

L'ENT de l'université de Rennes 1 : état des lieux et objectifs d'évolution

Auteurs	Pascal Aubry et Odile Germes, CRI de l'université de Rennes 1
Date de la première version	3 février 2011
Date de la dernière version	9 février 2011
Diffusion de cette version	CRI de l'Université de Rennes 1 Comité de Pilotage de l'ENT
Historique	3 février 2011 : version initiale 8 février 2011 : diffusion à l'équipe SI du CRI de Rennes 1 9 février 2011 : diffusion au Comité de Pilotage

Ce document présente l'état des lieux de l'Environnement Numérique de Travail (ENT) de l'université de Rennes 1 au début de l'année 2011 et les évolutions possibles pour la rentrée 2011-2012 et ultérieures.

1. L'ENT de Rennes 1 aujourd'hui.....	2
1.1. Historique.....	2
1.2. Le contexte actuel des ENT.....	2
<i>Le projet ESUP-Portail</i>	2
<i>L'Université Européenne de Bretagne</i>	2
<i>Les évolutions techniques</i>	3
1.3. Etat des lieux de l'ENT de Rennes 1.....	3
<i>Succès auprès des utilisateurs</i>	3
<i>Un projet en soi</i>	3
<i>Les services rendus aux utilisateurs</i>	3
<i>Les évolutions technologiques récentes</i>	3
<i>Un design vieillissant</i>	4
<i>Un accès aux services difficile</i>	4
<i>Une utilisation difficile de certains services</i>	5
<i>Une accessibilité à repenser</i>	5
<i>Le manque de cohérence et d'intégration des services</i>	5
<i>Les ré-authentifications à l'ENT</i>	5
2. Quel ENT à Rennes 1 dans le futur?.....	6
2.1. Démarche.....	6
2.2. Objectifs d'évolution.....	6
<i>Objectifs fonctionnels</i>	6
<i>Objectifs éditoriaux</i>	6
<i>Objectifs opérationnels</i>	6
2.3. Propositions d'évolution, moyens nécessaires et priorités.....	6
<i>Propositions d'évolution</i>	6
<i>Moyens nécessaires et priorités</i>	7
2.4. Comité de Pilotage.....	7
2.5. Calendrier (retro-planning).....	8

1. L'ENT de Rennes 1 aujourd'hui

1.1. Historique

L'ENT de l'université de Rennes 1 a été mis en place début 2004, il a été ouvert à toutes les populations (étudiants et personnels) en septembre de la même année.

L'objectif était de proposer services et informations dans le respect du SDET¹ pour la partie fonctionnelle, de ses deux annexes plus opérationnelles (AAS et interopérabilité) pour la partie technique. Le CRI de Rennes 1 a développé les services nécessaires (dans le cadre du projet ESUP-Portail ou pour ses propres besoins) ou a intégré les services existants par ailleurs, après éventuelles adaptations.

A cette époque, le portail a été imposé comme point unique d'entrée des utilisateurs vers tous les services numériques, ce qui en a contribué à la réussite du projet.

L'intégration des applications était encore minimale (sous forme d'*iFrames*), et s'est ensuite progressivement améliorée, les services étant tout d'abord rendus sous forme de canaux *uPortal* (technologie propriétaire du portail *uPortal*) puis sous forme de *portlets* (standard d'intégration des applications dans les portails).

La dernière réunion du Comité de Pilotage a eu lieu en juin 2009. Il n'a pas été réuni en 2010 cause mise en place du SDSI.

1.2. Le contexte actuel des ENT

Le projet ESUP-Portail

Le projet ESUP-Portail est né en 2001, sous l'impulsion d'un groupe d'universités françaises, dont l'université de Rennes 1. Financé au départ par le projet national Campus Numériques, il s'est structuré en 2008 sous la forme d'une association pour se donner les moyens de continuer de fonctionner, et compte aujourd'hui près de 80 établissements membres.

