

DE LA PLACE DES LABORATOIRES D'INFORMATIQUE DANS LA TRANSFORMATION INSTITUTIONNELLE

Mémoire présenté par Gilles Costisella, Arnaud d'Alayer
Lise Desjardins, Marie-France Lalonde, Carl L'Archevêque, Thomas Viardot
dans le cadre de la consultation sur la transformation institutionnelle

Avril 2016

Table des matières

À propos des responsables de laboratoires	2
Construire notre avenir ensemble.....	2
De la place des laboratoires dans l'expérience étudiante	3
Des laboratoires ou des postes personnels? Ou une approche mixte?	4
Comment améliorer les espaces physiques des laboratoires?	6
Acquisition de logiciels : une problématique importante.....	6
De la capacité d'adaptation et d'innovation des services et environnements informatiques	7
Une meilleure organisation de la gestion des ressources informatiques	7
Du renforcement du <i>leadership</i> la DGTIC	7
Accroître la capacité d'adaptation et d'innovation de notre université	8
Développement d'une offre de service de la DGTIC pour la recherche	8
Stockage et partage des données de recherche : un besoin essentiel	9
Conclusion	10
Annexe : à propos de CORLAB.....	11
Qu'est-ce que CORELAB et qui sont ses membres?	11
Origine de CORELAB	11

Les auteurs de ce mémoire sont responsables de laboratoire, chefs de laboratoires, responsables des ressources informatiques. Bien que l'on puisse constater une grande disparité de descriptions de tâches parmi ceux-ci, ils ont tous en commun la gestion d'un ou plusieurs laboratoires et tous sont impliqués dans la gestion informatique de leurs unités. Ils sont aussi tous membres du Comité des responsables des laboratoires d'informatique (CORELAB).

Ce CORELAB est un partenaire privilégié et reconnu par la DGTIC¹, et plus particulièrement par le Bureau des services aux utilisateurs (BSU) avec lequel les échanges sont fréquents et où des membres de CORELAB, dont les auteurs, sont régulièrement invités à participer à des consultations, comités ou projets pilotes. Vous trouverez plus d'information à propos de CORELAB en annexe.

À propos des responsables de laboratoires

Parce qu'ils sont en contacts directs et constants avec les utilisateurs des technologies (étudiants, employés et enseignants), les membres de CORELAB sont des témoins privilégiés des rapports qu'entretiennent les utilisateurs avec les différents services technologiques offerts à l'Université.

Les responsables de laboratoires disposent bien évidemment des compétences informatiques requises dans la gestion d'un parc et d'environnements informatiques, mais certains auront aussi des compétences disciplinaires dans les domaines d'expertise de leur unité d'embauche.

Ainsi, ce sont des personnes solides d'un point de vue technique, mais ce sont également des interlocuteurs crédibles. Certains pourront s'impliquer plus spécifiquement dans la démarche académique des programmes de formation et des cours, notamment en conseillant les enseignants dans le choix des outils, des exercices et des évaluations.

Il est à noter que les responsables de laboratoires agissent aussi régulièrement comme conseillers auprès de leurs unités autant pour des questions qui touchent la bureautique-gestion que pour des demandes de subventions de recherche : en raison de leur expertise, ils sont généralement bien outillés pour guider le personnel administratif ou les professeurs, les chercheurs dans l'analyse de leurs besoins technologiques.

Construire notre avenir ensemble

Le rythme effréné du développement des technologies ne laisse pas de choix aux responsables de laboratoire. Ouverts aux changements, nous nous adaptons, nous apprenons, nous contribuons. Cela dit, quelle que soit l'évolution des technologies, le but premier est de mettre en place un environnement qui permet aux enseignants d'assurer leur mission d'enseignement au sein de l'université.

Dans le guide de réflexion, trois principaux axes de réflexion sont proposés. L'objectif de notre intervention n'est pas de traiter de façon exhaustive toutes les facettes de chacune de ces thématiques, mais nous tenterons de relever les points qui concernent directement les laboratoires d'informatique, les services offerts par leurs responsables de même que les services offerts par la DGTIC afin d'y apporter notre point de vue et quelques pistes de réflexion ou de solutions.

