



# PLAN DIRECTEUR

## **Plan directeur informatique 2008-2011**

(Adoption : 3 février 2009)

**Régie de direction**

[www.cdrammond.qc.ca](http://www.cdrammond.qc.ca)



Cégep  
de Drummondville

*Adoption : 3 février 2009 (CA-09-02-03-04)*

Afin d'alléger le texte, tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur du masculin et du féminin.

# TABLE DES MATIÈRES

1	Cadre général .....	5
1.1	Vision .....	5
1.2	Objectif de la phase 2.....	5
1.3	Lien avec la planification stratégique du Cégep .....	5
1.4	Démarche d'élaboration .....	6
2	Dispositif actuel de soutien et d'utilisation des TIC .....	6
2.1	Les clients desservis .....	6
2.2	Les ressources humaines.....	7
2.3	Les partenaires et fournisseurs.....	7
2.4	L'environnement technologique.....	8
2.5	L'environnement pédagogique.....	12
2.6	L'accessibilité .....	12
3	Principales problématiques identifiées.....	12
3.1	Les contraintes à l'accès aux TIC.....	13
3.2	Les contraintes à l'utilisation des TIC.....	13
3.3	Les contraintes à l'expérimentation et au développement des TIC .....	15
4	Enjeux .....	16
5	Stratégies.....	17
	<b>Orientation 1 Créer un contexte propice au développement des TIC.....</b>	<b>17</b>
	1A ..... Améliorer la coordination des ressources dédiées à l'utilisation et au développement des TIC .....	17
	1B ..... Améliorer la procédure d'aide et d'intervention .....	19
	1C ..... Poursuivre le soutien à l'utilisation pédagogique des TIC.....	19
	1D ..... Intégrer le service informatique à la pratique ITIL .....	20
	1E ..... Mettre en place une foire aux questions (FAQ) sur le Portail .....	20
	1F ..... Mettre en ligne des capsules de formation sur le Portail.....	21

<b>Orientation 2 Améliorer les conditions d'accès et d'utilisation des TIC</b> .....	21
2A..... Maintenir le parc informatique pour soutenir l'utilisation des TIC..	21
2B..... Améliorer l'accès sans fil au réseau informatique du Cégep .....	23
2C..... Améliorer la gestion des laboratoires informatiques .....	23
2D..... Définir le cadre d'implantation d'un projet portable dans un programme .....	23
2E..... Élaborer un cadre de gestion des documents numériques .....	24
2F..... Actualiser le site Internet du collège .....	24
2G..... Systématiser un plan d'embauche et de perfectionnement .....	24
 6 Processus d'intervention dans l'utilisation des TIC .....	 25
6.1 Personnel de gestion.....	25
6.2 Enseignants.....	26

Annexe

# 1 CADRE GÉNÉRAL

Dans la foulée de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2007-2011 et de son Plan triennal de perfectionnement et d'intégration des TIC, le Cégep de Drummondville souhaite **harmoniser ses stratégies et ses actions** en regard de l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC). À cet égard, le Plan directeur informatique 2005-2008 sera prolongé pour la période 2008-2011 afin de réaliser une deuxième phase.

## 1.1 Vision

Le Cégep entend **actualiser son offre de services** afin de favoriser l'utilisation des TIC dans les pratiques pédagogiques et administratives. Cela vise une utilisation optimale et de qualité des outils informatiques pour chacun des étudiants et par l'ensemble du personnel, notamment dans les activités d'apprentissage, les activités pédagogiques, le suivi des étudiants, les interventions liées à l'organisation scolaire et à l'aide à la réussite, de même que dans les activités de support et de gestion nécessaires au bon fonctionnement du collège.

## 1.2 Objectif de la phase 2

L'objectif de la phase 2 du Plan directeur informatique 2005-2008 est la **consolidation des démarches et des projets** entrepris, en vue:

- d'améliorer l'accès et les conditions d'utilisation offertes aux usagers;
- de développer l'autonomie des personnes dans l'utilisation des TIC;
- de soutenir le développement et l'expérimentation des TIC.

## 1.3 Lien avec la Planification stratégique du Cégep

Le Plan stratégique 2007-2011 situe l'utilisation des TIC comme un levier de développement important pour le Cégep de Drummondville. Les technologies de l'information et des communications y occupent inévitablement une place de choix compte tenu de leur importance au plan pédagogique. À cet égard, une mobilisation importante des employés contribuera à la réalisation de l'orientation 2 – Favoriser l'innovation pédagogique au Cégep (réf. Planification stratégique 2007-2011). Plusieurs axes d'intervention sont déployés en ce sens :

- la poursuite de la mise en œuvre et de l'actualisation du Plan d'intégration des TIC;
- le soutien des enseignants dans le développement d'approches pédagogiques différenciées;
- le développement d'approches pédagogiques par projet, notamment dans les cours complémentaires;
- le réseautage pédagogique et le réinvestissement des pratiques pédagogiques gagnantes.

#### **1.4 Démarche d'élaboration**

Le Service informatique a préparé une description du dispositif actuel de soutien et d'utilisation des TIC au Cégep de Drummondville. Avec l'aide de la conseillère pédagogique TIC, le Service informatique a coordonné la mise à jour du Plan directeur informatique afin d'assurer un arrimage parfait avec le Plan triennal de perfectionnement et d'intégration des TIC.

Le comité de régie de direction a encadré la finalisation du Plan directeur informatique.

## **2 DISPOSITIF ACTUEL DE SOUTIEN ET D'UTILISATION DES TIC**

### **2.1 Les clients desservis**

#### LE CÉGEP DE DRUMMONDVILLE

Le Cégep comme tel, avec ses 2 137 étudiants (enseignement régulier et formation continue) de même que ses 260 employés à temps complet (près de 400 employés en ajoutant les employés à temps partiel), constitue sans contredit le client principal du Service informatique.

