

S ■ G ■ P ■ U ■ M

SYNDICAT GÉNÉRAL DES PROFESSEURS ET PROFESSEURES DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

C.P. 6128, succursale Centre-ville, Montréal (Qc) H3C 3J7

☎ : (514) 343-6636 - Télécopieur : (514) 343-2377

sgpum@umontreal.ca / www.sgpum.umontreal.ca

ENQUÊTE SGPUM 2006 SUR LA CARRIÈRE ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PROFESSEURS

SERVICES INFORMATIQUES

PAR CLAIRE DURAND ET CHRISTINE VERSAILLES

© SGPUM, C. DURAND ET C. VERSAILLES, 2007

Les ressources informatiques pour les professeurs s'étaient améliorées considérablement entre 1998 et 2002 à l'Université de Montréal grâce entre autres à la mise sur pied du programme « Des ordis pour les profs en 2001. Les services informatiques ont continué de se développer. De nouveaux services ont été mis en place et une nouvelle phase du programme « Des ordis pour les profs » a permis de renouveler les ordinateurs en fournissant toutefois des ordinateurs portables uniquement. Il est intéressant de voir la progression dans l'utilisation des services et l'opinion des professeurs sur les services fournis en 2006. Ce texte présente d'abord des informations sur l'utilisation des outils et des ressources informatiques puis sur la satisfaction à l'égard des services. Enfin, le texte présente les commentaires et suggestions des professeurs concernant le programme « Des portables pour les profs » et les services informatiques en général.

Utilisation des outils et des ressources informatiques

Le tableau 1.1 présente l'utilisation des outils et des ressources informatiques. Les outils informatiques les plus utilisés sont les logiciels de présentation (PowerPoint). Ils sont d'ailleurs en forte croissance depuis 2002. Près de 80% des professeurs utilisent régulièrement les logiciels de présentation dans les cours ou lors des conférences comparativement à 43% dans les cours et 52% lors de conférences en 2002. Quatre autres indicateurs de l'utilisation des outils et des ressources informatiques ont été ajoutés au questionnaire de 2006 : l'utilisation de WebCt, de Web Dépôt, d'un site Web et du service de soutien de la DGTIC. L'utilisation des trois outils informatiques spécialisés n'est pas généralisée. Les services de WebCt et de Web Dépôt sont les outils les moins utilisés. Respectivement 44% et 28% en font une utilisation régulière ou occasionnelle. Enfin, près du tiers des professeurs (31%) ont un site Internet personnel. Par contre, les services de soutien de la DGTIC sont fortement utilisés, 76% des professeurs déclarant les utiliser régulièrement ou à l'occasion.

Tableau 1.1

Utilisation des ressources informatiques

| | Utilisation du logiciel PowerPoint ou l'équivalent | | Utilisation de WebCt | | Utilisation du service WebDépôt | | Utilisation du service de soutien de la DGTIC (SAUT) | |
|-------------------|--|--------|----------------------|--------|------------------------------------|--------|--|--------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Régulièrement | 496 | 77,9% | 169 | 26,9% | 56 | 9,0% | 83 | 13,1% |
| À l'occasion | 77 | 12,1% | 104 | 16,6% | 120 | 19,3% | 397 | 62,5% |
| Jamais ou presque | 64 | 10,0% | 355 | 56,5% | 447 | 71,7% | 155 | 24,4% |
| Total | 637 | 100,0% | 628 | 100,0% | 623 | 100,0% | 635 | 100,0% |

| Site Web | | |
|-------------------------------------|----------|--------|
| Utilisation d'un site Web personnel | | |
| | Effectif | % |
| Oui | 201 | 31,2% |
| Non | 444 | 68,8% |
| Total | 645 | 100,0% |

Les tableaux 1.2 et 1.3 présentent l'utilisation des outils et des ressources informatiques selon le statut et le secteur¹. L'utilisation de logiciels de présentation de type PowerPoint varie tant en fonction du statut que du secteur facultaire. D'une part, les chercheurs sont plus nombreux à utiliser régulièrement un logiciel de présentation (94%) que les professeurs titulaires (72%). D'autre part, le secteur Médecine spécialisée se distingue nettement par une forte utilisation de logiciels de présentation (98% régulièrement), tandis que le secteur des Lettres et sciences humaines de la FAS se distingue par une plus faible utilisation (47% régulièrement).

L'utilisation de WebCt varie aussi en fonction du statut et du secteur. Les professeurs adjoints sont plus nombreux à utiliser WebCt (38% utilisent WebCt régulièrement et 16% à l'occasion) alors que chez les chercheurs, seulement 17% utilisent WebCt régulièrement et 18% à l'occasion. Pour ce qui est des secteurs, le secteur Sciences infirmières/ Sciences de l'éducation se distingue par une plus forte utilisation de WebCt (38% régulièrement et 16% à l'occasion), tandis que le secteur Lettres et sciences humaines de la FAS se distingue par une utilisation plus faible (17% régulièrement et 18% à l'occasion).

¹ Les secteurs sont regroupés de la façon suivante : Secteur Sciences sociales et psychologie de la FAS, Secteur Sciences pures de la FAS, Secteur Lettres et sciences humaines de la FAS, Faculté de médecine, Secteur médecines spécialisées (comprenant médecine vétérinaire, médecine dentaire, pharmacie et optométrie), Secteur des sciences infirmières et sciences de l'éducation, Secteur Autres (comprenant le département de kinésiologie, la faculté de droit, la faculté d'aménagement, la faculté de musique, la faculté de théologie et de science des religions). Les regroupements visent entre autres à protéger la confidentialité des répondants provenant de petites facultés.

L'utilisation d'un site Web pour des activités d'enseignement ou de recherche et l'utilisation du service de soutien de la DGTIC ne varient qu'en fonction du secteur. Le site Web est davantage utilisé dans le secteur Sciences pures de la FAS (65%). À l'opposé, il y a une moins forte utilisation du site Web dans le secteur Médecine spécialisée (15%). Il y a une plus forte utilisation du service de soutien de la DGTIC dans le secteur Lettres et sciences humaines (18% régulièrement et 61% à l'occasion) et une moins forte utilisation dans le secteur Sciences pures (3% régulièrement et 57% à l'occasion). L'utilisation de Web Dépôt ne varie ni en fonction du statut, ni en fonction du secteur.

Tableau 1.2

Utilisation de PowerPoint et de WebCt selon le statut et le secteur

| | | Utilisation du logiciel PowerPoint ou l'équivalent | | | N | Utilisation de WebCt | | | N |
|---------|----------------------------------|--|--------------|-------------------------|----------|----------------------|--------------|-------------------------|----------|
| | | Régulière ment | À l'occasion | Jamais ou presque | | Régulière ment | À l'occasion | Jamais ou presque | |
| | | % | % | % | Effectif | % | % | % | Effectif |
| Statut | Chercheur(e) | 93,8% | 6,3% | ,0% | 48 | 14,6% | 16,7% | 68,8% | 48 |
| | Professeur(e) adjoint(e) | 82,2% | 10,8% | 7,0% | 157 | 43,1% | 10,5% | 46,4% | 153 |
| | Professeur(e) agrégé(e) | 78,3% | 11,7% | 10,0% | 180 | 27,9% | 22,3% | 49,7% | 179 |
| | Professeur(e) titulaire | 71,8% | 14,1% | 14,1% | 248 | 18,0% | 16,0% | 66,0% | 244 |
| Total | | 77,9% | 12,0% | 10,1% | 633 | 26,8% | 16,5% | 56,7% | 624 |
| Secteur | FAS Sciences sociales | 74,2% | 17,5% | 8,3% | 120 | 31,6% | 8,5% | 59,8% | 117 |
| | FAS Sc pures | 76,1% | 10,9% | 13,0% | 92 | 20,9% | 13,2% | 65,9% | 91 |
| | FAS lettres et sc humaines | 47,1% | 25,3% | 27,6% | 87 | 17,4% | 18,6% | 64,0% | 86 |
| | Médecine | 95,5% | 3,0% | 1,5% | 132 | 31,5% | 22,3% | 46,2% | 130 |
| | Médecine spécialisée | 97,5% | 2,5% | ,0% | 80 | 20,0% | 25,0% | 55,0% | 80 |
| | Sc infirmières et de l'éducation | 85,5% | 14,5% | ,0% | 55 | 38,2% | 16,4% | 45,5% | 55 |
| | Autres | 63,2% | 14,7% | 22,1% | 68 | 28,8% | 12,1% | 59,1% | 66 |
| Total | | 77,9% | 12,1% | 9,9% | 634 | 26,9% | 16,6% | 56,5% | 625 |

