

# L'environnement informatique en DSDEN

Sites DSDEN 25-39-70-90

L'essentiel pour bien utiliser son environnement de travail

## Sommaire

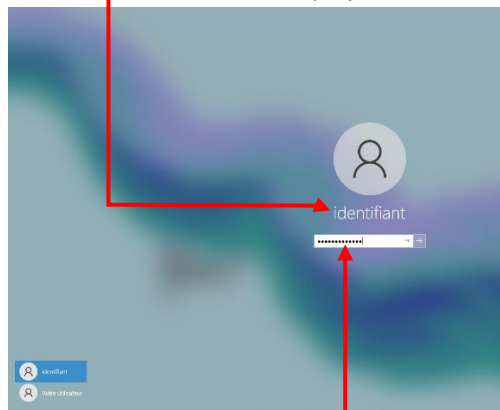
- 1 – Quelle identification ?
- 2 – Le poste de travail
- 3 – Les applications métiers
- 4 – Les applications bureautiques
- 5 – Les services en ligne avec authentification
- 6 – Les impressions
- 7 – La sécurité
- 8 – Les moyens de communication
- 9 – La formation
- 10 – Le centre de services
- 11 – Assistance informatique et numéro de secours
- 12 – Le coup de pouce numérique

## 1. QUELLE IDENTIFICATION ?

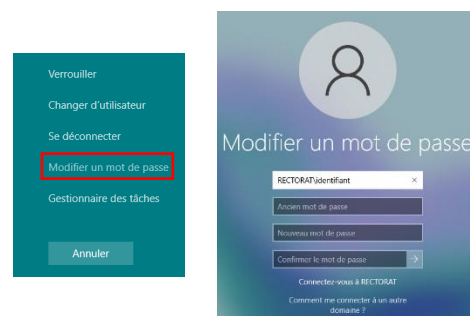
Une identification (ou compte d'accès) est toujours composée d'un **identifiant** (ou *login*) et d'un **mot de passe**. Chaque compte d'accès vous permet d'accéder à des informations confidentielles ou personnelles, d'où l'importance de ne **JAMAIS** diffuser vos mots de passe.

### Ouverture de session Windows

L'identifiant est communiqué par la DSI.



Le mot de passe est défini par l'utilisateur.



Vous pouvez **Modifier un mot de passe** en utilisant la combinaison de touches : **CTRL + ALT + SUPPR**

### Identification LDAP pour le PIA (Portail Intranet Académique) / PRATIC+

L'identifiant LDAP : **initiale(s) du prénom** suivi du **nom** (le plus souvent) --> ex. : **jmartin** pour Jean-Paul MARTIN

La gestion du mot de passe se réalise en ligne sur le site <https://passina.ac-besancon.fr> (cf. paragraphe n°7).

### Identification des applications métier

Tout accès à une application métier nécessite la validation du supérieur hiérarchique ainsi que celle du responsable des données. Les demandes d'habilitation (**DHEA**) sont à formuler dans le centre de services **CÉPAGES** (cf. paragraphe n°11).

## 2. LE POSTE DE TRAVAIL

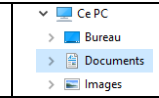
### Votre espace de travail ou bureau

Sur votre espace de travail vous trouvez :

- **des icônes d'applications professionnelles** : bureautique, navigateurs Internet, client de messagerie, émulateurs, etc.
  - **des raccourcis** pour faciliter l'accès à **vos dossiers** et certains de **vos documents personnels**.
- Vous devez veiller à bien gérer votre bureau, ne pas le surcharger pour pouvoir retrouver aisément vos applications et vos documents.

### Comment bien gérer vos documents ?

Vous devez utiliser les dossiers Windows prévus pour le classement de vos documents. Le dossier **Documents** doit être l'unique lieu de stockage principal de vos données bureautique.



### Utilisez les lecteurs réseau

- pour **échanger** des documents :  
**DOSSIERS DE DIVISION** : ces répertoires ne sont accessibles que par les personnels du service concerné.
- pour faire vos **sauvegardes** :  
**PERSONNEL** : ce dossier n'est accessible que par vous-même. **Ce n'est pas un répertoire de travail !** Vous y sauvegardez tous vos documents importants par un simple copier/coller. **Ce répertoire est sauvegardé chaque nuit** (ce qui permet, en cas de suppression accidentelle d'un fichier, de le récupérer en faisant une demande d'assistance (cf. paragraphe n°11).

