



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Direction du numérique
pour l'éducation
Sous-direction des services
numériques
Bureau des services et outils
numériques pour l'éducation
(DNE SN1)

99, rue de Grenelle
75357 Paris SP 07

Secrétariat général
Service de l'action
administrative et des
moyens
Sous-direction des achats
(SAAM B)
Bureau de la stratégie
et de l'ingénierie des achats
(SAAM B1)

61-65, rue Dutot
75732 Paris Cedex 15

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ANNEXE 10.0 : Analyse du module de statistiques en Saison 2

Procédure : MEN-SG-AOO-24002

Objet : Prestations de prise en charge de la solution du gestionnaire d'accès aux ressources (GAR), d'hébergement, d'exploitation, de maintenance, de support et de développement de ladite solution pour le compte du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE**

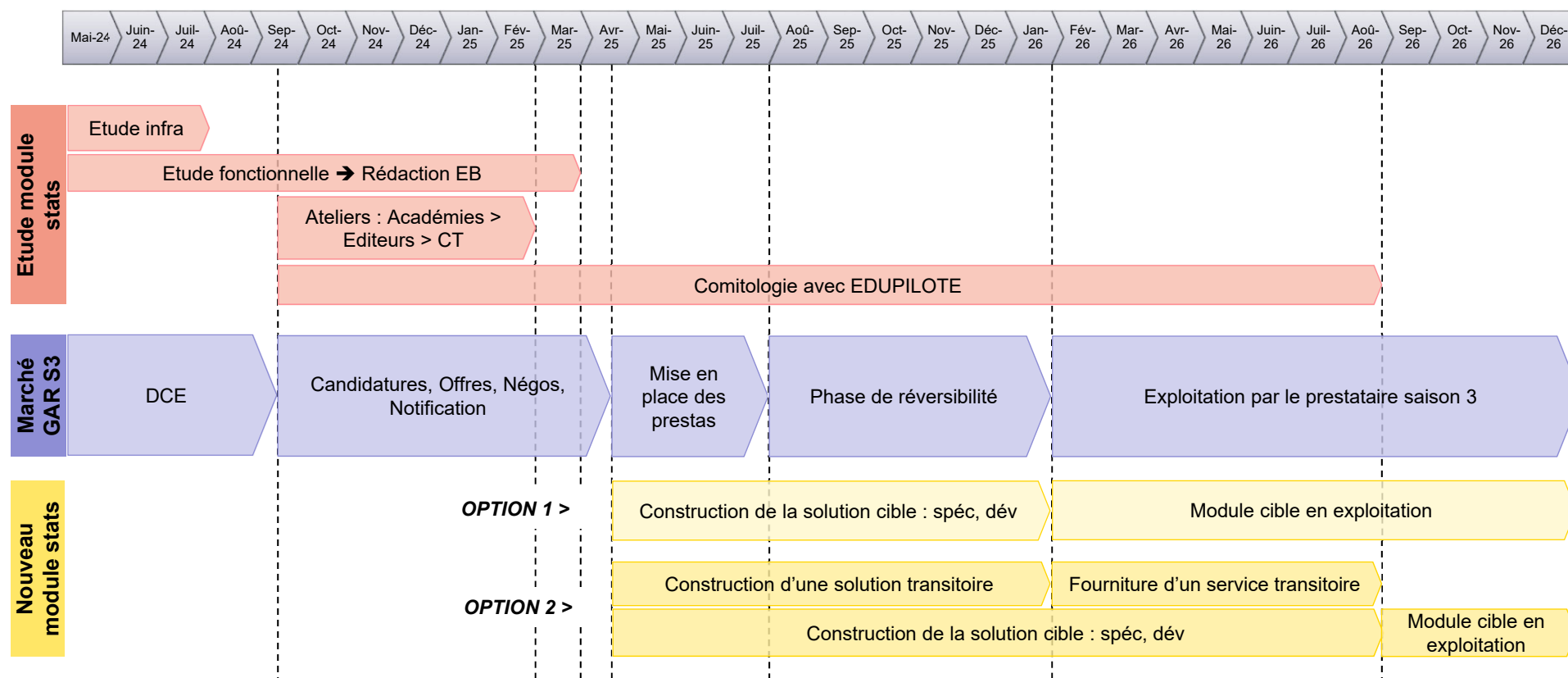
*Liberté
Égalité
Fraternité*

ÉTUDE SUR LE MODULE DES STATISTIQUES DU GAR
SYNTHÈSE DE L'EXISTANT ET PROPOSITIONS D'ÉVOLUTIONS

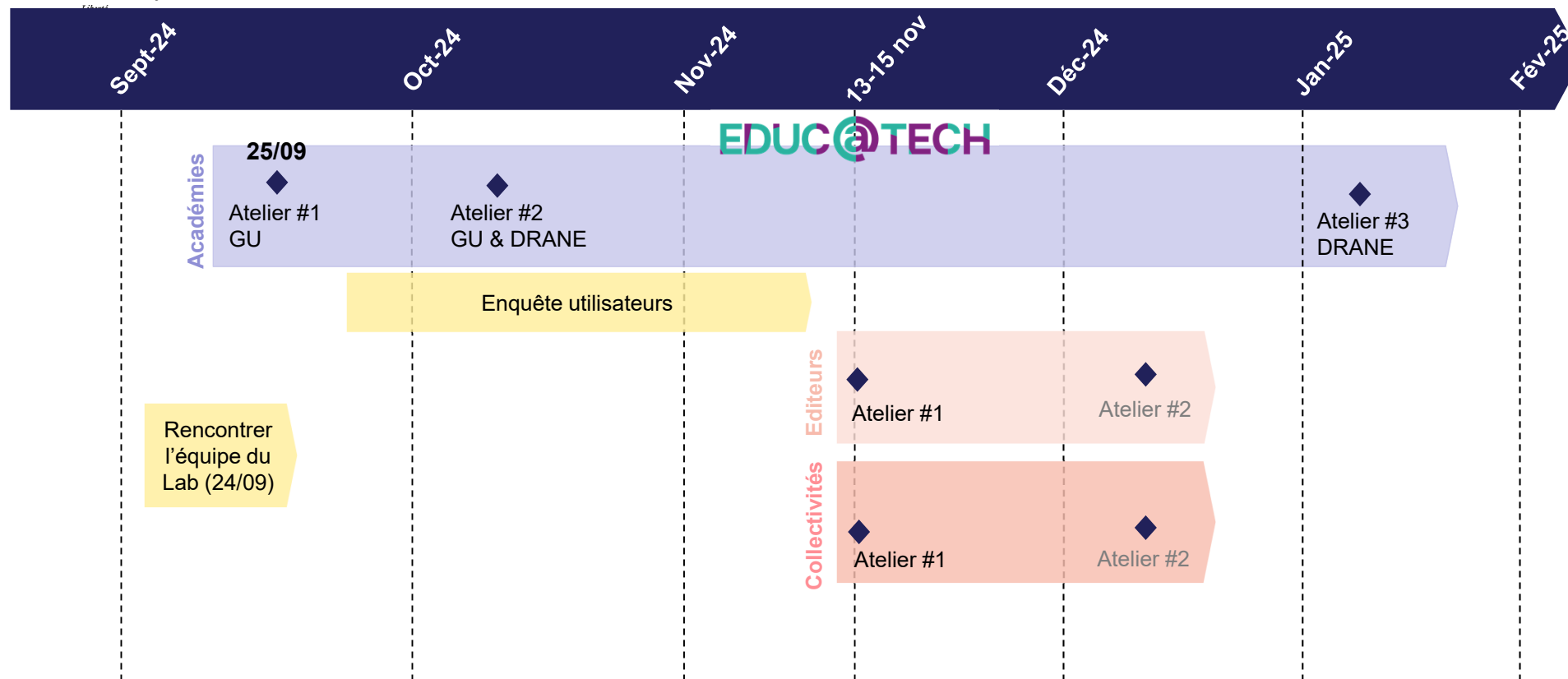
JUILLET 2024

1. Calendrier de l'étude sur le module statistiques du GAR en saison 3
 - Proposition de calendrier
 - Modalités d'organisation des ateliers
2. Synthèse de la revue de la matrice des stats (ateliers menés avec l'équipe GAR Ministère)
 - Constats d'ensemble, limites et structuration des propositions effectuées
 - Propositions d'amélioration des fonctionnalités de filtrage
 - Propositions d'amélioration de l'aide aux utilisateurs
 - Revue des métriques actuelles ou à créer
 - Liées à la supervision de la performance applicative
