

EVOLUTION DOSI



AU SOMMAIRE

Retour sur le DSI DAY
Les résultats de l'enquête
Le RGPD en quelques mots
Les nouveaux outils numériques

NUMÉRO 6





RETOUR SUR LE DSI DAY

"UN GRAND MERCI POUR L'ORGANISATION DE
CET ÉVÉNEMENT"

La DOSI a convié l'ensemble des personnes de sa direction à prendre part à son séminaire de fin d'année à Volvic le **lundi 2 Juillet**. Au programme des présentations, des ateliers de réflexion (sur le questionnaire de satisfaction DOSI et le recensement des besoins des utilisateurs) et un moment de convivialité.

Les présentations ont été rondement menées. Un grand merci à l'ensemble des présentateurs qui ont joué le jeu. Tout particulièrement à *Sandra Deplanche* (DAJI) et *Nathalie Chatillon* (DA) qui se sont joints à nous pour présenter respectivement la protection des données personnelles à l'heure du RGPD et la politique des achats.

Les résultats de l'enquête

Création d'une enquête sur la qualité du service rendu

Nous vous avons proposé à l'ensemble des agents de la DOSI lors de notre séminaire estival de travailler sur un questionnaire de satisfaction. Après étude des différents rendus voici la structure qui en était ressortie. Un travail qui a porté ses fruits puisqu'il a contribué à réaliser le questionnaire auquel les usagers de l'UCA ont été invités à répondre.

UNIVERSITÉ Clermont Auvergne

Atelier 1

COMMENT CRÉER UN QUESTIONNAIRE

01 Connaissez-vous la DOSI et les services qu'elle propose ?

02 La satisfaction des différentes populations vis-à-vis de la DOSI

03 Usages et avis sur le support

04 Les suggestions et améliorations

05 Profil de l'enquêté

QUELLES SONT LES INFORMATIONS DONT J'AI BESOIN ?

Il est utile de lister le détail des informations nécessaires, sans prendre en compte la forme, cela permet de faciliter la réflexion sur la conception du questionnaire.

RÈGLES ESSENTIELLES.

1 : Définir précisément les objectifs de l'enquête

2 : Structurer le questionnaire

3 : Rédiger les questions

IL FAUT GARANTIR L'IMPLICATION DU SONDE DE LA PREMIÈRE À LA DERNIÈRE QUESTION.

UN QUESTIONNAIRE LUDIQUE !

Intégrer des éléments visuels, l'enquêté la possibilité de s'exprimer et structurer son déroulement

UN QUESTIONNAIRE COURT !

L'objectif est de ne pas dépasser le cap des 15 questions !

3627

Participants ayant répondu à l'enquête

Un grand merci à tous les participants. Les résultats de l'enquête ont permis d'identifier des axes d'amélioration et des évolutions à prioriser pour les années à venir. Chose promise chose due, vous retrouvez l'ensemble des résultats de cette enquête dans les pages qui suivent.
Bonne lecture.



Répartition par statut des participants



70%
d'étudiants

16%
d'enseignants
chercheurs

13%
de personnels
administratifs

1%
de personnels
extérieurs

75%

d'entre vous ne
connaissent pas
la DOSI et les services
qu'elle propose

Comment sollicitez-vous la DOSI ?



Support
30%

Présentiel
15%

Mail liste DOSI
18%

Mail nominatif
19%

Téléphone
18%

91%

d'entre vous sont satisfaits
du travail effectué par la
DOSI.

Lorsque vous avez besoin d'assistance vous faites de plus en plus appel à la DOSI à travers le support (support.uca.fr) directement via le formulaire ou par mail (support.dsi@uca.fr). Le contact humain reste tout de même essentiel en effet les demandes en présentiel ou par téléphone sont encore beaucoup utilisées.

DES OUTILS POUR AMÉLIORER VOTRE QUOTIDIEN

Les outils suivants sont issus d'un atelier organisé lors du DSI DAY du 2 juillet. Les équipes de la DOSI ont été invités à recenser les besoins des utilisateurs en terme d'outil. Les réponses ont été matérialisés dans le questionnaire sous la forme d'une question. Voici vos réponses en pourcentage.

24% MESSAGERIE INSTANTANÉE



souhaitent Un outil permettant de communiquer de manière instantanée avec l'ensemble de la population universitaire.

12% NUMÉRO D'ASSISTANCE



souhaitent un numéro d'assistance unique vous permettant de contacter quelqu'un afin de résoudre votre problème.

17% BOÎTE À IDÉES



souhaitent une application permettant à l'ensemble de la population universitaire de déposer des idées d'amélioration ou des besoins à venir.

23% ÉMARGEMENT NUMÉRIQUE



souhaitent une application mobile permettant de générer un émergement numérique pour les enseignants et les étudiants,

19% GUIDE NUMÉRIQUE



souhaitent un guide numérique qui recense l'ensemble des services numériques accessibles pour les étudiants, les enseignants/chercheurs et les personnels administratifs de l'université.

