

COMITÉ DE SUIVI 2016 DU FEIRI

Table des matières

1.Descriptif du service (1 page).....	1
1.1Mission du service (un paragraphe).....	1
1.2Moyens.....	2
1.3Interactions - organisation du lien entre le service et les usagers.....	3
1.41.5 Composition du comité de suivi.....	3
2.Rapport d'activité / Bilan.....	4
2.1Rappel des principales évolutions 2015-2016.....	4
2.2Réalizations 2015-2016.....	4
2.3Bilan quantitatif de l'utilisation des moyens financiers 2015-2016.....	5
2.4Bilan qualitatif du comité de suivi 2015-2016.....	6
3.Perspectives (3 pages maxi).....	6
3.1Perspectives 2016-2017.....	6
3.2Évolutions souhaitées par le service des moyens humains et financiers.....	8
4. Annexe.....	8
4.1Statistiques d'assistance.....	8
4.2Métriques des services.....	11

1. Descriptif du service (1 page)

1.1 Mission du service (un paragraphe)

Le FEIRI fournit un ensemble de services informatiques mutualisés pour tous les laboratoires de l'IUEM. Ces services se déclinent en plusieurs axes :

- administration de l'infrastructure et des services informatiques
- développement et administration de plateformes collaboratives web
- assistance de proximité et gestion du parc micro-informatique
- soutiens scientifique, calcul et données

1.2 Personnel du service

noms	statuts grades	affectation	quotité	rôle
Pascal Rivière	Maitre Conférence (UBO)	LEMAR		responsable scientifique
Jonathan Schaeffer	IE2 (CNRS)	UMS3113	100%	responsable
Sandy Joiris	AI (CNRS)	UMS3113	100%	assistance/gestion de parc

noms	statuts grades	affectation	quotité	rôle
Laurence Lebourg	AI (CNRS)	UMS3113	100%	administration système / assistance
Cédric Ody	IE2 (CDD UBO)	UMS3113	100%	Soutiens scientifique, calcul
Laëtitia Campistron	IR2 (CNRS)	UMS3113	80 %	Soutiens scientifique, données
Elisoa Rabeson	IE2 (CDD UBO)	UMS3113	100%	développement web
Éric Hardy	IR2 (CNRS)	UMS3113	100%	développement web
Frédéric Talbourdet	T (CDD UBO)	UMS3113	100%	assistance

noms	statuts grades	affectation	quotité	rôle
Emmanuel Tabore	IE1 (UBO)	DSI	40%	administration serveurs / assistance
Tristan Le Toullec	AI (CNRS)	LOPS	10%	administration serveurs
Christophe Martin	IE (CNRS)	LDO	20%	administration serveurs

1.2 Moyens

L'équipement informatique géré par le FEIRI est réparti dans deux data centres dans les bâtiments de l'IUEM.

La salle B-113 est dédiée aux services de sauvegarde. La salle D008, nouveau data centre, est en exploitation depuis le 23/03/2016.

Le budget du FEIRI est constitué de fonds propres de l'UMS3113 et de participation des laboratoires. Il permet de réaliser les investissements matériels et de financer les contractuels.

1.3 Interactions - organisation du lien entre le service et les usagers

Le FEIRI s'appuie sur plusieurs comités et réseaux d'utilisateurs. Pour assurer la coordination technique et organisationnelle de la gestion de parc et de l'assistance, nous nous appuyons sur les correspondants informatiques. Il y a au moins un correspondant informatique par laboratoire :

Unité	Nom
LOPS	Tristan Le Toullec
LETG Brest / GEOMER	Mathias Rouan

Unité	Nom
AMURE	Mathieu Merzereaux
LDO	Christophe Martin
LMEE	Frédérique Duthoit
LEMAR	Alain Le Mercier

Pour le pilotage du service informatique, un comité de pilotage se réunit trois fois par an. Il est constitué d'un représentant de la direction de chaque laboratoire :

Unité	Nom
LOPS	Nicolas Grima
LETG Brest / GEOMER	Adeline Maulpoix
AMURE	Pascal Raux
LDO	Cécile Grigné
LMEE	Frédérique Duthoit
LEMAR	Philippe Soudant

1.4 1.5 Composition du comité de suivi

Le comité de suivi est représenté par les membres du comité de pilotage.