 - Liées à la supervision technique
 - Liées au suivi de l'utilisation du GAR
3. Annexe
 - Glossaire

PROPOSITION DE CALENDRIER DE L'ÉTUDE MODULE STAT



PROPOSITION D'ATELIERS AVEC LES UTILISATEURS



PROPOSITION DE DÉMARCHE D'ATELIERS

- Organisation d'ateliers avec chaque type d'acteurs :
 - Académies : solliciter le groupe de grands utilisateurs mobilisés pour la refonte de la console d'affectation + Hugues Labarthe + JC Jouffroy + DRANE (GE, IDF, NA, CVDL)
 - Atelier 1 : revue des indicateurs
 - Atelier 2 : gestion des habilitations
 - Editeurs : passer par les 3 associations (AEDE, EdTech France et Afinef) pour avoir un groupe représentatif des différents types d'éditeurs
 - Collectivités : associer les collectivités déjà en demande (GE, IDF) + Nouvelle Aquitaine + CVDL + passer par l'AVICCA
 - Pour les éditeurs et les collectivités, le premier atelier sera organisé en marge d'Educathech. Un deuxième atelier pourra être organisé si besoin pour compléter.
- Associer SN1/EDUPILOTE pour les ateliers Académies + Collectivités
- Accompagnement par l'équipe du Lab sur l'animation
- Lancement d'une enquête auprès des utilisateurs à la suite des premiers entretiens avec les Académies
 - Présentation des orientations de l'enquête pendant Educathech

PROPOSITION DE USE CASES

- Entrants pour les ateliers : cas d'usage réels de l'utilisation du module stats, notamment pour les indicateurs du suivi de l'utilisation
 - Demander à WL d'exporter tous les noms de fichiers depuis le module stats : état à la fin de l'année scolaire 2023-2024 et un état mensuel à partir de septembre 2024