Le projet ESUP-Portail s'appuie notamment sur *uPortal*, le portail distribué par le consortium américain JASIG ; il en propose un propre packaging qui facilite l'installation et la configuration des nouvelles versions.

L'Université Européenne de Bretagne

L'Université Européenne de Bretagne (UEB) est un réseau de 23 établissements d'enseignement supérieur et de recherche en Bretagne, dont l'université de Rennes 1. Il s'agit d'un Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur (PRES), créé en mars 2007.

Dans le cadre de l'UEB C@mpus un des axes intitulé « Services de l'ENT » a le plan d'action suivant pour 2011 :

- Passage à Esup v3.2
- Évolution graphique des ENT dans le cadre du passage à l'ENT 3.2 et adaptation des services de l'ENT au format mobile
- Déploiement d'Univmobile et de Géocampus
- Déploiement de SMS-U
- Déploiement d'Agimus (outils de statistiques)
- Participation à l'élaboration du cahier des charges techniques et fonctionnelles de l'ENT 2

¹ Schéma Directeur des Environnement (numériques) et Travail, <http://www.educnet.education.fr/services/ent/sdet>.

Les évolutions techniques

De nombreuses évolutions techniques ont modifié l'ENT depuis son lancement. D'autres évolutions, plus récentes, n'ont pas encore été prises en compte dans l'ENT de Rennes 1 :

- *uPortal* 3.2, qui offre notamment de meilleures possibilités de personnalisation pour les utilisateurs,
- CAS 3.4, qui offre des vues pour les appareils mobiles,
- ...

1.3. Etat des lieux de l'ENT de Rennes 1

Succès auprès des utilisateurs

La forte adhésion des utilisateurs fait aujourd'hui de l'ENT le site le plus consulté de l'université. Les statistiques sur les logs d'accès indiquent que le chemin le plus fréquent vers l'ENT est :

1. Une recherche du mot rennes1 sur *Google*, qui amène sur le site vitrine de l'université (<http://www.univ-rennes1.fr>) ;
2. Un clic sur l'image de l'ENT, qui ouvre la page d'accueil de l'ENT (<http://ent.univ-rennes1.fr>).

Un projet en soi

L'ENT est aujourd'hui une « grosse machine », qu'il faut en permanence faire évoluer pour :

- appliquer les correctifs des applications, en particulier ceux concernant la sécurité mais également les correctifs fonctionnels répondant aux demandes des utilisateurs.
- suivre les évolutions technologiques.

En rythme de croisière, l'ENT s'exécute sur entre 8 et 10 serveurs pour faire face à la charge des utilisateurs (jusqu'à 3000 utilisateurs simultanés en pic). Une surveillance constante de l'ENT est nécessaire pour détecter au plus tôt les problèmes et les corriger.

L'ENT demande un spectre de compétences très large et implique de nombreux métiers :

- Exploitant, pour la mise en œuvre, la surveillance et l'évolution de l'architecture physique d'exploitation ;
- Intégrateur, pour l'installation et la configuration des applications ;
- Développeur, pour le développement, la maintenance et l'évolution des applications « maison ».

Pour conclure sur ce point, l'ENT est aujourd'hui un projet en soi, dont fait partie cette étude d'évolution.

Les services rendus aux utilisateurs

Grâce à une amélioration constante des applications embarquées en fonction des retours des utilisateurs, et au recul sur les solutions adoptées (plus de six ans d'exploitation), on peut affirmer que les services sont bien rendus aux utilisateurs.

Les évolutions technologiques récentes

L'université de Rennes 1 a toujours été pilote dans le projet ESUP-Portail, et a suivi de près toutes les évolutions technologiques proposées, pour le portail (*uPortal*), le système d'authentification web (CAS, *Central Authentication Service*) et les applications.

Par exemple, l'ENT de Rennes 1 propose désormais l'accès à toutes les applications de gestion (Harpège, Apogée, ...).

L'ENT de Rennes 1 est néanmoins en retard sur certains aspects.

