

S ■ G ■ P ■ U ■ M

Syndicat Général des Professeurs et
Professeures de l'Université de Montréal

Carrière et conditions de travail des professeur-e-s
de l'Université de Montréal 2002

Services informatiques et conditions de travail

Par

Claire Durand
Hélène Maheux

© Sgpum, Durand, C. et Maheux, H., 2003

Février 2003

Le « dossier » informatique a été un dossier clé de la dernière négociation des professeurs de l'Université de Montréal. Le taux de satisfaction des professeurs relativement aux services liés à l'informatique avait alors été qualifié de catastrophique (Voir Durand et Bargiel, Les conditions de travail des professeurs à l'Université de Montréal, SGPUM, 1999). À titre d'exemple, en 1998, près des deux tiers des professeurs se disaient peu ou pas du tout satisfaits des services de soutien informatique offerts par l'institution. Depuis 1998, plusieurs avancées ont été faites dans le domaine de l'informatique dont la mise sur pied du programme « Des ordis pour les profs » qui permettait de fournir un ordinateur à chaque professeur et la réorganisation des services de soutien aux professeurs. Il est donc d'autant plus intéressant de voir si, en 2002, les professeurs considèrent que la situation s'est améliorée et d'examiner si l'utilisation de l'ordinateur s'est développée concurremment.

Équipement

Deux informations permettent d'étudier l'équipement des professeurs : la plateforme utilisée et la possession d'un ordinateur portable. Si on compare avec 1998, la plateforme Windows a progressé chez les professeurs.

En 1998, 60% des professeurs utilisaient Windows et 50% Apple, certains professeurs utilisant les deux plateformes et 5% utilisant une autre plateforme (ni Windows, ni Apple). En 2002, la plateforme Windows est utilisée par 70% des professeurs et 4% des professeurs utilisent une autre plateforme que Windows ou Apple (Linux, Unix). Le choix de la plateforme est fortement lié aux secteurs disciplinaires. Ainsi, la plateforme Windows est privilégiée dans tous les secteurs liés à la médecine (médecine, médecine dentaire, optométrie, pharmacie, médecine vétérinaire, sciences infirmières) de même qu'en Sciences de l'éducation. La plateforme Apple est plus présente dans le secteur Lettres et sciences humaines de la FAS où elle est le choix de près de 40% des professeurs. Par ailleurs, les autres plateformes sont utilisées presque exclusivement dans le secteurs Sciences pures de la FAS.

La possession d'ordinateurs portables est passée de 54% des professeurs en 1998 à près de 90% en 2002. Ni le statut, ni le secteur facultaire ne différencient les professeurs sur ce point.

Utilisation : fréquence et lieu

En 1998, 28% des professeurs estimaient utiliser l'ordinateur 30 heures ou plus par semaine. En 2002, près de 50% des professeurs sont dans cette situation. Seulement 23% des professeurs utilisent l'ordinateur moins de 20 heures semaine. Le nombre moyen d'heures de travail à l'ordinateur est ainsi passé de 21 heures en 1998 à 27 heures en 2002. Il s'agit donc d'une évolution marquée. L'utilisation de l'ordinateur est liée au statut, les professeurs adjoints et les chercheurs se démarquant avec plus de 60% qui utilisent l'ordinateur 30 heures ou plus par semaine. Par ailleurs, on ne constate aucune différence entre les secteurs facultaires quant à l'utilisation. C'est dire que le travail à l'ordinateur fait maintenant partie intégrante du travail du professeur et qu'une grande partie du travail effectué utilise cet outil.

