

Université de Genève	ELABORATION DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE	<b>Octobre 2006</b>
-------------------------	---	-------------------------

**ETUDE DE SATISFACTION DES USAGERS DE L'INFORMATIQUE**

**Bilan des points remarquables pour l'élaboration du plan directeur informatique**

**SOMMAIRE**

<b>1</b>	<b>PREAMBULE ET OBJECTIF DU DOCUMENT</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ETAT DE SITUATION DES TRAVAUX EFFECTUES</b>	<b>4</b>
2.1	Retours de la part des entités sollicitées	4
2.2	Traitement des retours par l'équipe projet PDI	5
<b>3</b>	<b>SYNTHESE DES APPRECIATIONS GLOBALES DE L'EXISTANT</b>	<b>7</b>
3.1	Un niveau de satisfaction hétérogène	7
3.2	Les prestations jugées performantes	8
3.3	Les prestations jugées très peu efficaces	9
3.4	Les axes d'améliorations que les usagers souhaitent voir pris en compte par le PDI	10
<b>4</b>	<b>FORCES ET FAIBLESSES CONSTATEES PAR PRESTATION</b>	<b>12</b>
4.1	La liste des prestations	12
4.2	Prestations et services relatifs au poste informatique de l'utilisateur	13
4.3	Prestations et services relatifs au outils collaboratifs	18
4.4	Prestations et services relatifs à l'infrastructure	21
4.5	Prestations et services relatifs à l'aide utilisateur	21
4.6	Prestations et services relatifs à la formation	22
4.7	Prestations et services relatifs à la technologie pour l'enseignement et l'apprentissage	23
4.8	Prestations et services relatifs à la technologie pour la gestion des ressources documentaires	25
4.9	Prestations et services relatifs à la technologie WEB	27
4.10	Prestations et services relatifs à l'infrastructure audiovisuelles	27
4.11	Prestations et services relatifs à l'infrastructure applicatives	29
4.12	Prestations et services relatifs à l'infrastructure informatique	29
4.13	Prestations et services relatifs aux portefeuilles du système d'information	32
4.14	Prestations et services relatifs à l'interaction avec la Direction générale et avec les facultés	35
4.15	Prestations et services relatifs à la gestion des portefeuilles de projets	37
4.16	Prestations et services relatifs au partenariat et veille technologique	37

## 1 PREAMBULE ET OBJECTIF DU DOCUMENT

Dans le cadre de l'élaboration du Plan Directeur Informatique de l'Université de Genève, une enquête de satisfaction concernant les prestations informatiques a été organisée auprès des usagers d'Avril à Juin 2006.

Pour ce faire, La DINF a élaboré la liste des prestations actuelles<sup>1</sup> qui été transmis via la COINF :

- à chaque Président de CIFE,
- au Secrétaire Général,
- au Directeur de l'Administration,

avec pour mission d'organiser, pour chaque prestation, le recueil des besoins, avis et commentaires des utilisateurs qu'ils représentent.

Les retours attendus de chacun étaient :

- Le tableau, listant les prestations, complété :
  - Du niveau de satisfaction
  - Des besoins actuels non encore satisfaits
- Un éventuel complément à la liste des prestations :
  - Dû à celles qui auraient éventuellement été « oubliées »,
  - Dû celles dont ils bénéficient mais qui ne sont pas rendues par la DINF mais par des prestataires externes ou internes à la faculté avec lesquels ils sont en contact direct
- Un document de synthèse rédigé sous une forme plus littéraire que les tableaux et présentant :
  - Une appréciation globale de l'existant
  - La méthodologie utilisée pour mener à bien les travaux ainsi que les personnes impliquées

L'ensemble de ces retours a fait l'objet d'une analyse par l'équipe projet en charge de l'élaboration du PDI, dont les principaux résultats sont présentés au sein de ce document au travers :

- D'un état de situation des travaux effectués (Titre 2),
- D'une synthèse des appréciations globales de l'existant formulées par les facultés (Titre 3),
- D'une synthèse, par prestation, des forces et faiblesses constatées et pouvant contribuer, au même titre que la vision, la cible à atteindre et les best practices à l'identification des initiatives informatiques à lancer dans le cadre du plan directeur (Titre 4)

---

<sup>1</sup> Cette liste n'est pas un véritable catalogue des prestations informatiques tel que recommandé par les bonnes pratiques en vigueur et par ITIL notamment. L'élaboration d'un véritable catalogue des services informatiques matérialisant la convention de services existante entre la DINF et ses usagers est une tâche à planifier courant 2007.

## 2 ETAT DE SITUATION DES TRAVAUX EFFECTUES

### 2.1 Retours de la part des entités sollicitées

Sur 11 entités sollicitées :

- 1 n'a pas répondu,
- 7 ont remis à la fois les tableaux listant les prestations existantes complétés de leur avis/commentaire et un document de synthèse donnant une appréciation globale de l'existant
- 1 a remis uniquement les tableaux listant les prestations existantes complétés de leurs avis/commentaires
- 2 ont remis uniquement les documents de synthèse donnant une appréciation globale de l'existant

Matériaux	Droit	ETI	FPSE	Hist. De Ref.	Lettres	Médecine	Sciences	S E S	Théologie	Adm.	Secr. gal
Tableaux analyse de l'existant complété	X	X	X		X	X	X		X	X	
Document de synthèse	X		X	X	X	X	X	X	X	X	

Les méthodes employées par chacune des entités varient fortement induisant ainsi une certaine hétérogénéité tant sur la forme que sur le fond des avis/commentaires recueillis :

- *Sollicitations directes de membres du corps académique et du PAT :*

<b>FPSE</b>
La consultation s'est déroulée en étroite concertation avec l'administrateur et le décanat. L'outil Excel fourni a été simplifié (moins de sous-rubriques). Pour chaque rubrique, la personne du PAT la plus représentative a été identifiée pour récolter les informations auprès des utilisateurs concernés, sachant que celle-ci pouvait également remplir les autres rubriques. Parallèlement, le corps académique a été consulté de façon distincte. Les représentants des sections (CI, CP) à la CIF ont été sollicités pour représenter, voire recueillir, l'avis de leurs collègues. Le représentant des étudiants à la CIF a été consulté de la même manière. Aucune séance de la CIF n'a pu être planifiée dans la période et l'arrivée tardive des différentes informations ainsi que leur synthèse n'a pas permis de soumettre la version finale aux membres de la CIF.
<b>LETTRES</b>
Sondage via un formulaire simplifié qui a été envoyé à tous les enseignants ainsi qu'au personnel administratif et technique, soit (théoriquement) plus de 400 personnes. 50 formulaires ont été reçus et dépouillés
<b>SCIENCES</b>
Avis récoltés dans la Faculté. Les personnes interrogées représentent les membres académiques, des ingénieurs systèmes, l'administration facultaire et le décanat.

- *Séances de travail durant une ou plusieurs réunions de la CIF :*

<b>DROIT</b>
la prise de position de la Faculté de droit a été établie sur la base des différentes remarques, propositions et observations des membres de la Commission informatique ainsi que du Décanat. Elle a ensuite été validée par voie de circulation par la Commission informatique ainsi que par le Décanat.
<b>MEDECINE</b>

Sur la base des documents distribués par la COINF, le bureau de la commission facultaire a effectué une sélection des principaux points à discuter en séance plénière. Les membres de la commission ont reçu les documents ainsi que la sélection du bureau, et une discussion constructive et ouverte a pu avoir lieu lors de la séance du 11 avril 2006, en présence et avec l'aide de Jacques Lambert, de la division informatique.

#### SES

Les membres de la CIFE ont estimé qu'il n'était pas opportun d'entrer dans les détails des prestations mais qu'il convenait de commenter les grandes lignes des services fournis par la DINF.

- *Avis de la directrice de l'institut complété de celui de la Correspondante Informatique*

#### INSTITUT D'HISTOIRE DE LA REFORMATION

Avis de la directrice de l'institut complété de celui de la Correspondante Informatique

- *Méthode non communiquée*

#### ADMINISTRATION ETI RELATIONS INTERNATIONNALES THEOLOGIE

Méthode non communiquée

## 2.2 Traitement des retours par l'équipe projet PDI

Afin de séparer les points relevant d'une appréciation très opérationnelle de la situation de ceux pouvant contribuer à l'élaboration d'initiatives stratégiques dans le cadre du PDI, l'ensemble des avis/commentaires recueillis ont été classés en :

- PDI : Le commentaire est intégré dans la réflexion menée dans le cadre du plan directeur informatique.
- Dél. Inf : Le caractère opérationnel du commentaire nécessite un traitement plus rapide et plus localisé que ce qui sera fait dans le cadre du plan directeur. Il est demandé au délégué informatique de se rapprocher de l'auteur du commentaire pour l'analyser avec lui et proposer le cas échéant un plan d'actions d'amélioration de la prestation concernée.
- Dir. DINF : Le caractère opérationnel du commentaire nécessite un traitement plus rapide et plus localisé que ce qui sera fait dans le cadre du plan directeur. Cependant la nature du commentaire nécessite une préparation de la suite à donner par un des responsables de la DINF avant que le délégué informatique puisse se rapprocher de l'auteur du commentaire pour lui expliquer le plan d'actions d'amélioration de la prestation concernée.
- NA : Le commentaire ne nécessite pas de suite à donner

Certains commentaires recueillis n'étant pas toujours illustrés concrètement par des exemples ou des faits avérés, il est à noter que dans certain cas, la classification a nécessité une interprétation de la part des auteurs.

Cette analyse a ensuite été enrichie par chaque responsable de prestation DINF qui a réalisé une évaluation « critique » de la prestation et a effectué des préconisations intégrant notamment les meilleures pratiques connues.

Les résultats de ces travaux ont été tracés dans un seul gros document Word (347 pages, 8,236 MB).

L'équipe projet s'est ensuite attachée à :

- Reprendre tous les commentaires classés « PDI » ainsi que les avis et recommandations des responsables de prestations et à les résumer en principales forces et faiblesses constatées pour chaque prestation. Les résultats de ces travaux sont présentés au titre 4 de ce document.
- Réaliser une synthèse des appréciations globales de l'existant fournies par les entités consultées. Cette synthèse est présentée au titre 3 de ce document

Enfin, il est à noter que tous les commentaires classés Dél. Inf et Dir. Dinf ont fait l'objet de documents par faculté/entité qui seront étudiés directement entre le délégué informatique et la faculté/entité concernée. L'idée de ces entretiens est de dégager un plan d'actions très opérationnelles et à court terme visant à améliorer la prestation et la communication.

