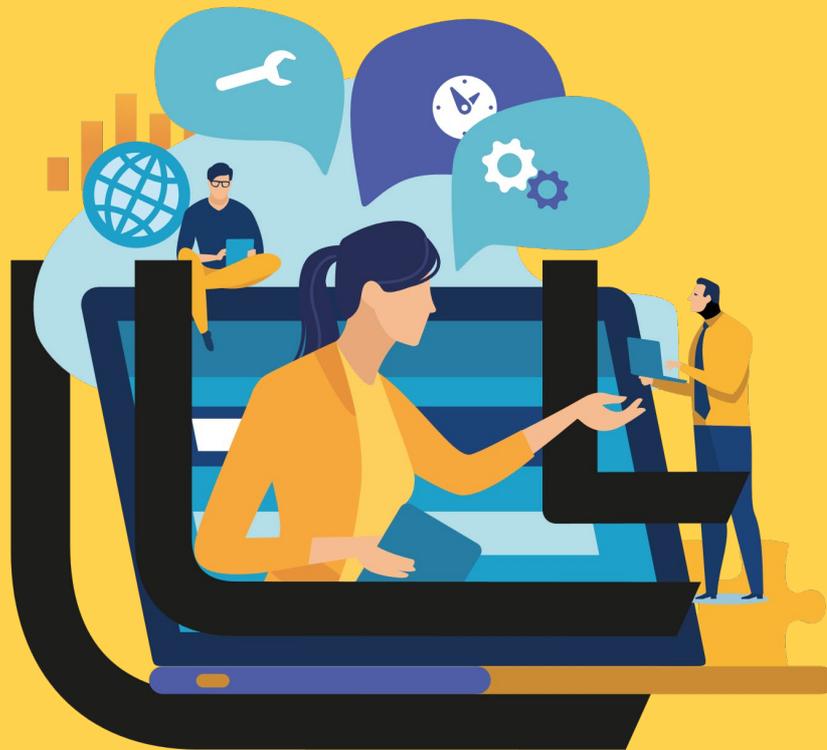


--
Direction générale
Déléguée au
numérique



Rapport *d'activité* 2023-2024

Table des matières

Direction générale déléguée au numérique	3
Le mot du directeur général délégué au numérique.....	3
Sécurité des systèmes d'information (RSSI).....	6
PMO / urbaniste.....	10
Service administratif.....	13
Instance Corenum.....	17
Direction Opérationnelle Système d'Information-Multimédia-Audiovisuel (DOSIMA)	20
Service Développement et Accompagnement Web, Accessibilité et Multimédia (DAWAM)	21
Service Étude et Développement du Système d'Information (SEDSI) ..	23
Service Intégration et Exploitation du Système d'Information (SIESI)..	25
Service de l'Audiovisuel	28
Direction des Infrastructures Numériques (DIN).....	31
Service Calcul Scientifique Intensif	31
Service Réseau et Téléphonie	33
Service Infrastructures Système.....	36
Direction de la Relation Utilisateurs (DRU).....	39
Service de Proximité Cité Scientifique.....	41
Service Ingénierie du Poste de Travail et Achats (IPTA).....	42
Service informatique de proximité de l'UFR3S	50
Service informatique de Proximité du Campus Flers-Château et des sites INSPE (FCI)	51
Service informatique de Proximité de SHS	53
Service informatique de Proximité MRS	54

Direction générale déléguée au numérique

Le mot du directeur général délégué au numérique

Ce rapport d'activité présente une vue d'ensemble des réalisations, des projets stratégiques et des défis auxquels la Direction Générale Déléguée au Numérique (DGDNum) a été confrontée en 2024. Il met en lumière l'engagement des trois grandes directions – la Direction des Infrastructures Numériques (DIN), la Direction des Services et de l'Infrastructure de Mutualisation des Applications (DOSIMA) et la Direction de la Relation Utilisateurs (DRU) – ainsi que celui du service administratif, des RSSI et du PMO. Ce document souligne les avancées majeures, les risques identifiés et les perspectives pour 2025.

Stratégie portée par la DGDNum en 2024

En 2024, la DGDNum a axé sa stratégie sur quatre orientations majeures :

1. *Une accélération des initiatives en cybersécurité*

La sécurité numérique a été renforcée par la mise en place d'outils modernes pour protéger les postes de travail, ainsi que par des campagnes de sensibilisation aux cyberattaques. Ces efforts ont permis de consolider la résilience de l'établissement tout en se préparant à la conformité avec la directive européenne NIS2, garantissant ainsi un haut niveau de protection des systèmes d'information.

2. *La poursuite et l'aboutissement de projets structurants*

Les équipes des trois directions ont contribué à la réalisation de projets visant à moderniser les infrastructures, améliorer le support et la gestion des parcs, et déployer des applications performantes. Ces projets, centrés sur l'amélioration de l'expérience utilisateur et la fiabilisation des services numériques, renforcent la qualité de service pour l'ensemble des usagers de l'Université.

3. *La mise en place d'une gestion de portefeuille de projets*

Une démarche structurante, portée par le PMO, a été amorcée en 2024 et s'achèvera en 2025. Elle permettra un suivi optimal des charges de travail, une gestion plus efficace des projets et, à terme, la mise en œuvre d'une planification des capacités alignée sur les ressources disponibles et les priorités stratégiques. Cette initiative marque une avancée significative vers une gouvernance rationalisée des projets numériques.

4. *L'élaboration d'un schéma directeur du numérique*

Les travaux autour d'un schéma directeur, devant aboutir début 2025, visent à définir la feuille de route de la DGDNum pour la période 2025-2029. Ce document stratégique aura

pour objectifs d'aligner les projets sur la stratégie globale de l'établissement, de renforcer l'homogénéité des systèmes d'information, d'améliorer la sécurité et le pilotage, et d'optimiser la qualité des services numériques.

Perspectives pour 2025

L'année 2025 marquera une étape décisive pour la Direction Générale Déléguée au Numérique (DGDDNum), avec l'aboutissement de chantiers structurants engagés ces dernières années.

Tout d'abord, l'année verra la finalisation du **schéma directeur du numérique**, fruit d'une réflexion stratégique amorcée en 2024. Ce document fixera la feuille de route de la DGDDNum pour la période 2025-2029, alignant les projets sur les priorités de l'établissement, notamment en matière d'homogénéité des systèmes d'information, de qualité de service, de sécurité et de pilotage. Parallèlement, la généralisation de la **démarche PMO** à l'échelle de la DGDDNum offrira des outils pour piloter les projets, optimiser les ressources et assurer un suivi des charges de travail.

Des projets de grande ampleur viendront également rythmer l'année, engageant fortement les équipes de la DGDDNum. Parmi ces projets figurent le **changement du système d'information RH** en remplacement d'Harpège, la refonte du **système d'information financier**, SIFAC, qui basculera en mode Cloud et la poursuite des efforts de **dématérialisation**, notamment avec la dématérialisation complète des missions, visant à simplifier les processus administratifs.

Les **infrastructures numériques** ne seront pas en reste. Des évolutions majeures sont prévues pour renforcer les services et la sécurité avec une mise à jour significative de la **messagerie**, le **renforcement de la sécurité des réseaux**, et la création d'un **Service Inter Universitaire** pour développer une offre de service de Data Center à l'échelle régionale portée conjointement par les universités de Lille et d'Amiens.

Fragilités identifiées

3 volets majeurs :

1. Applications historiques et dépendance à des compétences spécifiques

Certaines composantes de l'Université continuent d'utiliser des applications obsolètes, malgré la mise en place d'une offre de services numériques unifiée. Ces logiciels, technologiquement dépassés, mobilisent des ressources importantes pour leur maintenance et complexifient la gestion des systèmes d'information. Leur maintien engendre également des risques accrus pour la continuité de service.

2. Pyramide des âges et risque de perte de maîtrise

Cette dépendance aux systèmes anciens est renforcée par une pyramide des âges déséquilibrée. Avec 14 % des agents ayant 60 ans ou plus, le départ prochain des agents représente un risque critique. Ces collègues, souvent les seuls à maîtriser ces applications historiques, rendent leur transfert de compétences difficile et consomment des ressources

importantes, limitant ainsi la capacité de la DGDNum à se concentrer sur des projets stratégiques et innovants.

3. Soutenabilité financière

Le coût de certains logiciels structurants, essentiels au fonctionnement de l'établissement, connaît une augmentation spectaculaire, atteignant parfois une multiplication par dix. Cette situation risque de contraindre l'Université à abandonner certains outils largement utilisés au profit d'alternatives moins coûteuses, mais potentiellement moins performantes, sauf à augmenter significativement le budget de fonctionnement de la DGDNum.

Sécurité des systèmes d'information (RSSI)

Présentation de la mission

Sous l'autorité fonctionnelle du Président de l'Université de Lille (Autorité Qualifiée de la Sécurité des Systèmes d'Information), les RSSI ont pour mission de veiller au respect de la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données ou informations de l'université de Lille, sous l'autorité hiérarchique du directeur général délégué au numérique. Cette fonction est répartie sur deux personnes :

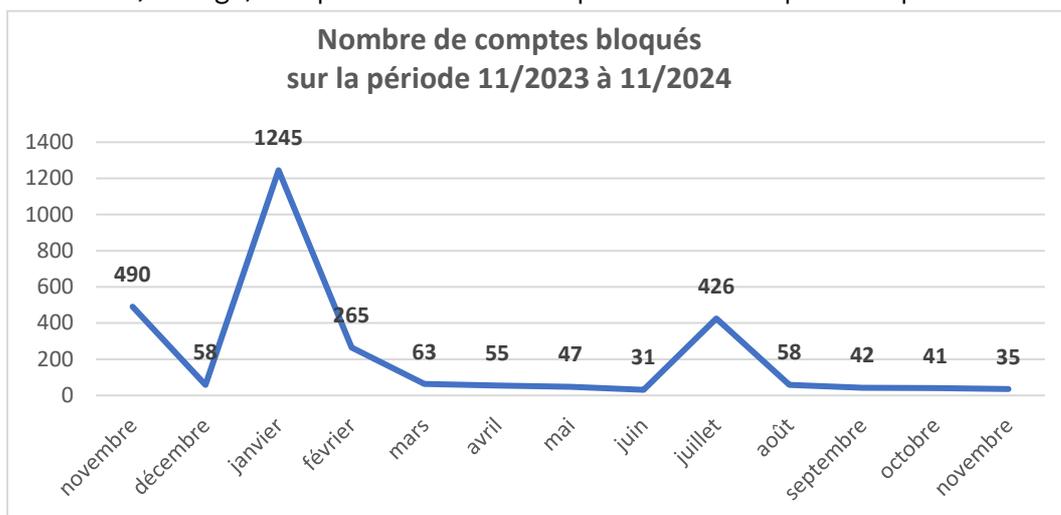
- Thierry DELMEIRE
- Christophe MASSON

Leurs missions sont multiples :

- Participer à l'élaboration, la mise en œuvre, au suivi et à la mise à jour des référentiels de sécurité de l'établissement.
- Veiller à l'application et au respect de la PSSI, élaborée conjointement avec le VP « infrastructures numériques » et la direction de la DGDNum.
- Rendre compte à la Direction de l'efficacité des mesures de sécurité par l'intermédiaire de tableaux de bord et de rapports annuels présentant les incidents survenus.
- Conduire les analyses de risques, évaluer le niveau de sécurité des systèmes d'information et préconiser des ajustements si nécessaire, afin de garantir une sécurité adéquate au regard des missions et des enjeux.
- Animer la SSI au sein de l'établissement, informer et sensibiliser aux questions de sécurité, coordonner l'élaboration des référentiels documentaires nécessaires à la sensibilisation et la formation dans le domaine de la SSI.
- Piloter l'organisation opérationnelle de la sécurité des systèmes d'information et définit les procédures de traitement des incidents et évalue la gravité des incidents et la nécessité d'alerter ses divers correspondants locaux ou nationaux.
- Assister et conseiller les chefs de projets dans la prise en compte de la SSI, en collaboration avec le Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO).
- Piloter des projets relatifs à la sécurité.

Typologies des incidents de sécurité

- Hameçonnage, compromissions de comptes : 2856 comptes bloqués.



- Accès non autorisés au système d'information : 5 cas répertoriés.

Bilan des actions

Amélioration de la sécurité des postes de travail

En janvier a été publiée par la Présidence une note de service fixant un certain nombre de mesures à respecter pour les postes de travail connectés aux réseaux de l'Université.

Parmi ces mesures dont le respect est obligatoire, citons la tenue d'un inventaire automatisé, le chiffrement, la tenue à jour des systèmes d'exploitation et logiciels, etc. Cette note est [disponible](#) sur le site dédié à la sécurité des systèmes d'information à l'Université de Lille. L'ensemble de ces mesures fait partie des recommandations de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information, adaptées au contexte de l'Université.

Projet SOC/EDR

Dans le but de sécuriser les postes de travail en améliorant notre détection des attaques, une nouvelle génération de logiciels de protection (EDR) est en cours de déploiement depuis l'automne 2024. Il sera déployé sur 5000 postes d'ici la fin 2024, l'opération se poursuivant durant l'année 2025 avec pour cible un nombre de 20000 machines environ protégées par ce dispositif.

La mission de veille associée à ces outils de détection est confiée à une équipe externalisée (SOC) qui alerte nos équipes en cas de compromission suspectée.

2024 a vu le choix de l'outil et du prestataire, puis une phase de test du printemps à la fin de l'été quand est intervenu le début des déploiements à grande échelle.

La mise en place de cette plateforme de services est terminée et opérationnelle.

Projet Sensibilisation aux phishings

En 2023 a été décidé la mise en place de campagnes de sensibilisation aux messages de phishings, principal facteur de risque pour le système d'information car source d'usurpation de comptes utilisateurs. Au printemps 2024 a été déclenchée une première vague d'envois à destination des personnels et enseignants, de manière à obtenir un niveau de référence et définir le niveau de difficulté des premiers messages envoyés. Parallèlement à la mise à disposition d'une plateforme d'autoformation, ont débuté les envois de faux-mails de phishing, à la destination des personnels tout d'abord puis des étudiants à la mi-novembre.

À ce jour, environ **250000** messages ont été envoyés à nos usagers, et **permis de diviser par 3** le nombre de phishings réussis depuis le début de la campagne.

Homologations de sécurité

2024 aura vu l'homologation de 7 applications/services numériques par la Présidence, conformément à l'instruction interministérielle 1337 qui impose depuis 2022 ce processus, dans le but d'estimer le niveau de sécurité d'un service numérique avant sa mise en place. 2 autres services sont en cours d'homologation.

Travaux récurrents

Renouvellement des certificats de sécurité des serveurs

Environ 350 cette année. Le temps non négligeable passé à ces opérations de renouvellement devrait diminuer en 2025 grâce à l'adoption du protocole ACME, même si à terme la durée de validité devrait passer progressivement d'un an (actuellement) à 45 jours (en 2027).

Délivrance de chartes de co-administration

En 2024, environ 200 chartes ont été établies, contre 180 l'année dernière sur la même période. Si l'on considère que ces chiffres ne concernent que 11 mois sur 12 en 2024, les chiffres sont en sensible augmentation, ce qui va à l'encontre de ce qui est demandé dans la note de sécurité des postes de travail publiée en janvier 2024.

Blocages et déblocages de comptes utilisateur

En 2024, 2856 comptes utilisateurs ont été bloqués (compromissions, usage illégal du réseau, postes ayant une activité douteuse, etc).

Projets à venir

Outre la poursuite des projets SOC/EDR et de sensibilisation au phishing, 2025 verra le démarrage de plusieurs projets nouveaux, dont :

Authentification multi-facteurs au sein de l'Université

Pour limiter les risques liés aux compromissions de comptes, il est indispensable, et il sera à court terme obligatoire, de mettre en place un dispositif permettant d'améliorer l'authentification de nos usagers. Ce dispositif, similaire à ce qui est utilisé à présent dans les

établissements bancaires, permet à un service numérique que l'individu qui tente de s'authentifier est bien celui qu'il prétend être.

