

B-A-BA Bureautique

"\SharePoint\Support Informatique Administ - Doc\Parc PABU\Tutos et documents aux utilisateurs\B-A-BA Bureautique.docx"
Version 5 août 2014

Le but de ce document est de présenter de façon succincte les deux outils principaux mis à disposition des utilisateurs PaBu (Parc Bureautique) à savoir :

- Les espaces de stockage pour les fichiers « bureautique »
- La messagerie d'entreprise Outlook sur nos serveurs Microsoft Exchange

les façons d'y accéder ainsi qu'un minimum d'informations quant aux sauvegardes que nous en assurons.

Liens utiles: <http://admin.ulb.ac.be>
<http://www.ulb.ac.be/dinfo/index.html>
<http://webnotes.ulb.ac.be>

Support Help-Desk PaBu : +32 2 650 4949 support@admin.ulb.ac.be
Support Help-Desk central: <http://helpdesk.ulb.ac.be> support@ulb.ac.be

Les fichiers dits « bureautique » :

Nous proposons 3 espaces de stockage aux utilisateurs du parc PABU, chacun ayant une fonction bien précise :

- **Les dossiers dits « de services »** qui doivent être utilisés pour partager des documents au sein d'un même département/service (p.ex. « [\\admin.ulb.priv\Data\DepRecherche\CellRech](#) ») ou entre différents services (« [\\admin.ulb.priv\Data\EspaceEchange\Echanges-Facultés-SPES-DE](#) »). Des droits d'accès spécifiques peuvent être configurés afin d'assurer la confidentialité de ces documents entre des groupes de personnes. Idéalement, c'est dans ces espaces que doivent aboutir les documents qui peuvent être travaillés par plusieurs personnes voire des documents personnels mais qui doivent être accessibles par d'autres en cas d'absence du « propriétaire ».

- **Le dossier « mes documents »** qui doit être utilisé pour stocker les documents professionnels « personnels » de l'utilisateur. Celui-ci est automatiquement redirigé vers un de nos serveurs (« [\\admin.ulb.priv\data\utilisateurs\« netID »](#) ») pour chaque utilisateur. Ce dossier est strictement personnel et est donc soumis aux règles de la loi dite « vie privée » à savoir qu'il ne peut être accédé par personne en cas d'absence du propriétaire sans son accord explicite. Ce n'est donc pas le meilleur endroit pour stocker des documents qui devraient être accédés par d'autres personnes en votre absence.

- **Un dossier « local »** qui n'est pas sauvegardé et qui permet à l'utilisateur de stocker des documents non-professionnels (« [c:\documents personnels\« netid »](#) ») tels que sa collection de musique, ses photos de vacances,....
D'ailleurs, les PC sont configurés en central de telle manière que les dossiers systèmes « Mes Images », « Ma Musique », « Mes Vidéos » ainsi que « Mes Téléchargements » aboutissent dans cet espace. Dès lors, si une des applications professionnelles de l'utilisateur utilise un de ces quatre objets, il faudra s'assurer que ses données aboutissent bien vers les dossiers professionnels sur les serveurs.

Comme dit juste avant, le dossier « Mes Téléchargements » se trouve dans ce dossier personnel local ; dès lors, si vous déchargez un document que vous souhaitez conserver, il faudra le déplacer à l'endroit le plus approprié selon sa finalité.

Lors d'un changement de machine nous nous assurons que ce qui est déposé dans ce dossier local soit recopié sur la nouvelle machine.

Par contre, étant donné qu'il n'y a pas de backup et que c'est clairement annoncé, toute perte accidentelle ne peut nous être imputée.