 - Identifier les fichiers les plus exportés pour alimenter les réflexions

MODULE STATISTIQUES GAR : CONSTATS ET LIMITES

CONSTAT D'ENSEMBLE

- Le module stats du GAR présente actuellement plus de 80 « indicateurs » répartis en 13 « services »
- Ces indicateurs sont tous visibles par les Gestionnaires (Techniques ou Administratifs), les autres profils ne voient que certains indicateurs
- Ces règles sont définies dans une spécification fonctionnelle détaillée notamment au travers d'une matrice croisant indicateurs et profils

LIMITES

- Les terminologies des indicateurs sont complexes et ne sont pas expliquées dans la spéc et l'interface (ni dans un guide utilisateur)
- L'utilisation même du terme « indicateur » est incorrecte pour désigner – dans de nombreux cas – des métriques de supervision technique ou fonctionnelle
- Les regroupements utilisés – par fonctionnalité du GAR – ne permettent pas de différencier les indicateurs d'utilisation des indicateurs de supervision
- ➔ En conséquence, une minorité des indicateurs est réellement utilisée

PROPOSITIONS

- Distinguer les métriques de supervision **technique**, de supervision de la **performance applicative** et les indicateurs de **suivi des utilisations des services du GAR**
- Revoir la **gestion des droits d'accès** aux différents indicateurs par profil
- Mettre en place une **aide pour les utilisateurs** (guide, tutoriel, aide contextuelle)
- Intégrer des fonctionnalités permettant d'**améliorer le parcours utilisateur** : personnalisation, tableaux de bord, partage, enregistrement des préférences, etc.

