 ACADÉMIE DE NORMANDIE <i>Liberté Égalité Fraternité</i>	Guide pour travailler en distanciel	Destinataire : <i>Personnel des services académiques</i>
	09 Mai 2023	Rédacteur : Direction des Systèmes d'Information

Contexte

Dans le cadre de la mise en place du télétravail, ce guide vous informe des différents outils numériques mis à votre disposition pour travailler en distanciel.

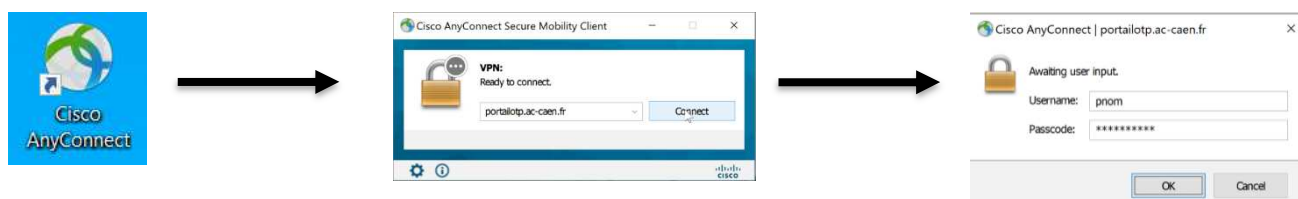
Particularités communes aux SA Normands

- Messagerie et agenda Normands
- Le client **Cisco AnyConnect** vous permet d'accéder aux dossiers partagés et aux applications métiers
- Toutes les **données personnelles** se trouvent sur le lecteur **U:** ou dans vos documents (serveur Normand)
- Toutes les **données professionnelles** se trouvent sur les autres lecteurs
- Plateforme d'assistance : **AMIGO**
- Téléphonie IP (XiVo)
- L'outil de prise de main à distance est l'outil académique : **ISL Online**

1- Accéder aux dossiers partagés et aux applications métiers (cyclades, toasca, epp, ocean, agora, ...) en dehors des services académiques

Le logiciel **Cisco AnyConnect** permet d'établir une connexion sécurisée (VPN) vers le Rectorat pour ensuite accéder aux différents **dossiers partagés**, par exemple les lecteurs réseaux I:\, S:\, T:\ et U:\ ainsi qu'aux **applications métiers**.

Cliquer sur le raccourci " Cisco AnyConnect " :



Particularités du client Cisco AnyConnect périmètre Caennais : adresse du serveur : portailotp.ac-caen.fr

Particularités du client Cisco AnyConnect périmètre Rouennais : adresse du serveur : api.ac-rouen.fr

L'authentification est identique pour les 2 sites :

- Username : Identifiant académique (celui de la messagerie)
- Passcode : (votre code PIN+ 6 chiffres de la clé OTP)

2- La téléphonie

Renvoi d'appel

Vous avez la possibilité de faire suivre vos appels téléphoniques quand vous êtes absent de votre bureau :

- Renvoi immédiat : *21 + n° de poste ou n° de portable
- Renvoi sur non-réponse : *22 + n° de poste ou n° de portable
- Renvoi sur occupation : *23 + n° de poste ou n° de portable
- Désactiver tous les renvois : *20
- Etat des renvois : *10, une voix vous indique le statut de la tonalité des services activés ou non

Mode Ne Pas Dérangeur :

- *25 pour activer ou désactiver le mode "NPD", vos appels sont renvoyés sur votre messagerie.

Messagerie vocale :

Consultation : *98 ou appuyer sur la touche



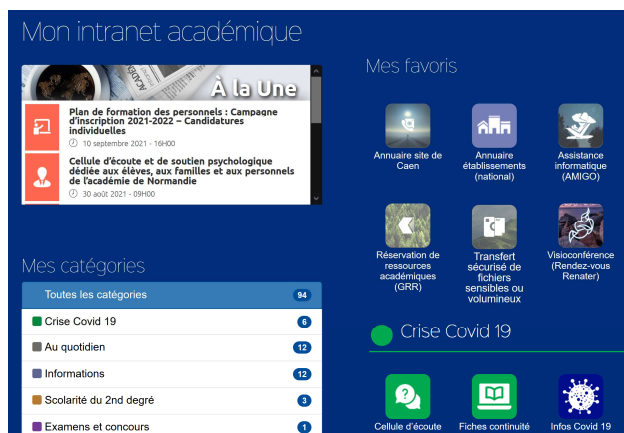
La plateforme de téléphonie ToIP XIVO est configurée pour permettre de basculer son téléphone Yealink sur son PC, notamment pour le télétravail. Cette application est appelée téléphone logiciel.