¹ <http://www.dgtic.umontreal.ca/soutien/resp-labo.html>

De la place des laboratoires dans l'expérience étudiante

Professeurs, chargés de cours, auxiliaires d'enseignement utilisent les laboratoires d'informatique pour initier leurs étudiants aux outils technologiques disponibles et souvent indispensables à la matière abordée dans le cadre de leurs cours.

Tout dépendamment du but visé, de la taille des groupes, des laboratoires disponibles, certains enseignants réservent un ou plusieurs laboratoires chaque semaine au cours de la session alors que d'autres ne s'y déplaceront que pour quelques séances.

Dans certains cas, le logiciel sera un outil didactique qui facilitera l'apprentissage de la matière. Par exemple, les étudiants des cours de francisation utilisent CAN-8 pour parfaire leurs connaissances du français à l'aide d'exercices développés par les enseignants dans CAN-8.

Dans la majorité des cas les étudiants apprendront, selon le cours suivi et les buts à atteindre, à utiliser des fonctions de base jusqu'à aux fonctions les plus avancées d'un ou plusieurs logiciels. Par exemple, les cours d'analyse quantitative comptent souvent d'une seule à plusieurs séances dans des laboratoires d'informatique permettant d'initier les étudiants à SPSS, à SAS, à Stata ou aux fonctions avancées d'analyse statistique d'Excel.

En dehors de ces périodes réservées aux activités pratiques des cours, les laboratoires d'informatiques sont laissés à la disposition des étudiants lors de séances dites de pratique libre : durant ces périodes, les étudiants peuvent compléter leurs activités académiques, mais sans la supervision du personnel enseignant.

Enfin, il est à noter que la mise à disposition de laboratoires informatiques adaptés à leurs besoins est un élément important dans le taux de satisfaction des étudiants : par exemple, dans le cadre de l'évaluation annuelle du programme de la maîtrise en sciences de l'information (M.S.I.) de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), les énoncés « L'équipement informatique de l'École est adéquat pour permettre l'atteinte des objectifs des cours » et « Les logiciels et ressources web disponibles dans les laboratoires d'informatique de l'École sont adéquats pour permettre l'atteinte des objectifs des cours » ont obtenu des taux de plus de 90% d'avis positif ces 5 dernières années.

Des laboratoires ou des postes personnels? Ou une approche mixte?

Alors que la majorité des étudiants ont accès à un ordinateur, ou que d'autres établissements comme les HEC impose l'achat d'un ordinateur portable normalisé, le « Construire notre avenir ensemble » nous amènera assurément, au fil du développement des technologies, à nous interroger sur le bien-fondé de la mise en place de nouveaux laboratoires d'informatique² ou de de l'entretien des laboratoires d'informatique déjà existants.

Afin de bien choisir, mieux vaut s'assurer de bien connaître les besoins et, parmi ceux-ci, quels sont ceux auxquels il faut absolument répondre quel que soit l'approche et les technologies choisies.

Coût d'acquisition et de maintenance

Laboratoires : Le coût d'acquisition et de renouvellement des postes de travail est pris en charge par le *Budget MAO Campus*³, géré par la DGTIC. Le cycle de vie des postes informatiques, qui est actuellement de 4 ans dans les laboratoires, permet d'offrir des environnements performants, fiables et disponibles (car couverts par la garantie du fabricant en cas de bris, et physiquement protégé par un système d'alarme contre le vol).

Portables : Le coût d'acquisition est reporté directement aux étudiants, pouvant alors compromettre l'accessibilité des études pour une partie de la population, surtout pour les formations de courtes durées (formation continue, certificat). De plus, puisque l'appareil accompagne en permanence l'étudiant, le risque de bris, de vol ou de perte est élevé.

Capacité des salles et des laboratoires

Laboratoires : le nombre de places est limité. Les séances d'enseignement / de travaux pratiques dans des laboratoires d'informatique sont plus difficiles à organiser pour les grands groupes d'étudiants. Par contre les laboratoires ont été conçus de façon telle que les enseignants/auxiliaires d'enseignement puissent facilement se déplacer d'un utilisateur à un autre pour répondre aux questions, aider,...