Tableau 1.3

Utilisation d'un site Web et du service de soutien de la DGTIC selon le statut et le secteur

| | | Utilisation d'un site Web personnel | | N | Utilisation du service de soutien de la DGTIC (SAUT) | | | N |
|---------|----------------------------------|-------------------------------------|-------|----------|--|--------------|-------------------------|----------|
| | | Oui | Non | Effectif | Régulière ment | À l'occasion | Jamais ou presque | Effectif |
| | | % | % | | % | % | % | |
| Statut | Chercheur(e) | 20,8% | 79,2% | 48 | 16,7% | 68,8% | 14,6% | 48 |
| | Professeur(e) adjoint(e) | 29,9% | 70,1% | 157 | 14,6% | 65,0% | 20,4% | 157 |
| | Professeur(e) agrégé(e) | 34,6% | 65,4% | 182 | 12,2% | 64,4% | 23,3% | 180 |
| | Professeur(e) titulaire | 31,9% | 68,1% | 254 | 11,8% | 58,5% | 29,7% | 246 |
| Total | | 31,4% | 68,6% | 641 | 13,0% | 62,6% | 24,4% | 631 |
| Secteur | FAS Sciences sociales | 31,7% | 68,3% | 123 | 17,5% | 69,2% | 13,3% | 120 |
| | FAS Sc pures | 64,9% | 35,1% | 94 | 3,3% | 57,1% | 39,6% | 91 |
| | FAS lettres et sc humaines | 35,6% | 64,4% | 90 | 18,0% | 60,7% | 21,3% | 89 |
| | Médecine | 21,2% | 78,8% | 132 | 15,3% | 59,5% | 25,2% | 131 |
| | Médecine spécialisée | 15,0% | 85,0% | 80 | 15,2% | 59,5% | 25,3% | 79 |
| | Sc infirmières et de l'éducation | 16,4% | 83,6% | 55 | 9,3% | 63,0% | 27,8% | 54 |
| | Autres | 29,4% | 70,6% | 68 | 8,8% | 67,6% | 23,5% | 68 |
| Total | | 31,3% | 68,7% | 642 | 13,1% | 62,3% | 24,5% | 632 |

Satisfaction

Cette section présente des informations sur la satisfaction concernant le soutien informatique fourni par la DGTIC, les équipements NTIC disponibles en service de prêt ou installés dans les salles de cours ainsi que différents services reliés à l'informatique. On remarque des variations entre les enquêtes de 1998 et de 2002, mais une stabilisation depuis lors. La satisfaction face aux services de soutien informatique fournis par la DGTIC est passée de 36% en 1998 à 69% en 2002 et est demeurée stable en 2006 autour de 67%, que ce soit par téléphone ou sur le Web. Entre 1998 et 2002, la satisfaction face à la qualité des équipements NTIC est passée de 65% à 80% alors que la satisfaction face à la disponibilité des équipements est restée inchangée (72% à 75%), mais passablement élevée. En 2006, il n'y a pas de changement majeur à cet égard : la satisfaction face à la disponibilité et à la qualité des équipements demeure autour de 77%. Par ailleurs, des questions supplémentaires ont été posées en 2006. Elles portent sur l'accès au réseau, sur le filtrage des courriels et sur la protection contre les virus.

Programme « Portable pour les profs » et soutien DGTIC

Le tableau 2.1 présente la satisfaction relative au programme « Portables pour les profs » et au soutien fourni par la DGTIC soit par téléphone ou par Internet. En 2002, le programme « Des ordis pour les profs » avait obtenu un taux de satisfaction très élevé avec 87% de professeurs très ou assez satisfaits. Le programme « Des portables pour les profs » a été évalué de façon similaire avec un taux de satisfaction de 85%. Cette satisfaction générale par rapport au programme est équivalente dans tous les secteurs et pour tous les statuts. Notons toutefois que les commentaires faits par les professeurs, présentés plus loin, font état d'insatisfactions importantes sur certains éléments spécifiques relatifs entre autres à la flexibilité du programme et aux choix offerts.

Tableau 2.1

Satisfaction relative au soutien fourni par la DGTIC

| | Satisfaction face au service de soutien téléphonique fourni par la DGTIC | | Satisfaction face au service de soutien web fourni par la DGTIC | | Satisfaction face au programme des portables pour les profs | |
|--------------------------|--|--------|---|--------|---|--------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Très satisfait(e) | 72 | 12,9% | 38 | 9,1% | 280 | 43,8% |
| Assez satisfait(e) | 307 | 55,1% | 240 | 57,4% | 264 | 41,3% |
| Peu satisfait(e) | 130 | 23,3% | 91 | 21,8% | 72 | 11,3% |
| Pas du tout satisfait(e) | 48 | 8,6% | 49 | 11,7% | 24 | 3,8% |
| Total | 557 | 100,0% | 418 | 100,0% | 640 | 100,0% |

Pour sa part, la satisfaction face au service de soutien fourni par la DGTIC n'est pas très élevée: le taux de satisfaction est de 68% pour le soutien téléphonique et de 67% pour le soutien Web. La satisfaction face au soutien téléphonique n'est pas liée au statut, mais elle est liée au secteur et à l'utilisation (voir tableau 2.2). Plus de 80% des répondants du secteur Sciences infirmières/ Sciences de l'éducation et plus de 75% de ceux du secteur Sciences sociales et psychologie de la FAS se disent très ou assez satisfaits des services de soutien téléphonique de la DGTIC. À l'opposé, la satisfaction est moins élevée dans le secteur Sciences pures de la FAS : seuls 49% des professeurs sont très ou assez satisfaits du soutien téléphonique. Il faut noter que le soutien Web est nettement moins utilisé (n=418) que le soutien téléphonique.

Il y a une relation entre la satisfaction face au soutien téléphonique et l'utilisation de celui-ci. Les professeurs qui utilisent le service de soutien de la DGTIC régulièrement sont plus satisfaits du soutien téléphonique fourni (76%) que ceux qui ne l'utilisent pas ou presque (49%), situation difficile à interpréter. Est-ce signe que ceux qui connaissent le service l'apprécient ou signe que certains ont été à ce point insatisfaits qu'ils ne l'utilisent pas? Les deux possibilités peuvent cohabiter. La satisfaction face au soutien Web n'est pas liée au secteur ni au statut. Elle est toutefois en relation avec l'utilisation, comme pour le soutien téléphonique (tableau non présenté) : La satisfaction est plus élevée chez les professeurs qui utilisent le service de soutien de la DGTIC à l'occasion (71%) que ceux qui ne l'utilisent que jamais ou presque (51%).

Tableau 2.2

Satisfaction relative au service de soutien téléphonique fourni par la DGTIC selon l'utilisation du service

| | | Satisfaction face au service de soutien téléphonique fourni par la DGTIC | | | | Total |
|--|--|---|-----------------------|---------------------|-----------------------------|-------|
| | | Très satisfait(e) | Assez satisfait(e) | Peu satisfait(e) | Pas du tout satisfait(e) | |
| | | % | % | % | % | N |
| Secteur | FAS Sciences sociales | 20,4% | 54,9% | 19,5% | 5,3% | 113 |
| | FAS Sc pures | 7,5% | 41,8% | 31,3% | 19,4% | 67 |
| | FAS lettres et sc humaines | 11,5% | 51,7% | 26,4% | 10,3% | 87 |
| | Médecine | 10,6% | 55,8% | 28,3% | 5,3% | 113 |
| | Médecine autre, pharmacie, optométrie | 7,5% | 59,7% | 23,9% | 9,0% | 67 |
| | Sc infirmières et de l'éducation | 20,8% | 60,4% | 12,5% | 6,3% | 48 |
| | Autres | 11,9% | 67,8% | 11,9% | 8,5% | 59 |
| Total | | 13,0% | 55,4% | 22,9% | 8,7% | 554 |
| Utilisation du service de soutien de la DGTIC (SAUT) | Régulièrement | 25,3% | 50,6% | 19,0% | 5,1% | 79 |
| | À l'occasion | 11,3% | 60,9% | 21,5% | 6,3% | 363 |
| | Jamais ou presque | 9,4% | 39,6% | 33,0% | 17,9% | 106 |
| Total | | 13,0% | 55,3% | 23,4% | 8,4% | 548 |

Équipements pour l'enseignement

La satisfaction liée à la disponibilité et à la qualité des équipements NTIC, présentée au tableau 2.3, n'est pas exceptionnellement élevée : 77% des utilisateurs sont très ou assez satisfaits du service de prêt d'équipements NTIC mais seulement 21% sont très satisfaits. De même, 71% se disent très ou assez satisfaits des équipements NTIC installés dans les salles de cours mais seulement 12% sont très satisfaits. Pour ce qui est des équipements dans les salles de cours, il s'agit donc d'au moins un professeur sur quatre qui s'estime peu ou pas du tout satisfait et il y a presque autant de professeurs très insatisfaits que de très satisfaits.

La satisfaction face aux équipements NTIC n'est liée ni au statut ni au secteur facultaire. Il faut noter qu'il y a une part importante de professeurs qui ont répondu que la question ne les concernait pas (47%), c'est-à-dire qu'ils n'avaient pas recours au prêt d'équipements. L'importance de la réduction des prêts est due à l'installation des équipements dans les locaux de cours.

Tableau 2.3

Satisfaction relative à la disponibilité et à la qualité des équipements NTIC

| | Satisfaction face au service de prêt des équipements NTIC | | Satisfaction face à l'installation de l'équipement NTIC dans les salles de cours | |
|--------------------------|---|--------|--|--------|
| | Effectif | % | Effectif | % |
| Très satisfait(e) | 69 | 20,7% | 59 | 12,0% |
| Assez satisfait(e) | 189 | 56,6% | 289 | 58,9% |
| Peu satisfait(e) | 60 | 18,0% | 103 | 21,0% |
| Pas du tout satisfait(e) | 16 | 4,8% | 40 | 8,1% |
| Total | 334 | 100,0% | 491 | 100,0% |

Services spécialisés

La satisfaction face à trois autres éléments liés aux services informatiques a été mesurée. Le tableau 2.4 présente la satisfaction relative à ces trois éléments, notamment à la fiabilité de l'accès au réseau informatique, au filtrage des pourriels et à la protection contre les virus informatiques. Le niveau de satisfaction est en général très faible à l'exception de celle relative à la protection contre les virus informatiques. Celle-ci est très élevée avec 84% de professeurs très ou assez satisfaits. Le niveau de satisfaction face à la fiabilité de l'accès au réseau informatique et face au filtrage des pourriels est plutôt faible. Seulement 54% des professeurs se disent très ou assez satisfaits de la fiabilité de l'accès au réseau informatique (à partir de l'Université ou à partir de l'extérieur) et seulement 48% se disent très ou assez satisfaits du filtrage des pourriels. La satisfaction face à ces trois éléments ne varie pas en fonction du statut ou du secteur.