En particulier, la version 3.2 de *uPortal* doit notamment être déployée pour faire bénéficier aux utilisateurs de fonctionnalités de personnalisation bien supérieures à celles de la version 2.6 (celle déployée aujourd'hui). Il faudra par ailleurs anticiper la version 3.3 (attendue dans les mois à venir), et la migration de certaines applications « *lchannel* », qui ne seront plus supportées en version 3.3.

La version 3.2 apporte également un meilleur support des appareils mobiles, tout comme la version 3.4 du serveur CAS (authentification).

Un design vieillissant

Le design du portail adopté en 2008 et encore utilisé aujourd'hui a l'avantage de clairement marquer l'identité de Rennes 1. En revanche, il est trop présent, en place utilisée, et la tendance actuelle des portails est plutôt de se faire oublier au profit des contenus, tout en proposant aux utilisateurs toujours plus de personnalisation.

Le design doit être revu, en profitant des dernières évolutions technologiques (*uPortal* 3.2 notamment).

Un accès aux services difficile

L'ENT est devenu au fil des ans un fourre-tout (par accumulation), dans lequel on n'a cessé d'ajouter des services. Néanmoins, le problème n'est pas le nombre des services mais la manière dont on y accède.

Le menu principal (onglets)

Les menus de l'ENT de Rennes 1 sont aujourd'hui les suivants :

Onglet	Public	Nombre de services
Annonces	Tous	
Mon bureau	Tous	
Annuaire	Personnels	
Politique Etb	Personnels	
Vie étudiante	Etudiants	
Scolarité	Etudiants et services de scolarité	
Intranets	Personnels	
Recherche	Personnels et doctorants	
Outils de gestion	Personnels	
Composante (CRI, ISTIC, SVE, ...)	Personnels	
Formation	Tous	
Documentation	Tous	
Anciens	Tous	
Syndicats	Personnels	
Aide et assistance	Tous	

La présentation actuelle des menus rend la visualisation d'ensemble quasi-impossible :

- Il y a trop d'onglets, ceux-ci dépassant fréquemment la largeur de la page ;
- Les menus sont présentés sous plusieurs sémantiques (par public, par thématique, ...) ce qui peut brouiller les utilisateurs et rend l'accès aux services peu intuitif.

La raison principale à cet état des menus est l'ajout d'onglets sur l'existant sans respect d'une politique globale, au détriment de la facilité d'accès aux services de l'ENT.

La présentation des services

Les services sont aujourd'hui simplement présentés par le libellé de leur menu associé. Cela est clairement insuffisant pour les utilisateurs peut au fait des services.

La recherche de services

L'absence de moteur de recherche au sein de l'ENT est souvent pointée par les utilisateurs.

Une utilisation difficile de certains services

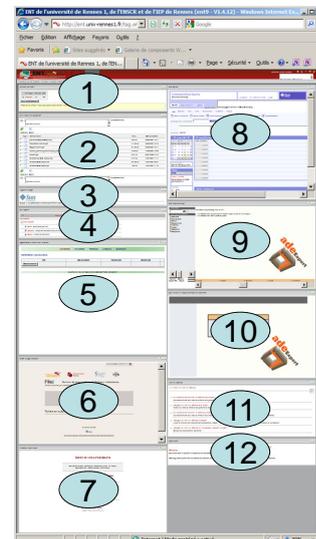
Que l'intégration des applications soit faite de manière basique (*iFrame*) ou plus élaborée (anciennement sous forme de canaux *IChannel*, de manière plus moderne avec des *portlets*), leur utilisation au sein du portail est parfois difficile car elles ont souvent été conçues pour s'exécuter en mode « plein écran » :

- La présentation en colonnes limite la largeur des applications ;
- L'habillage du portail (entête en haut et habillage latéral des canaux) réduit la place utile.

A titre d'exemple, l'image ci-contre décrit l'onglet « Mon bureau ».