Portables : les séances liées à l'utilisation d'ordinateurs dans de grands groupes peuvent se faire dans de grands locaux.

Alimentation électrique

Laboratoires : les ordinateurs des laboratoires d'informatique sont des ordinateurs de table reliés au réseau électrique. L'alimentation électrique est donc garantie.

Portables : la durée réelle d'autonomie des ordinateurs portables varie d'un portable à un autre en plus de dépendre de l'âge de la batterie. Pour que tous les ordinateurs puissent profiter des séances de travail pratique ou faire des examens à partir de leur portable, ces séances ou ces examens doivent se tenir dans des salles où sont installées autant de prises électriques que la capacité de la salle.

Accès au réseau UdeM

Laboratoires : tous les ordinateurs sont reliés par câble au réseau de l'UdeM.

Portables : les portables sont reliés au réseau sans-fil de l'UdeM. Bien que très performant, et selon la nature des opérations réalisées, le réseau sans-fil peut être rapidement saturé.

² Karsenti, Thierry et coll. (2007). *Conditions d'efficacité de l'intégration des TIC en pédagogie universitaire pour favoriser la persévérance et la réussite aux études* (p. 97). Repéré à <https://depot.erudit.org/id/001134dd>

³ DGTIC. *Budget MAO Campus*. http://www.dgtic.umontreal.ca/equipement/mao_campus.html

Environnement informatique

Laboratoires : tous les utilisateurs qui ouvrent une session de travail sur un ordinateur se retrouvent dans un même environnement. L'enseignant/l'auxiliaire d'enseignement qui utilise le poste maître du laboratoire se retrouvera aussi dans ce même environnement.

Portables : la configuration des logiciels installés, la configuration des modules d'extension (« *plug-in* ») sera différente d'un portable à un autre. Le logiciel utilisé dans le cadre du cours pourra ainsi poser des problèmes différents d'un ordinateur à un autre. L'enseignant/l'auxiliaire d'enseignement risque, particulièrement dans le cas de logiciels plus spécialisés, de passer une bonne partie du temps à faire de l'assistance technique plutôt qu'à se concentrer sur l'activité académique en tant que telle.

Surveillance/restriction d'accès dans le cadre d'examen

Laboratoires : le logiciel *NetSupport School* installé dans de nombreux laboratoires d'informatique permet, en outre chose, de limiter l'accès à l'Internet sur tous les ordinateurs d'une ou plusieurs salles. Un enseignant qui fait passer un examen dans StudiUM à partir des laboratoires peut faire en sorte que l'accès à l'Internet se limite au site de StudiUM. L'enseignant peut aussi utiliser la fonction « Surveillance » de *NetSupport School* pour surveiller ses examens.

Portables : les propriétaires des portables contrôlent totalement leur environnement.

Gestion des licences

La suite Office, les navigateurs ne sont pas les seuls logiciels installés et utilisés dans le cadre de cours. Les logiciels spécialisés, dont ceux qui proviennent de la logithèque, sont nombreux et peuvent bien sûr différer d'un laboratoire à un autre. Pour ne donner que deux exemples, *AutoCAD* ne sera pas installé sur les ordinateurs de la Faculté de médecine et *SDL Trados* n'est pas installé sur les ordinateurs de la Faculté d'aménagement.

Laboratoires : les licences sont installées sur les ordinateurs des salles. La gestion des licences se fait relativement (tout dépend du produit) simplement.

Portables : la gestion des contrats de licence peut devenir rapidement problématique, car de nombreux éditeurs ne permettent pas qu'une licence institutionnelle puisse être utilisée sur un poste personnel des étudiants. De plus, pour économiser sur le nombre de licences actives, un suivi des licences distribuées.

Une approche mixte

Néanmoins, il existe une approche mixte, qui consiste à offrir depuis un appareil personnel, via une session de bureau à distance, l'accès à un environnement informatique préconfiguré (similaire à du télétravail).