### 3 SYNTHÈSE DES APPRÉCIATIONS GLOBALES DE L'EXISTANT

Au travers de l'analyse des documents remis nous avons pu constaté que :

- le niveau de satisfaction varie beaucoup entre les différentes entités et au sein même de ces entités,
- néanmoins, le très bon fonctionnement de certains services est reconnu par tous,
- cependant certaines prestations sont jugées très peu efficaces,
- et il existe une certaine attente vis-à-vis de l'élaboration du PDI exprimée au travers de plusieurs axes d'amélioration que les usagers souhaitent voir intégrer dans la réflexion.

#### 3.1 Un niveau de satisfaction hétérogène

FPSE : « Au niveau du corps administratif et technique, l'avis général que je relaye ici tel qu'exprimé, est que le résultat est décevant compte tenu des moyens humains et matériels à disposition pour l'informatique à l'Université.

Un autre sentiment ressenti dans les facultés depuis plusieurs années, c'est la présence de conflits internes au niveau du central ce qui bien entendu empêche une gestion optimale et rationnelle de l'informatique ».

HDR : « D'une façon générale, nous sommes très satisfaits des prestations informatiques offertes à l'Université de Genève, à tous les niveaux »

LETTRES « Pour l'essentiel, les utilisateurs paraissent plutôt satisfaits, la rubrique recueillant le plus d'avis négatifs significatifs étant le portail WEB de l'Université. Ce qui ressort également du sondage, c'est certaines lacunes dans l'information. »

MEDECINE : De manière synthétique, on peut noter une bonne satisfaction en ce qui concerne les infrastructures et outils bureautiques de base. De nombreuses applications spécifiquement développées par la division informatique fonctionnent correctement.

SCIENCES : Le niveau de satisfaction varie beaucoup entre les différents départements/sections/sites de la faculté. - La Faculté des Sciences est satisfaites des prestations de la DINF pour certains services qui sont offerts avec un grand professionnalisme, par des gens très compétents. Plus globalement, nous regrettons un manque de clarté quant à la répartition des tâches entre la DINF et les Facultés (rôle des CI), ce qui conduit souvent à un support informatique insuffisant pour de nombreux utilisateurs qui n'ont pas les moyens en interne d'avoir des ingénieurs systèmes à disposition. Nous percevons aussi une certaine opacité des structures de la DINF et un manque de clarté dans sa mission. Même si en général les rapports au niveau individuels sont excellents, il faut regretter un manque d'information proactive sur les services offerts et les nouveautés à disposition. De plus, il y a parfois un sentiment qu'il y a un décalage entre les prestations informatiques offertes et les besoins de la Faculté.

ADM : « Globalement les prestations sont de bons niveaux. Toutefois l'administration centrale rend attentif sur les problèmes engendrés par le manque de standardisation tant au niveau matériels que logiciels.

### 3.2 Les prestations jugées performantes

HDR : Le help desk est la plupart du temps rapide et efficace

SCIENCES :

- Le très bon fonctionnement de certains services est reconnu par tous, il s'agit principalement de tous ce qui touche à l'infrastructure de base (réseau, courrier électronique, serveur web, sauvegardes, anti-virus, distributions de logiciels). En particulier les services informatiques sont rapides et efficaces dans les situations de crise majeure, lorsqu'un grand nombre d'utilisateurs sont concernés et qu'il faut agir vite.

- Parmi les prestations concernant l'informatique administrative utilisée à Faculté des Sciences : Les bibliothécaires sont en général satisfaits de RERO, les utilisateurs administratifs sont satisfaits du WEB REPORTING et de ORACLE ETUDIANTS.

SES : « Les services comme la messagerie, le réseau, la distribution des logiciels (GDL), le backup, webmaster université, la distribution des IP et le serveur Novell donnent pleine satisfaction.

THEO :

- La Faculté est très satisfaite des relations qu'elle entretient avec les membres de la DINF tant pour les MacIntosh que les PC.
- Nous nous réjouissons de disposer de Wifi aux Bastions.
- Tout ce qui relève de la messagerie nous donne satisfaction. En revanche, les outils de communication de groupe (Forum Agnes, et Unilist) s'avèrent difficiles à gérer et administrer.
- Tout ce qui relève des impressions fonctionne très bien au niveau du personnel. Le processus est par contre complexe et difficile à utiliser pour les étudiants.
- Nous sommes très satisfaits du Helpdesk ainsi que de l'aide fournie sur place (étant donné que nous n'avons pas de correspondant informatique).
- Les cours suivis par nos collaborateurs ont toujours donné entière satisfaction (formateur et documentation).
- La Faculté utilise massivement les technologies pour l'enseignement et l'apprentissage. Dokeos est un outil qui globalement nous satisfait, bien que quelques développements soient encore nécessaires. Les outils permettant l'enregistrement et la numérisation des cours (e-cours + système d'enregistrement et d'archivage de cours) peuvent eux aussi être améliorés.  
La réactivité des collaborateurs DINF nous satisfait pleinement.
- L'interface web est globalement satisfaisante pour la bibliothèque.
- La Faculté a effectué la migration de ses sites sur le CMS Lenya (en tant que Faculté pilote); cette migration est à présent terminée. Il est à relever l'engagement considérable qu'a impliqué ce travail. Les nouvelles fonctionnalités du site web sont prometteuses (Flux RSS, sortie sur PDA...)
- SAP donne globalement satisfaction pour les applications administratives et comptables.



### 3.3 Les prestations jugées très peu efficaces

FPSE : Quelques exemples administratifs : système des Ressources Humaines archaïque (pas de work flow), système de gestion des achats inexistant, éparpillement des applications et non connaissance de leur existence, aucun regroupement de l'information (annuaire, locaux, inventaire, cahier des charges etc.). D'autre part, un fort sentiment que l'informatique livre des "solutions" sans avoir au préalable consulté les facultés.

#### HDR

- L'institut est souvent oublié lors de l'attribution des accès pour les applications administratives
- Dreamweaver est totalement insatisfaisant
- Les applications ORACLE (programme des cours notamment) sont peu pratiques ; ORACLE est trop rigide, n'indique pas les erreurs commises et entraînent une perte de temps considérables

MEDECINE : Les principaux problèmes identifiés sont les suivants :

- le suivi de l'avancement des projets est difficile au niveau de la commission facultaire: manque de transparence, manque de fiabilité des délais annoncés, et, pour certains projets stratégiques, manque de pilotage ;
- la communication entre les services centraux, les services facultaires et les utilisateurs est insuffisante, et donne lieu, lors de développements ou de migrations importants, à des situations difficiles ;
- ces deux problèmes expliquent en partie les déboires liés à la mise en oeuvre des outils du Web (Lenya), stratégiques pour notre faculté, déboires documentés dans les pièces jointes ;
- de même, les développements de la base de données pour l'enseignement ont souffert de difficultés de communication entre les utilisateurs et les développeurs ;
- enfin, malgré des engagements à réaliser les développements informatiques pour le passage à « Bologne » de la faculté, ceux-ci sont repoussés à une date non encore précisée, ce qui pose problème.

#### SCIENCES :

- Cependant les prestations informatiques sont très peu efficaces pour tout ce qui concerne l'aide directe aux utilisateurs (installation et dépannage software/hardware). Depuis que les SEINF sont devenus DINF, le travail sur le terrain a été délégué de plus en plus aux correspondants informatiques (CI) qui ont, pour la plupart, ni le temps ni les compétences pour résoudre toutes les situations qui se présentent.
- L'organisation du site Web de l'UNIGE (en particulier le moteur de recherche) est insatisfaisante.
- L'existence d'une veille technologique a surpris par sa discrétion et l'absence de propositions novatrices.
- Les prestations concernant l'informatique administrative utilisée à la Faculté des Sciences sont jugées globalement insuffisantes :
  - Les utilisateurs administratifs ne sont pas satisfaits des logiciels INVENTAIRE, ORACLE RH, ORACLE BUDGET et le CONTRÔLE BUDGETAIRE. Les principales critiques sont le manque de convivialité, la lourdeur et la complication des applications. De plus, ces applications ne sont pas adaptées pour les Macs (qui représentent 30% du parc ?). Les collaborateurs rechignent à utiliser ces logiciels et s'ils en ont la possibilité, ils créent leur propre application.

**THEO**

- Plusieurs outils de gestion (horaires, cours) sont demandés par la Faculté et seront intégrés dans le portail de la Faculté.
- L'application ECTS n'est par contre pas conviviale, mais absolument nécessaire.

**3.4 Les axes d'améliorations que les usagers souhaitent voir pris en compte par le PDI**

**DROIT** Les priorités en matière informatiques à intégrer dans le nouveau plan directeur informatique sont les suivantes de l'avis de la Faculté de droit :

1. La gouvernance informatique de l'Université doit être fondamentalement repensée dans le sens d'une simplification des structures administratives et des processus de décision. La distinction entre informatique administrative et informatique académique n'a plus lieu d'être au niveau stratégique. Il en va de même de celle entre l'informatique et l'audiovisuel. Une seule instance de coordination ayant la maîtrise de l'ensemble des projets en relation avec l'informatique prise dans son sens large doit être instaurée.
2. Il en résulte que la cellule de management du système d'information de gestion (SIGES), la commission audiovisuelle et la commission informatique doivent être intégrées sous une forme et des modalités qui restent à évaluer.
3. Le futur plan directeur informatique constituera le document de pilotage de cette entité de coordination.
4. Les compétences de cette entité devront s'étendre non seulement aux aspects budgétaires de l'informatique mais également aux aspects réglementaires et organisationnels.

**HDR :**

- Donner aux utilisateurs un moyen de faire eux même des formulaires en ligne qui créent automatiquement des bases de données. Pour le moment ils sont totalement dépendants

**SCIENCES :**

- Le rôle des correspondants informatiques (CI) doit être mieux défini et reconnu au sein de l'université. La présence d'une personne dans chaque section/site serait souhaitée. Cependant, l'augmentation du personnel au sein de la DINF (à Uni-Dufour) n'est pas désirée, les effectifs actuels semblant déjà très grand par rapport aux services rendus aux utilisateurs (une partie toujours plus importante des ressources de la DINF étant utilisée par l'administration centrale). La solution serait peut-être que des personnes de la DINF soient délocalisés sur les différents sites pour reprendre en charge une partie des tâches qui ont été petit à petit déléguées aux CI. Une autre solution serait la création d'un vrai service informatique facultaire (financé par le rectorat ?).

- Il est important que l'université ait une politique claire pour l'utilisation des portables institutionnels et privés (installation et support, adresses IP, services pour le PA, PAT et les étudiants, impressions, licences logiciels).

- En pharmacie, les collaborations avec le privé soulèvent le problème de la sécurité du réseau : naissance de réseaux « P » (confidentialité et secret).