#### ORGANISMES ET CLIENTS DIVERS

Le Service informatique supporte également divers organismes et clients œuvrant au sein du Cégep : Musilab, la Coopérative étudiante et l'Université du

Québec à Trois-Rivières (IQTR) qui dispose d'un point de services au Cégep de Drummondville.

#### SITES WEB EXTERNES (hébergement)

Le Service informatique assure l'hébergement de deux sites web pour le compte de clients externes : Les sentiers de l'Estrie et le Syndicat des enseignants.

## 2.2 Les ressources humaines

### SERVICE INFORMATIQUE

Les effectifs du Service informatique comptent un coordonnateur et trois techniciens. Le coordonnateur a des responsabilités de planification, de gestion, de relation avec les clients et fournisseurs, de support au réseau et de gestion des applications Web. Les techniciens offrent le support de première ligne et assument l'installation de même que le support de tous les appareils du parc informatique. Toutefois, les installations majeures sont réalisées par des fournisseurs externes.

### SERVICES INFORMATIQUES DÉCENTRALISÉS

En plus de l'équipe au Service informatique, une dizaine de personnes, rattachées à différents services du Cégep, contribue dans le cadre de leurs tâches à soutenir l'utilisation, la gestion et le développement des TIC.

Ces personnes sont présentes dans les divers laboratoires départementaux notamment en musique, en électronique et en génie mécanique (par le biais de la Commission scolaire), à la Direction des services administratifs (formation, système téléphonique) ainsi qu'à la Direction des études (acquisition de logiciels, utilisation des laboratoires, APO, bibliothèque, laboratoire multimédia, communications, accompagnement et support, etc.).

## 2.3 Les partenaires et fournisseurs

### SOCIÉTÉ DU RÉSEAU INFORMATIQUE DES COLLÈGES (SRIC)

Le Cégep est actionnaire de la SRIC. Les services complets pour le développement et le support des applications de gestion sont offerts par la SRIC : gestion des activités pédagogiques, gestion des approvisionnements, gestion de comptes client, gestion financière, gestion des ressources humaines et de la paie, tâches, locaux, gestion des stocks, photos et gestion de l'environnement de production.

Les services Web maintenant accessibles à partir du PORTAIL du Cégep de Drummondville sont aussi entièrement offerts par la SRIC : consultation des notes, choix de cours interactif, remise d'horaire aux étudiants et aux enseignants, modification d'horaire, changement d'adresse, grille de cheminement personnalisée, recensement de la clientèle, diffusion des messages, liste d'étudiants et prise de présences, résultats scolaires, relevé de paie virtuel.

#### FÉDÉRATION DES CÉGEPS

Les achats informatiques sont faits dans le respect des normes et standards de la Fédération des cégeps.

#### RÉSEAU D'INFORMATIONS SCIENTIFIQUES DU QUÉBEC (RISQ)

Le RISQ agit à titre de fournisseur d'accès Internet (12 Mbps sur Internet commercial) de même que pour le service intra-RISQ (100 Mbps entre les cégeps, les universités, la SRIC, Manitou etc.).

#### FOURNISSEURS EXTERNES

Le Cégep a recours à des fournisseurs externes pour l'implantation de serveurs, le câblage, les installations majeures et d'autres tâches de nature ponctuelle.

## **2.4 L'environnement technologique**

### RÉSEAUTIQUE

Le réseau informatique du Cégep est constitué de seize serveurs liés à deux cabinets de câblage rapprochés en câble de paire torsadée à 1000 Mbps et cinq cabinets de câblage éloignés en fibre optique à 1000 Mbps doubles. Deux commutateurs centraux « core switch » et une soixantaine de commutateurs 10/100 Mbps en complètent l'architecture.

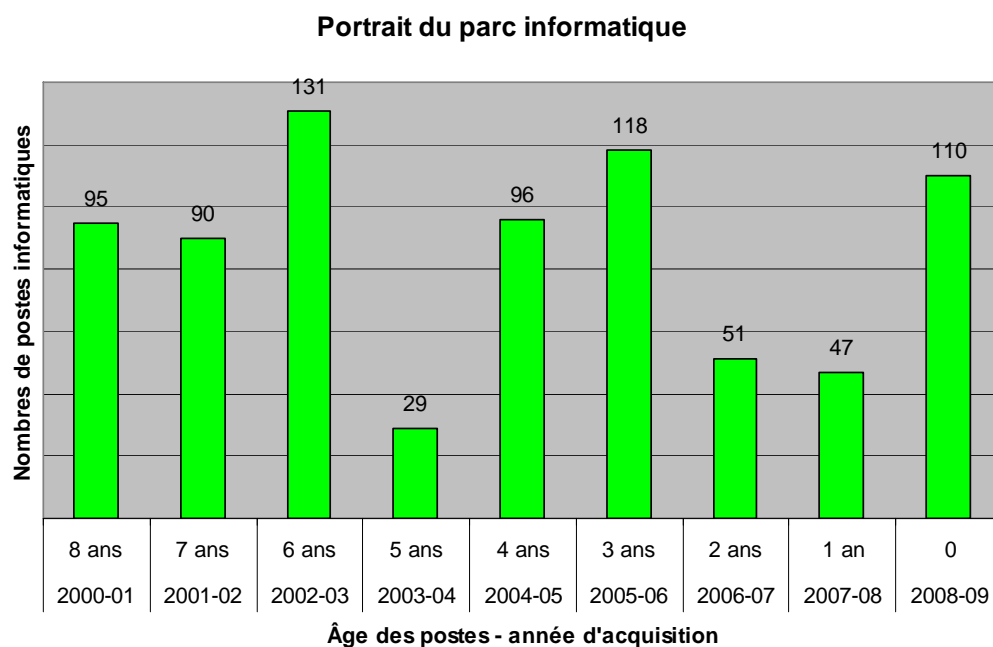
Les systèmes d'exploitation installés dans les serveurs du réseau sont : Netware 6.5, Windows 2003. Quatre serveurs sont attachés au serveur central SAN (Storage Area Network) et partagent l'espace disque tout en étant redondants : un serveur de courriel Groupwise 7, un serveur de fichiers/imprimantes en gestion, un serveur de fichiers/imprimantes en pédagogie, et un serveur pour les applications Web.



