux décisionnels aux documents en les transférant automatiquement aux responsables et décideurs. Cette numérisation et automatisation de processus d'affaires est une première étape importante pour l'UdeM et les prochaines années verront cet outil s'étendre à d'autres processus d'affaires non seulement du Registrariat mais également du Service des finances et des Ressources humaines.

L'année 2012-2013 a également vu des investissements majeurs au centre de données de l'UdeM. En effet, le centre de données de l'UdeM, après plus de 28 ans sans investissement à ces infrastructures physiques, électriques et mécaniques nécessitaient des rénovations majeures afin de permettre la continuité dans la livraison des services technologiques à la communauté universitaire et une diminution des risques institutionnels associés.

Du côté des technologies d'apprentissage, le financement est à un point critique et les ressources financières disponibles pour l'encadrement et l'utilisation académique des technologies d'apprentissage sont en décroissances importantes alors que la demande en services de soutien et d'encadrement est généralisée à l'ensemble du corps professoral et des étudiants. Le modèle d'autofinancement de ces activités est difficilement soutenable sans des investissements institutionnels car les programmes gouvernementaux assurant les initiatives de médiatisation sont très rares.

Finalement, les institutions universitaires du N.-B. et de l'I.-P.-É. ont entrepris un exercice commun d'évaluation, d'amélioration et de simplification des services technologiques. Cet exercice nous a permis d'obtenir une évaluation externe objective de nos services, de nous mesurer par rapport à l'ensemble des universités, d'identifier les opportunités d'amélioration, de valider nos plans de développement et d'obtenir un portrait des initiatives de collaboration possible entre les institutions pour la livraison des services technologiques. Les résultats de cet exercice seront précieux pour entreprendre un nouveau cycle de planification stratégique technologique simultanément à l'exercice institutionnel qui vient tout juste de démarrer.

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, la téléphonie, 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 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.	Réalisé : Le groupe des technologies d'apprentissage (GTA) a mis à jour des cours déjà médiatisés dans le but d'en améliorer la qualité pédagogique et technologique. Ces cours proviennent des programmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise en administration des affaires (MBA), • Maîtrise en éducation, • Français langue seconde, • Programme en soins infirmiers critiques, • Programme de perfectionnement professionnel en télésanté, • Gestion des services de santé, • Programmes spéciaux (Sciences), • École de science infirmière. Une mise à jour a été apportée sur un total de 7 cours.
Collaborer avec les facultés/écoles au développement de nouveaux programmes et cours en ligne.	Réalisé : <ul style="list-style-type: none"> • Parmi les programmes mentionnés dans la case ci-dessus, 4 cours ont été médiatisés et 9 cours sont en phase de développement. • De nouvelles initiatives dans le domaine du perfectionnement professionnel ont été identifiées par l'Éducation permanente et le CNFS. • Des ressources en ligne ont été développées pour les étudiants du Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick.
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.	Effort continu : Le GTA offre du soutien de deuxième niveau auprès de la communauté universitaire pour le système de gestion des contenus d'apprentissage Clic Desire2Learn (D2L) et pour le système Adobe Connect Pro (Web conférence). Le soutien inclut les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Soutien technique et pédagogique auprès de la communauté universitaire • Soutien technique auprès des administrateurs des divers campus Le GTA est également responsable de la gestion de ces deux systèmes. Cette gestion comprend les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des besoins de la communauté universitaire • Communication régulière avec la compagnie • Testing du système après une mise à jour En plus de faire la gestion des systèmes technologiques mentionnés ci-dessus, la DGT- GTA agit également en tant qu'expert-conseil auprès de la communauté universitaire afin de suggérer les technologies appropriées pour répondre aux divers besoins. Réalisé : La DGT-GTA a participé aux rencontres du comité ad hoc pour la médiatisation des cours afin de développer une politique sur l'offre et le développement de cours assistés par les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) à l'Université de Moncton. La DGT-GTA participe aux rencontres du comité de services d'encadrement réseau de l'Éducation permanente.

Offrir du support et des ressources dans le cadre de la préparation et de la livraison de cours hybrides.	<p>Réalisé : Grâce au fond d'initiatives pédagogiques du SASE, le GTA a offert ses services pour les 3 projets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dictionnaire visuel électronique trilingue (Cynthia Potvin) • Présentations animées avec audio comme soutien à l'enseignement de cours de base en informatique (Julien Chiasson) • Gestion de la diversité à l'intérieur du cours EDUC4503 (Mireille LeBlanc). <p>Effort continu : La DGT, groupe des technologies d'apprentissage (GTA) offre à la communauté universitaire un soutien techno pédagogique. Il développe également sur demande des ressources médiatiques pour celle-ci.</p>
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.	<p>Réalisé : La DGT a participé au développement du sous-thème <i>Diversification des modes de prestation des programmes et des cours</i> à la demande du financement LOE 2013-2017, en collaboration avec la DGÉP.</p>
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.	<p>Réalisé : Les ateliers suivants ont été offerts pendant les journées pédagogiques (printemps, août et décembre 2012) pour la communauté universitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezi ou l'art de créer des présentations dynamiques en ligne • Les réseaux de concepts collaboratifs : pour favoriser une meilleure intégration des apprentissages • Les télévotants sans les équipements coûteux • Formation de base de l'utilisation pédagogique de la plateforme Clic • Formation avancée des outils du Clic • Outlook : plus que du courriel <p>En tout, il y a eu 11 ateliers offerts.</p>
Promouvoir les divers services offerts par le GTA et les dernières pratiques en techno pédagogie à la communauté universitaire.	<p>Effort continu : En collaboration avec le SASE, le GTA continue d'offrir des conseils en techno pédagogie aux membres du corps professoral. Les membres du GTA publient par les médias sociaux des nouvelles découvertes quant à l'utilisation des technologies de l'apprentissage. À chaque atelier que le GTA offre, le membre du GTA présente les services offerts par le groupe.</p>
Explorer, proposer et promouvoir des solutions afin d'intégrer les stratégies techno pédagogiques du GTA d'une manière permanente à l'Université de Moncton.	<p>Réalisé : Le GTA a participé au développement du sous-thème <i>Innovation pédagogique</i> sous la responsabilité du SASE à la demande de financement LOE 2013-2017.</p>
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.	<p>Réalisé : 6 ateliers ont été offerts sur l'utilisation pédagogique de Clic pendant les journées pédagogiques.</p>
Appliquer les mises à jour aux systèmes Clic (Desire2Learn) et Adobe Connect Pro.	<p>Réalisé :</p> <p><u>Clic (Desire2Learn)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise à niveau majeure à la version 10 a été implantée sur le système Clic • 8 correctifs du système Clic <p><u>Adobe Connect Pro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise à niveau majeure qui a demandé plusieurs changements • 8 mises à niveau mineures avec interruption de services pendant la nuit