Tableau 2.4

Satisfaction relative à certains services informatiques

| | Satisfaction face à la fiabilité de l'accès au réseau informatique (à l'Université ou à partir de l'extérieur) | | Satisfaction face au filtrage des pourriels | | Satisfaction face à la protection contre les virus informatiques | |
|--------------------------|--|--------|---|--------|--|--------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Très satisfait(e) | 53 | 8,6% | 44 | 7,2% | 122 | 20,7% |
| Assez satisfait(e) | 278 | 45,4% | 253 | 41,2% | 370 | 62,8% |
| Peu satisfait(e) | 187 | 30,5% | 184 | 30,0% | 69 | 11,7% |
| Pas du tout satisfait(e) | 95 | 15,5% | 133 | 21,7% | 28 | 4,8% |
| Total | 613 | 100,0% | 614 | 100,0% | 589 | 100,0% |

Commentaires et suggestions des professeurs

Les commentaires faits par les professeurs permettent de rendre compte de certaines insatisfactions qui n'ont pas été sondées spécifiquement dans le questionnaire. Les commentaires et suggestions ont été sollicités sur deux aspects, soit le programme « Des portables pour les profs » d'une part et les services informatiques en général, d'autre part. La répartition des thématiques sur lesquelles portent les commentaires est présentée dans le tableau 3.1. Parmi les 646 répondants, 307 (47%) ont fait au moins un commentaire sur ces questions. En ne conservant que les deux premiers commentaires faits par chaque répondant, il y a un total de 356 commentaires et suggestions. De façon générale, les commentaires se rapportent à des éléments négatifs.

Tableau 3.1

| | N | % Commentaires | % Commentateurs | % Ensemble des profs |
|---|------------|-------------------|--------------------|----------------------------|
| Programme « Portables pour les profs » | 235 | 66,0% | 76,5% | 36,4% |
| •..Flexibilité du programme | 112 | 31,5% | 36,5% | 17,3% |
| • <i>Choix du modèle</i> | 53 | 14,9% | 17,3% | 8,2% |
| • <i>Choix entre portable et ordinateur de table</i> | 32 | 9,0% | 10,4% | 5% |
| • <i>Choix des Périphériques</i> | 27 | 7,6% | 8,8% | 4,2% |
| •..Qualité des ordinateurs et de l'équipement | 39 | 11,0% | 12,8% | 6% |
| •..Renouvellement des ordinateurs | 34 | 9,6% | 11,1% | 5,3% |
| •..Portables trop lourds | 31 | 8,7% | 10,1% | 4,8% |
| •..Autres | 19 | 5,4% | 6,2% | 2,9% |
| Services informatiques | 121 | 34,0% | 39,4% | 18,7% |
| •..Amélioration de la disponibilité et de la qualité du soutien technique | 36 | 10,1% | 11,7% | 5,6% |
| •..Service Mac | 30 | 8,4% | 9,8% | 4,6% |
| •..Choix des logiciels | 17 | 4,8% | 5,5% | 2,6% |
| •..Amélioration de l'accès au réseau | 13 | 3,7% | 4,2% | 2% |
| •..Amélioration du service courriel | 11 | 3,1% | 3,6% | 1,7% |
| •..Formation | 8 | 2,2% | 2,6% | 1,2% |
| •..Équipement des salles | 6 | 1,7% | 2,0% | 0,9% |

Pour ce qui est du programme « Des portables pour les profs », 235 commentaires ont été faits. Ces commentaires comptent donc pour les deux tiers des commentaires, plus des trois quarts des professeurs ayant fait un commentaire ayant touché à cette question. Il s'agit de 36% de l'ensemble des répondants au sondage. L'insatisfaction la plus évidente a trait au manque de flexibilité du programme. Près du tiers (31,5%) des commentaires ont porté sur cette question (36% des professeurs ayant fait un

commentaire). Ces commentaires touchent au choix du modèle (15%), à la possibilité d'obtenir un ordinateur de table (9%) et au choix des périphériques (8%).

En ce qui concerne le choix du modèle, on souligne que le programme devrait être plus souple pour que le modèle d'ordinateur puisse être mieux adapté aux besoins. Les commentaires à cet égard pourrait se résumer facilement par « plus de choix ». Les commentaires concernant spécifiquement le choix entre un portable et un ordinateur de table vont dans le même sens. Enfin, certains professeurs (9% de ceux qui ont fait un commentaire) ont fait état d'insatisfactions concernant les périphériques et entre autres, l'écran et le choix de clavier.

« Malgré la politique linguistique de l'U de M, on devrait pouvoir utiliser les claviers anglais quand c'est plus pratique (comme c'est le cas quand on utilise les logiciels en anglais, majoritaires.) »

Plus de 11% des commentaires portent sur la qualité de l'équipement. Ces commentaires portent d'abord et avant tout sur la performance des ordinateurs prévus par le programme. Le renouvellement des ordinateurs est mentionné par un professeur sur 10. Le renouvellement aux quatre ans est considéré trop long par les professeurs qui ont tendance à suggérer que trois ans serait un maximum si l'on veut que les professeurs aient un équipement à jour. Certains professeurs mentionnent l'importance de pouvoir racheter les ordinateurs à l'échéance du programme. Enfin, 9% des commentaires portent sur la lourdeur des appareils, jugés peu « portables » particulièrement par les professeurs ayant à se déplacer.

.Enfin, 5% des commentaires portent sur d'autres aspects du programme, entre autres, les assurances, les délais de livraison et l'ergonomie du poste de travail.

En ce qui concerne les services informatiques, 121 commentaires ont été faits. Ceux-ci comptent pour 34% des commentaires et 39,4% de ceux qui ont fait des commentaires (et

donc 18,7% des répondants). Plus de 10% des professeurs qui ont fait un commentaire sont insatisfaits de la disponibilité et de la qualité du soutien informatique. En général, il semble y avoir un écart entre les besoins des professeurs et les services offerts. Certains mentionnent le manque de soutien à St-Hyacinthe. D'autres mentionnent l'attitude considérée comme négative des employés du soutien technique.

« Je suis vraiment très heureuse d'avoir bénéficié d'un tel programme et me sens très privilégiée. Cependant, comme les services techniques me disent qu'ils n'offrent aucun support pour tous les appareils périphériques ou réseaux avec lesquels je dois pourtant travailler, je suis laissée totalement seule — et démunie, compte tenu de ma faible connaissance de cette technologie— il me faudra donc engager un/une technicien sur mes fonds de recherche (!!!) afin de régler mes problèmes. »

Plus de 8% des commentaires portent sur le soutien technique offert aux détenteurs d'un Macintosh. L'insatisfaction se rapporte davantage au manque de compétences reliées à ce type d'ordinateur comparativement aux compétences par rapport aux PC.

« Une plus grande versatilité en terme de plateforme (j'utilise un Mac et je me sens mal venu de demander de l'aide si besoin est). Plus de logiciels Mac dans la logithèque. »

Près de 5% des professeurs demandent d'élargir la banque de logiciels. Le choix effectué est perçu comme favorisant certains professeurs plutôt que d'autres en raison de la faible quantité de logiciels disponibles.

« Aucune possibilité d'obtenir un logiciel de traitement de données qualitatives (In-Vivo par ex.) alors qu'il n'y a aucune difficulté à obtenir un logiciel de traitement quantitatif (SPSS par ex.). J'estime que c'est injuste pour les professeurs qui travaillent avec des instruments qualitatifs! »

Enfin, les autres commentaires portent sur l'accès au réseau informatique, le service de courriel, les formations offertes et l'équipement NTIC installé dans les salles de cours.

Conclusion

En conclusion, il est important de souligner l'évolution très rapide de l'utilisation des outils informatiques par les professeurs. Cette évolution laisse penser que les professeurs, et particulièrement les nouveaux professeurs, s'approprient très rapidement les outils mis à leur disposition. Cette situation amène les professeurs à être exigeants face aux services informatiques. Ces derniers doivent être capables de s'adapter très rapidement et d'être très flexibles.

La très forte utilisation qui est maintenant faite des logiciels de présentation de type Power Point fait, par exemple, que la qualité des équipements de projection devient très importante. La satisfaction sur ce plan est élevée mais non exceptionnelle. Par ailleurs, des questions comme l'accès sans faille au réseau (entre autres pour les professeurs qui utilisent WebCT ou WebDepot ou qui ont leur propre site Web), le filtrage des pourriels, la protection contre les virus deviennent également très importantes. Or, ce n'est que sur la protection contre les virus que l'on retrouve une satisfaction acceptable.