Les autres serveurs dédiés sont : un serveur coupe-feu (Firebox de Watchguard), un serveur Web (Windows 2003 server – IIS 6.0), un serveur de copie de sécurité (BackupExec 9.1) avec une librairie de cassettes, un serveur ZEN Desktop (Zero Effort Network) et quelques autres serveurs de puissance moindre.

#### LES POSTES DE TRAVAIL ET LES LOGICIELS

Le parc informatique en place au Cégep compte près de 767 postes de travail, dont 92.5 % d'IBM ou de compatibles IBM et 7.5 % de Macintosh. Les portables représentent moins de 2% du parc. Annuellement, le Service informatique procède au plan de remplacement des postes informatiques.

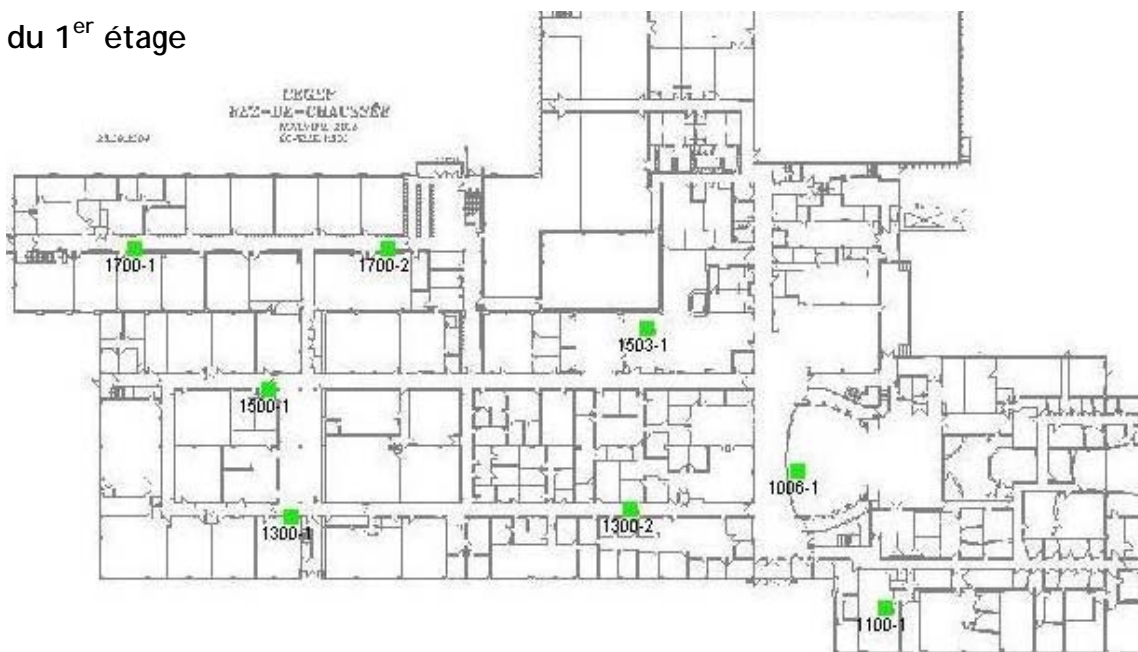


Près de 85 imprimantes, douze numériseurs, quelques Palm et une cinquantaine de projecteurs multimédia (41 fixes et 12 transportables sur station mobile) complètent le parc informatique.

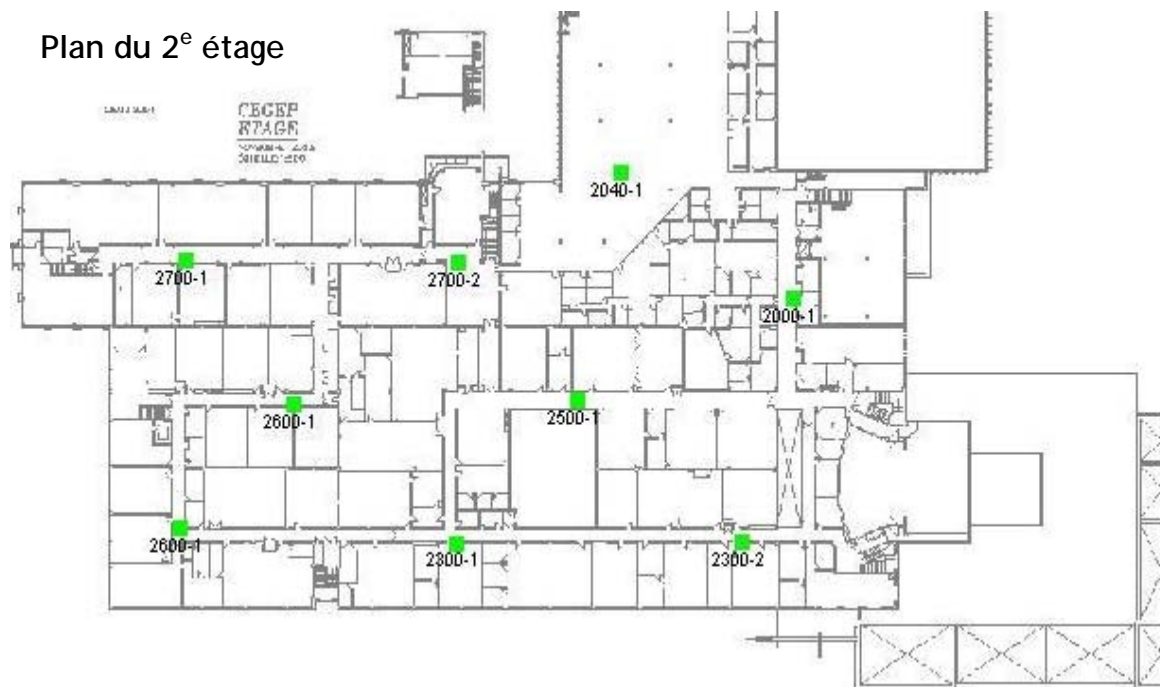
Il est important de noter que 90 % des installations du Cégep disposent d'un réseau sans fil (*Wi-Fi*) sécurisé (voir le plan des installations) avec des accès identiques au réseau du collège pour le code usager/mot de passe.