- La politique de la DINF semble parfois incohérente vue de l'extérieur :

- Redondance d'applications (par ex. : applications web, Quickplace, Plone, etc) ou de moyens (équipement vidéoconférence)

- Indécision et manque de clarté (charte graphique pour le web, Lenya)
- Contradictions flagrantes par rapport à l'état du parc ou de ce qui se met en place (compétences OpenSource et/ou Microsoft), ressource humaine au service du web
- L'information au sein de la DINF et entre la DINF et les utilisateurs et/ou les CI est très insuffisante.
- Le problème de l'hébergement des serveurs est une préoccupation constante et de plus en plus critique. La Faculté manque d'espace adéquat et souhaiterait une politique plus claire à cet égard.
- Une politique de développement HPC (Calcul à haute performance et/ou GRID) est absente. C'est inhabituel dans une institution de l'importance de l'UNIGE et cela constitue un préjudice au développement de nombreux projets. Il serait vivement souhaitable d'avoir un budget annuel reportable d'année en année et destiné à ce type d'investissement afin d'assurer une cohérence des infrastructures HPC et une rationalisation de leur utilisation à un niveau global. Pour l'instant, les efforts sont fait au niveau des départements et sections et depuis la fin du projet de loi sur le calcul HPC, il n'y a aucun plan qui assure un développement à long terme.

ADM : Nous constatons une abondance des moyens en terme d'outils de communication et une diversité de plateformes qui rendent d'autant plus compliquée l'utilisation et qui sont extrêmement coûteux pour l'université.

Aussi, nous recommandons que soient examinées en particulier:

- une politique de standardisation
- une politique claire pour une utilisation efficace et rationnelle des outils de communications comme le WEB.
- une politique adéquate pour la sécurité (gestion de mot de passe, abus de ressource) »

SES : Il a été constaté, non sans inquiétude, qu'il existe une tendance croissante à déléguer des tâches à la faculté. (Maintenance des salles PC étudiants). Dans ce contexte, le projet de passer rapidement pour l'enseignement à une informatique basée sur des portables, soulève les plus vives inquiétudes.

Il a aussi été fait remarquer qu'il conviendrait de mieux séparer les exigences académiques des aspects administratifs en ce qui concerne l'informatique.

Le transfert d'autres tâches, comme par exemple la maintenance des PC de la bibliothèque, chargent notre service informatique et dégradent de ce fait la qualité du service fourni à la faculté. Il a aussi été relevé que les correspondants sont sollicités toujours d'avantage. En conclusion la faculté s'attend à une meilleure aide technique de la part de la DINF lorsqu'il s'agit, par exemple de restructurer un système ou de réaliser des mises à jour importantes.

Finalement le rôle du service de coordination Dinf–UniMail a fait également l'objet de questions et il a été relevé qu'il serait préférable que l'on privilégie un renforcement des services.

## 4 FORCES ET FAIBLESSES CONSTATEES PAR PRESTATION

### 4.1 La liste des prestations

Ces prestations sont une déclinaison des missions et des services que la DINF réalise pour la communauté universitaire. Elles sont subdivisées selon les grandes catégories thématiques suivantes :

- *Prestations et services relatifs au poste informatique de l'utilisateur*

- 1) Postes de travail : le poste de travail informatique individuel, collectif et public, sur le plan du matériel, des logiciels bureautiques et scientifiques, ainsi que des services.
- 2) Outils collaboratifs : la messagerie électronique, les agendas, les outils de communication de groupe.
- 3) Impressions : le support à l'achat et au dépannage des imprimantes, la gestion des services d'impression pour les étudiants.
- 4) Aide aux utilisateurs : le système de gestion et de suivi des demandes d'aide des utilisateurs, les bases de connaissances, la documentation.
- 5) Formation : les cours de formation pour les correspondants informatiques et les utilisateurs.

- *II. Prestations et services relatifs à l'enseignement, à l'apprentissage, à l'accès et à la gestion de l'information*

- 6) Technologies pour l'enseignement et l'apprentissage : les plates-formes intégrées d'apprentissage (LMS : learning management systems), les systèmes d'enseignements à distance, la numérisation et l'enregistrement de cours et conférences, l'accès aux documents multimédia.
- 7) Technologies pour la gestion des ressources documentaires : l'archive institutionnelle des documents scientifiques (institutional repository), la recherche et l'accès aux ressources documentaires, la gestion des services documentaires.
- 8) Technologies web : l'outils de gestion de sites web et de contenu (CMS : content management system), le moteur de recherche, le portail institutionnel.
- 9) Infrastructures audiovisuelles : l'architecture et la chaîne de numérisation, le studio numérique

- *III. Infrastructures techniques et applicatives, état du système d'information et des services institutionnels*

- 10) Infrastructures applicatives : les architectures applicatives, les progiciels, les bases de données, l'entrepôt de données, l'informatique décisionnelle, les serveurs d'applications.
- 11) Infrastructures informatiques et télécommunications : l'architecture d'autorisation, d'authentification et d'identification (AAI), les annuaires, l'architecture des systèmes, les serveurs, les serveurs de calcul à haute performance (HPC : high performance computing), les systèmes de stockage, de sauvegarde et d'archivage, le réseau filaire et sans fil, la connectivité locale et à Internet, la gestion des noms de domaines.
- 12) Etat du système d'information : architecture du système d'information, intégration, développement, paramétrisation, maintenance des applications et des services en ligne

- *IV. Management, gestion, partenariats et veille technologique*

- 13) Management : interactions avec la direction générale et les facultés, direction DINF, ressources humaines, communication.
- 14) Gestion : gestion des projets et des prestations, gestion des fournisseurs, gestion des ressources humaines et financières
- 15) Partenariats et veille technologique : partenariats locaux, suisses et internationaux, veille technologique et projets exploratoires

Ces grandes catégories ont été subdivisées en différentes sous rubriques. Au niveau le plus fin, chaque prestation a été décrite en termes notamment de public cible, de couverture fonctionnelle (fonctionnalités) et de couverture géographique / population (étendue).

Les tableaux présentés dans les pages suivantes reprennent pour chaque prestation<sup>2</sup> :

- o Son titre et une brève description de son périmètre
- o Une synthèse des forces et faiblesses telles que "jugées" par les usagers de l'informatique
- o Le point de vue et les préconisations des responsables de prestation au sein de la DINF.

#### 4.2 Prestations et services relatifs au poste informatique de l'utilisateur

<u>Postes de travail</u>	
le poste de travail informatique individuel, collectif et public, sur le plan du matériel, des logiciels bureautiques et scientifiques, ainsi que des services.	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b>Prestation : « Conseil »</b>	
Conseils donnés aux utilisateurs finaux concernant son poste de travail : Logiciels, utilisation, formation, dépannage, annonces, achat matériel, correspondants	
	1.1.1 et 1.1.10 : Le passage aux logiciels libres n'est pas vraiment préparé au niveau institutionnel.
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Néant	
<b>Prestation : « Support Achat »</b>	
Achats institutionnels par le HelpDesk, conseils et recommandation. Publications des offres et actions des fournisseurs	
1.1.2 : Le matériel installé est en général performant	1.1.2 : Le matériel installé n'est pas standardisé
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Standardisation = PAIR	
<b>Prestation : « Installation »</b>	
Elaboration images de base pour PC étudiant, conseils et recommandations	
1.1.3 : Les prestations d'installation de postes de travail pour Mac et PC sont excellentes.	1.1.3 : L'installation des postes PA – PAT n'est pas suffisamment automatisée faute d'une standardisation suffisante

<sup>2</sup> Seules les prestations ayant fait l'objet d'au moins un commentaire classé « PDI » sont concernées

<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Images étudiant peuvent être utilisées pour PA-PAT.	
<b>Prestation : « Distribution de logiciel »</b>	
Accès web, consultation et disponibilités distribution de CD/DVD, aide à l'installation, conseils	
1.1.4 : Concept et prestation de distribution de logiciel (GDL) performant	
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Néant	
<b>Prestation : « Antivirus »</b>	
Désinfection postes, recommandations, installation, messages d'alertes Web, Unilist, email partenariat groupe sécurité, Services distribués	
1.1.6 : Prestation anti-virus performante en situation normale	1.1.6 : Plan d'intervention coordonné en cas d'urgence et/ou de contamination importante à bâtir
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Voir VIS (Virus, Informations & Sécurité) : vis.unige.ch + messages aux correspondants	
<b>Prestation : « Connexion réseau»</b>	
Inscriptions, configurations recommandations gestion des comptes VPN, documentations, dépannage	
1.1.7 : Connexion réseau existante performante	1.1.7 : WIFI à étendre de façon généralisé
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Néant	
<b>Prestation : « Sauvegarde»</b>	
Inscription dans le système TSM, récupération des données sur Novell. Nouveau système (backupPC: pilote avec serveur , espace SAN, logiciels spécifiques unige et doc.)	
	1.1.8 : Le système actuel de sauvegarde des postes de travail et son déploiement ne sont pas satisfaisants
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Voir backupPC (pilote) pas de formation automatique pour ce logiciel nécessaire. Processus automatique.	
<b>Prestation : « Localisation dans les salles»</b>	
Aide assistance dans les salles informatiques par moniteurs salles sous responsabilité Help desk manque support aux portables à l'impression (HelpDesk "étudiants")	
	1.1.9 : Equipement technologique des salles d'enseignement à étendre (politique a définir, moyens pour exploiter cet équipement et encadrer les utilisateurs à prévoir)
	1.1.9 : Vieillessement du matériel dans les salles d'enseignements et d'étudiants pas pris en compte
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Voir projet Gestion des postes du futur. (portables)	
<b>Prestation : « PC étudiant»</b>	
Mise à disposition de PC pour les étudiants (enseignements, travaux pratiques et travail libre)	
1.1.10 : Le concept d'installation des	1.1.10 : La coordination de la formation et de

