

# Collège **A**huntsic

SERVICES  
SERVICES  
OFFERTS  
OFFERTS



Direction des Technologies de l'information

Document rédigé par :

**François Loiseau**

Gestionnaire, Secteur micro-informatique

Septembre 2013

<http://www.collegeahuntsic.qc.ca/intranet/dsi>

Illustration de la page frontispice : © www.fotolia.com



# Table des matières

<b>FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION DES TI</b>	<b>4</b>
PRIORISATION DES DEMANDES .....	4
STRUCTURE DE LA DIRECTION DES TI .....	5
1. Équipe de Micro-informatique (supervisé par François Loiseau)	5
2. Équipe de Serveur et projet (supervisé par Kevin Duguay)	5
Normalisation de logiciels	5
Disponibilité des logiciels pour la maison	6
Besoin matériel ou logiciel	6
Remplacement d'ordinateur	6
Réseau Wifi	6
Projecteurs numériques et autres équipements	6
SITE WEB DU COLLÈGE AHUNTSIC .....	7
OMNIVOX.....	8
Mio (Messagerie interne d'Omnivox)	9
Ma boîte vocale	9
Bordereau de paie	9
Dossier Personnel	9
INTRANET .....	10
Espace disponible	10
Demande de service informatique	11
Procédures Web	11

# Fonctionnement de la Direction des TI

Pour toutes demandes ou pannes informatiques, vous devez contacter le centre de services de la Direction des TI soit par :

Téléphone : poste #2185

Courriel : [support.informatique@collegeahuntsic.qc.ca](mailto:support.informatique@collegeahuntsic.qc.ca)

En personne : B-1150

Horaire : 7h30 à 20h00 du lundi au vendredi (à l'exception de l'horaire d'été)

Portail web par l'intranet :

Ce sont les techniciens au centre de services qui vous donneront l'aide de premier niveau et qui s'assureront de prioriser vos demandes et d'acheminer celles-ci au bon groupe de support.

Toutes les demandes doivent être entrées dans un système informatique afin d'en assurer un bon suivi et une bonne priorisation des demandes selon l'urgence et l'impact.

La direction des TI supporte les pannes et demandes telles que :

- pannes informatiques sur un équipement (ordinateur Mac ou PC, écran d'ordinateur, imprimante, etc.)
- problèmes d'accès Internet
- problèmes d'accès aux serveurs du Collège
- déménagements de tout matériel informatique
- installations de logiciels ou modifications de configurations des postes informatiques
- problèmes avec votre téléphone
- toutes autres demandes reliées à un équipement informatique appartenant au Collège.

## Priorisation des demandes

La direction des TI utilise la norme ITIL pour prioriser les différentes demandes de la clientèle. La priorisation prend en compte le type de demande (panne ou demande de service), l'urgence et l'impact de celle-ci. Par exemple, une panne dans un laboratoire en période d'examen est prioritaire à une demande d'installation d'un logiciel de correction syntaxique.

Pour avoir un aperçu de l'ampleur du parc informatique voici quelques chiffres intéressants :

~3000 ordinateurs dont 600 Mac

~1000 employés à supporter dont

~700 enseignants

~300 employés administratifs

~10 000 étudiants dont

~7300 étudiants de jours

~2700 étudiants de soir

En moyenne 6500 requêtes sont acheminées au centre de services de la Direction des TI par année dont une centaine par jour durant la rentrée.

## Structure de la direction des TI

Le support informatique se divise en 2 grands groupes différents :

### 1. **Équipe de Micro-informatique (supervisé par François Loiseau)**

- 1- **Centre de services** : Ce groupe s'occupe d'être le premier répondant à vos demandes, pannes et questions. Ce sont les techniciens qui vous répondront au téléphone ou par courriel et qui s'assureront d'acheminer vos demandes aux bons groupes de techniciens en appliquant la priorité selon l'urgence de la demande.
- 2- **Micro-informatique** : Ce groupe s'occupe de tout ce qui est pannes, installations et demandes de services liées directement avec le matériel sur le parc informatique, sur place avec les usagers.

### 2. **Équipe de Serveur et projet (supervisé par Kevin Duguay)**

- 3- **Réseaux et serveurs** : Ce groupe s'occupe de tout ce qui est réseautique au Collège (câblage, téléphonie, serveurs, accès aux serveurs, accès au réseau, etc.).
- 4- **Projet et Certification de logiciels** : Ce groupe s'occupe de faire du développement sur les infrastructures logicielles du Collège et s'occupe également de certains projets au niveau de certains logiciels spécialisés. Ils s'assureront également de faire le suivi du début à la fin de vos projets pour s'assurer que ceux-ci se réalisent.
- 5- **Analystes** : Ce groupe s'occupe de l'infrastructure de tous les systèmes de gestion (ex : Cobra, Omnivox, etc.).