L'évolution rapide de l'utilisation des technologies est aussi exigeante pour les professeurs eux-mêmes, particulièrement pour ceux qui ont commencé leur carrière alors que ces technologies n'existaient pas. Ils peuvent se sentir démunis, entre autres lorsque des problèmes techniques les retardent dans leur travail. Sur ce plan, la satisfaction face aux services de soutien est bonne, sans plus. Il y aurait lieu de se demander s'il ne faudrait pas que le « panier de services » soit révisé de façon à mieux répondre aux besoins des professeurs.

Enfin, même si la satisfaction générale face au programme « Des portables pour les profs » est élevée, l'abondance de commentaires négatifs doit être prise très au sérieux. Les professeurs semblent avoir beaucoup de récriminations sur le type d'appareil offert, la flexibilité du programme, la lourdeur des portables, le renouvellement des appareils. A défaut de prendre au sérieux ces éléments, on se retrouvera dans une situation similaire à celle qui prévalait avant la mise sur pied du programme : un parc d'ordinateurs trop varié et moins bien protégé des attaques de virus. Les professeurs, non informés des avantages des produits normalisés, auront tendance à se procurer des portables correspondant mieux à leurs besoins mais sur lesquels il est impossible d'installer l'image UdeM.

Annexe : Commentaires et suggestions des professeurs et chercheurs

Programme « des ordis pour les profs » (N=235)

Flexibilité du programme (N=112)

Choix du modèle (N=53)

- Laisser une plus grande latitude dans le choix des modèles et des marques.
- Avoir plus de choix dans les modèles!
- Plus grand choix de modèles.
- Offrir un plus grand choix dans le format et la qualité de l'ordinateur.
- Meilleure compréhension des besoins particuliers. Choix de modèles (vs l'imposition d'un modèle standard).
- Offrir un plus grand choix dans le format et la qualité de l'ordinateur.
- Avoir plus de choix.
- Meilleur choix de portable, accès à un ordi anglais.
- Être un peu plus flexible pour le choix de modèles et de fonctionnalités supplémentaires.
- Plus de flexibilité.
- Flexibilité dans le choix des appareils
- Ordinateurs moins obsolètes, plus de choix.
- Plus de liberté quant à l'acquisition du modèle de l'ordinateur.
- Plus de choix dans le cadre du programme "des ordis pour les profs".
- Plus de flexibilité pour le choix du modèle («des ordi pour les profs »).
- Avoir un plus grand choix de portables.
- Plus grand choix des appareils et des types d'appareil.
- Offrir plus de choix. Les quelques modèles ne peuvent pas convenir à tout le monde.
- Un plus grand choix dans les modèles
- Offrir plus de choix d'ordinateurs et/ou choisir un ordinateur moins lourd.
- Donner plus de choix de modèles.
- Plus de flexibilité dans le choix de modèles. Plus de flexibilité dans les ordinateurs qui font partie de la couverture pour l'entretien.
- Plus de flexibilité dans le choix du modèle
- Qu'on ait plus de choix quant au modèle, même s'il faut payer un supplément.
- Tenir compte des besoins des profs/chercheurs plutôt que d'imposer des modes de fonctionnement qui ne répondent qu'aux besoins des gestionnaires des services.
- Plus de choix et modifications.
- Permettre un plus grand choix de marques et de modèles quitte à faire payer la différence aux professeurs.

- Plus de choix. Mon bureau et au CHUM Notre-Dame, et l'hôpital ne supporte que les IBM, pas d'autre marque. Par contre, mon ordinateur venant de l'université est un HP. Donc je ne peux pas me coordonner avec l'hôpital.
- Adapter le programme aux besoins réels des professeurs.
- J'aimerais un choix un peu plus varié de portables qui nous permettrait d'obtenir un ordinateur beaucoup plus léger et davantage performant.
- Cela serait vraiment super de pouvoir choisir son ordinateur. Le dernier modèle est très lourd et en plus il est affreux! J'aurais aussi aimé pouvoir participer financièrement pour améliorer le modèle.
- Il faut laisser plus de choix pour les professeurs. Un portable (lourd) n'est pas toujours approprié. Nous ne sommes pas des enfants, nous devrions donc pouvoir choisir dans une gamme plus large (quitte à devoir en payer une partie).
- Je préférerais choisir mon propre équipement. les portables que nous avons reçus sont très lourdes.
- Donner des choix de modèles.
- Un meilleur choix des modèles, ou un choix plus grand (les laptops PC sont d'une lourdeur exceptionnelle).
- Autres choix d'ordinateurs.
- Plus de choix d'ordis, y compris des tours.
- Pouvoir choisir le type d'ordinateur. Dans mon cas, j'ai préféré payer moi-même pour pouvoir choisir; je n'ai pas d'ordinateur fourni par l'Université.
- Plus de choix.
- Le choix de l'ordinateur est fortement contraint. D'après les coûts estimés, il me semble que nous profitons très peu de l'achat de volume, et donc, il pourrait être préférable pour ceux qui s'y connaissent, de pouvoir choisir eux-mêmes leurs équipements informatiques.
- Qu'on nous laisse retenir les outils les plus adéquats compte tenu de notre travail plutôt que de nous imposer des choix décidés par des bureaucrates. Que l'on cesse de présenter ce programme comme une faveur!
- Laisser aux profs la liberté de choisir leur modèle, au lieu d'imposer un modèle unique, et portatif - dont en fait je ne me sers jamais, car je fais tout mon travail au bureau. L'ordi que l'on a choisi pour moi, et à ma place, est du pur gaspillage.
- Avoir le choix d'appareils plus performants.
- Avoir une certaine liberté dans le choix de l'ordi. Celui offert n'est pas très performant, trop lourd, trop gros.
- Des subtilités dans le programme. Au moins offrir deux types de machines dans chaque famille, l'une pour les usagers moyens et l'autre pour ceux qui ont des besoins plus avancés.
- Enquête sur les besoins des profs (modèles, mémoire).
- Nous donner l'argent directement afin d'acheter l'ordinateur qui nous convient le plus.
- Les portables Compaq Evo N800c sont de mauvaises qualités et un autre type pourrait être choisi (ACER par exemple) pour une meilleure qualité à moindre coût.
- Le choix d'ordi n'est pas assez flexible pour les besoins de l'utilisateur.

- Avoir plus d'options. Ne pas être limité à un ou deux choix.
- Davantage de choix dans les ordinateurs disponibles. Ramenez les ordinateurs de plancher, laissez les utilisateurs choisir les options dont ils ont besoin!
- L'utilisation du système d'opération Linux ou semblable.
- Utiliser LINUX et la licence de l'université pour LINUX.

Choix entre portable et ordinateur de table (N=32)

- Avoir le choix entre portable et desk.
- Offrir le choix entre un ordinateur de bureau ou un portable.
- Choix libre entre portable et ordinateur ordinaire.
- Laisser le choix entre portables et ordi de table.
- Choix d'un fixe.
- Possibilité d'avoir un "desktop", pas seulement un portable. J'en avais déjà un!
- Offrir la possibilité d'un fixe ou d'un portable.
- Possibilité d'avoir des modèles de bureau.
- J'aurais préféré un ordinateur de table.
- Plus de versatilité. Notamment, possibilité d'avoir un desktop. Aussi, possibilité d'ajouter, à nos frais de recherche, des composantes au système proposé.
- Offrir un choix entre ordi portable et de table.
- Plus de choix pour les profs (portable ou modèle de table).
- Je préfère avoir une option d'ordinateur de table.
- Il faudrait continuer à laisser le choix aux profs entre un ordinateur fixe et un portable.
- Nous aurions du avoir le choix entre un nouveau desktop ou un nouveau laptop
- Nous donner le choix d'avoir un portable ou un ordinateur de table.
- Me laisser opter pour un ordinateur portable ou non.
- Nous donner le choix d'un portable ou non.
- Ne pas restreindre aux portables.
- Donner un vrai choix d'ordinateurs... et pas obliger les professeurs à prendre un portable
- Donner le choix entre portable et ordi de table.
- Offrir l'option « ordinateur de table » (qui est la seule option ergonomique pour une personne qui passe des heures à son ordinateur).
- Nous devrions avoir accès à un portable ET à un ordinateur de table en alternance chaque année ce qui permettrait de renouveler aux deux ans notre matériel informatique.
- Enlevez la contrainte qu'il faut prendre un portatif.
- Permettre la possibilité d'avoir un ordinateur de table quand on possède déjà un portable.
- Avoir le choix de prendre un ordinateur de table.
- Plus de choix d'ordinateur de bureau... seulement des portables. Mais le modèle que j'ai (HP) est très bien!