Offrir un soutien technique aux systèmes Clic (Desire2Learn) et Adobe Connect Pro.	<ul style="list-style-type: none"> • 290 demandes de services FootPrints pour le système Clic • 500 heures ont été mises par le GTA pour offrir un soutien technique et appliquer les mises à jour aux systèmes Clic 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.	<p>Réalisé : Les membres du GTA maintiennent une veille technologique par divers moyens (journées focus, comités internes, webinaires et médias sociaux). Voici des webinaires et conférences en ligne dont le GTA a participé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travailler avec un expert de contenu (Association canadienne des concepteurs pédagogique) – juin 2012 • Key Considerations & Strategies for Planning Mobile Initiatives et Age of the Tablet : How to Optimize Your Courses for Tablet Use (Desire2Learn, Fusion 2012) – juillet 2012 • Campus Life (Atelier Desire2Learn) – novembre 2012 • Designing eLearning for iPads (atelier offert par Upside Learning) – mars 2013 • Rubrics, Competencies and Analytics (atelier Desire2Learn) – avril 2013 • Sommet de l'iPad en éducation – avril 2013
Explorer d'autres services possibles que le GTA peut offrir.	<p>Réalisé : Dû à la popularité des vidéos sur le Web, le GTA développe les compétences essentielles dans les phases de production de vidéo (préproduction, production et postproduction). Des vidéos de recrutement pour les facultés et services ont été réalisées pendant l'année.</p>

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.	<p>Réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un abonnement au service web BaseCamp a été acheté afin d'augmenter l'efficacité de la collaboration entre plusieurs membres participants (clients) à un même projet. • Le processus d'évaluation des coûts de projet s'est amélioré grâce aux statistiques des projets complétés fournis par le système de gestion de projets (AceProject).
Améliorer nos pratiques dans les différentes phases de développement de projets pédagogiques et médiatiques (analyse, planification, conception, médiatique, contrôle de qualité).	<p>Réalisé : Dû à de nouveaux types de projets et de nouveaux clients, plusieurs documents et gabarits ont été créés pour s'ajuster aux besoins. Cette documentation sera standardisée et intégrée dans notre processus.</p>
Assurer la satisfaction du client tout au long du processus.	<p>Réalisé : Un outil de sondage a été créé et sera utilisé pour mesurer la satisfaction des clients.</p>
Explorer diverses stratégies de développement pour les appareils mobiles.	En cours

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<p>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.</p>	
<p>Initier de nouveaux projets avec les clients actuels.</p>	<p>Réalisé : Pendant l'année 2012-2013, un total de 80 projets a été facturé provenant de 31 clients. Parmi ces projets, il y avait</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22 cours et projets pédagogiques • 14 sites Web • 5 projets vidéo • 37 projets médiatiques <p>Les revenus du GTA provinrent des sources suivantes (le pourcentage a été calculé selon la portion des revenus que cette source a apportée au GTA sur le total de ses revenus en 2012-2013) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 61% - Facultés et services de l'Université de Moncton • 24% - Clientèle externe • 15% - Financement du patrimoine canadien pour le développement du site <i>taparoleestenjeu.ca</i> (initiative du GTA) <p>Les services offerts par le GTA sont distribués de la manière suivante (le pourcentage a été calculé selon la portion des revenus que ce type de services a apporté au GTA sur le total des revenus de 2012-2013) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40% - Cours et projets pédagogiques • 39% - Site Web • 12% - Projets médiatiques (programmation, infographie, etc.) • 4% - Mise à jour des produits existants • 4% - Productions vidéo • 1% - Consultation
<p>Augmenter le nombre de projets ayant une plus grande envergure dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</p>	<p>Réalisé : Le GTA est toujours à la recherche de projets majeurs. En 2012-2013, le GTA a augmenté le nombre de projets majeurs comparativement à l'année précédente. Voici ces projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Site Web <i>Fransask-MOI</i> (Assemblée communautaire fransaskoise) • Site Web <i>La pédagogie à l'école de langue française</i> (Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants) • Site Web <i>Ta parole est en jeu</i> (Patrimoine canadien) • Portail Web <i>Formation à distance</i> (Consortium national de formation en santé) • Cours médiatisés de programmes spéciaux (Faculté des sciences)
<p>Mettre en place une stratégie de fidélisation avec le client.</p>	<p>Réalisé : Un sondage a été créé pour recueillir la satisfaction des clients. Les résultats obtenus nous serviront comme outils pour améliorer nos processus.</p>
<p>Mettre sur pied un répertoire de sources de financement et d'appels d'offres dans les divers secteurs d'activités.</p>	<p>Effort continu : Le GTA est abonné aux services d'appels d'offres du gouvernement provincial, soit le Réseau des possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick (RPANB) et celui des marchés publics canadiens. Depuis avril 2013, le GTA fait partie des associés du SavoirSphère qui le permettra de répondre aux possibilités d'affaires. Le GTA met une liste à jour des financements possibles.</p>

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.	Réalisé : Le GTA a rencontré diverses organisations pour démontrer les services du GTA dans le but de créer des opportunités et de stimuler des idées. En voici quelques-unes. <ul style="list-style-type: none"> • Organisation internationale de la Francophonie (OIF) dans le cadre de l'Initiative francophone pour la formation à distance des maîtres (IFADEM) • Collège communautaire du Nouveau-Brunswick • Centre national de recherches Canada • Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick • Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques • New Brunswick Social Innovation Institute • SavoirSphère Canada
Initier de nouveaux développements avec les organisations.	Réalisé : Pendant l'année 2012-2013, le GTA a obtenu de nouveaux clients/partenaires : <ul style="list-style-type: none"> • Assemblée communautaire fransaskoise • Caisses populaires acadiennes • Centre de ressources familiales de Kent • Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques • Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants
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.	Réalisé : De nouvelles propositions liées à la recherche ont été développées avec les partenaires/clients suivants : <ul style="list-style-type: none"> • APTICA – projet « Comprendre le phénomène de l'acquisition de compétences numériques en étudiant les points de transition du cycle de vie » • Cognition Challenge – École de kinésiologie et de récréologie • MC-RCE – Mobilisation des connaissances - Réseau d'action en santé mentale communautaire du Nouveau-Brunswick • NBSII « New Brunswick Social Innovation Institute »
Mettre en place un ou des projets de recherche.	Le GTA n'a pas mis en place un projet 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.	Réalisé : <ul style="list-style-type: none"> • Atelier d'experts de ressources éducatives libres organisé par l'Organisation internationale de la Francophonie • Lancement officiel du site <i>taparoleestenjeu.ca</i> dans le cadre des rendez-vous de la Francophonie • Lancement officiel de la formation médiatisée portant sur <i>l'enseignement universitaire aux étudiants en situation d'handicap ou présentant un trouble d'apprentissage</i> • Participation aux activités organisées par Moncton Cybersocial (communauté technologique)
Participer et présenter à des conférences.	Réalisé : <ul style="list-style-type: none"> • Présentation au congrès de l'avancement pédagogique des technologies de l'information et la communication en Atlantique (APTICA) <ul style="list-style-type: none"> ○ Une application pédagogique novatrice ○ Prezi ou l'art de créer des présentations dynamiques en ligne • Présentation au colloque annuel d'appui à la réussite <ul style="list-style-type: none"> ○ Prezi – Art de créer des présentations dynamiques (volet pratique)

<p>Mettre en place les éléments clés du plan de communication.</p>	<p>Réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 articles ont été publiés dans l'Hebdo-Campus sur 3 projets dont le GTA a participé au développement (Enseignement universitaire aux étudiantes et aux étudiants en situation d'handicap ou présentant un trouble d'apprentissage, programme de perfectionnement en télésanté et <i>taparoleest enjeu.ca</i>). • Reportages du site <i>taparoleestenujeu.ca</i> sur la chaîne de télévision et de la radio de Radio-Canada dans différentes régions du Canada • Reportages et entrevues du site <i>taparoleestenujeu.ca</i> sur des radios communautaires dans différentes régions du Canada
<p>Maintenir le site du GTA à jour.</p>	<p>Réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une description en anglais a été ajoutée pour une clientèle anglophone potentielle. • Le nombre de visiteurs du site <i>web.umoncton.ca/umcm-gta</i> a doublé depuis l'année 2011-2012. • Depuis son lancement, le nombre de visiteurs uniques du site <i>taparoleestenujeu.ca</i> se chiffre à 11 400 en date du 30 avril 2013. C'est une bonne publicité pour démontrer le travail du GTA.
<p>Augmenter la présence du GTA dans les médias sociaux.</p>	<p>Réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre d'abonnés (n = 192) au fil Twitter du GTA a doublé. • 175 signets ont été partagés à la communauté liés aux technologies de l'apprentissage. • Les présentations du GTA sont partagées par les services Slideshare qui nous permet de voir le nombre de visiteurs.