## Normalisation de logiciels

Le support informatique s'occupe également de tester et de normaliser certains logiciels pour la production au Collège. Que ce soit sous la plateforme Windows ou Macintosh, le Collège normalise certains logiciels afin de faciliter les échanges entre les étudiants et les enseignants, voici une liste de logiciels normalisés:

### *Pour les ordinateurs PC :*

Système d'exploitation : Windows XP français (migration vers Windows 7 en cours)

Suite bureautique : Microsoft Office 2010

Antivirus : Forefront de Microsoft

Logiciels de lecteur multimédia en ligne inclus

### *Pour les ordinateurs MAC :*

Système d'exploitation : Mac OS X.8

Suite bureautique : Microsoft Office 2008

Antivirus : Sophos

Logiciels de lecteur multimédia en ligne inclus

## Disponibilité des logiciels pour la maison

Pour ce qui est des logiciels disponibles pour l'usage à la maison, nous disposons d'une entente avec Microsoft pour le téléchargement de la suite Office 2010 à prix modique (~15\$) accessible à tout employé du Collège. Vous devez utiliser le site <http://hup.microsoft.com> pour faire votre demande. Pour ce qui est de Windows 7, la COOP a une entente avec Microsoft pour offrir une version complète pour les employés à prix modique. (~20\$)

Les suites antivirus que nous utilisons sont disponibles sur Internet gratuitement que ce soit pour PC (Forefront de Microsoft) ou pour MAC (Sophos).

## Besoin matériel ou logiciel

La direction des TI s'occupe également de vos demandes pour des ajouts technologiques. En effet, elle s'occupe de commander tout ce qui a rapport avec vos demandes de matériels informatiques, logiciels ou autres équipements.

Que ce soit lors de la période des immobilisations, ou durant l'année, vous pouvez avoir besoin de logiciel ou matériel spécifique. À ce moment, normalement vous n'avez qu'à nous fournir un code budgétaire qui vous sera transmis par le coordonnateur de votre département. C'est seulement avec ce code budgétaire que nous allons pouvoir commander ce que vous désirez.

## Remplacement d'ordinateur

Le Collège possède également un plan de remplacement quinquennal qui nous permet de garder un parc informatique à jour selon les différents besoins du marché. Ce plan inclut le remplacement de tout ordinateur ayant dépassé son 5 ans d'usure.

## Réseau Wifi

Le réseau Wifi est accessible à la grandeur du Collège. Il suffit d'utiliser votre code de l'Intranet pour y accéder. Il faut également savoir que le réseau « Ahuntsic » représente un équivalent d'une connexion filaire pour les différents accès qu'il te procure. Le réseau « Ahuntsic-Web » se limite à un accès internet de base.

## Projecteurs numériques et autres équipements

La majorité des locaux sont munis de projecteur numérique équipé de système multimédia Crestron. Pour tout besoin de projecteur ou autre matériel pour une courte durée, veuillez-vous référer au magasin central situé au local T-1510.

## Site web du Collège Ahuntsic

Le site web du Collège Ahuntsic est le portail pour tout ce qui a trait aux ressources en ligne dont vous aurez besoin.

Que ce soit :

- Visualisation des courriels via l'Intranet
- Toutes vos informations personnelles telles que la paie, dossier personnel
- Consultation de votre messagerie Omnivox, Léa, MIO
- Bottin téléphonique
- Ressources de la bibliothèque
- Tout autre renseignement utile et important.

Collège Ahuntsic  
le grand cégep de Montréal

Accueil | Nous joindre | Fondation | Emplois | FAQ | Omnivox | Moodle | Intranet | Étudiants actuels

Collège | Futur étudiant | Adulte Formation continue | Services aux entreprises | Services au public

Mur social | Recherche

**Nouvelles** | Sports | Programmes

**Étudiants en Techniques policières bénévoles à Laval**  
Bravo à nos étudiants de première année en Techniques Policières qui ont participé comme bénévoles à la Fête de la Famille de Laval le dimanche 31 août !

**Chenelière Éducation fait appel à 2 enseignants du Collège**  
Ariane Dumont et Raynald Pepin du Département de physique ont collaboré à l'adaptation d'un manuel des auteurs américains Raymond Serway et John Jewett publié chez Chenelière Éducation.

**Ironman : enseignants et étudiants de SPU à la rescousse**  
Jean-Jacques Lapointe et Pascale Caquez, enseignants en Soins préhospitaliers d'urgence (SPU) au Collège, et 67 étudiants en SPU, dont plus de 50 du Collège Ahuntsic, ont participé bénévolement à la compétition Ironman le 18 août 2013, à Mont-Tremblant.

