

Rapport d'activités 2014

--

23/03/15

Sommaire

1 INTRODUCTION.....	1
2 MISSIONS ET ORGANISATION DU CRI.....	1
3 INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE.....	2
3.1 SERVICE « ASSISTANCE ET ACHATS ».....	2
3.2 SERVICE « RÉSEAU ».....	5
3.3 SERVICE « SYSTÈME ».....	6
4 SYSTÈME D'INFORMATION ET SERVICES NUMÉRIQUES.....	7
4.1 SERVICE « CALCUL SCIENTIFIQUE INTENSIF ».....	7
4.2 SERVICE “GESTION”.....	8
4.3 SERVICE “WEB – ENT”.....	9
5 ORGANISATION.....	11
5.1 SERVICE ADMINISTRATION ET MAINTENANCE DES LOCAUX.....	11
6 PROJETS TRANSVERSES.....	11
6.1 SÉCURISATION.....	11
6.2 NOROPALE.....	12
7 QUELQUES INDICATEURS.....	12
7.1 VENTILATION DES ACTIVITÉS DES PERSONNELS DU CRI PAR GRANDS DOMAINES.....	12
7.2 DISPONIBILITÉ DE L'INFRASTRUCTURE ET DES SERVICES NUMÉRIQUES.....	13
7.3 SATISFACTION DES UTILISATEURS.....	13
7.4 INCIDENTS DE SÉCURITÉ.....	14
7.5 PRINCIPAUX POSTES BUDGÉTAIRES.....	15

1 Introduction

Ce rapport annuel présente les activités réalisées par les personnels du Centre de Ressources Informatiques de l'Université de Lille 1 au cours de l'année 2014. Il comporte également un rappel des missions et de l'organisation du CRI.

Le premier fait marquant de l'année 2014 a été un nombre important de départs et d'arrivées de personnels du CRI en regard de l'effectif :

- 4 sont partis en retraite : Yvon Tinel, Gérard Temperman, Jean-Pierre Labbe et Patrick Baudrenghien ;
- 2 sont partis dans un autre établissement : Cyrille Bonamy et Kristian Kocher ;
- 3 ont fait une mobilité vers le CRI : Matthieu Marquillie, Ludovic Coste et Jean-Marie Tartare ;
- 2 ont été recrutés en CDD : Sébastien Fillaudeau et Antoine Wallon.

Cette année a vu la mise en place d'une plate-forme d'assistance et d'une permanence téléphonique, la fiabilisation et l'augmentation de la capacité de l'infrastructure informatique et l'ouverture d'une nouvelle plate-forme d'hébergement basée sur le CMS Drupal.

Plusieurs projets informatiques ont également été menés à bien pour différents besoins :

- gestion de la résidence Reeflex ;
- gestion des salles et des plannings ;
- dématérialisation de procédures (recrutement des vacataires et ATER, avancement des enseignants-chercheurs, entretiens professionnels, mobilité interne, fiches BQR) ;
- gestion de la scolarité (dossier étudiant) ;
- gestion des services des enseignants ;
- refonte de l'application atlas pour les demandes de travaux.

2 Missions et organisation du CRI

Le CRI gère l'infrastructure informatique d'intérêt collectif et le système d'information de l'établissement. Il contribue à la conception, au développement et à la mise en œuvre de nombreux services numériques pour les personnels et les étudiants :

- messagerie, agenda et prise de rendez-vous ;
- maintenance/sécurité/antivirus des machines de bureau et portables, accès WIFI et VPN ;
- réalisation et hébergement de sites Web ;
- mise en œuvre et aide à l'utilisation de moyens de calcul scientifique intensif ;

- mise en œuvre et déploiement des applications de gestion (scolarité, comptabilité, ressources humaines, recherche, paie...);
- espace numérique de travail (consultation de notes et de documents administratifs par exemple);
- distribution de logiciels (conseil et assistance dans le cadre du marché logiciels);
- hébergement de serveurs (laboratoires, ICARE, GRID 5000,...).

Le CRI travaille en collaboration avec les responsables informatiques et les gestionnaires de parc informatiques des composantes, services et laboratoires de l'université qui sont les interlocuteurs de proximité des utilisateurs. Ce rôle est tenu par le service informatique assistance et achats pour une partie des services et composantes.

La direction du CRI est constituée du directeur, Didier Lamballais et du responsable administratif et financier, Philippe Delecourt. Au 31 décembre 2014, 46 personnels étaient affectés administrativement au CRI, dont 5 dans la Cellule Nationale Logicielle¹, une structure de mutualisation dépendant directement du Ministère de l'ESR mais hébergée par Lille 1.