➤ 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.	Réalisé : Les serveurs ont été remplacés avec succès.
Faire les mises à jour des équipements réseau (matériel, logiciels et systèmes d'exploitation).	Réalisé : Les mises à jour ont été effectuées.
Faire les mises à jour des systèmes d'exploitation (NetWare, Windows, Linux et AIX) sur tous les serveurs.	Réalisé : Les mises à jour ont été effectuées.
Faire les mises à jour appropriées des applications sur les serveurs.	Réalisé : Les mises à jour ont été effectuées.
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.	Réalisé : La mise à niveau a été complétée.
Réaliser la mise à jour du service Clic à la version 10.	Réalisé : La mise à niveau a été complétée.
Faire la mise à niveau du logiciel FootPrints à la version 11.1.	Réalisé : La mise à niveau a été complétée.
Travailler avec l'équipe Socrate pour préparer la mise à niveau Banner et Oracle planifiée pour l'année 2012.	Réalisé : Les mises à niveau de Banner et d'Oracle ont été réalisées avec succès.
Faire la mise à niveau du courriel étudiant à Microsoft Office 365.	Réalisé : Le courriel étudiant a été migré à Office365 avec succès.
Compléter la mise à niveau de SCCM « System Center Configuration Manager » à la version 2012.	En cours : L'installation avance bien et les services devraient être transférés à la version 2012 au cours de la période estivale.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Maintenir l'infrastructure physique du réseau.	
Acheter et installer les antennes pour améliorer notre communication sans fil à l'extérieur des édifices.	Reporté : L'ajout des antennes externes a été remis à plus tard.
Surveiller la température dans nos chambres de communications et ajouter de la ventilation si la température dépasse le niveau acceptable.	En cours : La température dans certaines chambres approche la limite acceptable. Il est possible que des changements soient nécessaires au cours de la prochaine année.

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'actions suite au rapport de l'évaluation des risques de sécurité TI et implanter les actions spécifiées dans ce plan.	En cours : Des investissements initiaux ont été réalisés afin de répondre aux actions prioritaires spécifiées dans le rapport.
Configurer la surveillance réseau sur notre système CiscoWorks.	En cours : Des équipements NAM « Network Analysis Module » ont été achetés et ils seront installés au cours de la période estivale.
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 processus est finalisé et les changements techniques seront effectués au cours des prochains mois.
Procéder à une évaluation d'une solution pour l'analyse de nos fichiers journaux.	Reporté : Ce projet a été remis à plus tard en raison du financement. Il sera ajouté au plan d'actions relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.
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.

Utiliser la solution ISE « Identity Services Engine » pour augmenter la visibilité et le contrôle des activités sur le réseau.	En cours : La solution est installée mais tous les services ne sont pas encore migrés.
Définir et documenter un plan de contingence pour le recouvrement des systèmes critiques.	Reporté : Ce projet sera ajouté au plan d'actions relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.
Préparer une liste de contrôle pour normaliser l'installation des serveurs.	Reporté : Ce projet sera ajouté au plan d'actions relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.
Installer l'application Director pour simplifier la gestion de nos serveurs.	Réalisé : L'application Director est installée.
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.	Réalisé : Les droits de changer les mots de passe et d'accès aux informations des comptes 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	
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.	En cours : Ce projet fait partie du plan d'actions relié au rapport d'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.	En cours : Ce projet fait partie du plan d'actions relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Compléter l'intégration des nouvelles technologies identifiées.	
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.	En cours : Des améliorations ont été réalisées. Nous allons continuer de voir s'il est possible de faire d'autres améliorations pour augmenter l'intégration des données entre ces systèmes.
Installer la nouvelle solution ISE « Identity Services Engine » qui remplacera les services VMPS « VLAN Membership Policy Server » et ACS « Access Control Server » existants.	En cours : La solution est installée, mais tous les services ne sont pas encore migrés.
Finaliser le transfert de notre serveur de listes.	Réalisé : Le transfert a été effectué et le serveur de listes est fonctionnel.
Finaliser l'installation de l'application Lync IM (système de messagerie instantanée).	Réalisé : L'installation est complétée et le nouveau service de messagerie instantanée est présentement utilisé par les trois campus.
Finaliser la configuration du logiciel Power Xpert pour assurer une gestion centralisée de nos systèmes d'alimentation sans coupure.	Réalisé : Le logiciel Power Xpert assure présentement la 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.	Reporté : Ce projet a été reporté à plus tard.
Continuer de travailler avec le groupe Socrate sur la configuration du logiciel OEM « Oracle Enterprise Manager » pour la gestion de l'environnement Oracle.	Reporté : Les ressources ne sont pas disponibles pour travailler sur ce projet. Ce projet n'est pas identifié comme prioritaire.
Compléter l'installation d'une solution centralisée pour les télécopieurs du campus.	Réalisé : Une solution centralisée pour les télécopieurs du campus est maintenant en place.
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.	Réalisé : Une solution pour la gestion centralisée des imprimantes multifonctions a été évaluée. Cette solution ne répond pas aux objectifs.

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. Ce projet n'était pas identifié comme prioritaire.
Évaluer des solutions pour héberger notre environnement de tests.	Réalisé : L'environnement virtuel héberge les serveurs de tests.
Analyser les différentes options disponibles sur le marché pour assurer la continuité des services.	En cours : Ce projet fait partie du plan d'actions relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.
Évaluer la possibilité d'utiliser la solution SCOM « System Center Operation Manager » pour la gestion de nos opérations.	En cours : La solution SCOM « System Center Operation Manager » devra être comparée aux autres solutions disponibles sur le marché avant d'être mise en production.
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 services ont été transférés à l'environnement de virtualisation. Deux nouveaux serveurs ont aussi été ajoutés à l'infrastructure pour soutenir la demande.
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.	En cours : Plusieurs discussions ont eu lieu au cours de la dernière année.