- Ne pas obliger les professeurs à avoir des portables, mais leur laisser le choix entre portable et ordinateur de bureau.
- Possibilité de choix entre plusieurs PC notamment à cause du poids de l'ordi. J'aurais préféré avoir un ordi de table à mon arrivée et pouvoir choisir mon portable et l'acheter avec mes fonds de démarrage.
- Pas beaucoup de flexibilité. J'aurais préféré un ordi de table mais ce n'était pas possible.
- Plus d'options (j'aurais aimé obtenir un ordi de table - j'ai déjà un portable pour l'enseignement et il est peu confortable pour le travail habituel au bureau).
- La possibilité de choisir entre un ordi portable et un ordi de table

Périphériques (N=28)

- La possibilité d'avoir des options sur le choix d'équipement (style d'écran, mémoire, processeurs, etc.)
- Plus de liberté de choix des équipements laissée aux professeurs.
- Plus de flexibilité dans le choix des spécifications techniques.
- Adaptation de la configuration de l'ordi selon les souhaits du prof.
- Aussi, possibilité d'ajouter, à nos frais de recherche, des composantes au système proposé.
- Permettre de conserver certains équipements lors du changement (ex: avec le nouveau portable je n'ai pas pu garder le clavier et la souris de mon ordi de table car cela ne faisait pas partie des possibilités alors j'ai dû m'acheter un nouveau clavier et une souris pour ne pas toujours travailler sur le petit clavier du portable. En prime, comme mon imprimante n'avait pas une connexion USB, j'ai dû m'acheter un connecteur pour la brancher au portable. Total: environ \$200 sur mes comptes pour avoir reçu un nouvel ordi portable dont je ne voulais pas (je souhaitais avoir un ordi de table). Et comme le portable a un écran trop petit pour y travailler constamment, je me suis aussi acheté un nouvel écran de 19" soit un autre \$300. Bref, le programme de l'université m'a fourni un ordi que je ne voulais pas, lui a coûté sans doute 2 fois plus cher que si on m'avait fourni un ordi de table avec écran 17" ou même 19" et le tout m'a obligé à dépenser environ \$500!!!
- Plus de choix pour les profs (portable ou modèle de table), Choix de la grandeur de l'écran, Possibilité d'employer le montant pour d'autres achats informatiques si on a un autre ordi en marche.
- Nous permettre de choisir l'équipement et logiciels que nous voulons utiliser quitte à nous imposer un fournisseur (par exemple Micro 2200) et transférer le soutien aux unités.
- Nous offrir une souris avec l'ordinateur...et des clés USB.
- Offrir davantage de possibilités pour la bonification du matériel de base (ex. graveur de DVD)
- Avoir plus d'options quitte à payer un supplément.
- Fournir un disque dur externe.

- Possibilité d'ajout d'options pour améliorer les performances de l'appareil en fonction de nos besoins particuliers.
- On pourrait nous fournir une souris avec l'ordinateur.
- Fourniture d'un écran indépendant avec le portable car à long terme il est inconvenient de travailler sur petit écran.
- OBTENTION DE PÉRIFÉRIQUES.
- Avoir un graveur DVD inclus dans l'ordi. Fournir un écran de grande dimension en plus du portable.
- La possibilité de choisir les caractéristiques de l'ordi, avec un apport financier de ma subvention de recherche au besoin.
- OK pour un portable mais il faudrait fournir avec celui-ci le matériel évitant qu'on s'éclate les yeux et le dos soit un grand écran plat, un clavier et une base d'installation.
- Ceci fait la troisième fois que j'essaie d'écrire mes commentaires comme si j'avais uniquement ça à faire. Le programme 'des ordis pour les profs?' c'est de la foutaise, petit écran 15" pour une radiologue, qu'est-ce que vous voulez que je vois. Les secrétaires elles par contre ont le droit à un écran 21", si j'en demande un pareil on me dit que leur travail exige un écran plus large pour le traitement de texte. De plus il y a l'administrateur qui a décidé de ne plus acheter les cartouches pour l'imprimante que l'on m'a si gentiment donné. J'ai un bel éléphant blanc dans mon bureau en plus d'être branché en réseau avec l'imprimante pour tout le reste de la communauté. Pourquoi resterais-je dans cette université alors que je suis en demande partout. Vous venez de perdre un gros morceau.
- Avoir un ordinateur dont la carte vidéo me permet de présenter un vidéo à l'écran de la classe tout en conservant l'image à mon ordi. Bravo pour la connexion Internet sans-fil!!!!
- Plus de liberté dans le choix des outils Web.
- Possibilité de configurer l'appareil selon ses besoins.
- Laissez moi le choix de système (et langue) de gestion comme sur les ordis que j'achète avec mes fonds de recherche.
- Accepter le clavier anglais !! J'ai toute ma vie utilisé ça et je ne veux pas être forcé (les raisons données pour refuser ne sont pas valides).
- Malgré la politique linguistique de l'U de M, on devrait pouvoir utiliser les claviers anglais quand c'est plus pratique (comme c'est le cas quand on utilise les logiciels en anglais, majoritaires).
- Permettre à des professeurs d'autres continents de choisir un clavier de leur continent d'origine.
- Permettre l'achat d'un portable avec clavier anglais (ce que j'utilise depuis des années)

Qualité des ordinateurs et de l'équipement (N=39)

- Les ordis sont dépassés, la garantie est expirée, vraiment de mauvaise qualité.
- Offrir des ordis plus à jour et performants.
- Ordinateurs de meilleure qualité.

- Les achats sont faits trop à l'avance si bien que mon ordi personnel datant de 2004 est plus performant que celui reçu en 2006 en tant que nouveau prof!
- Améliorer la qualité du choix des ordinateurs.
- Les ordinateurs offerts devraient être de meilleure qualité et moins lourds.
- Nous procurer des ordinateurs plus performants et les adapter plus rapidement à la technologie.
- Plus grande capacité des ordis.
- L'antivirus est lourd et vraiment pas efficace pour éliminer les espions.
- Les ordis du service audio-visuel sont trop lents.
- Livrer des portables avec une mémoire additionnelle de 1 Go qui puisse répondre aux besoins des logiciels très gourmands qui sont nécessaires aux tâches prévues en enseignement et en recherche.
- La standardisation infligée est digne de l'Union soviétique des années 1950. Il y a moyen de dépenser les mêmes sommes avec plus de souplesse mais la possibilité d'y arriver dépasse l'imaginaire de la DGTIC qui n'a pas su négocier le virage vers le service à la clientèle.
- Offrir des portables de meilleure qualité.
- Il faudrait voir à fournir des ordinateurs plus performants, i.e. aussi performants que les meilleures machines portables disponibles sur le marché. Autrement, le portable est quelque peu inutile. Celui qui m'a été fourni cette année par l'université (HP8000) n'arrive pas à la cheville de l'ordinateur que j'utilise quotidiennement au niveau de la performance.
- J'aimerais pouvoir choisir mon ordinateur. Le portable que j'ai acheté avec mes fonds de recherche il y a 3 ans est plus puissant que celui que l'on fournit actuellement aux professeurs. Les tâches que je dois effectuer avec mon portable demande un système puissant. Au lieu de donner un ordinateur, l'U de M devrait mettre à la disposition du professeur un certain montant d'argent qu'il pourrait appliquer sur l'achat d'un ordinateur de son choix.
- Améliorer la qualité du matériel fourni. J'ai eu plusieurs problèmes (maintenant réglés) avec mon portable, et je sais que plusieurs collègues en ont eu aussi. Je suppose qu'une partie du problème provient de Micro2200.
- Il faut nécessairement des ordinateurs plus puissants --plus de mémoire vive, des disques durs plus rapides, des processeurs plus rapides.
- La qualité des appareils HP offerts est inférieure à ce qu'on peut obtenir sur le marché à moindre coût. Augmenter la qualité des portables ne serait pas un luxe.
- Portable plus performant
- Plus puissant et plus d'espace disque...Mais j'imagine que ce n'est jamais suffisant !!!
- Machines qui ont une durée de vie plus longue, davantage performantes.
- Des ordis plus puissants et avec plus de mémoire sur le disque dur.
- Avoir accès à des portables de type PC de meilleure qualité (qualité de l'affichage et performance).
- Meilleure qualité pour les PC portables; remplacement plus prompt lorsqu'un ordi s'avère être un citron.
- Fournir des ordinateurs plus performants.

- Des ordi plus performants et plus légers
- Permettre aux professeurs: - d'avoir des machines plus performantes au départ. La DGTIC nous donne le modèle le moins cher qui devient désuet après quelques mois et il faut vivre avec un dinosaure pendant 3 ans, - d'acheter les machines qui le conviennent sans passer par l'entente scandaleuse entre l'U de M et HP qui nous offre parfois des machines beaucoup plus chères que d'autres de la même qualité offertes par la compétition (Toshiba, etc.).
- L'ordinateur choisi (PC) pourrait avoir plus de mémoire vive afin de traiter de gros documents.
- Des ordis pour les profs de haut de gamme plutôt que fin de série.
- Portable de meilleure qualité (peu solide pour un portable que je balade partout).
- Service inutile, l'ordinateur fourni est désuet avant même qu'on nous le donne - devrait être remplacé par une majoration des frais personnels reconnus.
- Des laptops mieux supportés par GNU/Linux. Avec une meilleure autonomie.
- Avoir de meilleurs ordis.
- Plus de liberté dans le choix des outils Web. Les portables Compaq Evo N800c sont de mauvaise qualité et un autre type pourrait être choisi (ACER par exemple) pour une meilleure qualité à moindre coût.
- Des ordinateurs plus performants.
- Bien que je comprenne que l'Université ne peut pas négocier des prix avec tous les fabricants, des améliorations des machines à nos frais devraient être permises - surtout que cela n'apporte aucun (ou presque) travail supplémentaire à la DGTIC vu que toutes les installations sont faites par les compagnies extérieures.
- Pouvoir acheter soi-même à partir d'un montant fixe ; on pourrait alors avoir une qualité d'équipement plus élevée en assumant la différence de coût.
- Mémoire insuffisante pour ce que je fais. J'ai payé et installée de la mémoire supplémentaire, mais il y a un problème et j'ai été forcé de l'enlever. La DGTIC dit que ce n'est pas son problème. "Allez chez Micro 2200." Je ne trouve pas ce temps.
- Des ordis avec des écrans de meilleure qualité.

