

**DIRECTION GÉNÉRALE DES TECHNOLOGIES**

**RAPPORT ANNUEL**

*PRÉSENTÉ PAR*

*ANDRÉ LEE*

**JUIN 2014**

## TABLE DES MATIÈRES

BILAN .....	1
MANDAT .....	2
RÉSULTATS 2013-2014.....	3
Technologies d'apprentissage (TA).....	3
Communications et systèmes d'information (CSI).....	10
Service à la clientèle (SC).....	14
Systèmes de gestion –Socrate (SG) .....	17
ORGANISATION .....	23
FINANCEMENT .....	24
OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2014-2015 .....	25
Technologies d'apprentissage (TA).....	25
Communications et systèmes d'information (CSI).....	27
Service à la clientèle (SC).....	30
Systèmes de gestion – Socrate (SG) .....	32

## **BILAN**

L'année 2013-2014 a vu la mise en opération d'une solution de numérisation et gestion documentaire du processus d'admission des Registrariats de l'Université de Moncton ainsi que des avancements majeurs dans la numérisation du dossier étudiant. 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 et dossiers étudiants. 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 s'est également mise en branle au Service des finances avec un projet pilote de demande d'achat en ligne.

L'année 2013-2014 a également vu des investissements majeurs au niveau du réseau local du campus de Moncton. En effet, un plan d'investissement de trois ans pour l'ensemble du renouvellement de l'infrastructure du réseau local a été approuvé et des pièces d'infrastructures importantes ont été ajoutées pour permettre de mieux protéger les infrastructures informatiques, y détecter les intrusions et aussi pour protéger nos systèmes informatiques lors de panne de courant.

Dans la même veine de ces investissements, un plan stratégique de partage de services de réseautique et informatique a été développé en concert avec les institutions membres du réseau informatique éducatif du N.-B et de l'I.-P.É. Ce plan de partage de services et d'infrastructure d'un centre de données devrait nous permettre d'accroître nos solutions de collaboration pour la communauté universitaire au cours des prochaines années et nous permettre de mettre en place des éléments de solution de recouvrement en cas de désastre.

Finalement, du côté des technologies d'apprentissage, le financement pour assurer l'encadrement, le développement et l'utilisation académique des technologies d'apprentissage est à un point critique. Le modèle d'autofinancement actuel de ces activités est difficilement soutenable sans des investissements institutionnels et l'institution est à risque de ne plus être en mesure de soutenir ces activités dans un avenir très rapproché.

## **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 2013-2014

### ➤ TECHNOLOGIES D'APPRENTISSAGE (TA)

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b> <b>Développer des contenus d'apprentissage disponibles en ligne à travers diverses plateformes pour l'Université de Moncton.</b>	
<p>Renforcer les contenus de cours et les programmes en ligne disponibles à l'Université de Moncton en améliorant constamment leurs contenus et leurs présentations.</p>	<p><b>Réalisé :</b>            Le groupe des Technologies d'apprentissage (GTA) a mis à jour des cours déjà médiatisés dans le but d'améliorer la qualité pédagogique et technologique. Ces cours proviennent des programmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise en administration des affaires</li> <li>• Maîtrise en administration publique</li> <li>• Français langue seconde</li> <li>• Programme en soins infirmiers critiques</li> <li>• Programme de perfectionnement professionnel en télésanté</li> <li>• Gestion des services de santé</li> <li>• Programmes spéciaux (Sciences)</li> </ul> <p>Une mise à jour a été apportée sur un total de 10 cours. De nouvelles mises à jour ont aussi été identifiées et seront effectuées durant la prochaine année.</p>
<p>Collaborer avec les facultés et services au développement de nouveaux programmes et cours en ligne.</p>	<p><b>Réalisé :</b>            Durant l'année, plusieurs nouveaux cours ont été médiatisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Français langue seconde - ajout de 4 cours au programme</li> <li>• Sciences - 1 cours médiatisé et 2 en développement</li> <li>• Maîtrise en administration des affaires - 2 cours médiatisés</li> <li>• Sciences infirmières - 2 cours en développement</li> <li>• Autres cours : KNEP2033 et GERO6120</li> </ul> <p>6 autres cours sont également en développement avec l'Éducation permanente.</p>
<p>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.</p>	<p><b>Réalisé :</b>            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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien technique et pédagogique auprès de la communauté universitaire</li> <li>• Soutien technique auprès des administrateurs des divers campus</li> </ul> <p>Le GTA est également responsable de la gestion de ces deux systèmes. Cette gestion comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des besoins de la communauté universitaire</li> <li>• Communication régulière avec la compagnie</li> <li>• Testing du système après une mise à jour</li> </ul> <p>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. Le GTA participe aux rencontres du comité de services d'encadrement réseau de l'Éducation permanente.</p>
<p>Offrir du support et des ressources dans le cadre de la préparation et de la livraison de cours hybrides (en classe et à distance).</p>	<p><b>Réalisé :</b>            Le GTA offre à la communauté universitaire un soutien technopédagogique. 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.	<b>Effort continu :</b> Le GTA collabore avec le SASE afin d'intégrer davantage les technologies d'apprentissage aux cours universitaires.
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b> <b>Contribuer au développement des connaissances et des expertises en technologies d'apprentissage à l'Université de Moncton.</b>	
Offrir des ateliers sur l'application pédagogique des technologies au corps professoral en collaboration avec le SASE.	<b>Réalisé :</b> 7 formations ont été offertes en 2013 avec le SASE sur les technologies suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clic (débutant et avancé)</li> <li>• Prezi</li> <li>• Poll Everywhere</li> </ul>
Promouvoir les divers services offerts par le GTA et les dernières pratiques en technopédagogie à la communauté universitaire.	<b>Réalisé :</b> Le GTA agit comme ressource dans la nouvelle plateforme montée par Sylvie Blain intitulée plateforme collaborative en enseignement universitaire.
Explorer, proposer et promouvoir des solutions afin d'intégrer les stratégies technopédagogiques du GTA d'une manière permanente à l'Université de Moncton.	<b>Réalisé :</b> Participation à la planification stratégique 2020 de l'Université de Moncton. Rencontre avec divers secteurs et départements pour expliquer les services offerts par le GTA
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 3</b> <b>Supporter les systèmes institutionnels en technologies d'apprentissage, particulièrement le système de gestion de contenus d'apprentissage Clic (Desire2Learn) et le système de communication synchrone (Adobe Connect Pro).</b>	
Offrir, en collaboration avec le SASE, des ateliers de formations pour l'utilisation des systèmes Clic (Desire2Learn) et Adobe Connect Pro.	<b>Réalisé :</b> 7 formations ont été offertes en 2013 avec le SASE sur les technologies suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clic (débutant et avancé)</li> <li>• Prezi</li> <li>• Poll Everywhere</li> </ul>
Offrir un soutien technique aux systèmes Clic (Desire2Learn) et Adobe Connect Pro.	<b>Réalisé :</b> Clic (Desire2Learn) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à niveau majeure à la version 10.2 a été implantée sur le système Clic</li> <li>• 11 correctifs du système Clic</li> <li>• 292 heures ont été mises par le GTA pour offrir un soutien technique</li> <li>• 35 heures ont été mises sur la gestion principale de la plateforme (planifier les mises à jour, communications avec la compagnie D2L, communications au sujet de nouveaux services offerts par D2L, communications avec Socrate et avec l'équipe de réseau-serveur pour automatiser certains processus d'inscription)</li> </ul> Adobe Connect Pro <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mises à niveau mineures avec interruption de services pendant la nuit</li> </ul>
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 4</b> <b>Développer des solutions technologiques et promotionnelles pour supporter les activités de la communauté universitaire.</b>	
Offrir nos services pour la production de sites Web non officiels (colloques, groupes de recherche, etc.).	<b>Réalisé :</b> Assemblée communautaire fransaskoise <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation du site Fransaskmoi (<a href="http://fransaskmoi.ca/">http://fransaskmoi.ca/</a>)</li> </ul> Patrimoine canadien <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation du site Web - Ta parole est en jeu (<a href="http://taparoleestenjeu.com/">http://taparoleestenjeu.com/</a>)</li> </ul> <i>Centre de ressources familiales de Kent</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation du site Web du Centre (<a href="http://www.kentcrfk.ca/">http://www.kentcrfk.ca/</a>)</li> <li>• Conception et réalisation du formulaire d'inscription aux bulletins de nouvelles</li> <li>• Conception et réalisation du formulaire d'inscription à la prématernelle</li> </ul> Fédération des enseignants à travers le Canada <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation d'un site Web</li> <li>• Conception et réalisation d'un formulaire d'inscription pour un atelier</li> </ul>

	<p>Communauté de Cocagne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation du site Web pour l'incorporation de la communauté (<a href="http://cocagne.ca/">http://cocagne.ca/</a>)</li> <li>• Conception et réalisation d'un site Web pour la candidate à la mairie – Stéphanie Luce (<a href="http://www.stephanieluce.ca/">http://www.stephanieluce.ca/</a>)</li> </ul>
<p>Offrir nos services de conception pour la production d'articles promotionnels (vidéos, bannières, dépliants, etc.).</p>	<p><b>Réalisé :</b></p> <p>Service aux étudiantes et étudiants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation de deux bannières pour le service de santé et psychologie</li> <li>• Conception et réalisation de neuf vidéos en matière d'éducation internationale</li> <li>• Conception et réalisation d'une vidéo promotionnelle pour le programme d'appui à la réussite</li> </ul> <p>Faculté d'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation d'une bannière promotionnelle pour le Centre de gestion financière</li> </ul> <p>Faculté des sciences</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation de trois bannières promotionnelles pour le département d'informatique</li> <li>• Conception et réalisation de six dépliants pour la faculté des sciences</li> </ul> <p>Faculté de kinésiologie et de récréologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation de quatre bannières promotionnelles</li> <li>• Conception et réalisation de deux vidéos pour la Faculté</li> </ul> <p>Bibliothèque Champlain</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation d'une bannière promotionnelle</li> </ul> <p>Faculté des sciences de la santé et des services communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation d'une invitation pour une activité en nutrition</li> <li>• Conception et réalisation d'une bannière promotionnelle pour le département d'études familiales</li> <li>• Conception et réalisation de quatre vidéos promotionnelles pour les divers départements</li> <li>• Conception et réalisation d'une affiche pour un tournoi de golf pour la faculté</li> </ul> <p>Consortium national de formation en santé (CNFS)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation de quatre vidéos d'ambassadeurs pour le site Web du CNFS</li> </ul> <p>Éducation permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation d'affichettes de bureau</li> </ul> <p>Faculté de droit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tournage et montage d'un colloque pour la Faculté de droit</li> </ul> <p>Communauté de Cocagne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation d'un dépliant pour une candidate à la mairie</li> </ul>
<p>Offrir nos services pour le développement de solutions technologiques sur mesure selon les besoins du client.</p>	<p><b>Réalisé :</b></p> <p>Faculté des sciences de l'éducation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médiatisation du test de compétences langagières</li> </ul> <p>Faculté des sciences de la santé et des services communautaires (FSSSC)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médiatisation d'un outil de gestion des stages de la maîtrise IP</li> </ul>