C'est notamment l'approche offerte pour certains cours offerts par PRAXIS, le Centre de développement professionnel continu de la Faculté des arts et des sciences. Bien que cette approche soit très adaptée à la formation à distance, les économies d'échelle entre un laboratoire physique et les serveurs requis à une telle infrastructure restent à démontrer. En effet, il ne faut pas sous-estimer les coûts liés à la mise en place d'une telle infrastructure. Pour que cette approche soit un succès, l'expérience utilisateur doit être positive. Plus grand sera le nombre d'étudiants à l'utiliser, plus imposant seront les coûts associés à l'infrastructure même ainsi qu'à son maintien. Les coûts associés aux contrats de licences adaptés à une telle infrastructure risquent aussi d'être très élevés

Comment améliorer les espaces physiques des laboratoires?

Par exemple, lors de consultations organisées par le Comité d'informatique documentaire (COMID) de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI)⁴ sur un projet de rénovation des laboratoires d'informatique, les éléments que les étudiants recherchent dans les laboratoires d'informatique sont :

- Des espaces calmes et propices à la concentration et à la réflexion : comme peuvent l'être les bibliothèques, les étudiants recherchent avec les laboratoires d'informatique des espaces pour la réalisation de leurs recherches et travaux. Ils recherchent également des environnements informatiques fiables et sans les distractions que peut apporter un environnement personnel souvent relié aux médias sociaux.
- Des espaces adaptés aux travaux en petits groupes : cette problématique s'est accentuée ces dernières années en raison du manque d'espace dans les différents pavillons, ou de nombreux locaux pouvant servir de lieu de réunion ont été transformés en bureaux.
- Des espaces ouverts sur l'extérieur : les utilisateurs sont de plus en plus exigeants concernant cet aspect, et concèdent qu'ils passeraient plus de temps dans des locaux qui laissent entrer la lumière naturelle.
- La cohabitation de l'équipement fixe (poste de travail) et du BYOD (*Bring Your Own Device*) : les tables devraient offrir une surface permettant de manipuler aisément un ordinateur portable en plus du poste de travail fixe; les tables devraient offrir des prises électriques pour recharger les appareils électroniques; un mécanisme permettant de brancher un appareil personnel à l'écran du poste de travail fixe, par exemple à l'aide de la technologie WiDi (Wireless Display).

Acquisition de logiciels : une problématique importante

Afin de répondre aux besoins associés aux cours qui sont offerts dans les laboratoires, les responsables installent sur les ordinateurs de leurs laboratoires respectifs les outils qui seront nécessaires aux enseignements offerts dans ces laboratoires. C'est donc principalement à partir des demandes faites par les enseignants et par les budgets disponibles (achat de licences) que se décide quels logiciels seront disponibles dans un laboratoire donné.

Le responsable obtient les logiciels nécessaires de différentes façons :

- À partir de la logithèque mise en place par la DGTIC
La suite Office, Oxygen, SPSS, SAS... font partie des logiciels dont les licences sont gérées par la DGTIC. Bon nombre des logiciels de la logithèque peuvent être installés sur les ordinateurs des laboratoires d'informatique.
- À partir du Web
Les logiciels libres utilisés par les enseignants sont téléchargés directement à partir du Web.
- À partir du Web après obtention du budget permettant l'acquisition de licences
Le responsable et/ou l'enseignant devront voir à l'obtention du budget nécessaire pour l'acquisition des licences d'autres logiciels nécessaire à leur enseignement. Actuellement, les budgets pour ces logiciels spécialisés qui ne font pas partie de l'offre de service de la DGTIC (*Budget MAO Campus*) proviennent du département ou de la faculté.

Ces dernières années, la question de l'acquisition ou le renouvellement des licences des logiciels pose de nombreux problèmes : en effet, le *Budget MAO Campus* permet seulement de maintenir l'existant, ce qui empêche toutes nouvelles acquisitions.

⁴ Comité d'informatique documentaire (COMID). (2014). *Définition des besoins pour la rénovation des laboratoires : Compte-rendu*.

De plus, il y a eu dans de nombreux cas une transformation importante dans les modèles commerciaux des éditeurs de logiciels : ceux-ci sont de plus en plus offerts sous la forme d'abonnements, avec des frais annuels récurrents.

Cette approche est donc très différente de celle qui prévalait généralement auparavant, qui consistait à acquérir un certain nombre de licences (ou de livres) d'un seul coup, financé par exemple sous la forme d'un projet spécial.