3- Accès à l'intranet

L'intranet regroupe l'ensemble des applications métiers accessibles via un navigateur (Firefox, Chrome, Edge) destinées aux personnels de l'académie Normande. **Ce site nécessite une authentification : l'identifiant (l'UID) et le mot de passe de votre messagerie académique nominative.** La direction des Systèmes d'Information (DSI) de l'Académie de Normandie, met à votre disposition des outils permettant de collaborer et communiquer à distance.

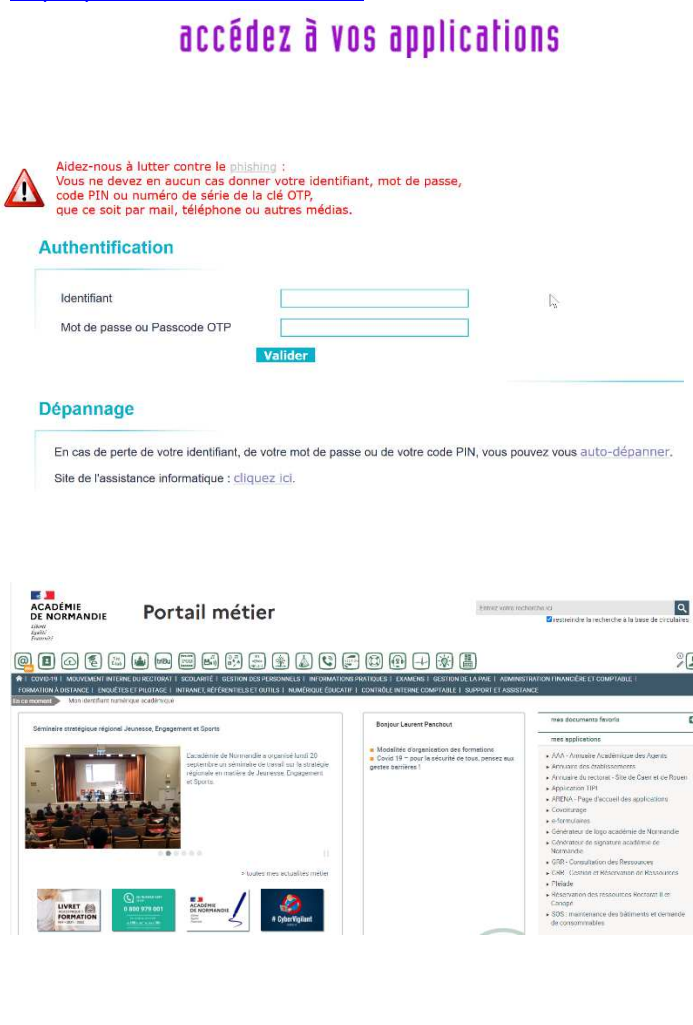
Etablissements du Calvados, de la Manche et de l'Orne :

<https://monintranet.ac-caen.fr/>



Etablissements de la Seine-Maritime et de l'Eure :

<http://portail-metier.ac-rouen.fr>



4- Envoyer des fichiers volumineux

Calvados, Manche, Orne :



En tant que personnel de l'Éducation nationale, il vous est possible d'envoyer des fichiers par le biais de ce service. Ces fichiers pourront être envoyés à des personnes hors Éducation Nationale.

Ce service est accessible depuis votre espace Intranet

Seine-Maritime, Eure :



Une documentation est en ligne : https://services.renater.fr/groupware/filesender/guide_utilisateur/index

5- Utilisation des webconférences

Calvados, Manche, Orne :



Depuis votre espace Intranet, vous avez la possibilité d'utiliser un service de webconférence fourni par le ministère de l'Education Nationale (académies, établissements du supérieur, etc..). Les personnes extérieures à la communauté peuvent participer aux webconférences, qu'elles soient à l'étranger ou en France, mais seuls les membres de la communauté peuvent effectuer la création d'une salle de réunion en s'authentifiant au préalable.