Complémentaire aux dispositifs de sensibilisation contre le phishing et au renforcement de la robustesse des postes de travail, le système permettra d'améliorer sensiblement le niveau de sécurité du système d'information de l'Université.

Mise en conformité avec la directive NIS-2

La directive « Sécurité des réseaux et de l'information » (dite « directive NIS », de son nom anglais *Network and Information System Security*) poursuit un objectif majeur : assurer un niveau de sécurité élevé et commun pour les réseaux et les systèmes d'information de l'Union européenne (UE). Transposée en France en 2018, elle évolue cette année sous la forme d'une déclinaison NIS2 ses objectifs et son périmètre d'application pour apporter davantage de protection. L'Université de Lille devra en 2025 se mettre en conformité avec les évolutions, tant en matière technique qu'en matière de gouvernance.

PMO / urbaniste

Présentation de la mission

PMO

La mission du PMO (Project Management Officer) est d'accompagner la gouvernance des projets en assurant leur alignement avec les objectifs stratégiques, en optimisant les ressources et en fournissant des outils de suivi. Il structure les processus, analyse les risques, et veille à la cohérence du portefeuille de projets.

- Mettre en place un tableau de bord consolidé pour suivre l'avancement des projets et alerter sur les dérives budgétaires ou calendaires.

Urbaniste

La mission de l'urbaniste des systèmes d'information est de concevoir, structurer et maintenir une vision cohérente du SI en l'alignant sur les objectifs stratégiques de l'organisation. Il identifie les besoins métier, cartographie les applications et leurs interactions, et pilote les évolutions pour garantir l'agilité et la pérennité du SI.

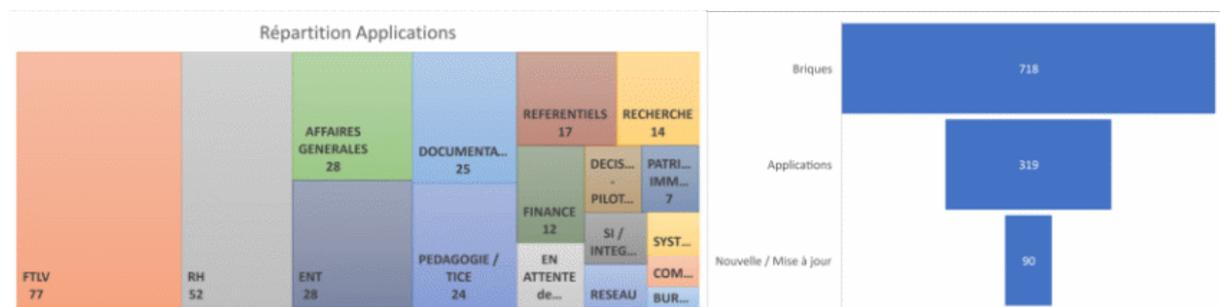
- Réaliser une cartographie des applications existantes pour identifier les redondances et proposer des rationalisations.

Le PMO coordonne les projets, gère les échéances et assure leur succès. L'urbaniste des systèmes d'information cartographie l'architecture informatique, aligne la technologie avec les besoins de l'entreprise et optimise les ressources. Ensemble, ils garantissent l'efficacité et la cohérence des initiatives et infrastructures.

État des lieux du nombre d'applications

Le SI compte **718** briques identifiées, couvrant à la fois les applications métiers, les composants techniques et les services transverses.

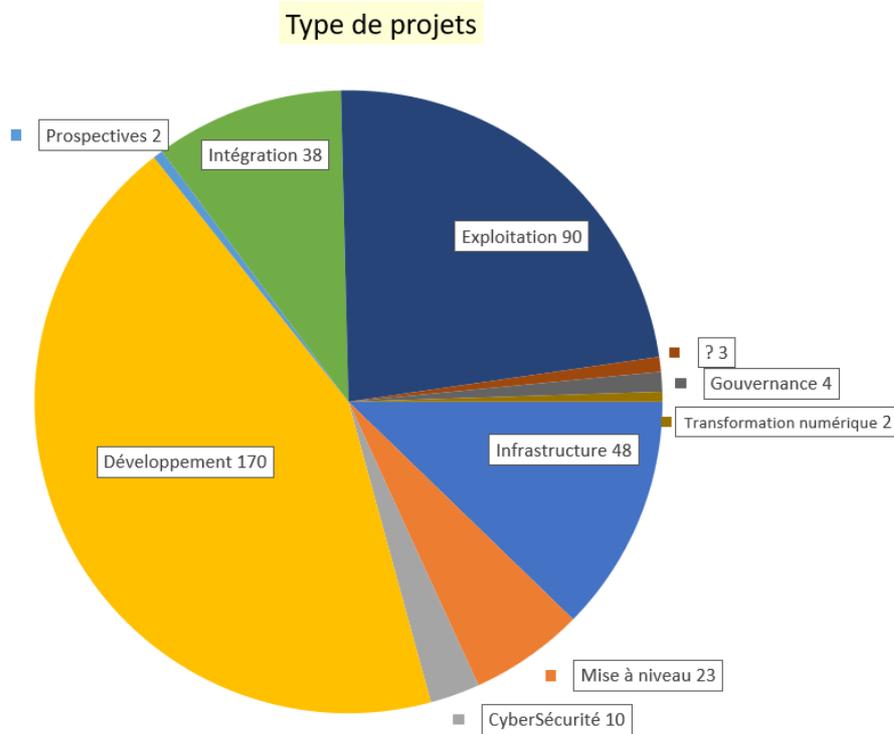
L'inventaire compte 319 applications, parmi lesquelles 90 fiches ont été ajoutées ou mises à jour en 2024.

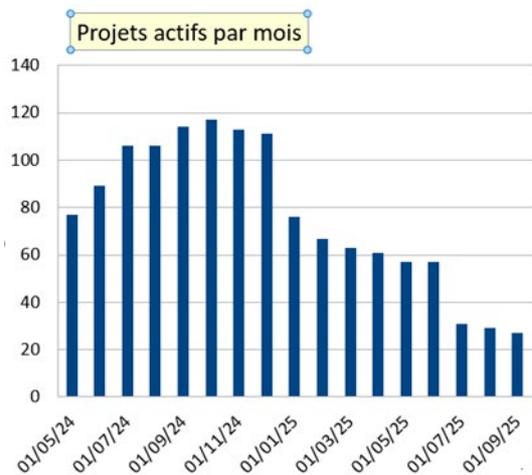


Statistiques sur les projets en cours

Le SI comporte actuellement **390 projets actifs**, répartis entre des activités de **Build** et de **Run** :

- **Build** : Développement et mise en œuvre de nouvelles solutions pour répondre aux enjeux métiers et techniques.
- **Run** : Maintenance, exploitation et optimisation des solutions existantes pour garantir leur performance et leur disponibilité.





Projets à venir

Se concentrer sur l'intégration d'outils modernes et l'optimisation des processus.

Renforcer la position d'expert PMO

Actions

- Configuration et paramétrage de la solution Triskell Software
- Mise en place des tableaux de bord consolidés pour les comités de pilotage.
- Audit des projets en difficulté.
- Proposer des méthodologies robustes.
- Proposer des retours d'expérience.

Objectif

Cartographie complète du SI.

Renforcer la position d'expert Urbaniste

Actions

- Choix de l'outil de cartographie pour la DGDNum.
- Configuration et paramétrage de la solution retenue.
- Diagnostic des applications critiques.
- Poursuite du recensement des applications et flux.
- Automatisation de la cartographie des équipements techniques

Objectif

Cartographie complète du SI.

Service administratif

Présentation de la mission

Service administratif de la DGDNum et de la Mission Numérique

Le **service administratif** de la **Direction Générale Déléguée au Numérique (DGDNum)** joue un rôle essentiel dans la gestion administrative et financière, garantissant l'efficacité des opérations et le respect des budgets alloués. Il veille à une gestion optimale des ressources tout en assurant une communication fluide et cohérente, tant en interne qu'en externe, pour garantir une circulation optimale de l'information.

En outre, le service contribue activement à la **bonne gouvernance** en soutenant la mise en œuvre des initiatives stratégiques et en optimisant les processus de pilotage grâce à une coordination efficace entre les différentes parties prenantes.

Le service administratif assure également un suivi constant des actions et des résultats des missions de gestion et de gouvernance de la DGDNum. Il est composé de trois **personnels administratifs** et d'une **agente chargée de l'entretien**, garantissant ainsi un fonctionnement administratif fluide et performant.

Budget de la DGDNum par postes

Dotations et ressources propres

Les ressources budgétaires allouées à la Direction Générale Déléguée au Numérique (DGDNum) comprennent une dotation de l'établissement avoisinant 6 M€, couvrant les besoins en fonctionnement, investissement et masse salariale. En complément de cette dotation, la DGDNum dispose de 147 k€ de ressources propres, principalement générées par des prestations de services réalisées dans le cadre de conventions. Parmi ces ressources, un montant de 80 k€ a été réintégré dans le budget global de la DGDNum, afin de contribuer à son financement global. A cela s'ajoute le budget spécifique de la Mission Numérique, qui s'élève à 500 k€, destiné à financer ses actions et initiatives propres.

En 2024, le budget de fonctionnement de la DGDNum s'élève à 3.958.000 €, avec des dépenses principales réparties sur plusieurs catégories :

Ces dépenses et investissements visent à renforcer les infrastructures informatiques, assurer la sécurité des systèmes et soutenir l'évolution des projets numériques et des services internes de la DGDNum.

Principaux investissements :	Montant
Solutions de réseaux informatiques sécurisés - firewall Ulille	257 000 €
Remplacement équipements RAOUL	77 000 €
Opération câblage optique inter-bâtiments - passage à 10Gb/s	36 000 €
Opération câblage informatiques - prises réseaux bâtiments	30 000 €
Opération infrastructure système	207 000 €
Équipement vidéoprojecteurs (salles pédagogiques + hors salles pédagogiques)	101 000 €

Equipement pour service audiovisuels	102 000 €
Jouvence postes de travail personnels DGDNum	30 000 €
TOTAL	840 000 €

Principales dépenses de fonctionnement :	Montant
Logiciels de gestion (RAM AMUE, Cegape, Tableaux, Oracle, Solution ADE,...)	1 369 000 €
SDN Shéma Directeur du Numérique	144 000 €
Gestion de projet PMO	66 000 €
Prestations extérieurs	66 000 €
Frais scolarité alternance	33 000 €
Salaires apprentis	55 000 €
Maintenance et fonctionnement infrastructure réseau	61 000 €
Commutateurs de bâtiments et bornes wifi	36 000 €
Téléphonie	100 000 €
Maintenance infrastructure système	438 000 €
PCA - plan de continuité d'activités infrastructure système	81 000 €
Jouvence postes de travail services centraux (informatiques et audiovisuels)	138 000 €
Parc d'impression	168 000 €
Progiciels services centraux	83 000 €
Licences de sites	131 000 €
Licences Zoom	145 000 €
Projet Supervision de la sécurité des postes de travail	266 000 €
Licences Système de Sécurité	25 000 €
Prestations ingénierie poste de travail - Microsoft, teamviewer, jamf	55 000 €
Matériels spécifiques pour le service audiovisuel	78 000 €
Matériels et fonctionnement pour le service DGDNum	152 000 €
MS Ressources propres	268 000 €
TOTAL	3 958 000 €

Le total des dépenses pour la DGDNum en 2024 s'élève à 4.798.000 €, comprenant les dépenses de fonctionnement 3.958.000 €, les investissements (840.000 €), ainsi que les ressources propres (268 000 €).

Statistiques RH

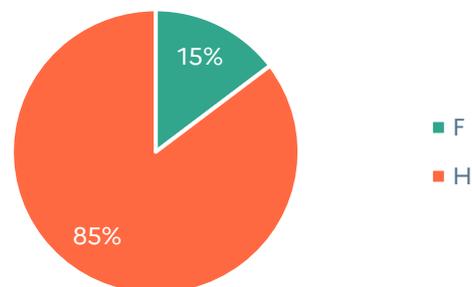
Bilan des effectifs et gestion des ressources humaines à la DGDNum

La DGDNum compte 191 agents, dont 163 hommes et 28 femmes, soit une parité de 15 % de femmes et 85 % d'hommes.

- Il y a actuellement 4 alternants, 1 poste vacant et 6 postes en recrutement.
- La pyramide des âges est majoritairement représentée par les tranches d'âge 40-49 ans (55 agents) et 50-59 ans (54 agents).
- Les jeunes de moins de 30 ans représentent 20 agents, dont 15 hommes et 5 femmes.
- Enfin, 26 agents ont 60 ans ou plus.

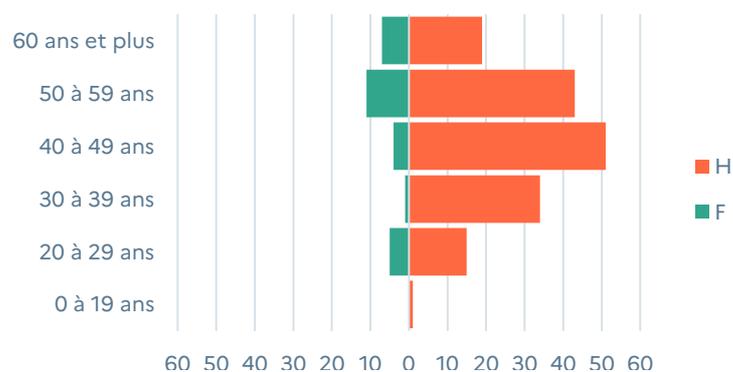
Répartition des agents par genre

Sexe	Nb
F	28
H	163
Total	191



Répartition des agents par genre et par âges

	F	H	Total
0 à 19 ans	-	1	1
20 à 29 ans	5	15	20
30 à 39 ans	1	34	35
40 à 49 ans	4	51	55
50 à 59 ans	11	43	54
60 ans et plus	7	19	26
Total	28	163	191



Note d'analyse

La DGDNum compte environ 14 % de ses effectifs âgés de 60 ans et plus. Cette tranche d'âge reflète un problème de gestion des départs à la retraite et du transfert de compétences.

Cette analyse montre un besoin urgent de renouvellement générationnel et de recrutement.

Instance Corenum

Historique

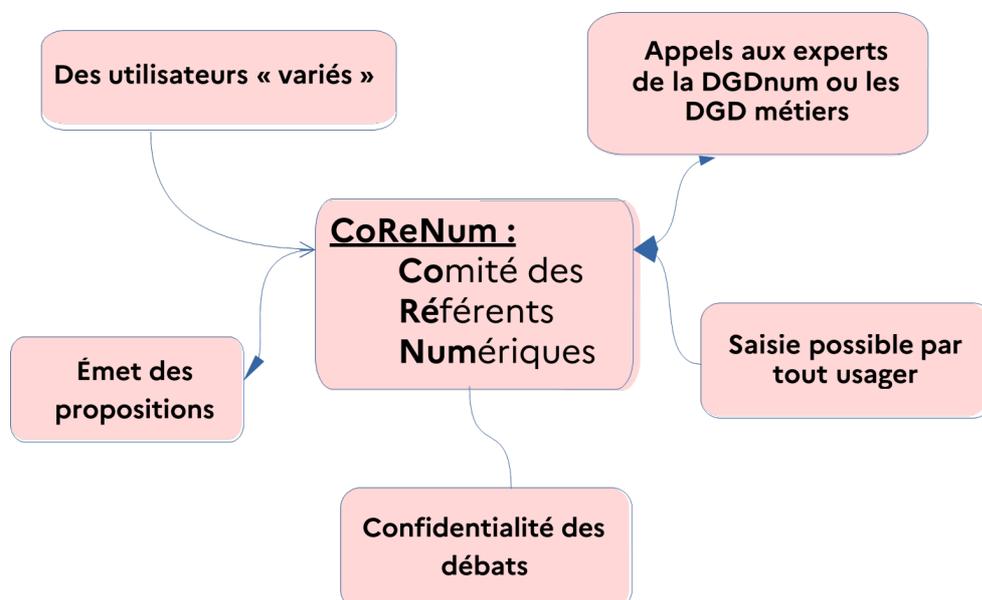
Contexte

Dans le cadre de la mission « Accompagnement Transition numérique, » le chargé de mission doit faire des remontées à l'équipe présidentielle et proposer des solutions dans le cadre de l'appropriation des outils numériques par l'ensemble des personnels.