2. Rapport d'activité / Bilan

2.1 Rappel des principales évolutions 2015-2016

- Recrutement et formation d'un technicien pour l'assistance
- Recrutement d'un ingénieur d'études pour le calcul scientifique en remplacement de Camille Mazoyer
- Recrutement d'une ingénieur de recherche pour la gestion des données de l'IUEM
- Déménagement des serveurs dans le nouveau data centre
- Déménagement du service informatique dans le bâtiment D

2.2 Réalisations 2015-2016

Gestion de parc et assistance

L'intégration dans le nouveau bâtiment de l'IUEM des laboratoires LOPS et AMURE a mobilisé l'assistance et la gestion de parc. En particulier, la préparation de l'accueil d'AMURE dont le déménagement implique un changement total d'environnement de travail. Ce projet a donné lieu à des collaborations avec les services de l'Ifremer.

Un effort particulier a été mené pour **l'accueil des ces laboratoires**. Plusieurs réunions avec les utilisateurs ont été organisées afin de faire connaissance, de présenter l'environnement de travail et d'anticiper les nouveaux besoins.

Cette période a aussi été marquée par **le remplacement du CDD d'assistance**. Le contrat de Thierry Digaïre ayant atteint l'ancienneté de 3 ans au delà de laquelle l'UBO ne conduit plus de renouvellement, un nouveau recrutement a été réalisé. Frédéric Talbourdet a pris ses fonctions au mois de septembre. Ce changement de personnel a des conséquences importantes à plusieurs niveaux :

- la visibilité du service dans les laboratoires est impactée et il est nécessaire de recréer ce lien de proximité avec le nouvel arrivant.
- la formation du nouvel arrivant et sa montée en autonomie demande un investissement de plusieurs mois.

En terme de sécurité informatique, le FEIRI continue de sensibiliser régulièrement le personnel de l'IUEM. Toutefois, il faut signaler **plusieurs attaques graves, par le biais de cryptovirus** (chiffrement malveillant des données d'un utilisateur). Les impacts pour les utilisateurs dépendent de la qualité de ses sauvegardes. Ces attaques ont donc remis au premier plan les outils de sauvegarde des postes de travail et des efforts constant sont déployés pour s'assurer de leur bon fonctionnement.

Calcul scientifique

Camille Mazoyer, partie en disponibilité pour trois ans, a été remplacée par Cédric Ody, docteur en mécanique, au mois de novembre. Le planning des projets a repris son cours normal avec les chercheurs et les doctorants qui ont besoin de soutiens en calcul scientifique.

Données scientifiques

Un projet de bancarisation des données du projet MARBEN (suivi benthique) a été mené à bien dans le double objectif de fournir une interface de saisie des résultats pratique et efficace et de donner accès aux résultats à des chercheurs et doctorants du LEMAR. Un projet de bancarisation et d'aide à la qualification des données de CO2 atmosphériques a également été mené à bien.

Au mois de novembre, Laëtitia Campistron, ingénieur de recherche spécialiste des systèmes d'informations géo-référencés a rejoint le FEIRI sur une mission temporaire de catalogage des données et d'expertise pour le géo-référencement. Elle est affectée à l'UMS3113 depuis février 2016 avec pour mission de coordonner les efforts de gestion des données sur l'ensemble de leur cycle de vie (de la production à la valorisation). Afin de coordonner son activité, un comité pour la gestion des données va être créé.

Infrastructure et systèmes

Plusieurs projets marquants ont été menés :

- la finalisation des deux data centres de la troisième tranche et l'emménagement des serveurs
- la réorganisation du système de stockage central *Belouga*
- l'élaboration d'une architecture de stockage distribué dans le but de remplacer le système acquis en 2011 et arrivant en fin de vie en 2016

Développement web

La dynamique des développements web continue dans sa lancée. Les développeurs ont participé à une conférence internationale autour de la technologie Plone utilisée à l'IUEM. Ils s'attachent à mettre en œuvre un formalisme de développement facilitant les évolutions et le suivi sur le long terme (tests unitaires, documentations, ...).

Quatre nouvelles demandes de sites collaboratifs ont été prises en charges, onze nouveaux modules ont été développés et 6 nouvelles personnes ont suivi les formations pour l'animation des plate-formes web.

