

6. Concept de support et de conseil

Le centre de formation Polybat dispose d'un savoir-faire avéré en matière de TIC. Les structures existantes sont continuellement enrichies et étendues avec le conseil pédagogique TIC. Des formations continues adaptées aux différents niveaux permettent de définir et de répartir les responsabilités. Cela doit tenir compte de l'agilité et de la rentabilité. L'offre de conseil et de support technique et pédagogique ne peut pas être séparée de manière stricte.

6.1 Organisation des médias et des TIC

La collaboration entre les différents domaines pose des exigences particulières qui doivent être couvertes de manière différenciée par des postes TIC internes et externes. L'optimisation des différents processus doit être répartie entre les ressources en personnel/les compétences disponibles. Le centre de formation Polybat tient à la poursuite de la transition numérique. Une communication transversale est nécessaire pour la mise en œuvre des directives stratégiques, de l'orientation pédagogique stratégique et du recours aux technologies numériques dans les unités de formation. La direction opérationnelle est assurée par le CIO du centre de formation Polybat, conjointement avec le support technique et pédagogique en matière de TIC:

Service		Pour enseignants/collaborateurs	Pour apprentis
Support technique	First Level Support	<ul style="list-style-type: none"> externe 	<ul style="list-style-type: none"> non disponible
	Second Level Support	<ul style="list-style-type: none"> Soutien TIC/interne (=First Level Support sur site) externe (en soutien) 	<ul style="list-style-type: none"> interne «Support light» Fournisseur/externe
	Low Level Support	<ul style="list-style-type: none"> Primaire: interne/en soutien Secondaire: externe 	<ul style="list-style-type: none"> en soutien interne Fournisseur
Conseil pédagogique TIC		<ul style="list-style-type: none"> Service Éducation aux TIC et aux médias (SPTIC) Power user des domaines 	<ul style="list-style-type: none"> non disponible

6.2 Conseil pédagogique en matière de TIC

Le centre de formation Polybat met en place une offre de soutien et de conseil pédagogiques pour les enseignants qui devra être élaborée et dirigée par le support pédagogique en techniques d'information et de communication (SPTIC). C'est à lui que revient la responsabilité, en concertation avec les services concernés. Les retours formulés par les enseignants et les collaborateurs sont examinés et, si nécessaire, mis en œuvre. Le SPTIC soutient les différentes parties prenantes dans la planification et la réalisation d'unités de formation et autres offres d'apprentissage à travers des offres de formation adaptées aux besoins. Une personne ayant des affinités avec les TIC dirige la branche Pédagogie et est responsable de la conception du conseil pédagogique en matière de TIC pour l'ensemble du centre de formation Polybat. Les tâches pédagogiques sont assumées par des personnes formées en conséquence. Il s'agit généralement d'enseignants.

6.3 Support technique

Au centre de formation Polybat, les services TIC sont proposés à travers une profonde séparation entre le support technique et le conseil pédagogique en matière de TIC. Pour le support technique, il existe en interne un First Level Support. Celui-ci résout les problèmes techniques basiques rencontrés par les collaborateurs, et il est disponible sur place sur les différents sites. Il comprend plusieurs interlocuteurs qui garantissent des temps de réactions courts. Le Second Level Support est hébergé en externe et a la responsabilité du bon fonctionnement du réseau et des serveurs. De plus, il forme l'interface avec les fournisseurs du cloud utilisé. Il est responsable de la topologie du réseau et de la configuration des serveurs. Il soutient le support informatique interne dans toutes les extensions matérielles et logicielles en général. La responsabilité de l'acquisition et du bon fonctionnement des différents moyens TIC relève de la structure de l'organisation. Les consignes cantonales doivent être respectées.

6.4 Processus

Les processus d'acquisition de l'infrastructure numérique, de résolution des problèmes et de maintenance périodique du matériel et des logiciels font l'objet de trois processus clés.

Au centre de formation Polybat, l'acquisition et le remplacement de l'infrastructure numérique sont prédéfinis. L'intervalle de remplacement et d'acquisition s'applique selon le domaine, conformément aux consignes cantonales. Toutefois, dans un souci de préservation des ressources, les intervalles de remplacement des appareils ne devront pas nécessairement être respectés. Ainsi, les appareils en état de fonctionner continueront d'être utilisés ou seront employés à d'autres postes adaptés.

Si les directives cantonales le permettent, le **processus d'acquisition** sera dicté en premier lieu par les besoins pédagogiques et seulement en second lieu par les possibilités techniques. La direction opérationnelle est assurée par le CIO du centre de formation Polybat, conjointement avec le support technique et pédagogique en matière de TIC.

Le **processus de résolution des problèmes** est géré par un service centralisé.

Le First Level Support exploite un système de tickets dans lequel il centralise les demandes de support reçues. Cela doit permettre d'identifier la fréquence des demandes de support récurrentes et de l'améliorer de manière ciblée. La question de la forme, de la nature et de l'accessibilité est ainsi réglée. Le temps de réaction est régulé par degrés d'urgence.

Le **processus de maintenance périodique** ne peut pas être défini en temps. L'évolution numérique rapide des différents matériels et logiciels exige une mise en œuvre flexible de ce processus. D'une manière générale, tous les appareils internes sont examinés périodiquement pour s'assurer qu'ils sont à jour. Cette opération s'effectue de manière centralisée et automatisée. De plus, les différents utilisateurs sont tenus de maintenir leurs appareils à jour.

6.5 Indemnisation

Les délégués responsables doivent être indemnisés selon les conditions du centre de formation Polybat. Un examen continu et un ajustement éventuel des différentes conditions d'indemnisation sont réalisés.