

Exigences des parties intéressées



Date de dernière révision : 06/03/2026

Parties intéressées.	Intitulé	Description	Mode de prise en compte	Indicateur-Preuve
Collectivités régionales	Réponse aux appels d'offre, appels à projet...		Réalisation sur demande, réponses à appel à projets	Projets
Direction du Numérique	Respect des exigences de la DN	Respecter les exigences fixées par la Direction du Numérique sur l'administration systèmes et réseaux (sécurité informatique, postes péda et personnels, serveurs, OS déployés etc.)	Entretiens responsable d'équipe avec son N+1 tous les 15 jours, participation aux réunion de responsables d'équipe DN-SU et DN, organisation de l'équipe des ingénieurs DN-SU, GLPI (OS déployés, types de postes informatiques etc.), réunion annuelle avec sous-directeur DN-SU, directrice AIP, responsabel d'équipe	Matrice des activités, Fiches de poste, GLPI
Direction du Numérique	Participation des personnels DN-SU à des groupes de travail transverses	Favoriser la participation des ingénieurs DN-SU à des groupes de travail transverses	Ingénieurs DN-SU participants à des groupes de travail	Fiches de poste, Comptabilisation du Temps DN
Direction du Numérique	Achat des équipements informatiques par le pôle	Les achats des équipements informatiques hors personnel DN-SU sont réalisés par le pôle	Achats sur budget AIPL	Suivi des commandes
Direction du Numérique; GIS S.mart; Université de Lorraine	Rapport annuel de nos activités	Produire un rapport annuel des activités du pôle pour chaque partie intéressée.	Rédaction de rapports annuels du pôle : présentation en dialogue stratégique et réunion AIPL-DN, rapport d'activité annuel du GIS,	Rapport annuel (cf réunion des utilisateurs), présentation pptx pour dialogue stratégique, rapport d'activité (cf site web)
Enseignant	Ressources en adéquation avec la pédagogie	Ressources qui répondent à la pédagogie	Réunion évolution des logiciels mutualisés, mail évolution des logiciels à installer pour la rentrée suivante, réunion bilan-évolution des ressources. responsable pédagogique dans les projets (FCD)	Liste des logiciels annuellement installés et mutualisés, CR réunion plateformes, Plan de projets, CR de revues de projets
Enseignant; Entreprises; Etudiant; Filière de formation; Collectivités régionales	Catalogue des prestations et des démonstrations	Publier un catalogue des prestations et des démonstrations possibles	Rédaction de plaquettes par thématique, diffusion sur site web	Site web

Parties intéressées.	Intitulé	Description	Mode de prise en compte	Indicateur-Preuve
Enseignant; Etudiant	Support et assistance	Du personnel doit être présent durant toute la plage d'ouverture du pôle et fournir l'assistance nécessaire aux utilisateurs	Permanences organisées de 7h30 à 19h15, double compétence le plus souvent	Fiches de poste, calendrier des permanences Zimbra, nombre de réclamations, matrice des compétences
Enseignant; Etudiant	Conditions d'apprentissage adaptées	Fournir de très bonnes conditions d'apprentissage (Matériels, accès, chauffage, qualité des salles, toilettes, ambiance sonore...)	Enquêtes, réunion des utilisateurs, réunions thématiques, préparations avant la rentrée, relations avec la FST	Réclamations-Suggestions, Résultats d'enquêtes
Enseignant; Etudiant	Environnements matériels et logiciels pour les projets	Mise à disposition d'environnements pour les projets, stages etc. (bureaux, lieux de projets, espaces informatiques...)	Fiches de Mise en Oeuvre particulières, mise à disposition de bureaux, espaces de travail etc.	FMO
Enseignant; Etudiant; Filière de formation; Laboratoire; Personnel; Visiteurs	Prise en compte facile des réclamations-suggestions	Le pôle doit mettre à disposition en continu un système de prise en compte des réclamations et suggestions	Formulaires sur le site web	FRS dans Qualishare
Enseignant; Etudiant; Personnel	Matériels et logiciels performants	Mettre à disposition des matériels performants (informatique, visioconf, plateformes, équipements)	Planning de renouvellement suivant garantie, planning de maintenance, veille, journées, webinaires avec les fournisseurs	Enquêtes, réclamations-suggestions
Enseignant; Etudiant; Personnel	Accès à la documentation	Accéder facilement à une documentation claire et complète des plateformes, ressources, fonctionnement du pôle etc.	Portail de documentation (Site web, wiki), espaces de partage de fichiers	Réclamations-suggestions, Résultats d'enquêtes
Enseignant; Etudiant; Personnel	Communication sur le fonctionnement des ressources	Avant la première utilisation d'une ressource, les utilisateurs doivent être informés des risques et du fonctionnement de celle-ci	Documentation, transfert de compétence, réunion d'information, séance de travail, site web, wiki, documentation consultable au pied des ressources	Réclamations-suggestions
Enseignant; Etudiant; Personnel	Accès aux services de la Direction du Numérique	Accéder aux services Filer, messagerie, B'UL, etc depuis les salles	Configuration standardisée des des postes informatiques, gestion des groupes via AD, LDAP etc.	Réclamations-suggestions