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.	En cours : Le nouveau site Web de la DGT affichera sur la page principale les informations associées à la protection des données et des risques des nouvelles technologies.
Participer à la reconstruction du site Web de la DGT en respectant les normes pour le nouveau site Web.	En cours : Le projet avance bien.
Continuer à communiquer les politiques de la DGT à la communauté universitaire.	Réalisé : Les politiques de la DGT sont disponibles sur notre site Web.
Continuer à informer la communauté universitaire des procédures à suivre et des formulaires existants.	Réalisé : Les procédures et les formulaires disponibles sont accessibles sur notre site Web.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2 Améliorer la communication horizontale avec tous les groupes de la DGT.	
Rencontrer régulièrement les autres secteurs de la DGT.	Réalisé : Les membres du groupe rencontrent régulièrement les autres équipes de la DGT.
Continuer à préparer des sessions d'informations avec les techniciens de la DGT et ceux du campus.	Réalisé : Des sessions d'informations sont offertes pour répondre aux besoins.
Travailler étroitement avec le groupe du Service à la clientèle pour assurer d'avoir les outils en place pour régler les problèmes.	Réalisé : L'équipe continue à travailler étroitement avec l'équipe du Service à la clientèle pour assurer de bien comprendre les demandes des clients et d'offrir les outils nécessaires pour assurer un service de qualité.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3 Améliorer la communication à l'intérieur du groupe CSI.	
Continuer d'utiliser le logiciel FootPrints pour la gestion de nos projets.	Éliminé : 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 :

- Remplacer les commutateurs sans fil par de la fibre optique pour brancher la maison Massey au réseau du campus.
- Acheter un nouveau système d'alimentation sans coupure pour notre salle de serveurs.
- Ajouter les portes qui donnent accès à la salle de serveurs au système de contrôle d'accès du campus.
- Changer le type de licence de la solution de sauvegarde des données. Ce nouveau mode de licence en fonction de l'espace utilisé simplifie la gestion et nous offre l'accès à une gamme de produits additionnels.

➤ 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.	En cours : Des tests ont été faits avec Windows 8. Il a été conclu que la migration prendrait un grand effort afin de familiariser certains clients avec ce nouveau système d'exploitation pour apporter très peu de bénéfices. Une mise à jour importante de Windows 8 va sortir en juin 2013. L'évaluation de cette nouvelle mise à jour débutera dès qu'elle sera disponible.
Refaire le site Web de la DGT afin de rendre notre catalogue de service plus facile à utiliser. La clientèle pourra voir l'état de nos systèmes informatiques en temps réel ainsi que d'avoir la possibilité de remplir des formulaires en ligne.	En cours : Un gabarit est maintenant prêt. Le site sera reconstruit sous forme de catalogue de service. Nous prévoyons l'avoir en ligne pour la rentrée en septembre 2013, cependant, le site continuera à s'améliorer tout au long de l'année 2013-2014.
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 au laboratoire des sciences de l'alimentation situé au Centre des technologies et des sciences de la santé - MCTSS).	Complété
Installer des caméras ainsi que des écrans AVL dans le laboratoire des sciences de l'alimentation au Centre des technologies et des sciences de la santé.	Complété
Remplacer les ordinateurs désuets dans trois laboratoires étudiants du campus (A-241 Jeanne-de-Valois, carrefour Bibliothèque Champlain, 438 Taillon).	Complété
Continuer l'amélioration de la salle de vidéoconférence au local A-231 du pavillon Jeanne-de-Valois en changeant le Codec, câble, etc.	Complété

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 sur l'état actuel du système d'impression pour le campus.	En cours : Nous avons expérimenté deux logiciels nous permettant de réaliser la gestion centrale des imprimantes. Nous avons conclu qu'un des deux logiciels était trop dispendieux et l'autre ne répondait pas à nos besoins.
Avec l'accord de la haute direction, présenter une politique d'impression qui pourrait être adoptée à moyen terme (approximativement 6 mois) au campus afin d'économiser les frais d'impression.	Non complété
Avec l'accord de la haute direction, présenter un plan à long terme (1 à 3 ans) afin de d'accommoder le campus de machines multifonctions. Cette solution permettrait d'économiser sur les frais d'impression et d'offrir de meilleurs services de numérisation.	Non complété
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Garder notre équipement à jour.	
Remplacer 20 projecteurs désuets dans les salles médiatisées.	Complété
Faire la maintenance préventive sur tous les projecteurs des salles médiatisées sur le campus.	Complété
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Promouvoir une culture d'amélioration continue.	
Préparer un document énumérant un <i>niveau de services visés</i> pour tout contact avec la DGT, soit par téléphone (863-2100) ou par courriel (dgt@umoncton.ca).	Complété (document interne)

Identifier des procédures de travail en audiovisuel afin qu'un technicien remplaçant puisse bien accomplir le travail lorsque le technicien primaire est absent.	Complété
Organiser le studio afin qu'il soit conforme aux normes de l'industrie.	En cours : Un projet de rénovation a débuté en collaboration avec les Ressources matérielles.

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

Le tableau suivant décrit le nombre de clients entrant par notre porte d'accueil pendant l'année universitaire. Comme les statistiques de la moyenne et de l'écart type le démontrent, le nombre reste assez constant pour les deux semestres.

Mois	Nombre de clients ayant reçu un service au comptoir (2011-2012)	Nombre de clients ayant reçu un service au comptoir (2012-2013)
Septembre	141	133
Octobre	123	116
Novembre	126	122
Décembre	119	102
Janvier	131	109
Février	127	123
Mars	110	118
Avril	113	121
Moyenne :	123	118
Écart type :	10	9

	2011-2012	2012-2013
Pièces d'équipements informatiques (ordinateurs, écrans, imprimantes, etc.) entrées dans notre inventaire.	1217	1045

Statistiques des appels de services ouverts et fermés (divisés par trimestre)¹

	Appels ouverts	Appels fermés
Été 2012	1406	1383
Session automne 2012	1838	1808
Session hiver 2013	1786	1836
Total :	5030	5027

¹ Quelques techniciens hors DGT utilisent aussi notre système de gestion d'appels FootPrints. Il faut en tenir compte lors de la comptabilisation de ces données.

➤ **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.	Effort continu : Suite aux problèmes de performance lors de l'inscription de la session d'automne 2012, de nouvelles procédures ont été mises en place pour s'assurer d'une meilleure qualité de services à nos étudiants.
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"> Amélioration du système de vignette de stationnement 	Réalisé : De nouvelles fonctions pour gérer les permis de stationnement temporaires (quotidien, hebdomadaire et mensuel) ont été développées.
<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle passerelle entre Socrate et le CEPS pour accommoder les étudiants de l'école de Médecine 	Réalisé : Suite à la demande de l'école de Médecine, nous avons pris l'occasion pour redéfinir la passerelle du CEPS de façon à faciliter ce genre de changement. De plus, des automatisations ont été mises en place pour faire la mise à jour des informations contenues dans la passerelle au début de chaque session d'étude.
<ul style="list-style-type: none"> Agir comme consultant technique auprès du Service de logement dans l'évaluation de multiples solutions informatiques pour la gestion de leurs opérations. 	En cours : Nous avons assisté le Service de logement dans l'évaluation de la solution RMS et Kinetic SW. Il reste encore des travaux d'évaluation et d'intégration pour la solution Kinetic SW.
<ul style="list-style-type: none"> Agir comme conseiller au bureau de l'Enseignement coopératif dans l'achat d'une solution informatique de gestion d'opération. 	Réalisé : Nous avons assisté le bureau de l'Enseignement coopératif dans l'évaluation de la solution Orbis.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Améliorer la communication et les relations entre les divers secteurs administratifs des trois campus.	
Adapter et utiliser de façon plus systématique les méthodologies de gestion de projets.	Réalisé : Le projet de gestion documentaire a été un bon exemple d'une bonne collaboration entre les trois campus. Le résultat fut un processus d'admission plus normalisé entre les trois campus. Lors de l'implantation du projet de gestion documentaire, la méthodologie de gestion Agile a été utilisée dans la coordination et l'exécution des tâches reliées au projet. Des réunions hebdomadaires ont eu lieu avec les membres impliqués du personnel technique et du personnel administratif des trois campus.
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 : Durant le processus de la mise à niveau Socrate, les analystes ont communiqué les nouveautés au personnel administratif impliqué dans la vérification de la mise à niveau.
Encourager l'utilisation des divers mécanismes de discussions (listes de discussions communes d'Ellucian).	Effort continu : Nous consultons régulièrement ces listes/répertoires pour définir nos priorités de projets à long terme ainsi que consulter avec les autres institutions au sujet de problèmes connus.