Concernant cet espace « personnel », il nous paraît important de rappeler un extrait du règlement d'utilisation des infrastructures et équipements informatiques que vous pouvez consulter exhaustivement à partir de ce lien <http://www.ulb.ac.be/ulb/greffe/documents/docs/CHARTE-UTILISATEURS-RESEAU.pdf> et tout particulièrement ce paragraphe :

« de ne consulter et de n'utiliser Internet et les nouvelles techniques d'information qu'à des fins d'enseignement, de recherche ou d'administration des services de l'Université. L'usage de ces outils à des fins privées est toutefois admis pour autant qu'il demeure dans des limites raisonnables, se fasse dans le respect de la loi et ne contrevienne pas aux bonnes mœurs. En aucun cas, il ne peut avoir pour effet d'affecter la réalisation des tâches professionnelles des intéressés ou de perturber le bon fonctionnement du service ou du réseau. Il est rappelé à cet égard qu'un certain nombre d'utilisations « lourdes » du réseau (comme l'usage et le transfert de vidéos, fichiers musicaux, photos, etc.) mobilisent une part appréciable des ressources des systèmes au risque de les saturer. De telles utilisations sont à limiter à ce qui est professionnellement nécessaire. »

Les deux premiers espaces (« de service » et « mes documents ») disposent de trois technologies de backup différentes :

1. Un backup local sur le même support disque et qui permet à l'utilisateur de récupérer lui-même une version antérieure de son document ou répertoire et ce jusqu'à quelques jours d'ancienneté (<clic-droit> sur le document/répertoire puis <versions précédentes>),
2. Un backup quotidien sur un autre support disque en Sociologie qui est ensuite lui-même sauvegardé avec un logiciel de backup intelligent qui conserve un historique d'une profondeur de 3 mois (nécessité d'une intervention d'un opérateur pour récupérer des fichiers d'un de ces deux pools).
3. Un autre backup quotidien sur des disques situés sur le campus de la Plaine. La profondeur d'historique n'y est que de un jour mais l'avantage de la technique utilisée réside dans le fait qu'elle nous permet d'aiguiller les utilisateurs sur cet espace de stockage en quelques minutes en cas de crash majeur des disques principaux situés en Sociologie (donc sans devoir attendre les heures nécessaires à une restauration globale).

Pour que l'ensemble de ces stockages réseaux soient accessibles, **il faut impérativement être connecté au « réseau de l'entreprise »**, c'est le cas de façon naturelle pour les niveaux de 1 à 9 du bâtiment de Sociologie, au Blomme mais aussi dans certains secrétariats de faculté. **Pour toute autre localisation (10ème étage du Bat S, Gosselies, utilisateur isolé sur les campus, extérieur, domicile, ...), il est impératif d'établir une connexion VPN à l'ouverture de session afin de rejoindre le « réseau de l'entreprise ».** (VPN = Virtual Private Network)

Comme certains utilisateurs ne bénéficient pas toujours d'une connexion internet sur leur PC portable (réunion, train,...), la technique des « fichiers hors-connexion » a été activée sur ces machines et cela permet aux utilisateurs d'avoir accès en tout temps au contenu de leur dossier « mes documents ». Cependant, il est impératif que l'utilisateur se connecte régulièrement au « réseau de l'entreprise » (soit en direct au 9ème soit via VPN ailleurs) afin que les fichiers créés ou

édités en mode « hors-connexion » puissent être synchronisés avec le serveur et par conséquent être ensuite sauvegardés dans les backups qui sont fait de ses serveurs.

Ce système est totalement transparent pour l'utilisateur et ne demande aucune intervention de sa part pour la synchronisation de son dossier « mes documents » (prendre contact avec le HD pour activer et configurer cette fonctionnalité).

De plus, nous utilisons le principe des « profils itinérants » pour permettre la mobilité des utilisateurs sur les différentes machines du parc PABU et par conséquent le remplacement rapide d'une machine en cas de panne. Le profil itinérant se synchronise à chaque ouverture et fermeture de session lorsque l'utilisateur est connecté au « réseau de l'entreprise » ce qui peut prendre un certain temps lorsque le profil de l'utilisateur est volumineux ou que la connexion réseau est lente et/ou instable. Afin d'éviter ce désagrément, il est vivement recommandé de ne rien stocker sur le « bureau » (le fond d'écran) mais de placer les documents professionnels dans un des 2 dossiers précédemment cités.