Par ailleurs, pour la sécurisation des sites web de l'IUEM, un projet de passage de tous les sites en « https », protocole sécurisé est en cours de finalisation.

2.3 Bilan quantitatif de l'utilisation des moyens financiers 2015-2016

Dotation 2015 de l'UMS : 29k€

Apports externes : 54k€ qui se répartissent comme suit :

- contribution des laboratoires CDD assistance : 13k€
- subvention UBO pour la sauvegarde des serveurs : 11,5k€
- apport laboratoires pour la sauvegarde des postes de travail : 4,8k€

- conventions web : 17,5 k€

Le FEIRI a engagé 98 % de ces crédits.

Les détails de répartitions de nos dépenses sont montrées dans le tableau ci-dessous.

Répartition par poste	UMS	Apports	Réalisé	Reste	Pourcentage réalisé
mission	3 000,00 €	0,00 €	1 804,91 €	1 195,09 €	60,16%
bureau	1 000,00 €	0,00 €	4 300,00 €	-3 300,00 €	430,00%
enseignement	3 000,00 €	0,00 €	3 434,40 €	-434,40 €	114,48%
serveur	5 200,00 €	16 320,00 €	17 462,53 €	4 057,47 €	81,15%
consommable	800,00 €	0,00 €	496,96 €	303,04 €	62,12%
déplacements camille	400,00 €	0,00 €	733,09 €	-333,09 €	183,27%
littérature	50,00 €	0,00 €	339,00 €	-289,00 €	678,00%
CDD Thierry	13 000,00 €	0,00 €	12 387,90 €	612,10 €	95,29%
Conventions web	2 500,00 €	37 500,00 €	40 091,33 €	-91,33 €	100,23%
Total	28 950,00 €	53 820,00 €	81 050,11 €	1 719,89 €	97,92%

2.4 Bilan qualitatif du comité de suivi 2015-2016

facultatif

3. Perspectives (3 pages maxi)

3.1 Perspectives 2016-2017

Organisation du service

Depuis le mois d'avril, le FEIRI s'est installé dans le bâtiment D. Le rassemblement géographique des membres de l'équipe sera très profitable à la dynamique de groupe, cependant, le risque d'éloignement avec les laboratoires est réel : l'assistance aura davantage recours à la prise en main à distance, nos bureaux ne seront plus à proximité de collègues d'autres laboratoires.

Nous devons être vigilant à maintenir la proximité qui consitue la vraie valeur ajoutée du FEIRI. Pour cela, nous voulons renforcer nos actions de communication, la rencontre avec les laboratoires, etc.

Gestion de parc et assistance

Alain Le Mercier (AI UBO), notamment en charge de l'assistance informatique pour le laboratoire LEMAR fera valoir ses droits à la retraite. Le LEMAR est le laboratoire le plus volumineux en terme de flotte micro-informatique et les activités de gestion de parc et d'assistance seront profondément impactées par ce départ. Actuellement, le FEIRI n'a pas une bonne visibilité qualitative et quantitative de l'activité d'assistance pour le LEMAR.

L'installation des laboratoires AMURE et LOPS va mobiliser l'assistance, en particulier pour la mise en conformité des postes de travail (chiffrement, sauvegarde, inventaire) et la prise en main des nouveaux environnements (le parc micro du LOPS étant majoritairement sous GNU/Linux).

Enfin, la migration des postes de travail vers windows 10 sera un chantier important que l'assistance commence à explorer. Ce projet implique une mise à jour de tous les outils internes de gestion des postes (sauvegarde, télé-déploiement, ...) ainsi que les outils et les procédures de chiffrement. Par ailleurs, les nouvelles problématiques concernant la Protection du Patrimoine Scientifique et Technique liées à ce nouveau système d'exploitation doivent être maîtrisées par l'équipe de gestion de parc.

Données scientifiques

Le FEIRI a désormais la maturité et les ressources pour développer un service complet pour la gestion des données scientifiques. Ce service sera en mesure de proposer la sécurisation des données, le catalogage selon un formalisme conforme aux normes européennes, la mise à disposition des données sur les plate-formes adaptées, et le développement d'outils experts pour leur valorisation. Cette activité aura une dimension mutualisée forte. Un mode de fonctionnement impliquant tous les laboratoires de l'IUEM est en train de se mettre en place.