Parties intéressées.	Intitulé	Description	Mode de prise en compte	Indicateur-Preuve
Enseignant; Etudiant; Personnel	Matériels et logiciels opérationnels	Rendre les matériels et les logiciels opérationnels pour tous.	Planning de maintenance préventive, planning de renouvellement des licences de logiciels, enregistrement des opérations de maintenance curative, déclaration des dysfonctionnements, réclamations.	Réclamations, Non-conformités, Séances annulées ou reportées
Enseignant; Etudiant; Personnel; Visiteurs	Environnement de travail propre	Disposer d'un environnement de travail propre	Ménage quotidien par un prestataire, audits nettoyage réguliers	Audits de propreté, Résultats d'enquêtes
Enseignant; Etudiant; Personnel; Visiteurs	Environnement de travail sécurisé	Plan d'urgence en cas de catastrophe, respect des normes de sécurité, entretien périodique des dispositifs incendie, électriques, pneumatiques...	1 personne responsable technique en lien avec la FST, Analyse des risques SSTE, Signalement accident/incident sur ENT, 1 assistant de prévention, 2 SST, fiches de sécurité sur les ressources	Nb d'accidents/incidents
Enseignant; Filière de formation	Veille technologique	Compte-tenu du domaine d'activité, chacun des ingénieurs doit connaître son domaine et se tenir au courant des avancées et des tendances afin de pouvoir faire des propositions d'amélioration ou des créations de plateformes	Formation, participation à des salons, colloques, journée des ingés-techs GIs S.mart, rencontres avec des industriels	DLC dans qualishare, Missions
Entreprises; Filière de formation; Laboratoire	Rapport qualité-prix	Le rapport qualité/prix des prestations et des locations de plateformes doit être attractif pour les clients	Politique de tarifs dégressifs, augmentation des tarifs maîtrisée, vote des tarifs en réunion des utilisateurs	CR Réunion des utilisateurs, document tarifs des prestations
Etudiant	Disponibilité des ressources en accès libre	Le pôle doit proposer l'accès libre à ses ressources en dehors des heures de cours/TD/TP	Logiciel ADE, planning affiché, horaires d'ouverture larges	Planning entrée, ADE
Filière de formation	Disponibilité des ressources en Cours, TD, TP	Disposer de ressources en quantité suffisante (salles, nb par salle, ...) et en temps utile	Logiciel ADE, réunion des planificateurs, VME	Planning ADE, analyse des réservations
Filière de formation	Procédure de réservation efficiente	Mettre à disposition un système de réservation efficient	Travail de la secrétaire, logiciel ADE, sensibilisation des planificateurs	CR réunion des utilisateurs, réclamations-suggestions