L'objectif est de créer des conditions favorables permettant de partager les bonnes pratiques numériques et de renforcer la cohésion au sein de l'établissement.

Méthodologie

Pour atteindre cet objectif, la création d'un comité a été proposée. En voici le descriptif :



Pour former ce comité, chaque Directeur, Doyen et DSA a identifié au sein de sa composante deux personnes volontaires : un enseignant, enseignant-chercheur ainsi qu'un personnel administratif (19 personnes).

Le comité est coanimé par Mostafa LAFORGE (chargé de mission), Jean-Yves JEANNAS (enseignant) et Anne LENTIEZ (BIATSS).

Pour aider à comprendre les demandes des usagers et répondre au mieux à leurs besoins, la vice-présidente Processus organisationnels, simplification et indicateurs (Christel Beaucourt), le DGDNUM (Cédric Foll) et le VP Numérique (Pierre Boulet) sont invités permanents.

Attendus

- Retours d'expérience des usagers ;
- Recueil des besoins en matière de pédagogie, de recherche, de documentation, des logiciels métiers ... ;

- Saisie possible par tout usager avec une adresse courriel spécifique : corenum-contact@univ-lille.fr, avec la « boîte à idées » ou par l'intermédiaire d'un référent membre du comité ;
- Propositions d'outils, de tutoriels, de formations à proposer ;
- Projets d'associations étudiantes, de groupes de réflexion en lien avec le numérique (vie étudiante, handicap ...) ;
- Participation à une évaluation des dispositifs existants et bêta-testing.

Fonctionnement

Périodicité et communication

Ce comité se réunit tous les deux mois et s'est réuni pour la première fois le 22 septembre 2023 en visioconférence. Depuis ce jour, une modalité hybride est proposée aux participants.

Nous travaillons actuellement à ce que toutes les informations produites soient accessibles à la communauté universitaire, à savoir la liste des référents et leurs rôles, les comptes rendus des réunions. Les informations nécessaires seront communiquées par une infolettre (newsletter) de l'université.

Sujets traités

Lors de chaque réunion, la parole circule auprès des membres afin de faire remonter les problèmes identifiés par les personnes.

Un des projets les plus importants a été la réalisation d'une enquête de satisfaction menée dans chacune des composantes. Cette enquête a déjà été mise en œuvre dans différentes composantes, IAE, FASEST et FSJPS. Elle a vocation à être menée partout.

Plusieurs projets transversaux ont été présentés :

- Présentation du projet simplifications en cours de développement par (Sylvie Vercruyse, Sylvie Raout et Guillaume Gaumy) :
 - Notilus : ESR MISSION. Voyages et frais professionnel : gestion des missions et frais de déplacements.
 - Projet CiDéSi : circuit Dématérialisé de Signature
 - Parapheur électronique iXparapheur
- Présentation du projet SP+ par Cécile Delille.
- Activités DGDNum 2023 par Cédric Foll.
- Présentation HELPDESK par Laurent Grimonprez.
- Réflexion sur la future offre de formation en Culture numérique pour l'ensemble des personnels et présentation du projet FNE par Jean-Yves Jeannas
- Tutoriels et ressources pour les services numériques gérés par la DGDNum (<https://infotuto.univ-lille.fr/>), tutoriels élaborés par DGDNum DAPI / DirCom.
- Mise en place de deux groupes de travail sur l'IA et sur Moodle.

Conclusion et perspectives

Conclusion

Le CORENUM, impulsé par la direction, a été bien accueilli par les composantes. Il a mis en évidence l'utilité d'une interface de communication entre la DGDNum et les usagers.

Grâce au CORENUM, la plupart des problèmes sont réglés rapidement avec efficacité et à la satisfaction de toutes et tous.

Perspectives

- Le CORENUM semble une bonne instance pour faire le suivi du Schéma Directeur du Numérique.
- Continuer les enquêtes au sein de composantes et étudier leurs demandes.
- Continuer à présenter les évolutions à l'université en matière de numérique.
- Le CORENUM a vocation à être consulté lors de projets sur la mise en place d'outils numériques transversaux (par exemple les outils de visioconférence, outils utilisant l'IA générative, etc.).
- Améliorer la prise en compte de l'avis des étudiants.

Direction Opérationnelle Système d'Information-Multimédia-Audiovisuel (DOSIMA)

Présentation de la DOSIMA

Les missions de la DOSIMA

La DOSIMA joue un rôle central dans les activités numériques de l'Établissement. Sa mission principale est de proposer des solutions adaptées aux besoins des métiers tout en tenant compte des outils et pratiques de la communauté universitaire. Nous accompagnons les chefs de projets dans le choix et l'intégration de solutions logicielles issues de la communauté ESR, de l'open source ou d'éditeurs privés. Pour répondre à des besoins spécifiques, nous développons également des applications rendues indépendantes de notre système d'information et partageables avec la communauté universitaire. Notre soutien s'étend également aux usages numériques, notamment à travers le développement et la maintenance de plateformes pédagogiques pour les étudiants, le développement et la mise à disposition de site WEB. Par ailleurs, nous avons un rôle clé dans la production audiovisuelle et l'ingénierie événementielle, en apportant un soutien à l'ensemble de la communauté universitaire pour la réalisation de supports audiovisuels de qualité et l'accompagnement technique lors d'événements nécessitant des prestations de son, lumière et vidéo.

Bilan des actions à fort impact sur le système d'information

Les multiples reports de la mise en production du nouveau SIRH génèrent des impacts significatifs sur d'autres projets, tels que le déploiement de SINAPS sur le périmètre des personnes ou d'autres applications fortement intégrées au système d'information RH. Ce projet suscitait de fortes attentes, tant du point de vue fonctionnel que technique. Il représentait une opportunité de modernisation, offrant une interface intuitive et des fonctionnalités avancées, alignées sur les besoins métiers, tout en simplifiant la maintenance technologique. Cependant, les reports répétés suscitent des interrogations au sein des équipes, notamment sur la capacité de la solution à répondre pleinement aux attentes. Les risques identifiés, tels qu'une reprise des données non optimale ou des délais dans la prise en compte des corrections de bugs, font craindre une mise en production complexe pour l'année prochaine.

Nous poursuivons la mise en œuvre d'ADE (site de Pont de Bois), outil de gestion des salles et fournisseur des emplois du temps qui harmonise les pratiques au sein de l'Université et offre un service supplémentaire via Lilu à ces étudiants. La mise en place de l'application mobile Lilu étant un succès, nous en avons fait un outil open source, nommé Lilu SNAP, ce qui permettra de créer une communauté autour de l'application. Cette solution est en cours de déploiement à l'université du Littoral Côte d'Opale ainsi qu'à Strasbourg.

Un travail a également été engagé sur l'accessibilité de nos solutions. Nous avons une obligation de rendre nos applications accessibles et avons donc mis en place un plan d'action sur ce sujet.

Projets à venir, difficultés et perspectives

Le report de la mise en production de Winpaie+RH à l'année 2025 engendrera une charge de travail conséquente, puisqu'elle coïncidera avec celles des projets Notilus et Infinoe, une situation initialement non prévue. La situation est par ailleurs complexifiée par des départs de collaborateurs vers d'autres services publics, entreprises privées ou encore par des départs à la retraite non remplacés, ce qui a généré des tensions importantes sur plusieurs projets. Ces contraintes compliquent notre capacité à nous engager sur de nouveaux projets. Pour faire face à cette situation, nous avons sollicité une ESN (Entreprise de Services du Numérique) pour prendre en charge au sein de notre service de développement, le développement d'applications orientées Ressources Humaines. Cette nouvelle approche nous permet de répondre à des besoins ponctuels que nous ne pouvons plus satisfaire en interne. Le recrutement d'un PMO (Project Management Officer) en 2024 doit instaurer une gestion structurée et efficace du portefeuille de projets, mieux adaptée à nos besoins actuels et futurs.

Service Développement et Accompagnement Web, Accessibilité et Multimédia (DAWAM)

Présentation de la mission du service

Les missions du DAWAM sont : la maîtrise d'œuvre de projets web et multimédia, la gestion des plates-formes LMS et CMS, la conception de ressources et d'interfaces web, l'accompagnement à l'usage, l'aide à l'expression des besoins et la gestion de la communication autour des outils et services numériques.

Bilan des actions, projets à venir

LMS Moodle : Le DAWAM administre techniquement 10 instances de Moodle dont 3 sont utilisées dans un contexte inter universitaire en Haut de France et pour une UNT. Il en assure le bon fonctionnement tout au long de l'année. En 2023-2024, le DAWAM a effectué 8 mises à jour de sécurité sur l'ensemble des 10 Moodle.

CMS TYPO3 : Le DAWAM administre 23 instances de TYPO3 concernant les sites de labos, les pages pros, le site institutionnel, l'ENT, les sites de composantes etc. Le DAWAM développe les composants du CMS, réalise le web design et l'ergonomie et améliore l'accessibilité numérique. Il met en place des formations de prise en main pour les rédacteurs. En 2023-2024, le DAWAM a migré une instance en TYPO3 V11, préparé une première version d'un TYPO3 « Sites de services », fait des évolutions sur l'ENT, Préparé le passage multilingue du site institutionnel, développé 3 nouveaux plugins pour TYPO3 et préparé la migration des plugins « maison » pour le passage à TYPO3 V12.

Plateforme Vidéo POD : Le DAWAM administre la plateforme ESUP-POD de l'université. En 2023-2024, deux apprentis pilotés par le chef de service adjoint du DAWAM ont contribué au développement de nouvelles fonctionnalités sur POD dont l'amélioration de la transcription automatique des vidéos, de l'accessibilité numérique et l'intégration de l'IA.

Plateforme d'enquête Limesurvey : Le DAWAM administre fonctionnellement la plateforme dédiée aux personnels, enseignants, chercheurs et doctorants. En 2023-2024 le DAWAM a

accompagné les rédacteurs dans la création de leurs enquêtes, réalisé des formations de prise en main, a développé des fonctionnalités javascript pour répondre à des besoins spécifiques et a mis en place un portail d'accès à Limesurvey facilitant la prise en main.

Plateforme CALAO : Le DAWAM a développé cette plateforme utilisée pour l'apprentissage des langues qui a permis de participer à un projet européen DIAL4U. En 2023-2024, le DAWAM a fusionné les fonctionnalités de DIAL4U dans CALAO, a ajouté une gestion de « badges » interne et un webservice spécifique pour la gestion des statistiques internes à l'application.

Newsletters : Le DAWAM développe et administre la plateforme de newsletters de l'établissement. En 2023-2024 il a effectué une opération de migration majeure du cœur de l'application et a mis en place de nouvelles newsletters.

Boutiques en ligne : En 2023-2024, le DAWAM a amélioré le développement de la « boutique de revues scientifiques » et développe une première version de l'application « Lille box » à destination des étudiants étrangers entrant.

Accessibilité numérique : Le DAWAM est responsable de la mise en conformité « accessible » des sites de l'université. En 2023-2024, il a amélioré le templating du site institutionnel en vue de l'audit d'accessibilité prévu en octobre 2024. Il a mis en place des formations à destination des développeurs, préparé la rédaction du « schéma pluriannuel de l'accessibilité numérique ». Il s'est positionné au niveau national dans les groupes de travail CSIESR et ESUP autour du sujet. Il a enfin développé et amélioré un « kit » clé en main pour faciliter la mise en conformité des « templates » de sites et d'applications déployés par la DGDNum.

Production de ressources numériques : Le DAWAM dispose d'un équipement de numérisations d'objets en 3D. En 2023-2024, il a continué à numériser les « objets » du patrimoine et ceux à usage pédagogique de notre établissement et réalisé des ressources pédagogiques numériques en biologie. Par ailleurs il a également poursuivi la création d'images vectorielles utilisées dans le contexte du projet Acthera.

Accompagnement / formations : En 2023-2024 Le DAWAM a organisé des séances de prise en main pour les rédacteurs TYPO3, des séances de prises en main des pages pros, des séances d'accompagnement Limesurvey, des séances de sensibilisation à l'accessibilité numérique.

Communication numérique : En 2023-2024, le DAWAM a amélioré la description des applications de l'ENT, réalisé des tutoriels, préparé le contenu du futur site de la DGDNum.

Scenari : Le DAWAM administre le serveur Scenari et développe des modèles documentaires, extensions et habillages. En 2023-2024, il a préparé ceux-ci pour permettre la migration majeure de Scenari en la V5 vers la V6.2.

Les projets principaux qui vont impacter le DAWAM pour l'année 2024-2025 sont : les mises à jour majeure des LMS Moodle vers la version 4.5 et des CMS TYPO3 vers la version 12.x, la reprise et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme Atlas Sport, l'amélioration de l'accessibilité numérique des sites web, le développement d'une nouvelle WebTV sur la base de ESUP-POD, la migration du serveur Scenari vers la version 6.3.

Indicateurs marquants

Vous trouverez ci-dessous quelques éléments chiffrés concernant l'année 2023-2024 :

- Moodle FI : 4200 cours créés et 13000 modifiés dans l'année / total 36800
- TYPO3 : 20 jours de formation / 118 personnes formées / 400 sites au total
- Hébergement de sites docker : 115 sites au total
- Pages pros : 9 formations / 70 personnes formées / total de 2800 pages pros
- Sites de labos : 8 formations / 20 personnes formées / 54 sites
- Limesurvey : 800 demandes d'enquêtes
- POD : 4500 vidéos ajoutées / 23500 vidéos total

Service Étude et Développement du Système d'Information (SEDSI)

Présentation de la mission du service

Le Service Étude et Développement du Système d'Information (SEDSI) a pour missions principales de gérer la conduite des projets d'ingénierie logicielle et de superviser les activités de sous-traitance. Il est également responsable du développement logiciel ainsi que de la maintenance corrective et évolutive des applications. Le SEDSI intervient depuis la phase de conception jusqu'à la livraison des applications, tout en assurant leur suivi et leur mise à jour après leur mise en production. Le SEDSI a également pour mission de faciliter l'expression des besoins et de fournir une assistance à la maîtrise d'ouvrage.

Bilan des actions

Gestion des demandes d'évolutions et de corrections des applications

Les équipes de développement ont répondu à de nombreuses demandes d'évolutions et de corrections qui leur ont été adressées. Ce travail a permis non seulement de satisfaire les attentes des directions métiers, mais aussi d'intégrer des changements techniques structurants. Parmi ces adaptations figurent l'intégration du nouveau référentiel des structures basé sur SINAPS, la réduction des couplages forts entre systèmes au profit de couplages faibles, ainsi que l'ajustement des appels de webservices pour qu'ils transitent désormais par l'API-Manager GRAVITEE. Il convient de souligner que, malgré la mise à disposition systématique d'un environnement de test pour les MOA avant chaque mise en production, les phases de recette sont souvent insuffisantes et les équipes de développement doivent régulièrement intervenir en urgence pour corriger des anomalies détectées en production. Une formalisation accrue des phases de recette serait nécessaire pour réduire les dysfonctionnements constatés en phase de production.

Modification des applications impactées par le changement du SI-RH

Par ailleurs, les équipes ont été fortement mobilisées pour adapter les applications impactées par le remplacement des logiciels HARPEGE et WINPAIE par la solution WINAPIE+RH dans le cadre du changement du SI-RH. Ce projet a été marqué par de nombreuses difficultés : les difficultés de l'éditeur CEGAPE à fournir une application pleinement fonctionnelle dans le calendrier prévu, des problèmes récurrents de qualité des données, des dysfonctionnements des webservices de l'éditeur, ainsi qu'une absence de réponses satisfaisantes aux demandes

d'assistance. Ces obstacles ont fortement perturbé le travail des équipes. De plus, les reports successifs de la mise en production du nouveau SI-RH, liés à des blocages fonctionnels, ont contraint les développeurs à gérer simultanément deux versions des applications concernées : la version en production, qui devait évoluer pour répondre aux besoins métiers, et la nouvelle version, qui devait également être adaptée à ces mêmes besoins.

