



**Service de soutien technologique  
audiovisuel et multimédia**

**Rapport sommaire d'activités 2014-2015**

**Préparé par :  
Martin Rivet**

**Juin 2014**

## Prêt d'équipement

---

Le Service de soutien technologique a procédé au développement et à la mise en service d'un intranet de service afin d'améliorer le suivi des opérations et de permettre le travail collaboratif entre les différents secteurs du Service. De plus, cette plateforme a permis à l'équipe de développer une base de connaissance très efficace lors des activités de dépannage à distance dans les salles de cours.

### Données générales :

- 14 418 (17 533 en 2013-2014) prêts effectués au cours de l'année 2014-2015. Il s'est donc transigé 21 % moins de prêts que l'année dernière. Bien que nous constatons une baisse constante de ce type d'activité depuis les cinq dernières années, cette baisse marquée est imputable à la grève étudiante.
- 63 % des prêts ont été requis par les étudiants et 23 % par les professeurs.

### Enseignement utilisant des stratégies pédagogiques incluant la technologie :

Les principaux emprunteurs de cette catégorie sont : la faculté des arts (31 %), la faculté de communication (15 %) ainsi que l'École des sciences de la gestion (14 %).

### Enseignement ayant pour objet l'apprentissage des médias :

La faculté des arts et la faculté de communication constituent les principaux emprunteurs de ce groupe. Le cumul des prêts de ces deux facultés représente 35 % des prêts totaux, soit plus de 5 000 prêts par année!

### Provenance des demandes de prêts :

La répartition des demandes de prêts par faculté est la suivante :

Faculté des arts (31 %)  
Faculté de communication (15 %)  
Faculté des sciences de l'éducation (11 %)  
Faculté des sciences humaines (13 %)  
École des sciences de la gestion (14 %)  
Faculté des sciences (5 %)  
Faculté de science politique et droit (5 %)  
Services administratifs UQÀM (6 %)  
Faculté de science politique et droit (3 %)

## *Salles de cours médiatisées institutionnelles*

---

### **Nouvelles médiatisations :**

Au cours de l'année 2014-2015, l'équipe de l'audiovisuel a travaillé en étroite collaboration avec les SIE afin de médiatiser 10 nouvelles salles de cours. Le total de salles de cours institutionnelles médiatisées atteint donc le nombre de 180 salles. Par cette opération, le parc des salles de cours de l'UQAM atteint 89 % de médiatisation, soit 180 salles sur un parc en comprenant 201.

Voici la répartition des nouvelles installations :

- 1 salle de cours au pavillon A
- 2 salles de cours au pavillon DE
- 1 salle de cours au pavillon J
- 2 salles de cours au pavillon PK
- 2 salles de cours au pavillon SB
- 2 salles de cours au pavillon SH

## *Soutien en salle de cours*

---

L'équipe de techniciens de soutien aux médias a répondu à plus de 5 000 demandes d'assistance technique en salle de cours pour l'année 2014-2015. Ces interventions se sont déroulées 7 jours sur 7 à l'intérieur des 12 pavillons situés sur le Campus. Il s'agit d'une augmentation de plus de 40 % des interventions de soutien comparativement à l'année 2013-2014. Cette augmentation se justifie par la compilation récente du traitement des appels téléphoniques. Ces appels n'étaient pas compilés auparavant.

De plus, les événements liés à la grève étudiante ont nécessité un nombre plus important qu'à la normale d'ouverture des meubles à distance.

Les activités principales ont consisté à apporter du soutien technique aux usagers 84 % et donner accès aux meubles à distance 25 %.

*La répartition des interventions de l'équipe de soutien en salle de cours pour l'année 2014-2015 est la suivante :*

- Résolution de problèmes en salles de cours : 2 920 interventions
- Résolution de problèmes par téléphone : 1 415 interventions
- Formation sur l'utilisation de l'équipement en salle de cours : 139 interventions
- Ouverture de meuble multimedia à distance : 347 interventions
- Ouverture de meuble multimédia à distance pour les associations étudiantes : 983 interventions

## *Salles de cours départementales*

---

En 2012-2013, le Service de l'audiovisuel a procédé à l'installation d'équipements audiovisuels dans 26 salles de cours départementales. De ces installations, 4 ont été financés par une enveloppe MAO spécifique dédiée à la médiatisation de salles facultaires et les 22 autres installations ont été financées par le budget des investissements réguliers 2012-2013. La répartition de ces installations est la suivante :

- Faculté des sciences humaines (6)
- Faculté des sciences (1)
- ESG (13)
- Faculté des arts (3)
- Faculté de science politique et de droit (2)

## *Installation de systèmes médias*

---

L'équipe responsable de la gestion de projets d'implantation a évalué et réalisé plus de 60 projets. Les principaux systèmes installés en 2012-2013 sont les suivants :

### **Déménagement de l'École de mode**

Installation de 4 nouvelles salles de cours médiatisées ainsi qu'un système d'affichage dans le nouveau pavillon de mode (DM)

### **Centre des services psychologiques :**

Conception et installation d'un nouveau système d'enregistrement vidéo numérique pour les consultations cliniques. Ce système compte 23 salles d'enregistrement et 3 salles de visionnement réparties au 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étage du pavillon Sherbrooke.