L'utilisateur qui souhaite avoir un accès à ses documents sur le bureau est invité à configurer un « raccourci » vers ses documents plutôt qu'un stockage local sur le bureau (<clic-droit>, <créer un raccourci>).

Petite remarque importante concernant les backups, ils ne sont opérationnels que si les fichiers ne sont pas ouverts par l'application concernée. Dès lors, nous vous recommandons de ne pas laisser inutilement vos fichiers ouverts lorsque vous n'en avez plus besoin mais bien de les fermer. Cette remarque vaut tout particulièrement aux alentours des 2^{èmes} mardi, mercredi et jeudi du mois, période pendant laquelle les mises à jour de Windows se font et amènent au redémarrage des PC.

Si l'ensemble des recommandations énumérées ci-dessus est respecté, nous pouvons garantir à l'utilisateur une perte infime voire nulle de ses documents stockés dans le dossier « mes documents » ou dans les dossiers « de service » en cas de perte, vol ou casse de sa machine. Le mot « infime » s'entend dans ce contexte comme étant la perte éventuelle d'un document travaillé localement sur le PC de l'utilisateur alors qu'il n'était pas connecté au réseau de l'entreprise et avant la synchronisation suivante lorsque celui-ci se sera connecté.

La messagerie Outlook sur nos serveurs Microsoft Exchange :

Tout le monde sait comment créer un nouveau mail ou répondre à d'autres, tout le monde a pu constater qu'il y a un carnet d'adresses intégrés, par contre beaucoup de personnes n'utilisent la messagerie que comme un « bête » outil d'envoi et de réception de messageries et passent alors à côté des autres fonctionnalités étendues ou se trouvent englués avec une boîte aux lettres surchargée dans laquelle il est devenu difficile de retrouver les choses.

Le but n'est pas ici de faire un tutoriel exhaustif des fonctionnalités d'Outlook mais bien de donner quelques indications sur les bonnes pratiques ou astuces que nous recommandons.

- 1) la messagerie n'est pas l'outil idéal pour s'échanger des documents ; pour se faire, et quand c'est possible, il faut privilégier l'utilisation des disques réseaux ainsi que de supprimer l'original dans les réponses et re-réponses (si vous ne le faites pas, après p.ex. 4 échanges réponses et re-réponses il y aura +/- 8 exemplaires du/des documents dans chacune des boîtes aux lettres des intervenants)
- 2) Il faut « gérer » ses messages. Nous entendons « gérer » par trois aspects distincts
 - a. Des messages du style prise de RDV pour aller manger le lendemain midi n'ont aucun intérêt à être conservés et il faut donc les effacer