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Améliorer les processus et les méthodologies de l'équipe.</b>	
Améliorer nos pratiques de gestion pour augmenter l'efficacité opérationnelle.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorations des contrats de travail</li> <li>• Améliorations des documents de travail pour les divers services offerts</li> <li>• Utilisation de Google docs pour augmenter la collaboration avec les clients</li> <li>• Achat d'espace sur Dropbox pour le partage de fichiers avec les clients</li> </ul>
Améliorer nos pratiques dans les différentes phases de développement de projets pédagogiques et médiatiques (analyse, planification, conception, médiatique, contrôle de qualité).	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Embauche d'un expert pour valider le processus de travail de conception et de réalisation d'un site Web</li> </ul>
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Innover dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</b>	
Maintenir une veille technologique.	<b>Réalisé :</b> <p>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"> <li>• Contribution des médias sociaux aux objectifs stratégiques de l'entreprise avec Martin Lessard – avril 2014</li> <li>• Atelier MOOC - Les cours ouverts et massifs en ligne : Retour de l'expérience edulib et réflexions stratégiques – novembre 2013</li> <li>• Empowering Learning with Video – avril 2013</li> <li>• Une conception pédagogique souple pour des environnements d'apprentissage volatils et incertains par Tony Bates – mai 2013</li> <li>• Conférence APTICA – mai 2013</li> <li>• Les outils de communication médiatiques – mai 2013</li> <li>• Workshop HTML 5 - Are you ready? – juin 2013</li> <li>• Atelier de scénarisation cinématographique de Jean-Jacques Jauffret – décembre 2013</li> <li>• Réseauter pour apprendre : utiliser stratégiquement vos réseaux avec Harold Jarche – octobre 2013</li> <li>• Clair 2013 - Atelier de Thierry Karsenti : Les technopédagogies et les compétences numériques</li> <li>• ACCP - CAID : Thème 1 - Une conception pédagogique souple pour des environnements d'apprentissage volatils et incertains et Thème 2 - Que reproche-t-on aux méthodes de design pédagogique? Et que propose-t-on pour les améliorer? – mai 2013</li> <li>• Nouvelle orthographe – juin 2013</li> </ul>
Explorer et implanter des stratégies de développement multiplateformes.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoption de méthodes ouvertes (Google Groups, Wikispaces, Blogger) pour élaborer le MOOC (<a href="http://mooc-rel.blogspot.ca/">http://mooc-rel.blogspot.ca/</a>)</li> </ul>
Explorer d'autres services possibles que le GTA peut offrir.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation de projets d'impression (bannières promotionnelles, dépliants, affiches, rapports)</li> <li>• Scénarisation et réalisation de projets vidéo (promotionnelle, mise en scène, documentaire)</li> <li>• Consultation et sous-traitance à l'international en collaboration avec l'Organisation internationale de la francophonie (ONF)</li> </ul>

<b>OBJECTIF 3</b> <b>Participer à un ou des projets de recherche et de développement dans le domaine de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</b>	
Identifier des projets de recherche possibles dans divers secteurs.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse d'un logiciel visant à développer les aptitudes de présentation orale pour en faire la localisation et la distribution en français « Presenters Podium »</li> </ul>
Participer à un ou des projets de recherche.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un cMOOC avec l'ONF</li> <li>Analyse d'un projet d'application sur la Cybersanté préventive mobile</li> <li>Participation à l'analyse du projet de recherche Réseau CompÉTICA (partenariat stratégique pour comprendre l'écosystème, l'adaptabilité et le transfert des compétences numériques)</li> <li>Participation à l'analyse du projet de recherche du New-Brunswick Social Innovation Institute</li> </ul>

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

<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 1</b> <b>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.</b>	
Initier de nouveaux projets avec les clients actuels.	<b>Réalisé :</b> Plusieurs nouveaux projets ont été initiés avec les facultés et écoles de l'Université ainsi qu'à nos clients externes. <b>Voir but 1 (objectif 1) et but 1 (objectif 4) pour la liste complète.</b>
Augmenter le nombre de projets ayant une plus grande envergure dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conception et réalisation d'un site collaboratif avec l'Assemblée communautaire fransaskoise (<a href="http://fransaskmoi.ca">http://fransaskmoi.ca</a>)</li> <li>Conception et réalisation d'un cMOOC avec l'ONF</li> </ul> <b>En cours :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conception et réalisation d'un site Web avec la Fédération des enseignants et enseignantes du Canada pour promouvoir la Pédagogie à l'école de langue française (PELF)</li> </ul>
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b> <b>Augmenter le développement de nouvelles alliances stratégiques avec diverses organisations dans le domaine de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</b>	
Identifier des secteurs d'activités potentiels et leurs organisations.	<b>Réalisé :</b> Développement de la petite enfance <ul style="list-style-type: none"> <li>District francophone sud</li> <li>Centre de ressources familiales de Kent</li> <li>Communauté de Cocagne</li> <li>Place aux compétences</li> <li>Écoles communautaires <ul style="list-style-type: none"> <li>École Blanche-Bourgeois</li> <li>École de Grande-Digue</li> </ul> </li> </ul> Secteur privé <ul style="list-style-type: none"> <li>Caisse populaire</li> <li>SavoirSphère</li> <li>Global Reading Inc.</li> <li>Presenters Podium</li> </ul> Provincial <ul style="list-style-type: none"> <li>Santé publique du Nouveau-Brunswick</li> </ul> International <ul style="list-style-type: none"> <li>Université virtuelle en environnement et développement (UVED)</li> </ul>

Initier de nouveaux développements avec les organisations.	<b>Réalisé :</b> Santé publique du Nouveau-Brunswick <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et réalisation d'une vidéo sur la résilience</li> </ul> Intel Education Transformation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localisation d'un document de politiques pour les pays de la Francophonie</li> </ul>
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>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.</b>	
Identifier des projets possibles dans divers secteurs.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse d'un logiciel visant à développer les aptitudes de présentation orale pour en faire la localisation et la distribution en français « Presenters Podium »</li> </ul>
Mettre en place un ou des projets de recherche.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un cMOOC avec l'ONF</li> <li>• Analyse d'un projet d'application sur la Cybersanté préventive mobile</li> <li>• Participation à l'analyse du projet de recherche Réseau CompÉTICA (partenariat stratégique pour comprendre l'écosystème, l'adaptabilité et le transfert des compétences numériques)</li> <li>• Participation à l'analyse du projet de recherche du New-Brunswick Social Innovation Institute</li> </ul>
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 4</b>	
<b>Augmenter la visibilité du GTA dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</b>	
Participer et présenter à des conférences et à des activités de maillage.	<b>Réalisé :</b> Présentation au 14 <sup>e</sup> congrès de l'Avancement pédagogique des technologies de l'information et la communication en Atlantique (APTICA) <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'éducation de nos enfants à l'aide des technologies d'apprentissage</li> <li>• L'écriture d'un livre électronique</li> <li>• Prezi ou l'art de créer des présentations dynamiques en ligne</li> </ul> Présentation au colloque annuel d'appui à la réussite « Les technologies au service du libre et de l'ouvert : positionner stratégiquement l'enseignement universitaire et son institution ».
Mettre en place les éléments clés du plan de communication.	<b>Réalisé :</b> 3 nouveaux articles ont été publiés dans l'hebdo-campus au cours de l'année 2013-2014 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>27 février 2014</i> : <u><a href="#">Les inscriptions au cours REL 2014 - Pour une éducation libre sont en cours</a></u></li> <li>• <i>15 mai 2014</i> : <u><a href="#">Le CRSH accorde une subvention de 200 000 \$ à un partenariat dirigé par le professeur Viktor Freiman</a></u></li> <li>• <i>5 septembre 2014</i> : <u><a href="#">DGT : entente avec l'ONF pour la création d'un cMOOC</a></u></li> </ul>
Maintenir le site du GTA à jour.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 nouveaux billets ont été entrés dans le blogue du site Web du GTA (<a href="http://web.umoncton.ca/umcm-gta/">http://web.umoncton.ca/umcm-gta/</a>)</li> <li>• Site Web de la DGT (section GTA) (<a href="http://www.umoncton.ca/umcm-dgt/node/128">http://www.umoncton.ca/umcm-dgt/node/128</a>)</li> </ul> Réorganisation des contenus du site en collaboration avec les quatre groupes de la DGT. Médiatisation de nouveaux formulaires pour faciliter le transfert d'information
Augmenter la présence du GTA dans les médias sociaux.	<b>Réalisé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter du GTA (<a href="https://twitter.com/gtaUdeM">https://twitter.com/gtaUdeM</a>) Le nombre d'abonnés au fil Twitter est 247, soit 55 de plus que l'année dernière.</li> <li>• Diigo du GTA (<a href="https://groups.diigo.com/group/DGT-GTA">https://groups.diigo.com/group/DGT-GTA</a>) 50 signets liés aux technologies d'apprentissage ont été partagés à la communauté.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• YouTube du GTA (<a href="https://www.youtube.com/user/gtaudem">https://www.youtube.com/user/gtaudem</a>) Ajouts de 12 nouveaux vidéos au canal du GTA</li><li>• YouTube de l'Université de Moncton (<a href="https://www.youtube.com/umoncton">https://www.youtube.com/umoncton</a>) Ajouts de 12 nouveaux vidéos au canal de l'Université</li></ul>
--	--