Développement d'une version distribuée de l'application mobile LILU

Après une période particulièrement exigeante, marquée par la mise en place de l'application mobile LILU dans un calendrier extrêmement restreint, les équipes de développement ont été sollicitées pour travailler sur une version distribuée de cette application afin de constituer une communauté de développeurs en dehors de l'établissement pour pérenniser la solution.

Réduction de la dette technique

Les équipes ont engagé une démarche de réduction de la dette technique, accumulée au fil des années, dans le but de renforcer la pérennité et la maintenabilité des applications développées. Cette dette, particulièrement importante, nécessitera probablement plusieurs années pour être totalement résorbée. À titre d'exemple, la réduction de la dette technique de l'application EASYLAB, qui existe depuis 10 ans, a permis de combler 5 ans de retard technologique et d'améliorer ses performances. Cependant, plusieurs mois de travail seront encore nécessaires pour la mettre pleinement à jour sur le plan technologique. Afin de prévenir une nouvelle accumulation, une réflexion est actuellement en cours au sein du service. Elle vise à instaurer une durée de vie prédéfinie pour chaque application dès sa conception. Cette durée, ajustée en fonction des technologies utilisées, permettrait de planifier des mises à niveau techniques régulières.

Situation des équipes

La mise en œuvre de nouveaux projets, combinée au départ de collègues dont certains postes n'ont pas été remplacés, a engendré une forte charge de travail. Cette situation a contraint les équipes à réduire le temps consacré à la veille technologique, pourtant essentielle pour suivre les évolutions des outils et des méthodes de développement. À terme, cette réduction pourrait compromettre leur capacité d'innovation et d'adaptation.

Projets à venir

Bien que de nouveaux projets aient été identifiés pour l'année à venir, il est essentiel de finaliser les opérations techniques en cours, notamment celles liées à la migration du SI-RH. Cela permettra non seulement d'améliorer notre capacité à répondre aux nouveaux projets, mais aussi de rendre le travail plus attractif pour les équipes. Pour renforcer cette capacité de développement, il sera crucial de poursuivre la démarche de rationalisation des applications, visant à réduire le nombre d'applications à maintenir. Cette initiative permettra de libérer des ressources pour des projets stratégiques.

Par ailleurs, il est indispensable de permettre aux équipes de consacrer davantage de temps à la veille technologique. Cela contribuera à leur capacité d'innovation, notamment dans l'utilisation de l'intelligence artificielle, tout en répondant aux besoins réglementaires, tels que l'accessibilité numérique.

Afin de réduire les situations à risque au sein du service, tant pour les projets que pour les collaborateurs, des actions spécifiques devront être mises en place. Cela inclut une réorganisation et des formations destinées à étoffer les compétences dans des technologies actuellement maîtrisées par un nombre restreint de personnes, ce qui compromet la pérennité des applications en cas de départ d'un collaborateur.

Enfin, plusieurs nouvelles demandes de développement ont été adressées au service et feront l'objet d'une étude de faisabilité. Ces demandes concernent notamment la mise en place d'une application mobile de contrôle de sécurité pour le SCD, le développement d'un module complémentaire pour l'application CAPTACURSUS, une application de gestion des exonérations des droits d'inscription des étudiants et un nouveau portail pour la gestion de la téléphonie.

Indicateurs marquants

- 4 applications arrêtées : CHANGEMENT-PRENOM, SUBROL, APPLIFISH, D-COVID
- 4 applications en prévision d'arrêt : COMET, MA-SALLE, ENTRACT, ATTEST-R
- 4 nouvelles applications mises en œuvre : SNAPE, TELETRAVAIL, FREEMOVER, LILU-SNAP

Service Intégration et Exploitation du Système d'Information (SIESI)

Présentation des missions du service

Le service SIESI est chargé de l'intégration et de l'exploitation du système d'information. Ce rapport ne présente pas de manière exhaustive les activités liées à l'exploitation, bien qu'elles constituent une part essentielle de nos missions. Ces activités incluent les mises à jour, l'assistance aux utilisateurs et un accompagnement constant en AMOA auprès des directions métiers. Le service est composé de quatre bureaux qui regroupent l'ensemble des applications métiers: le bureau FTLV-RECHERCHE, le bureau FINANCE-RH-PATRIMOINE, le bureau INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE et le bureau ATSI, ce dernier ayant pour principales missions la gestion des identités numériques, la mise en œuvre de flux de données pour autoriser l'interopérabilité des logiciels métiers de l'université, la gestion des identités numériques, l'intégration et l'exploitation des applications et des plateformes logicielles. Le service a initié une modernisation en profondeur, tant sur le plan technologique que sur celui des outils, afin de renforcer l'agilité et la modernisation du système d'information face aux évolutions, tout en réduisant la dette technique. Cette transformation vise également à diminuer le temps consacré aux tâches d'installation et de déploiement, permettant ainsi de recentrer nos efforts sur des missions à forte valeur ajoutée, notamment l'AMOA, l'intégration et l'interconnexion des applications. Ce changement s'avère crucial pour faire face à un important turnover et à un périmètre en constante expansion, malgré des effectifs stables, voire en diminution.

Enfin, cette année a mobilisé l'ensemble des équipes autour de la migration du SI-RH, dont la finalisation est prévue pour avril 2025. Les nombreux reports ont toutefois affecté la motivation des collègues. En parallèle, le passage à SINAPS comme référentiel de structures a eu un impact significatif sur presque toutes les briques et flux du SI

Bilan des actions et Projets à venir

Quelques actions concrètes mises en œuvre :

- Utilisation systématique d'Ansible pour tous les déploiements en environnement on-premise.
- Déploiement de conteneurs Docker en mode autonome (VM) lorsque cela est possible
- Développement d'API pour compléter les solutions éditeurs (WP+RH, ADE, EsupStage).
- Adoption généralisée de GRAVITEE, notre outil de gestion des API, afin d'améliorer la visibilité des échanges et simplifier l'accès aux journaux.
- Industrialisation et gestion des traitements ETL grâce à l'acquisition d'ETLTools.

FINANCE / RH / PATRIMOINE

Bilan

SI RH : Le changement de la brique principale qu'est HARPEGE vers Winpaie+RH pour ULille et ScPo, qui est toujours en cours et nécessite des ressources importantes (déploiement, script) en lien avec son installation mais aussi sur le développement d'API pour compléter celles de l'éditeur et de l'univers BO pour faciliter son exploitation qui est mis à disposition des autres établissements. Il en découle également de nombreuses migrations de flux ou d'applications satellites (préventiel, ose,sds, uegar, Kelio, cms, identité numérique...) pour lesquelles il a été très difficiles d'avoir des règles métiers qui évoluent régulièrement ce qui complexifie le recettage d'autant plus qu'il reste encore des problèmes de qualité et d'exhaustivité des données.

SI FINANCE : Préparation des flux pour la mise en place d'INFINOE et accompagnement au niveau d'ESR MISSION pour la mise en place des flux missionnaires nécessaire à l'application NOTILUS

Projets à venir

Mise en production définitive de Wp+rh en avril qui marquera la bascule globale des flux et satellites

Mise en production de NOTILUS

Mise en production d'INFINOE

Préparation de la migration de SIFAC vers SIFAC+ avec refonte totale des flux du au passage en mode SAAS

ATSI (Appui Technique au Système d'Information)

Bilan

La période 2023-2024 a été marquée par le renouvellement d'une partie de l'équipe. La priorité a donc été donnée à la réorganisation du bureau, à l'introduction de nouvelles pratiques, à la stabilisation de l'existant et à la consolidation de l'assistance. Un travail important a été réalisé pour gagner en fiabilité sur les identités numériques et pour corriger de nombreuses failles de sécurité.

La plateforme des wikis a été entièrement reconstruite. Des applications métiers (Matomo, LimeSurvey, Tableau, Carte mentale) ont été mises à jour. En particulier, le bureau a participé à la migration d'Harpège vers WinPaie+RH et a réalisé le déploiement de SINAPS v2, l'évolution de Grouper et la généralisation de Gravitee.

Projets à venir

Montée de version des différents outils, serveurs et langages (PHP, Nuxeo,...) abandon de Debian

Mise en production du CAS v7 avec authentification MFA

Déploiement de ETL Tools/Talaxie,

L'installation de nouveaux LDAP et d'un nouveau moteur de synchronisation
Utilisation de Gravitee Access Management,
Conception d'un nouveau référentiel d'identités numériques avec PostgreSQL et l'évolution des services REST associés

Indicateurs

3 environnements (DEV, TEST , PROD), 68 serveurs de production, 220 000 comptes, 10 300 groupes
4656 listes de diffusion étudiantes automatique, 60 applications
115 services REST, 868 services CAS,63 services Shibboleth

FTLV- Recherche

Bilan

ADE : mise en place de la solution pour le campus Pont de Bois et accompagnement constant de la FSJPS sur Captacursus avec ces difficultés liées à l'application qui extrêmement vieillissante répondant que partiellement aux demandes

Mise en place d'un datamart pour des tableaux de bord fusionnant toutes les années d'exploitation ADE.

EsupSTAGE : Mise en production de cette application en remplacement de Pstage,

BCdiploma : ajout de nouveaux flux.

FcaManager / SIFAC : mise en place du connecteur réclamé par les commissaires aux comptes

Projets à venir

Mise en place de la signature électronique dans ESUP-Stage.

Deploiement de la solution ADE pour l'IUT (3 sites) et accompagnement des fonctionnels dans le changement.

Refonte du moteur d'intégration de l'offre de formation dans le cadre du nouveau contrat en créant une nouvelle codification APOGEE.

Le bureau sera en 2024/2025 en pleine réorganisation, avec de très nombreux transferts de compétences rendant obligatoire la documentation et favorisant le travail en équipe pour s'armer face au projet structurant de migration d'Apogee vers Pegase.

Informatique documentaire

Le bureau informatique documentaire a pour mission l'accompagnement de la politique documentaire du Service Commun de la Documentation. Le bureau gère tous les outils de gestion en bibliothèque. Il accompagne les 50 bibliothèques du réseau (ULille et hors ULille : Sciences Po Lille, Ensait, Ecole Centrale, IMT Nord Europe, CHU). La particularité de ce bureau au sein du SIESI est qu'il gère aussi un parc matériel autour de la technologie RFID : 18 automates RFID, 3 robots trieurs, 100 platines RFID répartis sur tous les campus de la métropole lilloise

Bilan

Alma : Mise en place de Leganto/Lillobiblio avec intégration Moodle

Ioke : passage à la solution Omeka-S avec intégration de Refformation

Ansible : Plan de Reprise d'Activité pour Planno, gestion des serveurs Ezproxy avec Git-Hooks/Ansible

RFID : consolidation/gouvernance centralisée des automates/robots/portiques

Projets à venir

Transfert de compétence autour de l'application ATLAS SPORT et des jobs Talend.

Migration de PEPITE vers la solution OMEKA-S et migration de Thesis vers une nouvelle

application développée à façon
Reprise en main de peren-revues.fr sous Lodel

Indicateurs

Alma/Primo : 2,2 millions d'exemplaires gérés
Ezproxy (ressources en ligne) : 9,8 millions d'événements de consultation (+6%)
Pépité (thèses et mémoire) : 1 million de téléchargements/an (+50%)
Ioke (sujets d'examens) : 400 000 téléchargements/an (+7,2 %)

Service de l'Audiovisuel

Présentation de la mission du service

Le Pôle de création audiovisuelle est un service ressource intégré à la Direction Générale déléguée au numérique de l'Université de Lille. Ce service joue un rôle clé dans la production audiovisuelle et l'ingénierie événementielle, apportant un soutien à l'ensemble de la communauté universitaire pour la réalisation de supports audiovisuels de qualité et l'accompagnement technique lors d'événements nécessitant des prestations de son, lumière et vidéo.

Le service distingue deux axes principaux de production :

1. **Productions événementielles** (134 prestations en 2023-24)
 - Habillage graphique spécifique à l'événement
 - Sonorisation et éclairage
 - Captation vidéo
 - Diffusion
2. **Productions scénarisées** (128 réalisations en 2023-24)
 - Écriture de scénarios
 - Création d'habillages graphiques (2D/3D)
 - Tournage
 - Montage

Bilan des actions, projets à venir

Contexte et projets structurants

Le service a participé activement à de nombreux projets structurants pour l'établissement, contribuant à des initiatives emblématiques, notamment :

- **À vous le Sup** : Programme PIA 3, 9 émissions en studio et 2 en extérieur diffusées sur Twitch et YouTube
 - Mon métier pharmacien
 - Parcoursup : formulation et confirmation des vœux
 - Femmes et sciences
 - Les métiers de la communication (*en live du Infocom*)
 - Parcoursup : phase complémentaire
 - Décode ta rentrée
 - Décode ta fac
 - Les études à l'international (*en live du Lycée Montebello*)
 - Éco, gestion, commerce : j'ai le choix
 - Portails scientifiques : comment ça marche ?

- PASS/LAS : Stop aux idées reçues !
- Émission **La Grande Enquête** : Label SAPS (Science Avec et Pour la Société)
 - L'eau : bientôt une denrée rare ?
 - Les sciences du sport
 - Les inégalités sociales
- Émission **ULille Talk** : Dans le cadre du projet Libel'UL, (Licence inclusive au bénéfice des étudiant-es de l'Université de Lille), 4 épisodes ont été tournés et diffusés sur Twitch et Youtube. Un accompagnement pédagogique a également été assuré à destination des étudiants adhérent à l'UEPE Twitch.
- Projets pédagogiques : **Appel à projets DAPI**, 542 heures de productions audiovisuelles réparties sur 4 projets.
 - Cybersecurity: Art of Reverse Engineering (CARE)
 - TP RMN 1200
 - Vidéos de résolution d'exercices de thermodynamique
 - UE-PE Science & justice : transformation d'un enseignement
- **Fédération Française du Sport Universitaire** : retransmission live
 - Rencontre Hauts de France de danse
 - Finale du championnat académique universitaire d'escalade bloc
 - La danse des jeux (appel à projet Génération 24)
- **D-PIAV** : Projet FSJPS – CPER
 - Intelligence artificielle et droit d'auteur
 - Peut-on vendre des images médicales ?
 - Hommage contesté d'un Pape à un Prince
 - Le président décroché
 - De la liberté de photographier les œuvres d'art dans les musées publics
- **KEZAKO** : Production scientifique (AAP FST / UNISCIEL)
 - Sous la pluie, faut-il marcher ou courir ?
 - D'où vient le Gulf Stream ?
 - Comment mesure-t-on le taux d'oxygène dans le sang ?
 - Qu'est-ce qu'une météorite ?
 - Comment fonctionne les hologrammes ?
- Série "**Transition !**" : Production en collaboration avec la DIRCOM
 - Transition économique : la post-croissance !
- Prestations pour les Événements Institutionnels Le service a été fortement mobilisé pour des événements institutionnels majeurs tels que :
 - La cérémonie des vœux.
 - Les Journées Portes Ouvertes.
 - Le Salon de l'Étudiant.
 - Aero campus Tour
 - Summer break
 - Les Rencontres parents
 - Cérémonie des docteurs
 - Cérémonies de remise de diplômes

Divers événements nécessitant des prestations vidéo, son et lumière d'envergure.

Indicateurs marquants

En 2023-2024, le service a traité **333 tickets** via la plateforme ENT "Mon Projet Audiovisuel", correspondant à des demandes variées de productions audiovisuelles.

Événements Couverts :

- 134 événements ont été pris en charge.

Productions Vidéo et Diffusion

- 128 vidéos publiées sur la chaîne YouTube de l'Université de Lille.
- 348 vidéos diffusées sur la WebTV
- 172h05 de live et 12 006 vues

Production de Podcasts

- 57 podcasts ont été produits et diffusés sur les principales plateformes de streaming.
- 10 séries créées

Perspectives pour 2024-2025

Pour répondre aux besoins croissants de la communauté universitaire tout en préservant un niveau d'excellence dans un contexte économique contraint, le Pôle de création audiovisuelle a défini les priorités suivantes :

- Optimisation des flux de travail afin d'améliorer l'efficacité dans le traitement des demandes.
- Extension des collaborations avec les différents services et laboratoires de recherche de l'université.