Propositions d'améliorations des fonctionnalités du module statistiques

FONCTIONNALITÉS DE FILTRAGE

FILTRES TRANSVERSAUX

- Quel que soit la métrique ou l'indicateur analysé, l'outillage devrait proposer des filtres pour analyser les données :
 - Filtre sur la période : aujourd'hui, hier, un jour en particulier, la semaine en cours, la semaine précédente, une semaine en particulier, le mois en cours, le mois précédent, un mois en particulier, l'année en cours, l'année précédente, une année en particulier ou une période librement choisie.
 - Filtre sur la granularité temporelle : mois, jour, heure, minute, seconde. La granularité temporelle dépend de la période choisie (cf. matrice granularité-période).
 - Filtre sur le périmètre administratif : Ministère, Région-académique, Académie, Circonscription, Bassin, Collectivité (Région, Département, Commune)
 - Filtre sur le périmètre géographique : Régions, Départements, Communes, etc.
 - Filtre sur une ou plusieurs Ecoles ou Etablissements
 - Filtre par niveau : maternelle, primaire, 1D, collège, lycée, 2D
 - Filtre par nature (regroupement) : établissements administratifs, autres établissements, UAI fictives, etc.
 - Filtre par type d'établissement : public, privé
 - Filtre sur les objets GAR : Editeur, DCR, Site DTR, Plateforme DTR, ENT, PPR, Ressource (libellés)
 - Filtre sur le profil GAR : Enseignant, Elève, ProfDoc, Autres
- Les filtres proposés doivent s'adapter au profil du compte portail GAR : tout le monde n'accède pas à tout (cf. matrice des droits d'accès par profil).

PROPOSITION DE GRANULARITÉS PAR PÉRIODE

		Possibilité de choix de granularité						Granularité par défaut
		Minute	Heure	Jour	Semaine	Mois	Année	
Période d'étude	Aujourd'hui	✓	✓	✓				Heure
	1 jour	✓	✓	✓				Heure
	1 semaine		✓	✓	✓			Jour
	X jours (X < 1 mois)		✓	✓	✓			Jour
	1 mois		✓	✓	✓	✓		Jour
	1 an			✓	✓	✓		Semaine
	X jours (1 mois < X < 2 ans)			✓	✓	✓	✓	Semaine
	2 ans				✓	✓	✓	Semaine
	X jours (X > 2 ans)				✓	✓	✓	Mois

FONCTIONNALITÉS D'AIDE EN LIGNE

- Chaque métrique/indicateur devrait proposer une aide en ligne :
 - Définition "métier" de la métrique/indicateur
 - Précision sur le mode de calcul pour éviter des mauvaises interprétations
 - Grille de lecture avec exemple

TABLEAUX DE BORD PERSONNALISÉS

- Tableaux de bord personnalisés
 - Définition de jeux de données adaptés à ses besoins
 - Délimitation du périmètre d'analyse (filtres)
- Sauvegarde des filtres
- Partage / diffusion des TDB

➔ Est-ce que le module stats doit faire de la datavisualisation ou doit-il être un simple fournisseur de données brutes ?

APISATION DU MODULE

- API

PROPOSITION DE MÉTHODOLOGIE POUR LA REFONTE DU MODULE STATISTIQUES

- **Suivi des utilisations (Scope)**
 - Définir des filtres transversaux applicables à l'ensemble des indicateurs
 - Associer à chaque indicateur une définition « métier »
- Supervision technique : Au moment de la création/refonte d'un module du GAR, définir les indicateurs associés. **(Hors scope)**
- Suivi de la performance des interfaces : Pour chaque interface **(Hors scope)**
 - Définir le(s) objectif(s) d'une visite sur l'interface
 - Elaborer des parcours utilisateurs concluants « types »

Indicateurs de l'utilisation des services du GAR (scope)

A destination :

- Gestionnaires administratifs du GAR
- Responsables de ressources au Ministère ou en Académie
- Porteurs de projet de ressources (Collectivité)
- Fournisseurs de ressources