### **PDI Phase 1**

Déménagement des installations audiovisuelles du département de psychologie – Phase 1 PDI. Ce projet nécessitait le déménagement de 10 salles de cours et d'un laboratoire de recherche sur le nourrisson.

### **Centre universitaire Lanaudière**

Installation de 10 nouvelles salles de cours dans les nouveaux espaces du Campus de Lanaudière.

### **Salles d'enregistrement formation Hybride ESG**

Le Service de l'audiovisuel a apporté son soutien à l'École supérieure de gestion (ESG) dans le déploiement de la formation hybride. Plus précisément, Le Service de soutien technologique audiovisuel et multimédia a conçu et installé des espaces d'enseignement hybride comportant 1 salle de cours équipée d'un système d'enregistrement avec caméras et 1 salle d'enregistrement en mode autoproduction.

## Recherche

Le Service de l'audiovisuel a travaillé à la conception et à l'évaluation de 5 projets FCI au cours de l'année 2014-2015. L'équipe du Service de soutien technologique a également amorcer les étapes de réalisation et d'installation de 9 projets FCI.

Description	Chercheur principal	Département	Locaux
<b>EN ÉVALUATION POUR DEMANDE FCI</b>			
Les principes de l'évolution chimique	Christophe Malaterre	Philosophie	W-5250
Motivation Processes and Optimal Functioning	Robert Vallerand	Psychologie	SU-J635 SU-J615
Infrastructure mobile pour la documentation numérique de pointe des lieux patrimoniaux et muséaux autochtones du Canada central	Daniel Arsenault	Histoire de l'art	J-R580
Magasin expérimental éco-responsable	Fabien Durif	ESG	
<b>EN INSTALLATION</b>			
Laboratoire d'analyse des interactions en classe	Delphine Odier-Guedj		Éducation spécialisée
Laboratoire d'études numériques sur l'histoire de l'art au Québec	Dominic Hardy		Histoire de l'art
NeuroLab Canada	Julien Mercier		Éducation spécialisée
Laboratoire d'étude des productions culturelles de grande consommation et de la culture médiatique	Chantal Savoie		Histoire de l'art
Laboratoire en médias socionumériques et ludification	André Mondoux Maude Bonenfant		Communication
Smart logistics and transportation system laboratory	Teodor Crainic		ESG
TEAM-lab	Simon Collin		Éducation spécialisée
Multi-trophic interactions influencing litter decomposition in Canadian temperate and boreal forests	Tanya Handa		Sciences
HexagramUQAM, le Centre de recherche-crédation en arts médiatiques et technologiques, phase 2	Gisèle Trudel		Arts-Communication

## ***Achat d'équipement***

---

Le Service de l'audiovisuel a assisté les facultés, les centres de recherche et les services dans les opérations d'acquisition d'équipement. Plus précisément, l'équipe de soutien aux achats a procédé aux 986 interventions suivantes :

- Inscription de 282 transactions d'achats d'appareils
- Inscription de 205 transactions d'achats de pièces

**La valeur totale des achats effectuée en 2012-2013 est de 2 321 000,00\$**

**Réviser les processus opérationnels d'achats et d'installation des systèmes médias – En cours**

- Revoir l'ensemble des processus du secteur achats et implantations technologiques
- Mettre en place un système de gestion centralisé à compter de janvier 2015 (ScheduAll ou autre)
- Implanter un guichet client unique via le Web

**Mise sur pied du magasin de pièces de l'atelier pour les activités de maintenance et d'installation- En cours**

- Réorganiser le travail des techniciens de soutien aux médias, du préposé et du professionnel affectés aux opérations d'achats, de réception et de distribution des technologies

**Réorganisation physique de l'espace de l'atelier technique – En cours**

**Assurer la permanence de soutien et de maintenance technologique au Complexe des sciences - Complété**

**Réaliser la phase II de la mise à niveau des salles institutionnelles – En cours**

**Rédiger un cahier de charge et de normes pour les installations physiques- Reporté**

## ***Bilan et prospective 2015-2016***

---

- **Rédiger un cahier de charge et de normes pour les installations physiques**
- **Implanter une régie de contrôle et d'assistance à distance pour les utilisateurs des salles multimédias**
- **Réaliser la phase III de la mise à niveau des salles de cours institutionnelles**
- **Réorganisation des équipes de travail offrant le soutien aux usagers – service d'assistance technique unifié**