**! Un enregistrement n'est pas une sauvegarde. Sauvegarder consiste à faire une copie de votre document sur un autre support (lecteur réseau, support USB...). Ne pas placer un document sur le bureau, mais un raccourci qui pointe vers celui-ci.**

**Vous devez régulièrement supprimer les documents devenus inutiles !**

## 3. LES APPLICATIONS MÉTIERS

### Systèmes d'Information (SI)

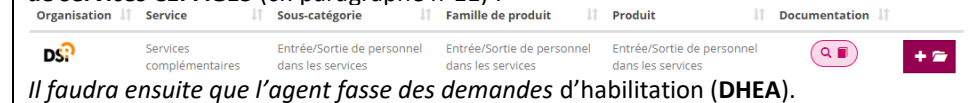
Accessibles par un **émulateur de terminal** ou par le **PIA/PRATIC+**, selon votre profil métier et soumis à la **validation des demandes DHEA**

- **RH**  
RENOIRH / EPP / PRIVE / AGAPE / MNGD / BSWEB / SIRHEN / ...  
IPROF / SIAM1 / SIAM2 / AMIA / STS WEB / ASIE / TSM-TRM / MOSART / SAXO / ANAGRAM / ARIA / ...  
VIRTUO / ESTEVE / COMPAS / EASI / SIAE / ...
- **EXAMENS ET CONCOURS**  
CYCLADES / OCEAN / IMAGIN / INCLUSCOL ...
- **FINANCIER**  
CHORUS / OP@LE / ...
- **SCOLARITE**  
BAN / RAMSESE / IVA / SOLARIS / AFFELNET / ECOLE OUVERTE / ...
- **PILOTAGE**  
REQUETES BO : BI4
- **FORMATION**  
SOFIA FMO / GAIA / ...

### Ressources professionnelles

- Agenda RABFC / Webmail / Messagerie / RocketChat
- Cloud académique
- Réservation de salles (G2R)
- Serveur de listes de diffusion Sympa

**! Afin d'attribuer les comptes et droits d'accès (réseau et applications), tout mouvement de personnel (arrivée, départ, changement de service) doit être signalé dans le centre de services CÉPAGES (cf. paragraphe n°11) :**



**Il faudra ensuite que l'agent fasse des demandes d'habilitation (DHEA).**

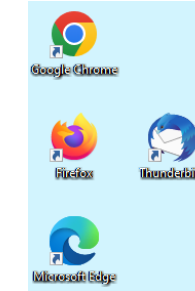
## 4. LES APPLICATIONS BUREAUTIQUES

L'équipe IPT effectue régulièrement les mises à jour de ces applications bureautiques.

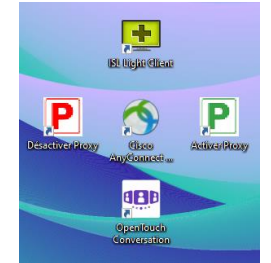
### Outils bureautiques



### Navigateurs Internet Client de messagerie



### Télémaintenance / Accès VPN / Téléphonie



## 5. LES SERVICES EN LIGNE AVEC AUTHENTIFICATION

Le **Portail Intranet Académique PIA/PRATIC+** (<https://pia.ac-besancon.fr>) vous permet d'accéder aux applications web ainsi qu'à diverses ressources disponibles dans une bibliothèque spécifique. Il est profilé en fonction de votre métier, personnalisable et divisé en 6 zones.



1. La **zone Information** est non modifiable ; elle contient des informations techniques, des informations de gestion, les alertes en cours ainsi que l'actualité académique.
2. La **zone Vos ressources métier** est initialisée par des ressources (widgets) non supprimables, qui ont été définies après échange avec chaque groupe d'utilisateurs : 20 widgets maximum dont 4 peuvent être ajoutés par l'utilisateur. Le profil qui vous est associé par défaut est indiqué dans la zone.
3. La **zone libre** est initialisée avec des widgets qui sont supprimables ; l'utilisateur peut intégrer toutes les ressources qu'il souhaite à partir de la bibliothèque de widgets.
4. Une **barre d'outils** est disponible en pied de page ; elle est présente sur chaque page créée, permettant ainsi, à tout moment, l'accès aux ressources messagerie, assistance, site académique, répertoire des établissements, etc...
- Un guide d'utilisation est également consultable en permanence en pied de page (cliquer sur ?).
5. À noter que l'utilisateur peut créer autant de pages qu'il le souhaite et y intégrer les ressources à partir de la bibliothèque de widgets.
6. Le **bouton ECLAT-BFC** permet d'accéder aux ENT des établissements auxquels vous êtes rattaché.e.