➔ Réorganiser par thématique / service : abonnement / affectations / accès

INDICATEURS DE L'UTILISATION DES SERVICES DU GAR

Métrique	IHM	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE Affectations				
Pourcentage de suggestions d'affectation validées	Non	<ul style="list-style-type: none"> Ratio entre le nb de suggestions d'affectation validées par le responsable d'affectation et le nb total de suggestions d'affectation. Remise à zéro à chaque année scolaire. 	Si le pourcentage de pré-affectations validées est faible → alors les pré-affectations faites par le batch de pré-affectation ne sont pas pertinentes	A créer IAF06
Portail GAR / Gestion des demandes de DCP (interface)				
Taux de validation des DCP	Oui	Pourcentage de ressources en attente de DCP ayant été validées au cours de la période de référence	Vérifier la pertinence des demandes de DCP sur le portail. Vérifier que le process en place pour la validation des DCP est efficace.	A créer PGA303 PGA304
Pourcentage de ressources demandant des DCP (attributs) de niveau 4	Non	Ratio entre le nb de ressources demandant des DCP de niveau 4 et le nb total de ressources ayant des DCP validées	Mesurer la part de ressources nécessitant la transmission de DCP à fort niveau de personnalisation	A créer PGA305

INDICATEURS DE L'UTILISATION DES SERVICES DU GAR

Métrique	IHM	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE Interface d'affectation				
Nombre d'affectations créées	Oui	Nombre d'affectations créées sur l'interface d'affectation		Existant IAF03
Nombre d'affectations retirées	Oui	Nombre d'affectations retirées sur l'interface d'affectation		A créer
SERVICE Accès aux ressources				
Nombre d'accès aux ressources	Oui	Nombre d'accès aux ressources		Existant RED02/RED12 /RED92
Nombre de ressources accédées	Oui	Nombre distinct de ressources accédées		Existant RED03/RED13 /RED93
Nombre d'utilisateurs	Oui	Nombre d'utilisateurs distincts ayant accédé à au moins une ressource		Existant RED04/RED14 /RED94

INDICATEURS DE L'UTILISATION DES SERVICES DU GAR

Métrique	IHM	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE WS Gestion des abonnements				
Nombre d'abonnements créés	Non	Nombre d'appels en succès au verbe de création d'abonnements du web service de gestion des abonnements		Existant PGA202
Nombre d'abonnements supprimés	Non	Nombre d'appels en succès au verbe de suppression d'abonnements du web service de gestion des abonnements		Existant PGA203
Nombre d'abonnements modifiés	Non	Nombre d'appels en succès par jour au verbe de modification d'abonnement du web service de gestion des abonnements		Existant PGA204

Métriques de supervision de la performance applicative (hors scope)

A destination :

- Administrateur technique
 - Gestionnaires administratifs
 - Gestionnaires techniques
-

MÉTRIQUES DE SUPERVISION DE LA PERFORMANCE

APPLICATIVE

Métrique	IHM	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
AFFECTATIONS AUTOMATIQUES & SUGGESTIONS D'AFFECTATIONS services batch de (pré) affectation Interface d'affectation import ENT				
Pourcentage d'affectations automatiques	Non	<ul style="list-style-type: none"> Ratio entre le nb d'individus nouvellement arrivés ayant été automatiquement abonnés à une ressource et le nb d'individus nouvellement arrivés. Cela ne concerne que les abos de type ETAB incluant le public cible de l'individu. 	Ce ratio doit être de 100%. Si ce n'est pas le cas, c'est une alerte sur le bon fonctionnement des affectations automatiques.	A créer PAF01 ENT03
Pourcentage d'abonnements ayant généré des pré-affectations suggestions d'affectation	Non	Ratio entre le nb de suggestions d'affectation et le nb total de licences lors d'une création ou lors d'une modification de l'abonnement pour ajout de licences.	Ce ratio est à analyser dans le temps pour observer les niveaux bas et les fluctuations fortes pour vérifier le bon fonctionnement du batch de pré-affectation.	A créer PAF06
Pourcentage de pré-affectations suggestions d'affectation validées	Non	<ul style="list-style-type: none"> Ratio entre le nb de suggestions d'affectation validées par le responsable d'affectation et le nb total de suggestions d'affectation. Remise à zéro à chaque année scolaire. 	Ce ratio est à analyser dans le temps pour observer les niveaux bas et les fluctuations fortes pour vérifier le bon fonctionnement du batch de pré-affectation.	A créer