Pour réussir dans ce domaine, le FEIRI aura besoin de se renforcer sur le volet développement d'applicatifs métiers. Pour cela, nous allons augmenter marginalement la part de temps de travail consacrée à cette mission, mais cela ne suffira pas à couvrir le besoin ; Le profil de poste d'ingénieur d'études en développement intègre ces aspects et devrait permettre de répondre aux besoins.

Infrastructure

L'infrastructure de stockage est l'objet d'un chantier que nous démarrons cette année, afin de résoudre deux problématiques :

Tout d'abord, le système actuel, arrivant en fin de garantie en novembre 2016 doit être remplacé. Il ne nous a pas permis, durant ses 5 années d'exploitation, de proposer la souplesse de capacité nécessaire aux projets de recherche. En conséquence de quoi, nous avons dû acquérir plusieurs matériels de stockages indépendants, au gré des demandes, ce qui augmente la charge de travail pour l'exploitation et n'est pas efficace économiquement.

Par ailleurs, les systèmes déployés jusqu'à présent avaient toujours besoin d'être remplacés au bout des 5 années de garantie. Le dernier remplacement a fait l'objet d'un financement propre par l'UMS, à titre exceptionnel, à hauteur de 60k€. Nous voulons éviter ces investissements en dent de scie et être en mesure de moduler notre espace de stockage, en fonction des besoins, et sur une seule architecture. Le projet de stockage distribué a fait l'objet d'une demande de subventions (CG29, BMO, BQR) afin de réaliser l'investissement initial. De plus une contribution des laboratoires a été actée. La mise en production de ce système est prévue pour fin 2016.

Développement web

En mars 2017, Éric Hardy, ingénieur de recherche, fera valoir ses droits à la retraite. Cette date coïncide avec l'ancienneté maximale pour Élisoa Rabeson. Ceci implique que le service perdra toutes ses compétences sur le développement et l'administration web.

Afin d'éviter ce scénario, nous avons besoin de renouveler Elisoa Rabeson une année de plus. Pour cela, il faut obtenir l'accord des RH de l'UBO. Nous devons savoir rapidement la position de l'UBO sur ce dossier afin de pouvoir prendre les meilleures mesures.

3.2 Évolutions souhaitées par le service des moyens humains et financiers

Développement web

Nous demandons la création d'un poste IE, BAP E, ingénieur en développement et déploiement d'applications avec une double mission :

- répondre aux besoins des laboratoires de l'IUEM pour le développement de plateformes collaboratives de projets ou institutionnelles ;
- réaliser des applications métiers, en lien avec la gestion des données scientifiques.

Les travaux réalisés par le pôle de développement sont stratégiques pour les laboratoires de l'IUEM qui appuient cette demande.

Ces missions sont étroitement liées à l'activité des laboratoires, à l'hébergement des projets de recherche et des données scientifiques. Pour les mener à bien, il faut disposer d'une connaissance interne de l'IUEM et d'un contact direct avec les chercheurs. Par ailleurs, ces missions sont pérennes et devraient donc être assurées par un personnel permanent.

Enfin, le FEIRI propose le niveau de mutualisation idéal pour que la réalisation de ces missions profitent à toute la communauté.

Assistance de proximité

Depuis 2012, le pôle d'assistance est renforcé par un CDD T, financé en propre par les laboratoires et l'UMS3113. Cette année, le renouvellement du CDD a été suivi par une longue période de formation. Le besoin autour de l'assistance étant pérenne et croissant, il est logique qu'il soit assuré par un agent permanent, et non un contractuel. Nous renouvelons donc notre demande d'un technicien pour l'assistance de proximité et pour les équipements de l'infrastructure.

Budget de fonctionnement

Le financement du FEIRI ne repose déjà plus uniquement sur les fonds propres de l'UMS3113. En effet, nous fonctionnons par des appels à participation auprès des laboratoires, et par des prestations facturées pour la réalisation de développements spécifiques.

Il convient de s'interroger sur la pertinence de ces pratiques et d'évoquer la mise en place d'un système de dotation de crédits issu de tous les laboratoires. Il a été convenu que le FEIRI présentera lors du prochain Comité de Direction un plan des dépenses prévisionnelles sur trois années qui pourra servir de base pour un financement par les laboratoires.

