

Ressource 4 : Maintenance et aide aux utilisateurs/utilisatrices

La maintenance et l'aide aux utilisateurs/utilisatrices représentent des coûts permanents. Vous pouvez en confier la responsabilité à un membre du personnel qui possède les connaissances et les compétences appropriées. Si cela n'est pas possible, vous pourriez avoir besoin de faire appel à un.e prestataire de services ou à des bénévoles en mesure d'apporter leur aide.

La maintenance peut être assurée par des membres du personnel ou des intervenant.e.s extérieur.e.s. Des processus de veille et de surveillance de l'utilisation des logiciels et du matériel devront être mis en place. Parmi les éléments de maintenance, on peut citer :

- le remplacement périodique des pièces et le renouvellement des consommables
- la réparation ou le remplacement des composants défectueux
- l'inspection et le nettoyage périodiques des équipements
- la mise à jour ou la mise à niveau du matériel et des logiciels, y compris l'installation de nouvelles versions du système d'exploitation
- l'ajout ou la suppression d'utilisateurs/utilisatrices d'un système, ou la modification de leurs droits et profils
- la sauvegarde périodique des fichiers stockés sur le réseau d'établissement
- la surveillance de l'état et de la fonctionnalité des équipements et réseaux
- l'installation et la dépose de l'équipement et des logiciels.

L'aide aux utilisateurs/utilisatrices consiste à travailler avec les personnes plutôt que sur les équipements et les systèmes. Le soutien apporté doit leur permettre de disposer de toutes les conditions techniques pour pouvoir travailler efficacement et en toute sécurité, et les aider à améliorer leur pratique, notamment grâce à la présence des éléments suivants:

- une ligne d'assistance, ou d'autres dispositifs pour résoudre les problèmes et pour fournir des conseils
- des systèmes d'information automatisés tels que les fora FAQ (Frequently Asked Questions ou Foire Aux Questions) ou bulletins d'information (newsletters)
- la formation initiale et la familiarisation avec l'équipement et les logiciels.