logiciels sur les PC étudiant est robuste et souple (personnalisation possible sans casser la configuration initiale)	l'action des moniteurs informatiques des diverses facultés est insuffisante
	1.1.10 et 1.1.11 : Lenteur de démarrage des postes étudiants (système Rembo) devient critique
	1.1.10 : Il n'existe pas de salle étudiant équipée de MAC
	1.1.10 : Absence de visibilité quand à l'évolution du concept de « salle étudiant » et plus généralement de l'encadrement et des services destinés aux étudiants
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. SCHINDLER)</i>                  Les seules remarques qui me concernent portent sur REMBO et les lenteurs qui lui sont associées. Ce problème devrait trouver une solution avec les travaux et tests en cours.</p>	
<p><b>Prestation : « Accès pour la consultation en bibliothèque »</b>                  Mise à disposition de postes pour la consultation publique des ressources des bibliothèques</p>	
	1.1.11 : Concept du poste OPAC pas satisfaisant
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. SCHINDLER)</i>                  Pas de commentaire, les points mentionnés relèvent des bibliothèques responsables de la définition du poste OPAC avec l'exception des lenteurs REMBO.</p>	
<p><b>Prestation : « Bornes publiques »</b>                  Mise à disposition de bornes publiques pour l'accès Internet. Mandat COINF 23.8.2000. Appliqué avec restriction aux accès WIFI grand public</p>	
1.1.12 : Bornes publiques utiles et pratiques mais devraient être incluses dans une politique plus large	
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. SCHINDLER)</i>                  La politique qui a prévalu lors de la mise à disposition des bornes était qu'elles soient à la disposition du public.                  Les commentaires sur les claviers ou les « ouvrages » sont sans rapport.</p>	
<p><b>Prestation : « Accès par Wi-Fi et prises réseau libre-service »</b>                  Mise à disposition d'accès WiFi ou prises murales pour l'accès au réseau informatique</p>	
	1.1.13 et 1.1.7 : WIFI et point d'accès filaires a étendre de façon généralisé
	1.1.13 : Manque de support pour les Palms et autres téléphones portables équipés Wifi.
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. SCHINDLER)</i>                  J'abonde dans le sens que la couverture est insuffisante, parfois saturée (le WIFI est une technologie partagée), limitée dans son rayon.                  Les Palms et téléphones portables ne sont pas dans le mandat. (solution : collaborer avec Polyphon/ETHZ : <a href="http://www.polyphone.ethz.ch/">http://www.polyphone.ethz.ch/</a>)</p>	
<p><b>Prestation : « Achat de logiciel »</b>                  Achats institutionnels négociations avec fournisseurs réponse aux besoins selon directives COINF, DINF, facultés</p>	
1.2.1 Coût de logiciels au plus juste et bonne vision de la situation	
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i></p>	

<b>Néant</b>	
<b><i>Prestation : « Système de distribution GDL »</i></b>	
Dédié à la distribution, la gestion, la consultation les statistiques la facturation le contrôle	
	1.2.3 Environnement d'utilisation de GDL / EtuGDL à améliorer
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
GDL n'est pas ouvert aux piratages car il est limité à l'institution avec authentification + vérification.	
<b><i>Prestation : « Fabrication d'image PC »</i></b>	
Elaboration du noyau sans logiciels facultaires (os+ MSOffice +antivirus +programme de base selon recommandation DINF et besoins facultaires) postes utilisateurs MSWindow à la demande et postes libres services	
	1.2.4 et 1.2.9 Présente des limites pour les applications dont le code source est libre (voir dokeos durant la première semaine d'avril 06). A réévaluer de manière générale dans le cadre de la définition de la politique « open source »
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. SCHINDLER)</i>	
La politique de l' « Open Source » à l'Uni doit être débattue à un niveau autre que le mien. L'image PC étudiant est du ressort des facultés qui peuvent la modifier, l'adapter selon les besoins.	
<b><i>Prestation : « Installation / configuration SUN Solaris + Linux »</i></b>	
Installation, gestion et administration des postes de travail SUN/Solaris ; Infrastructure de services pour SUN/Solaris et Linux	
	1.2.7 Uniformiser la prestation de service et de support SUN/Solaris et Linux
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JF ROSSIGNOL)</i>	
Le support Sun/Solaris est le même pour tout le monde (même chose aux sciences qu'en médecine) il se limite à la mise à disposition d'une infrastructure centrale destinée aux postes de travail Solaris et à une assistance à l'administration de ces postes. Au contraire des autres Facultés, la Faculté de Médecine a choisi d'héberger sur ses propres serveurs des prestations qui sont déjà offertes en central : serveurs d'applications distribuées et serveur www en particulier. Ce choix implique de la part de la Faculté une prise en charge de l'administration de ces prestations spéciales (avec toutefois l'aide et l'expertise des spécialistes de la DINF), ou le renoncement a cette spécificité et l'hébergement de ces prestations sur l'infrastructure centrale prévue à cet effet.	
En ce qui concerne le support aux postes de travail Linux, le support minimum mis en place jusqu'à aujourd'hui répondait à une faible demande d'utilisateurs experts. Une demande de plus en plus importante nous oblige à reconsidérer cette situation. Profitant d'une réorganisation interne et d'une ouverture des services Novell vers le monde Linux, nous avons d'ore et déjà entrepris d'évaluer un modèle de prestations et de support qui exploite au mieux l'infrastructure existante. Cette prestation, si elle doit s'étendre à une large population d'utilisateurs, devra comme c'est déjà le cas pour le monde Windows, bénéficier d'une assistance locale pour l'administration « au quotidien » des postes de travail Linux. Un plan de formation Linux devra très certainement être prévu comme une mesure d'accompagnement.	
Cette option implique les correspondants informatiques, leur généralisation à l'ensemble des facultés et la définition claire de leur statut.	



<b><i>Prestation : « Gestion du piratage »</i></b>	
<p>Détection, analyse, blocage de postes piratés ou contaminés; conseils à la décontamination, au nettoyage et à la mise à jour. Développement et mise en place de sondes permettant la détection et l'analyse d'anomalies et d'incidents. Gestion des messages d'alerte SWITCH et des plaintes. Production régulière d'un CD démarrable contenant des outils d'analyse et de décontamination. Recommandations en matière de sécurité : systèmes d'exploitation, firewall, antivirus, mises à jour. Veille technologique : vulnérabilités, malware, rootkits, techniques de hacking. Configuration de règles de firewalling protégeant les vulnérabilités.</p>	
	<p>1.2.9 et 1.2.4 Présente des limites pour les applications dont le code source est libre (voir la panne de dokeos durant la première semaine d'avril 06). A réévaluer de manière générale dans le cadre de la définition de la politique « open source »</p>
	<p>1.2.9 En ce qui concerne la gestion de mots de passe, une harmonisation d'authentification sera très souhaitée.</p>
<p>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. HUGENTOBLER)                  Le logiciel Dokeos présentait une faille exploitable qui avait déjà été corrigée dans le logiciel Claroline (dont Dokeos est issu ... ) ; des mesures ont été prises pour sécuriser la plate-forme (voir page d'accueil <a href="http://dokeos.unige.ch">http://dokeos.unige.ch</a>).</p> <p>Le site <a href="http://secunia.com/">http://secunia.com/</a> répertorie les vulnérabilités des logiciels et l'on peut constater que les logiciels propriétaires comme les logiciels open-source y figurent.</p> <p>Le projet ISIs vise à l'harmonisation de l'authentification, voir : <a href="http://www.unige.ch/dinf/facultes/corres/faq_isis.pdf">http://www.unige.ch/dinf/facultes/corres/faq_isis.pdf</a></p> <p>La décontamination de postes MS-Windows est souvent très fastidieuse et sans réelle garantie de parfaite remise en état; il s'agit presque toujours de postes sous MS-Windows 2000 (ou plus anciens) qu'il faut de toutes manières mettre à jour (vers MS-Windows XP SP2) pour bénéficier des dernières techniques de lutte anti-malware .</p> <p>Les services MS-Windows doivent être protégés par un pare-feu ; celui présent dans XP SP2 peut être configuré de manière à ne communiquer qu'avec des machines dont les adresses sont connues, voir : <a href="http://www.unige.ch/dinf/projets/pres_corres17_20062006/pres_CI_20062006.pdf">http://www.unige.ch/dinf/projets/pres_corres17_20062006/pres_CI_20062006.pdf</a> , la désactivation des services n'est dès lors plus un problème de sécurité mais d'optimisation du système d'exploitation avec son lot d'effets de bord mal maîtrisés.</p> <p>La configuration du pare-feu des machines Linux est amplement documentée sur Internet, voir : <a href="http://doc.ubuntu-fr.org/applications/firestarter">http://doc.ubuntu-fr.org/applications/firestarter</a>  <a href="http://webenic.enic.fr/~vanoudendycke/mise_en_place_firewall.htm">http://webenic.enic.fr/~vanoudendycke/mise_en_place_firewall.htm</a>  <a href="http://www.lea-linux.org/cached/index/Reseau-secu-murdefeu.html">http://www.lea-linux.org/cached/index/Reseau-secu-murdefeu.html</a>  <a href="http://linbox.free.fr/chapitre11.html">http://linbox.free.fr/chapitre11.html</a>  <a href="http://www.c-sait.net/cours/iptables.php">http://www.c-sait.net/cours/iptables.php</a>  <a href="http://www.gentoo.org/doc/fr/articles/linux-24-stateful-fw-design.xml">http://www.gentoo.org/doc/fr/articles/linux-24-stateful-fw-design.xml</a>                  etc. ( google « linux pare-feu » )</p>	

### 4.3 Prestations et services relatifs au outils collaboratifs

<u>Outils collaboratifs</u>	
la messagerie électronique, les agendas, les outils de communication de groupe.	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b>Prestation : « E-mail »</b>	
Courrier électronique conforme aux standards Internet, indépendant du type de poste de travail	
2.1.1 Bonne maîtrise et expertise du concept du mail	2.1.1 Outils email mis à disposition insuffisant
	2.1.1 Les directives relatives à la surveillance électronique reposent sur une base légale insuffisante... à réviser.
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT</i> Environ 75% du contenu de la directive a été renouvelé le 10 juillet 2006. Remarques négatives trop vagues pour savoir quelles sont les améliorations souhaitées.	
<b>Prestation : « E-mail / Adresse personnelle »</b>	
Webmail, accès au courrier électronique depuis un navigateur web.	
	2.1.1.1 pas la possibilité de garder son adresse institutionnelle après avoir quitté l'Université
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT</i> Néant	
<b>Prestation : « E-mail-Accès WEB »</b>	
Webmail, accès au courrier électronique depuis un navigateur web.	
	2.1.1.3 Outils email WEB mis à disposition insuffisant
	2.1.1.3 Le login différent pour certains services (notes, quicplace) est un problème irritant qui devrait être soluble
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT</i> La version du logiciel ainsi que les serveurs webmail ont été changés le 18 juillet 2006. Les questions notes, quickplace sont du ressort du groupe de PY Burgi.	
<b>Prestation : « E-mail- Client messagerie »</b>	
Recommandation d'un logiciel de messagerie pour l'ensemble de l'Université (Thunderbird). Documentation, support	
2.1.1.4 OK pour Thunderbird. Les utilisateurs Mac utilisent mail.	2.1.1.4 Le client de messagerie devrait (en relation avec le serveur de messagerie) permettre une gestion collaborative entre le titulaire du compte e-mail et un secrétariat ou un(e) assistant(e). Des fonctions collaboratives telles que celles fournies par MS Exchange manquent cruellement.
	2.1.1.4 Standardisation de l'outil de messagerie de lotus notes pour la communauté universitaire Nous avons actuellement, trois systèmes différents communiquant entre eux aléatoirement. La situation actuelle génère des