A noter également qu'un ingénieur du CRI, Bruno Six, est mis à disposition de l'UMS ICARE et qu'un autre ingénieur, Christiane Francq, travaille à environ 60 % de son temps pour l'Observatoire Régional de l'Enseignement Supérieur de la ComUE Lille Nord de France.

Les personnels du CRI sont répartis dans 6 services et couvrent trois grands domaines d'activités :

- la mise en oeuvre de l'infrastructure informatique : services « assistance et achats », « réseau » et « système » ;
- le développement et l'administration du système d'information et de services numériques : services « calcul scientifique intensif », « gestion » et « Web ENT » ;
- l'organisation et la logistique interne : service administratif et de maintenance des locaux.

3 Infrastructure informatique

3.1 Service « assistance et achats »

3.1.1 Missions

Ce service prend en charge le support informatique de premier niveau pour les personnels de l'établissement sur l'ensemble des services numériques mutualisés de l'établissement. Il assure le support de proximité et la gestion du parc informatique (équipements individuels et partagés), de l'UFR de Géographie, de l'UFR des Sciences de la terre, des services centraux de l'Université, du CRI, de la MDE, de l'OFIP, de Pass'Pro, du SUIAO, du SUAPS, du centre

¹ <http://groupe logiciel.univ-lille1.fr/Pages/Default.aspx>

de documentation de la FSES, des services centraux des UFR de Biologie et de Chimie et dernièrement du Service Universitaire de Pédagogie (SUP).

Cela recouvre :

- l'aide et le conseil pour l'acquisition d'équipements informatiques et de logiciels et leur configuration ;
- la gestion des achats logiciels ;
- la mise en œuvre, la maintenance et le dépannage de l'environnement de travail informatique professionnel des utilisateurs ;
- l'assistance et le conseil auprès des utilisateurs pour l'utilisation de l'environnement informatique mis à leur disposition : bonnes pratiques notamment pour prévenir les risques liés à la sécurité informatique, choix des outils, recommandations d'usage, aide au paramétrage, à la configuration ou au diagnostic des dysfonctionnements ;
- l'administration de services de partage de ressources : partage de fichiers et d'imprimantes ;
- l'administration d'outils pour faciliter la gestion du parc informatique et la mise à jour automatique de logiciels ;
- la gestion des demandes et des incidents sur les services numériques mutualisés opérés par le CRI et l'escalade vers les administrateurs en charge de ces services.

3.1.2 Composition de l'équipe

- 3 ingénieurs, Michel Krzesaj (chef de service), Francis Payen (Responsable adjoint, chef de l'équipe gestion de parc) et Julien Roussel
- 5 techniciens : Arnaud Cadet, Laurent Decooninck, Andy Del Maronéo, Saïd Ladrouz et Dominique Golpart.
- 1 adjoint technique : Sylvie Maison

3.1.3 Faits marquants

- Ouverture des plates-formes d'assistance web et téléphonique au personnel de l'établissement en janvier 2014
- Extension de l'assistance aux étudiants à dater de la période des inscriptions à l'université en juillet 2014
- Mise en place de l'annuaire (type Active Directory) global à l'établissement pour :
 - la gestion des stratégies de groupes et la gestion centralisée du parc informatique ;
 - l'externalisation et le partage des espaces de stockage des données utilisateurs.
- Constitution d'un groupe de travail pour l'inventaire logiciels du parc informatique

3. Infrastructure informatique

- Ouverture des marchés nationaux pour l'acquisition de souscriptions RedHat, de licences logicielles de l'éditeur VmWare, et de licences logicielles des éditeurs de logiciels généralistes et scientifiques

3.1.4 Quelques chiffres-clés

3.1.4.1 Assistance informatique

- Nombre de tickets ouverts sur la plate-forme web : 2 500

3.1.4.2 Distribution de logiciels

- Logiciels Adobe, Microsoft et licences de site :
 - Chiffre d'affaires : 153 734 €, 347 commandes traitées, 293 DVD gravés et 2140 licences ou contrats de location délivrés
- Opération nationale Antivirus
 - Chiffre d'affaires : 356 829 €, 219 commandes traitées

3.1.4.3 Gestion de parc

Périmètre du parc informatique géré par le service au 31/12/2014 :