Le travail à l'ordinateur se fait également plus fréquemment au bureau qu'en 1998. Plus de 53% des professeurs effectuent ce travail exclusivement ou principalement au bureau (46% en 1998) et 32% utilisent l'ordinateur également au bureau et à la maison (26% en 1998). La portion des professeurs qui utilisent l'ordinateur principalement ou surtout à la maison a donc diminué de 27% à 15%. Le lieu du travail à l'ordinateur est fonction tant du statut que du secteur facultaire. Les chercheurs sont nettement plus nombreux à utiliser l'ordinateur surtout ou exclusivement au bureau (75%) alors qu'à l'opposé, les professeurs titulaires sont plus nombreux (22%) à l'utiliser surtout ou exclusivement à la maison. L'utilisation de l'ordinateur au bureau est également plus fréquente au secteur Sciences pures et dans les facultés liées à la santé et moins fréquente au secteur Lettres et sciences humaines de la FAS et dans le secteur "Autres facultés" (droit, musique, théologie, kinésiologie, aménagement).

Utilisation de logiciels de présentation (Power Point)

L'addition de ressources informatiques devrait normalement se traduire par une plus forte utilisation. Une des utilisations en forte croissance est celle des logiciels de présentation de type Power Point. Deux questions permettent de mesurer ce type d'utilisation de l'ordinateur :

utilisation de Power Point dans les cours et dans les conférences. L'utilisation de logiciels de présentation apparaît très importante, que ce soit dans le cadre de conférences ou dans le cadre des cours. Ainsi, plus de 75% des professeurs ont déjà utilisé un logiciel de présentation dans le cadre d'une conférence (56% souvent et 8% parfois) et 70% dans le cadre d'un cours (43% souvent et 16% parfois).

L'utilisation de logiciels de présentation dans l'enseignement varie tant en fonction du statut que du secteur facultaire. Ainsi, chez les chercheurs, 95% ont déjà utilisé un logiciel de présentation dans un cours (69% souvent) et chez les professeurs adjoints, 61% disent utiliser souvent un logiciel de présentation dans les cours. À l'opposé, 39% des professeurs agrégés et 32% des professeurs titulaires disent utiliser souvent un logiciel de présentation dans leur cours. Pour ce qui est des secteurs, notons d'emblée que, dans tous les secteurs, à l'exception du secteur Lettres et sciences humaines de la FAS, une majorité de professeurs a utilisé un logiciel de présentation dans leur cours. Les facultés liées à la santé et à l'éducation se distinguent nettement par une plus forte utilisation alors que le secteur Lettres et sciences humaines de la FAS (60% de non utilisateurs) et, dans une moindre mesure, le secteur Sciences sociales de la FAS et le secteur "Autres facultés" se distinguent par une moins forte utilisation.

L'utilisation de logiciels de présentation dans les conférences est sans doute antérieure à l'utilisation dans les cours pour la majorité des collègues, ceci se reflétant par une plus forte utilisation dans les conférences. Le profil d'utilisation pour les conférences est naturellement similaire à celui constaté dans l'enseignement : utilisation nettement plus importante chez les chercheurs et chez les professeurs adjoints de même que dans les facultés liées à la santé et à l'éducation, le secteur Lettres et sciences humaines de la FAS apparaissant comme le moins utilisateur avec 60% des professeurs qui n'utilisent aucun logiciel de présentation dans les conférences.

Satisfaction – soutien et équipements

Les précédentes sections ont tracé un portrait relativement positif des professeurs au plan de l'utilisation des technologies. On comprendra que cette utilisation doit être accompagnée de soutien et d'équipements appropriés, ce qui sera abordé dans cette section. La question de l'ergonomie des postes de travail, liée à l'utilisation de l'ordinateur, sera abordée avec les questions reliées à la santé et à la sécurité au travail. La première information à présenter est sans doute la progression de la satisfaction face aux services de soutien entre 1998 à 2002, celle-ci étant passée de 36% en 1998 à 69% en 2002, un bond important. Par contre, la satisfaction face à la disponibilité des équipements est demeurée stable (72% en 1998, 75% en 2002), alors que la satisfaction face à la qualité des équipements s'est nettement améliorée, passant de 65% de très ou assez satisfaits en 1998 à 80% en 2002. Par ailleurs, des questions supplémentaires ont été posées en 2002 de façon à bien refléter l'évolution des utilisations et des préoccupations.