### Plan des installations

#### Plan du 1<sup>er</sup> étage



## Plan du 2<sup>e</sup> étage



Les logiciels utilisés en informatique de gestion sont les applications de la SRIC (décrites ci-dessus) et les applications bureautiques (Windows XP, Microsoft Office 2003, Groupwise 7 (courriel), en plus de quelques autres qui ne sont pas sur tous les appareils : Acrobat, FileMaker Pro, Documentik, Inspiration, etc.

Les logiciels utilisés en informatique de pédagogie sont les applications bureautiques dans les départements et les laboratoires : Windows XP, quelques VISTA, Microsoft Office 2003, Microsoft Office 2007, Groupwise 7 (courriel) et d'autres logiciels tels qu'Autocad, Accomba, Visual Studio, Maple, etc. Finalement, plusieurs dizaines de logiciels spécialisés propres aux disciplines sont installés dans les laboratoires informatiques.

### **2.5 L'environnement pédagogique**

Vingt-deux laboratoires, équipés de sept postes informatiques ou plus (94 % Pentium IV ou supérieurs), sont mis à la disposition des usagers de l'enseignement régulier et de la formation continue, deux laboratoires de 36 postes et deux laboratoires de 30 postes, dont un avec réservation possible en cours de session. De plus, une vingtaine de postes de travail sont disponibles dans les studios en musique.

Les centres d'aide peuvent actuellement compter sur environ 28 postes de travail (82 % de puissance égale ou supérieure à Pentium IV) et l'on retrouve une cinquantaine de postes de travail dans les départements (86 % de puissance égale ou supérieure à Pentium IV).

Enfin, le Centre d'apprentissage intégré (CAI) contribue de manière significative au développement et à l'expérimentation des TIC en mettant à la disposition des usagers 20 postes de travail dans la section bibliothèque, 6 postes à l'atelier multimédia et autres équipements, en coordonnant le service de réservation d'équipements par le comptoir d'accueil, en offrant un soutien technique aux étudiants dans l'utilisation des applications TIC et multimédias et aux enseignants dans l'utilisation des équipements.

### **2.6 L'accessibilité**

Tous les usagers, étudiants comme employés, ont un code d'accès personnalisé au système informatique et une adresse de courriel. De plus, le Cégep s'est doté d'un Portail (intranet), un outil sécurisé et personnalisé pour une meilleure communication. Un accès unique à l'ensemble des services réseau du Cégep : courriel, aux différents libres-services (anciennement Bleu Manitou) ainsi qu'aux répertoires réseau par le biais du Portail sans aucune autre authentification.

## **3 PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES IDENTIFIÉES**

Considérant que de nombreuses consultations ont eu lieu lors de l'élaboration du Plan directeur informatique 2005-2008 et préalablement à la rédaction du Plan triennal de perfectionnement et d'intégration des TIC 2007-2010, les consultations se sont limitées aux commentaires recueillis par les intervenants de première ligne pour le prolongement vers la phase 2 : les techniciens de l'informatique (service à la clientèle, poste de travail et réseau) du Service informatique, le coordonnateur du

Service informatique, la conseillère pédagogique en bibliothéconomie et responsable du Centre d'apprentissage intégré (CAI), la technicienne en informatique (atelier multimédia et production) et la conseillère pédagogique TIC.

Cette démarche a permis de mettre en évidence trois types de contrainte agissant dans un continuum d'appropriation des TIC au Cégep de Drummondville, en lien avec l'accès aux TIC, avec l'utilisation des TIC ou avec l'expérimentation et le développement des TIC.

### 3.1 Les contraintes à l'accès aux TIC

#### 3.1.1 L'ACCÈS À L'ORDINATEUR ÉQUIPEMENT ET RÉSEAU

Contexte de la rentrée scolaire : L'arrivée de nouveaux étudiants en début de session requiert plusieurs démarches d'accompagnement relativement au Mot de passe PORTAIL – étudiants et à l'accès au réseau sans fil – configuration des portables.

Accès aux laboratoires : L'horaire affiché des laboratoires présente un taux d'occupation très élevé.

#### 3.1.2 L'ACCÈS AUX LOGICIELS

Plan des installations : Pour certains logiciels spécialisés tels Autocad, Acomba et Maple, les étudiants aimeraient savoir dans quel autre laboratoire les trouver, dans le cas où leur classe n'est pas libre.

### 3.2 Les contraintes à l'utilisation des TIC

#### 3.2.1 SERVICE

Disponibilité du soutien technique : Les usagers, principalement les enseignants, souhaitent une réponse immédiate aux obstacles qui surviennent dans la classe. Les ennuis techniques revêtent un caractère dissuasif à l'égard de l'utilisation des TIC pour les professeurs moins expérimentés et une source importante de stress.

Pour des demandes de services informatiques, le système de gestion Octopus est très utilisé par les enseignants. Les demandes téléphoniques demeurent le premier réflexe du personnel de gestion dont l'environnement de travail est différent.

Soutien aux sites web: Plusieurs demandes d'aide pour les sites web des départements (webmestre) et pour le soutien à leur développement (gestion, pédagogie, banques de données).

### 3.2.2 ÉQUIPEMENTS MULTIMÉDIAS

Disparité dans les installations: Les équipements, les projecteurs, l'aménagement des classes et la configuration des postes diffèrent d'un local à l'autre, selon l'année d'installation/acquisition ou la vocation du local. Ceci nécessite un accompagnement, de l'information et des ajustements pour les enseignants et techniciens.