## ➤ COMMUNICATIONS ET SYSTÈMES D'INFORMATION (CSI)

**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
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Maintenir les équipements informatiques et les systèmes d'exploitation à jour.</b>	
Remplacer les serveurs qui approchent la fin du cycle de vie pour assurer la continuité des services.	<b>Réalisé :</b> Les serveurs ont été remplacés avec succès.
Faire les mises à jour des systèmes d'exploitation (Windows, Linux et AIX) sur tous les serveurs.	<b>Réalisé :</b> Les mises à jour ont été effectuées.
Faire les mises à jour des équipements réseau (physique et sans fil).	<b>Réalisé :</b> Les mises à jour ont été effectuées.
Maintenir les systèmes d'alimentation sans coupure.	<b>Réalisé :</b> Les mises à jour ont été effectuées.
Maintenir les équipements de stockage de données.	<b>Réalisé :</b> Les mises à jour ont été effectuées. Un total de 26 disques additionnels a été ajouté.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Réaliser les mises à jour des applications.</b>	
Compléter la mise à niveau du service Web institutionnel à la version Drupal 7.22.	<b>Réalisé :</b> La mise à niveau a été complétée.
Réaliser la mise à jour du service Clic à la version 10.2.	<b>Réalisé :</b> La mise à niveau a été complétée.
Travailler avec l'équipe Socrate pour préparer la prochaine mise à niveau de l'environnement Socrate.	<b>En cours :</b> Les équipes collaborent pour la mise à niveau planifiée en octobre 2014.
Faire la mise à niveau du courriel étudiant (Office 365 version 2010 à la version 2013).	<b>Réalisé :</b> La mise à niveau a été effectuée.
Compléter la mise à niveau de SCCM « System Center Configuration Manager » vers la version 2012.	<b>Réalisé :</b> La mise à niveau a été effectuée.
Maintenir à jour les applications sur tous les serveurs.	<b>Réalisé :</b> Les mises à jour ont été effectuées.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Intégrer de nouvelles technologies pour améliorer l'infrastructure.</b>	
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.	<b>Partiellement réalisé :</b> La nouvelle solution ISE est maintenant en production, mais les services VMPS et ACS ne sont pas encore complètement éliminés.
Continuer la migration des serveurs vers l'environnement de virtualisation VMWare.	<b>Réalisé :</b> Plusieurs services ont été transférés et ajoutés à l'environnement de virtualisation. Quatre nouveaux serveurs ont aussi été ajoutés à l'infrastructure pour soutenir la demande.
Installer l'application Prime Infrastructure pour faciliter la gestion du réseau physique et sans fil.	<b>Réalisé :</b> L'application Prime Infrastructure est installée pour faciliter la gestion du réseau physique et sans fil.
Installer la solution NAM « Network Analysis Module » pour faire la surveillance et l'analyse de trafic réseau afin d'identifier les problèmes de performance.	<b>Réalisé :</b> La solution NAM pour faire la surveillance et l'analyse de trafic réseau est maintenant en production.
Installer les appareils de sécurité adaptative Cisco ASA.	<b>Réalisé :</b> Les appareils de sécurité adaptative Cisco ASA sont installés et fonctionnels.
Remplacer le châssis d'un commutateur central et remplacer les cartes superviseur.	<b>Réalisé :</b> Le châssis d'un commutateur central et les cartes superviseur ont été remplacés.
Remplacer le système d'exploitation des serveurs d'applications Socrate par Linux.	<b>Réalisé :</b> Les serveurs d'applications Socrate utilisent actuellement le système d'exploitation Linux.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 4</b>	
<b>Mettre en place les métriques nécessaires pour assurer une surveillance adéquate de l'infrastructure.</b>	
Utiliser la solution NAM pour obtenir les métriques nécessaires afin d'assurer le bon fonctionnement du réseau.	<b>En cours :</b> La solution NAM est en production, mais les métriques désirées ne sont pas encore toutes disponibles.
Optimiser le fonctionnement des applications Director et VSphere pour obtenir les métriques et assurer la surveillance de nos serveurs physiques et virtuels.	<b>En cours :</b> Les métriques sont disponibles dans l'environnement de VSphere. Le travail n'est pas complété pour Director.

Utiliser notre solution IPS « Intruder Preventive System » pour obtenir des détails sur l'utilisation de la bande passante provenant de l'Internet.	<b>En cours :</b> La solution IPS est maintenant en production, mais elle n'est pas complètement configurée afin d'obtenir les détails désirés.
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 5</b> <b>Assurer que les conditions environnementales de la salle de serveurs et des chambres de communications soient adéquates pour le bon fonctionnement de nos équipements.</b>	
Surveiller la température dans nos chambres de communications et ajouter de la ventilation si la température dépasse le niveau acceptable.	<b>En cours :</b> La température de nos chambres de communications est maintenant surveillée. Une liste des chambres problématiques a été envoyée au Service d'entretien et de réparation afin d'apporter les changements nécessaires pour diminuer la température.
Ajouter un deuxième système de climatisation dans la salle de serveurs pour assurer la continuité des services en cas de panne.	<b>Réalisé :</b> Un deuxième système de climatisation dans la salle de serveurs a été installé.

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

<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 1</b> <b>Améliorer la sécurité du réseau et des systèmes.</b>	
Préparer un plan d'action suite au rapport de l'évaluation des risques de sécurité TI et implanter les actions spécifiées dans ce plan.	<b>En cours :</b> Des investissements initiaux ont été réalisés afin de répondre aux actions prioritaires spécifiées dans le rapport.
Procéder à l'automatisation des comptes du personnel employé.	<b>Reporté :</b> Ce projet n'est pas encore réalisé, car d'autres projets étaient plus prioritaires.
Procéder à une évaluation d'une solution pour l'analyse de nos fichiers journaux.	<b>Reporté :</b> Ce projet a été remis à plus tard en raison du financement. Il sera ajouté au plan d'action 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.	<b>Réalisé :</b> L'équipe a assuré une gestion quotidienne adéquate du réseau et des systèmes.
Finaliser l'installation de la solution ISE « Identity Services Engine » pour augmenter la visibilité et le contrôle des activités sur le réseau.	<b>Réalisé :</b> La nouvelle solution ISE est maintenant en production.
Définir et documenter un plan de contingence pour le recouvrement des systèmes critiques.	<b>Reporté :</b> Ce projet sera ajouté au plan d'action relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.
Préparer une liste de contrôle pour normaliser l'installation des serveurs.	<b>Reporté :</b> Ce projet sera ajouté au plan d'action relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.
Utiliser le système de prévention d'intrusion pour contrer les attaques provenant de l'Internet.	<b>En cours :</b> La solution de prévention d'intrusion est maintenant en production. Des ajustements devront être constamment appliqués pour optimiser la solution.
Apporter des changements au design du réseau pour augmenter la sécurité à nos données.	<b>En cours :</b> Le projet avance bien.
Évaluer des solutions pour le cryptage des données sur les postes de travail.	<b>En cours :</b> Le projet pour l'évaluation de la solution choisie est actuellement en cours.
Compléter les rénovations à la salle des serveurs pour diminuer les risques.	<b>Réalisé :</b> Les rénovations à la salle de serveurs sont complétées.
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b> <b>Simplifier le processus d'authentification aux systèmes et l'accès au réseau.</b>	
Évaluer la possibilité d'utiliser un système de signature unique SSO « Single Sign-On » pour l'authentification aux services informatiques.	<b>Reporté :</b> Le projet a été repoussé, car les ressources ne sont pas disponibles.
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 3</b> <b>Réviser nos politiques et nos procédures.</b>	
Rédiger les politiques et les normes non documentées qui sont spécifiées dans l'évaluation des risques de sécurité TI.	<b>En cours :</b> Ce projet fait partie du plan d'action 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.	<b>En cours :</b> Ce projet fait partie du plan d'action relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.

**But 3 : Évaluer les nouvelles technologies.**

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Identifier de nouvelles solutions et faire l'évaluation.</b>	
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.	<b>En cours :</b> Des améliorations ont été réalisées. Nous allons continuer de voir s'il est possible de faire d'autres améliorations.
Évaluer la possibilité d'intégrer l'application de messagerie instantanée Microsoft Lync des étudiants et des employés.	<b>Réalisé :</b> L'intégration de l'application de messagerie instantanée Microsoft Lync pour les étudiants et les employés est complète.
Évaluer la possibilité de développer un système qui permettra de simplifier la location des équipements de la DGT dans une base de données centrale.	<b>Reporté :</b> Le projet a été repoussé car les ressources ne sont pas disponibles.
Évaluer la possibilité d'utiliser des imprimantes multifonctions pour remplacer nos imprimantes du campus.	<b>En cours :</b> Nous sommes présentement en train d'évaluer une solution.
Évaluer la possibilité d'avoir une carte unique pour tous les services universitaires.	<b>Reporté :</b> 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.
Analyser les différentes options disponibles sur le marché pour assurer la continuité des services.	<b>En cours :</b> Ce projet fait partie du plan d'action relié au rapport d'évaluation des risques de sécurité TI.
Identifier et évaluer des solutions pour assurer une meilleure gestion de nos opérations.	<b>En cours :</b> La DGT va se concentrer en premier sur une solution de gestion des changements qui permettront d'améliorer la gestion de nos opérations.
Évaluer la possibilité d'utiliser l'application SharePoint comme plateforme pour la gestion du contenu.	<b>En cours :</b> Ce projet sera fait en collaboration avec les autres universités du Nouveau-Brunswick.
Identifier et évaluer des solutions pour assurer une meilleure gestion des changements.	<b>En cours :</b> La DGT travaille présentement sur l'élaboration d'une politique pour la gestion des changements.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Utiliser la virtualisation pour améliorer les services et diminuer les coûts.</b>	
Évaluer la possibilité d'utiliser la virtualisation d'applications pour améliorer l'accès à distance aux applications pour nos étudiants.	<b>Reporté :</b> Ce projet a été remis à plus tard.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Réévaluer les technologies existantes sur le campus.</b>	
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.	<b>Reporté :</b> Ce projet a été remis à plus tard.