Le programme « Des ordis pour les profs » implanté depuis la dernière convention collective obtient un taux de satisfaction très élevé avec 42% de professeurs très satisfaits et 45% assez satisfaits. Fait notable, cette satisfaction générale par rapport au programme est similaire dans tous les secteurs et pour tous les statuts, quelle que soit la plateforme utilisée et le nombre d'heures d'utilisation. Par contre, la satisfaction face aux services de soutien fournis par la DGTIC est moins impressionnante : seulement 14% des professeurs se disent très satisfaits alors que 32% se disent peu ou pas du tout satisfaits. Cette insatisfaction n'est pas liée au statut, mais elle est liée au secteur et à la plateforme utilisée ; près de la moitié des professeurs du secteur Sciences pures de la FAS se disent peu ou pas du tout satisfaits des services de soutien de la DGTIC. De façon congruente, la satisfaction est légèrement moins élevée chez les utilisateurs d'une plateforme autre (Linux, Unix), plateforme utilisée presque exclusivement dans le secteur FAS-Sciences pures. Enfin, la satisfaction face aux services liés aux équipements NTIC est moyenne : 15% des professeurs se disant très satisfaits alors que 30% se disant peu ou pas du tout satisfaits. Cette satisfaction ne varie pas, que ce soit en fonction du statut, du secteur facultaire, de la plateforme utilisée ou du nombre d'heures d'utilisation.

La satisfaction face à trois autres éléments liés à la technologie a été mesurée. Il s'agit de la disponibilité des équipements NTIC fournis, de leur qualité et de l'équipement de projection installé dans les salles de cours. Pour ces trois éléments, on peut qualifier le taux de satisfaction de moyen en ce sens que peu de professeurs sont très satisfaits (de 13% à 17% selon les items), alors qu'entre 20% et 25% sont peu ou pas du tout satisfaits. Il n'y a aucune relation entre la satisfaction face à ces trois éléments et le statut, le secteur ou les indicateurs d'utilisation (plateforme, lieu, fréquence, utilisation de PowerPoint). Étant donné l'importance de ces équipements pour développer l'utilisation des technologies dans l'enseignement, un taux de satisfaction plus important serait souhaitable.

Synthétiquement, les résultats provenant de la partie quantitative du questionnaire permettent de penser que la situation s'est grandement améliorée et que les professeurs en ont profité. Ils tracent le portrait de professeurs grands utilisateurs de technologies, y compris de logiciels de présentation, que ce soit dans le cadre de conférences ou de leur enseignement. Par contre, on peut se demander si la disponibilité des équipements, particulièrement pour l'enseignement, suit.

Par ailleurs, les commentaires faits par les professeurs permettent de mettre le doigt sur certaines sources d'insatisfaction non sondées formellement dans le questionnaire. La plus évidente semble être les délais de livraison des ordinateurs, particulièrement pour les nouveaux professeurs qui peuvent en avoir un besoin urgent. Le deuxième problème est lié au manque de flexibilité du programme au plan des choix de plateformes et de leur soutien lorsqu'il ne s'agit pas de Windows. Quoiqu'elle puisse être attribuée en partie à l'anarchie qui régnait au niveau institutionnel avant l'implantation du programme, la multiplicité des plateformes et logiciels utilisés par les professeurs reflète la forte variété des besoins et des pratiques des professeurs, souvent fonction des pratiques disciplinaires. Par ailleurs, la DGTIC pourrait aussi avoir intérêt à mieux informer les professeurs de ce que comprend le prix de leur appareil et à justifier ces prix.

Suivent les commentaires des professeurs à propos du programme « Des ordis pour les profs » et à propos des services de la DGTIC¹.