Prêt de station mobile: Pour combler les besoins en matériel multimédia, des stations mobiles (portable et projecteur) sont disponibles au comptoir d'accueil du CAI<sup>1</sup>. On constate que les portables sont peu performants, d'où le recours au portable personnel de l'enseignant. Le nombre élevé d'utilisateurs influe les conditions d'utilisation, et le caractère mobile de ce matériel occasionne plus de bris et de fils débranchés.

### 3.2.3 GESTION ET PRÉPARATION DES LOCAUX

Contexte de la rentrée scolaire: Il y aurait lieu de devancer la période des budgets et des aménagements pour s'assurer que les projets d'amélioration effectués pour la transformation des classes sèches en classes multimédias pendant la période estivale soient achevés lors de la rentrée scolaire.

### 3.2.4 APPLICATIONS DE LA SOCIÉTÉ DU RÉSEAU INFORMATIQUE DES COLLÈGES (SRIC)

Système d'informations et de gestion: Gérémi et Sophia sont deux applications relativement nouvelles (moins d'un an d'opération). Ces applications, comme tout changement, requièrent des adaptations de la part des utilisateurs.

Le Cégep a historiquement choisi de confier à la SRIC la responsabilité de développer les applications informatiques à caractère administratif.

---

<sup>1</sup> Centre d'Apprentissage Intégré

Il entend maintenir cette orientation, d'autant plus que la SRIC est en mesure d'offrir des services d'hébergement pour l'ensemble de ses applications. De plus, la SRIC travaille depuis les dernières années à la refonte de l'ensemble de ses applications dans le cadre de son plan stratégique. Ceci permet d'envisager l'amélioration des aspects les plus critiques.

### 3.3 Les contraintes à l'expérimentation et au développement des TIC

#### 3.3.1 SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT ET À L'EXPÉRIMENTATION

Assistance technique en classe: Les enseignants souhaitent de l'assistance en classe (pas de téléphone). Les ennuis techniques sont un frein à l'expérimentation et au développement des TIC.

Laboratoire des APO: Ce local est très peu fréquenté (débordement des départements) et loin des ressources (qui le fréquente? Dans quel contexte? Quels sont les besoins de formation?).

#### 3.3.2 FORMATION/PERFECTIONNEMENT

Identification des besoins et du moment: Les enseignants ont manifesté des besoins de formation lors du questionnaire d'enquête sur l'intégration des TIC (2007). Toutefois, il y a une faible participation aux activités de formation TIC de groupe.

Par ailleurs, on remarque une grande demande pour des formations individuelles au moment où l'enseignant est prêt à recevoir et utiliser une application. Une dynamique semblable est observée du côté des étudiants.

Définition d'un profil de compétences: Avec une vague importante de départs à la retraite et l'engagement d'un grand nombre d'effectifs (enseignants et personnel de gestion) au cours des prochaines années, une réflexion est à prévoir pour identifier les compétences TIC attendues.

#### 3.3.3 CONNAISSANCE DES SERVICES ET DES RESSOURCES DISPONIBLES

Promotion des ressources et des services: Cette diffusion est à faire et à refaire (qui fait quoi?).

*Mode de communication et d'informations*: Le PORTAIL comme nouvel outil de communication et d'informations est encore à l'étape de développement – mise en ligne de contenus par les services et d'appropriation par les utilisateurs.

Ce portail intégré et sécurisé permet une meilleure interaction entre les divers usagers et les services. Il donne accès à l'ensemble des services web disponibles au Cégep (applications de la SRIC, applications de Bleu Manitou et Omnivoix, courriel, site web, formation à distance, accès aux fichiers). Il en facilite l'utilisation grâce à une authentification unique de même que par une meilleure communication entre les diverses applications.

## 4 ENJEUX

Après plusieurs démarches d'amélioration mises de l'avant lors du Plan directeur informatique 2005-2008, deux enjeux demeurent malgré les travaux réalisés et les nombreuses actions entreprises au Cégep.

### COHÉSION ENTRE LES RESSOURCES

Les ressources et les efforts de soutien et de développement sont dispersés dans l'organisation. Un manque de synergie en découle. Une approche client est à définir (structure, cheminement critique, contrôle de qualité).

### EXPÉRIMENTATION DES TIC

Le développement de l'autonomie dans l'utilisation des TIC requiert des conditions propices à l'expérimentation et à l'apprentissage, notamment au niveau de l'utilisation des équipements, des outils et des logiciels.

L'expérimentation et le développement de pratiques pédagogiques TIC supposent l'accès à un service organisé et continu, un environnement fiable, une animation du milieu et une offre de services experts centralisés.

À cet égard, même si le Cégep de Drummondville jouit d'une situation favorable par rapport à d'autres collèges, des améliorations peuvent être apportées pour assurer une appropriation collective des TIC.



## 5 STRATÉGIES

<b>ORIENTATION 1. CRÉER UN CONTEXTE PROPICE À L'UTILISATION DES TIC</b>
---

**1A Améliorer la coordination des ressources dédiées à l'utilisation et au développement des TIC.**

Mettre en place un mécanisme de coordination de la gestion et du développement des TIC.

**COMITÉ DIRECTEUR**

**MANDAT :**

Le mandat du comité directeur est d'assurer les conditions permettant la réalisation du Plan directeur informatique. Ainsi, il cherche les moyens d'actualiser la vision et d'atteindre les objectifs. Il coordonnera les actions prévues, recevra les avis du groupe de travail et fera des recommandations aux instances décisionnelles du Cégep.

**COMPOSITION :**

Le comité directeur est en place depuis 2005. Par ailleurs, pour la phase de consolidation, sa composition sera élargie. Le comité directeur sera formé de la directrice des études, du directeur des services administratifs, de la conseillère pédagogique TIC et du coordonnateur du service informatique qui en présidera les travaux. Des rencontres statutaires auront lieu mensuellement.

**GROUPE DE TRAVAIL – MISE EN OEUVRE**

**Mandat :**

Le mandat du groupe de travail sera de donner avis sur la mise en œuvre du Plan directeur informatique, de suivre l'évolution des besoins internes et d'assurer une veille sur les tendances et évolutions du secteur des TIC.