Or, ces différents coûts récurrents sont actuellement absorbés dans le budget de fonctionnement des unités, et comme nous le savons, ces budgets évoluent habituellement à la baisse d'année en année.

Une des solutions pourrait être d'instaurer une sorte de « frais technologique » départemental à la facture étudiante, pour couvrir en partie ces coûts, mais nos démarches se sont soldées par une fin de non-recevoir, car il y a une limite et un moratoire sur le montant total des frais afférents.

Bref, nous sommes à une certaine croisée des chemins : soit nous allons devoir couper dans certaines ressources, soit nous devons trouver une façon de financer ces frais. Or la première solution n'est clairement pas celle qui est souhaitable pour assurer la qualité de nos formations.

De la capacité d'adaptation et d'innovation des services et environnements informatiques

Une meilleure organisation de la gestion des ressources informatiques

Les responsables de laboratoires et les responsables informatiques participent régulièrement à la mise en place de systèmes, environnements et solutions, aussi bien pour répondre à des besoins académiques, administratifs, de recherche ou communautaires, qui viennent combler l'offre de service de la DGTIC.

Bien que CORELAB soit principalement un lieu d'échange, il n'est pas rare de constater que plusieurs responsables travaillent en vase clos sur des problématiques et projets similaires. Par exemple, en l'absence d'une solution institutionnelle disponible, plusieurs responsables de laboratoires ont mis en place des environnements de sondage en ligne pour la recherche (basé par exemple sur le logiciel LimeSurvey). Du fait de ce doublement des efforts, il en résulte une perte globale évidente de l'efficacité, mais aussi au niveau des coûts des infrastructures.

Cependant, la gestion de projets technologiques dans les unités, plutôt que d'un point de vue institutionnel, est globalement un modèle à risque : en effet, bien que les responsables informatiques agissent habituellement avec professionnalisme en documentant leurs activités, plusieurs avouent que leur unité d'embauche pourrait avoir du mal à assurer les activités en cas de départ et en attendant de trouver un remplaçant.

De plus, comme ce ne sont pas toutes les unités qui possèdent des laboratoires, et donc un responsable de laboratoires ou un responsable informatique ainsi que des infrastructures requises, nous sommes en accord avec la citation suivante du guide de réflexion :

« [...] on constate un déséquilibre des moyens et des services de proximité entre les facultés, déséquilibre qui découle d'un manque de ressources, de savoir-faire, d'occasions pour apprendre, etc. [...] On peut estimer que la configuration des unités académiques et les modes de fonctionnement ne favorisent pas suffisamment la culture de collaboration et d'échange. » (p. 17).

Du renforcement du *leadership* la DGTIC

Régulièrement, nous constatons que la DGTIC n'est pas toujours au fait des usages sur le terrain des différents environnements déjà en place ni des besoins technologiques qui doivent être comblés. Il en résulte alors des oublis ou un manque de considération des utilisateurs lors du remplacement d'anciens systèmes, un bien un

décalage entre les besoins réels des utilisateurs et les infrastructures en place (exemple : remplacement des listes de diffusion qui n'offrent plus de listes par cours. Les solutions alternatives, notamment les « nouvelles » dans StudiUM et dans Synchro ne répondent qu'à une partie des besoins)

Ensuite, nous constatons que le processus actuel de gestion des projets informatiques dans le cadre de la gouvernance TI priorise principalement les unités qui ont les fonds, ou qui sont prêtes à débloquer des moyens financiers et humains pour l'acquisition et la mise en place de nouveaux services ou environnements. Beaucoup d'unités n'ont tout simplement pas les moyens d'envisager et d'entreprendre une demande de projet technologique.

Enfin, par un manque de ressource évident, la DGTIC est actuellement en mode réaction plutôt que d'avoir une approche proactive.

Notons cependant que depuis que nous démontrons un intérêt à améliorer les services que nous recevons de la DGTIC, et en raison de notre proximité avec les diverses clientèles, ces dernières années nous avons constaté une plus grande ouverture et une plus grande écoute de la part de la DGTIC et avons été de plus en plus consultés et informés. Mais il reste encore beaucoup de travail à faire.