4. Annexe

4.1 Statistiques d'assistance

Toutes les statistiques concernent les périodes de 12 mois à compter du mois d'avril. Les utilisateurs ont créé 925 tickets sur la dernière période. C'est sensiblement inférieur à l'année précédente qui avait connu une forte augmentation. Ceci nous amène à la même quantité qu'en avril 2014. L'évolution est montrée dans l'Illustration 2.

L'évolution par unité sur les 3 dernières années montre que le phénomène s'observe dans tous les laboratoires, comme le montre l'illustration 3. L'illustration 1 montre la répartition des tickets par laboratoire durant la dernière période 2015-2016. L'illustration 5 montre la part de tickets pris en charge par les correspondants. Enfin, l'illustration 4 met en regard le nombre de tickets et les effectifs dans les laboratoires.

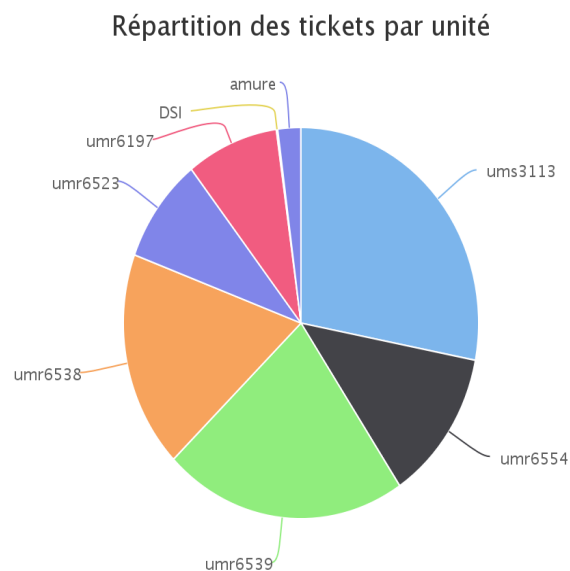


Illustration 1: Répartition des tickets par unité

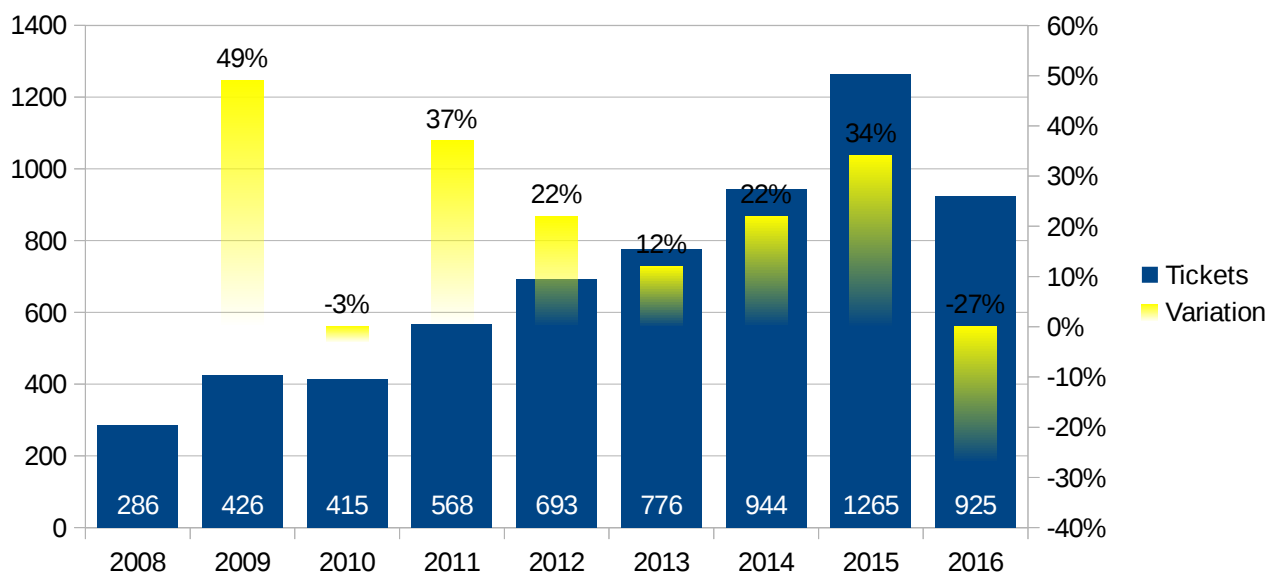


Illustration 2: Évolution des tickets depuis 2008

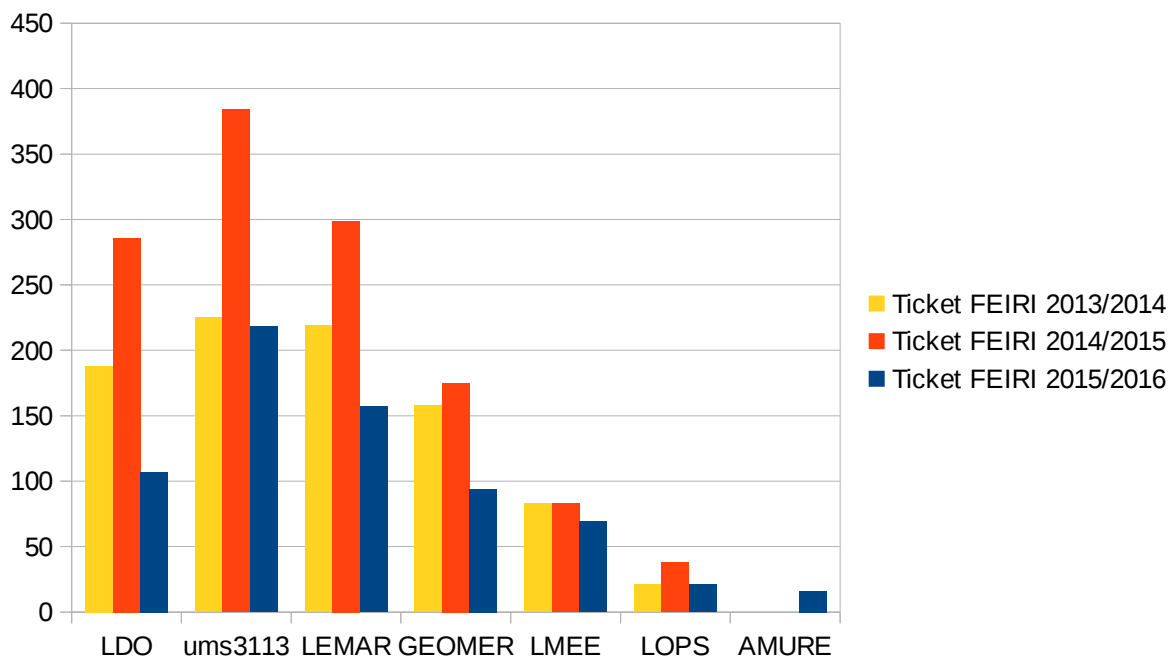


Illustration 3: Évolution des demandes traitées par le FEIRI, par unité