Le groupe de travail sera coanimé par le coordonnateur du Service informatique et la conseillère pédagogique TIC, selon les champs d'intervention. La circulation de l'information, la formation et la fluidité du soutien sont les objectifs poursuivis par la mise sur pied de ce groupe de travail.

Composition :

Le groupe de travail *Mise en œuvre* sera composé du coordonnateur du service informatique, de la conseillère pédagogique TIC, de la responsable du Centre d'apprentissage intégré et des techniciens qui interviennent dans le soutien aux utilisateurs, la gestion et le développement des TIC au Cégep.

Le groupe de travail pourra de plus s'adjoindre toute autre personne, sur une base ad hoc, selon les dossiers traités.

Champs d'intervention :

Le groupe de travail *Mise en œuvre* exercera ses fonctions dans les champs d'intervention suivants :

- Soutien technique aux utilisateurs;
- Développement des applications pédagogiques;
- Rôle conseil sur l'acquisition de logiciels et d'équipements;
- Rôle conseil sur l'organisation des laboratoires informatiques
- Implantation de logiciels et d'équipements.

GRUPE DE TRAVAIL – FORMATION/PERFECTIONNEMENTMandat :

Le mandat du groupe de travail *Formation/Perfectionnement* sera de suivre l'évolution des besoins de formation et de perfectionnement TIC et d'assurer une veille sur les compétences TIC attendues par le milieu.

Composition :

Le groupe de travail *Formation/Perfectionnement* sera composé du coordonnateur du service informatique, de la conseillère pédagogique TIC et de la coordonnatrice du service des ressources humaines. La présence d'un représentant de la Formation continue permettrait de cerner les contenus de formation et d'identifier un formateur parmi leur équipe.

Le groupe de travail *Formation/Perfectionnement* pourra de plus s'adjoindre toute autre personne, sur une base ad hoc, selon les dossiers traités.

**1B Améliorer la procédure d'aide et d'intervention**

Il apparaît nécessaire d'améliorer la procédure de gestion des demandes de services pour la rendre plus efficace et plus rapide pour les enseignants et les enseignantes qui utilisent des stratégies pédagogiques qui requièrent les TIC dans leur pratique.

**Mise en place d'un service de « premier répondant »**

La procédure de gestion des demandes de service sera modifiée pour y ajouter un service de premier répondant. Celui-ci prendra les appels; assurera une investigation des demandes de service commandée par la nature du problème; il définira l'importance de la situation et la nature de la réponse à y apporter, soit en explorant avec l'utilisateur diverses solutions possibles, soit en transmettant la demande à une autre ressource «TIC ». Il fera part à l'utilisateur des suites qui seront données à sa demande et s'assurera de la résolution du problème à la satisfaction de l'utilisateur.

Il est important de noter que ce mode de fonctionnement est déjà celui utilisé par le personnel de gestion pour répondre aux demandes de support et de soutien technique dans l'utilisation des TIC. Le service de « premier répondant », tel que décrit plus haut, sera alors étendu et diffusé aux enseignants.

**1C Poursuivre le soutien à l'utilisation pédagogique des TIC.**

C'est à la dimension pédagogique que le Cégep entend consacrer le plus d'effort au cours des prochaines années. Ainsi, pour soutenir les expérimentations pédagogiques liées aux TIC et poursuivre la mise en œuvre du Plan triennal de perfectionnement et d'intégration des TIC, le Cégep a procédé à l'embauche d'une ressource professionnelle à titre de conseillère pédagogique TIC (A-2008).

Plusieurs actions favoriseront l'atteinte de cet objectif :

- Soutenir les départements et les enseignants dans l'utilisation de pratiques pédagogiques TIC et dans la mise en œuvre de différents projets : certification TIC, environnement portable, etc. tel qu'identifié dans le plan triennal de perfectionnement et d'intégration des TIC;
- Former les enseignants dans l'utilisation du Portail et la mise en ligne de contenus pédagogiques - départements, centres d'aide, etc. Le Portail est à ses premiers balbutiements. Un travail d'animation est à poursuivre par l'équipe PORTAIL afin d'augmenter la mise en ligne de contenus pédagogiques et de services, d'accroître l'utilisation de la plate forme cours/groupe par les enseignants, de regrouper l'ensemble des informations, pour que cet outil devienne un incontournable.

- Mettre en place, animer et soutenir un réseau d'aidants. Il est important de pouvoir compter sur un soutien ponctuel dans l'utilisation des TIC, notamment au niveau des logiciels et des applications. Il est donc prévu de mettre en place un réseau d'aidants qui, sur une base volontaire, acceptent d'être identifiés comme personnes-ressources pour dépannage au niveau de certaines applications et certains logiciels. La provenance de ces aidants sera diverse : employés, étudiants, stagiaires. Les caractéristiques recherchées pour ce support sont : souplesse, rapidité et spécificité (dépannage pour une application ou un logiciel donné).
- Proposer, organiser et diffuser des activités de formation pédagogique TIC suite à l'identification des besoins de perfectionnement des enseignants. Dans la foulée du plan triennal de perfectionnement et d'intégration des TIC, une attention particulière sera portée à la formation des enseignants sur les outils informatiques pour assurer le meilleur transfert de connaissance à chacun des étudiants. Les formations tiendront compte des besoins propres à chacun des programmes et chacune des disciplines, selon les projets en cours. Les formations offertes utiliseront une variété de formats et seront tantôt plus personnalisées ou s'adresseront à des groupes plus larges.

#### ***1D Intégrer le service informatique à la pratique ITIL***

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est une collection de livres qui recensent, synthétisent et détaillent les meilleures pratiques pour une direction informatique dont l'objectif est d'être le fournisseur de services basés sur l'informatique au sein de l'entreprise.

De ce fait, les directions du Cégep de Drummondville cibleront les premières orientations en matière de services informatiques. L'identification des attentes sur le niveau de service permettra de définir les meilleures pratiques pour desservir les utilisateurs du Cégep, prendre les moyens nécessaires pour offrir un service conforme à celles-ci et assurer l'adéquation entre des attentes réalistes et les ressources allouées.