Légende : Référence à la matrice actuelle de définition des indicateurs et des accès par profil

MÉTRIQUES DE SUPERVISION DE LA PERFORMANCE

APPLICATIVE

Métrique	IHM	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
AFFECTATION service Interface d'affectation				
Nombre total de visites	Oui	Nombre de chargements de la console d'affectation par jour.		Existant IAF01
Nombre d'utilisateurs	Oui	Nombre d'utilisateurs distincts qui se sont connectés à la console d'affectation par jour.		Existant IAF02
Pourcentage de visites avec attributions d'affectations	Oui	Ratio entre le nb de visites donnant lieu à des affectations et le nb total de visites sur la console d'affectations	Vérifier que le parcours proposé au responsable d'affectation est efficace	A créer IAF08 IAF09
Pourcentage d'affectations « Par ressource »	Oui	Ratio entre le nb d'affectations réalisées suivant le mode « par ressource » et le nb total d'affectations	Vérifier que le parcours « par ressource » est pertinent et efficace	A créer
Pourcentage d'affectations « Par population »	Oui	Ratio entre le nb d'affectations réalisées suivant le mode « par population » et le nb total d'affectations	Vérifier que le parcours « par population » est pertinent et efficace	A créer

MÉTRIQUES DE SUPERVISION DE LA PERFORMANCE

APPLICATIVE

Métrique	IHM	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
PORTAIL GAR Portail GAR				
Nombre total de visites	Oui	Nombre de chargements de l'interface du portail GAR par jour.		Existant PGA101
Nombre d'utilisateurs	Oui	Nombre d'utilisateurs distincts qui se sont connectés au portail GAR par jour.		Existant PGA102 PGA103
Pourcentage de visites qui incluent une demande d'export	Oui	Ratio entre le nb de visites incluant une demande d'export et le nb total de visites	Comprendre les parcours utilisateurs sur le portail GAR	A créer
Pourcentage de visites qui incluent une consultation de la liste des ressources diffusables	Oui	Ratio entre le nb de visites incluant une consultation de la liste des ressources diffusables et le nb total de visites	Comprendre les parcours utilisateurs sur le portail GAR	A créer
Pourcentage de visites qui incluent une consultation des abonnements	Oui	Ratio entre le nb de visites incluant une consultation de la liste des abonnements et le nb total de visites	Comprendre les parcours utilisateurs sur le portail GAR	A créer
Pourcentage de visites qui incluent une création, modification ou suppression d'abonnement	Oui	Ratio entre le nb de visites incluant une action sur l'IHM abonnement et le nb total de visites	Mesurer l'usage de l'IHM abonnement	A créer

MÉTRIQUES DE SUPERVISION DE LA PERFORMANCE APPLICATIVE

Métrique	IHM	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
Portail GAR (interface)				
Pourcentage de visites qui incluent un accès au module statistiques	Oui	Ratio entre le nb de visites incluant un accès au module statistiques et le nb total de visites	Mesurer l'usage du module statistiques	A créer
Pourcentage de visites qui incluent une consultation de l'aide	Oui	Ratio entre le nb de visites incluant une consultation de l'aide en ligne et le nb total de visites	Vérifier que le parcours proposé à l'utilisateur sur le portail GAR est efficace	A créer
Pourcentage des visites à rebond	Oui	Ratio entre le nb de visites d'une seule page et le nb total de visites	Vérifier que le parcours proposé à l'utilisateur sur le portail GAR est efficace	A créer