¹ Certains commentaires peuvent se retrouver dans deux sections lorsqu'ils portent sur deux sujets.

Programme « Des ordis pour les profs »

- À propos du programme d'ordis pour les profs : délai trop long.
- Peu satisfaite – it takes 2 or 3 months to get the computer!
- Pas du tout satisfaite > J'ai attendu mon ordi 5 mois!
- Peu satisfait > cela fait 3 mois que j'attends mon ordinateur! / Notez que je suis nouveau professeur depuis juin 2002.
- Peu satisfait > délais de 3 mois entre demande et réception de l'appareil.
- Ce programme est incomplet. Depuis mon engagement, je ne dispose pas d'imprimante et il n'y en a pas pour les professeurs dans mon département.
- Assez satisfaite > Sauf pour les chercheurs qui font 2 milieux (UdeM et centre de recherche), la programmation de l'ordinateur devient difficile et l'ordinateur « bug » continuellement. Problème majeur.
- Peu satisfait > Limitation des plateformes, nouveaux (choix) inappropriés, tentative d'imposer Windows seulement, soumission à un seul fournisseur Microsoft! Danger!
- Being obliged to choose what they have, I am throwing out my research money to exchange computer parts. This is a waste of money.
- Peu satisfaite > pas de soutien ou peu à Apple : une certaine condescendance voire un mépris affiché.
- Support pour produit Apple trop faible.
- Enfin, le programme « Des ordis pour profs » est une bonne chose si on ne fournissait pas d'ordinateurs aux professeurs dans le passé, ce que j'ignore. Le problème c'est qu'on fait les choses à moitié : Les ordinateurs proposés ne sont pas ce qu'il y a de mieux, ni de moins chers et si on veut un ordinateur, on n'a pas de choix. De plus, même pas de souris, d'imprimante (même en réseau) ni d'autres périphériques (graveur de CD, par ex.). En fait, j'aurais mieux aimé fournir une proposition d'achat où j'aurais tout eu pour le même prix.
- Le programme « ordis pour profs » est inutile et coûteux.
- Ceux qui ne désirent pas jouir du programme « Des ordis pour les profs » devraient pouvoir hausser d'autant l'allocation de dépenses reliée à la fonction.

- La question ne concerne pas mon secteur à la Faculté de musique (interprétation, piano), j'ai besoin d'un bon piano, pas d'un ordinateur.

Services DGTIC

- Pas du tout satisfaite > soutien à Mac = très déficient (30% des profs l'utilisent)
- En ce qui concerne la DGTIC, j'avais en tête en répondant au questionnaire, le SAUT de la DGTIC. Règle générale, le service téléphonique est courtois et efficace, de même que les techniciens. Le « problème » se situe davantage au niveau départemental (ou facultaire) et là, je ne sais pas si le responsable relève de la DGTIC. Bref, à ce niveau, le service est à peu près infecte et d'une lenteur incroyable... Quand c'est possible, on est mieux de régler soi-même le problème... Dans mon cas, c'était au point où l'on ne voulait pas me « donner » un fil bleu (de branchement) malgré une prise fonctionnelle dans mon bureau...
- À propos des équipements NTIC : peu satisfaite – on attend depuis 2 ans la mise en fonction de services multimédias, les équipements sont achetés depuis 2 ans!

En ce qui a trait aux priorités, il faut noter que très peu de professeurs ont fait des remarques liées aux services informatiques, ce qui dénote normalement une certaine satisfaction. Les mentions réfèrent au soutien pour Apple, à la rigidité du programme au plan des choix offerts, au soutien hors campus, au choix de logiciels de même qu'à la possibilité de racheter son ordinateur au moment du départ à la retraite.

Programme « Des ordis pour les profs »

- Possibilité de racheter les ordinateurs lors du départ à la retraite.
- Le renouvellement de l'ordinateur à tous les 2 ans pour certains professeurs.
- Mobilier de bureau, équipement informatique et bureautique des laboratoires de recherche.
- Soutien « Des ordis pour profs » hors campus.
- Programme « Des ordis pour les profs » trop rigide. / Contrat avec Microsoft complètement ridicule : gaspillage honteux d'argent.