- b. Les messages que vous souhaitez conserver doivent être triés et rangés dans des sous-dossiers que vous pouvez créer selon la logique qui vous est propre (en général par thème)
 - c. Et enfin, de temps en temps il est bon de descendre dans le fond des dossiers afin de juger de la pertinence de conserver les messages les plus anciens
- 3) Un outil qui peut valablement vous aider pour se faire est l' « auto archivage » ; c'est une fonctionnalité qui est configurable dossier par dossier.
Vous pourriez p.ex. activer un auto archivage vers la poubelle pour les messages de plus de 6 mois sur votre boîte de réception tout en ne configurant pas d'auto archivage sur les dossiers dans lesquels vous rangez/triez les messages que vous souhaitez conserver. De cette façon votre boîte aux lettres se nettoiera automatiquement sauf sur ce que vous avez explicitement décidé de conserver.
- 4) Le « Calendrier » électronique est d'une utilité absolue si vous l'utilisez activement en lieu et place de toute autre solution (papier p.ex.).
En effet, ce calendrier est synchronisé automatiquement avec votre smart phone et vous l'avez donc toujours en poche, vous pouvez organiser des réunions avec des participants qui dès qu'ils auront accepté l'invitation verront le RDV automatiquement s'ajouter à leur propre calendrier sans devoir le retaper, etc
- 5) La fonctionnalité « Tâches » est également extrêmement riche pour se créer des « To Do List » (liste de choses à faire) y compris pour répartir des tâches entre personnes dans le cas d'une boîte aux lettres de service.
- 6) Les « Trucs & Astuces » qui sont dans les « Dossiers Publics » sont généralement méconnus.
- 7) La « sur-poubelle » est également en général méconnue. Quand vous effacez un message, il va d'abord dans la poubelle, mais quand la poubelle est vidée il y a encore une « sur-poubelle » qui conserve les objets pendant 90 jours (<clic-droit> sur <éléments supprimés> puis <récupérer les éléments supprimés>)
- 8) Les boîtes aux lettres de service ou événementielles qui sont d'une utilité absolue car elles sont dépersonnalisées, peuvent être accédées par plusieurs personnes simultanément et évitent les écueils de la loi dite « vie privée » qui interdit de donner l'accès d'une boîte aux lettres à une tierce personne fut-ce à son chef de service.
- 9) La fonctionnalité « dossiers de recherche » qui permet de faire ressortir tous les messages correspondants à des critères spécifiés et ce quel que soit les dossiers de stockage contrairement à la recherche simple qui ne cherche que dans le dossier actif.
Avec cette fonctionnalité, il est très pratique p.ex. de définir une recherche sur « tout mail dont telle personne est dans les correspondants », ou « tout mail dont le contenu inclut le nom de tel projet », etc ...
- 10) Attention aux tentatives de « phishing » : le « phishing » est une technique utilisée par des escrocs qui vous envoient un message alarmant vous prédisant p.ex. la perte de votre boîte aux lettres si vous ne cliquez pas sur un lien contenant un formulaire dans lequel vous serez invités à entrer votre compte utilisateur ainsi que votre mot de passe. Il ne faut jamais répondre à ce genre de sollicitation, la seule fois où vous seriez éventuellement amené à donner votre mot de passe c'est de votre plein gré à un opérateur help-desk de l'ULB que vous aurez soit à côté de vous ou au téléphone et uniquement dans le cadre d'une demande d'aide que vous aurez sollicitée vous-même.
Un indice imparable pour détecter ce genre de technique, regardez l'adresse du lien, ce sera toujours un site hors ULB et en général à l'étranger ou en « .com » (e.a.).
- 11) Votre photo personnelle dans Outlook : si vous souhaitez que votre photo personnelle apparaisse dans Outlook, il vous suffit de nous la communiquer par e-mail à opérateur@admin.ulb.ac.be

Le fichier que vous nous envoyez doit obligatoirement être cadré tel que vous souhaitez que votre photo apparaisse, être au format JPG et le fichier doit obligatoirement porter le nom de votre identifiant réseau (compte utilisateur)

Au niveau des sauvegardes, les utilisateurs sont répartis en 4 bases de données distinctes afin de réduire l'impact sur les utilisateurs en cas de défaillance d'une base de données, chaque base de données est dédoublée et synchronisée entre une base active et l'autre passive qui prend le relais automatiquement en cas de défaillance de la copie active.

Des backups de ces bases sont réalisés tous les 1/4h et les éléments même ponctuels comme un message ou un rendez-vous bien précis sont récupérables jusqu'à 4 semaines en arrière.

Une deuxième technique est également mise en œuvre et elle consiste à exporter l'entièreté du contenu des boîtes aux lettres en deux exemplaires distincts séparés de +/- 8 jours entre chaque copie et ce sur des disques extra-muros situés sur le campus de la Plaine.

En cas de besoin ces fichiers PST (Private STore) peuvent être mis à disposition des utilisateurs.

Comment accéder à ces objets « documents » et « messagerie » :

Y accéder avec le poste de travail habituel ne nécessite aucun commentaire particulier, nous vous présentons ci-après la façon d'y accéder lorsque vous ne disposez pas de votre outil habituel.