MÉTRIQUES DE SUPERVISION DE LA PERFORMANCE

APPLICATIVE

Métrique	IHM	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
WS Gestion des abonnements				
Pourcentage d'éditeurs n'ayant aucune ressource avec un abonnement	Non	Ratio entre le nb d'éditeurs en production pour lesquels aucun abonnement n'existe et le nb total d'éditeurs en production	Mesurer la part d'éditeurs en production n'ayant aucun abonnement passé sur leur(s) ressource(s)	A créer
Pourcentage de ressources avec aucun abonnement	Non	Ratio entre le nb de de ressources en production pour lesquels aucun abonnement n'existe et le nb total de ressources en production	Mesurer la part de ressources non diffusées	A créer

Métriques de supervision technique

A destination :

- Administrateur technique
 - Gestionnaires techniques
 - Responsables et exploitants ENT
 - Distributeurs Commerciaux et Techniques de Ressources
-

MÉTRIQUES DE SUPERVISION TECHNIQUE

→ Faut-il que le module soit un outil de calcul d'indicateurs ou un outil de remontée des données de production (type Zeppelin) ?

Métrique	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE Batch de moissonnage			
Nombre d'entrepôts	Nombre d'entrepôts OAI présents dans les bases du GAR		Existant MOI01
Nombre de distributeurs techniques	Nombre de distributeurs techniques présents dans les bases GAR		Existant MOI02
Nombre de moissonnages	Nombre de moissonnages effectués		Existant MOI03
Nombre de moissonnages en erreur	Nombre de moissonnage en erreur		Existant MOI10
Nombre de ressources	Nombre de ressources non marquées comme supprimée présentes dans les bases GAR indépendamment du statut de diffusabilité a réécrire		Existant MOI04
Nombre d'ajouts de ressources	Nombre de ressources ajoutées par le processus de moissonnage		Existant MOI05
Nombre de suppressions de ressources	Nombre de ressources marquées comme supprimée par le processus de moissonnage		Existant MOI06

MÉTRIQUES DE SUPERVISION TECHNIQUE

Métrique	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE Batch de moissonnage			
Nombre de mises à jour de ressources	Nombre de ressources mises à jour par le processus de moissonnage		Existant MOI07
Nombre de ressources refusées	Nombre de ressources refusées par le processus de moissonnage		Existant MOI08
Durée de la moisson journalière	Somme des temps d'exécution des moissons effectuées par jour (en secondes)		Existant MOI09
Nombre de génération de vignettes en erreur	Nombre de génération de vignettes en erreur		Existant MOI11
Nombre de mails envoyés pour le service moissonnage	Nombre de mails envoyés pour le service de moissonnage		Existant OTH02
Nombre de mails envoyés pour le service vignette	Nombre de mails envoyés pour le service de vignette		Existant OTH03
SERVICE Post-moissonnage			
Nombre de mails envoyés pour le service post moissonnage	Nombre de mails envoyés pour le service de post moissonnage		Existant OTH04

MÉTRIQUES DE SUPERVISION TECHNIQUE

Métrique	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
Service Portail GAR / Gestion des demandes de DCP			
Nombre de demandes par attribut	Liste des attributs existants dans le GAR avec pour chacun d'eux le nombre de demandes de validations d'attributs existantes quel que soit le statut de la demande		Existant PGA305
Nombre de mails envoyés pour le service portail GAR	Nombre de mails envoyés pour le service portail GAR		Existant OTH06
SERVICE Import ENT			
Nombre de projets ENT intégrés	Nombre de projets ENT présents dans les bases du GAR		Existant ENT01
Nombre de fichiers traités	Nombre d'archives traitées par la brique de collecte de données ENT		Existant ENT02
Nombre d'individus présents sur la plateforme	Nombre d'individus présents dans les bases du GAR.		Existant ENT03