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Informar la communauté universitaire des services offerts par la DGT.</b>	
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.	<b>En cours :</b> L'utilisation du site Web de la DGT est l'outil actuellement disponible pour informer la communauté universitaire.
Participer à la reconstruction du site Web de la DGT en respectant les normes pour le nouveau site Web.	<b>En cours :</b> Le nouveau site Web de la DGT est disponible.
Continuer à communiquer les politiques de la DGT à la communauté universitaire.	<b>Réalisé :</b> 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.	<b>Réalisé :</b> Les procédures et les formulaires disponibles sont accessibles sur notre site Web.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Améliorer la communication horizontale avec tous les groupes de la DGT.</b>	
Rencontrer régulièrement les autres groupes de la DGT.	<b>Réalisé :</b> 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.	<b>Partiellement réalisé :</b> La majorité des informations communiquées aux techniciens du campus se font par l'intermédiaire du courrier électronique ou l'Intranet.
Travailler étroitement avec le groupe du Service à la clientèle pour assurer d'avoir les outils en place pour régler les problèmes.	<b>Réalisé :</b> 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
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Améliorer la communication à l'intérieur du groupe CSI.</b>	
Continuer d'utiliser le logiciel FootPrints pour la gestion des appels.	<b>Réalisé :</b> Le logiciel FootPrints est l'outil principal utilisé pour la gestion des appels.
S'assurer d'avoir des sessions d'informations régulièrement à l'intérieur du groupe.	<b>En cours :</b> Les sessions d'informations au cours de la dernière année étaient reliées directement aux projets majeurs.

## ➤ SERVICE À LA CLIENTÈLE (SC)

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Améliorer les outils de travail à notre clientèle.</b>	
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.	<b>Effort continu :</b> Les membres de l'équipe du Service à la clientèle se sont familiarisés avec Windows 8.1. À la demande du client, ce système d'exploitation est installé sur leur ordinateur de travail. Il n'est pas installé par défaut dans le moment puisqu'il y a certains logiciels communément utilisés sur le campus qui ne sont pas compatibles avec cette version. Tentativement, nous prévoyons mettre Windows 8.1 en production pour septembre 2014.
Mettre le nouveau site Web de la DGT en ligne pour la rentrée de septembre 2014. Celui-ci utilisera un modèle de catalogue de service tout en suivant les normes établies par l'équipe de gestion du site Web.	<b>Réalisé :</b> Le catalogue de service a été placé en ligne. Le site sera maintenu à jour périodiquement suivi d'une révision majeure chaque été.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Améliorer nos services de soutien à l'enseignement.</b>	
Médiatiser trois salles de classe (062 et 301 Jean-Cadieux et A202 Rémi-Rossignol) ainsi que de moderniser l'équipement dans la salle de réunion située au local A-159 Jeanne-de-Valois.	<b>Réalisé :</b> Les salles 062 et 301 Jean-Cadieux ont été médiatisées et ont été utilisées dès la rentrée de septembre 2013. La technologie au A-159 Jeanne-de-Valois est à jour et fonctionnelle.

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Améliorer nos capacités d'analyse d'investissement dans le parc micro-informatique.</b>	
Continuer d'évaluer les différents produits disponibles afin d'assurer une gestion efficace du système d'impression du personnel de l'Université.	<b>Effort continu :</b> Un projet pilote avec un logiciel de gestion d'impression a été évalué. Les résultats n'ont pas été satisfaisants alors la recommandation de la DGT a été de ne pas procéder avec l'achat de ce logiciel.
Évaluer des produits de gestion de base de données afin d'éventuellement remplacer notre logiciel actuel qui ne répond plus adéquatement à nos besoins.	<b>Reporté :</b> Projet remis à 2014-2015. Celui-ci devient crucial puisque la personne ressource qui maintient la base de données actuelle prend sa retraite en mai 2015.
Évaluer des solutions permettant de gérer notre catalogue de service de façon plus automatisée afin que les services demandés via notre nouveau site Web soient intégrés avec nos logiciels de gestion déjà utilisés par notre clientèle universitaire.	<b>Réalisé :</b> Un module de notre logiciel de gestion des appels FootPrints a été évalué mais celui-ci ne répondait pas à nos besoins.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Garder notre équipement à jour.</b>	
Remplacer 41 ordinateurs désuets dans les salles de classe médiatisées et redistribuer les 41 ordinateurs sortant des salles à des clients qui ont des ordinateurs désuets.	<b>Réalisé :</b> Les ordinateurs ont été remplacés et les ordinateurs sortants ont remplacé des ordinateurs moins performants.
Faire la maintenance préventive sur tous les projecteurs des salles médiatisées sur le campus.	<b>Réalisé :</b> Toutes les salles médiatisées (130+) ont été visitées et la maintenance préventive (nettoyage de projecteurs) a été faite.
Installer Microsoft Office 2013 dans toutes les salles médiatisées.	<b>Réalisé :</b> Ce travail a été fait en même temps que la maintenance préventive.
Installer la fonctionnalité WOL « Wake On Lan » dans toutes les salles médiatisées. Cette solution nous permettra de démarrer un ordinateur à distance et d'y accéder sans avoir à se rendre sur place.	<b>Réalisé :</b> Ce travail a été fait en même temps que la maintenance préventive.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Promouvoir une culture d'amélioration continue.</b>	
Finaliser le projet de rénovation du studio en partenariat avec les Ressources matérielles afin qu'il soit conforme aux normes de l'industrie.	<b>Annulé :</b> Il a été décidé que l'état actuel du studio remplissait les besoins des cours académiques. On a décidé de ne pas procéder avec des investissements additionnels.
Améliorer l'utilisation du logiciel FootPrints afin que des sondages d'appréciation de services soient envoyés à nos clients.	<b>Réalisé :</b> Des sondages d'appréciation sont automatiquement envoyés aux clients suite à la fermeture de l'appel de service.
Produire un rapport hebdomadaire des appels de service qui ont été entrés dans FootPrints. Ce rapport permet de consulter le travail accompli avec succès ainsi que d'identifier les lacunes dans notre service.	<b>Réalisé :</b> Un rapport hebdomadaire contenant les résultats est envoyé aux gestionnaires et au directeur. Des suivis sont faits auprès du client au besoin.
Participer au projet pilote d'approbation en ligne pour les demandes d'achats.	<b>Réalisé :</b> Le Service à la clientèle a participé au projet pilote et continue de l'utiliser.
Améliorer notre utilisation de notre 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 des nouveaux ordinateurs.	<b>Réalisé :</b> SCCM est l'outil utilisé pour imager les ordinateurs.
Mettre en place des procédures de travail permettant la gestion des activités selon les normes de l'industrie, c'est-à-dire, ITIL « Information Technology Infrastructure Library ».	<b>Effort continu :</b> Nous révisons maintenant nos procédures de travail afin qu'elles soient conformes aux normes de l'industrie.
Implémenter 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.	<b>Effort continu :</b> Le travail effectué par le Service à la clientèle est plutôt de nature opérationnelle. Cependant, quand des projets sont déclenchés, les processus recommandés par PMI sont utilisés.
Voir à implémenter des processus de travail en tenant compte des changements reliés à la technologie afin d'éviter des anicroches.	<b>Réalisé :</b> Il y a maintenant un processus formel de gestion des changements sur lesquels les gestionnaires et le directeur de la DGT vont autoriser lorsqu'il sera question d'impact direct sur la grande majorité de nos clients.
Participer à l'élaboration des différentes politiques formelles mises en place par les 4 groupes de la DGT.	<b>Annulé :</b> Le groupe Service à la clientèle a été retiré de ce projet.

### 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 révèle une légère diminution. Notre objectif est d'offrir les services à distance en autant que possible, ex., l'utilisation de nos formulaires en ligne sur notre page Web et le dépannage téléphonique.

Mois	Nombre de clients ayant reçu un service au comptoir (2011-2012)	Nombre de clients ayant reçu un service au comptoir (2012-2013)	Nombre de clients ayant reçu un service au comptoir (2013-2014)
Septembre	141	133	118
Octobre	123	116	108
Novembre	126	122	132
Décembre	119	102	90
Janvier	131	109	114
Février	127	123	126
Mars	110	118	104
Avril	113	121	104
<b>Moyenne :</b>	<b>123</b>	<b>118</b>	<b>112</b>
<b>Écart type :</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

Le tableau suivant décrit le montant de pièces d'équipements neufs qui ont été ajoutées dans l'inventaire des équipements de l'Université lors des trois dernières années universitaires. Notre objectif est, en autant que possible, d'optimiser l'utilisation des équipements dont nous avons déjà en notre possession afin d'éviter des achats non nécessaires. La diminution du montant des pièces d'équipements enregistrés lors des dernières années indique que notre stratégie connaît un certain succès. En 2013-2014, en travaillant sur le projet d'élimination du système d'exploitation Windows XP, des équipements désuets ont été mis à la vente selon la politique du Service des achats. Tel que vous pourrez le constater à l'intérieur du tableau ci-dessous, cette initiative a été un franc succès. Un total de 1400 pièces d'équipements a été enlevé de notre inventaire

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Pièces d'équipements informatiques (ordinateurs, écrans, imprimantes, etc.) entrées dans notre inventaire.	1217	1045	928
Pièces d'équipements informatiques (ordinateurs, écrans, imprimantes, etc.) sorties de notre inventaire.	Non disponible	Non disponible	Environ 1400

#### Statistiques des appels de service ouverts et fermés (divisés par trimestre) des deux dernières années<sup>1</sup>

		Appels ouverts	Appels fermés	Bilan	Pourcentage fermé
Été	2012	1406	1383	-23	98,4 %
	2013	1485	1432	-53	96,4 %
Session automne	Session automne 2012	1838	1808	-30	98,3 %
	Session automne 2013	1804	1659	-145	92,0 %
Session hiver	Session hiver 2013	1786	1836	+50	102,7 %
	Session hiver 2014	1933	1902	-31	98,3 %
Total de l'année universitaire	2012-2013	5030	5027	-3	99,9 %
	2013-2014	5222	4993	229	95,6 %

<sup>1</sup> Les techniciens de la DGT ainsi que certains techniciens du campus utilisent la base de données d'appels FootPrints pour la gestion des équipements. Nous tenons compte des deux groupes lors de la comptabilisation de ces données.