Formation des analystes en informatique sur la plateforme version 9 de Banner qui est basée sur les nouvelles technologies de programmation Groovy & Grails.	Reporté : Nous avons été informés lors de la conférence annuelle d'Ellucian qu'il est préférable d'installer ces nouvelles versions de logiciel dans nos environnements pour permettre aux analystes de se familiariser avec ces nouveautés. Donc, la formation aura lieu suite à cette période de familiarisation.
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.	Réalisé : Suite aux problèmes lors de l'inscription d'automne 2012, nous avons d'une part réévalué certains paramètres de configuration des serveurs et avons apporté des changements pour en améliorer la performance. Nous avons aussi apporté quelques changements procéduraux lors des jours d'inscription pour éviter des problèmes d'inscription semblables dans le futur. L'inscription d'hiver 2013 s'est bien déroulée.
Continuer à appuyer les activités opérationnelles reliées au système de gestion.	Réalisé : Un total de 2955 heures ressources d'analyste en informatique de l'équipe Socrate a été requis pour faire de l'appui à la production (support), soit une diminution de 10 % de l'année précédente. Par contre, la mise à niveau Socrate qui s'est terminée en octobre 2012 a été la priorité pendant plusieurs mois, ce qui explique la diminution dans l'appui à la production pour 2012-2013. Veuillez noter qu'un total de 1700 heures-ressource du personnel de l'équipe Socrate a été requis pour compléter la mise à niveau Socrate.
Évaluation du système d'exploitation Windows 8 avec les systèmes de gestion Socrate.	En cours : Des évaluations préliminaires ont été complétées avec les systèmes de gestion et tous semblent être compatibles. Par contre, nous n'avons pas reçu d'indication quand Ellucian et Oracle ont l'intention de supporter cette nouvelle version du système d'exploitation de Microsoft.
Fournir au chercheur institutionnel les informations nécessaires pour répondre à ses besoins (sondage/statistique) : <ul style="list-style-type: none"> • Définir une structure plus efficace (transparente) et normalisée des données. 	Effort continu : Avec la venue du nouveau chercheur institutionnel, une formation lui a été offerte de nos opérations ainsi que les outils que nous avons à notre disponibilité. Le défi provient du fait que les statistiques ont été créées au fil des années par différentes personnes qui ont manipulé les données à leur façon et qui n'ont pas toujours utilisé le même processus, créant ainsi des anomalies dans les résultats d'année en année. Ce manque de normalisation dans l'extraction de données en plus d'absence d'une structure d'historique de données fait en sorte que pour effectuer son travail de façon autonome, le chercheur institutionnel aurait besoin d'avoir une connaissance approfondie de nos systèmes de gestion Socrate et une expertise dans la manipulation des données. Ce qui n'est pas le cas et que normalement on ne s'attendrait pas à ce que ce poste requiert ce genre d'expertise. Conséquemment, plusieurs de ces tâches qui étaient dans le passé exécutées par le personnel du Registrariat sont maintenant devenues des responsabilités de l'analyste en informatique assignées au module étudiant. L'absence de solution informatique est un risque à l'institution.