Il est légitime de se poser la question suivante : l'ENT doit-il aujourd'hui être :

- le point d'entrée des utilisateurs vers leurs services numériques ?
- un conteneur d'applications ?



Une accessibilité à repenser

Même si l'accessibilité de certains canaux a été une préoccupation constante des développeurs depuis le début du projet ESUP-Portail, celle de certains services est très moyenne, en particulier pour les non-voyants (et mal-voyants).

Par ailleurs, la consultation de l'ENT depuis les appareils mobiles (*SmartPhones*) est très difficile.

Le manque de cohérence et d'intégration des services

Le manque de cohérence des outils est sans doute la conséquence d'une présentation minimale de ces services, et les utilisateurs ont parfois du mal à faire la différence entre plusieurs services connexes.

Par exemple, les utilisateurs ne font pas toujours bien la différence entre les trois services suivants :

- Espace documents
- Logiciels en ligne
- Mettre un fichier en ligne
- Gestion électronique de documents

Les utilisateurs déplorent par ailleurs le manque d'intégration des services dans l'ENT, au niveau du graphisme. L'adoption d'une même charte et l'utilisation de mêmes icônes pour des actions semblables améliorerait sensiblement ce point.

Les ré-authentifications à l'ENT

Un reproche est souvent fait par les utilisateurs à l'ENT : le désagrément de devoir s'authentifier plusieurs fois dans la même journée. Ce désagrément pourrait être diminué en partie en modifiant la durée des sessions du portail, en totalité en implémentant le *Single Sign-On* de bout en bout du système aux applications.

2. Quel ENT à Rennes 1 dans le futur?

2.1. Démarche

La démarche proposée pour l'évolution de l'ENT est la suivante :

- repenser l'ENT en termes d'objectifs, comme cela avait été fait lors de l'écriture du SDET, à la lumière de l'expérience acquise ces dernières années
- Définir les objectifs en coopération avec les acteurs impliqués dans l'ENT (utilisateurs, fonctionnels, éditorialistes, techniciens)
- Faire valider les objectifs par un Comité de Pilotage (scolarités, VP étudiant, CRI, CIRM, SPC, deux enseignants)
- Proposer une évolution respectant ces objectifs et profitant des améliorations techniques disponibles

2.2. Objectifs d'évolution

Les objectifs d'évolution doivent être validés par le Comité de Pilotage de l'ENT (cf calendrier ci-après).

Ces objectifs sont de deux types :

- Les objectifs fonctionnels, permettant d'améliorer le service rendu aux utilisateurs, à travers l'évolution des fonctionnalités, de l'ergonomie ou de la présentation.
- Les objectifs éditoriaux, qui définissent les responsabilités éditoriales de l'ENT et assurent la mise à jour régulières de ses informations.
- Les objectifs opérationnels, qui ont un impact sur le fonctionnement technique de l'ENT ou l'organisation des tâches des acteurs impliqués dans son fonctionnement.

Objectifs fonctionnels

L'accès aux services doit être rapide et intuitif pour les utilisateurs.

Les utilisateurs doivent pouvoir personnaliser facilement leur environnement.

Objectifs éditoriaux

Les informations de l'ENT doivent être à jour, donc maintenues en respectant une politique éditoriale.

Objectifs opérationnels

Les redondances d'informations entre l'ENT et les intranets doivent être supprimées.

La charge du portail doit être limitée pour absorber correctement les montées en charge.

2.3. Propositions d'évolution, moyens nécessaires et priorités

Propositions d'évolution

Les propositions d'évolution seront faites une fois les objectifs définis et acceptés par tous les acteurs, ce qui implique de réunir le comité de pilotage de l'ENT.

Elles seront proposées ultérieurement dans un document séparé.

Moyens nécessaires et priorités

Les propositions d'évolution seront accompagnées d'une description détaillée des moyens nécessaires à la mise en œuvre de ces propositions.