**Tout matériel informatique installé dans les services est la propriété de la région académique BFC. Il est affecté à un service ou à un agent et configuré pour un usage précis. Il ne doit, en aucun cas, être déplacé sans l'accord de la DSI et ne doit subir aucune modification technique. Tout matériel informatique à usage professionnel à domicile (PC portable, clé USB, etc...) est la propriété de la région académique BFC et doit faire l'objet d'une convention de prêt avec la DSI. Le matériel en prêt doit être rendu à la cessation de fonction dans l'académie. Chaque personnel dispose d'un seul poste informatique, fixe ou portable en fonction de ses missions.**

## 6. LES IMPRESSIONS

### Les impressions

Deux types d'impressions sont possibles :

- les impressions métier par files d'attente (gérées par la DSIIA) sur copieur spécifique.
- les impressions bureautiques en direct sur le copieur de proximité.

### Consignes

Privilégier les impressions recto/verso et le noir & blanc (coût couleur = 10 fois le coût n&b). S'il vous manque une file d'impression, veuillez déposer une demande d'assistance (cf. paragraphe n°11).

### L'entretien et la gestion des consommables

Tous les copieurs bénéficient d'un contrat de location/maintenance assuré par la société Kyocera. En cas de problème, il convient d'appeler le numéro situé sur la plaque signalétique de l'appareil en précisant le numéro de série y figurant.

### Scanner ou photocopier des documents

Les copieurs partagés au sein de chaque division permettent la numérisation de documents et l'envoi du scan généré sur son adresse mail **professionnelle uniquement**.

### Les fonds de page

Toute demande de modification de fond de page (centrale d'impression) doit être effectuée par une demande de service (cf. paragraphe n°10).

## 7. LA SECURITE

L'antivirus installé sur votre ordinateur vous protège contre les attaques virales. Sa mise à jour est automatique. Un scan périodique de votre disque dur est exécuté automatiquement.


**Messagerie électronique : soyez vigilant lors de la réception de votre courrier électronique !!!**

Un objet de message et/ou un expéditeur « incohérent » doit vous alerter. N'ouvrez que des messages sûrs ! De même, tout message vous invitant à prévenir l'ensemble de votre carnet d'adresses ne doit pas être pris en compte. En cas de doute, demandez toujours conseil à l'équipe d'assistance via CÉPAGES (cf. paragraphe 11).

Un robot anti-virus détruit automatiquement tout message contaminé (si le virus est connu) sans être lu, ce qui ne vous empêche pas d'être vigilant.

**Les installations personnelles sont interdites.** Les applications gratuites, téléchargement, jeux, économiseur d'écran... contiennent souvent des fichiers espions ou des virus qui nuisent gravement à la sécurité du réseau et de votre poste.

**Les mots de passe :** vos identifications (identifiants, mots de passe réseau et applications) vous donnent accès à des informations souvent confidentielles, d'où l'importance de **garder vos mots de passe secrets**. Ils doivent respecter les règles de sécurité (<https://passina.ac-besancon.fr/robustesse>) émises par la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/les-conseils-de-la-cnil-pour-un-bon-mot-de-passe>) (12 caractères dont au moins 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre, 1 caractère spécial).

**Les sessions :** lorsque vous quittez votre bureau, n'oubliez pas de **fermer systématiquement** vos sessions d'applications ou de travail, et de verrouiller votre poste informatique en appuyant simultanément sur les touches  et **L** de votre clavier.


**L'écran de veille :** il est obligatoire de paramétrer la mise en veille du poste de travail **après 10 minutes d'inactivité**, avec demande de mot de passe pour la réactivation (ce paramètre est normalement appliqué sur l'ensemble du parc informatique).

**Utilisation d'Internet :** La navigation sur Internet est soumise à la charte d'usage des systèmes d'information du 24/06/2019 qui, présentée au comité technique académique, a valeur de règlement intérieur pour ce qui concerne l'usage des Systèmes d'information de l'académie.


**Tout site illicite accessible doit être signalé au RSSI via CÉPAGES** (cf. paragraphe 11) :

Organisation	Service	Sous-catégorie	Famille de produit	Produit
	Expertise, études et développements	Sécurité	Sollicitation du RSSI	Sollicitation du RSSI

## 8. LES MOYENS DE COMMUNICATION

 **La messagerie institutionnelle** ([ce.service@ac-besancon.fr](mailto:ce.service@ac-besancon.fr) / [@region-academique-bfc.fr](mailto:@region-academique-bfc.fr))

**Usage du compte fonctionnel de service :** cette messagerie est strictement réservée aux besoins du service.

 **La messagerie personnelle** ([prenom.nom@ac-besancon.fr](mailto:prenom.nom@ac-besancon.fr) / [@region-academique-bfc.fr](mailto:@region-academique-bfc.fr))

**Usage de la messagerie personnelle :** Tout message à caractère privé, reçu ou émis, doit comporter en objet la mention « **privé** » (en l'absence de cette mention, le message est considéré comme professionnel). L'envoi ou la réception de pièces jointes de taille raisonnable est autorisé à la condition d'être limité à un usage professionnel !