Cette approche s'inscrit dans une stratégie visant à exploiter pleinement les compétences audiovisuelles internes, permettant ainsi à l'université de réaliser des économies significatives en réduisant le recours à des prestataires externes.

Conclusion

Le Pôle de création audiovisuelle s'affirme comme un acteur essentiel du rayonnement de l'Université de Lille, en contribuant à la valorisation des activités pédagogiques, scientifiques et institutionnelles. Avec un engagement constant, le service continue d'innover pour accompagner l'université dans ses projets stratégiques.

Direction des Infrastructures Numériques (DIN)

Présentation de la direction

Une année toujours aussi DIN-amique, pardon dynamique

Il serait possible de faire une longue description sur l'activité de la direction au cours de cette année passée mais vous découvrirez cela dans les différentes restitutions des 3 services. Sachez seulement que cette année a encore été riche en belles réalisations, avec un investissement toujours aussi important des agents de la DIN.

Elle compte désormais 23 agents (3 nouveaux recrutements en 2024) qui œuvrent quotidiennement à assurer le maintien en condition opérationnel de l'ensemble des infrastructures informatiques dont dépendent la grande majorité de notre SI.

Pour rappel, la direction s'articule autour de 3 services que vous connaissez tous : Calcul Scientifique Intensif, Réseau et Téléphonie, Système.

On parle souvent de l'informatique quand il y a des problèmes mais il est important de rappeler aussi les moments où ça fonctionne, c'est à dire la plus grande partie de l'année.

Bien évidemment, nous avons eu quelques inquiétudes et perturbations au cours cette période, comme par exemple :

- Le rachat de VMWare par Broadcom, amenant une incertitude sur la pérennité de notre socle de virtualisation.
- Une saturation des routeurs RAOUL, nous imposant de réaliser une étude et l'acquisition d'une solution de pare-feu non prévu.
- La mise à jour des OS du supercalculateur, réduisant temporairement le nombre de nœuds disponibles pour l'activité « calcul » ;
- La capacité énergétique du DC atteinte, nous bloquant sur la possibilité d'accueillir de nouveaux hébergés et de fermer les différentes salles réparties sur les campus.

Ces événements nous ont permis d'identifier de futurs chantiers à mener pour quelques années (remplacement VMWare / extension-optimisation DC / ...).

La DIN continue de s'investir pour accomplir ses missions et réaliser ses objectifs, et bien vous accompagner sur les nombreux projets de l'établissement.

Service Calcul Scientifique Intensif

Missions

Le service a une mission d'appui à l'usage des moyens de calcul scientifique intensif (grilles, cloud, cluster, supercalculateurs, moyens nationaux/européens) de la région des Hauts-de-

France. Il aide, forme et supporte les utilisateurs. Il administre les plateformes de calcul et de stockage.

Le service assure aussi l'exploitation et le suivi de la maintenance (en coopération avec la DGDIL) du datacentre de l'Université, située dans le bâtiment M4 de la Cité Scientifique : gestion de l'hébergement, climatisation, alimentation électrique, sécurité incendie, détection d'intrusion, aménagement et câblage.

L'équipe est composée de quatre ingénieurs : Matthieu Marquillie (responsable du service), Alain Debruyne, Jan Gmys et Cyrille Toulet.

Bilan des actions, projets à venir

Une remise à l'état de l'art a été effectuée sur le cluster de calcul du Mésocentre avec la mise à jour de l'ensemble des systèmes d'exploitation et de l'environnement logiciel. Elle s'est accompagnée d'un doublement de la volumétrie de l'espace de stockage du cluster (BeeGFS).

L'évolution des nœuds de calcul du cluster a, pour la première fois, principalement porté cette année sur l'acquisition de nœuds de calcul intégrant des GPU (8 cartes A100 et 22 cartes L40S) accompagnant la montée en puissance de l'IA dans les laboratoires utilisateurs du Mésocentre.

Projet Equipex+ MesoNET : la machine code/formation a obtenu son homologation de sécurité, en association avec les RSSI de la DGDNum et a été mise en production en septembre 2024.

Projet Equipex+ MesoNET : stockage distribué (iRODS): Ulille va accueillir un nœud de 2Po. Les équipements ont été acquis à l'été 2024. La solution sera mise en place et homologuée au niveau sécurité en 2025.

Travaux du Datacenter de l'Université : Les travaux de mise à l'état de l'art du Datacenter se sont terminés en 2023. La mise en place des services de maintenance a été réalisée avec la DGDIL. La phase 2 des travaux, devant permettre une extension des capacités d'hébergement et une amélioration de la sécurité des infrastructures, commencera en fin 2024.

Datacenter labellisé des Hauts-de-France : Suite à la décision de mise en place d'un Service Inter-Universitaire (SIU) par les présidences des Universités de Lille et de l'UPJV, les travaux du comité de pilotage ont repris pour sa création effective en 2025.

Indicateurs marquants

Financement : 390k€ en 2024 et 1520k€ en 2023 (5,5M€ depuis le début de la politique de mutualisation amorcée en 2011). Les financements de l'année 2023 se démarquent des autres années par l'acquisition de la machine code/formation de l'Equipex+ MesoNET.

Équipements de calcul et de stockage :

- cluster CPU : 390 téraflops, 7192 cœurs de calcul, 51 téraoctets de mémoire, 1,2 pétaoctets de stockage utile, réseau Omni-Path 100 Gb/s ;
- cluster GPU : 1110 téraflops, 34 cartes GPU, 1.9 téraoctets de mémoire ;
- cluster MesoNET : 370 téraflops, 9216 cœurs de calcul, 30 téraoctets de mémoire, 1,2 pétaoctets de stockage utile, réseau Omni-Path 100 Gb/s ;
- plateforme cloud Openstack fédérée : 76 téraflops, 1948 cœurs de calcul, 22 téraoctets de mémoire, 600 téraoctets de stockage utile ;
- service de stockage de données scientifiques : 4.5 Pétaoctets de stockage utile.

Nombre d'heures de calcul : plus de 80 millions par an

Nombre d'utilisateurs locaux : environ 450 actifs

- La plateforme cloud est intégrée à deux fédérations nationales : FG-Cloud de France-Grilles et Biosphère de l'Institut Français de Bio-informatique. Elle est également connectée à la fédération européenne de clouds European Grid Infrastructure (EGI FedCloud).

Service Réseau et Téléphonie

Présentation de la mission du service

Le service Réseau et Téléphonie est en charge de la conception, du déploiement, de l'évolution, de la sécurité et de la supervision de l'infrastructure du réseau informatique filaire et sans-fil, de la téléphonie fixe IP de l'Université de Lille et de l'interconnexion de l'Université à Renater (Réseau national de l'enseignement et de la recherche) via le réseau métropolitain RAOUL pour l'accès à l'Internet. RAOUL (Réseau d'Accès Optique de l'Université de Lille) est un Réseau d'Accès à Renater sur lequel sont interconnectés de nombreux établissements enseignement/recherche de la métropole lilloise.

RAOUL est géré exclusivement par le service Réseau et Téléphonie de la DGDNum.

Composition de l'équipe

Dominique Marant (chef de service), Pierre-Henri Baraffe (adjoint), Bruno Bouttemy, Amaury Dhalluin, Hocine Maoucha, Edouardo Mendes, Thomas Olivier, Franck Plouvier, Yann Poyac, Julien Soula (mi-temps).

Départ en retraite, et non remplacé, de Bernard Szelag (Ingénieur d'Etude Hors Classe)

Bilan des actions 2023-2024

RAOUL :

- Étude raccordement du site CROUS UCA (S)Pace Pariselle sur Cité Scientifique
- Raccordement du site CROUS de Lille (Nouvelle Cité Administrative) sur RAOUL (l'ancien site CROUS de Lille était raccordé sur le réseau régional Noropale)
- Passage en 100 Gb/s des liens pour le PCA ULille

- Passage raccordement RAOUL du site FUPL en stack Huawei (montée en résilience)
- Passage équipement sur Pont de Bois de Cisco à Huawei
- Prise en compte maillage RAOUL de la suppression du site IUT-Recueil (prestation soudure fibre sur cheminement public)
- Achat de 30 équipements Huawei pour remplacer tous les noeuds MPLS
- Pour DR-CNRS, mise à disposition d'un niveau 2 RAOUL pour tests de réplication "jumboframe" entre leur site de Lille et le Datacenter du M4
- Passage de l'Ecole Centrale de Lille à 2 x 10G b/s sur RAOUL
- Répartition flux Internet sur les 2 routeurs RAOUL en attendant Firewall pour garder les bonnes performances du routage RAOUL avec Renater/Internet
- Raccordement de ICL, Institut Catholique de Lille à 10Gb/s
- Raccordement de l'Ecole Centrale et de Sciences Po sur le L3VPN RIE de RAOUL (RIE= Réseau Interministériel d'Etat)
- Ecriture CCTP pour le nouveau marché des équipements actifs du réseau (Lot neuf mono-attributaire, Lot reconditionné en multi-attributaire)

Bâtiments / Câblage / Équipements

- Implication aux spécifications et CCTP pour la partie câblage courant faible et réseau du nouveau bât. IUT-B8 Cité Scientifique
- Implication aux spécifications et CCTP pour la partie câblage courant faible et réseau de la nouvelle BU SHS campus Pont de Bois
- Mise en service du réseau des bât. rénovés C8 et C5 sur Cité Scientifique, et suivi projet câblage pour le bât. C16 : CPER Chimie piloté par la DGDIL
- Mise en service réseau du nouveau bâtiment ONCOLille
- Mise en service réseau et Wifi du bât. B8
- Marchés subséquents câblage pour les demandes de nouvelles prises réseaux
- Marchés subséquents câblage pour de nouvelles fibres monomodes en vue de raccorder tous les bâtiments de Cité Scientifique à 10G b/s
- Préparation nouveau marché Courant Fort / Courant Faible avec la DGDIL, spécifications DGDNum Courant faible
- Remplacement de 900 bornes wifi Cisco ancien modèle par des bornes Huawei WiFi6.
- Collaboration DIL pour la mise en place de téléphones rouges IP
- Raccordement réseau des premiers Casiers réfrigérés sur Cité Scientifique

Sécurité

- Étude et test de la double authentification (MFA) pour le service VPN utilisateurs avec la solution Trust Builder
- Étude et consultations pour la mise en place d'un cluster de Firewall ULille pour soulager les routeurs RAOUL (ASR) des fonctions de sécurité et de translations d'adresse (NAT) spécifiques à ULille
- Étude architecture et design Firewall sur sites CS M4 et DC ETIX#2

- Étude pour authentification sécurisée sur eduroam des tablettes et autres équipements non lié à un compte utilisateur
- Etude de sécurisation 802.1X pour les unités sensibles (ZRR)

Noropale :

- Consultation et communication auprès des établissements Noropale en vue du prochain marché du réseau régional Noropale
- Ecriture du CCTP et appel d'offres du nouveau marché Noropale - Analyse des offres et choix du nouvel attributaire COMLINK
- Préparation de la migration du prochain marché Noropale avec COMLINK et Renater

Téléphonie

- Etude de la nouvelle solution téléphonie 3CX
- Démarrage migration téléphonie XiVO sur 3CX pour certains sites pilotes

Autres :

- Prise en compte Réseau du déménagement de la MESHS pour emménagement sur le campus de Flers V. Ascq
- Participation au groupe ART (Architecture des réseaux du territoire) COSIN/DGRI
- Contribution à la définition du L3VPN national Renater GAIA-Data (pour ICARE)
- Raccordement de la Direction de la commande publique et de la Direction des Affaires Financières (DAF) au Réseau Interministériel d'Etat (RIE)

Indicateurs marquants

- Nombre de sites/campus ULille raccordé sur RAOUL : **15**
- Nombre de sites extérieurs raccordés sur RAOUL : **14**
- Nombre de site ULille raccordés sur le réseau régional Noropale : **6**
- Débit backbone RAOUL : **40 Gb/s**
- Débit RAOUL hors backbone principal : **minimum 10 Gb/s**
- Débit maillage Datacenter M4 avec Datacenter ETIX#2 : **100 Gb/s**
- Débit de raccordement RAOUL à Renater :
 - **2 x 10 Gb/s** sur NR-Lille
 - **1 x 10 Gb/s** sur NR-Paris2 (secours)
- Pic bande passante RAOUL <> Renater consommée : **11 Gb/s**
- Part bande passante wifi étudiants avec Renater, en pic : **5 Gb/s**
- Nombre de commutateurs : **1575**
- Nombre de bornes wifi : **1840**
- Pic d'utilisations simultanées wifi eduroam en nombre d'équipements connectés : **26700**
- Pic d'utilisations simultanées wifi ULille-Accueil : **790**
- Nombre de lignes téléphoniques actives : **5174**
- Nombre de personnels qui utilisent le VPN : **3910**
- Pic d'utilisations simultanées VPN personnels : **693**
- Nombre d'étudiants qui utilisent le VPN : **1538**
- Pic d'utilisations simultanées VPN étudiants : **126**
- Nombre de prestataires qui utilisent le VPN : **83**
- Pic d'utilisations simultanées VPN prestataires : **14**

Projets 2025

- Migration sur la nouvelle téléphonie IP 3CX
- Migration des sites des établissements Noropale sur le nouveau marché sous attributaire COMLINK (janvier 2025)
- Nouveau marché des équipements actifs du réseaux à compter du 1er février 2025
- Déploiement d'un cluster Firewall pour la sécurité des flux ULille vis à vis d'Internet
- Mise en service de tous les nouveaux routeurs RAOUL Huawei
- Utilisation du nouveau marché Courant Fort / Courant Faible de la DIL pour les demandes de câblage
- Poursuite de la montée en débit 10 Gb/s des bâtiments ULille

Service Infrastructures Système

Présentation de la mission du service

Dans le périmètre de l'infrastructure d'hébergement informatique pour le SI de l'université de Lille et des services numériques mutualisés, le service « infrastructures système » a pour mission :

- la maîtrise d'ouvrage et le suivi du local d'hébergement informatique du campus de Pont de Bois ;
- la conception, le déploiement et la supervision des infrastructures informatiques ;
- la mise à disposition des outils collaboratifs (Nextcloud, Collabora Online, RocketChat, Gitlab, Kanboard)
- la gestion des briques informatiques élémentaires et de la messagerie collaborative (Zimbra) ;
- l'apport d'une expertise « système » dans les projets de la DGDNum.

Dans le cadre de « Mission Numérique » (anciennement UNR : Universités Numériques en Région), le service a également en charge la conception et la gestion d'une infrastructure de virtualisation et de stockage dédiée aux projets régionaux.

Fin 2024, le service était composé de Gaétan Dos Santos (chef de service), Ahmed Abdallah, Thomas Bogucki, Thibaut Foiche, Chouaïb Khamallah, Thomas Leuridant, Jérôme Plewa et Jérémie Sibille.

Bilan des actions, projets à venir

Réalisation 2024 :

- Mise à jour de la messagerie collaborative Zimbra en version 9
 - Mise à jour de sécurité et amélioration du Webmail dans l'application Lilu
- Migration des infrastructures de l'INSPE
 - Centralisation des anciens serveurs INSPE dans le datacenter Régional
- Amélioration de la supervision des serveurs
 - Mise à jour de sécurité et séparation des environnements pour plus de clarté
- Mise à jour des applications collaboratives
 - Nextcloud, Collabora, RocketChat, Kanboard, Gitlab
- Étude du remplacement des outils Vmware

- Suite au rachat de Broadcom, une étude a commencé pour étudier les alternatives du marché
- Amélioration de la sécurité
 - Renforcement de la sécurité des accès aux applications (pare-feu, Reverse Proxy, ...)