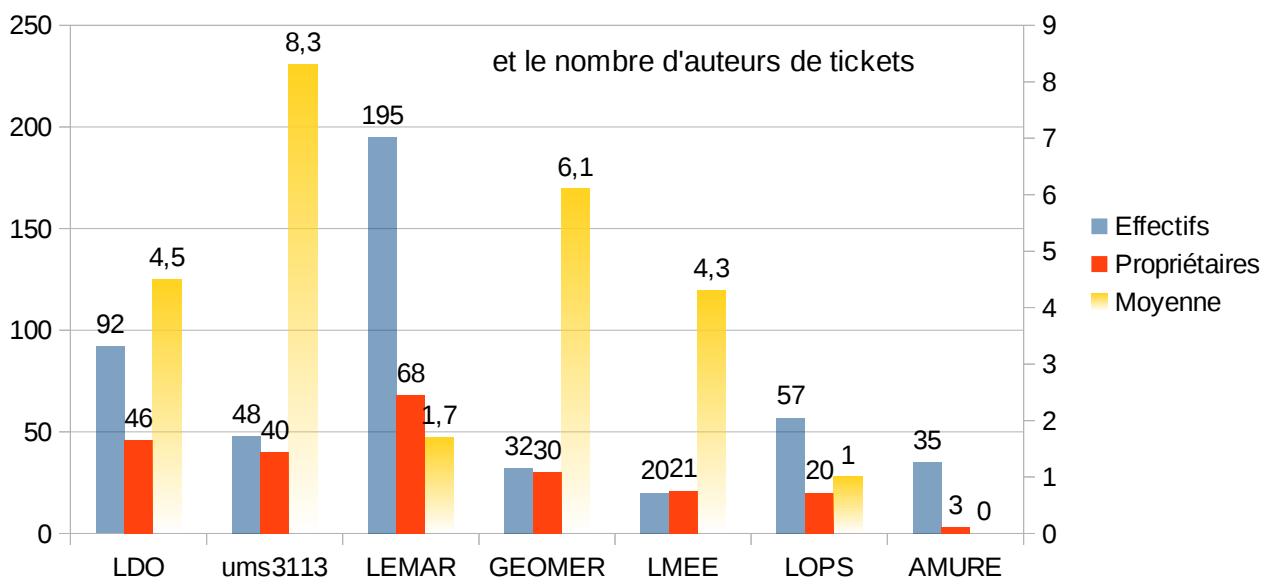


Illustration 4: Effectif des unités et nombre de propriétaires de tickets et la moyenne de tickets par personne

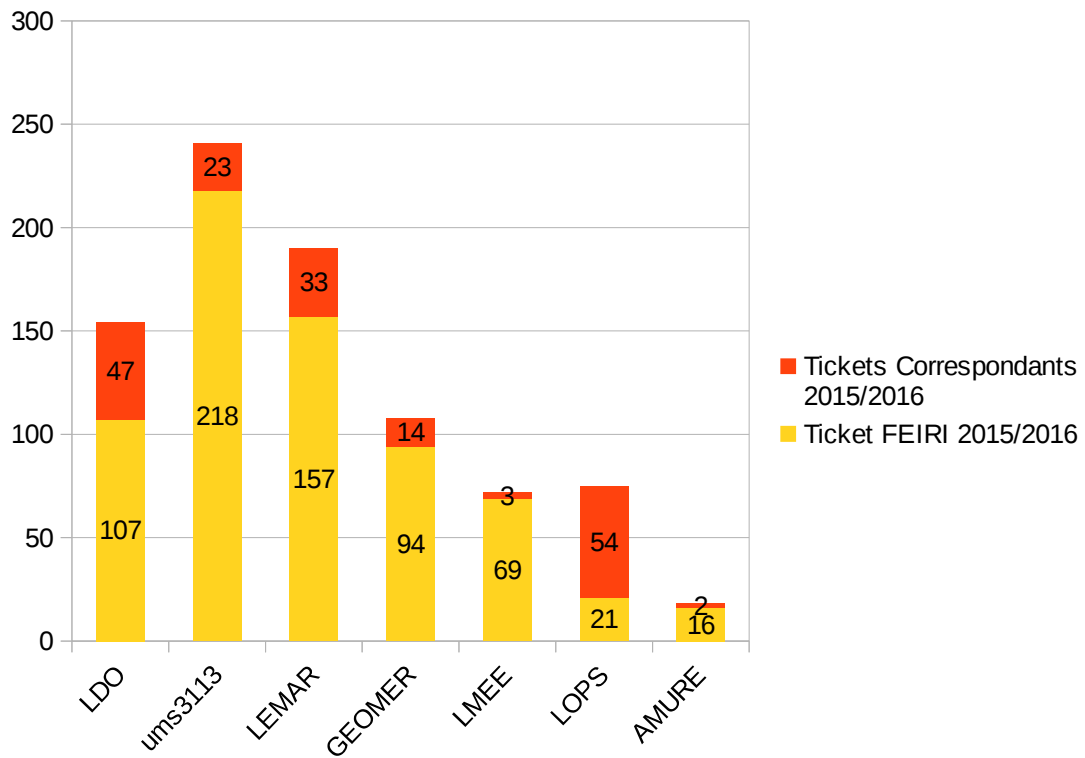


Illustration 5: Répartition des tickets gérés par le FEIRI et les correspondants (en noir)

4.2 Métriques des services

Le tableau récapitulatif des métriques de service a été complété pour la période 2015-2016. Il est consultable sur le site du Feiri¹.

¹ <https://www-iuem.univ-brest.fr/feiri/poles/qualite/metriques-des-services>