➤ **SYSTÈMES DE GESTION – SOCRATE (SG)**

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>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.</b>	
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.	<b>En cours :</b> Des changements ont été apportés à la configuration de nos systèmes pour réduire les interdépendances des différentes composantes informatiques (base de données Oracle versus progiciel Banner) et ce pour réduire la complexité des mises à niveau des systèmes de gestion Socrate.
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.	<b>Réalisé :</b> Rôle de consultant technique dans la planification de l'intégration de la nouvelle solution informatique de Kinetic Software que le Service de logement s'est procurée en 2013. <b>Réalisé :</b> Des améliorations ont été apportées au système de gestion de vignette de stationnement. <b>Réalisé :</b> Intégration avec les systèmes de gestion Socrate d'une nouvelle solution informatique que le Bureau de l'enseignement coopératif s'était procurée en mai 2013. Cette intégration permet le partage d'information des étudiants qui font partie du programme Coop. <b>Réalisé :</b> Mise à niveau du poste de carte étudiante à Windows7.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Améliorer la communication et les relations entre les divers secteurs administratifs des trois campus.</b>	
Coordonner les réunions des projets intercampus.	<b>Réalisé :</b> Coordonner les activités de formation et de démarrage de projet pour apporter les modifications nécessaires à Socrate suite aux changements à la structure des programmes.
Communiquer les progrès des projets intercampus aux intervenants.	<b>Réalisé :</b> Le progrès du projet sur la reconfiguration de l'outil utilisé pour conseiller les étudiants sur le curriculum et la planification du programme CAPP « Curriculum Advising and Program Planning » était communiqué lors des réunions aux trois campus.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Continuer à aider au développement des expertises et à améliorer les connaissances des systèmes de gestion.</b>	
Communiquer les nouveautés du système de façon régulière et systématique.	<b>Réalisé :</b> Le changement au système de gestion documentaire ImageNow a été communiqué aux utilisateurs suite à la mise à niveau de ce système à l'automne 2013. <b>Note : Il n'y avait aucun changement affectant les utilisateurs Socrate.</b>
Formation sur l'utilisation du nouvel outil de rapport Argos.	<b>En cours :</b> Seulement les utilisateurs faisant partie du projet pilote des rapports ont reçu une formation. Une formation générale aura lieu lorsque l'outil sera mis à la disponibilité des employés de façon globale.
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 4</b>	
<b>Développer et maintenir des systèmes de gestion de l'information intégrés, robustes, intuitifs, puissants, efficaces et transparents à nos utilisateurs.</b>	
Faire des tests d'essais de préinscription dans le but d'améliorer la performance du système pour la période de pointe.	<b>Reporté :</b> Aucun changement n'avait été apporté aux systèmes de gestion durant la dernière année. Donc, ces tests de performance n'étaient pas nécessaires.

Continuer à appuyer les activités opérationnelles reliées au système de gestion.	<b>Réalisé :</b> Un total de 2895 heures ressources d'analyste en informatique de l'équipe Socrate a été requis pour faire l'appui à la production (support). Soit une légère diminution de 2 % de l'année précédente.
Évaluation du système d'exploitation Windows 8 avec les systèmes de gestion Socrate.	<b>Réalisé :</b> Les systèmes de gestion Socrate sont maintenant compatibles avec Windows 8. <b>En cours :</b> Par contre, le système de gestion documentaire ImageNow est seulement prévu de supporter Windows 8 en décembre 2014.
Fournir au chercheur institutionnel les informations nécessaires pour répondre à ses besoins (sondage/statistique) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Définir une structure plus efficace (transparente) et normalisée des données.</li> </ul>	<b>Réalisé :</b> Travaux sur les données historiques afin que le résultat de nouvelles requêtes concorde avec les statistiques officielles. <b>Reporté :</b> Aucun progrès sur le développement de structures et de normalisation des données.
Configurer l'outil de gestion de la base de données OEM « Oracle Enterprise Management » de façon à optimiser son utilisation.	<b>En cours :</b> Des pourparlers avec Oracle ont eu lieu à l'automne 2013 pour définir un plan de mise en production à part entière. Par contre, ces discussions se sont traduites en une activité d'évaluation de l'utilisation de nos licences Oracle selon les critères décrits dans les contrats. Des efforts additionnels ont été requis pour modifier nos configurations pour se conformer aux licences.
Compléter les changements de serveurs dédiés qui vont héberger les logiciels (code source) de Banner.	<b>En cours :</b> Plusieurs problèmes techniques sont survenus en plus d'un recours de ressources techniques qui ont contribué au retard de la mise en production de cette nouvelle configuration. La mise en production est prévue pour mai 2014.
Préparation pour la mise à niveau des systèmes de gestion Socrate prévue pour octobre 2014.	<b>En cours :</b> Les travaux de préparation ont été retardés dû à des imprévus externes impliquant la sécurité des systèmes de gestion. Il est tout de même prévu de procéder avec la mise à niveau des systèmes en octobre 2014.
Compléter les changements reliés à la nouvelle structure informatique utilisée par le programme d'étude.	<b>Reporté :</b> Étant donné que l'évolution des systèmes de gestion Socrate (Banner XE) aura possiblement des impacts sur les interfaces utilisées pour le programme d'étude, il a été décidé d'attendre avant de compléter les changements. Les besoins pour les programmes d'étude sont pris en considération au cours du développement de rapport Argos. <b>Note : Il est prévu qu'Ellucian va continuer de supporter les deux structures du programme d'étude (back-fill) pour le moyen terme.</b>
Mise à niveau du module Ressources humaines en vue des processus de fin d'année (T4/T4a, TD1).	<b>Réalisé :</b> Cette mini mise à niveau impliquant seulement le secteur Ressources humaines et paie était nécessaire pour être en mesure d'appliquer les changements prescrits par Revenu Canada pour la création des T4, T4a de 2013 ainsi que les impacts sur le TD1. Un total d'environ 200 heures ressources a été requis pour faire cette mise à niveau.
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 5</b> <b>Améliorer l'efficacité des processus d'affaires des services administratifs par la promotion ainsi que l'évolution des systèmes informatisés.</b>	
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"> <li>Registrariat</li> <li>Anciens et développement</li> <li>Ressources humaines</li> <li>Finances</li> </ul>	<b>En cours :</b> Les travaux de développement Argos associés au Registrariat ont été mis en suspens pour quelques mois suite à une demande imprévue pour des données reliées à l'évaluation des programmes. Plusieurs structures ont été définies et programmées pour le module étudiant qui seront utilisées dans la création de rapports relatifs à l'admission, l'inscription et les listes de finissants. Un nombre limité du personnel du Registrariat et des facultés ont été consultés pour leurs commentaires et certains ajustements ont été apportés suite à ces échanges.

Évaluer les besoins pour la prochaine campagne Anciens et développement.	<b>Reporté :</b> Nous sommes en attente du secteur de Développement philanthropique.
Changement au don en ligne pour améliorer l'efficacité du processus d'affaires associé à cette fonction.	<b>Réalisé :</b> Des changements ont été apportés pour rendre plus conviviale l'interface aux donateurs.
Élimination des paiements par carte de crédit. <ul style="list-style-type: none"> <li>Frais d'étude de dossier</li> </ul>	<b>Réalisé :</b> Les frais d'étude de dossier par carte de crédit ont été éliminés à compter du 1 <sup>er</sup> septembre 2013. Pour les sessions automne 2013, hiver 2014 et automne 2014, la facturation des frais d'étude de dossier nécessitera un traitement différent basé sur quand la demande a été complétée. À compter de la session hiver 2015, la facturation de tous les étudiants sera identique.
Mise en production de la solution de gestion documentaire ImageNow pour le secteur du Registrariat : <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestion du dossier étudiant sera intégrée avec la gestion documentaire.</li> </ul>	<b>Réalisé :</b> Cette solution est maintenant utilisée par les trois campus dans le quotidien des facultés (voir note 1 ci-dessous) et le Registrariat et le doyen des études depuis la mi-avril 2014. <b>Note 1 : La Faculté des arts et des sciences sociales planifie d'utiliser la solution à compter de juin 2014.</b>
Participation et support dans la réévaluation des programmes (restructuration des programmes) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Redéfinir CAPP avec la nouvelle structure de programmes.</li> </ul>	<b>Réalisé :</b> Avec le départ de la grande majorité des membres du personnel administratif qui avaient reçu une formation dans la programmation et l'utilisation de CAPP, il a été nécessaire de former à nouveau le personnel impliqué dans ce projet. En premier lieu, un membre de l'équipe Socrate a offert une mini formation de cet outil. Suite à cette formation, un consultant de la compagnie Ellucian est venu démarrer le projet pour redéfinir la programmation CAPP selon la nouvelle structure des programmes. La restructuration de CAPP est divisée en trois phases avec la première impliquant seule l'École de science infirmière et ayant été complétée pour être utilisée par la cohorte qui graduaient en mai 2014. La deuxième phase inclut les facultés et départements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion information (2015)</li> <li>Administration (2015)</li> <li>Comptabilité (2015)</li> <li>Kinésiologie (2015)</li> <li>Génie (2017)</li> </ul> et sera utilisée pour les finissants à partir de 2015 et 2017 selon le programme. La 3 <sup>e</sup> phase va inclure la balance des départements et facultés. Aucune date pour l'échéancier de cette étape n'a été publiée pour l'instant. Ce projet sera maintenant géré à part entière par le Registrariat et le doyen des études. L'implication de la DGT sera au besoin.
Portail d'équivalence de cours de la province du Nouveau-Brunswick ( <a href="http://portail.catnb.ca/Home.aspx">http://portail.catnb.ca/Home.aspx</a> ) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Développer un outil pour faciliter la gestion d'équivalence de cours entre les facultés et le Registrariat.</li> </ul>	<b>Reporté :</b> Suite à une analyse par la RVD de l'outil développé, il y a un questionnaire sur son utilisation. De plus, il y a la question sur le processus d'évaluation de document officiel (authentification). Donc, il sera nécessaire de clairement définir les besoins par le Registrariat en collaboration avec la RVD avant que ce projet puisse continuer.
Informatiser la demande de transfert de programme et/ou de campus.	<b>Reporté</b>
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.	<b>Reporté</b>
Analyser et implanter la demande d'admission Web pour les étudiants à l'Éducation permanente.	<b>Reporté</b>
Amélioration du système de réservation de locaux.	<b>En attente :</b> Un outil Web a été développé selon les besoins définis par le Registrariat et les Ressources matérielles. L'outil a été mis à la leur disponibilité pour effectuer des essais (tests). Nous sommes en attente de commentaires.
Continuer les travaux du projet pilote de l'approbation électronique et de la réquisition en ligne avec le Service de réparation et le Service de planification.	Veillez noter qu'il y a eu quelques changements au niveau de la définition du projet pilote. En premier lieu, le projet pilote a été divisé en deux phases. La première phase impliquait la DGT, qui avait le rôle de requérant pour la demande d'achat en ligne. La 2 <sup>e</sup> phase impliquera les Ressources matérielles.