Nous proposons que :

- La DGTIC diffuse la liste des projets présentés à la gouvernance TI : les unités plus modestes pourraient alors faire part de leurs intérêts et donc communiquer leurs besoins. Devraient également être diffusés pour chaque projet son échéancier, le nom et les coordonnées de son responsable, ainsi que des méthodes de contrôle sur la réalisation des projets et des livrables.
- Faire de la DGTIC un chef de file et un partenaire crédible dans la gestion et la mise en œuvre de projets informatiques : nous constatons que la DGTIC manque cruellement de ressources pour la mise en œuvre de ses projets, mais aussi dans leur maintenance.
- La DGTIC doit se rapprocher de ses utilisateurs. Une piste de solution serait que la DGTIC entreprenne un vaste projet de consultation, visant à recenser dans les différentes unités. Les outils informatiques qui ont été mis en place pour faciliter leurs opérations ou l'accomplissement de leur mission, ainsi que les différents services offerts à leurs communautés respectives.
- S'orienter vers des projets qui permettent d'obtenir un gain rapide, notamment en s'inspirant ou en reproduisant à l'échelle institutionnelle de systèmes déjà en place dans des unités.

Accroître la capacité d'adaptation et d'innovation de notre université

Développement d'une offre de service de la DGTIC pour la recherche

Pour être une université de premier plan, l'Université doit être reconnue au niveau de l'enseignement et de la recherche. Or, si l'offre de service actuelle de la DGTIC répond principalement aux besoins administratifs et académiques, le support à la recherche se résume essentiellement au support technique des postes standardisés ainsi que leur connectivité au réseau.

Actuellement, s'il n'y a pas de responsable de laboratoire ou de responsable informatique dans leur unité sur lequel les professeurs et chercheurs peuvent s'appuyer pour leurs demandes de subventions, et s'ils n'ont pas les compétences suffisantes pour estimer leurs besoins pour des infrastructures informatiques, ceci pourrait amenuiser la crédibilité d'une demande de subvention.

Il serait souhaitable que la DGTIC reprenne le contrôle des infrastructures de recherche, notamment en accompagnant les chercheurs dans leurs demandes de subventions : il en résulterait une uniformisation et une meilleure mutualisation des ressources.

Stockage et partage des données de recherche : un besoin essentiel

La seule offre de service qui est proposée concerne la mise en place d'un serveur virtuel⁵, mais les coûts, la complexité et la durée nécessaire pour la mise en service de cette solution repoussent la majorité des chercheurs, qui ne cherchent généralement qu'une place où entreposer et partager leurs données avec leurs collaborateurs.

Une nouvelle offre de service de stockage DOCUM est actuellement en train d'être mise en place par la DGTIC, mais comme l'environnement de serveur virtuel mentionné précédemment, l'accès depuis l'externe à ce service nécessite l'utilisation d'une connexion VPN, service qui n'est offert qu'aux employés⁶, ce qui complexifie encore plus les collaborations avec des chercheurs qui ne font pas partie de la communauté de l'UdeM.

Ainsi, très souvent, dans les unités où il n'y a pas de responsable de laboratoire ou de responsable informatique qui accepte d'offrir de solution pour ces besoins et cette clientèle, les chercheurs n'ont donc pas d'autre choix d'opter pour des solutions disponibles comme DropBox ou Google Drive, ce qui pose évidemment de nombreux problèmes concernant la protection et la confidentialité des données (les données sont le plus souvent hébergées dans des pays étrangers avec divers régimes concernant l'accès et la consultation des données par les autorités).

Parfois, certains chercheurs se munissent d'unités de stockage de type NAS qu'ils entreposent alors dans leur bureau. Néanmoins, cette solution pose également des problèmes, car ces appareils ne sont physiquement pas protégés contre le vol ou contre les avaries électriques qui peuvent les endommager. De plus, ces appareils doivent eux aussi être gérés convenablement par du personnel compétent, car les services et logiciels qui assurent leur fonctionnement sont également touchés par des trous de sécurité.

Il convient donc qu'un mandat et les ressources suffisantes soient confiés à la DGTIC pour offrir un environnement de travail collaboratif sécuritaire et convivial, dont la simplicité d'utilisation et les fonctionnalités de partage et de synchronisation soient du calibre des offres gratuites ou commerciales disponibles au grand public.