MÉTRIQUES DE SUPERVISION TECHNIQUE

Métrique	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE Import ENT			
Pourcentage d'imports en erreur	Ratio entre le nb d'imports ENT en erreur et le nb total d'imports ENT.	Ce ratio doit être de 100%. Si ce n'est pas le cas, c'est une alerte sur le bon fonctionnement des imports ENT	A créer ENT04 ENT05
Nombre d'imports du jour	Nombre total d'archives traitées (tout statut confondu) par la brique de collecte de données ENT par jour		Existant ENT06
Nombre de générations d'écarts	Nombre d'archives traitées par la brique de collecte ENT ayant généré la production d'un écart par jour		Existant ENT07
Nombre d'ajouts d'individus	Nombre d'ajouts d'individus (élèves, enseignants, enseignants documentaliste, autres personnels, responsables d'affectations) réalisés par le batch d'import ENT par jour		Existant ENT08
Nombre de modifications d'individus	Nombre de modifications d'individus réalisés par le batch d'import ENT par jour		Existant ENT09

MÉTRIQUES DE SUPERVISION TECHNIQUE

Métrique	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE Import ENT			
Nombre de suppressions d'individus	Nombre de suppressions d'individus réalisés par le batch d'import ENT par jour		Existant ENT10
Nombre d'ajouts de groupe	Nombre de groupes ajoutés par le batch d'import ENT par jour		Existant ENT11
Nombre de modifications de groupe	Nombre de groupes dont la composition a été modifiée par le batch d'import ENT par jour		Existant ENT12
Nombre de suppressions de groupe	Nombre de groupes supprimés par le batch d'import ENT par jour.		Existant ENT13
Nombre d'ajouts de matière	Nombre de matières ajoutées par le batch d'import ENT par jour		Existant ENT14
Nombre de mails envoyés pour le service import ENT	Nombre de mails envoyés pour le service import ENT		Existant OTH05

MÉTRIQUES DE SUPERVISION TECHNIQUE

Métrique	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE WS Gestion des abonnements			
Nombre de distributeurs commerciaux	Nombre de distributeurs commerciaux présents dans les bases du GAR		Existant PGA201
Nombre d'erreurs fonctionnelles par code d'erreurs	Nombre d'erreurs fonctionnelles regroupées par type d'erreur pour le web services de gestion des abonnements		Existant PGA205
Nombre d'UAI abonnées	Nombre d'UAI concernées par au moins un abonnement		A créer
SERVICE Collecte ENT			
Nombre de mails envoyés pour le service collecte ENT	Nombre de mails envoyés pour le service collecte ENT		Existant OTH07
SERVICE Rapport statistique			
Nombre de mails envoyés pour le service rapport statistique	Nombre de mails envoyés pour le service rapport pdf		Existant OTH08
SERVICE Rapport affectation			
Nombre de mails envoyés pour le service rapport affectation	Nombre de mails envoyés pour le service rapport d'affectation		Existant OTH09

MÉTRIQUES DE SUPERVISION TECHNIQUE

Métrique	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE Page de consentement			
Nombre total d'appels à la page de consentement	Nombre total d'appels de la page de consentement		Existant CONS01
Nombre total d'appels sortants du cadre de confiance	Nombre d'utilisations du bouton permettant la sortie du cadre de confiance sur la page de consentement.		Existant CONS02
Nombre total d'appels restants dans le cadre de confiance	Nombre total d'appels de la page de consentement pour lesquels le bouton permettant la sortie du cadre de confiance n'a pas été utilisé (fermeture du navigateur, utilisation du bouton permettant de rester dans le cadre de confiance, arrêt de l'ordinateur, ...).		Existant CONS03
Nombre total d'appels erronés	Nombre total d'appels en erreur de la page de consentement (paramètre urlDest absent).		Existant CONS04 CONS05
Nombre d'appels erronés dont le DTR ne peut pas être déterminé	Nombre d'appels en erreur de la page de consentement (paramètre urlDest absent) pour lesquels le Distributeur n'a pu être déterminé		Existant CONS06

MÉTRIQUES DE SUPERVISION TECHNIQUE

Métrique	Description	Pour faire quoi ?	Existant / A créer
SERVICE Accès aux ressources			
Pourcentage d'accès en erreur	Ratio entre le nb d'erreurs d'accès aux ressources et le nb total d'accès	Si le ratio est élevé → alerte sur des problèmes au niveau du fonctionnement du SSO GAR.	A créer RED06/RED16 /RED96