Seine-Maritime, Eure :



Sur ce lien vous trouverez une documentation détaillée : <https://visio-agents.education.fr/documentation>

6- Utilisation d'une messagerie instantanée et sécurisée



Tchap est une solution de messagerie instantanée et sécurisée dédiée aux agents de l'Etat souhaitant communiquer entre eux et échanger des informations sensibles depuis leur ordinateur sur www.tchap.gouv.fr ou en installant l'application sur votre smartphone.

Sur ce lien vous trouverez une documentation détaillée : <https://www.tchap.gouv.fr/tchap-prise-en-main.pdf>

7- Espaces collaboratifs

Calvados, Manche, Orne :



Depuis votre espace Intranet, vous avez la possibilité d'utiliser un service d'espace collaboratif TRIBU fourni par le ministère de l'Education Nationale

Tribu est un service qui permet à un groupe d'utilisateurs de partager un espace collaboratif sécurisé dédié à un projet. Tribu permet à la communauté de partager des documents, des agendas, des tâches, des forums de discussion. Il offre la possibilité d'être libre de son organisation et permet de travailler en ligne.

Seine-Maritime, Eure :



Une documentation est en ligne :

https://foad.phm.education.gouv.fr/sites/default/files/Documentation/livret_tribu.pdf

8- Dispositif d'assistance académique

Il existe un point d'entrée unique à l'assistance nommée AMIGO. **Les demandes inscrites dans AMIGO sont prioritaires par rapport à tout autre mode de sollicitation** : <http://assistance.ac-normandie.fr/>

Plateforme AMIGO

- Horaires en période scolaire : du lundi au vendredi de 8h à 17h, et le mercredi de 8h à 13h
- Horaires hors périodes scolaires : du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

En cas d'urgence :

- Lycées publics, EREA, ERPD, LPA, LPM : 09 70 80 97 97
- Autres : 0806 000 488 ou 0810 14 50 61

9- La télémaintenance



La télémaintenance permet la prise en main à distance de votre ordinateur après validation d'un code unique entre l'acteur de l'assistance et vous-même.

Pour rejoindre une session de télémaintenance, exécutez l'application cliente présente sur votre bureau : "Telemaintenance acNormandie Client".

En cas d'absence du raccourci sur votre bureau, téléchargez le programme en cliquant sur le lien suivant : <https://telemaintenance.ac-normandie.fr/start/ISLLightClient>

Rejoindre une session

Entrez le code de la session

Permettre le contrôle à distance

Rejoindre





L'opérateur doit vous communiquer un numéro de session par téléphone ou par courriel pour chaque télémaintenance.

10- Impressions

La mise en place de la nouvelle infrastructure normande a nécessité d'harmoniser les moyens d'impressions et vous donne la possibilité d'imprimer de manière sécurisée sur le copieur de votre division que vous soyez sur le site de Caen, de Rouen ou en télétravail.

Sur votre ordinateur

Afin de différencier les copieurs de chaque site, la dénomination est la suivante :

Copieur Caennais	Copieur Rouennais	
 <p>I14RC-DSI-RDC sur 172.26.66.73</p>	<p>I00YY-DIVX-C2 I : Imprimante 00 : Départements (14,27,50,61,76) YY : Sites (RC : Rectorat, DN : DSDEN, CI : CIO, CR : CIRCO) DIV : Division X : Chiffre si plusieurs copieurs C2 : Bâtiment et étage</p>	 <p>I76RC-DSI04-B4 sur 172.26.66.73</p>

11- Outils Académiques

Afin d'accéder plus rapidement aux outils fréquemment utilisés par les usagers des services académiques et faciliter la communication avec les personnels de l'assistance, nous déployons en bas à droite du fond d'écran de votre bureau, un encadré regroupant diverses informations :