Suite à l'analyse des réponses de l'enquête nous avons le plaisir de vous annoncer la mise en place au sein de l'Université d'une messagerie instantanée (disponible dans l'ENT rubrique Messagerie) et la diffusion prochaine d'un Guide des services numériques à destination des étudiants.

Les autres outils seront prochainement évoqués au sein de la direction afin d'évaluer leur faisabilité à moyen terme.



Le portail d'assistance Helpdesk

45 %

d'entre vous ne connaissent pas le helpdesk

87 %

des participants sont satisfaits de l'outil.

20 %

d'entre vous juge l'outil trop complexe

85%

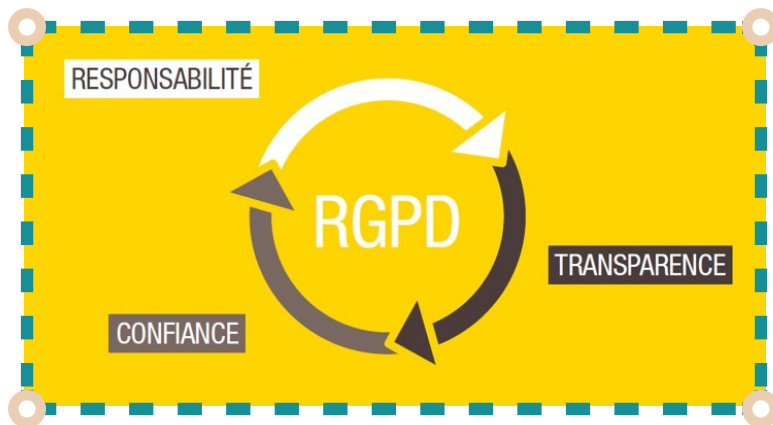
trouvent que le Helpdesk est "Un moyen simple et efficace de trouver des réponses à mes questions"



RGPD

Règlement Général sur la Protection des Données

Le règlement général sur la protection des données personnelles* est entré en application le 25 mai 2018. L'Université Clermont Auvergne, en tant qu'établissement public est soumis à ce règlement ainsi qu'à la réglementation "informatique et liberté" en vigueur au niveau national.



Le RGPD à l'UCA

Dans le cadre du RGPD, un **Délégué à la Protection des Données (DPO)** a été nommé au sein de l'UCA, **Sandra DEPLANCHE**, afin d'élaborer un plan de mise en conformité. Elle sera l'interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à la protection des données (dpd@uca.fr), en collaboration avec le RSSI (*Responsable sécurité des systèmes d'information*) ainsi que la gouvernance.

Le "chantier" RGPD est un **chantier au long cours et demandera beaucoup de temps** et de patience pour se mettre en conformité avec la réglementation actuelle.

Dans l'optique de sensibilisation des personnels, et de mise en conformité des traitements de données** au RGPD, voici quelques règles d'or à respecter.

Les règles d'or de la protection des données personnelles

- **Licéité** du traitement ;
- **Finalité** du traitement ;
- **Pertinence et proportionnalité** des données : principe de minimisation ;
- **Conservation limitée** des données ;
- **Exactitude, intégrité et confidentialité** des données : principe de sécurité ;
- **Renforcement de la transparence** et exercice des droits facilité

Les définitions clés



Définition du RGPD :

Le RGPD est le nouveau texte de référence européen en matière de protection des données personnelles. Il a été conçu pour adapter et moderniser la législation, et harmoniser le cadre juridique européen dans ce domaine. Toutes les entreprises, organismes publics et associations des États membres de l'UE qui collectent des données personnelles sur les résidents européens sont concernés.

*Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

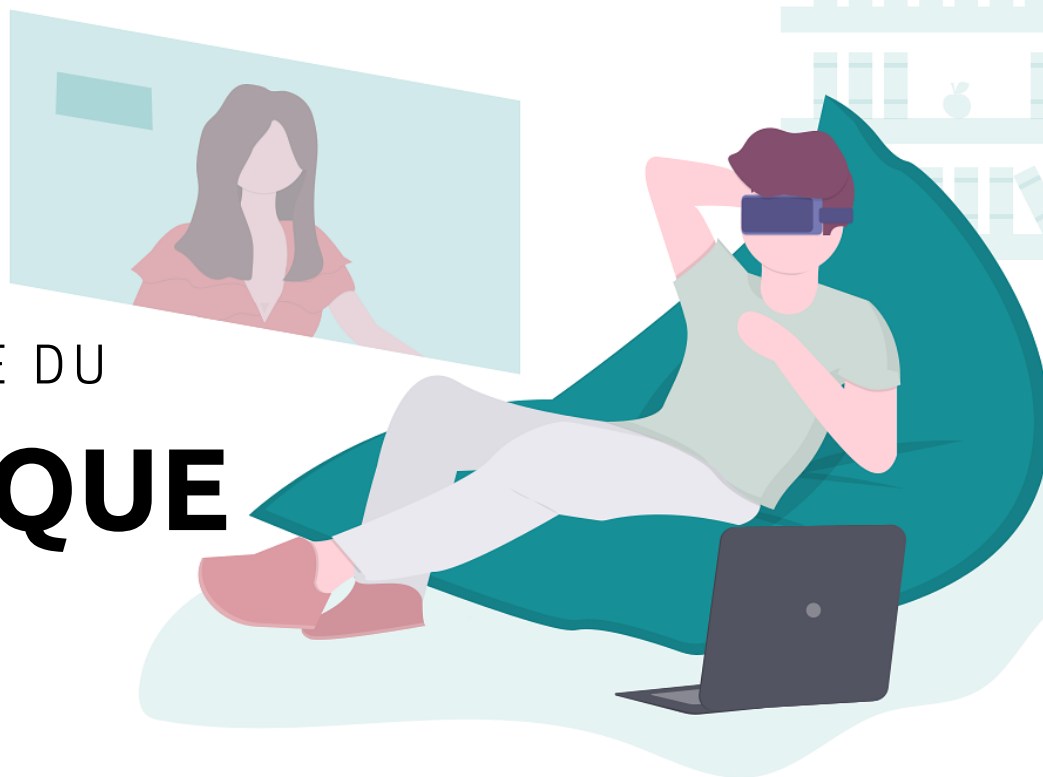
« toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable »

**Qu'est-ce qu'un traitement de données personnelles ?

"Une opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement)."

L'UCA À L'HEURE DU

NUMÉRIQUE



Face à l'évolution des services et des usages numériques la DOSI de l'UCA tente de répondre aux besoins des utilisateurs et parfois même d'être précurseur. Focus sur les derniers services numériques déployés à l'Université.

” Il y a trois réponses possibles à un objet design – oui, non, et WAOUIH ! Waouh est la réaction que vous devez rechercher ”

MILTON GLASER

Un nouveau portail d'assistance a été mis en place dans votre ENT disponible depuis l'icône ?

Il permet aux usagers de l'UCA de faire une demande à la Direction de l'immobilier et de la logistique et à la Direction Opérationnelle des Systèmes d'Information via des formulaires en ligne.

Que ce soit une question, un incident ou une demande d'intervention, le portail d'assistance est le canal à privilégier. Il vous permet d'échanger directement avec les bons interlocuteurs, de recueillir

les informations complémentaires, de suivre la résolution de votre demande, le tout avec réactivité et qualité accrues.

Vous avez également accès à la base de connaissances (tutoriels sur les différents outils numériques de l'UCA). En effet le portail assistance propose aussi une importante base de questions-réponses fréquentes : connexion de smartphone, obtention de l'emploi du temps, connexion au Wi-Fi, perte de ses identifiants, guides utilisateurs.

Nouveau portail d'assistance

<https://support.uca.fr>



Rocket

la messagerie instantanée de l'Université



L'UCA se dote d'une solution de messagerie instantanée. Rocket offre de nombreuses fonctionnalités collaboratives pour optimiser l'expérience d'échanges au sein de l'Université.

- **Messagerie instantanée :** Collaborez et échangez en temps réel par tchat de manière organisée
- **Visioconférence :** Discutez avec vos collègues en audio ou visioconférence

L'outil est disponible dans votre ENT dans la rubrique "Messagerie" via l'adresse suivante ent.uca.fr.

Petites Annonces

"LE BONCOIN" MADE IN UCA

Déjà plus
de 120
annonces
déposées

"Petites annonces" permet à l'ensemble des membres de l'Université (étudiants, enseignants/chercheurs et personnels) de déposer et/ou de consulter des annonces.

Vous avez un code civil à vendre ? une voiture ? etc L'outil "Petites annonces" est fait pour vous !

Un outil répondant à vos besoins "Petites annonces" a été développé par les équipes de la DOSI de l'Université afin de répondre aux nombreuses demandes faites sur le feedback.

Disponible dans la rubrique "Services annexes" de votre ENT.





LE SAVIEZ-VOUS ?

UN DOCUMENT SUR LES MISSIONS DE L'INFORMATIQUE DE PROXIMITÉ



UNE INFOGRAPHIE EXPLIQUANT LE CYCLE DE VIE DES ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES À L'UNIVERSITÉ



LA NOUVELLE MUSIQUE D'ATTENTE DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE A ÉTÉ RÉALISÉE PAR UN PERSONNEL DE LA DOSI

Un grand merci à Renaud Villet qui nous a permis d'utiliser gratuitement sa musique. Ecoutez son groupe sans plus attendre via les liens ci-dessous :



Bonne année 2019



**DIRECTION
DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

Université Clermont Auvergne