Composante	Postes professionnels	Postes d'enseignement
Administration - Services centraux	350	
Centre de Documentation de la faculté des Sciences économiques et sociales	11	15
CRI – Centre de ressources informatiques	30	12
Maison des étudiants		8
SUAIO - Service Universitaire Accueil, Information, Orientation et Insertion Professionnelle	40	19
SUAPS - Service Universitaire des Activités Physiques et Sportives	12	8
UFR de Biologie - Bâtiment d'enseignement - SN1	8	34
UFR de Biologie - SN3	15	
UFR de Chimie	12	34
UFR de Géographie	70	106
UFR des Sciences de la terre - SN5	100	33
Bâtiment SUP	25	
Total :	673	269

3.2 Service « Réseau »

3.2.1 Missions

Le service Réseau est en charge de la conception, du déploiement, de l'évolution et de la supervision de l'infrastructure du réseau informatique filaire et sans-fil de Lille 1 et de sa connexion à l'Internet. Il conçoit et met en œuvre différents services numériques, comme l'annuaire des comptes informatiques et le service de messagerie collaborative, et apporte son expertise « système et réseau » au SEMM et au service « Web ENT » du CRI pour la mise en œuvre d'autres services (Portail, serveurs web, Moodle, etc.)

3.2.2 Composition du service

4 ingénieurs et 2 techniciens : Dominique Marant (chef de service), Patrick Declercq, Thomas Olivier, Bernard Szelag, Ludovic Coste (depuis le 1^{er} février /2014) et René Delacroix.

3.2.3 Faits marquants

- Sécurisation du réseau : regroupement des serveurs des laboratoires et composantes accessibles depuis l'Internet dans des zones isolées (DMZ).
- Déploiement d'une couverture totale WiFi dans la nouvelle résidence REEFLEX
- Démarrage du nouveau marché du réseau régional NOROPALE

3.2.4 Quelques chiffres-clés

- 350 bornes WiFi – 650 commutateurs ethernet – plus de 10 000 équipements connectés
- Interconnexion avec Noropale-Renater à 700 Mb/s
- 1000 utilisateurs du service VPN (700 personnels et 300 étudiants)
- 17 500 utilisateurs WiFi (3500 personnels et 14 000 étudiants)
- Messagerie
 - 800 clients POP, 1500 clients IMAP (personnels)
 - Webmail : 6000 utilisateurs SOGo (3500 personnels et 2500 étudiants)
 - Sur 19130 étudiants inscrits pour l'année 2014-2015 :
 - 12 900 ont redirigé leur courrier Lille 1 vers une messagerie externe
 - 2 600 relèvent leur boîtes aux lettres Lille 1
- Relais messagerie
 - 80 000 messages reçus de l'Internet par jour
 - 40 000 messages envoyés de Lille 1 par jour
 - 2 500 listes de diffusion messagerie
 - 250 sites web hébergés

3.3 Service « Système »

3.3.1 Missions

Ce service assure la maîtrise d'ouvrage et le suivi de l'environnement des salles machines du CRI (M4 et SN2) : climatisation, alimentation électrique, sécurité incendie, détection d'intrusion, aménagement et câblage. Il est en charge de la conception, du déploiement, de l'évolution et de la supervision de l'infrastructure d'hébergement de services numériques mutualisée de Lille 1. Il apporte également un support "système" au service « calcul scientifique intensif ».

3.3.2 Composition du service

3 ingénieurs : Patrick Billa (chef de service), Eric Cassette et Sébastien Fillaudeau (prise de fonction le 6 janvier 2014).

3.3.3 Faits marquants

- Consolidation de l'infrastructure d'hébergement du SI : moins de serveurs physiques mais augmentation de la puissance de traitement et de la capacité mémoire des serveurs, renforcement du stockage iSCSI sur SAN 10Gb/s, renforcement de l'infrastructure de sauvegarde (ajout de 2 serveurs mandataires)
- Intégration d'un nouveau membre dans l'équipe pour remplacer un départ
- Réhabilitation complète de la salle machine dite « gestion » en vue du déplacement des matériels ICARE. Implantation d'un couloir froid de 18 baies normalisées aux dimensions standard
- Démantèlement du calculateur IBM BlueGene
- Hébergement physique de stockage déporté pour l'IBL et l'UNR Nord-Pas-de-Calais
- Démarrage d'un projet d'évaluation de la solution Openstack en coopération avec le FIL et l'UFR de Maths
- Mise en œuvre d'un Active Directory univ-lille1 synchronisé avec l'annuaire LDAP de l'Université.