Service DGTIC

- Logiciels (DGTIC).
- Le soutien informatique.
- Service de DGTIC pour utilisateurs de MacInstosh.
- Améliorer les services de soutien de la DGTIC pour ordinateurs MacInstosh.
- Le service des DGTIC pour les ordinateurs à la maison.
- Support informatique institutionnel.
- Que les bureaux et labos des profs soient branchés au réseau avec **PRIORITÉ**, surtout pour les nouveaux arrivés

		Plateforme d'ordinateur la plus souvent utilisée			N
		Windows	Apple	Autre	
		%	%	%	Effectif
Secteur	FAS sciences pures	47,9%	27,7%	24,5%	94
	FAS sciences sociales et psychologie	69,6%	30,4%	,0%	102
	FAS lettres et sciences humaines	60,9%	39,1%	,0%	92
	Médecine	83,1%	16,9%	,0%	136
	Médecine dentaire, vétérinaire, pharmacie, optométrie	84,8%	15,2%	,0%	79
	Sciences infirmières et de l'éducation	77,4%	22,6%	,0%	53
	Autres	69,4%	29,2%	1,4%	72
Total		70,5%	25,6%	3,8%	628

		Nombre d'heures par semaine d'utilisation de l'ordinateur pour des tâches reliées au travail				N	Endroit où est effectué le plus de travail sur ordinateur			N
		Moins de 10 heures	Entre 10 et 19 heures	Entre 20 et 29 heures	30 heures et plus		Principalement ou exclusivement au bureau	Également au bureau et à la maison	Principalement ou exclusivement à la maison	
		%	%	%	%	Effectif	%	%	%	Effectif
Statut	Chercheur(e)	,0%	20,7%	17,2%	62,1%	58	74,6%	22,0%	3,4%	59
	Professeur(e) adjoint(e)	2,4%	7,9%	27,6%	62,2%	127	54,9%	36,8%	8,3%	133
	Professeur(e) agrégé(e)	6,7%	16,3%	26,4%	50,6%	178	51,1%	35,4%	13,5%	178
	Professeur(e) titulaire	7,2%	21,7%	31,2%	39,9%	263	48,9%	28,8%	22,3%	264
Total		5,4%	17,3%	27,8%	49,5%	626	53,2%	31,7%	15,1%	634
Secteur	FAS sciences pures	5,3%	10,6%	31,9%	52,1%	94	63,4%	32,3%	4,3%	93
	FAS sciences sociales et psychologie	4,1%	13,3%	30,6%	52,0%	98	40,2%	39,2%	20,6%	102
	FAS lettres et sciences humaines	8,6%	14,0%	23,7%	53,8%	93	30,4%	32,6%	37,0%	92
	Médecine	3,8%	20,3%	21,8%	54,1%	133	69,1%	27,9%	2,9%	136
	Médecine dentaire, vétérinaire, pharmacie, optométrie	6,3%	21,5%	34,2%	38,0%	79	74,7%	21,5%	3,8%	79
	Sciences infirmières et de l'éducation	,0%	17,3%	34,6%	48,1%	52	45,3%	34,0%	20,8%	53
	Autres	9,9%	22,5%	22,5%	45,1%	71	41,7%	33,3%	25,0%	72
Total		5,5%	16,9%	27,7%	49,8%	620	53,4%	31,4%	15,2%	627