Un robot anti-virus détruit automatiquement tout message contaminé (si le virus est connu) sans être lu, ce qui ne vous empêche pas d'être vigilant. Si vous découvrez un message illicite, vous pouvez le transmettre à l'adresse [spam@ac-besancon.fr](mailto:spam@ac-besancon.fr) afin qu'il soit filtré par le robot ultérieurement.

 **Les listes génériques**

Accessibles par le widget « SYMPA » du PIA/PRATIC+ : recherche d'une liste, utilisation des listes génériques.

 **Le téléphone :** principales fonctionnalités (**DSDEN25 uniquement**)

Les documentations sont disponibles sur **AcaDocs**.

**TRANSFERT** d'un appel vers un autre poste :

Garder la personne en ligne et appeler la personne à qui l'on souhaite transférer l'appel. L'option de transfert est disponible soit sur le cadran du téléphone, soit dans la nouvelle fenêtre d'appel d'OpenTouch Conversation (OTC) suivant l'outil utilisé.

**PARCAGE** de communication extérieure : \*70 et raccrocher

Reprise sur un autre poste : \*70 + N° poste origine

**GROUPEMENTS :**

Entrée groupement : \*48

Sortie groupement : #48

**INTERCEPTION** d'un appel :

Si groupement différent : \*01 si même groupement

\*02 + N° poste sonnant (cas général)

**RENVOIS :** Immédiat :

Sur non réponse : \*21 + N° poste

Sur occupation : \*22 + N° poste

Sur occupation ou non réponse : \*23 + N° poste

\*24 + N° poste

#20 = Annulation de tous les renvois

**DIVERS :** \*42 : ne pas déranger | \*45 : verrouillage/déverrouillage du poste soumis à code PIN

\*98 : marche/arrêt sonnerie

**N° ABRÉGÉS :** \*3XXX : voir le document « annuaire des numéros abrégé ».

## 9. LA FORMATION

L'École Académique de Formation Continue (EAFC) propose des formations :

**Individuelles :** afin d'offrir à chacun des formations dites "traditionnelles" (*se déroulant généralement sur plusieurs jours*) ou sous forme de formations ouvertes à distance. **FO@D**

**Collectives :** afin de répondre aux besoins des collectifs de travail (Formations d'Initiative Locale / **FIL**) : contacter directement l'EAFC pour connaître les modalités.

**Comment s'inscrire ?**

L'inscription est à réaliser individuellement (avec une validation réalisée par le responsable hiérarchique) directement sur Internet :



<https://www.ac-besancon.fr/programme-academique-de-formation>

## 10. LE CENTRE DE SERVICES DE LA DSIIA : CÉPAGES



Accessible depuis le PIA/PRATIC+, CÉPAGES, autour d'un catalogue de services et en fonction du profil des différents personnels de l'académie, met à disposition des personnels de l'éducation nationale l'ensemble des services offerts par la DSIIA :



- des services d'assistance,
- des services d'aide et de conseil,
- un bouquet de services et de prestations délivrées,
- une boîte à idée permettant de recueillir diverses suggestions.



## 11. ASSISTANCE INFORMATIQUE

Une équipe de techniciens est à votre disposition chaque fois que vous rencontrez une difficulté **informatique** : *poste de travail, connexion réseau, mot de passe, impression de documents, téléphonie, dysfonctionnements des applications métiers et bureautiques...*

Le **service d'assistance**, présent dans le centre de services CÉPAGES, permet de déposer un dossier d'assistance, le suivre, y ajouter des commentaires ou des pièces jointes et le clôturer lorsqu'il est traité :



**Impossible d'accéder au PIA/PRATIC+**

En cas d'impossibilité depuis votre poste, essayer depuis un autre poste de travail.

**La procédure de secours**

Il est possible de contacter le service de secours **UNIQUEMENT** pour signaler **toute coupure du réseau Internet et intranet** (avec une prise en charge immédiate).

Pour obtenir ce service, composer le **4444**

## 12. LE COUP DE POUCE NUMÉRIQUE

Vous avez une question ou des difficultés d'utilisation de votre environnement de travail (poste en télétravail, agenda, webmail), du cloud, de tribu, de RocketChat, d'OpenTouch Conversation, des Webconférences (Visio-Agents, ...), du PIA, de MAARCH, ... (en lien avec le numérique) ?

L'équipe « Coup de Pouce Numérique » vous aide.



<https://info-cpn.region-academique-bourgogne-franche-comte.fr/>