3.3.4 Quelques chiffres-clés

- 15 serveurs physiques² pour 213 serveurs virtuels (169 sont utilisés par le CRI, 33 par d'autres services communs, 6 par des laboratoires et 5 par d'autres entités)
- Capacité de stockage : 141 téraoctets³, 61 To performants et 80 To capacitifs
- Investissement : 85 K€ pour l'extension ou le renouvellement de l'infrastructure d'hébergement informatique

² Capacité totale : 112 cœurs de traitement et 1,7 téraoctets de mémoire vive

³ 141 000 000 000 000 de caractères

4 Système d'information et services numériques

4.1 Service « Calcul Scientifique Intensif »

4.1.1 Missions

Le service a une mission d'appui à l'usage des moyens de calcul scientifique intensif (grilles, cloud, cluster, supercalculateurs, moyens nationaux/européens). Il aide, forme et supporte les utilisateurs. Il administre les moyens mutualisés au niveau de l'établissement, en collaboration avec le service « Système » du CRI.

4.1.2 Composition du service

2 ingénieurs de recherche « Chef de Projet/Expert en Calcul Scientifique » : Matthieu Marquillie (depuis le 1^{er} janvier 2014) et Jean-François Le Fillâtre (jusqu'au 15 septembre 2014).

4.1.3 Faits marquants

- Mise en place de nouvelles règles de mutualisation des ressources de calcul pour les laboratoires.
- Arrêt de l'IBM BlueGene fin janvier 2014 tombé en panne, la machine n'était plus garantie. Les derniers utilisateurs ont migré sur le Cluster de calcul.
- Evolution du système de stockage *Lustre* du Cluster de calcul. Passage de 90To à 140To d'espace de stockage avec augmentation des performances réseau et fiabilité accrue par redondance des serveurs.
- Décommissionnement du nœud de grille EGI (juin 2014) et mise en place du nœud lillois de la Fédération de Cloud France Grilles avec les ressources libérées.
- Départ de Jean-François Le Fillâtre en septembre (CDD 1 an). Matthieu Marquillie, ingénieur de recherche CNRS en détachement à Lille 1 depuis le 1^{er} janvier 2014 a intégré l'université au 1^{er} janvier 2015.

4.1.4 Quelques chiffres-clés

- Financement : 50k€ en 2014 (1,05 M€ depuis 2011 dont 730K€ en 2012).
- Equipements de calcul :
 - Cluster hybride : 45 téraflops, 2016 coeurs de calcul, 7168 GPU, 156 Téraoctets de stockage utiles, réseau Infiniband 40 Gb/s ;
 - Nœud Fédération de Cloud France Grilles sous Openstack : 4 serveurs pour les services (accès, réseaux et stockages) et 12 noeuds de calcul (96 coeurs, 144Go), 80 Téraoctets de stockage.
- Nombre d'heures de calcul : plus de 10 000 000 par an
- Nombre d'utilisateurs locaux : environ 100 actifs

4.2 Service “Gestion”

4.2.1 Missions

Le service “gestion” couvre les domaines de gestion suivants : Ressources humaines, Finances, Scolarité, Recherche, Pilotage et patrimoine. Pour chacun de ces domaines de gestion, le service met à disposition de ses usagers/utilisateurs des logiciels qu’il a développés ou installés. Il en dispense les formations et en assure l’assistance. Le service conseille aussi les responsables de l’établissement sur tout ce qui relève du système d’information.

4.2.2 Composition du service

5 ingénieurs et 3 techniciens : Bernard Barbez (chef de service), Dominique Delecroix, Bruno Leplus, Eric Messéant, Muriel Duhaut, Jean-Pierre Labbe (retraité en novembre), Dominique Golpart et Sylviane Butez. Un assistant-ingénieur, Jean-Marie Tartare a rejoint le service à la mi-décembre.

4.2.3 Faits marquants

Parmi les nouveaux projets 2014, une part importante a été consacrée à la refonte de l’application de gestion de la scolarité, RIMBAUS. La technologie de celle-ci étant vieillissante, le service gestion a entamé début 2014 la migration de RIMBAUS vers une technologie Full Web en utilisant l’outil de développement WebDev ; parmi les modules migrés cette année, nous avons :

- la gestion des structures des enseignements ;
- le dossier étudiant, ce module étant enrichi de nouvelles éditions et des fonctionnalités suivantes :
 - archivage de pièces étudiant,
 - trombinoscope.
 - échanges prestataires ;
- les éditions pédagogiques ;
- la gestion des stages étudiant.