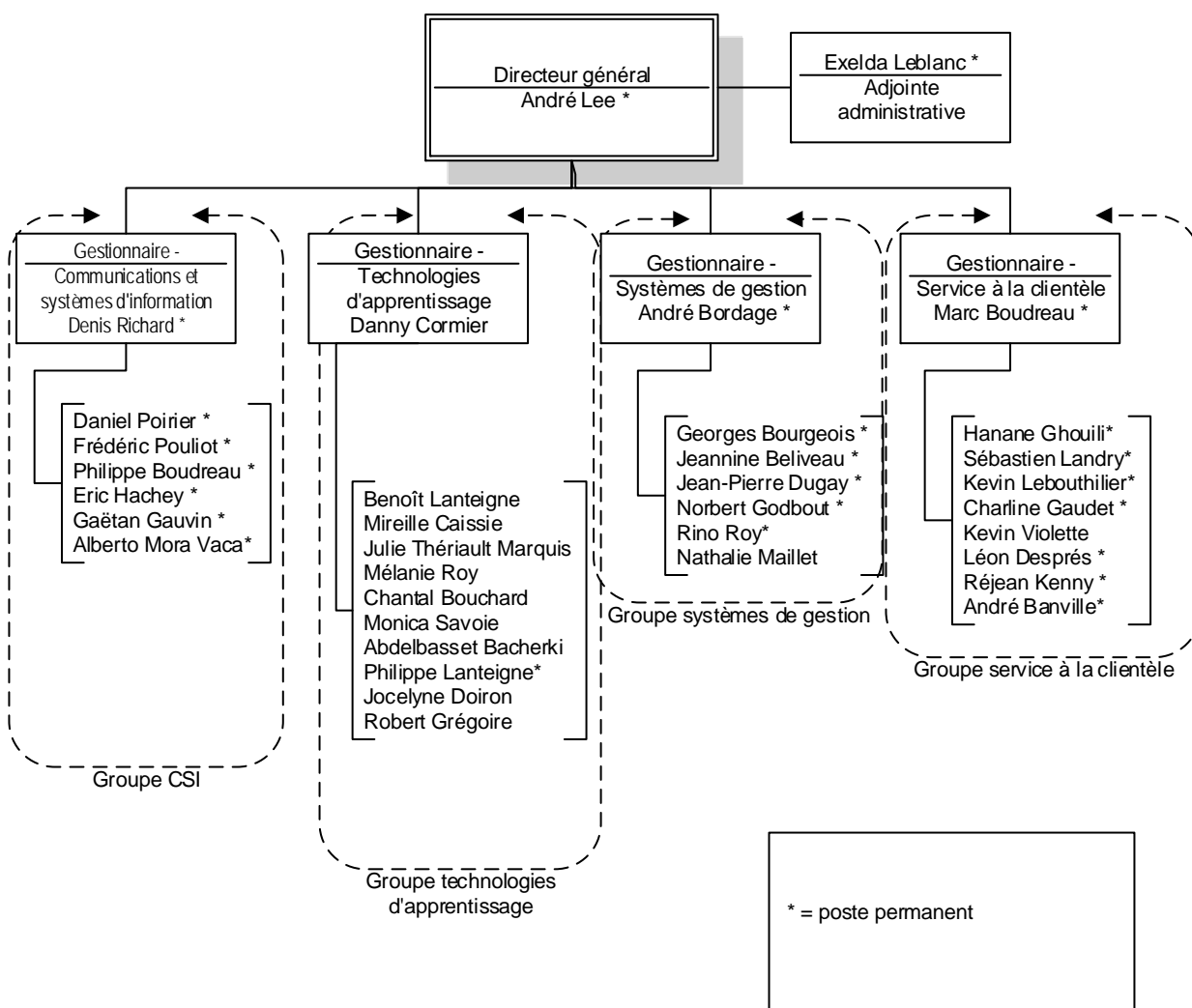
But 2 : Projets spéciaux

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. 	<p>Réalisé : Des normes ont été définies au niveau de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la nomenclature; • l'extraction de données Socrate; • la sécurité des accès des utilisateurs à l'outil; • la sécurité des données dans les tables. <p>Des structures de données ont été définies et des rapports associés à l'inscription des étudiants ont été créés.</p> <p>En cours : Ajouter à la définition de structure de données pour créer des rapports pour le :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le Registrariat; • les Anciens et développement; • les Ressources humaines; • les Finances.
<p>Obtenir la certification de Telus Canada que l'Université de Moncton adhère aux normes de sécurité établies par l'industrie de carte de crédit pour la prise de paiement en ligne.</p>	<p>Réalisé : Du côté des paiements par carte de crédit en ligne, nous avons réduit le niveau de risque en hébergeant la solution dans le centre de données TouchNet. Nous sommes maintenant conformes aux normes exigées par l'industrie de carte de crédit.</p> <p>En cours : Nous allons continuer à participer au processus de vérification de la compagnie Telus pour s'assurer qu'il n'y a pas d'autres implications des systèmes de gestion Socrate.</p>
<p>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>	<p>En cours : Après maints essais de la part de la DGT de démarrer ce projet, nous avons conclu en mars 2013 une entente avec le Service des finances et les Ressources matérielles de procéder avec un projet pilote de la réquisition en ligne et approbation en ligne impliquant le secteur de la DGT comme groupe de requérants pour ce projet pilote. Les résultats de ce projet pilote seront discutés avec la direction des Ressources matérielles pour s'assurer que les fonctionnalités offertes par Socrate vont satisfaire leurs besoins. Une fois l'approbation des Ressources matérielles reçue, nous procéderons à un projet d'intégration de la réquisition en ligne avec la solution de gestion documentaire.</p>
<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. 	<p>En cours : Nous sommes en attente du Registrariat. Veuillez noter que le projet de gestion documentaire avait priorité sur celui-ci.</p> <p>Reporté : Le développement de la feuille de route sera évalué lors de l'implantation du dossier étudiant avec la gestion documentaire.</p>
<p>Configurer l'outil de gestion de la base de données OEM « Oracle Enterprise Management » de façon à optimiser son utilisation.</p>	<p>Reporté</p>
<p>Mise à niveau des systèmes de gestion Socrate</p>	<p>Réalisé : Une mise à niveau des logiciels principaux des systèmes de gestion a été effectuée en octobre 2012. Ce projet a impliqué sept (7) membres de la DGT et vingt-cinq (25) membres du personnel administratif. Les travaux ont débuté en janvier 2012 pour se terminer en octobre 2012. Lors de cette mise à niveau, plusieurs nouveautés ont été mises en place pour les serveurs d'application sous forme de nouvelles technologies d'Oracle (WebLogic) ainsi qu'un nouveau système d'exploitation (Linux) pour en améliorer la performance. De plus, la base de données fut restructurée en séparant les logiciels Banner des données brutes du système. L'objectif était de simplifier les futures mises à niveau Socrate.</p>

Analyser et implanter si possible l'inscription par le Web des cours réservés à l'Éducation permanente pour les sessions d'automne et d'hiver.	Reporté : Manque de ressources dû au projet de gestion documentaire, celui de l'attribution de bourse d'études et celui des cours d'équivalence.
Analyser et implanter la demande d'admission Web pour les étudiants à l'Éducation permanente.	Reporté : Manque de ressources dû au projet de gestion documentaire, celui de l'attribution de bourse d'études et celui des cours d'équivalence.
Compléter les changements reliés à la nouvelle structure informatique utilisée par le programme d'étude.	Reporté : Dû à d'autres projets plus prioritaires, aucun progrès n'a été fait.
Outil FormFusion : <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.	En attente : Une ébauche du bon de commande pour le campus de Moncton a été produite. Nous sommes en attente de l'approbation du Service des achats. Reporté : Le projet pilote avec l'UCME n'a pas progressé.
Mise en production de la solution de gestion documentaire ImageNow pour le secteur du Registrariat : <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. 	Réalisé : Le processus de l'admission pour les trois campus est maintenant intégré avec la solution ImageNow et Socrate. En cours : L'intégration de la gestion du dossier étudiant avec la solution ImageNow était censée être complétée pour la fin avril 2013. Par contre, ce changement au fonctionnement nécessite beaucoup plus de discussions avec les facultés qu'initialement anticipé.
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 : <ul style="list-style-type: none"> Compléter le volet de transfert d'informations entre le Registrariat et les facultés. 	En attente : Cette passerelle a été développée dans un environnement test et depuis janvier a été mise à la disponibilité du Registrariat pour évaluation.
Évaluer les besoins pour la prochaine campagne Anciens et développement.	Reporté : Après une discussion sur les besoins du secteur en été 2011, aucune spécification des besoins n'a été communiquée.
Intégrer l'attribution automatique des bourses d'études lors du traitement de l'admission dans Socrate.	Réalisé : Ceci est utilisé par le personnel responsable de l'admission des trois campus.
Modifier la requête budgétaire selon les exigences établies par le Service des finances.	Reporté : Ceci sera évalué dans l'optique du projet d'outil de rapport Argos.
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 : Nous sommes en attente du Service des finances pour procéder avec ce projet.
Améliorer l'outil de recherche d'informations contacts des anciens pour le Développement universitaire.	Réalisé : Des améliorations ont été mises en place pour faciliter la gestion des données.
Assister dans l'analyse des besoins du sous-module « Faculty Load » de Banner pour son utilisation dans la gestion des charges professorales.	Reporté : Aucun travail n'a été entrepris par les Ressources humaines dans ce dossier.
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. 	En cours : La gestion et approbation de congé a été mise en place pour l'UMCE. En cours : L'utilisation de la feuille de temps est passée de 29 % à 42 % pour les étudiants à l'emploi de l'UMCM. Veuillez noter que l'utilisation à l'UMCE et l'UMCS a atteint son plein potentiel.
Étendre la fonctionnalité de conditions d'admission automatique pour inclure une admission anticipée dès la 11 ^e année.	Réalisé : Cette nouvelle fonctionnalité a été mise en place durant l'automne 2012.
Informatiser la demande de transfert de programme et/ou de campus.	Reporté : Avec le projet de gestion documentaire, la priorité de ce projet est devenue secondaire pour le Registrariat.
Élimination des paiements par carte de crédit en ligne.	Réalisé : Pour le 30 avril 2013, les frais pour les demandes de relevés de notes en ligne ainsi que les demandes d'attestation en ligne ont été éliminés. De plus, à compter du 1 ^{er} mai 2013, il n'était plus possible de payer par carte de crédit en ligne.

ORGANISATION

Université de Moncton-UMCM Direction générale des technologies



FINANCEMENT

Budget 2012-2013 de la Direction générale des technologies – index 561

Salaires	1 586 797 \$
Salaires temps partiel	81 386 \$
Matériel et services	394 956 \$
Équipement	826 509 \$
Total	2 889 648 \$

Budget 2012-2013 de la Direction générale des technologies – index 564

Salaires	170 731 \$
Salaires temps partiel	69 539 \$
Matériel et services	425 453 \$
Équipement	0 \$
Total	665 723 \$

Budget 2012-2013 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 2012-2013 de la DGT-GTA

Index 356105

Salaires et bénéfices (temps plein, temps partiel, honoraires)	752 550\$
Matériel, services et équipements	14 248\$
Total	766 798\$

Index 356129

Salaires et bénéfices (temps plein, temps partiel, honoraires)	119 570\$
Matériel, services et équipements	580\$
Total	120 150\$

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 2013-2014

➤ 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.

