

Synthèse enquête GSIS 2009

Nb de collèges de Haute Savoie :	47
Nb de collèges pris en charge	46
Nb de collèges ayant répondu à l'enquête :	31
Nb total de postes pris en charge pour les 46 collèges :	3600
Nb de Serveurs	94

Ces chiffres, à quelques exceptions près, datent de la prise en charge respective de chaque collège sous GSIS

Matériels :

Nb de salles informatique (environ)	85
postes pris en charges	2339
	Soit : 87,7%
postes non pris en charges	328
Raisons de non prise en charge (tous n'ont pas répondu)	
	Config insuffisante 21
	Opposition enseignant 9
	Portable 8
Imprimantes prises en charge	239
	Soit : 84,5%
Imprimantes non prises en charge	44
Scanner pris en charge	65
	Soit : 85,5%
Scanner non pris en charge	11

Matériels demandés depuis l'entrée dans GSIS

Postes informatique obtenus	426 379	
	Soit :	89,0%
Imprimantes Obtenues	28 20	
	Soit :	71,4%
Portables demandés : obtenus	59 12	
TNI demandés obtenus	12 8	
Vidéoprojecteur demandés obtenus	88 26	

Travaux réalisés sur le réseau

Câblages	8	collèges
Actifs réseau (switch)	16	"
Aménagements	8	"

Logiciels :

Nb actuel de logiciels « packagés » environ	800
Nb en préparation	136
Nb de logiciels problématiques	88

Environ 350 logiciels sont installés
sur les postes des collèges de façon systématique

Sur les 31 collèges ayant répondu à l'enquête :

Logiciels demandés :	725
installés	655
non installés	83

Raisons principales de non installation :

Logiciels obsolètes pour XP, incompatibles avec les méthodes GSIS,
Pb de faille de sécurité, en cours de préparation

CDROM :

Demandés :	173
installés	108
non installés	73

Raisons principales de non installation :

Logiciels obsolètes pour XP, incompatibles avec les méthodes GSIS,
Pb de faille de sécurité, en attente

Serveurs

Pbs ponctuels de serveurs	19	collèges
pas de pb	12	"
<u>Raisons principales de plantages :</u> Surcharge ou puissance insuffisante		
Pbs avec Imprimantes USB	10	"
Pbs avec Imprimantes réseau	13	"
Pbs ponctuels avec CharlyRobot :	15	"
Pbs avec TBI	1	"
Pbs avec les consoles en Sciences	4	"
Pbs avec vidéoprojecteurs	5	"
+ quelques autres pbs matériels ponctuels		

Assistance

Tickets

Nb de tickets envoyés	1867	
Nb de tickets résolus	1324	
Délais de prise en compte du tickets	<i>Variable : de immédiat à plusieurs semaines</i>	
Qualité de la réponse		
Bonne	21	collèges
Variable	6	"
Délais de résolution	<i>Variable : de 1 jour à 1 mois suivant le pb.</i>	
Tickets sans réponse	39	

Téléphonique

Nb d'appels téléphoniques	209	
Raisons principales :		
<i>Urgence, pour accélérer la prise en compte du ticket</i>		
Délais de prise en compte	<i>Très rapide</i>	
Qualité de la réponse :		
Bonne, satisfaisante, très bonne	27	"
Variable	3	"
Correcte		
Délais de résolution :	<i>de très rapide à plusieurs jours suivant le pb</i>	

Interventions :

à distance :

Nombre (environ)	150
------------------	-----

Sur place :

Nombre(environ)	70
-----------------	----

le collège est-il prévenu de la venue des techniciens ?

oui	24
-----	----

non	4
-----	---

Un compte rendu est-il envoyé au collège ?

oui	15
-----	----

non	11
-----	----

Nb de redéploiements du réseau et des postes du collège dans l'année 2009-2010	20
--	----

Soit 2 collèges sur 3

USAGES :

Nb d'heures moyen d'utilisation par semaine	25
Matières utilisant le plus l'informatique	
	<i>Technologie</i>
	<i>Mathématiques</i>
	<i>Sciences Physiques</i>
	<i>SVT</i>
% moyen des enseignants utilisant l'outil informatique avec leur classe	39,3%
Moyenne par collège de séances annulées pour raisons techniques	4

Formation des enseignants :

Nb d'heures moyen sur une année	8
Thèmes principaux abordés :	
	<i>Gibii, site du collège, fonctionnement du réseau, messagerie, logiciels spécifiques...</i>
% moyen des enseignants concernés	52,3%
Fréquence des formations :	
	<i>Très variable : de 1 par semaine à 1 par trimestre voire rien...</i>

Moyens souhaités pour exercer la fonction d'AI (x / 31)

Rencontres inter-AI (nb de réponses)	20
Formations spécifiques	12
Disposer de temps	4

Journées de formation Coordonnateurs TICE

Les 3 jours de formation sont-ils suffisant ?	oui	26
	non	5
Le Contenu est-il adapté ?	oui	20
	non	10
Notions à développer		
	<i>Plus de formation sur le Pingoo</i>	

Vos relations avec le CITIC :

Bonnes, satisfaisantes, courtoises, excellentes...	70%
Moyennes	13%
Fluctuantes	17%
<u>Degré de satisfaction</u>	
	<i>En général : plus de réactivité, la communication s'améliore</i>

Avis général :

Points positifs :

Fonctionnement technique du réseau, stabilité accrue du réseau
Nombreux logiciels
Homogénéité des postes
Temps dégagé pour l'AI
Professionnalisme et compétences des techniciens
Interventions à distances efficaces

Points négatifs

Trop d'attente avant les interventions sur place
Logiciels refusés pour des problèmes de sécurité
Trop de sécurité sur les systèmes
Traitement inégal des tickets
Réponses aux tickets parfois trop longues

Attentes pour l'avenir

Plus d'interventions sur place
Modifier la stratégie de sécurité pour pouvoir utiliser certains logiciels
Fournir des rapports d'intervention