	incompatibilités. La coexistence de messageries Eudora, Lotus, Thunderbird pose certains problèmes
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT)</i>                  Le partage de dossiers avec d'autres utilisateurs peut être configuré par webmail; les dossiers partagés sont visibles par webmail et Thunderbird.                  C'est la conformité aux standards Internet qui garantit la compatibilité des systèmes de messagerie du monde entier, en particulier dans les milieux de la recherche.</p>	
<p><b>Prestation : « E-mail-Annuaire »</b>                  Annuaire pour la recherche des coordonnées d'une personne (adresse e-mail, téléphone, bureau, département, etc...)                  Accès intégré dans les logiciels de messagerie (ldap) ou par un navigateur web</p>	
<p>2.1.1.5 Il existe : des bases de données performantes (DIRH, internes / externes), l'annuaire web, la brochure des structures de l'UniGE, l'annuaire de l'Etat, de nombreux annuaires internes, etc.</p>	<p>2.1.1.5 Les prestations du moteur de recherche sont calamiteuses. A améliorer.                  2.1.1.5 La coordination avec les assistants personnels doit être assurée (palm, etc.)                  2.1.1.5 Une meilleure synchronisation et coordination entre les divers annuaires est souhaitable                  2.1.1.5 Il manque la liste des personnes enregistrées au registre du commerce genevois ou au bénéfice d'une délégation de signature, l'accès facile aux membres des commissions, les rôles, etc.                  2.1.1.5 A régler le suivi et la modification des adresses professionnelles</p>
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT)</i>                  L'annuaire "tous en un" intègre les informations des HUG, très utiles pour la faculté de médecine..</p>	
<p><b>Prestation : « Agenda »</b>                  Agenda électronique personnel et partagé, accessible par un navigateur web.                  Possibilité de synchronisation avec PDA de type Palm</p>	
	2.1.2 Pas de solution d'agenda actuellement utilisable (individuel, de groupe, avec synchronisation PDA, etc), malgré forte demande
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT)</i>                  Néant</p>	
<p><b>Prestation : « Forum de discussion »</b>                  Forums de discussion accessibles par un navigateur web.</p>	
	2.1.3.1 Outils de comm. devraient être intégrés dans le site web et être disponibles dans le cadre d'une authentification unique ; à coordonner dans le cadre des outils d'enseignement électronique
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT)</i>                  Le logiciel Agnes ne va plus évoluer: il devrait être remplacé.                  Les questions dokeos et quickplace sont du ressort du groupe de PY Burgi.</p>	
<p><b>Prestation : « Anti-spam messagerie »</b></p>	

<p>Filtrage des messages indésirables selon leur origine et leur contenu.                  Possibilité de mise en quarantaine des messages suspects.                  Outils de contrôle fournis aux utilisateurs (mailcleaner, spamrep, ugwebsend).</p>	
<p>2.2.1 Système Anti-Spam apprécié et efficace</p>	
<p style="text-align: center;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT)</i></p>	
<p>Néant</p>	
<p><b><i>Prestation : « Anti-virus messagerie »</i></b></p>	
<p>Elimination des virus. Liste des PC infectés.</p>	
<p>2.2.2 Système Anti-Virus apprécié et efficace</p>	
<p style="text-align: center;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (R. MERAT)</i></p>	
<p>Néant</p>	

#### 4.4 Prestations et services relatifs à l'infrastructure

<u>Infrastructure</u>	
Infrastructure d'achat, de support et d'impression	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b>Prestation : « Gestion compte impression »</b>	
Créditation de comptes impression, recherche dysfonctionnement à l'aide log.	
	3.1.1 Politique et services d'impression à revoir
	3.1.1 Système de facturation des impressions aux étudiants est très compliqué, dépassé et pas entièrement fiable
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Voir projet poste du futur + carte multi service.	
<b>Prestation : « Support Achat »</b>	
Achats centralisés pour matériel Apple, conseils, choix selon liste PAIR,	
3.1.2 Support achat pour Apple fonctionne bien	
3.1.2 Bonne prestation	
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Pas de centrale d'achats il en faudrait une !	
<b>Prestation : « Gestion des queues d'impression »</b>	
Paramétrage des queues d'impressions (Novell, IP) Gestions des drivers d'impression	
	3.2.1 Interventions quotidiennes des moniteurs sur les queues d'impression (certains jours en continu)
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Voir projet poste du futur	

#### 4.5 Prestations et services relatifs à l'aide utilisateur

<u>Aide à l'utilisateur</u>	
Permanence téléphonique, email, web, accueil ; FAQ, documentation, dépannage, ticketing, annonces	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b>Prestation : « Aide à l'utilisateur / Permanence téléphonique »</b>	
8h-18h en continu. Gestion et propagation des appels sur 3 niveaux. Gestion des messages d'alerte, des pannes informatiques importantes. Statistiques des appels, mesure du temps d'attente, des appels non servis, etc.	
4.1.1 HelpDesk professionnel et efficace, fonctionne bien, personnel à l'écoute	
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Il y a une permanence pour les messages web le mardi de 11h à 12h (réunion de service obligatoire)	
<b>Prestation : « Aide à l'utilisateur / Accueil »</b>	
8h-18h en continu. Vente de consommables pour PA-PAT, distribution logiciels, déblocages comptes après authentification. Gestion crédit impression, badges, formulaires, test de	

connexion portable, test de comptes utilisateurs, questions, conseils, aide.	
4.1.2 Génial et efficace	
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Néant.	
<b><i>Prestation : « Aide à l'utilisateur / Documentation et formulaires »</i></b>	
	3.2.1 Guide d'introduction aux outils informatiques, documentations de base pour les utilisateurs : en général inexistant ou perfectible, pas facile à trouver
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Néant	

#### 4.6 Prestations et services relatifs à la formation

<u>Formation</u>	
Formation des utilisateurs (personnel) et formation technique	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b><i>Prestation : « Formation utilisateur »</i></b>	
(NB : pour les collaborateurs : inscription préalable + accord supérieur hiérarchique).	
	5.1 Formation informatique des utilisateurs à améliorer (en collaboration avec les RH)
	5.1 Il manque une introduction à l'informatique de base à destination des étudiants, à développer dans cursus initial
	5.1 Manque de communication et de formation lors de changement d'outils institutionnel ; plus de cours / assistance directe pour aider les utilisateurs à avancer et à suivre les évolutions
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Néant	
<b><i>Prestation : « Formation technique »</i></b>	
Organisation de formation externe ou interne pour les correspondants informatiques	
	5.2 La formation des CI pourrait être plus pointue et plus fournie
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (JR FISCHER)</i>	
Néant	

#### 4.7 Prestations et services relatifs à la technologie pour l'enseignement et l'apprentissage

<u>Technologie pour l'enseignement et l'apprentissage</u>	
Enseignement, enseignement à distance, archivage et numérisation des cours	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b><i>Prestation : « TEA – Mes cours »</i></b>	
Mise à disposition au niveau institutionnel de logiciels d'enseignement intégré tels que Dokeos et Moodle, et leur intégration dans le système d'information (accès au travers du Portail). Vitrine des cours en ligne disponible pour le public.	
	6.1.1 La politique Open Source et les moyens associés ne sont pas matures dans l'institution (1.1.1 et 1.1.10)
	6.1.1 Le système Dokeos est lourd ; pas d'accès à travers le portail, pas de véritable vitrine des cours
	6.1.1 En attente d'un support centralisé de Moodle
<b><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (PY BURGI)</i></b>	
Dokeos a été retenu (par le Rectorat) du fait de sa simplicité d'utilisation. Ce logiciel est donc un « starter » pour encourager les enseignants à mettre leur cours en ligne. Il reste un bon logiciel, qui d'ailleurs s'améliore constamment. Sa technologie est basée sur PHP, ce qui est le cas de beaucoup de logiciels. De ce point de vue, il peut en effet paraître « lourd ».	
Conscient néanmoins des faiblesses de Dokeos, dès la rentrée 2006 une deuxième plate-forme Opensource, Moodle, sera en production. Moodle est citée comme les 3 grands Learning Management System (LMS) dans le monde (avec Blackboard et Sakai).	
Il est clair que la position de l'institution sur l'Opensource est un problème général. Le fait que Dokeos soit Opensource a permis néanmoins de le mettre en conformité avec la politique suisse d'authentification (AAI). Par le projet Switch-AAI, il a donc été possible de contribuer au développement de logiciels Opensource (Dokeos, Moodle, Plone). Son intégration dans le portail sera par conséquent facilitée par le système AAI. Ce travail d'intégration reste cependant sur la liste « to do ».	
Concernant la liste des cours, cette problématique est liée à la vitrine qui doit être conçue (et décidée en premier lieu !). C'est un projet à part entière, pas uniquement lié à Dokeos, mais aussi au système d'information (liste des cours).	
<b><i>Prestation : « TEA – Enseigner à distance »</i></b>	
Mise à disposition d'outils permettant aux étudiants de suivre les cours à distance, et aux enseignants d'enseigner à distance dans le cadre du Triangle Azur, ou vers d'autres universités européennes (e.g. LERU), voire des pays du tiers-monde.	
	6.1.2 Les outils audio-visuels doivent impérativement être développés en coordination étroite avec les plates-formes d'enseignement, voire même y être intégrés. Ce qui ne semble malheureusement pas être le cas
	6.1.2 Accompagner la mise en place de