Renouvellement des ordinateurs (N=34)

- Échanger les ordinateurs aux 3 ans.
- Remplacement à chaque 4 ans des ordis.
- Fournir un nouvel ordinateur tous les deux ans avec un sac permettant de transporter l'ordinateur portable.
- Pour ce qui est des ordis pour les profs, le programme est nécessaire et les compromis qui doivent être consentis, somme toute justifiés. 4 ans c'est un peu long pour le renouvellement, mais c'est mieux que rien.
- Le renouvellement devrait se faire aux trois ans plutôt qu'aux quatre ans, étant donné l'évolution rapide des technologies ; Les professeurs qui achètent leur

ancien portable devraient pouvoir recevoir un nouveau sac de transport et un câble de sécurité pour le nouvel ordinateur.

- Dans notre domaine (informatique et mathématique), l'ordinateur joue un rôle prépondérant et la désuétude de l'équipement survient avant le renouvellement au bout de 4 ans. Je proposerais que la période soit ramenée de 4 à 3 ans pour certains professeurs. J'imagine qu'il existe plusieurs barrières administratives et politiques à l'implantation d'un tel système mais l'établissement d'une période uniforme de 4 ans ne tient clairement pas compte des besoins variés des utilisateurs.
- Un renouvellement du matériel un peu plus rapide
- Réduire le temps avant le renouvellement des portables.
- Renouveler aux 3 ans (et sans délai).
- Pouvoir garder l'ordinateur après les trois ans est appréciable. Aussi, avoir plus facilement accès au solde de notre compte "dépense professionnelle", dont la portion "ordis pour les profs".
- Renouvellement des ordis aux trois ans.
- Trois ans c'est encore assez long avec l'évolution de la technologie, surtout que l'ordinateur que j'ai reçu n'était déjà pas le dernier modèle.
- Renouvellement dans une période plus courte
- Renouvellement plus fréquent.
- Renouveler les équipements plus souvent: quatre ans est une longue période!
- Renouvellement plus fréquent des équipements.
- Changement des ordis à tous les 3 ans (au lieu de 4).
- ordi/2 ans.
- Renouvellement plus fréquent.
- Renouveler aux trois ans et non aux quatre ans.
- La période du renouvellement des portables devrait être plus courte pour ceux qui ont des activités plus intenses.
- Changer l'équipement chaque 2 ou 3 ans au lieu de 4!
- J'ai deux commentaires: 1. La durée de quatre ans entre les renouvellements d'ordis est trop longue. Les profs qui ont besoin d'applications graphiques et autres ne peuvent utiliser un ordi de 4 ans.
- Changer les ordinateurs tous les trois ans et non tous les quatre ans. Ajoutez une imprimante au programme.
- Un renouvellement plus fréquent.
- À ma connaissance, il n'y a pas un programme de remplacement régulier du matériel.

Rachat des ordinateurs

- Le programme de rachat ne fonctionne pas comme il faut: on nous offre seulement les ordis qui sont amplement dépassés et même hors fonction! L'option des ordis Apple est presque découragée. La qualité des ordis est très inadéquate par rapport à ce qu'on peut acheter sur le marché.

- Permettre aux professeurs retraités de racheter l'ordinateur acquis dans le cadre de ce programme.
- Permettre le rachat de l'ordinateur à un prix raisonnable au moment du départ à la retraite.
- Moins de cafouillage quand vient le temps de changer cet ordi et qu'on puisse garder l'ancien avec moins de chichi et sans payer!
- que l'on puisse garder l'ordi après quelques années, une fois qu'on l'a remplacé.
- Qu'ils accordent leurs violons concernant le rachat de l'ancien ordi (informations très contradictoires selon la personne à qui l'on parle).
- Possibilité d'acheter plus facilement les ordinateurs usagés qui sont remplacés par des plus récents.
- L'achat par le professeur à la fin du programme comme la première fois.

Portables trop lourds (N=31)

- Des ordinateurs portables plus légers.
- Modèles de PC moins lourds.
- Des portables un peu plus portables, c'est-à-dire un peu plus légers. Le mien est un fer à cheval que j'hésite à promener en classe et surtout en voyage.
- J'aurais aimé pouvoir choisir un ordinateur plus léger, quitte à en payer une partie. Je comprends que l'université souhaite uniformiser son parc informatique, mais je voulais un ordinateur beaucoup plus petit et léger.
- Les portables sont bien trop lourds - jusqu'au point où j'ai dû en acheter un autre pour fins de voyages.
- Avoir des portables plus légers. Ils sont actuellement très peu portables (et je suis un homme, imaginez pour les femmes!).
- Les portables offerts devraient être des modèles plus légers et facilement transportables (moins encombrants) si possible.
- Avoir le choix d'ordinateurs moins lourds.
- Les ordinateurs offerts devraient être de meilleure qualité et moins lourds.
- Faire des choix plus judicieux sur les types d'appareils. L'ordinateur portable HP est le pire des choix à faire : lourd, peu performant pour l'époque, mauvais service après-vente.
- J'ai dû m'acheter un portable plus léger pour sauver mes articulations vieillissantes.
- Je trouve aussi les portables trop gros et préférerais m'en acheter un plus petit et plus léger (3 lbs) avec mon allocation professionnelle.
- Le modèle de portable choisi en 2005 est relativement lourd, étant donné qu'un portable doit, avant tout, être portable! Si l'on considère que la féminisation du personnel est en corrélation générale avec une plus petite taille, il serait apprécié que le prochain modèle soit plus portable.
- Pour ce qui est des ordis pour les profs, pensez à notre pauvre dos et la charge qui nous est imposée - des ordis plus légers seraient appréciés.
- Offrir plus de choix d'ordinateurs et/ou choisir un ordinateur moins lourd.

- J'aimerais un choix un peu plus varié de portables qui nous permettrait d'obtenir un ordinateur beaucoup plus léger et davantage performant.
- Des ordis plus performants et plus légers.
- Fournir des ordinateurs plus légers. Nos ordinateurs sont assez pesants, et je dois transporter le mien presque quotidiennement. Des ordinateurs plus légers existent. Le standard de Mc Gill (programme équivalent) est un IBM *think pad* qui est beaucoup plus léger. Si l'U de M ne peut pas offrir des ordis légers pour des raisons de prix, veuillez nous laisser la possibilité de contribuer des fonds et d'avoir ainsi un modèle supérieur.
- Des portables moins lourds!
- Le choix de l'ordinateur pourrait cibler un ordinateur portable un peu plus petit afin qu'il soit plus facile à transporter.
- Le dernier modèle est très lourd et en plus il est affreux!
- Offrir un portable plus léger. Je l'utilise principalement pour mes cours et ça finit par être très lourd à transporter.
- Je préférerais choisir mon propre équipement. Les portables que nous avons reçus sont très lourds.
- Des portables moins massifs.
- Des portatifs qui soient plus légers.
- Choisir des modèles plus légers.
- Avoir une certaine liberté dans le choix de l'ordi. Celui offert n'est pas très performant, trop lourd, trop gros.
- Offrir des portables moins lourds, plus "portables", qui ne cassent pas nos épaules...
- Des portables moins lourds et plus robustes.
- Ordinateur moins lourd et plus facile à protéger contre le vol.
- Des portables moins pesants.

Assurances (N=6)

- De ne pas avoir à payer l'assurance de mon ordinateur moi-même.
- Revoir la question d'assurance (assurance prise en charge par l'université)
- Proposer une assurance du portable valable pour la période de 4 ans.
- Pour ce qui est du programme "des ordis pour les profs", il est aussi essentiel. Nous avons besoin d'ordis et ceux-ci doivent être changés régulièrement afin de rester à niveau avec la technologie changeante. Le programme remplit adéquatement cette mission. Je n'ai pas d'amélioration substantielle à proposer mais je désire vous indiquer ce qui doit être conservé: La garantie internationale sur le site de trois ans. Peu de profs savent que HP viendra réparer leur portables dans leur chambre d'hôtel peu importe où ils se trouvent dans le monde. C'est important puisque les portables risquent davantage de se briser lorsqu'on voyage. Cela m'est arrivé à quelques reprises pendant mon année sabbatique et j'ai bien apprécié le service que j'ai reçu alors que j'étais à l'étranger. Maintenez cette garantie!

- Assurez une garantie des ordinateurs pour toute la période où les ordinateurs sont en possession des professeurs. Il n'y a aucune raison que les profs aient à déboursier de leurs poches pour faire réparer un outil de travail indispensable à leur travail.
- Prévenir les professeurs quand ils reçoivent leur ordi qu'ils doivent activer immédiatement la prolongation de l'extension de leur garantie pour le programme "Apple Care Protection". L'extension de la garantie ne couvre en tout que 3 ans, alors que les ordis ne sont changés qu'après 4 ans. Pendant un an, les usagers n'ont plus de protection (tout est alors à leur frais). La garantie devrait couvrir la période d'utilisation des ordis (4 ans), fournir aux profs les CD d'installation pour les portables MAC, surtout pour les périodes où ils sont absents en sabbatique, pour réparer éventuellement leur ordi.