L’application de scolarité RIMBAUS s’est aussi enrichie d’un module pour gérer les procurations de vote, d’un module web interactif qui indique à l’étudiant par question/réponse les démarches à effectuer pour s’inscrire dans l’établissement et d’un module de demande de validation d’étude par le web en vue d’une inscription future.

En ce qui concerne les autres domaines, nous pouvons relever les points suivants :

- la réalisation d’un site de réservation en ligne pour la résidence Reeflex ;
- la mise en place dans GISeLE de la gestion des enveloppes des heures par composante et des blocages enseignants ;
- la migration d’un service Web pour les entretiens professionnels ;
- la réalisation d’un service Web pour les demandes de BQR.

4.2.4 Quelques chiffres-clés

L'activité du service gestion (en nombre de jours travaillés) pour l'année 2014 se répartit de la façon suivante :

Domaine	Opération	Projet	Total
SIRH	9	91	100
Finances	228		228
Scolarité (Rimbaus)	275	178	453
Gestion du Patrimoine (Abyla)		2	2
Emplois du temps (ADE Campus)		19	19
Suivi des services des enseignants (Gisele)	72	26	98
Gestion de la Recherche		16	16
Gestion des réservations Reeflex	11	124	135
<i>Assistance et administration</i>	300		300
<i>Formation et colloques</i>	16		16
<i>Organisation/Coordination</i>	19		19
Total	930	456	1386

Il est à noter que l'activité du service se partage pour un tiers sur des nouveaux projets et les 2 autres tiers sur les évolutions, l'assistance et l'exploitation des applications existantes. Il faut retenir aussi qu'une part non négligeable des tâches du service concerne de l'assistance et des activités fonctionnelles.

4.3 Service "Web – ENT"

4.3.1 Missions

Le service est composé de deux équipes. L'équipe web exploite la plate-forme de gestion de contenus web, crée les composants, structure les sites web tout en assurant le montage HTML. Elle fournit une assistance très importante dans la réalisation des sites web pour les UFRs et services de l'établissement. Elle assure le suivi administratif des sites hébergés et le recueil des statistiques de consultation. Progressivement, l'équipe web prend également en charge la gestion technique de la plate-forme d'hébergement des sites web ainsi que la mise en œuvre de diverses mesures techniques pour renforcer la sécurité.

L'équipe Espace Numérique de Travail (ENT) exploite le portail de l'établissement et y développe ou déploie des applications pour les besoins des différents services de l'université. Elle exploite également le système d'authentification unique et de fournisseur d'identité de gestion des groupes et rôles des usagers au sein des applications. Elle exploite également le catalogue des formations de l'établissement.

4.3.2 Composition du service

7 ingénieurs et 1 technicien : Claude Viéville (chef de service), Patrick Baudrenghien, Sylvie Comoretto, David Darras, Annie Devin, Bruno Hadoux, Philippe Laporte et Brigitte Wallaert-Taquet.

En juillet 2014, l'équipe a été renforcée par l'arrivée d'Antoine Wallon en tant que « sysadmin » sur un poste d'assistant ingénieur. A la mi-décembre 2014, Patrick Baudrenghien est parti en retraite.

4.3.3 Faits marquants

Environ 1/3 du potentiel humain a été consacré à des projets (développement et déploiement de nouveaux services) tandis que les 2/3 restants le sont à des tâches récurrentes (exploitation des services déjà en place).

Les projets les plus significatifs sont :

- développement et évolutions importantes de plusieurs applications :
 - développement en J2EE de l'application ATLAS (demande et suivi de travaux/dépannage),
 - ajout visualisation des statistiques à l'application pc sécurité,
 - paiement en ligne pour les conférences,
 - évolutions de l'application d'avancement des enseignants-chercheurs,
 - développement de la gestion des dossiers de candidatures pour les ater et past,
 - développement de la gestion des documents pour les conseils et commissions ;
- mise en place de la plate-forme de CMS DRUPAL ;
- mise en place d'une nouvelle infrastructure pour la GED ;
- développement et mise en place du catalogue des formations ;
- nouvelle version newsletter et mail du Président.