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 et services 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 programmes et des cours en ligne.	
Offrir du support et des ressources dans le cadre de la préparation et de la livraison de cours hybrides (en classe et à distance).	
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 techno pédagogie à la communauté universitaire.	
Explorer, proposer et promouvoir des solutions afin d'intégrer les stratégies techno pédagogiques 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.	
Offrir un soutien technique aux systèmes Clic (Desire2Learn) et Adobe Connect Pro.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4	
Développer des solutions technologiques et promotionnelles pour supporter les activités de la communauté universitaire.	
Offrir nos services pour la production de sites Web non officiels (colloque, groupe de recherche, etc.).	
Offrir nos services de conception pour la production de matériel promotionnelle (vidéo, bannière, dépliant, etc.).	
Offrir nos services pour le développement de solutions technologiques sur mesure selon les besoins du client.	

But 2 : Innover dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.

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).	
OBJECTIF 2	
Innover dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
Maintenir une veille technologique.	
Explorer et implanter des stratégies de développement multiplateformes.	
Explorer d'autres services possibles que le GTA peut offrir.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
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 de recherche possibles dans divers secteurs.	
Participer à un ou des projets de recherche.	

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.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Développer 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.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Augmenter la visibilité du GTA dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	
Participer et présenter à des conférences et à des activités de maillage.	
Mettre en place les éléments clés du plan de communications (marketing).	
Maintenir à jour les sites Web du GTA et DGT (catalogue de service).	
Augmenter la présence du GTA dans les médias sociaux pertinents.	

➤ **COMMUNICATIONS ET SYSTÈMES D'INFORMATION**

But 1 : Maintenir une infrastructure robuste et fiable pour assurer un environnement de travail propice pour les activités académiques et administratives de la communauté universitaire.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Maintenir les équipements informatiques et les systèmes d'exploitation à jour.	
Remplacer les serveurs qui approchent la fin du cycle de vie pour assurer la continuité des services.	
Faire les mises à jour des systèmes d'exploitation (Windows, Linux et AIX) sur tous les serveurs.	
Faire les mises à jour des équipements réseau (physique et sans fil).	
Maintenir les systèmes d'alimentation sans coupure.	
Maintenir les équipements de stockage de données.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Réaliser les mises à jour des applications.	
Compléter la mise à niveau du service Web institutionnel à la version Drupal 7.22.	
Réaliser la mise à jour du service Clic à la version 10.2.	
Travailler avec l'équipe Socrate pour préparer la prochaine mise à niveau de l'environnement Socrate.	
Faire la mise à niveau du courriel étudiant (Office 365 version 2010 à la version 2013).	
Compléter la mise à niveau de SCCM vers la version 2012.	
Maintenir à jour les applications sur tous les serveurs.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Intégrer de nouvelles technologies pour améliorer l'infrastructure.	
Compléter l'installation de la nouvelle solution ISE « Identity Services Engine » qui remplacera les services VMPS « VLAN Membership Policy Server » et ACS « Access Control Server » existants.	
Continuer la migration des serveurs vers l'environnement de virtualisation VMWare.	
Installer l'application « Prime Infrastructure » pour faciliter la gestion du réseau physique et sans fil.	
Installer la solution « Network Analysis Module » pour faire la surveillance et l'analyse de trafic réseau afin d'identifier les problèmes de performance.	
Installer les appareils de sécurité adaptative Cisco ASA.	
Remplacer le châssis d'un commutateur central et remplacer les cartes superviseur.	
Remplacer le système d'exploitation des serveurs d'applications Socrate par Linux.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 4	
Mettre en place les métriques nécessaires pour assurer une surveillance adéquate de l'infrastructure.	
Utiliser la solution « Network Analysis Module » pour obtenir les métriques nécessaires afin d'assurer le bon fonctionnement du réseau.	
Optimiser le fonctionnement des applications « Director » et « VSphere » pour obtenir les métriques et assurer la surveillance de nos serveurs physiques et virtuels.	
Utiliser notre solution IPS « Intruder Preventive System » pour obtenir des détails sur l'utilisation de la bande passante provenant de l'Internet.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 5	
Assurer que les conditions environnementales de la salle de serveurs et des chambres de communications soient adéquates pour le bon fonctionnement de nos équipements.	
Surveiller la température dans nos chambres de communications et ajouter de la ventilation si la température dépasse le niveau acceptable.	
Ajouter un deuxième système de climatisation dans la salle de serveurs pour assurer la continuité des services en cas de panne.	

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'actions suite au rapport de l'évaluation des risques de sécurité TI et implanter les actions spécifiées dans ce plan.	
Procéder à l'automatisation des comptes du personnel employé.	
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.	
Finaliser l'installation de 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.	
Utiliser le système de prévention d'intrusion pour contrer les attaques provenant de l'Internet.	
Apporter des changements au design du réseau pour augmenter la sécurité à nos données.	
Évaluer des solutions pour le cryptage des données sur les postes de travail.	
Compléter les rénovations à la salle des serveurs pour diminuer les risques.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Simplifier le processus d'authentification aux systèmes et l'accès au réseau.	
Évaluer la possibilité d'utiliser un système de signature unique « SSO » pour l'authentification aux services informatiques.	
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 les nouvelles technologies.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Identifier de nouvelles solutions et faire l'évaluation.	
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.	
Évaluer la possibilité d'intégrer l'application de messagerie instantanée « Lync » des étudiants et des employés.	
Évaluer la possibilité de développer un système qui permettra de simplifier la location des équipements de la DGT dans une base de données centrale.	
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.	
Analyser les différentes options disponibles sur le marché pour assurer la continuité des services.	
Identifier et évaluer des solutions pour assurer une meilleure gestion de nos opérations.	
Évaluer la possibilité d'utiliser l'application SharePoint comme plateforme pour la gestion du contenu.	

Identifier et évaluer des solutions pour assurer une meilleure gestion des changements.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Utiliser la virtualisation pour améliorer les services et diminuer les coûts.	
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 3	
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 régler 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 des appels.	
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.	
Continuer le travail, 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 (avec la version 2 de 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.	
Avoir le nouveau site Web de la DGT en ligne pour septembre 2013 basé sur le modèle d'un catalogue de service tout en suivant les normes établies par l'équipe de gestion du site Web.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Améliorer nos services de soutien à l'enseignement.	
Médiatiser trois salles de classe (062 et 301 Jean-Cadieux, A202 Rémi-Rossignol) et améliorer l'équipement dans une salle de réunion (A-159 Jeanne-de-Valois).	