**Service aux entreprises : inauguration de nouveaux locaux**

**À ne pas manquer**  
Rencontre annuelle des conseillers en information scolaire et professionnelle  
Jeudi 10 octobre 2013, de 8 h 30 à 13 h  
Horaire de la journée et autres détails à venir

**mon Cégep À VELO**  
Concours 4500\$ EN PRIX À GAGNER!  
DU 16 AU 20 SEPTEMBRE 2013  
f MON CÉGEP À VELO

- › Calendrier scolaire 2013-2014
- › Calendrier scolaire 2012-2013
- › Calendrier scolaire - Formation continue Soir 2013-2014
- › Calendrier scolaire - Formation continue Soir 2012-2013



## Omnivox

Omnivox est le système de gestion du Collège Ahuntsic dans lequel on accède à plusieurs services personnels tels que:

- Bordereau de paie
- Boîte vocale
- Léa et Mio (plateforme d'apprentissage pédagogique)
- ...

**Omnivox**  
Collège Ahuntsic

**Étudiants**  
No de DA  
7 chiffres  
Mot de passe

Première utilisation?  
Oublié votre mot de passe?

**Employés**  
No d'employé  
Mot de passe

Première utilisation?  
Oublié votre mot de passe?

**Autres services**  
■ Classement en langue  
Effectuez votre test de classement en ligne

Comment accéder à Omnivox ?  
étudiant / employé

© 2012 Skytech Communications - Sécurité et confidentialité - Conditions d'utilisation - Des questions?

Vous devez simplement entrer vos 5 numéros d'employé pour accéder à Omnivox.  
\*Lors de la première utilisation, veuillez suivre les étapes demandées...

C'est le Service de l'organisation de l'enseignement qui est responsable des demandes liées avec Omnivox.

\*Pour que les enseignants aient accès à leurs cours, les coordonnateurs de leurs départements respectifs doivent remettre les informations nécessaires au Service de l'organisation de l'enseignement.



## Mio (Messagerie interne d'Omnivox)

Il s'agit d'un outil de communication très utilisé entre les étudiants et les enseignants, mais qui est indépendant des courriels. Pour avoir une notification d'un nouveau message dans Mio par courriel, veuillez inscrire votre courriel dans les options de messagerie de celui-ci sous le groupe "Avis par courriel".

## Ma boîte vocale

À cet endroit vous avez accès à tous les messages laissés dans votre boîte vocale. Vous pouvez, écouter, supprimer, transférer ou annoter vos messages directement avec l'interface web.

## Bordereau de paie

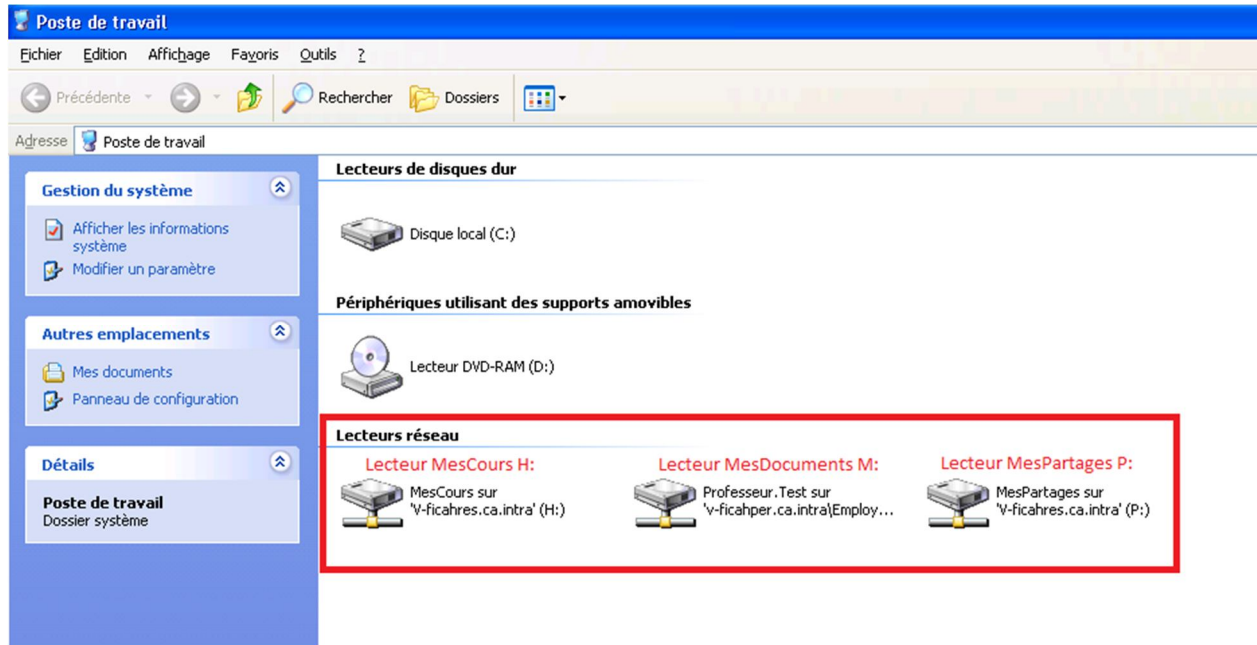
Il s'agit de tous les bordereaux de paie que vous avez reçus. Si vous voulez recevoir ces bordereaux par courriel à l'avenir, vous n'avez qu'à cliquer sur l'option " Envoi de mes bordereaux par courriel" et indiquer à quelle adresse électronique vous voulez les recevoir.