4.3.4 Quelques chiffres-clés

- Portail : 67 000 sessions / mois avec environ 10 000 utilisateurs différents / mois
- Espace de documents : 40 000 documents créés en 2014 pour arriver à 75 000 documents qui occupent 430 Goctets
- Sites web institutionnels : 130 000 visites / mois
- Catalogue de l'offre de formation : 25 000 visites / mois
- Authentification CAS : 11 000 autorisations pour 72 000 accès aux services par jour répartis entre 11 000 utilisateurs et 155 services différents
- Fournisseur d'identité Renater : 2 000 autorisations par jour réparties entre 91 services et un peu plus de 8 000 utilisateurs différents

5 Organisation

5.1 Service administration et maintenance des locaux

5.1.1 Missions

Ce service assure la gestion financière de l'Unité Budgétaire « Technologie de l' Information et de la Communication » qui regroupe le CRI, le SEMM et des crédits pour le soutien à l'usage des TIC, ainsi que celle de deux services à comptabilité distincte : UNISCIEL⁴, une université numérique thématique et la CNLESR⁵, la cellule nationale logicielle de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Ce service est également en charge de la gestion administrative du Centre de Ressources Informatiques et de l'entretien du bâtiment M4.

5.1.2 Composition du service

Responsable administratif et financier : Philippe Delecourt

Secrétariat : Isabelle Derudder et Eliane Tschann

Service général : Maryse Tarmoul et Fatiha Ezzaoui

6 Projets transverses

6.1 Sécurisation

Nous avons poursuivi cette année le travail de fond pour augmenter le niveau de sécurité de notre environnement informatique. Les principales actions menées cette année ont été les suivantes :

- regroupement des serveurs hébergeant des services ouverts à tout l'Internet (exemple site web) dans une zone isolée du point de vue réseau du reste des postes de travail et des serveurs internes ;
- réalisation d'une application pour établir la cartographie des sites web et collecte des données ;
- audit des vulnérabilités des sites web compromis avant remise en ligne ;
- étude d'une nouvelle architecture d'hébergement des sites web ;
- utilisation ponctuelle de parefeu applicatif pour protéger des sites web sensibles.

Nous avons lancé en début d'année un projet d'actualisation de la Politique de Sécurité du Système d'Information de Lille 1 pour poursuivre cette démarche et nous mettre en conformité avec la Politique de Sécurité du SI de l'Etat.

⁴ <http://www.unisciel.fr/>

⁵ <http://cri.univ-lille1.fr/ContactsCNL/>

6.2 Noropale

Noropale est le réseau de collecte régional permettant de raccorder les établissements de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche entre eux et au Réseau National de l'ESR, Renater, et par son intermédiaire, à l'Internet. L'Université Lille 1 et l'UVHC assurent conjointement la maîtrise d'ouvrage de Noropale, dont la maîtrise d'oeuvre est sous-traitée à plusieurs opérateurs télécom dans le cadre d'un marché public. Lille 1 et l'UVHC établissent des conventions avec tous les établissements bénéficiaires et reçoivent des subventions du Conseil Régional et du FEDER qui, jusqu'à présent ont couvert environ 60 % des dépenses.

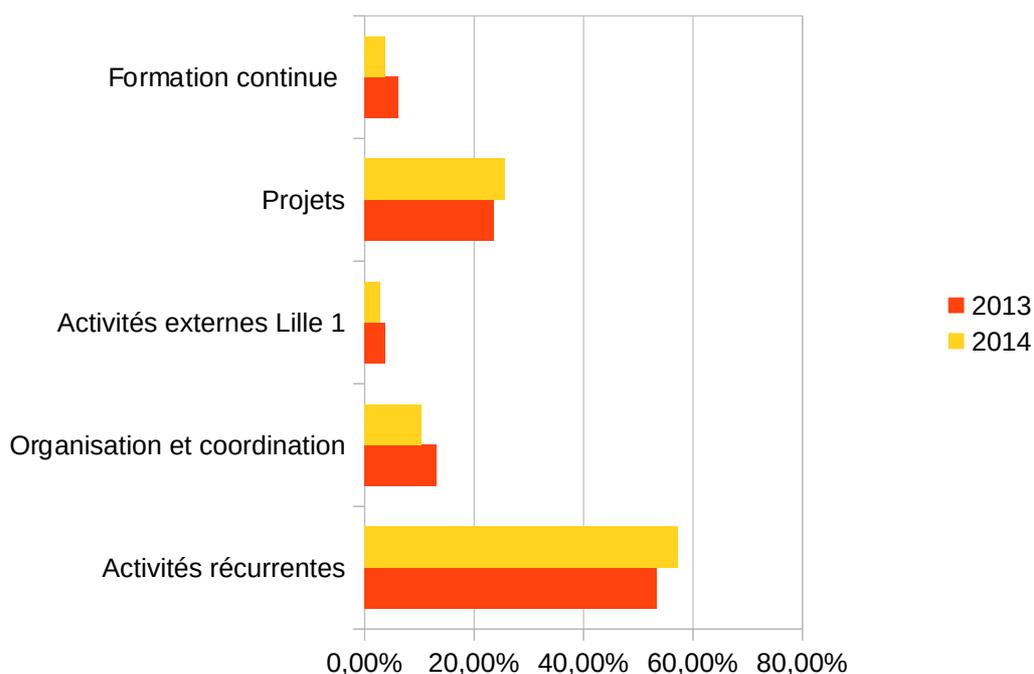
Suite à l'appel d'offres mené en 2013, le lot concernant les liaisons de données pour les établissements de la métropole lilloise a été attribué à SFR. Il était attribué précédemment à Completel. La migration a été assez laborieuse et le dernier site a basculé seulement en juillet 2014. Nous avons également rencontré des difficultés administratives dans l'exécution du marché avec SFR, qui ne sont toujours pas résolues.