Délai de livraison (N=4)

- Pouvoir garder le portable et ne pas attendre deux ou trois mois plus tard comme la dernière fois.
- Fin octobre et j'attends toujours qu'on me contacte pour ce trimestre!
- L'équipement informatique du programme OPP m'a été livré avec 6 mois de retard et est totalement inadapté à l'évolution des besoins logiciels. Actuellement l'analyse quotidienne antivirus rend impossible toute activité pendant plus de 1h !!
- Temps de livraison.

Poste de travail ergonomique (N=3)

- Poste de travail non adapté du point de vue ergonomique.
- Un ergonomiste qui vient nous installer de manière appropriée.
- Un ergonomiste qui vient nous installer de manière appropriée

Autre (N=6)

- Je n'ai pas été consulté et je ne suis pas au courant du programme « ordis pour les profs ». Je sais que les professeurs sont supposés recevoir un ordinateur mais à titre de chercheur en milieu hospitalier je n'ai rien reçu.
- It is an inefficient manner to distribute new computer equipment because it is unrelated to merit and academic performance. Indeed it benefits primarily faculty members without outside funding. I personally prefer to request a computer in my research grant applications rather than obtain one through the university. I have complete control on the specifications of computers bought with my grants (english clavier, lots of memory, etc) but have to face all sort of constraints and limitations (french clavier only, minimal power) for one requested through the university program.
- En tant que chargée d'enseignement je n'y ai pas accès. Je travaille donc avec mon ordinateur personnel.

- Le portable devrait être accompagné d'un vrai manuel de fonctionnement indiquant tout ce qui peut être fait avec les différentes touches, comment procéder pour les principaux types d'applications, etc.
- Penser plus aux utilisateurs, moins aux administrateurs. Exemple: la configuration par défaut de "Internet Explorer" sur les portables est telle que le "CV commun" (obligatoire pour toute demande auprès des organismes de subv. du Québec) ne peut pas être rédigé. Autre exemple: il n'est pas clair du tout, d'après les sites DGTIC, quelles sont les démarches à entreprendre pour la mise à jour d'un système d'opération, par exemple Mac OS 10.3 vers Mac OS 10.4
- Éliminer et utiliser l'argent pour des bourses d'étudiants. C'est là où l'argent manque!

Services informatiques (N=121)

Amélioration de la disponibilité et de la qualité du soutien technique (N=36)

- Accès facile au service de techniciens
- La réponse offerte aux problèmes informatiques n'est pas toujours rapide ni adéquate.
- Accès à un technicien dans le pavillon.
- Avoir un suivi régulier par un professionnel
- Avoir une interaction plus directe avec les gens qui sont déjà sur place à la Faculté de médecine vétérinaire. Il n'y a pas de support approprié pour tous les équipements informatiques des divers laboratoires de recherche.
- Assurer du personnel aux PST à toutes heures et un service d'urgence pour répondre aux demandes durant les cours.
- Moins de contrôles excessifs et autoritaires – les profs sont traités comme des débiles incompetents. Un meilleur anti-virus assorti de plus de souplesses: déléguer aux profs son contrôle au lieu d'envahir constamment leurs espaces pour changer les paramètres sans avertissement. Une communication avec les profs qui soit compréhensible (leur langue de bois relève d'un modèle de fonctionnaire passif-agressif), moins arrogante (leur façon de formuler les DO's et DON'Ts est parfois insultante). Les profs devraient pouvoir évaluer les responsables de l'informatique, bien les identifier (mais qui sont-ils?) à chaque trimestre comme nos étudiants le font avec nous. Et qu'on agisse sur les problèmes au lieu de s'auto-féliciter. Qu'on étoffe la logithèque et qu'on identifie et réponde aux besoins spécialisés. Un exemple: S'il faut de plus en plus travailler à la maison alors qu'on puisse télécharger tous les logiciels requis à la maison! Toutes leurs procédures, plutôt carrées, homogènes, uniques pour tous et coupées de toute consultation véritable avec les profs est à revoir.
- Plus de soutien à St-Hyacinthe, c'en est presque ridicule !!!
- Je suis vraiment très heureuse d'avoir bénéficié d'un tel programme et me sens très privilégiée. Cependant, comme les services techniques me disent qu'ils n'offrent

- aucun support pour tous les appareils périphériques ou réseaux avec lesquels je dois pourtant travailler, je suis laissée totalement seule — et démunie, compte tenu de ma faible connaissance de cette technologie— il me faudra donc engager un/une technicien sur mes fonds de recherche (!!!!) afin de régler mes problèmes.
- Moins de rigidité relative à la norme "une plug, un ordi" qui nous empêche d'installer un ordi supplémentaire dans un bureau à moins de faire installer une autre prise réseau à grands frais. - L'attitude "coupable jusqu'à preuve du contraire" de la sécurité informatique de l'U de M où on nous coupe le réseau jusqu'à ce que nous ayons démontré que nous nous conformons entièrement à leurs règles.
 - J'utilise mon propre ordi (plus puissant que celui fourni par l'Uni) Actuellement il n'y a pas d'aide pour les profs si ils utilisent leur propre ordi. J'ai besoin de logiciels offerts par la DGTIC pour ma recherche (ex. SPSS) et pour mon enseignement (ex. LXR) mais on ne me permet pas de les récupérer pour mes tâches de professeur. Il y a un problème ici!!!!
 - Un meilleur suivi.
 - Une mise à jour des logiciels plus fréquente et conviviale.
 - Le système est bâti de façon à faciliter la tâche à ceux qui offre les services....et non pour faciliter ou mieux servir le client! Il est ridicule de devoir utiliser/acheter absolument un ordinateur tel que choisi par un bureaucrate dans le système. À quand le service axé vers les besoins des clients?
 - Avoir plus de soutien concrètement dans les salles de cours quand rien ne marche à 8h25!
 - Pouvoir utiliser les programmes informatiques disponibles dans tous les ordinateurs de nos labos, pas exclusivement nos ordinateurs personnels.
 - Plus de service d'entretien; éliminer l'attente que la disponibilité des ordis soit une excuse pour que l'université s'attende à ce qu'on soit disponible 24/7
 - Disponibilité des services pour les 2 plates formes; amélioration du soutien technique (disponibilité).
 - Simplifier un peu la prise de renseignement; par exemple un petit conseil rapide est apprécié et passer par le 7288 puis.....!!!
 - DISPONIBILITE DE LA DGTIC, URGENCE PENDANT LES WEEK-END.
 - Plus de service 'après vente'.
 - Décentraliser le soutien pour qu'il réponde davantage aux spécificités de chaque unité.
 - Le guidage ne devrait pas juste se faire par courriel, personnellement j'ai oublié de répondre à plusieurs reprises, ce qui a compliqué les choses. On est laissé à nous même si l'ordi nécessite une réparation (oui oui, avec moi les ordinateurs neufs sont toujours défectueux), c-à-d que c'est au prof de courir après les techniciens, les rencontres etc. Ibid pour remplacement de pièces quand rappel du fabricant.
 - Nous devrions avoir la possibilité d'avoir un soutien informatique intégré avec des personnes compétentes maîtrisant autant le matériel des salles de classe que le maniement des ordinateurs.
 - Un service info. mieux axé sur les préoccupations des profs, plutôt que celles de l'administration.

- Service sur place, au bureau.
- Service et support technique rapide sur demande.
- Un service fiable sur lequel on peut vraiment compter pas un service d'une université du tiers monde qui flanche à tout moment.
- Ne pas être contraint par le fait de devoir utiliser du HP ou du Apple, et d'un modèle particulier. Meilleur service en cas de problème matériel.
- Que la DGTIC ne contrôle pas tout. Laisser une autonomie aux unités.
- Parler à des personnes plutôt qu'à des boîtes vocales.
- Rendre autonome les unités de service technique dans les pavillons. Fermer la ligne SAUT qui ne fait qu'augmenter les délais avant de recevoir de l'aide technique. Arrêter de faire tourner les techniciens d'un pavillon à l'autre.
- Parfois des problèmes sont soulevés mais aucune réponse/solution n'est apportée.
- Retour à l'aide face à face comme avec le SAUT d'antan.
- De meilleurs ordis aux sites de services av. Ils sont lents, "plantent" régulièrement et font en sorte que nous utilisons nos ordis même lorsque les étudiants doivent faire des présentations. D'où le risque plus élevé d'avoir des ordis "contaminés" par des virus (ce qui m'est déjà arrivé!!). Ordi fourni par service de prêt.
- Un support software.

Service Mac (N=30)

- Techniciens pour le Mac qui sont compétents: On donnait un système d'opération déjà démodé, ne savait pas installer LaTeX et autres logiciels standards.
- Un meilleur soutien pour les utilisateurs Macintosh.
- Avoir des techniciens spécialisés en MAC.
- Plus de connaissances mac pour les techniciens.
- Diminuer la pression mise vers les PC et favoriser un peu plus les Macintosh qui sont compétitifs sur les prix, excellents sur la convivialité, la fiabilité technique et l'absence de virus.
- Davantage d'outils et de logiciels pour les Mac. Un service adapté pour les Mac.
- Heu... que l'image disque du système utilisée par la DGTIC pour les macs fonctionne... entre autres... Ça éviterait de devoir pirater le mot de passe pour tout effacer et recommencer...
- Meilleur soutien aux usagers du Mac (plus de 25% des profs).
- Une plus grande versatilité en terme de plateforme (j'utilise un Mac et je me sens mal venu de demander de l'aide si besoin est). Plus de logiciels Mac dans la logithèque. Moins de rigidité pour l'accès à la logithèque à partir de la maison.
- Disponibilité de techniciens Mac
- Soutien pour le Mac
- L'ordinateur IBM proposé avait un trop petit disque dur, j'ai donc opté pour le modèle MAC et tous les problèmes de compatibilité entre les deux plateformes.
- Manque important pour les utilisateurs de Mac.