De plus, en offrant un environnement institutionnel pour la recherche, il sera beaucoup plus aisé pour les chercheurs de rédiger et d'obtenir leur certificat d'éthique en ce qui concerne l'entreposage de leurs données.

⁵ <https://wiki.umontreal.ca/pages/viewpage.action?pageId=116752952>

⁶ Notons qu'il est tout de même possible de demander des comptes invités, mais la démarche demeure elle aussi très lourde.

Conclusion

Nous sommes bien sûr absolument en accord avec la citation suivante tirée du guide de réflexion :

« On comprend que les technologies, les équipements, les applications et les systèmes sont des conditions essentielles, au service du projet universitaire. » (p.12)

À ceci nous ajoutons que les éléments qui suivent sont tout aussi importants et indispensables et qu'en sous-estimer l'importance met à risque les fondements sur lesquels s'appuient la mise en place et l'usage des technologies :

- Des ressources humaines suffisantes et proportionnelles à l'ampleur des services offerts. Non seulement ces ressources doivent permettre la mise en place des nouveaux outils technologiques, le maintien des services existants, mais ils doivent aussi mettre en place tous les processus nécessaires à la continuité des opérations.
- Des ressources financières suffisantes et proportionnelles à l'ampleur des services offerts.
- Des moyens de communication plus efficaces qui permettront de colliger les besoins technologiques des utilisateurs de façon à ne pas dédoubler les services offerts et qui permettront d'orienter plus facilement les utilisateurs (enseignement, recherche, gestion) des technologies.
- Une offre de service qui couvre aussi les besoins de la recherche.

Quant aux laboratoires d'informatique, nous sommes convaincus qu'ils répondent actuellement adéquatement aux besoins des utilisateurs. Cela dit, quelle que soit l'évolution des technologies, que ce soit par le biais de laboratoires d'informatique ou autrement, le but premier est de mettre en place un environnement qui permet aux enseignants d'assurer leur mission d'enseignement au sein de l'université. Les responsables des laboratoires connaissent très bien les besoins des unités et des utilisateurs desservis par leurs laboratoires et seront toujours de bons conseils lorsque viendra de réévaluer les technologies adaptées pour l'enseignement.

Annexe : à propos de CORLAB

Qu'est-ce que CORELAB et qui sont ses membres?

Le Comité des responsables des laboratoires d'informatique ou CORELAB, regroupe des employés de l'Université de Montréal qui gèrent des laboratoires d'informatique (académiques ou de recherche). Certains portent le titre de « responsable de laboratoire », d'autres sont chefs de laboratoires, des responsables des ressources informatiques, Bien que l'on puisse constater une grande disparité de descriptions de tâches parmi ceux de nos membres qui portent les mêmes titres, la majorité des membres a en commun la gestion d'un ou plusieurs laboratoires et tous sont impliqués dans la gestion informatique de leurs unités. À ce jour CORELAB compte 41 membres.

Origine de CORELAB

Afin de faciliter l'échange, la collaboration, la communication entre les responsables des laboratoires d'informatique de l'Université de Montréal et les diverses instances universitaires, les responsables des laboratoires décidèrent, à l'hiver 2003, de former un comité officiel qui aurait pour mandat :

- d'agir comme lieu d'échange pour l'ensemble des responsables des laboratoires d'informatique des départements, facultés et services de l'Université de Montréal;
- d'informer les responsables des laboratoires d'informatique des divers départements, facultés et services de l'Université de Montréal des développements relatifs aux infrastructures informatiques et réseau implantés sur le campus;
- d'établir et soumettre aux instances universitaires concernées, notamment la DGTIC, les recommandations du comité relativement aux infrastructures informatiques et réseaux implantées sur le campus, en regard des besoins communs à l'ensemble des laboratoires d'informatique et des milliers d'utilisateurs qu'ils desservent.

Cette initiative a été appuyée par les directions des facultés, départements ou services pour lesquels travaillent les responsables de laboratoire.

La majorité des recommandations du CORELAB depuis sa mise en place ont eu pour but de faciliter l'accès aux services offerts par la DGTIC.