	<p><b>Réalisé :</b> La première phase du projet pilote a été complétée avec succès. Plusieurs changements ont été faits pour simplifier l'interface au requérant dans le but de la rendre plus conviviale. La 2<sup>e</sup> phase du projet pilote prendra part durant la prochaine année fiscale.</p>
<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réquisition en ligne</li> <li>• Les payables</li> </ul>	<p><b>En cours :</b> La 2<sup>e</sup> phase du projet pilote de la réquisition en ligne va inclure la solution de gestion documentaire pour le transfert et l'entreposage de pièces justificatives. Pour ce qui est des comptes payables, une solution a été mise en place dans un environnement test pour permettre au Service des finances d'évaluer cet outil. Il existe un produit offert par le fournisseur Perceptive SW qui vise spécifiquement le processus des comptes payables. Ceci sera évalué durant la prochaine année fiscale.</p>
<p>Avec le nouvel outil de rapport Argos, modifier la requête budgétaire selon les exigences établies par le Service des finances.</p>	<p><b>Reporté</b></p>
<p>Outil FormFusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le bon de commande a été créé pour l'UMCM. Nous attendons l'approbation du Service des achats.</li> <li>• Faire un projet pilote avec l'UMCE pour analyser la possibilité de permettre à certains utilisateurs de créer leurs propres rapports avec FormFusion.</li> </ul>	<p><b>En attente :</b> Le Service des achats aurait voulu des personnalisations au bon de commande qui nécessiteraient des travaux de graphiste auquel nous n'avons pas à notre disposition. Des coûts additionnels seraient associés avec l'embauche externe d'un graphiste.</p> <p><b>Reporté :</b> Aucun travail n'a été effectué pour le projet pilote impliquant le campus d'Edmundston.</p>
<p>Assister dans l'analyse des besoins du sous-module Faculty Load de Banner pour son utilisation dans la gestion des charges professorales.</p>	<p><b>Reporté</b></p>
<p>Assister le secteur des Ressources humaines dans l'utilisation des feuilles de temps à l'UMCM.</p>	<p><b>En cours :</b> Les travaux progressent pour offrir la feuille de temps aux employés de l'UMCM payés par un fonds de fiducie.</p>
<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfert d'information pour les paies de l'employé</li> <li>• Dépôt direct pour les fournisseurs (payable)</li> <li>• Conciliation bancaire (payable)</li> <li>• Transfert bancaire (recevable étudiant)</li> <li>• Obligation d'épargne</li> </ul>	<p><b>Réalisé :</b> Un total de 200 heures ressources a été requis du personnel technique pour mener à terme la transition de la Banque Nationale à la Caisse Populaire. Ce genre d'intégration n'avait jamais été fait par la Caisse. Donc, plusieurs portions de cette intégration ont dû être définies à la base, tels que le format de fichiers, processus de vérification, etc.</p>
<p>Amélioration dans la gestion de congé associé au système de feuille de temps en ligne pour les Ressources humaines de l'UMCE.</p>	<p><b>En cours :</b> Un outil de gestion de vacances a été développé pour être utilisé en collaboration avec le volet de gestion de congés associé au système de feuille de temps. Cet outil est en mode d'évaluation par les Ressources humaines de l'UMCE. Il est possible avec cet outil de créer un sommaire des journées de vacances pour une organisation.</p>
<p>Évaluer les besoins pour un outil pour créer des formulaires pour le projet de gestion documentaire</p>	<p><b>Réalisé :</b> Une analyse de 11 processus d'affaires du Registrariat et 4 processus d'affaires des Finances a été complétée pour déterminer les besoins en matière d'outil de création de formulaires en ligne pour être utilisé avec la solution de gestion documentaire. Suite à cette analyse, deux solutions, soit eFORM et TransFORM, ont été évaluées selon les besoins de ces deux secteurs. Veuillez noter que ces solutions sont toutes les deux intégrées au système de gestion documentaire ImageNow. En conclusion de cette étude, nous avons fait l'acquisition du produit eForm puisqu'il répondait bien aux besoins à court et long terme.</p>

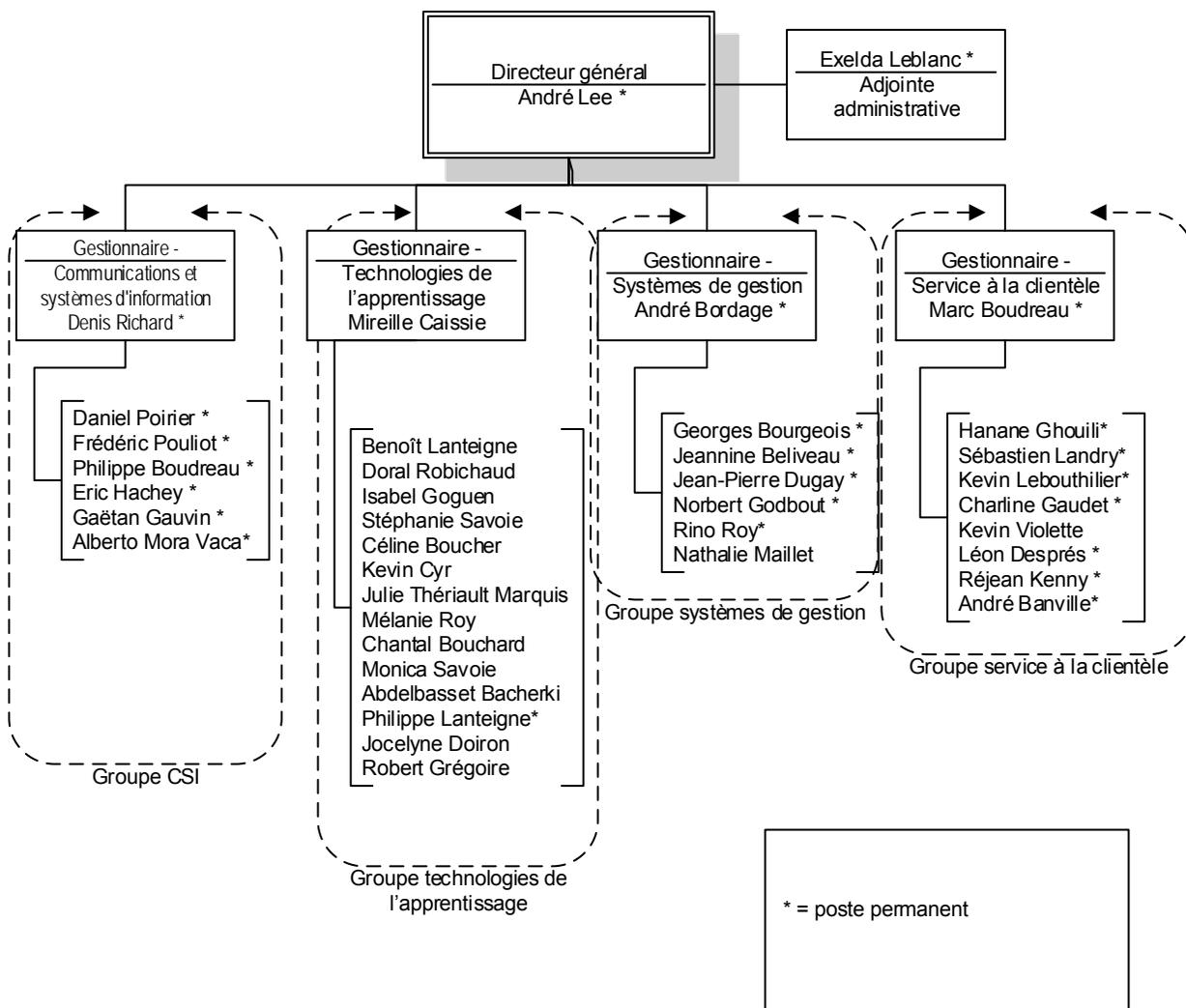
## But 2 : Évolutions des opérations des technologies de l'information.