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.	
Continuer d'évaluer différents produits afin de pouvoir gérer efficacement le système d'impression du personnel de l'Université.	
Évaluer différents produits de gestion de base de données afin de remplacer notre produit actuel ne répondant pas adéquatement à nos besoins.	
Évaluer des solutions disponibles permettant de gérer notre catalogue de services de façon automatisée afin que les demandes de services via notre nouveau site Web soient intégrées avec nos logiciels de gestion déjà en utilisation.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Garder notre équipement à jour.	
Remplacer 41 ordinateurs dans certaines salles de classe médiatisées dont le besoin est primordial et redistribuer ceux-ci aux clients qui ont des ordinateurs désuets.	
Faire la maintenance préventive sur tous les projecteurs des salles médiatisées sur le campus.	
Installer Microsoft Office 2013 dans toutes les salles médiatisées.	
Installer la fonctionnalité WOL « Wake On Lan » dans toutes les salles médiatisées. Cette option permet de démarrer un ordinateur à distance et à effectuer des changements sans avoir à se déplacer.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Promouvoir une culture d'amélioration continue.	
Finaliser le projet de rénovation du studio conjointement avec les Ressources matérielles afin qu'il soit conforme aux normes de l'industrie.	
Améliorer notre utilisation du logiciel FootPrints afin que des sondages d'appréciation de services soient envoyés à nos clients.	
Produire un rapport hebdomadaire automatique pour les gestionnaires afin de faire ressortir les points positifs et d'identifier les endroits où il y a des lacunes dans notre service.	
Participer au projet pilote d'approbation en ligne pour les demandes d'achats.	

Améliorer notre utilisation du logiciel SCCM afin qu'il y ait une seule séquence de tâches pour toutes les images, ce qui augmentera grandement la productivité lors du déploiement de nouveaux ordinateurs.	
Mettre en place des procédures de travail permettant de gérer les activités selon les normes de l'industrie, c'est-à-dire, ITIL « Information Technology Infrastructure Library ».	
Adapter des processus de travail de gestion de projets suggérés par la norme de l'industrie PMI « Project Management Institute » pour les travaux qui ne sont pas de nature opérationnelle.	
Adapter des processus de travail permettant de gérer formellement les changements dans nos technologies afin d'éviter des anicroches.	
S'assurer de documenter une liste de tous les services disponibles offerts par la DGT.	

➤ **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.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Améliorer la communication et les relations entre les divers secteurs administratifs des trois campus.	
Coordonner les réunions de projets intercampus.	
Communiquer les progrès des projets intercampus aux intervenants.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 3	
Continuer à aider au développement des expertises et à améliorer les connaissances des systèmes de gestion auprès des utilisateurs.	
Communiquer les nouveautés du système de façon régulière et systématique.	
Formation sur l'utilisation du nouvel outil de rapport Argos.	
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.	
Continuer à appuyer les activités opérationnelles reliées au système de gestion.	
Évaluation du système d'exploitation Windows 8 avec les systèmes de gestion Socrate.	
Fournir au chercheur institutionnel les informations nécessaires pour répondre à ses besoins (sondage/statistique) : <ul style="list-style-type: none"> • Définir une structure plus efficace (transparente) et normaliser des données. 	
Configurer l'outil de gestion de la base de données OEM « Oracle Enterprise Management » de façon à optimiser son utilisation.	
Compléter les changements de serveur dédié qui va héberger les logiciels (code source) de Banner.	
Préparation pour la mise à niveau des systèmes de gestion Socrate prévue pour octobre 2014.	
Compléter les changements reliés à la nouvelle structure informatique utilisée par le programme d'étude.	
Mise à niveau du module Ressources humaines en vue des processus de fin d'année (T4/T4a, TD1).	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 5	
Améliorer l'efficacité des processus d'affaires des services administratifs par la promotion ainsi que l'évolution des systèmes informatisés.	
Avec l'outil Argos, développer davantage les structures de données qui seront utilisées pour créer des rapports pour les secteurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Registrariat • Anciens et développement • Ressources humaines • Finances 	

Évaluer les besoins pour la prochaine campagne Anciens et développement.	
Changement au don en ligne pour améliorer l'efficacité du processus d'affaires associé à cette fonction.	
Élimination des paiements par carte de crédit. <ul style="list-style-type: none"> Frais d'étude de dossier 	
Mise en production de la solution de gestion documentaire ImageNow pour le secteur du Registrariat : <ul style="list-style-type: none"> La gestion du dossier étudiant sera intégrée avec la gestion documentaire. 	
Participation et support dans la réévaluation des programmes (restructuration des programmes) : <ul style="list-style-type: none"> Redéfinir CAPP « Curriculum Advising and Program Planning » avec la nouvelle structure de programmes. 	
Portail d'équivalence de cours de la province du Nouveau Brunswick (http://portail.catnb.ca/Home.aspx) : <ul style="list-style-type: none"> Développer un outil pour faciliter la gestion d'équivalence de cours entre les facultés et le Registrariat. 	
Informatiser la demande de transfert de programme et/ou de campus.	
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.	
Intégrer la nouvelle solution Kinetic du Service de logement avec les systèmes de gestion Socrate.	
Intégrer la nouvelle solution Orbis du Bureau de l'enseignement coopératif avec les systèmes de gestion Socrate.	
Amélioration du système de réservation de locaux.	
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.	
Mise en production de la solution de gestion documentaire ImageNow pour le service des Finances. Les processus d'affaires suivants sont visés pour ce projet d'intégration : <ul style="list-style-type: none"> La réquisition en ligne Les payables 	
Avec le nouvel outil de rapport Argos, modifier la requête budgétaire selon les exigences établies par le Service des finances.	
Outil FormFusion : <ul style="list-style-type: none"> Le bon de commande a été créé pour l'UMCM. Nous attendons l'approbation du Service des achats. Faire un projet pilote avec l'UMCE pour analyser la possibilité de permettre à certains utilisateurs de créer leurs propres rapports avec FormFusion. 	
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'utilisation des feuilles de temps à l'UMCM.	
Faire les ajustements et modifications nécessaires à nos processus d'affaires pour s'assurer d'une transition transparente associée au changement d'institut financier de la Banque Nationale à la Caisse Populaire. Les processus d'affaires suivants sont affectés : <ul style="list-style-type: none"> Transfert d'information pour les paies de l'employé Dépôt direct pour les fournisseurs (payable) Conciliation bancaire (payable) Transfert bancaire (recevable étudiant) Obligation d'épargne 	
Amélioration dans la gestion de congé associé au système de feuille de temps en ligne pour les Ressources humaines de l'UMCE.	

But 2 : Évolutions des opérations des technologies de l'information.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 1	
Améliorer les processus d'affaires des technologies de l'information dans le travail quotidien et dans les développements de solution informatique.	
Dans le système FootPrints, redéfinir la structure d'une demande de service pour les systèmes de gestion selon les principes définis par ITIL « Information Technology Infrastructure Library ». L'objectif est de seulement avoir un projet FootPrints pour tous les secteurs de la DGT.	
Adapter et utiliser de façon plus systématique les méthodologies de gestion de projets. Se baser sur les recommandations de l'étude des TI de la compagnie Dell pour développer des modèles de documents de projets pour ainsi promouvoir une gestion plus efficace de nos projets.	
Évaluer nos besoins en matière d'urgence et de désastre pour les systèmes de gestion Socrate et définir un plan pour adresser ces besoins.	
Définir une politique selon les normes de l'industrie sur la gestion des mots de passe de MANIWeb et Socrate.	
Évaluer les besoins de la gestion de changements et définir une procédure simple et efficace avec l'emphase sur la qualité de travail tout en réduisant les risques.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
OBJECTIF 2	
Formation du personnel technique.	
Formation des analystes en informatique sur la plateforme version 9 de Banner qui est basée sur les nouvelles technologies de programmation Groovy & Grails.	