	<p>technologies par des cours sur les aspects pédagogiques</p>
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (PY. BURGI)</i>                  L'intégration des outils audiovisuels aux LMS représente un objectif à long terme. Aucun §LMS n'offre encore cette possibilité selon des standards bien définis. Cet objectif est sur la liste des « to do ».</p> <p>Actuellement il existe deux systèmes principaux de visioconférence : Polycom et Tandberg. Les deux sont très similaires, donc pas vraiment de choix possible. Au CMU il y a du Tandberg. En Sciences, du Polycom (acquis dans le cadre du projet PL8840). Les deux utilisent le même protocole. En terme de support, il y a eu d'une part les techniciens MAV de proximité (service logistique, DIBAT) qui sont formés pour aider les enseignants, et d'autre part il y a le service NTIC qui a repris cette activité (il y a quelques mois) pour les aspects logiciels liés à ce matériel.</p> <p>Avec la mise en place des chaînes de numérisation, le système e-cours va être progressivement remplacé. Des formats plus standard seront par conséquent utilisés (MPEG).                  Projet en cours.</p>	
<p><b>Prestation : « TEA – Accès aux documents multi-médias »</b>                  Mise en place de l'infrastructure permettant l'accès en ligne aux documents multimédia numériques. Recensement de tous les documents AV existants à l'UniGE, élaborer d'une politique de conservation, et d'une politique de tri.</p>	
	<p>6.1.4 Pas de politique connue concernant l'archivage et l'indexation des documents multimédia. Photothèque très parcellaire</p>
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (PY BURGI)</i>                  Il faut distinguer le projet de bibliothèque virtuelle avec celui de l'e-learning. Des ponts seront établis entre ces deux projets, mais il s'agit bien de deux objectifs distincts. Dokeos est utilisé pour le dépôt de cours ; le serveur multimédia est une brique de la bibliothèque virtuelle et est basée sur la technologie de dépôt institutionnel Fedora. Depuis l'environnement Dokeos il sera pourtant possible d'accéder aux documents audiovisuels.</p> <p>La politique d'archivage est un des objectifs du mandat de recensement en cours du Rectorat.</p>	
<p><b>Prestation : « TEA – Outils didactiques »</b>                  Mise à disposition des enseignants d'une palette d'outils informatiques permettant de consolider l'axe e-learning. Parmi ces outils, il y a des postes Teachlab, un laboratoire de langue pour l'ETI, des postes de visualisation 3D, des plates-formes de simulation, etc.</p>	
	<p>6.1.5 Les outils didactiques devront être introduits dans les logiciels d'enseignement ; manque de communication</p>
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (PY. BURGI)</i>                  Dans la mesure où la plupart de ces technologies sont en cours de réalisation, pas de communication n'a encore été faite. Un article à paraître en octobre dans le journal Cont@ct va remédier à cette situation.</p>	
<p><b>Prestation : « TEA – Formation »</b>                  Accompagnement des enseignants à l'utilisation des LMS (Dokeos, etc.) au travers d'ateliers (typiquement d'une demi-journée). Cette formation, réalisée en collaboration avec le service FormEv (Rectorat), vise à former les enseignants à l'utilisation des plates-formes d'eLearning.</p>	



<b>6.1.6 Besoin de renforcer ces formations</b>
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (PY BURGI)</i>
Des ateliers sur l'utilisation des plates-formes sont disponibles. Informations sur le site <a href="http://elearning.unige.ch">elearning.unige.ch</a>

#### 4.8 Prestations et services relatifs à la technologie pour la gestion des ressources documentaires

<u>Technologie pour la gestion des ressources documentaires</u>	
Archivage, catalogage, recherche documentaire et serveurs de documents	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b>Prestation : « Catalogage RERO »</b>	
<p>Mise en place d'un outil de meta-search et indexation des documents.  <i>Mise en place d'un système de recherche fédérée permettant d'effectuer une recherche sur plusieurs bases de données simultanément</i>  <i>Signalement des documents électroniques</i>  <i>Choix du système de gestion des bibliothèques (Virtua) et architecture du réseau informatique des bibliothèques (RERO)</i>  <i>Système pour les commandes pour les livres</i>  <i>Système de repérage et d'accès aux périodiques en ligne.</i></p>	
7.3.1.1 Les licences, les connexions techniques et les accès aux ressources électroniques sont gérés en central pour l'ensemble des campus universitaires.	7.3.1.1 A la place de développer un projet de « bibliothèque virtuelle », il serait préférable de développer dans un premier temps le catalogage de RERO
7.3.1.1 L'interface de recherche pour le public de RERO-Virtua est appréciée	
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (G. VON ROTEN)</i>	
<p>Depuis plusieurs années, il est possible de recenser les documents électroniques dans le catalogue RERO et chaque bibliothèque peut le faire selon les intérêts de ses utilisateurs. Mais, l'explosion de l'information est telle que d'autres moyens sont recherchés pour assurer ces accès sans que ça soit un travail de titan qu'aucune institution documentaire n'arrive à financer. Les informations électroniques sont assorties de métadonnées (description documentaire) qui permettent leur accès directement et qui rendent donc une copie dans un catalogue inutile. Des outils sont sur le marché pour faire des recherches et accéder à diverses informations, tant aux bases de données, qu'aux textes et mêmes aux catalogues. En outre, des objets plus complexes comportant plusieurs fichiers informatiques (p.ex. documents audiovisuels, simulations par ordinateur, etc.) ne peuvent pas être décrits et rendus accessibles dans un catalogue général.</p> <p>La nécessité de développer tous les aspects de repérage, de signalement et de modes d'accès aux informations simultanément n'est ni connue ni comprise. Le changement d'environnement n'est pas perçu. Le catalogue de RERO et le projet bibliothèque virtuelle sont perçus comme étant des concurrents, alors qu'ils sont complémentaires.</p> <p>Le lien avec RERO pour les bibliographies des profs est possible, chaque professeur ou un bibliothécaire peut le faire.</p> <p>Le système a été choisi au niveau de RERO il y a 10 ans et a toujours évolué. Une étude comparative avec un autre logiciel en réseau est en cours actuellement. L'ergonomie a été améliorée, les index sont en ordre depuis longtemps. Le système pour les acquisitions est</p>	

opérationnel à la BPU et dans d'autres bibliothèques, l'Université ne le voulait pas et a donc pris du retard pour l'utiliser. La Fac. des lettres est retenue dans le calendrier de travail, une partie sera informatisée cette année déjà. Pour les périodiques électroniques, il y a un répertoire commun unique pour le site de Genève (AtoZ).

L'architecture des bases de données avait un sens au moment du choix (1995) et correspondait à ce qui avait été fait dans RERO et ce qui se faisait ailleurs pour la gestion des documents physiques d'une région. Depuis janvier 2006, les 2 catalogues genevois sont fusionnés. De plus, au sein de RERO, une étude est menée sur l'architecture pour introduire une version consortium.

#### 4.9 Prestations et services relatifs à la technologie WEB

<u>Technologie WEB</u>	
Home page, favoris, mes canaux	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b>Prestation : « Ma home page »</b>	
Mise à disposition à des utilisateurs sans connaissances informatiques d'outils de rédaction Web pour publier leurs pages et mettre en commun des zones de travail.	
	8.1.1 Mettre en place des solutions institutionnelles pour le rédaction des pages et le partage de documents
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i> L'outil Lenya est en production. Des cours sont dispensés depuis le 14 août 2006 (contacter Helpdesk pour plus de renseignements). Les décisions relatives à son introduction officielle sont du ressort du comité de pilotage Web, présidé par le vice-recteur en charge de l'informatique.	
<b>Prestation : « Gérer un site »</b>	
Mise à disposition de l'environnement CMS standardisé permettant de mettre en place une navigation à portée de tout utilisateur.	
	8.1.5 Politique de création et de gestion de sites WEB pas clair
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i> Politique du ressort du comité de pilotage WEB	
<b>Prestation : « Rechercher »</b>	
Efficacité des moteurs de recherche à indexer; cette faible proportion s'explique par la limite de l'infrastructure actuelle	
	8.1.6 Moteur de recherche inefficace
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i> Dossier « moteur de recherche » va être soumis à la COINF en automne 06	

#### 4.10 Prestations et services relatifs à l'infrastructure audiovisuelles

<u>Infrastructures audiovisuelles</u>	
Conversion de support, distribution et accès aux périphériques	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b>Prestation : « Changement de média »</b>	
Mise à disposition d'un service audio-visuel à la communauté universitaire en matière de changement de média (studio de numérisation), permettant de convertir des supports analogiques vers numérique, et numériques vers numérique.	
	9.1.1 Des scanners rapides seraient utiles pour publier dans Dokeos des documents existants sous forme imprimée seulement
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i> Nécessite une étude au niveau de l'institution pour de tels scanners ; problématique liée à la bibliothèque virtuelle.	
<b>Prestation : « Distribution sur le web »</b>	

<p>Infrastructures informatiques et audiovisuelles permettant la distribution et l'accès aux documents AV depuis n'importe où, n'importe quand. Comprend également la diffusion sur des périphériques (PDA, téléphones, etc.) et les écrans géants présents dans les bâtiments principaux.</p>	
	<p>9.1.2 Fonctionnalité importante ; à intégrer dans les plates-formes d'enseignement (dokeos, etc.)</p>
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i>                  Dans liste « to do ».</p>	
<p><b>Prestation : « Numérisation</b></p>	
<p>Numérisation de documents de tout type, respect de l'interopérabilité des formats</p>	
	<p>9.2.2 Infrastructure nécessaire manquante à la mise en place des outils d'enseignement</p>
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i>                  Voir réponse ci-dessus</p>	
<p><b>Prestation : « Production»</b></p>	
<p>Production sur demande de petites réalisations AV; La politique dans ce domaine est lacunaire; dans le cadre de projets européens (en e-Learning par exemple), ou de visibilité des activités de l'université pour le grand public, la demande en matière de production de documents AV pourrait augmenter</p>	
	<p>9.2.3 L'administration de l'université ne doit pas avoir pour rôle de produire des films audiovisuels. Une sous-traitance doit être envisagée</p>
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i>                  Une décision du Rectorat est nécessaire sur ce point.</p>	
<p><b>Prestation : « Emission Live sur le web»</b></p>	
<p>Mise en place et maintenance de l'Infrastructure informatique et AV permettant d'émettre en "live" des enregistrements numériques de cours/conférences</p>	
<p>9.2.4 Fonctionne bien</p>	<p>9.2.4 Emission « Live » à intégrer dans les plates-formes d'enseignement</p>
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i>                  Voir réponse ci-dessus</p>	

#### 4.11 Prestations et services relatifs à l'infrastructure applicatives

<u>Infrastructures applicatives</u>	
Oracle, SAP, Cognos	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b><i>Prestation : « Progiciel SAP »</i></b>	
Organisation, installation, maintenance, surveillance et administration du progiciel SAP ; Exécution des ordres de transport ; Déploiement d'infrastructures de validation	
	10.1.2 Pas de ligne politique en matière d'acquisition de progiciels
	10.1.2 Nous demandons la création de centre de compétence SAP
<p style="color: blue;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (J.-F. ROSSIGNOL)</i></p> <p>Le choix d'un progiciel est obligatoirement une décision concertée qui implique fortement tous les intervenants : la direction, les métiers et les équipes. Ce n'est en aucun cas le rôle des équipes techniques de décider seules d'une politique en matière d'acquisition d'un progiciel, ce choix dépasse très largement les seules questions techniques.</p>	
<b><i>Prestation : « Base de données ORACLE »</i></b>	
Organisation, installation, maintenance, surveillance et administration des bases de données ; Mise en production des développements ; Déploiement d'infrastructures de validation	
	10.1.4 Coûteux, les différentes BD Oracle ne s'interfacent pas ensemble
<p style="color: blue;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (J.-F. ROSSIGNOL)</i></p> <p>La mission des équipes techniques est de gérer au mieux les plate-formes qui lui sont confiées. Ce n'est pas leur rôle de décider seules d'une politique en matière de plate-forme logicielle. Ce choix, qui a des conséquences très importantes sur l'ensemble des processus métiers ne peut qu'être le résultat d'une large concertation.</p>	