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b> <b>Améliorer les processus d'affaires des technologies de l'information dans le travail quotidien et dans les développements de solution informatique.</b>	
<p>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.</p>	<p><b>Réalisé :</b>            La structure a été définie pour faciliter la documentation de changements ou corrections qui devront faire partie de la vérification financière annuelle.</p>
<p>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.</p>	<p><b>Effort continu :</b>            Un document de projet a été créé lors de la définition du projet de la réquisition en ligne, ainsi que le projet de gestion documentaire pour les Finances.</p>
<p>Évaluer nos besoins en matière d'urgence et de désastre pour les systèmes de gestion Socrate et définir un plan pour adresser ces besoins.</p>	<p><b>En cours :</b>            Certains changements à la configuration des systèmes de gestion ont été apportés, ce qui va faciliter la mise en place d'un plan en cas de désastre.</p>
<p>Définir une politique selon les normes de l'industrie sur la gestion des mots de passe de MANIWeb et Socrate.</p>	<p><b>En cours :</b>            Le mot de passe pour Socrate a été modifié pour qu'il soit au minimum 9 caractères alphanumériques.            Le mot de passe MANIWeb a besoin d'un minimum de 6 caractères alphanumériques.</p>
<p>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.</p>	<p><b>Effort continu :</b>            Lors de chaque réunion d'équipe Socrate, tous les appels FootPrints depuis la réunion précédente, qui est identifiée comme pertinente pour la vérification financière, sont révisés.</p>
<p>Vérification des opérations technologiques par la firme comptable Ernst and Young.</p>	<p>Plusieurs recommandations ont découlé de cette vérification. En voici un sommaire ainsi que les changements apportés :</p> <p><b>Rec. #1</b> – Processus de documentation des changements dans Socrate  <b>Réalisé :</b>            Les processus ont été améliorés pour permettre le suivi des modifications associées à la fonctionnalité du module Socrate finances, aux rapports pouvant modifier les données financières et aux changements à l'infrastructure informatique et base de données Socrate.</p> <p><b>Rec. #2</b> – Revue périodique des changements de programme apportés à Banner  <b>Réalisé :</b>            Les changements liés à la vérification financière sont révisés sélectivement lors de la réunion de l'équipe Socrate.</p> <p><b>Rec. #3</b> – Élaboration d'un processus standard pour les départs et transferts d'employés dans Banner  <b>En cours :</b>            Les départs sont présentement bien gérés. Toutefois, lors de la prochaine année une analyse sera complétée sur la possibilité d'automatiser le processus de départ et transfert d'employé dans le but de gérer plus efficacement les accès aux systèmes de gestion Socrate.</p> <p><b>Rec. #4</b> – Revue périodique des accès des utilisateurs Socrate (biannuel)  <b>En cours :</b>            À court terme, l'objectif est de créer un rapport de base qui va identifier les accès par secteur (Finances, RH, Anciens, Étudiants). À long terme, il serait proposé de développer une structure de sécurité qui pourrait faciliter la gestion des accès selon le poste et les responsabilités associées à celui-ci. Par contre, ceci est un projet en soit nécessitant une ressource technique dédiée.</p> <p><b>Rec. #5</b> – Réglages de sécurité dans Banner  <b>En cours :</b>            Plusieurs alternatives ont été étudiées à l'interne sans en arriver à une solution adéquate. Nous avons aussi consulté avec quelques experts lors de la conférence annuelle d'Ellucian. Nous sommes en attente de plus d'informations de la part des services professionnels d'Ellucian.</p>

<p>Vérification des implications technologique sur les recevables par la firme comptable Marcil-Lavallée.</p>	<p>La plupart des recommandations étaient semblables ou quasi identiques à celles qui avaient été faites auparavant par Ernst &amp; Young (E&amp;Y). Donc, vous trouverez ci-dessous les recommandations de Marcil-Lavallée qui ne figuraient pas dans le rapport E&amp;Y.</p> <p><b>Rec. #1</b> – Pour la liste de prix et règles de prix des frais de scolarité, il est recommandé que la programmation des règles soit un peu modifiée afin de séparer la section liée aux prix et de rendre uniquement cette section intelligible pour une personne non initiée au langage informatique utilisé. Ainsi, la nouvelle liste de prix insérée dans les règles pourra être révisée par un responsable aux Finances, qui apposera une marque de vérification de son travail.</p> <p><b>En cours :</b> Un rapport sera créé contenant les informations comptables avec les anciens taux (sessions précédentes de la dernière année) ainsi que les nouveaux taux qui s'appliqueront pour les sessions de la prochaine année. Ceci sera fait lors de la modification des taux pour l'automne 2014.</p> <p>Veillez noter qu'il va falloir que la personne responsable des Finances se familiarise avec les formulaires de frais étudiants pour être en mesure d'interpréter le rapport.</p> <p><b>Rec. #2</b> – Nous recommandons que les fonctionnalités du nouveau logiciel de gestion des résidences soient analysées afin de déterminer s'il est possible d'intégrer (par voie d'interface) directement, sans intervention humaine, les informations entrées dans ce logiciel vers Socrate afin d'éviter le dédoublement d'efforts et de diminuer le risque d'erreurs.</p> <p><b>En attente :</b> L'implantation du nouveau système n'a pas débuté. Par contre, les besoins cités dans la recommandation seront analysés.</p>
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Formation du personnel technique.</b>	
<p>Formation des analystes en informatique sur la plateforme version 9 de Banner qui est basée sur les nouvelles technologies de programmation Groovy &amp; Grails.</p>	<p><b>Reporté :</b> Avec la mise à niveau du système de gestion Socrate prévu pour l'automne 2014, les éléments nécessaires pour mettre en place les nouveautés en technologies de programmation Groovy &amp; Grails seront disponibles. La formation est prévue au cours de la prochaine année.</p>

# ORGANISATION

## Université de Moncton-UMCM Direction générale des technologies



## FINANCEMENT

### Budget 2013-2014 de la Direction générale des technologies – index 561

Salaires	1 626 465 \$
Salaires temps partiel	81 386 \$
Matériel et services	594 956 \$
Équipements	826 509 \$
<b>Total</b>	<b>3 129 316 \$</b>

### Budget 2013-2014 de la Direction générale des technologies – index 564

Salaires	176 508 \$
Salaires temps partiel	69 539 \$
Matériel et services	425 453 \$
Équipements	0 \$
<b>Total</b>	<b>671 500 \$</b>

### Budget 2013-2014 de la Direction générale des technologies – Téléphonie – index 570

Salaires	73 159 \$
Matériel et services	122 026 \$
<b>Total</b>	<b>195 185 \$</b>

### Budget d'autofinancement 2013-2014 de la DGT-GTA

#### Index 356105

Salaires et bénéfices (temps plein, temps partiel, honoraires)	883 497 \$
Matériel, services et équipements	22 300 \$
<b>Total</b>	<b>925 797 \$</b>

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 2014-2015

### ➤ TECHNOLOGIES D'APPRENTISSAGE (TA)

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Développer des contenus d'apprentissage disponibles en ligne à travers diverses plateformes pour l'Université de Moncton.</b>	
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
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Contribuer au développement des connaissances et des expertises en technologies d'apprentissage à l'Université de Moncton.</b>	
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
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Supporter les systèmes institutionnels en technologies d'apprentissage, particulièrement le système de gestion de contenus d'apprentissage (Clic) et le système de communication synchrone (Adobe Connect Pro).</b>	
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
<b>OBJECTIF 4</b>	
<b>Développer des solutions technologiques et promotionnelles pour supporter les activités de la communauté universitaire.</b>	
Offrir nos services pour la production de sites Web non officiels (colloques, groupes 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
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Améliorer les processus et les méthodologies de l'équipe.</b>	
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 et le contrôle de qualité).	
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Innover dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</b>	
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
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Participer à un ou des projets de recherche et de développement dans le domaine de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</b>	
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
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>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.</b>	
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
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Développer de nouvelles alliances stratégiques avec diverses organisations dans le domaine de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</b>	
Identifier des secteurs d'activités potentiels et leurs organisations.	
Initier de nouveaux développements avec les organisations.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Augmenter la visibilité du GTA dans les domaines de l'apprentissage en ligne et des technologies Web.</b>	
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 de la DGT (catalogue de service).	
Augmenter la présence du GTA dans les médias sociaux pertinents.	

➤ **COMMUNICATIONS ET SYSTÈMES D'INFORMATION (CSI)**

**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
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Maintenir les équipements informatiques et les systèmes d'exploitation à jour.</b>	
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). La priorité pour la prochaine année sera de remplacer les 110 commutateurs dans nos chambres de communication, d'augmenter la vitesse de connectivité entre le cœur du réseau et les édifices à 10 Gigabits par seconde et de procéder à l'achat de 350 points d'accès pour le réseau sans fil.	
Maintenir les systèmes d'alimentation sans coupure.	
Maintenir les équipements de stockage de données.	
Maintenir à jour les équipements du système de téléphonie IP	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Réaliser les mises à jour des applications.</b>	
Réaliser les mises à jour des applications importantes au bon fonctionnement de l'Université (courriel, Clic, Web, téléphonie IP et autres).	
Travailler avec l'équipe Socrate pour préparer la prochaine mise à niveau du système de gestion intégré Socrate.	
Faire les mises à niveau des applications qui supportent le fonctionnement du réseau.	
Maintenir à jour les applications sur tous les serveurs.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Intégrer de nouvelles technologies.</b>	
Remplacer les services VMPS « VLAN Membership Policy Server » et ACS « Access Control Server » existants avec la solution ISE « Identity Services Engine ».	
Continuer la migration des serveurs vers l'environnement de virtualisation VMWare.	
Optimiser l'application « Prime Infrastructure » pour la gestion et la surveillance du réseau physique et sans fil.	
Optimiser la configuration de la solution « Network Analysis Module » pour faire l'analyse de trafic réseau en cas de problèmes.	
Travailler en étroite collaboration avec les membres du RIÉ (Réseau informatique du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard) sur l'installation d'une solution centralisée SharePoint.	
Rendre disponible aux employés de l'Université un accès hybride optionnel aux services d'Office 365 et la solution actuelle d'Exchange.	
Rendre disponibles aux étudiants le programme Student Advantage offert par la compagnie Microsoft. Ce programme permet aux étudiants d'installer gratuitement la dernière version d'Office sur 5 différents ordinateurs pendant toute la durée de leur scolarité.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 4</b>	
<b>Mettre en place les métriques nécessaires pour assurer une surveillance adéquate de l'infrastructure.</b>	
Utiliser la solution « Prime Infrastructure » pour obtenir les métriques nécessaires afin d'assurer le bon fonctionnement du réseau.	
Vérifier auprès du fournisseur s'il va continuer de faire les mises à jour de l'application Director. Cette application permet d'obtenir les métriques et d'assurer la surveillance de nos serveurs physiques.	