#### ***1E Mettre en place une foire aux questions (FAQ) sur le Portail***

Afin de répondre plus rapidement aux besoins d'information des usagers, le Service des communications procédera à la diffusion d'une foire aux questions (FAQ) qui sera accessible en ligne sur le PORTAIL.

**1F Mettre en ligne des capsules de formation sur le Portail**

Il devient nécessaire de répertorier des outils de formation existants (audio-vidéo, pod-cast et autres formats) et de développer certaines capsules pour construire une banque de ressources qui puisse répondre aux demandes de formation sur une base de plus en plus individuelle et qui permette un rappel des connaissances le moment opportun.

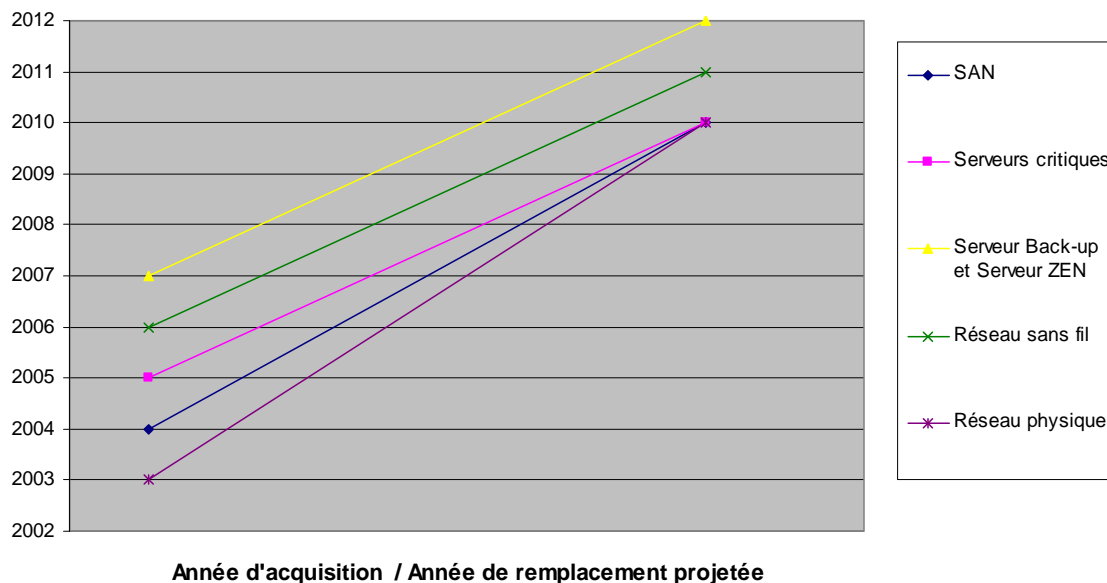
**ORIENTATION 2. AMÉLIORER LES CONDITIONS D'ACCÈS ET D'UTILISATION DES TIC****2A Maintenir le parc informatique pour soutenir l'utilisation des TIC**

Pour assurer la fiabilité des installations informatiques, il importe d'avoir une préoccupation continue du degré de sécurité. De ce fait, il est important de poursuivre une planification des travaux à effectuer dans les prochaines années.

Voici le portrait actuel du parc informatique du Cégep:

- Le réseau physique a été implanté en 2003. On peut prévoir faire le changement du cœur de celui-ci en 2010.
- Le SAN (l'entrepôt de données) a été installé en 2004. L'échéance du contrat de service de IBM est à l'été 2010, ce sera probablement le temps d'en faire le changement.
- Les serveurs les plus critiques datent de 2005. On peut penser que 2010 sera l'année où l'on pourra les remplacer, ceux-ci iront remplacer les autres serveurs moins critiques pour encore plusieurs années.
- Au niveau des logiciels de serveur, la majorité de ceux-ci ont des contrats de service annuel ce qui permet d'avoir les dernières mises à jour.

### Planification des travaux de remplacement pour assurer le maintien du parc informatique

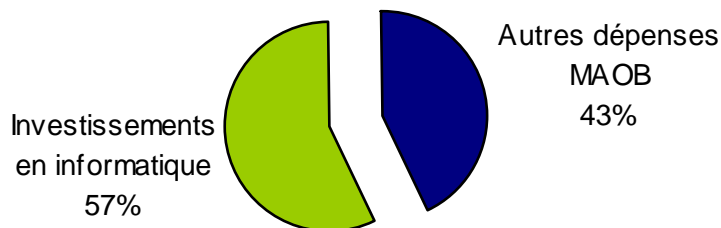


- Environ 110 des 767 ordinateurs du Cégep ont été changés à l'été 2008. Cet effort devra continuer dans les prochaines années en prévision d'un éventuel passage à Windows Vista ou son successeur. Le Service informatique s'assurera de rajeunir son parc informatique. L'âge des postes de travail ne devrait pas dépasser 7 ans (voir tableau page 9 – Portrait du parc informatique du Cégep).

Compte tenu de la part du budget consacré à l'informatique dans l'enveloppe de l'investissement du MAOB<sup>2</sup>, une augmentation du nombre de postes de travail n'est pas envisagée sauf pour soutenir la croissance des effectifs enseignants et de gestion, répondre aux nouvelles pratiques pédagogiques TIC et aux exigences de l'implantation d'un programme ou d'un projet programme.

<sup>2</sup> Mobilier, Appareillage, Outillage et fonds de Bibliothèque

**Part des investissements en informatique  
dans l'enveloppe budgétaire**  
depuis les 5 dernières années



**2B Améliorer l'accès sans fil au réseau informatique du Cégep.**

Le réseau sans fil a été installé en 2006 avec un mécanisme de gestion élémentaire. En 2009, on devrait pouvoir installer un contrôleur de gestion centralisé pour renforcer le réseau sans fil du Cégep, assurer un service fiable aux utilisateurs et faciliter l'accès pour l'utilisateur. L'accroissement du nombre de points d'accès dans le collège est envisagé pour supporter l'implantation de projet portable et encourager l'utilisation des ordinateurs portables (voir plan des installations page 10).