## Dossier Personnel

C'est à cet endroit que vous pouvez changer votre mot de passe pour l'Intranet / laboratoires et courriel du Collège. En réinitialisant votre mot de passe à cet endroit, votre mot de passe pour vous connecter à votre ordinateur ainsi que celui pour accéder à vos courriels et dossiers de partages seront changés. Suivre les indications pour le mot de passe.

## Intranet

L'Intranet est un espace réseau offert par le Collège vous permettant d'accéder à vos courriels, vos documents, vos partages ainsi que les cours pour les enseignants et étudiants. Lorsque vous êtes authentifié sur un poste du Collège, en ouvrant le dossier "poste de travail", la section "MesDocuments" représente le lecteur "M:", la section "MesPartages" représente le lecteur "P" et celui de MesCours le lecteur "H" tel qu'indiqué sur l'image ci-dessous:



\*Pour les ordinateurs fixes du Collège, lorsque vous vous authentifiez sur ceux-ci, l'icône de "mes documents" sur le bureau pointe automatiquement sur le lecteur M.

## Espace disponible

L'espace disponible diffère selon le type d'utilisateur et le secteur en question. Pour les employés administratifs, un espace alloué d'environ 500 Megs pour "MesDocuments" et de 1 Gig pour les courriels. Pour ce qui est de l'espace "MesPartages" il s'agit normalement de 2 Gigs de disponible par Département/Service et pour "MesCours", de 500 Megs en général.

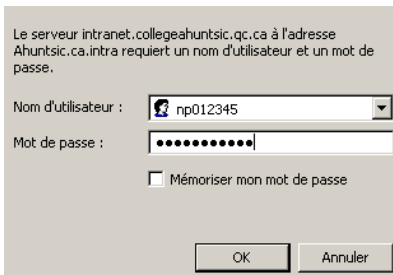
\*Ces espaces sont sauvegardés sur les serveurs de la direction des TI et sécurisés pour éviter des pertes de données ou des intrusions malsaines.

Vous pouvez donc:

- Visualiser vos courriels en ligne
- Accéder à vos documents personnels
- Accéder à vos dossiers partagés de vos départements respectifs
- Accéder à vos dossiers partagés de vos cours

Et tout ça à partir d'un PC ou d'un Mac en accédant simplement à Internet et à la page web du Collège Ahuntsic.

Après avoir cliqué sur le lien de l'Intranet, vous avez une demande d'authentification:



Veillez inscrire votre nom d'utilisateur et mot de passe tel que défini ci-dessous.

**Nom** : Votre code du Collège (Première lettre du nom de famille suivi de la première lettre du nom de famille, suivi d'un zéro "0" et de votre numéro d'employé de 5 chiffres.

**Mot de passe** : Votre mot de passe par défaut est fourni par le Service des ressources humaines ou la Direction des TI. Il doit nécessairement inclure au moins 8 caractères être muni d'au moins un chiffre, une lettre minuscule et une lettre majuscule. Si vous ne le connaissez pas, vous pouvez communiquer avec le support informatique à l'aide d'un des moyens indiqués plus haut. (Poste #2185)

C'est à partir de cette page, ci-dessous, que vous pouvez accéder aux ressources du Collège à partir de l'extérieur. Pour les PC vous choisissez l'option PC... pour les MAC, si vous choisissez l'option Mac, vous allez obtenir une procédure simple et facile à utiliser que vous devrez suivre pour accéder aux mêmes ressources.



## Demande de service informatique

Pour signaler une panne ou effectuer une demande informatique, veuillez cliquer sur "demande de support" et remplissez le formulaire à cet effet.

## Procédures Web

Nous vous invitons également à parcourir les autres liens du site web pour y découvrir une panoplie d'informations qui vous aideront dans votre vie de tous les jours au Collège Ahuntsic.