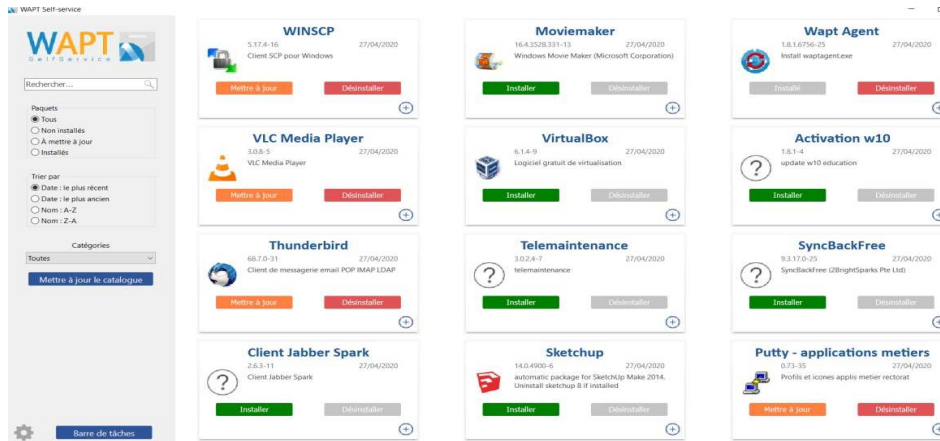


12- Installer un logiciel avec WAPT Self Service



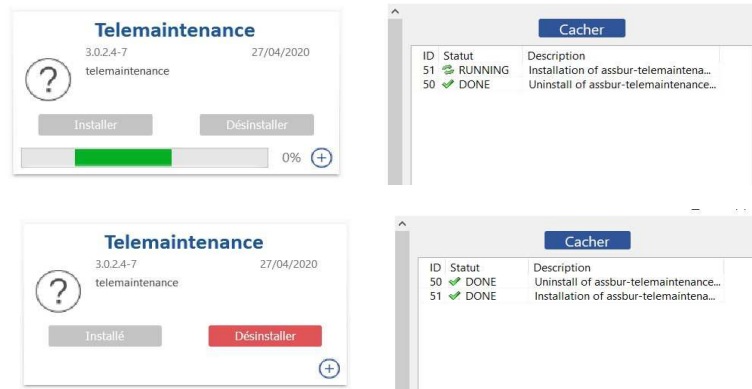
Présentation de l'interface

Le Self Service affiche ensuite une liste de paquets disponibles pour l'installation, la mise à jour ou la désinstallation.



- L'utilisateur peut avoir plus de détails sur chaque paquet en cliquant sur le « + ».
- Différents filtres sont disponibles pour l'utilisateur sur le panneau de gauche.
- Le bouton « mettre à jour le catalogue » est utilisé pour forcer un « wapt-get update » sur l'agent WAPT.
- La liste des catégories de paquets est disponible pour l'utilisateur.
- Les tâches en cours par l'agent wapt sont disponibles en cliquant sur le bouton « Barre de tâches ».

Exemple d'installation de la télémaintenance


















13- Extinction automatique des postes

Une extinction automatique des postes est mise en place à 21h30 tous les jours. Cette politique nécessaire, permet d'appliquer correctement les mises à jour logiciels et Windows, si vous oubliez d'éteindre votre poste.

14- Outils numériques du ministère de l'Education Nationale

<https://portail.apps.education.fr/>

 Agenda Agenda des groupes	 Evento Planification d'événements à plusieurs	 Filesender Echange de fichiers volumineux, authentification externe
Retrouver facilement vos événement	pour planifier vos événements en quelques clics !	Transfert sécurisé de fichiers volumineux
Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application -	Ouvrir l'application +
 France Transfert Permet aux personnes externes de vous envoyer des fichiers	 Le projet Apps Informations sur le projet Apps	 Mezlg Publier sa Biographie
Permet aux personnes externes de vous envoyer des fichiers	Pages de présentation du projet Apps	Permet de se présenter en ajoutant ses liens internet
Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application +
 Nuage Service de stockage et partage de fichiers	 Pad avancé - CodIMD Pad avancé	 Pod Educ Outil de dépôt, enrichissement et consultation de vidéos
Nuage est un service de dépôt et de partage de fichiers.	Un éditeur de texte permettant de créer des documents en ligne	Outil de dépôt, enrichissement et consultation de vidéos
Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application +
 Portail tubes Instances thématiques de dépôt, partage et consultation de vidéos	 Rendez-vous Renater Échanger en audio et vidéo en petit groupe	 Sondage Organiser une réunion
Portail des instances de dépôt et consultation de vidéos.	Échanger en audio et vidéo en petit groupe	Sondage et prise de rendez-vous
Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application +
 Tchap Messagerie Instantanée Interministérielle usage	 Tribu Espace collaboratif	 Visio-Agents Service de visioconférence
Messagerie instantanée interministérielle	Espace collaboratif	Service de visioconférence pour des réunions entre agents
Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application +	Ouvrir l'application +