Nous avons aussi présenté un dossier de demande de subvention FEDER d'un montant de 330 000 € qui a été accepté. Cette subvention couvrira la période 2014-2015.

7 Quelques indicateurs

7.1 Ventilation des activités des personnels du CRI par grands domaines

Répartition des activités des personnels informaticiens du CRI



7.2 Disponibilité de l'infrastructure et des services numériques

La page d'accueil du site web du CRI (cri.univ-lille1.fr) propose maintenant de consulter l'état du réseau et des principaux services en temps réel.

La disponibilité de l'alimentation électrique sécurisée de la salle machine du CRI, où sont hébergés les principaux serveurs, a été très bonne cette année. Nous n'avons eu à déplorer qu'une seule coupure de 30 mn le 15 août, causée par ERDF, soit une disponibilité de 99,994 % sur l'ensemble de l'année 2014.

Le taux de disponibilité de notre accès à Internet (via Renater et Noropale) a été de 100 % comme l'année dernière.

La disponibilité des principaux services a été de l'ordre de 99,5 %. Quelques exemples :

- Webmail SoGO : 99,57 %
- Serveur VPN : 99,56 %
- Portail intranet ; 99,59 %
- Serveur d'authentification CAS : 98,85 %
- www.univ-lille1.fr : 99,91 %

7.3 Satisfaction des utilisateurs

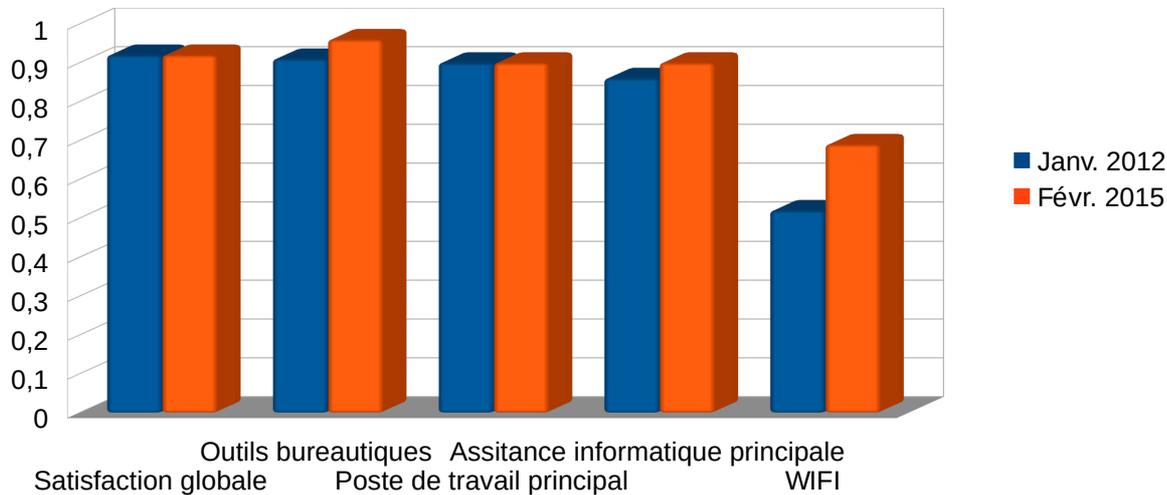
Une première enquête avait été réalisée en janvier 2012 par l'OFIP pour évaluer les usages professionnels de l'informatique des personnels de Lille 1. Une seconde édition de cette enquête a été faite en février 2015. Elle confirme l'augmentation de l'équipement des personnels en terminaux mobiles (tablettes, ordiphones, ordinateurs portables) et son corollaire, les usages hors du bureau, notamment par la population des enseignants-chercheurs. La satisfaction globale se maintient à un très bon niveau (92%). Nous avons progressé sur l'accès sans-fil (WIFI) et l'assistance informatique mais nous sommes encore sur ces sujets en-deçà des attentes d'une partie des utilisateurs. L'usage de la visioconférence et de l'agenda partagé reste à un niveau assez faible et n'a pratiquement pas progressé en 3 ans, ce qui est un peu surprenant. La messagerie, avec 99 % d'utilisation par les répondants, reste, de loin, l'outil collaboratif de prédilection.