- Que les gens de la DGTIC connaissent les MAC et que leurs services soient vraiment disponibles et vraiment performants. Je me retrouve toujours à faire réparer mon MAC ailleurs, à mes frais parce qu'à l'université c'est trop long et qu'ils me le déprogramment à tout coup.
- Il faudrait que les employés de la DGTIC sachent qu'un Mac n'est pas simplement une boulette de viande entre deux tranches de pain, mais un ordinateur utilisé par plusieurs professeurs. Ils doivent donc être en mesure de réparer et de conseiller les usagers s'il y a lieu.
- Que l'on tienne beaucoup plus compte des profs fidèles au Macintosh.
- Plus de techniciens Mac.
- Amélioration des logiciels et des services pour Macintosh.
- La DGTIC ignore pour ne pas dire méprise les utilisateurs MAC. La qualité du service est faible et l'ensemble du réseau ne tient pas compte de l'existence de la technologie Apple. Notre faculté bénéficie de la présence de 2-3 informaticiens de la faculté pour nous aider heureusement. Pourtant, le parc MAC de l'UdM est loin d'être minime.
- Qu'il y ait plus de spécialistes de MacIntosh et qu'on puisse utiliser plus facilement les Mac avec les programmes de traitement des données de l'université (ex. Codac et cadeau).
- J'utilise un Mac G4. Je trouve inacceptable que la DGTIC nous impose Panther alors que Tiger sera bientôt dépassé. En réalité, lorsqu'on m'a livré mon G4, on a enlevé Tiger pour le remplacer par Panther... La DGTIC devrait offrir un meilleur service aux utilisateurs de Mac, e.g. mettre une connexion dans les salles de cours et nous éviter de toujours traîner un adaptateur dans notre cartable...
- Une très grande amélioration est nécessaire en ce qui a trait au support à assurer aux professeurs travaillant sur Macintosh. Cessons de les traiter comme des délinquants!
- Soutien pour Apple accru.
- Meilleur support pour plate-forme Mac.
- Meilleur service pour les Mac.
- Plus d'appui pour les Macintosh.
- Améliorer le support aux Macintosh (bcp moins risqués pour les virus). Que la DGTIC soit moins méprisante par rapport aux utilisateurs Apple (bien qu'il y ait eu amélioration à ce chapitre). Les services Web Dépot ne sont pas pratiques du tout.
- l'université n'offre presque pas du support Mac. Le portable Mac est non fiable.
- Ne pas être contraint par le fait de devoir utiliser du HP ou du Apple, et d'un modèle particulier. Meilleur service en cas de problème matériel.
- Plus de soutien pour MAC.

Choix des logiciels (N=18)

- Fiabilité, accès aux logiciels utiles pour enseignement
- Meilleur accès aux logiciels de graphisme, montage film, de dessin (Form Z etc.)
- Plus de budgets pour l'achat de logiciels liés à la recherche (Analyse de contenu) ou à l'Enseignement, version à jour des logiciels pour les cours.
- Aucune possibilité d'obtenir un logiciel de traitement de données qualitatives (In-Vivo par ex.) alors qu'il n'y a aucune difficulté à obtenir un logiciel de traitement quantitatif (SPSS par ex.). J'estime que c'est injuste pour les professeurs qui travaillent avec des instruments qualitatifs!
- Accès à des logiciels d'analyse qualitative très répandus exemple In-Vivo
- Plus de flexibilité dans les logiciels, personnalisation des logiciels
- Des logiciels comme Photoshop ou Illustrator sont sûrement très largement utilisés et devraient faire partie de la liste des logiciels disponibles par la DGTIC.
- La gamme de programmes disponibles devrait aussi être améliorée, certains logiciels devraient être facilement accessibles (photoshop, antidote, etc.).
- Plus grand choix de logiciels et surtout mieux adaptés aux besoins individuels de l'enseignement des profs.
- Ouvrir l'option des logiciels libres dans notre université.
- Augmenter la banque des logiciels accessibles gratuitement.
- Un choix sur les logiciels disponibles pour nos ordinateurs
- Offrir de façon gratuite des logiciels du type Photoshop, Illustrator, Dreamweaver, suite Macromedia, logiciels d'édition vidéo, etc.
- J'aimerais avoir plus de logiciels professionnels.
- Certaines disciplines, comme la musique, nécessitent des logiciels adaptés qui ne sont pas offerts aux professeurs et qui coûtent relativement cher. Cette dépense ne peut se faire que sur le budget de recherche. D'autres disciplines bénéficient de logiciels adaptés. Il y aurait à mon sens un manque d'équité entre les disciplines.
- Offrir plus de logiciels à caractère scientifique.
- En science, l'absence du logiciel photoshop fait terriblement défaut.
- Inclure photoshop dans la banque de logiciels disponibles aux professeurs. Ce programme est très largement utilisé dans ma Faculté (Médecine), mais onéreux sur une base individuelle

Amélioration de l'accès au réseau informatique (N=13)

- Support plus soutenu pour l'interface réseau universitaire et pourvoyeurs extérieurs ainsi diminuant les ralentissements attribués aux dispositifs de sécurité.
- Le serveur flanche trop souvent. Il faut corriger la situation une fois pour toutes.
- services informatiques: le réseau est très déficient, et Web dépôt n'est pas une bonne solution de remplacement: beaucoup trop lent, ce qui fait que je ne l'utilise plus.
- accès rapide
- La fiabilité du réseau et de l'infrastructure informatique de l'Université doit être améliorée. La proportion du travail du professeur qui se fait en ligne est

maintenant si importante que nous ne pouvons tout simplement pas nous en passer pendant une journée en raison de pannes.

- La fiabilité du système en général. Beaucoup trop de pannes du réseau!
- Plus de fiabilité de la connexion au réseau et moins d'obsession au niveau de la sécurité.
- Fiabilité du réseau
- Il faudrait que le réseau soit plus solide (qu'il n'y ait plus de pannes qui durent plusieurs jours d'affilée).
- Serveur plus rapide pour une meilleure connexion
- Accélérer la vitesse d'Internet dans les salles de cours
- Fiabilité du réseau.
- Arrêter les pannes et les bris de service.

Amélioration du service de courriel (N=11)

- Augmenter la capacité d'Outlook.
- Amélioration du service courriel Outlook qui n'est pas du tout fiable.
- Amélioration de la fiabilité du service de courriel.
- Système moderne de courriel, pas de blocage des contenus, serveur FTP personnel, abandon du service Web-depot.
- Améliorer la fiabilité du service de courriel, souvent interrompu.
- Il serait important que le service soit plus fiable, particulièrement les courriels.
- Nous informer mieux sur l'utilisation du courriel; l'élimination des pourriels et le problème de boîte aux lettres trop pleine.
- **FILTRAGE DES POURRIELS POURRAIT ÊTRE AMÉLIORÉE.**
- Moins d'interruptions du service de courriel.
- Avoir un service de courriel plus fiable avec la possibilité d'envoyer des messages plus volumineux.
- Les ratés du service de courriel

Formation (N=18)

- Des cours de formation informatique qui correspondraient à mes disponibilités (difficile, mais autrement, cela veut dire qu'ils ne me sont pas accessibles)
- Les cours -s'il y en a encore sont utiles pour se familiariser avec des programmes (WebCT) mais le temps manque pour y assister. Une assistance facile d'accès pour des problèmes d'utilisation serait parfois utile pour éviter des maux de tête.
- Une uniformisation de l'organisation des équipements en salle de cours + des sessions de mises à niveau dans l'utilisation des TIC.
- Une formation personnalisée pour site web pour mes cours
- Des informations un peu plus complètes sur les services offerts, avec une certaine pertinence pour les besoins spécifiques des usagers. Des séances d'informations une ou deux fois par année par faculté ou par secteur à la FAS : on ne peut pas lire tout ce qui est sur les sites de la DGTIC et encore moins se tenir à jour.

- Des informations et des formations pour les divers services tels WEB dépôt et WEB CT.
- Nous fournir sur place les cours avancés des logiciels et avoir des livres à notre disposition qui expliquent les logiciels.
- Offrir plus de plages de cours pour les nouveaux logiciels proposés.

Équipement des salles (N=6)

- Les projecteurs installés dans les salles de cours sont de piètre qualité, et c'est encore pire pour ceux qui ne sont pas fixes, et que l'on impose à nos invités lors de séminaires.
- Équiper toutes les salles de cours, ou alors assurer un service de livraison, pour que le professeur ne soit pas tenu d'aller chercher l'équipement lui-même!
- Consulter la communauté avant de faire des changements. ex: prises "orange" dans salles de cours, décision d'enlever les projecteurs à diapo...
- Remplacer les projecteurs dans les petites salles de cours à la FMV (e.g. au Pavillon Dessaulles).
- Équiper davantage les salles de cours du pavillon Marie-Victorin
- Que les locaux où j'enseigne soient équipés d'ordinateurs et de projecteurs, ce qui permet de transporter uniquement une clé USB.