Parties intéressées.	Intitulé	Description	Mode de prise en compte	Indicateur-Preuve
Fournisseurs	Respect des délais, qualité des matériels et des services, support, SAV	Faire preuve d'un soin particulier lors de la rédaction de cahier des charges, pour les prestations de service et les achats	Marchés publics, portails fournisseurs, formation à l'écriture de cahier des charges	Evaluation des fournisseurs
GIS S.mart	Participation à l'activité du réseau S.mart	Animation et participation à l'activité du réseau (congrès, journée thématique, ...)	Participation des ingénieurs à la vie du réseau lors de journées, séminaires, colloques etc.	Missions Notilus, Calendrier Zimbra
GIS S.mart	Implication dans la gouvernance du GIS S.mart	La direction du pôle doit participer aux réunions stratégiques du GIS S.mart	Participation de la direction du pôle aux Codir, CA du GIS S.mart	Nb de missions dans Agatte et/ ou calendrier Zimbra
Organisme de certification	Conformité ISO 9001	Le pôle doit respecter les exigences de la norme ISO 9001	Audits interne et externes	CR d'audits
Personnel	Qualité de vie et bien-être au travail des personnels	Favoriser la qualité de vie et le bien-être au travail	Organisation du travail adaptée (charge, priorités), matrice des activités, maintien de l'environnement de travail, restaurants 2x/an	Nb d'arrêts de travail, CR d'EP
Personnel	Evolution de carrière	Aide à la rédaction de dossiers, aide à la promotion...	Campagnes de concours, LA, LAE, TA etc.	Dossiers d'avancement
Personnel	Evolution des compétences	Favoriser les formations, transferts de compétences	Formations, transferts de compétences internes et externes	DLC sous Qualishare, attestations
Personnel	Clarté des rôles et responsabilités	Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun	Fiche de poste, travail en groupe sur la matrice des activités, organigramme	Fiches de poste, matrice des activités, organigramme
Personnel	Conditions de travail adaptées (ergonomie, outils)	Travailler dans de bonnes conditions matérielles	Entretiens professionnels, entretiens 1à1, amélioration des postes de travail	CR EP, entretiens 1à1
Personnel	Reconnaissance et valorisation du travail	Etre reconnu et valorisé professionnellement	Entretiens professionnels, entretiens 1à1, rapports d'aptitude	CR EP, dossiers d'avancement, concours

Parties intéressées.	Intitulé	Description	Mode de prise en compte	Indicateur-Preuve
Université de Lorraine	Mutualisation de ressources	Mutualisation des ressources matérielles, humaines, compétences	Projet Méca&Num, Communication auprès des filières, labélisation Star LUE	CR réunion Méca&Num, CR réunion des utilisateurs, Certificat Star LUE
Université de Lorraine	Respect des règles budgétaires et financières	Le pôle ayant l'autonomie financière, doit respecter les règles budgétaires et financières imposées par l'état et l'université de Lorraine	Autonomie budgétaire et financière, formations, informations diverses, accès à Sifac, suivi de budget régulier, un référent nommé à la DBF pour nous aider et nous suivre	Nombre de remarques venant de la DBF ou l'AC
Université de Lorraine	Rentabilité de la mutualisation	Le pôle doit prouver la rentabilité de la mutualisation.	Calcul des gains engendrés par la mutualisation	Chiffrages, CR réunion Meca&Num
Université de Lorraine	Plateforme vitrine pour l'université	Les ressources proposées par le pôle doivent être une vitrine pour l'université	Déclaration de nos plateformes, ressources sur différents supports de l'UL (factuel, pluginlabs, ...), veille technologique, participation aux activités du GIS S.mart	Site web, PluginLabs, Certification Star LUE
Université de Lorraine	Cohérence stratégique avec la politique de l'UL	Respecter la cohérence stratégique avec la politique de l'université	Prise en compte des axes stratégiques, des actions de la politique de l'université, participation aux réunions, informations diverses, dialogue stratégique de gestion, participation à des actions	Dialogue stratégique de gestion, revues de direction
Université de Lorraine	Respect du budget	Le pôle doit respecter le budget alloué par l'université et veiller à son équilibre.	Suivi des communications de la DBF, suivi régulier dans SIFAC, le responsable d'équipe est référent administratif	Indicateur "Gérer administrativement et financièrement le service"
Université de Lorraine	Respect des règles concernant les achats	Respecter les règles relatives aux achats introduites par la DAMP	Suivi des communications et aide de la DAMP, commande au maximum dans le cadre des marchés/protocoles, prise en compte du SPASER pour des achats responsables	Suivi des commandes. Nombre d'achats hors marché
Université de Lorraine; Direction du Numérique	Gestion du personnel	Assurer la gestion du personnel	Entretiens professionnels, gestion du temps de travail dans Agatte (ON), allocation de primes (DI-UL)	CR EP, Planning Agatte + Zimbra, DI-UL

Parties intéressées.	Intitulé	Description	Mode de prise en compte	Indicateur-Preuve
Visiteurs; Enseignant; Filière de formation; Laboratoire; Université de Lorraine	Démonstrations innovantes	Le pôle doit proposer des démonstrations innovantes en lien avec ses plateformes.	Réalisation de démonstrations à la demande via des demandes de mises en oeuvre particulières sur le site web	Indicateur des FMO, CR de RD