Comment accéder à votre poste de travail à distance :

Accéder à son poste de travail à distance est extrêmement pratique car il permet de disposer exactement de son poste de travail habituel comme si vous étiez au bureau (fichiers, accès réseau, applications, raccourcis, etc ...) et ce à partir de n'importe quel autre poste de travail (du bureau d'un côté, du domicile ou de Tombouctou).

Afin d'activer cette fonctionnalité, il suffit de le demander au Help-Desk qui va ajouter votre compte utilisateur au groupe local « Utilisateurs du bureau à distance » de votre PC.

Pour l'utiliser, il suffit d'ouvrir le programme « bureau à distance » ou « remote desktop » (MSTSC.EXE sur un PC Windows) à partir duquel vous souhaitez prendre le contrôle de votre poste de travail, de spécifier « rdsh.ulb.ac.be » ou « rdweb.ulb.ac.be » dans le champ « serveur de passerelle distante » des options avancées de l'onglet « connexions », de spécifier le nom de votre PC (étiquette sur sa face avant) ou son adresse IP et vous serez ensuite appelés à vous identifier.

Comment accéder à vos applications habituelles :

Elles sont accessibles sous forme d'applications publiées Web en cliquant sur les liens adéquats de la page générale <http://admin.ulb.ac.be> ou plus spécifiquement sur le lien :

<https://rdsh.ulb.ac.be/rdweb> (Office 2013)

Une fois votre session « rdweb » authentifiée, toute application que vous ouvrirez aura accès à vos répertoires professionnels habituels sur les serveurs centraux ainsi qu'aux lecteurs locaux de l'ordinateur à partir duquel vous travaillez à ce moment-là.

Comment accéder à votre boîte aux lettres :

1. L'outil le plus complet est bien entendu le programme « Outlook » sur votre poste de travail habituel ou tout autre que vous souhaitez configurer.
2. Lorsque vous êtes en itinérance, le plus simple est d'utiliser un navigateur Web : <https://exchange.ulb.ac.be/owa> ou plus globalement <http://admin.ulb.ac.be>
3. La messagerie est aussi accessible via vos appareils mobiles (SmartPhone toutes marques, iPad, Mac, tablettes, etc ...) vous devez configurer un connecteur de messagerie de type « Microsoft Exchange » si il existe et spécifier votre identité au format Prenom.Nom@ulb.ac.be la configuration se fait ensuite généralement automatiquement. En cas de soucis, contactez le Help-Desk 4949.

Le programme Outlook peut être configuré de deux façons différentes, avec le mode « Utiliser le mode Exchange mis en cache » activé ou pas.

Le mode mis en cache est beaucoup plus efficace car Outlook fait une copie locale de la boîte aux lettres qui devient dès lors utilisable même en cas de perte de connexion avec le serveur (panne réseau, serveur indisponible ou autres), on peut composer des messages, gérer ses mails, les trier, les organiser et même y répondre la seule « sanction » est que les nouveaux messages ne vont arriver que lorsque le serveur sera à nouveau disponible et les messages composés ne partiront qu'à ce moment-là également.

Avec le mode direct, Outlook a obligatoirement besoin d'être connecté au serveur pour fonctionner.

Connectique réseau :

Outre les réseaux classiques filaire ou sans fil que vous avez l'habitude d'utiliser à l'ULB ou à domicile, dès que vous voyez le réseau sans fil nommé « eduroam » nous vous recommandons de l'utiliser car contrairement aux réseaux « Solbosch-WiFi », « Urbizone », « Plaine-WiFi » etc ... « eduroam » ne vous demande de vous authentifier que la toute première fois que vous l'utilisez.

De plus, « eduroam » étant un réseau inter écoles et universités vous le rencontrerez souvent lors de vos déplacements.

Pour plus d'informations sur sa configuration, tapez « eduroam » dans le champ recherche des WebNotes <http://webnotes.ulb.ac.be>