Pour 2025 :

- Mise à jour des briques de virtualisation
 - Modernisation des environnements virtualisés pour garantir performance, compatibilité et sécurité.
- L'apport d'une expertise « système » dans les projets de la DGDNum.
 - Mise en place d'une nouvelle solution visant à augmenter les capacités de rétention et à accélérer les processus de restauration des données.
- Étude d'une solution d'orchestration de conteneurs
 - Analyse des outils pour optimiser la gestion et le déploiement des environnements conteneurisés
- Gestion des partages de service dans Nextcloud
 - Mettre à disposition de partages de groupe à travers l'application Nextcloud
- Automatisation de la gestion de certificats
 - Mise en place de processus pour générer et renouveler automatiquement les certificats sur les serveurs.

Indicateurs marquants

Infrastructure de virtualisation

Au 1^{er} janvier 2024, 1077 serveurs pour l'université de Lille étaient déployés. Nous avons eu 9,5 % d'augmentation en l'espace d'un an pour atteindre 1181. Le stockage utilisé par ces serveurs a suivi une progression équivalente pour passer de 958 Téra-octets à 1036 Téra-octets soit une augmentation de 8 %.

Gestion des demandes

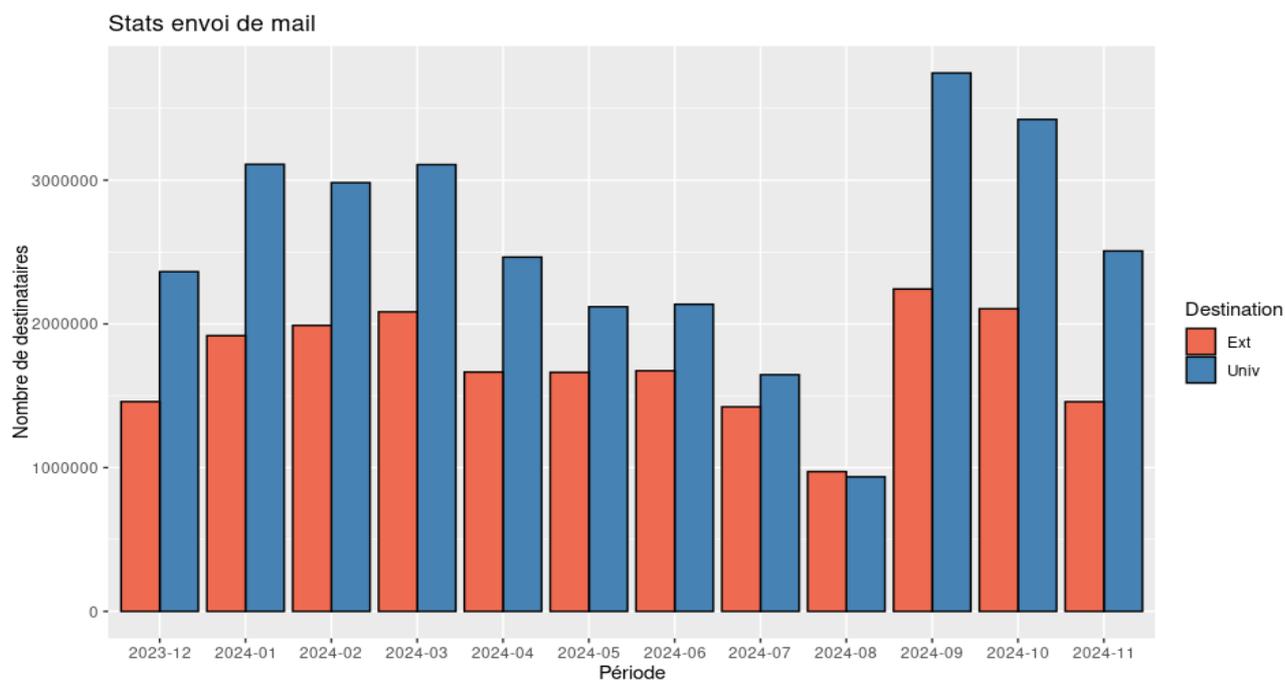
Le traitement des demandes via la plateforme d'assistance représente une part importante de l'activité du service. Sur l'année 2024, environ 2195 demandes ont été traitées via ce canal (-10 % par rapport à 2023): 1288 demandes pour la partie « système » (-17 % par rapport à 2023) et 664 demandes sur la partie « messagerie » (+5 % par rapport à 2023). Un nombre important de demandes, plus difficiles à quantifier, passent également par d'autres canaux.

Nombre de tickets



Infrastructure de messagerie

En moyenne sur l'année 2024, nous relevons environ 57 541 mails/jour émis vers des adresses non universitaires et pas moins de 592 560 mails/jour à destination des adresses univ-lille.fr.



Nextcloud

L'outil Nextcloud, mis en service lors de la rentrée universitaire 2018 a rencontré un franc succès dès le départ. En 2024, nous sommes passé de 75 To de stockage à près de 99 To soit 66 millions de fichiers stockés et sauvegardés. Cela représente une augmentation de 32 % sur l'année 2024.

Direction de la Relation Utilisateurs (DRU)

Présentation de la D.R.U.

La Direction de la Relation Utilisateurs (DRU) joue un rôle central au sein de la DGDNum, en assurant une interface clé entre les services informatiques et les utilisateurs finaux en réunissant des experts de divers domaines. Cette direction est dédiée à offrir une expérience utilisateur optimale tout en garantissant la sécurité et la performance des systèmes utilisés.

La DRU s'efforce de comprendre en profondeur les besoins des usagers et leurs attentes, qu'elles soient administratives ou pédagogiques. En assurant l'assistance technique et un suivi rigoureux des équipements, la DRU veille à maintenir une infrastructure technologique performante et fiable. Cela inclut la gestion des systèmes d'impression, de téléphonie mobile, ainsi que des outils audiovisuels et informatiques.

L'évolution rapide des technologies numériques impose à la DRU une adaptabilité constante. Avec l'émergence de nouveaux services et l'évolution des pratiques des utilisateurs, il est essentiel d'innover régulièrement et d'intégrer de nouvelles solutions. Ce défi est accompagné d'une responsabilité accrue en matière de sécurité. La DRU doit s'assurer que les infrastructures sont non seulement fonctionnelles, mais également protégées contre les menaces. Pour ce faire, elle s'appuie sur des analyses de vulnérabilité, des tests d'intrusion et l'amélioration continue des outils de détection. Elle s'appuie également sur la note de sécurité.

Je tiens à profiter de ce rapport pour adresser mes sincères remerciements à tous les collègues de la DRU pour leur investissement et leur travail au cours de cette année, qui a été riche en imprévus et en défis. Votre engagement et votre esprit d'équipe ont été essentiels pour surmonter les obstacles que nous avons rencontrés. Je souhaite également exprimer ma gratitude à ceux que nous avons côtoyés dans le cadre de nos missions respectives. Votre collaboration et votre soutien mutuel ont grandement contribué à nos succès collectifs.

En résumé

Ainsi, en combinant compréhension des besoins utilisateurs, gestion technique rigoureuse et vigilance en matière de sécurité, la DRU contribue à un environnement numérique de travail à la fois efficace et sécurisé pour l'université de Lille. Cette approche complète est essentielle pour répondre aux attentes croissantes. La DRU doit rester à jour des innovations numériques pour apporter une aide technique sur les divers équipements qu'elle gère.

Les services de proximité et ingénierie du poste de travail et achats sont répartis sur plusieurs sites :

- Campus Cité Scientifique
- Campus Moulins – Roubaix – Tourcoing – Siège
- Campus Flers-Château – Villeneuve d'Ascq
- Sites INSPE - Arras et Douai - Gravelines et Outreau – Valenciennes
- Campus Pont de Bois
- Campus Santé

Les services de la DRU

Dans le domaine des demandes déposées sur la plateforme GLPI, la D.R.U gère **15.676 tickets dont 13.537 pour les 5 services de proximité, 2.088 IPTA et 80 transversaux DRU**. Quelques chiffres par services :

FCI

	Nombre	
PC actifs	906	Windows
	61	Mac
	1	Linux
	971	TOTAL
PC actifs sur AD	805	Windows
PC sur Withsecure	1 040	Windows + Mac
	1	Linux
	1 041	TOTAL
PC Actifs	100 %	LAPS
PC Actifs	877	Chiffrés
Salles pédagogique	141	
Vidéoprojecteurs	150	
Copieurs	37	
Tablettes	200	
Tickets GLPI	1 014	
Taux global de satisfaction	97 %	

Cité Scientifique

	Nombre	
PC actifs	2 481	Windows
	102	Mac
	90	Linux
	2 673	TOTAL
PC actifs sur AD	2 183	Windows
PC sur Withsecure	2 554	Windows + Mac
	4	Linux
	2 558	TOTAL
PC Actifs	100 %	LAPS
PC Actifs	1 979	Chiffrés
Salles pédagogique	34	
Vidéoprojecteurs	400	
Copieurs	192	
Tablettes	67	
Tickets GLPI	5 643	
Taux global de satisfaction	98 %	

SHS

	Nombre	
PC actifs	2 176	Windows
	88	Mac
	590	Linux
	2 854	TOTAL
PC actifs sur AD	1 631	Windows
PC sur Withsecure	2 208	Windows + Mac
	590	Linux
	2 798	TOTAL
PC Actifs	100 %	LAPS
PC Actifs	1 778	Chiffrés
Salles pédagogique	165	
Vidéoprojecteurs	216	
Copieurs	133	
Tablettes	0	
Tickets GLPI	3 511	
Taux global de satisfaction	96 %	

IPTA

	Nombre	
PC actifs sur AD	15 497	Windows
Comptes actifs sur AD	61 058	Windows
PC sur Withsecure	16 912	Windows + Mac
	443	Linux
	17 355	TOTAL
Copieurs	440	
Tickets GLPI	40 000	
Taux global de satisfaction	96 %	
Intervenants GLPI	530	
Téléphonies Mobiles	1 086	
Licences mutualisées	14	
Inventaire GLPI	18 400	PC Windows
	1 150	Mac
	3 450	Linux
	23 000	TOTAL
	800	Vidéoprojecteurs

MRS

	Nombre	
PC actifs	2 407	Windows
	85	Mac
	10	Linux
	2 502	TOTAL
PC actifs sur AD	2 076	Windows
PC sur Withsecure	2 411	Windows + Mac
	2	Linux
	2 413	TOTAL
PC Actifs	99 %	LAPS
PC Actifs	967	Chiffrés
Salles pédagogique	149	
Vidéoprojecteurs	242	
Copieurs	29	
Tablettes	264	
Tickets GLPI	3 403	
Taux global de satisfaction	96 %	

UFR3S

	Nombre	
PC actifs	2 570	Windows
	73	Mac
	14	Linux
	2 657	TOTAL
PC actifs sur AD	2 518	Windows
PC sur Withsecure	2 643	Windows + Mac
	14	Linux
	2 657	TOTAL
PC Actifs	99 %	LAPS
PC Actifs	1 769	Chiffrés
Salles pédagogique	619	
Vidéoprojecteurs	0	Équipe Audiovisuelle hors DRU
Copieurs	126	
Tablettes	1 944	
Tickets GLPI	3 588	
Taux global de satisfaction	96 %	

Service de Proximité Cité Scientifique

Le Service de Proximité de la Cité Scientifique regroupe 16 agents, répartis stratégiquement dans plusieurs bâtiments du campus (M04, SH02, Lilliad, A03, et B05-B06) afin d'être au plus près des utilisateurs. Ce service assure l'assistance technique, la gestion du parc informatique et audiovisuel, ainsi que la gestion du prêt de caméras pour les étudiants. Toutes ces missions sont réalisées dans le respect des normes de sécurité en vigueur.

Activités réalisées

Le Service de Proximité intervient sur l'ensemble du campus, avec une attention particulière portée aux Services Centraux, Services Communs, aux composantes (FASEST, SEFA, Polytech) et leurs laboratoires associés. Les principales activités réalisées sont les suivantes :

- Conseil auprès des utilisateurs et élaboration de devis.
- Installation, configuration et maintenance du parc informatique et audiovisuel.
- Assistance aux utilisateurs via la plateforme GLPI.
- Gestion des GPO (Group Policy Objects) sur l'Active Directory (AD).
- Création et déploiement d'une image de référence Windows dans les salles pédagogiques.
- Mise en œuvre de projets d'amélioration continue (migration vers Windows 11, scripts de déploiement, etc.).
- Rédaction de la documentation des travaux réalisés.
- Gestion de la chaîne d'inscription pour le campus.
- Prêt de caméras à destination des étudiants.
- **20** salles pédagogiques rénovées en équipements audiovisuels.
- **100 %** des postes gérés par LAPS.
- Gestion de la chaîne d'inscription
- **35** ordinateurs Apple et **67 iPads** gérés sur **JAMF**.
- Remplacement informatique de **5** salles pédagogiques.
- Mise en réseau et pilotage de **22** vidéoprojecteurs.

Défis rencontrés

Plusieurs défis ont été rencontrés tout au long de la période, nécessitant des solutions rapides et efficaces :

- **Fermeture de 16 amphis en urgence sur CS :**
 - Démontage et installation en urgence de systèmes de sonorisation dans plusieurs amphis.
 - Problématique liée à l'inventaire des équipements audiovisuels, nécessitant une révision de notre procédure d'inventaire.
- **Changement de l'agent d'inventaire sur le parc :**
 - Passage de **Fusion Inventory** à **GLPI Agent**.
 - Création d'un groupe de travail pour revoir la pertinence des tags et des lieux.
 - Scripting pour la désinstallation de Fusion Inventory et l'installation de GLPI.
- **Migration des postes vers Windows 11 :**
 - Problèmes de compatibilité avec **WDS**.
 - Mise à jour du serveur WDS et scripting pour la prise en charge de Windows 11.
 - Vérification poste par poste de la migration.

- **Renommage des partages :**
 - Revue urgente de tous les scripts de déploiement pour intégrer les changements de noms des partages.
- **Scission avec Polytech :**
 - Revue de la gestion des plannings et des groupes de travail, ainsi que de la gestion des référents.
 - Intégration et récupération d'une partie du parc informatique au sein de l'équipe.
- **Renouvellement du parc de photocopieurs :**
 - Difficulté dans la redescende de certaines configurations par GPO.
 - Retravaillé en urgence pour limiter l'impact sur le parc.
- **Mise en réseau des vidéoprojecteurs :**
 - Création d'une procédure de mise en réseau et de paramétrage.
 - Difficultés avec le réseau pour les demandes de câblage de salle.

Axes de développement

Afin d'améliorer la gestion et la performance du service, plusieurs axes de développement sont envisagés :

- Finaliser le chiffrage du parc à **100 %**.
- Mise en place d'un nouveau workflow de gestion des GPO et de la Préproduction.
- Recherche d'un outil de gestion centralisée (MDM) pour les équipements audiovisuels et les écrans interactifs.
- Suivi du cycle de vie des logiciels (installation, mise à jour et désinstallation).
- Poursuite des mises en réseau des vidéoprojecteurs.
- Sécurisation du parc audiovisuel.

Conclusion

Le Service de Proximité de la Cité Scientifique a démontré une grande réactivité et une capacité d'adaptation face aux défis rencontrés durant la période analysée. Des projets majeurs tels que la migration vers Windows 11 et la rénovation de **20** salles pédagogiques, l'équipe a su répondre efficacement aux besoins des utilisateurs tout en garantissant un haut niveau de performance.

Cependant, plusieurs axes d'amélioration ont été identifiés, notamment en matière d'optimisation des processus d'inventaire, de gestion des GPO et des équipements audiovisuels. Les projets à venir, tel que la centralisation des gestions via un outil MDM, la mise en place d'un outil de déploiement d'application et l'amélioration des workflows, témoigne de l'ambition du service pour se perfectionner et répondre aux besoins croissants du campus.

En somme, l'engagement et la technicité des agents du service, combinés à une gestion proactive des ressources et des projets, positionnent le Service de Proximité comme un acteur clé dans le soutien aux activités numériques et audiovisuelles de la Cité Scientifique.