#### 4.12 Prestations et services relatifs à l'infrastructure informatique

<u>Infrastructures informatiques</u>	
Hébergement et gestion des serveurs	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b><i>Prestation : « Assistance à la gestion des serveurs »</i></b>	
Aide et conseils à l'installation, à la configuration et à la gestion des serveurs facultaires Solaris et Linux	
11.1.1 Bonne assistance à la gestion des serveurs	11.1.1 Définir une politique plus cohérente d'utilisation des serveurs par les facultés
<p style="color: blue;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (J.-F. ROSSIGNOL)</i></p> <p>Voir 1.2.7</p> <p>Le problème principal est que nous avons pas suffisamment de ressources pour prendre en charge tous les besoins spécifiques des facultés. Si le choix des facultés est de conserver leur spécificité, elles doivent se doter des ressources nécessaires pour assumer ce choix (tout en pouvant compter sur l'expertise et l'aide des spécialistes de la DINF). Dans le cas contraire, nous pouvons héberger les prestations des facultés sur l'infrastructure centrale que nous</p>	

gérons, avec une éventuelle adaptation des prestations à nos standards.	
<b>Prestation : « Hébergement Serveurs »</b>	
Hébergement de serveurs facultaires avec plusieurs niveaux de prise en charge possibles.	
	11.1.2 Définir une politique plus cohérente
	11.1.2 La surface dans la salle machines à Dufour a atteint ses limites
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (J.-F. ROSSIGNOL)</i>	
Voir point 11.1.1.	
<b>Prestation : « Gestion de fichiers et d'espace de stockage personnel »</b>	
11.1.3 Nous sommes très satisfait du système Novell	11.1 Espace disque insuffisant pour de nombreux travaux d'informatique (étudiants) 11.1.3 Espace disque sur Novell trop limité
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. SCHINDLER)</i>	
Financement nécessaire de l'achat de disques (prévu dans projet de loi). De plus, si nous déduisons la nature des fichiers à partir des extensions de leurs noms, la justification d'espace supplémentaire est parfois difficile.	
<b>Prestation : « Accès à distance aux fichiers »</b>	
11.1.5 Très pratique et utile	11.1.5 Netstorage est "infernale". Netdrive fonctionne, mais demande un réseau rapide, sinon pas très utile
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. SCHINDLER)</i>	
Remarques contradictoires au sein de la même faculté mais éventuel problème d'information.	
<b>Prestation : « Middleware / Services AAI »</b>	
<i>selon mandat : portage d'applications/services sur la plate-forme SWITCH/AAI (projet financé par la CUS)</i>	
	11.2.1.1 En ce qui concerne la gestion des mots de passe, une harmonisation sera très souhaitée
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i>	
Problématique en cours de résolution dans le cadre du projet ISIS piloté par J-F Rossignol	
<b>Prestation : « Systèmes / Calculs à haute performance (HPC) »</b>	
<i>mise à disposition de l'infrastructure</i>	
	11.2.1.1 voir le document « Position de la Faculté des Sciences »
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (J.-F. ROSSIGNOL)</i>	
Le document cité en référence ne m'a pas été transmis	
<b>Prestation : « Systèmes / Gestion du piratage »</b>	
Détection, analyse, blocage des machines compromises. Conseils à la décontamination. Sondes permettant la détection et l'analyse d'anomalies et d'incidents. Isolation dans réseau de quarantaine: boîtes Vernier. Gestion des messages d'alerte SWITCH et des	
11.2.2.5 très efficace	11.2.2.5 prévoir désactivation des accès VPN au départ des collaborateurs
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. HUGENTOBLER)</i>	
L'authentification des accès VPN sera (septembre 2006) basée sur le contenu de l'annuaire LDAP, lui-même alimenté par les informations des bases de données Oracle des étudiants, du personnel et des externes ; la purge des accès des utilisateurs sera donc liée aux processus administratifs.	
<b>Prestation : « Systèmes / Sauvegardes »</b>	

Installation, configuration, maintenance, administration et surveillance de l'infrastructure matérielle de sauvegarde ; Installation, configuration, maintenance, administration et surveillance des l'infrastructure logicielles de sauvegardes	
	11.2.2.8 Le paramétrage de Tivoli est difficile et n'est pas à la portée de tout le monde
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (J.-F. ROSSIGNOL)</i></p> <p>Cette remarque relève avant tout d'une appréciation personnelle. L'équipe en charge de la gestion des plate-formes de sauvegarde des postes de travail teste actuellement plusieurs solutions pour améliorer cette prestation.</p>	
<b>Prestation : « Réseau »</b>	
Organisation, installation, maintenance, surveillance et administration du progiciel SAP ; Exécution des ordres de transport ; Déploiement d'infrastructures de validation	
11.2.3.1 / .2 bonne connection locale et à internet	11.2.3 Réseau informatique n'est pas rapide partout (assez lent à la Comédie)
	11.2.3 Connexion du portable plus lente qu'avec un poste fixe
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. SCHINDLER)</i></p> <p>La performance d'un portable n'est pas comparable à la performance d'un poste fixe de la même génération. De plus, il faut voir comment le portable est raccordé</p>	
<b>Prestation : « Traitement des abus de ressources »</b>	
Détection et analyse de l'abus de ressource au moyen de sondes réseau ou sur plainte. Blocage et déblocage des machines ou des utilisateurs identifiés. Conseils à l'utilisation des ressources. Isolation dans un réseau de quarantaine.	
11.3.1 bonne prestation	11.3.1 la politique et les bases légales sont à développer
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. HUGENTOBLER.)</i></p> <p>Les bases légales existent et si elles doivent être précisées dans le cas de l'UniGE, une contribution de la Faculté de Droit est très certainement nécessaire. La politique est claire : les abus de ressources ne sont pas autorisés, voir le lien sur la politique de sécurité informatique publiée dans le Memento : <a href="http://admsrvnt1.unige.ch/iqua/eq4b1.nsf/v0R11/CCHX-6MGDXK?OpenDocument#3.4.1. .">http://admsrvnt1.unige.ch/iqua/eq4b1.nsf/v0R11/CCHX-6MGDXK?OpenDocument#3.4.1. .</a></p>	
<b>Prestation : « Traitement usurpation d'identité »</b>	
Traitement des plaintes. Blocage, déblocage de compte. Analyse de logfile. Collaboration aux enquêtes judiciaires	
	11.3.2 Projet de carte à puce à évaluer
	11.3.2 Revoir la gestion des mots de passe
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. HUGENTOBLER)</i></p> <p>Il est facile de transmettre ce que l'on sait (mot de passe) ou ce que l'on possède (carte à puce). Une identification basée sur des caractéristiques biométriques serait bien plus sûre. Il semble toutefois raisonnable de prévoir l'utilisation de mécanismes plus sophistiqués que le mot de passe dans le futur ; la réutilisation des badges d'accès physique pour l'identification au système d'information serait une piste crédible. Les « keyloggers » logiciels ou matériels font aujourd'hui partie de l'arsenal du mécréant ; la confidentialité des mots de passe étant remise en cause, des mécanismes alternatifs doivent être envisagés pour les ressources sensibles (One-Time-Passwords, cartes à puce, etc.) Le projet ISIs mettra en œuvre une infrastructure de vérification des mots de passe. La négligence (laisser traîner son mot de passe) est le fait d'individus peu soucieux de la sécurité et ce problème est plus une question d'éducation que de dispositifs techniques ; les</p>	



techniques de phishing ciblent particulièrement ceux qui cliquent plus vite que leur ombre...  
 Il n'est pas exclu que l'infrastructure ISIs ne permette pas à l'étudiant de modifier son mot de passe, mais il y aura au minimum un changement par semestre.

#### 4.13 Prestations et services relatifs aux portefeuilles du système d'information

<u>Etat du système d'information : Portefeuilles</u>	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b><i>Prestation : « SI RH – Ressources humaines »</i></b>	
Gestion des données RH (personnes payées par le DIP + personnes payées dans SAP) - données personnelles - adresses domicile et bureau - contrats E/A/PAT/ temporaires - imputations budgétaires DIP - congés Renouvellements des contrats DIP E/A Audit et reporting des ressources humaines Synchronisation des données vers SAP Liens avec les étudiants Lien avec les externes Transfert des données dans COGNOS	
	12.4.1.2 Améliorer l'outil et intégrer toute l'information. Le workflow entre le service du personnel et la faculté en ce qui concerne les contrats, nominations, etc. doit être repensé et amélioré
	12.4.1.2 il devient urgent de doter l'Université d'un système informatique RH adapté aux contraintes de notre temps
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i> Ces points doivent être transmis à la MOA (DIVRH).	
<b><i>Prestation : « SI-FIN »</i></b>	
	12.4.2 Besoin d'introduire le paiement par carte bancaire
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i> Le point doit être reporté à la MOA (DIFIN).	
<b><i>Prestation : « SI-FIN / Budget »</i></b>	
Etablissement du budget par faculté Consolidation du budget pour l'Université Reporting du budget Contrôle budgétaire postes/francs Gestion des variations budgétaires (coupures / demandes / transferts / rocadés) Calcul des coûts standards Recettes Investissements	