Compléter le travail sur la solution IPS « Intruder Preventive System » pour obtenir des détails sur l'utilisation de la bande passante provenant de l'Internet.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 5</b> <b>Assurer que les conditions environnementales de la salle de serveurs et des chambres de communications soient adéquates pour le bon fonctionnement de nos équipements.</b>	
Surveiller la température dans nos chambres de communications et informer le service d'entretien et de réparation d'ajouter de la ventilation afin que la température demeure à un niveau acceptable.	

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

<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 1</b> <b>Améliorer la sécurité du réseau et des systèmes.</b>	
Continuer à travailler sur un plan d'action 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 et des retraités.	
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 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.	
Mettre en vigueur les changements apportés au design du réseau pour augmenter la sécurité à nos données.	
Installer une solution pour le cryptage des données sur les postes de travail.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b> <b>Simplifier le processus d'authentification aux systèmes et l'accès au réseau.</b>	
Évaluer la possibilité d'installer la solution Eduroam. Un service qui permet au personnel et aux étudiants d'accéder au réseau sans fil lors de leurs déplacements dans des établissements d'enseignement et de recherche participants.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 3</b> <b>Réviser nos politiques et nos procédures.</b>	
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.**

<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 1</b> <b>Identifier de nouvelles solutions et faire l'évaluation.</b>	
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 de brancher les ascenseurs au système de téléphonie IP.	

Évaluer une solution infonuagique privée et la solution DirectAccess pour permettre aux employés d'accéder aux fichiers hébergés sur les serveurs du campus à partir de l'extérieur.	
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 un système de gestion centralisé pour la gestion des imprimantes multifonctions.	
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.	
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.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Utiliser la virtualisation pour améliorer les services et diminuer les coûts.</b>	
Évaluer la possibilité d'utiliser la virtualisation d'applications pour améliorer l'accès à distance aux applications pour nos étudiants.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Réévaluer les technologies existantes sur le campus.</b>	
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.**

<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Informar la communauté universitaire des services offerts par la DGT.</b>	
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.	
Continuer à développer du contenu pour le site Web de la DGT.	
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.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Améliorer la communication horizontale avec tous les groupes de la DGT.</b>	
Rencontrer régulièrement les autres groupes 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.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Améliorer la communication à l'intérieur du groupe CSI.</b>	
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 (SC)**

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Améliorer les outils de travail à notre clientèle.</b>	
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 8.1 soient adressés avant le déploiement à la communauté universitaire.	
Intégrer le nouvel outil de création des comptes d'Internet sans fil au Service à clientèle. Jusqu'à présent ce travail était fait par l'équipe du CSI.	
Tel que recommandé par l'audit de sécurité, travailler conjointement avec le CSI afin d'intégrer le cryptage dans les ordinateurs les plus vulnérables.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Améliorer nos services de soutien à l'enseignement.</b>	
Voir si la technologie WiDi « Wireless Display » peut fonctionner efficacement avec l'équipement qui sera dorénavant acheté.	
Travailler conjointement avec le SASE pour démarrer un projet pilote sur l'utilisation de la technologie WiDi.	

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Améliorer nos capacités d'analyse d'investissement dans le parc micro-informatique.</b>	
Continuer d'évaluer différents produits afin de gérer efficacement l'impression pour le personnel de l'Université.	
Évaluer des produits de gestion de base de données afin de remplacer notre produit actuel qui ne répond pas adéquatement à nos besoins.	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Garder notre équipement à jour.</b>	
Remplacer 120 ordinateurs désuets dans certaines salles de classe médiatisées ainsi que dans certains laboratoires informatiques et redistribuer les 120 ordinateurs sortant des salles à des clients qui ont des ordinateurs désuets et/ou en disposer en suivant les procédures établies.	
Faire la maintenance préventive sur tous les projecteurs des salles médiatisées sur le campus.	
Remplacer 14 projecteurs dans nos salles médiatisées. Ce remplacement va nous permettre d'économiser un montant d'argent significatif à long terme puisque les ampoules de rechanges dans les vieux projecteurs sont très dispendieuses. Les nouveaux projecteurs utilisent des DEL et ont une durée de vie 10X plus longue que les ampoules traditionnelles. Ceux consomment beaucoup moins d'énergie.	
Médiatiser la salle 136 du pavillon Léopold-Taillon.	
Recueillir les dimensions des fils de chaque salle médiatisée afin que l'ajout futur des ports HDMI puisse être fait de façon efficace.	
Débuter le processus de migration des salles médiatisées afin qu'elles puissent être fonctionnelles avec les ports HDMI. (Les nouveaux ordinateurs n'ont pas nécessairement de port VGA permettant au portable de se connecter au réseau dans les salles médiatisées.)	
MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Promouvoir une culture d'amélioration continue.</b>	
Réorganiser les tâches qui vont être assignées au nouvel employé qui va occuper le poste de la personne qui va prendre sa retraite en mai 2015.	

Création de formulaires sur notre site Web pour qu'autant que possible, nos clients puissent faire leurs demandes en ligne. Cette initiative permettra de minimiser les contacts qui se font via notre ligne de dépannage (863-2100).	
Profiter de la formation LSSGB « Lean Six Sigma Green Belt » pour accomplir au moins un projet Lean Six Sigma au Service à la clientèle de la DGT.	

➤ **SYSTÈMES DE GESTION – SOCRATE (SG)**

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

<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>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.</b>	
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.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Améliorer la communication et les relations entre les divers secteurs administratifs des trois campus.</b>	
Communiquer les progrès des projets intercampus aux intervenants.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 3</b>	
<b>Continuer à aider au développement des expertises et à améliorer les connaissances des systèmes de gestion auprès des utilisateurs.</b>	
Communiquer les nouveautés du système de façon régulière et systématique.	
Formation sur l'utilisation du nouvel outil de rapport Argos.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 4</b>	
<b>Développer et maintenir des systèmes de gestion de l'information intégrés, robustes, intuitifs, puissants, efficaces et transparents à nos utilisateurs.</b>	
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.	
Analyser les impacts de la nouvelle version 12c de la base de données Oracle.	
Mise à niveau des systèmes de gestion Socrate.	
Évaluer le service à distance technologique offert par Ellucian pour la solution Banner.	
Mettre en place les serveurs requis pour activer le volet Banner XE pour le répertoire, l'horaire et l'inscription.	
Compléter les changements de serveur dédié qui va héberger les logiciels (code source) de Banner.	
Normalisation des clients JAVA pour les utilisateurs de Socrate et les produits ImageNow. Ceci permettra de gérer plus efficacement les problèmes de sécurité associés avec ce logiciel.	
Mise à niveau MAPS pour avoir l'interface pour les rapports Argos en français.	
Compléter les changements reliés à la nouvelle structure informatique utilisée par le programme d'étude.	
Mise à niveau du système de gestion documentaire.	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 5</b>	
<b>Améliorer l'efficacité des processus d'affaires des services administratifs par la promotion ainsi que l'évolution des systèmes informatisés.</b>	
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"> <li>• Registrariat</li> <li>• Anciens et développement</li> <li>• Ressources humaines</li> <li>• Finances</li> </ul>	

Portail d'équivalence de cours de la province du Nouveau Brunswick ( <a href="http://portail.catnb.ca/Home.aspx">http://portail.catnb.ca/Home.aspx</a> ) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Développer un outil pour faciliter la gestion d'équivalence de cours entre les facultés et le Registrariat.</li> </ul>	
Fournir au chercheur institutionnel les informations nécessaires pour répondre à ses besoins (sondage/statistique) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Définir une structure plus efficace (transparente) et normaliser des données ainsi qu'améliorer la capacité de créer des rapports avec l'historique des données.</li> </ul>	
Informatiser la demande de transfert de programme et/ou de campus.	
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"> <li>La réquisition en ligne</li> <li>Les payables</li> </ul>	
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 pour les employés associés à un fonds de fiducie.	
Développement de formulaires pour ensuite les intégrer avec la solution de gestion documentaire en utilisant l'outil eFORM de Perceptive SW.	
Évaluer la solution de Perceptive SW pour les comptes payables.	
Mise en production du module responsable pour la gestion de rétention de document pour le projet de gestion documentaire.	

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

MOYEN D'ACTION	ACTION RÉALISÉE
<b>OBJECTIF 1</b>	
<b>Améliorer les processus d'affaires des technologies de l'information dans le travail quotidien et dans les développements de solution informatique.</b>	
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.	

<p>Recommandation de la firme comptable Ernst and Young suite à la vérification des opérations technologiques.</p> <p><b>Rec. #3</b> – Élaboration d'un processus standard pour les départs et transferts d'employés dans Banner</p> <p><b>Rec.#4</b> – Revue périodique aux accès des utilisateurs Socrate. (biannuel).</p> <p><b>Rec. #5</b> – Réglages de sécurité dans Banner</p>	
<p>Recommandation de la firme comptable Marcil Lavallée suite à la vérification des opérations technologiques.</p> <p><b>Rec. #1</b> – Pour la liste de prix et règle de prix des frais de scolarité, il est recommandé que la programmation des règles soit un peu modifiée afin de séparer la section liée aux prix et de rendre uniquement cette section intelligible pour une personne non initiée au langage informatique utilisé. Ainsi, la nouvelle liste de prix insérée dans les règles pourra être révisée par un responsable aux Finances qui apposera une marque de vérification de son travail.</p> <p><b>Rec. #2</b> – Nous recommandons que les fonctionnalités du nouveau logiciel de gestion des résidences soient analysées afin de déterminer s'il est possible d'intégrer (par voie d'interface) directement, sans intervention humaine, les informations entrées dans ce logiciel vers Socrate afin d'éviter le dédoublement d'efforts et diminuer le risque d'erreurs.</p> <p><b>Rec. #3</b> – Nous recommandons qu'il soit instauré que les mots de passe soient sujets à un changement de la part des utilisateurs de façon périodique, et ce, au moins annuellement. Ceci devrait être appliqué à tous les identifiants informatiques, dont les accès à Socrate, au serveur et au poste de travail.</p>	
<b>MOYEN D'ACTION</b>	<b>ACTION RÉALISÉE</b>
<b>OBJECTIF 2</b>	
<b>Formation du personnel technique.</b>	
<p>Formation des analystes en informatique sur la plateforme version 9 de Banner qui est basée sur les nouvelles technologies de programmation Groovy &amp; Grails.</p>	