Service Ingénierie du Poste de Travail et Achats (IPTA)

Le Service I.P.T.A (**Ingénierie du Poste de Travail et Achats**) regroupe **9 agents** : 6 ingénieurs, 1 assistant-ingénieur, 2 technicien-ne-s : Laurent Grimonprez (Responsable de service), Frédéric

Hallart (adjoint), Céline Bourdon, Kaelig Catteau, Sébastien Deconinck, Jodie Labat, Glen Le Queau, Julien Roussel, Gaétan Tirmont.

Missions

Achats

Conseil et assistance sur les procédures d'achats informatiques par les composantes, Gestion des licences mutualisées, Communication sur les accords logiciels, marchés informatiques et sur l'offre matérielle

Téléphonie Mobile

Réfèrent sur le marché téléphonie mobile, Gestion de la flotte mobile des Services Centraux, Conseil et assistance à la gestion par les composantes de leurs mobiles

Documentation

Centralisation et harmonisation des documentations applicatives de la DRU, mise à disposition des documentations techniques à destination des gestionnaires de parc

Gestion de parc

Inventaires des matériels et logiciels informatiques, Outils de téléassistance, administration de la plate-forme de gestion des matériels Apple (Jamf), étude et perspectives sur les outils de gestion centralisée de parc informatique

Infrastructure

Administration de contrôleurs de domaines Microsoft Active Directory, administration de serveurs de stockage de fichiers personnels et de partages de services, administration des serveurs de gestion de parc

Politique Impression

Mise en œuvre de la Politique d'Impression définie par l'Établissement, gestion de l'inventaire informatisé des matériels d'impression, Analyse des besoins et recommandation auprès des usagers, Mutualisation des moyens d'impression, Gestion des relations usagers, techniciens et fournisseurs (Contact fournisseurs, Devis, Commandes, suivis d'installation)

Helpdesk

Mise à disposition d'un outil de tickets pour la prise en compte et le traitement des demandes, Élaboration de Statistiques et suivis de l'activité de ticketing, Organisation des différents niveaux d'intervention de l'assistance informatique, mise à disposition des procédures d'assistance, prise en charge des tickets sensibles ou exceptionnels.

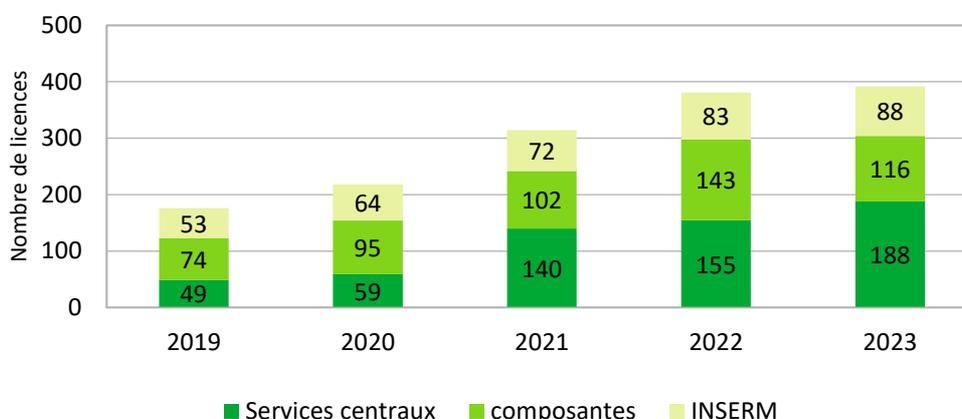
Quelques chiffres-clés

Achats

- Distribution de logiciels Adobe, Microsoft

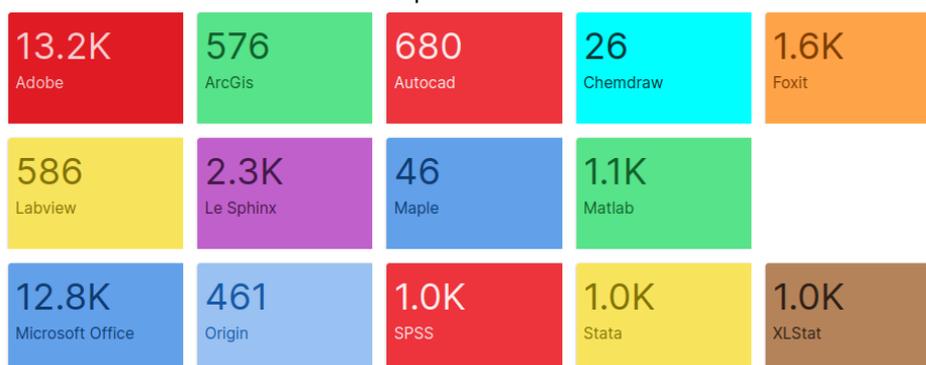
- Achat mutualisé de **licences de site** et de logiciels financièrement très lourds permet à l'Établissement une économie d'échelle. Les Licences ARCGIS, CHEMDRAW, LABVIEW, LE SPHINX, MAPLE, MATLAB, ORIGIN, SPSS, STATA, XLSTAT ont été

Nombre de licences adobe



renouvelées.

- La gestion des licences logicielles en lien avec l'**inventaire informatique** a été poursuivie, permettant un meilleur suivi des licences logicielles et la mise en conformité avec la note de sécurité des postes de travail.



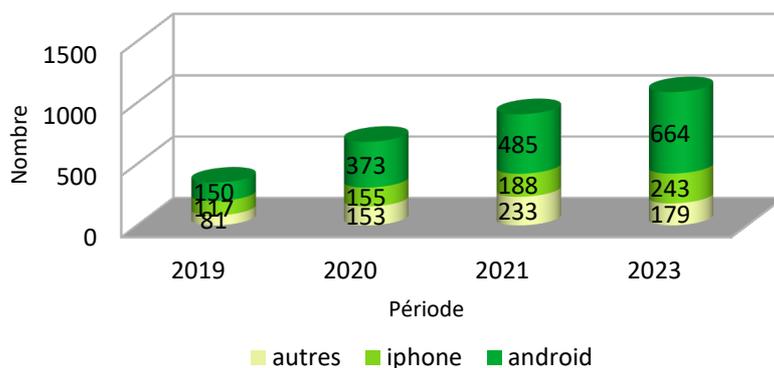
Téléphonie Mobile

- Gestion de la flotte mobile des services centraux et des composantes

À ce jour, **1086 lignes** Orange sont gérées.

- **Nouveau marché Orange** mis en œuvre au 01/08/2024
- Appropriation du **nouveau portail de gestion** Orange

Evolution du nombre de lignes téléphonie Mobile



Documentation

- Le service IPTA a participé de manière très active à la mise en œuvre de la base de connaissance sur la plate-forme GLPI, régulièrement alimentée. Elle a vocation à contenir l'ensemble des procédures sur l'utilisation des services mis en œuvre par la DRU et par le service IPTA.

Groupe Logiciel

- Notre service participe activement aux projets du groupe logiciel

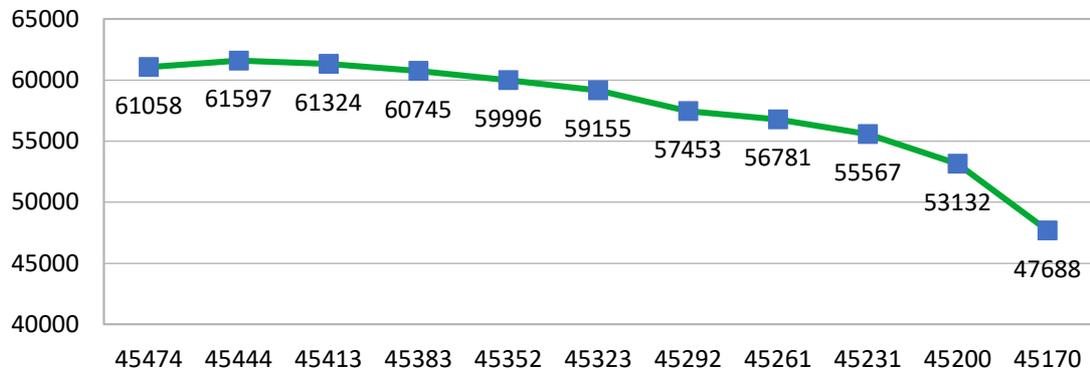
Gestion de parc

- Administration et gestion de la plateforme MDM Jamf, permettant la **Gestion des flottes de tablettes, mobiles**
- Le service IPTA assume l'administration centralisée des **serveurs de licences mutualisés** Origin, Labview, Arcgis, Matlab, Maple
- L'inventaire des matériels informatiques** continue à être consolidé. À ce jour (novembre 2024), il contient près de **23.000 ordinateurs** (80 % de Windows pour 15 % de Linux, 5 % de MacOS)
- L'inventaire des vidéoprojecteurs** a été mis en place, en concertation avec les équipes de proximité. À ce jour, **plus de 800 vidéoprojecteurs sont inventoriés**.
- L'équipe de gestion de parc a participé au projet FOG I, en copilotant ce projet, visant à proposer une solution mutualisée de gestion du parc basée sur la technologie FOG.
- L'équipe de Gestion de Parc a également développé une trentaine de routines de corrections automatisées des objets GLPI (tickets, gestion de parc, utilisateurs). Plus d'information sur cette page : [GLPI - Liste de nos scripts et routines de traitements automatiques](#)
- L'équipe de Gestion de parc a participé à l'élaboration de la nouvelle Délégation de Service Public concernant les solutions d'impression publiques en Bibliothèques (Sedeco)

Infrastructures

- Administration des **contrôleurs de domaines** Active Directory permettant l'authentification centralisée des utilisateurs sur les ordinateurs **et gestion du parc**

Nombre d'utilisateurs actifs (2023-2024)



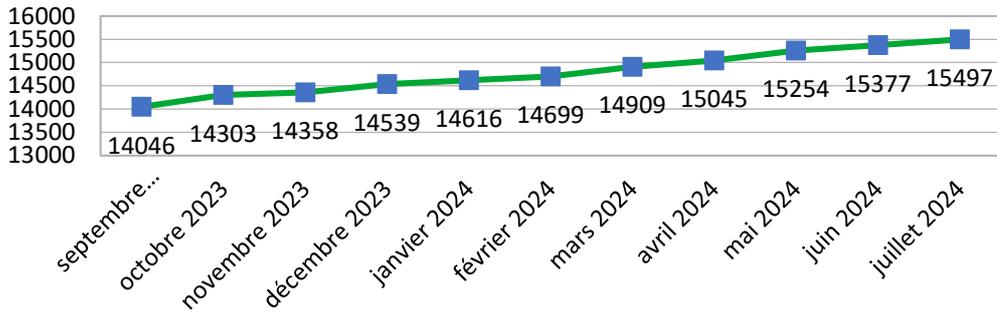
windows

- Maintien en conditions opérationnelles et administration des espaces de stockage personnels (50 Go à 100Go / personne) (Homedir Pers 58 To et Homedir Etu 8.1 To) et de partages de services (**+1.350 partages**) pour une volumétrie globale de **400 To** de données.
- Maintien en conditions opérationnelles et administration
 - des serveurs **KMS** (activation Windows Clients /serveur et suite office)
 - fin 2024 : mise en place d'un nouveau serveur KMS sous Windows server 2022 pour activer les nouveaux produits Microsoft
 - des serveurs **WSUS** (mise à jour) pour les produits Microsoft,
 - solution de sécurité des postes centralisée** (withsecure) et **"solution d'impression publique centralisée"** (sedeco). Participation active au projet de SOC/EDR, sous le pilotage de l'équipe RSSI, et en lien avec les équipes Système et Informatique de Proximité

HelpDesk

- Mise à disposition d'un outil de tickets pour la prise en compte et le traitement des demandes informatiques. **40 000 tickets** y ont été déposés sur la période 2023-2024 (dont 60 % pour le numérique, 30 % pour la FTLV)
- Maintien en conditions opérationnelles, administration et accompagnement pour les Directions utilisant ce système de tickets (Informatique, Innovation Pédagogique (Moodle), Scolarité, DRH, ODIF). **530 personnes** étaient référencées en tant qu'intervenants dans l'outil de Helpdesk au 1/9/2024.
- Élaboration de Statistiques et suivis de l'activité de ticketing
- Mise à disposition des procédures d'assistance de la DGDNum

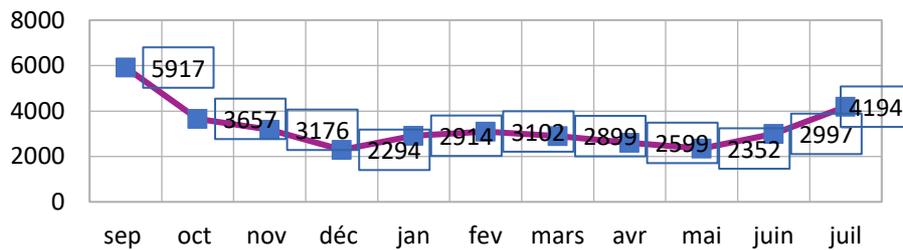
Nbre d'ordinateurs connectés à l'active Directory (2023-2024)



Alimentation de la base de connaissances pour le Helpdesk

- Prise en charge des tickets "sensibles" ou "exceptionnels"
- Organisation des différents niveaux d'intervention de l'assistance informatique
- **Statistiques des enquêtes de satisfaction** sur la résolution des tickets informatiques

Nombre de tickets ouverts sur la plate-forme d'assistance



- Taux de réponse aux enquêtes : **13 %**
- Taux global de satisfaction : **96 %**
- Mise en œuvre technique d'un système permettant le signalement d'atteinte d'un niveau de service défini, pour la prise en charge ou la résolution des tickets (mise en œuvre technique des SLA)
- Extension du périmètre de la couverture de l'assistance à **de nouvelles Directions et nouveaux services**
 - À ce jour, les périmètres couverts par la plate-forme d'assistance sont :

Données Statistiques	[Statistiques Etudiantes] Demande de données
RH	[RH] Vacances [RH] Applications RH [RH] Demande d'extraction, de statistiques

FTLV	[FTLV] Assistance technique [FTLV] Emplois du temps Demande d'extraction, de statistiques
	[FTLV] Formation Pro
Immobilier et Logistique	DIL - Demande Site Lille Sud DIL-SCD
Informatique	Politique Impression [Interne DGDNum] Signaler une alerte - une maintenance planifiée [Informatique] Mouvement de Personnel [Informatique] Demande [v. 2022] [Informatique] Projet Numérique Attribution de licence Adobe [Interne DGDNum] Demande inter-services [Informatique] Authentification [v. 2023] [Réseau] RAOUL NOC - [Réseau] RAOUL Appli Mobile Lilu
Informatique > Audiovisuel	[Informatique] Projet audiovisuel
Innovation Pédagogique	Moodle et autres plateformes pédagogiques Moodle-Etudiants (v. 2020)
Recherche	Science ouverte
SCD	[SCD] Assistance SGBm
Scolarité	Assistance aux étudiant.e.s [SCOL] Assistance Gestionnaire
	[Mobilité Internationale] Titre de séjour

- **Regroupement des formulaires** afin de limiter le nombre de points d'entrée pour les