Gestion des structures Transfert des données dans COGNOS ¶	
	12.4.2.1 L'application budget n'est pas satisfaisante pour répondre aux besoins de contrôle budgétaire
<p style="text-align: center;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i></p> <p>Le point doit être reporté à la MOA (DIFIN, service du Budget)</p>	
<b>Prestation : « SI-BAT »</b>	
Gestion des bâtiments Gestion des locaux Statistiques sur les bâtiments / locaux Diverses listes Transfert des données dans COGNOS	
	12.4.3.2 Prévoir une coordination avec l'application qui sera élaborée dans le cadre du projet SI-SALLES
	12.4.3.2 Les facultés devraient avoir accès au logiciel des bâtiments pour consultation ou pour transmettre des informations concernant les rocares
<p style="text-align: center;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i></p> <p>Le point doit être reporté à la MOA (DIVBAT).</p>	
<b>Prestation : « SI-ETU / Demande d'immatriculation par le WEB »</b>	
Enregistrement de demandes d'immatriculation par le Web pour les collégiens genevois	
	12.4.5.2 souhait que le système d'immatriculation soit plus souple pour les étudiants hors collégiens genevois
<p style="text-align: center;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i></p> <p>Le point doit être reporté à la MOA (DASE)</p>	
<b>Prestation : « SI-ETU / Programme des cours »</b>	
Saisie et mise à jour des cours, affichage / recherche Web, exportation de données, intégration avec autres applications	
	12.4.5.4 Programme des cours à améliorer (ergonomie, accès)
<p style="text-align: center;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i></p> <p>Le point doit être reporté à la MOA (Secrétariat Général).</p>	
<b>Prestation : « SI-ETU / Horaires Examens sur le web »</b>	
Permet aux étudiants/enseignants/secrétaires de consulter les horaires d'examens sur le WEB. Permet au secrétaires de vérifier la cohérence des informations (statistiques)	
	12.4.5.8 Difficile d'y accéder ; à améliorer dans le cadre de la révision du site web
	12.4.5.8 Fonctionnalité à étendre à toutes les facultés
<p style="text-align: center;"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i></p> <p>Point à reporter au COPIL WEB.</p>	
<b>Prestation : « SI-ETU / Procès verbaux examens sur le WEB »</b>	
Permet aux étudiants de consulter leur PV d'examen sur le web	
	12.4.5.9 Fonctionnalité à étendre à toutes les

	facultés (ergonomie, accès)
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
Point à reporter au COPIL WEB.	
<b>Prestation : « SI-ETU / Inscription aux enseignements via le WEB »</b>	
Permet aux étudiants de la faculté SES d'enregistrer leurs inscriptions aux enseignements sur le WEB (à partir des plans d'études fournis par ECTS)	
	12.4.5.11 Un module d'inscription aux examens par le web devrait être rapidement mis à disposition des facultés qui n'exigent pas l'inscription aux enseignements mais aux examens seulement.
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
Point à reporter au COPIL Web, ou groupe ad hoc désigné par le Rectorat.	
<b>Prestation : « SI-ETU / Saisie des notes sur le WEB par les enseignants »</b>	
Permet aux enseignants d'enregistrer/imprimer les notes sur le WEB, permet aux secrétaires de publier les formulaires de saisie de notes et d'injecter les notes dans ECTS	
12.4.5.12 Globalement pour les applications WEB, il existe une excellente collaboration entre la DINF et la faculté	12.4.5.12 La saisie des notes par le web sera aboutie lorsque la signature électronique sera possible, évitant ainsi l'impression papier des notes saisies
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
Point à reporter au COPIL Bologne (les ajustements sont en cours de réalisation).	
<b>Prestation : « SI-ETU / Liste des étudiants inscrits aux cours (WEB) »</b>	
Permet aux enseignants de consulter/imprimer/extraire les listes d'étudiants inscrits à leur(s) cour(s)	
	12.4.5.13 Fonctionnalité à étendre à toutes les facultés
	12.4.5.13 Un lien avec Dokeos devrait être assuré.
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
Point à reporter au COPIL Web.	
<b>Prestation : « SI-ETU / ECTS - FPSE »</b>	
	12.4.5.31. Lors des évolutions, délais suffisants à imposer / respecter entre les différents acteurs (décision, implémentation, test) afin de ne pas mettre en danger l'opérationnel
	12.4.5.31 Sentiment général que la DINF n'a pas assez de ressources pour mener à bien et à terme l'ensemble des besoins liés à l'application ECTS
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
Rapport écrit et remonté à la Direction concernant le manque de ressources DEVM pour ECTS/Bologne → à traiter en COPIL Bologne / Rectorat	
<b>Prestation : « SI-RECHERCHE »</b>	
	12.4.6 Une politique claire et transparente d'attribution des projets devrait pour le moins être développée.
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
Point à remonter au Rectorat	

<b>Prestation : « SI-PILOT / BDF - CMU »</b>	
Reprise application facultaire pour le CMU (enseignement/publications)	
	12.4.7.1 Absence de réponse aux demandes des utilisateurs, en raison de la coexistence de deux solutions parallèles, l'une insatisfaisante quant à son ergonomie, l'autre non supportée par les développeurs actuels
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
<i>Point à remonter au Rectorat</i>	
<b>Prestation : « SI-PILOT / BDF - FAPSE »</b>	
Adaptation application facultaire pour la FAPSE (publications)	
	12.4.7.2 Il est regretté que le travail fait autour de ce projet n'ait pas plus pris en compte la particularité de la FPSe et soit un échec après 3 ans de travail
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
<i>Point à remonter au Rectorat</i>	
<b>Prestation : « SI-UTIL / Mémento »</b>	
Expertise technique pour le projet "Nouveau Mémento"	
	12.4.8.12 Le mémento est devenu un monstre dans lequel l'utilisateur universitaire de base ne se retrouve plus
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
<i>Point à remonter à C. Cheyroux.</i>	
<b>Prestation : « SI-COM / Carnet agenda universitaire »</b>	
Gestion des événements de l'Université	
	12.4.9.1 Informations pas encore synchronisées avec les panneaux d'affichage (Sciences et Uni-Mail)
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (D. BILLARD)</i>	
<i>Point à remonter au SIGES.</i>	

#### 4.14 Prestations et services relatifs à l'interaction avec la Direction générale et avec les facultés

<u>Etat du système d'information : Interaction avec la Direction générale et avec les facultés</u>	
Stratégie, Rectorat, Coinf, Décanats, CIFE, collaborateurs informatiques	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b>Prestation : « Elaboration de stratégies »</b>	
Propositions à l'intention de la COINF / Rectorat	
	13.1.1 L'article 51 RU demandant d'élaborer une politique informatique sous la responsabilité de la COINF ne distingue pas entre l'informatique administrative et d'enseignement
<i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. JACOT-DESCOMBES)</i>	

<p>Tous les projets informatiques (de nature académique, administratif, infrastructure) doivent être discutés, élaborés, alignés avec la stratégie générale, autorisés, financés, arbitrés, etc. dans un dispositif unique et cohérent.</p>	
<p align="center"><b>Prestation : « Participation Dir Admin / SIGES »</b></p>	
<p>Participation selon points à l'ordre du jour</p>	
	<p>13.1.4 La gouvernance informatique de l'université doit être redessinée et simplifiée</p>
<p align="center"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. JACOT-DESCOMBES)</i> En accord avec cette proposition</p>	
<p align="center"><b>Prestation : « Décanats / CIFE (Président académique, Administrateur) »</b></p>	
<p>Management</p>	
<p>13.2.1 Des progrès notables sont à relever depuis quelques années</p>	<p>La Division doit développer son esprit de service aux facultés et sa réactivité</p>
<p align="center"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. JACOT-DESCOMBES)</i> La démarche globale d'amélioration des services entreprises depuis plusieurs années se poursuivra sans relâche. Concernant la réactivité de la DINF, elle peut être excellente mais ne peut se déployer simultanément sur tous les fronts, compte tenu des besoins croissants et de la stagnation, voire de la diminution, des ressources. Une gouvernance simplifiée et une plus grande responsabilisation des acteurs doivent permettre de gagner en réactivité. Une meilleure définition et priorisation des projets et prestations, en parallèle à une optimisation des processus et de l'allocation des ressources, doivent également permettre de progresser encore.</p>	
<p align="center"><b>Prestation : « Collaboreurs Informatiques »</b></p>	
<p>Coordination et suivi de ressources et prestations facultaires</p>	
<p>13.2.2 En tant que correspondant informatique, on est informé régulièrement des nouveaux projets et de leur évolution</p>	<p>13.2.2 Une centralisation de l'information serait la bienvenue</p>
<p align="center"><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P. SCHAER)</i> Le schéma des délégués informatiques est connu, reconnu et apprécié. Il ne faut pas sous-estimer le volume de travail nécessaire au quotidien à cette coordination, bénéfique aux facultés et à la DINF. D'autre part, l'objectif déclaré du projet « Délégué info » n'est pas encore atteint, à savoir organiser les ressources informatiques des différents Campus en services informatiques délocalisés et coordonnés, afin d'optimiser les ressources et prestations aux utilisateurs.</p>	

#### 4.15 Prestations et services relatifs à la gestion des portefeuilles de projets

<u>Gestion des portefeuilles de projets</u>	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b><i>Prestation : « Gestion des portefeuilles de projets / Soutien méthodologique »</i></b>	
14.1.1.1 L'intégration technique ou applicative par des forces internes est appréciée	14.1.1.1 Clarifier les rôles de MOA et MOE
14.1.1.1 Les connaissances métiers et de l'environnement sont de réelles plus values	
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P. SCHAER)</i>                      Le rôle du Project Office de la DINF est indispensable dans le dispositif informatique de l'Université, et crucial dans la relation MOA-MOE..La confiance est également une donnée de base nécessaire à l'approche de gestion de projet et plus particulièrement au soutien méthodologique nécessaire.</p>	
<b><i>Prestation : « Gestion des fournisseurs»</i></b>	
Gestion des dossiers	
	14.3.4 Revoir la gestion des fournisseurs par rapport à l'AIMP
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (A. JACOT-DESCOMBES)</i>                      Les règles AIMP sont respectées. Nous suivons également avec intérêt la mise en place d'une centrale d'achats au sein de l'Université (participation de Paul Schaer au groupe de travail piloté par la DivBat).</p>	

#### 4.16 Prestations et services relatifs au partenariat et veille technologique

<u>Partenariats et veille technologique</u>	
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<b><i>Prestation : « Consortium / UniCMS(Lenya)»</i></b>	
Consortium Zürich/Berne/Genève. Jusqu'à présent, UniGE a contribué au développement d'un module, et a beaucoup bénéficié de développements financés par Zürich. Bern a surtout partagé des informations sur la gestion du CMS.	
	15.10.2 Pas d'implication suffisante dans les développements de Lenya
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i>                      La participation des Webmasters des facultés à ces développements est souhaitable (et a déjà été proposée officiellement en médecine)..</p>	
<b><i>Prestation : « Consortium / Dokeos»</i></b>	
Participation à la communauté Dokeos	
	15.10.3 Le développement sur mesure de Dokeos par des programmeurs « maison » doit être fortement encouragé
<p><i>Point de vue et proposition du responsable DINF (P-Y. BURGI)</i>                      Depuis l'été 06, l'Université de Genève fait partie du consortium Dokeos. A ce titre, nous</p>	

pouvons (et devons) contribuer au développement de Dokeos. NTIC reste par conséquent ouvert à toutes propositions dans ce sens de la part des facultés. D'autre part, des informaticiens chez NTIC travaillent déjà sur le code de Dokeos afin de répondre aux demandes des enseignants.