		Utilisation du logiciel Powerpoint ou d'un logiciel équivalent pour faire des présentations dans vos cours				N	Utilisation du logiciel Powerpoint ou d'un logiciel équivalent pour faire des présentations lors de conférences				N
		Souvent	Parfois	Rarement	Jamais		Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	
		%	%	%	%	Effectif	%	%	%	%	Effectif
Statut	Chercheur(e)	69,0%	24,1%	1,7%	5,2%	58	78,0%	15,3%	5,1%	1,7%	59
	Professeur(e) adjoint(e)	60,9%	8,3%	8,3%	22,6%	133	64,7%	9,0%	6,0%	20,3%	133
	Professeur(e) agrégé(e)	39,5%	16,9%	10,2%	33,3%	177	51,4%	10,7%	8,5%	29,4%	177
	Professeur(e) titulaire	31,6%	18,4%	13,2%	36,8%	266	41,0%	19,2%	10,9%	28,9%	266
Total		43,4%	16,4%	10,3%	30,0%	634	52,3%	14,3%	8,7%	24,7%	635
Secteur	FAS sciences pures	31,9%	20,2%	13,8%	34,0%	94	56,4%	8,5%	9,6%	25,5%	94
	FAS sciences sociales et psychologie	32,4%	14,7%	12,7%	40,2%	102	37,3%	21,6%	11,8%	29,4%	102
	FAS lettres et sciences humaines	19,6%	6,5%	13,0%	60,9%	92	19,6%	9,8%	10,9%	59,8%	92
	Médecine	56,6%	26,5%	5,9%	11,0%	136	66,4%	18,2%	8,8%	6,6%	137
	Médecine dentaire, vétérinaire, pharmacie, optométrie	83,5%	8,9%	6,3%	1,3%	79	91,1%	7,6%	,0%	1,3%	79
	Sciences infirmières et de l'éducation	52,8%	18,9%	3,8%	24,5%	53	64,2%	15,1%	1,9%	18,9%	53
	Autres	28,2%	12,7%	16,9%	42,3%	71	31,0%	16,9%	15,5%	36,6%	71
Total		43,4%	16,3%	10,4%	30,0%	627	52,2%	14,3%	8,8%	24,7%	628

	Satisfaction face au programme des ordis pour les profs		Satisfaction face aux services de soutien fournis par la DGTIC		Satisfaction face aux services reliés aux équipements NTIC	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Très satisfait	261	41,7%	78	13,5%	61	14,7%
Assez satisfait	281	44,9%	319	55,4%	228	54,8%
Peu ou Pas du tout satisfait	84	13,4%	179	31,1%	127	30,5%
Total	626	100,0%	576	100,0%	416	100,0%

		Satisfaction face aux services de soutien fournis par la DGTIC			N
		Très satisfait	Assez satisfait	Peu ou Pas du tout satisfait	
Plateforme d'ordinateur la plus souvent utilisée	Windows	14,4%	58,7%	26,9%	409
	Apple	12,2%	48,0%	39,9%	148
	Autre	5,3%	42,1%	52,6%	19
Total		13,5%	55,4%	31,1%	576
Secteur	FAS sciences pures	6,3%	46,8%	46,8%	79
	FAS sciences sociales et psychologie	12,8%	52,1%	35,1%	94
	FAS lettres et sciences humaines	11,5%	54,0%	34,5%	87
	Médecine	13,8%	59,5%	26,7%	116
	Médecine dentaire, vétérinaire, pharmacie, optométrie	19,5%	54,5%	26,0%	77
	Sciences infirmières et de l'éducation	25,0%	57,7%	17,3%	52
	Autres	10,6%	63,6%	25,8%	66
Total		13,7%	55,3%	31,0%	571

	Satisfaction face à la disponibilité des équipements NTIC fournis		Satisfaction face à la qualité des équipements NTIC fournis		Satisfaction face à l'équipement de projection NTIC installé dans les salles de cours	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Très satisfait	61	13,5%	76	17,0%	62	14,2%
Assez satisfait	279	61,7%	284	63,4%	246	56,4%
Peu ou Pas du tout satisfait	112	24,8%	88	19,6%	128	29,4%
Total	452	100,0%	448	100,0%	436	100,0%