Une étude sommaire montre que les réalisations nécessaires à la simple migration technique de l'ENT sont *a minima* :

- Une **migration de uPortal** en version 3.2 : cette migration a de nombreuses implications sur le déploiement des applications. En particulier, toutes les feuilles de styles des *portlets* et des canaux *Channel* doivent être revues.
- Une **migration du serveur CAS** en version 3.4 : cette migration, si elle concerne toutes les applications web de l'ENT, n'implique a priori aucune modification des applications.

D'autres études et réalisations seront nécessaires aux évolutions selon les décisions du Comité de Pilotage (réalisations à mettre en œuvre et priorités), par exemple :

- Une ré-écriture de l'habillage du portail ;
- Une ré-organisation des données du portail (modification des onglets, de la nomenclature des canaux, ...)
- Le test et la configuration de *portlets* développées par nos partenaires (ESUP-Portail, JASIG) ;
- Le développement de nouvelles *portlets* ou l'adaptation de *portlets* existantes en fonction des besoins. Une étude et des développements sont d'ores et déjà pressentis concernant la possibilité pour une *portlet* de présenter une liste d'applications web accessibles par les utilisateurs en fonction de leur profil.

Par ailleurs, il sera nécessaire d'anticiper la migration des canaux *Channel* (non supportés par la future version 3.3 de *uPortal*) en *portlets*.

Les priorités seront données par le Comité de Pilotage de l'ENT.

2.4. Comité de Pilotage

Le Comité de Pilotage doit réunir tous les acteurs de l'ENT afin d'obtenir une adhésion la plus large possible autour des objectifs, puis des propositions d'évolution.

En 2009, le Comité de Pilotage était ainsi constitué :

- Elodie Vivet et Gaëlle Lepage (SPC)
- Nathalie Payelle (VP Cevu)
- Joël Boissoles (SUIO)
- Anne-Marie Fouyer (Secrétaire générale adjointe)
- Nicolas Rechaussat (VP étudiant) et Benoit Miry (Cellule d'accompagnement de la vie étudiante)
- Carole Nocera-Piquand et Romuald Lorthioir (Cirm)
- Michel Prat (Sfass), Philippe Linger, Martine Pinel et Bernadette Venet (Services de scolarité)
- Jacques Barré et Stéphanie Lachal (SFC)
- Ghyslaine Duong-vinh et Véronique Prévot (SCD)
- Xavier Volmerange (enseignant en droit), Hubert Lerivray (enseignant SVE)
- Laetitia Casimir (UEB)
- Odile Germes, Brigitte Perrigault, Raymond Bourges et Colette Tanguy (Cri)

Le Comité de Pilotage devrait être constitué avant le 28 février 2011, date de sa prochaine réunion, en fonction des décisions prises dans le contexte de mise en place de la DSI.

2.5. Calendrier (retro-planning)

- **Septembre 2011** : mise en production du nouvel ENT.
- **20 juin 2011** : mise à disposition de l'ENT aux enseignants avec l'adresse ent2011.univ-rennes1.fr afin qu'ils puissent créer les supports de formation du prologue de rentrée. Seule la vue des étudiants est nécessaire pour la création des documentations.
- **31 mai 2011** : réunion du Comité de Pilotage pour validation des propositions apportées et modifications éventuelles.
- **20 mai 2011** : mise à disposition du comité de pilotage de l'ENT.
- **20 mars 2011** : réunion du Comité de Pilotage pour validation du document « propositions d'évolution, priorités et moyens nécessaires ».
- **28 février 2011** : réunion du Comité de Pilotage pour validation du document « état des lieux et objectifs d'évolution », si accord soumission d'un document « propositions d'évolution, priorités et moyens nécessaires ».
- **15 février 2011** : constitution du Comité de Pilotage et soumission du document « état des lieux et objectifs d'évolution ».
- **8 février 2011** : rédaction d'un document « état des lieux et objectifs d'évolution » pour soumission au Comité de Pilotage.
- **15 janvier 2011** : inventaire des services de l'ENT.