**2C Améliorer la gestion des laboratoires informatiques.**

Il est prévu d'élaborer une base de données (locaux, équipements et logiciels) et de diffuser un guide d'utilisation comprenant un plan d'installation des laboratoires informatiques. Ce document abordera les aspects administratifs et les aspects technologiques (horaires, réservations, aménagement, installation des logiciels) par une description et un plan visuel des installations.

**2D Définir le cadre d'implantation d'un projet portable dans un programme**

Le Cégep reconnaît que l'accès à l'ordinateur personnel constitue une condition importante de l'appropriation et du développement des habiletés TIC dans certains programmes de formation. À cet égard, le Cégep avec la collaboration de programmes d'études volontaires définiront les modalités d'implantation.

**2E Élaborer un cadre de gestion des documents numériques**

Le Secrétariat général verra à définir une structure uniforme de gestion des documents numériques et établira des directives simples et claires pour la faire connaître. Cette démarche fait partie du Plan stratégique 2007-2011 du collège dû à l'importance de ce dossier et de son impact sur l'organisation du travail du personnel.

**2F Actualiser le site Internet du collège**

Le Service des communications verra à réévaluer le site Internet en fonction des groupes cibles. Cette démarche fait partie des moyens mis de l'avant pour « *Favoriser une circulation de l'information de façon cohérente et régulière* », tel qu'énoncé dans le Plan de communication du Cégep 2008-2011 (réf. : Stratégie 4).

Un module de gestion des « inscriptions en ligne » pourrait également être envisagé pour les inscriptions aux ateliers, aux cours de perfectionnement et aux programmes offerts par la Formation continue.

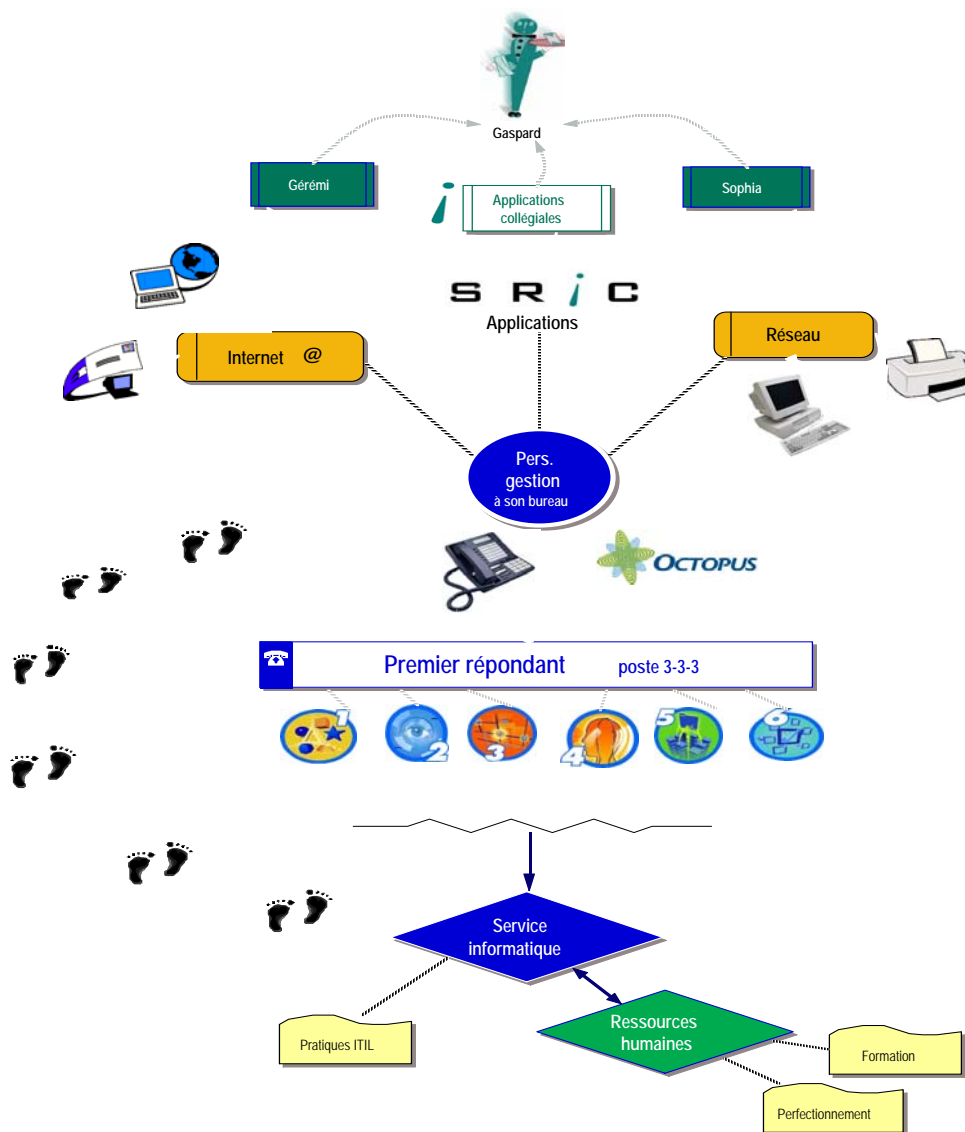
**2G Systématiser un plan d'embauche et de perfectionnement**

Le Service des ressources humaines verra à identifier un profil de compétences TIC pour tout le personnel et à définir un plan d'embauche et de perfectionnement TIC des employés qui tient compte de ce profil. Cette démarche permettra d'identifier des candidats qui répondent davantage aux nouvelles exigences et réalités TIC du collège.



## 6 PROCESSUS D'INTERVENTION DANS L'UTILISATION DES TIC

### 6.1 PERSONNEL DE GESTION



## 6.2 ENSEIGNANTS