Assistance aux étudiant.e.s Admission eCandidat / Inscription et réinscription / ConPeRe (contrat de réussite) / Etudier en tant qu'étudiant international / Attestation numérique de réussite au diplôme	Moodle et autres plateformes pédagogiques Assistance pour Moodle, Compilatio, Padlet, Pod, Wooclap, Zoom	Politique Impression Demandes concernant les moyens d'impression (renouvellement, mutualisation)
(FTLV) Emplois du temps Gestion des emplois du temps	[Informatique] Demande Demande de prestation ou d'assistance en informatique, audiovisuel ou téléphonie	[Informatique] Mouvement de Personnel Nouvel arrivant, changement de service, départ de l'Établissement
[Informatique] Projet Numérique Création, hébergement de site WEB, Captation et réalisation audiovisuelles ou multimédia, podcast, acquisition ou développement d'une application informatique	[Offre DSI] Téléphone Fixe Modification d'information dans l'annuaire ou création d'une ligne de téléphone fixe	[Offre DSI] Téléphonie MOBILE Uniquement pour la téléphonie MOBILE, Devis, commandes, autre...
[RH] Applications RH Demandes concernant les applications RH Entract, Titre de transport, Saisie des services enseignants/ OSE, Diapaso, VacPro	[SCD] Assistance SGBm Assistance aux personnels de l'Université qui utilisent Alma, Analytics et Lillocat	[SCOL] Assistance Gestionnaire Apogee / Admission eCandidat / ConPeRe (contrat pédagogique de réussite)
[Statistique] Demande de données Formulaire permettant de faire une demande de données statistiques		

demandeurs

Politique Impression

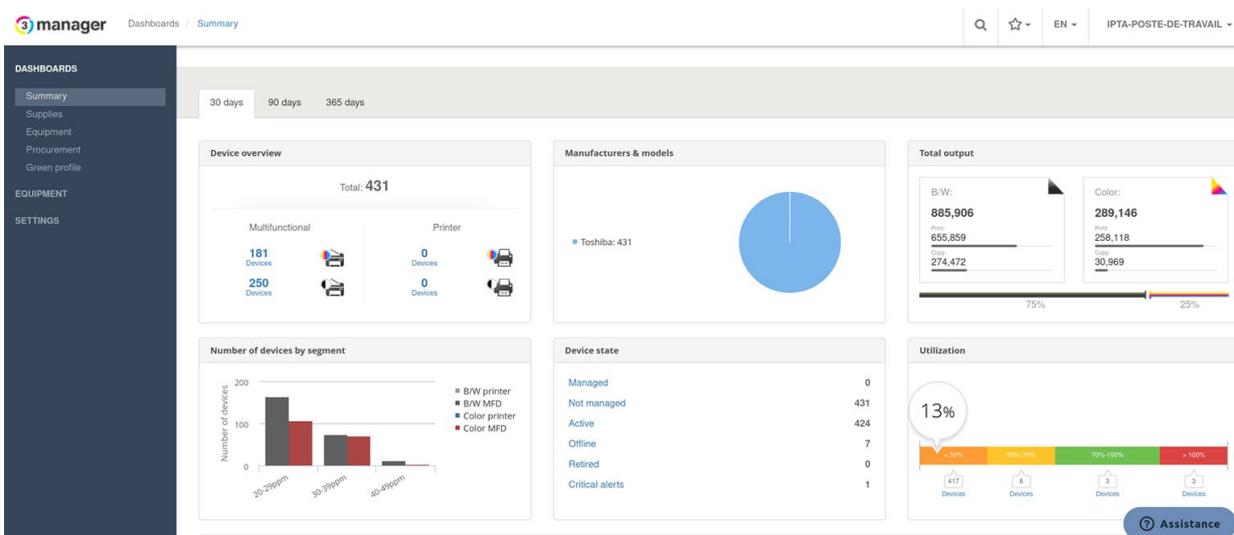
L'équipe Politique impression assure la mise en œuvre de la Politique d'Impression définie par l'Établissement en étant l'intermédiaire entre les services et les prestataires, et en assurant un rôle de conseil et de suivi administratif des locations de matériel.

À ce jour, **440 moyens d'impression** ont été affectés dans les services, selon la répartition suivante : 228 Copieurs A4/A3, 153 Copieurs A4/A3 couleurs, 28 Imprimantes multifonctions A4 NB et 31 Imprimantes multifonction A4 couleurs



Le processus de **digitalisation et de numérisation** des documents et process a été poursuivi (dématérialisation des échanges avec les Fournisseurs, demandeurs, services associés). Les matériels et documents administratifs ont été reversés dans la plate-forme GLPI, permettant une liaison entre matériels, tickets d'intervention, inventaire et documents financiers.





Le **service MPS** a été consolidé, permettant la gestion globale et à distance du parc des moyens d'impression à l'échelle universitaire. Le processus de sollicitation de remplacements ou de location de nouveaux matériels a été formalisé au travers d'un [formulaire spécifique sur la plate-forme d'assistance](#).

Service informatique de proximité de l'UFR3S

Présentation du service informatique de proximité de l'UFR3S **regroupe 15 agents**

L'Unité de formation et de recherche des Sciences de santé et du sport, l'UFR3S, fruit de la fusion des cinq départements :

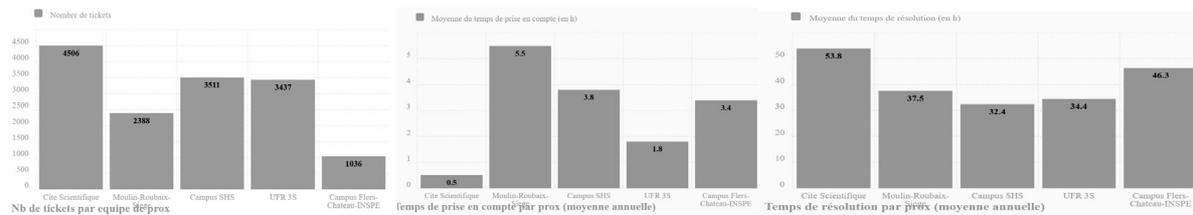
- [Département ILIS](#)
- [Département de médecine](#)
- [Département d'odontologie](#)
- [Département de pharmacie](#)
- [Département STAPS](#)

23 000 étudiants, **850** enseignants et/ou chercheurs et **500** personnels administratifs et techniques

3 Ingénieurs, 2 ASI et 9 techniciens au service informatique de proximité de l'UFR3S

Activités réalisées

- Support et assistance informatique
- Gestion de parcs Ordinateurs et Tablettes
- Correction des examens QCM et rédactionnels
- Conception et adaptation aux évolutions réglementaires de plateformes de gestion pour les départements et les examens



- Examens : ~500 QCM soit plus de 100 000 copies + ~50 examens rédactionnels dont PASS/LAS / année
- Tablettes : examens nationaux 2 sessions EDN + ECOS + Examens facultaires

Défis rencontrés

- Partenariat avec le milieu hospitalier : logiciels spécifiques, données de santé, personnels de santé.
- Gestion de laboratoires : besoins spécifiques
- Étendue du périmètre Eurasanté = 2 km + FSSEP à 5 km + Institut Pasteur à 5 km
- Outils nationaux de gestion non adaptés aux études de Santé
- Promotions importantes en nombre d'étudiants : 14 000 1^{ère} année
- Corrections des Examens nécessitant un appui informatique vu les effectifs

Axes de développement

- Aides, conseils et propositions d'outils numériques dans le cadre de la simplification des tâches basiques ou répétitives, de la dématérialisation des documents papiers, du recueil et de la gestion des données, etc.

Conclusion

L'équipe 3S s'est adapté au domaine de la santé tant pour la gestion de parcs, le support et l'assistance, en incluant les spécificités des examens et de l'informatique de gestion.

Service informatique de Proximité du Campus Flers-Château et des sites INSPE (FCI)

Le **Service Informatique de Proximité du Campus Flers-Château et des sites INSPE (FCI)**, regroupe 8 agents Composée de : Djamel-Eddine Benhacine (Flers) - Éric Denneulin (Flers) - Frédéric Gilles (Gravelines et Outreau) - Hervé Deshayes (Arras et Douai) - Isméta Causevic (Flers) - Maxime Crunelle (Flers) - Nicolas Sautier (Flers et Valenciennes) – Guillaume Vandelannoote (Flers). Il assure le support informatique et audiovisuel auprès des utilisateurs répartis sur 8 sites dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais.

Périmètre d'intervention :

- Campus Flers-Château (Villeneuve d'Ascq)
- Site INSPE d'Arras - Site INSPE de Douai
- Site INSPE de Gravelines - Site INSPE d'Outreau
- Site INSPE de Valenciennes

Activités réalisées

Le service FCI prend en charge un large éventail d'activités pour l'INSPE et les services centraux (DGDDIL, DGDRV, DGRI, DDPA) :

Gestion du parc informatique et audiovisuel

- Types d'équipements: Ordinateurs (fixe et portables), tablettes, imprimantes, photocopieurs, vidéoprojecteurs, écrans interactifs, écrans d'affichage dynamique, salles de visioconférence, téléphonie.
- Tâches : Installation, configuration, maintenance préventive et curative, renouvellement, inventaire.
- Logiciels : GLPI (gestion du parc et des demandes d'assistances), Active Directory (gestion des ordinateurs sous OS Microsoft), Jamf Pro (gestion des matériels Apple), MDT/WDS (outils de déploiement d'images Windows), WithSecure (Plateforme antivirus), LAPS (gestion des mots de passe locaux), XIBO (gestion des écrans d'affichage dynamique).

Assistance aux utilisateurs

- Public : Personnels administratifs, enseignants, étudiants, personnels extérieurs.
- Types de problèmes : Incidents matériels, problèmes logiciels, demandes d'assistance (connexion réseau, utilisation des outils numériques, etc.).
- Procédures : Prise en charge des demandes via la plateforme GLPI, diagnostic, résolution à distance ou sur site, escalade si nécessaire.
- Outils : GLPI, téléphone, e-mail.

Projets

Projets passés

- Migration de 509 postes de travail vers Windows 11.
- Déploiement de LAPS sur 100% du parc.
- Rénovation de 8 salles pédagogiques avec installation de 160 postes informatiques AIO.
- Mise en place de la solution XIBO pour la gestion des écrans d'affichage dynamique.
- Configuration et installation de 12 postes informatiques pour la chaîne d'inscription.
- Passage à la solution de téléphonie 3CX sur le campus Flers.
- Passage de 100% du parc sur la solution SOC EDR de l'antivirus

Projets en cours

- Mise en place d'une infrastructure virtualisée pour optimiser les processus de déploiement.
- Migration des 500 postes de Windows 10 vers Windows 11

Projets à venir

- Mise en place d'une solution centralisée de déploiement d'applications.
- Mise en place d'une solution de gestion centralisée du matériel audiovisuel.

Défis rencontrés

- Dispersion géographique des sites.
- Hétérogénéité du parc informatique.
- Ressources humaines limitées.

Axes de développement

- Améliorer encore la communication avec les utilisateurs.
- Optimiser les processus de maintenance et de déploiement.
- Renforcer la sécurité du système d'information.
- Développer les compétences de l'équipe.
- Mettre en place une veille technologique.

Conclusion

Le service FCI s'efforce de fournir un support informatique et audiovisuel de qualité malgré les défis liés à la dispersion géographique des sites et à l'hétérogénéité du parc. L'équipe reste engagée dans une démarche d'amélioration continue pour répondre aux besoins des utilisateurs et aux évolutions technologiques.

Service informatique de Proximité de SHS

Le **Service Informatique de Proximité de SHS, regroupe 15 agents répartis dans 4 domaines d'intervention**. Ce service intervient sur l'ensemble du campus de Pont Bois, au sein des services centraux et des différentes composantes du site.

- Exploitation du parc informatique des personnels administratifs,
- Exploitation du parc informatique pédagogique,
- Exploitation des équipements audiovisuels,
- Assistance et relais de premier niveau sur les infrastructures.

Les activités principales du service :

- L'assistance de proximité auprès des utilisateurs ;
- La mise en fonctionnement du matériel informatique, téléphonique, audiovisuel et des périphériques associés ;
- Le support de 1er niveau des infrastructures informatiques, réseaux et télécoms ;
- Le maintien en condition opérationnelle des salles de cours équipés d'équipements numériques ;
- L'exploitation des équipements audiovisuels (installation, configuration, SAV, centre de prêt).

Le service participe à l'inventaire du parc, la mise à jour des procédures techniques et la gestion du parc des imprimantes.

Le service intervient sur l'ensemble du cycle de vie des matériels (commande, préparation, installation, maintenance, gestion de la fin de vie). Il assure une maintenance corrective, curative et évolutive des équipements.

Quelques éléments sur le parc informatique pédagogique du campus de Pont de Bois :

- 58 salles informatiques (sous environnements Windows et Linux)
- 165 salles équipées d'au moins un matériel informatique ou un vidéoprojecteur
- Une offre logicielle pédagogique qui recense plus de 200 applicatifs.

Quelques éléments sur le parc informatique administratif :

- 143 imprimantes.
- Un système de gestion des applications, sur le parc administratif, qui propose plus de 300 applications.

Quelques éléments sur le parc audiovisuel :

- 216 vidéoprojecteurs
- 17 amphithéâtres équipés de systèmes audiovisuels avancés (vidéo, caméra, sonorisation).

A cela s'ajoute plus de 100 téléphones rouges à maintenir en condition opérationnelle.

- 411 machines ont été installées ou réinstallées durant l'année universitaire 2023/2024.
- 100% du parc pédagogique est chiffré, sécurisé et sous Windows 11.
- L'utilisation de LAPS est à 100% effectif sur Pont de Bois.
- Un niveau de satisfaction évalué à 96% avec un délai moyen de réponse à moins de 11h.

Défis rencontrés

- La fermeture de 16 amphis en urgence sur CS : Contrôle du matériel, accueil et accompagnement des personnels de CS concernant les équipements audiovisuels de Pont de Bois. Aménagements spécifiques réalisés dans certaines salles non équipées.
- Migration des postes vers Windows 11 sur le parc pédagogique : Refonte complète de la procédure de masterisation du Windows (sysprep mode audit) pour le parc pédagogique. 100% du parc migré avec Secureboot et Bitlocker.
- Parc photocopieurs : Etude des besoins en lien avec IPTA, participation aux différents entretiens afin d'ajuster et rationaliser les besoins.
- Mouvements des personnels : Gestion des divers déménagements / relocalisation des personnels liés aux travaux de la BUSHS. Gestion de l'arrivée des personnels administratifs et enseignants de SEFA sur Pont de Bois.
- Offre de prêt SCD : Etude et mise en place d'un parc de laptops de prêt pour le SCD.

Axes de développement

- Finaliser le chiffrage et la migration vers Windows 11 du parc des personnels à 100%
- Poursuivre l'intégration des matériels Apple dans JAMF
- Qualifier et sécuriser la dernière version de Linux sur le parc Pédagogique.
- Avoir un parc de vidéoprojecteurs au sol à 100% dans les amphis.
- Optimiser le processus de sortie de stock des matériels obsolètes ou hors services.

Service informatique de Proximité MRS

Le **Service Informatique de Proximité MRS**, regroupe 13 agents et est divisé en trois entités :

Moulins

Ce site regroupe :

- La Faculté des Sciences Juridiques Politiques et Sociales (FSJPS)
- Une partie de l'Institut d'Administration des Entreprises (IAE)
- L'IXAD (école des avocats)
- L'Institut Régional d'Éducation Ouvrière (IREO)
- Des services centraux de l'université

Cinq techniciens assurent le fonctionnement du site.

Roubaix

Le site roubaisien s'étale sur plusieurs communes et regroupe 4 sites :

- le site de l'Institut de la communication, de l'information et du document (INFOCOM) à Roubaix
- le bâtiment de l'IUT à Roubaix
- le bâtiment de l'IAE et une filière de la Faculté des langues, cultures et sociétés (FLCS)
- le Département Arts, pôle Arts plastiques de la Faculté des Humanités à Tourcoing

Cinq personnels interviennent sur l'ensemble des sites

Siège

Le site du siège, rue Paul Duez, accueille les services de la présidence, le secrétariat général et de nombreux services centraux et communs. Il héberge aussi l'institut I-Site. Deux personnels sont basés sur ce site.

Activités réalisées

- Gestion du parc informatique administratif et pédagogique
- Gestion de serveurs pédagogiques
- Gestion du service d'inscription et de paiement des colloques
- Gestion des inscriptions au Diplôme d'études en langue française (DELFF) et au Diplôme approfondi de langue française (DALF)
- Gestion des conférences d'internat (MEDCONF)
- Gestion des académies internationales

Résultats et indicateurs de performance

33 sites de colloques mis en place

- 30 sessions des événements récurrents (DELFF, DALF, MEDCONF et académies internationales)

Défis rencontrés

- La fusion des IUTs n'est pas encore réalisée pour la partie informatique ce qui pose un problème organisationnel et social (bien-être des agents en place)

Axes de développement

- Mise en place d'une structuration (interne dans un premier temps) des documentations