Une synthèse de l'enquête et les résultats complets sont disponibles en ligne⁶.

⁶ <http://si.univ-lille1.fr/Strategie/>

Satisfaction des personnels de leur usage professionnels de l'informatique

% de "plutôt satisfaits" et de "très satisfaits"



7.4 Incidents de sécurité

La responsabilité opérationnelle de la Sécurité du Système d'Information (SSI) est confiée à deux ingénieurs du CRI, Eric Cassette, responsable SSI, et Thomas Olivier, responsable adjoint. Cette dernière responsabilité était assurée depuis plusieurs années par Dominique Marant, qui a été remplacé en cours d'année par Thomas Olivier.

Les deux RSSI coordonnent la mise en œuvre la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) qui a été adopté par le Conseil d'Administration le 29 janvier 2010. Ils s'appuient sur un réseau de Correspondants SSI (CSSI) mis en place en mars 2011, à qui ils diffusent les avertissements et alertes de sécurité et avec qui ils traitent les incidents.

Le pôle SSI de Renater⁷ analyse le trafic réseau des sites français pour détecter automatiquement des anomalies qu'il signale aux responsables SSI des sites concernés.

Il y a eu 45 incidents traités cette année, au lieu de 66 l'année dernière, qui avait été une année noire pour la SSI.

Origine du signalement des incidents :

- CERT : 26
- DSI : 9
- Correspondants SSI : 7
- RSSI : 1
- Utilisateurs : 1

⁷ Voir <https://services.renater.fr/ssi/cert/index>

- Presse : 1

Type d'incidents :

- Infections (Botnet, ver, malware, minage de bitcoin) : 22
- Compromission site WEB : 10
- Dénis de service attaquant : 4
- Atteinte aux droits d'auteur (Peer to Peer) : 4
- Phishing : 2
- Dénis de service victime : 1
- Fuite de données : 1
- Usurpation d'identité : 1

Nombre d'incidents pour lesquels un suivi a été assuré de bout en bout : 24.

7.5 Principaux postes budgétaires

Les ressources budgétaires du Centre de Ressources Informatiques sont constituées d'une partie de la dotation de l'établissement consacrée au TIC (207 800 €) et de ressources propres provenant de subventions ou de conventions pour des prestations de service.

Cette année, des ressources provenant de prestations de services réalisées les années antérieures ont été utilisées pour financer plusieurs opérations :

- acquisition de serveurs pour une plateforme prototype de serveurs virtuels à la demande basée sur Openstack (16 000€) ;
- achat d'un outil de manutention des équipements informatiques dans des baies (*server lift*) (8000€) ;
- participation aux travaux de la mise aux normes électriques d'une salle machine dédiée pour l'UMS ICARE (10 000 €).

Principales dépenses de fonctionnement :

- Achats de fournitures informatiques et réseau : 8 500 €
- Locations photocopieurs : 3 700 €
- Maintenance des logiciels et des matériels d'infrastructure (Business Object, Oracle, Nuxeo, Cisco, Vmware, Veeam) : 72 000 €
- Colloques et déplacements : 9 000 €
- Formation des personnels du CRI : 10 600 €
- Achats prestations services (Sogo) : 2 500 €
- Achats de licences logiciels : 5 500 €
- Gratification stagiaire : 1 000 €

7. Quelques indicateurs

- Frais de structure (fournitures administratives et achat de consommables, téléphone, affranchissement , cotisation, etc) : 11 000 €
- Travaux de rénovation des locaux (serrurerie) : 2 000 €
- Salaires : 41 000 €

Principaux investissements :

- Infrastructure informatique (serveurs, stockage et réseau) : 74 000 €
- Jouvence de postes de travail : 7 000 €