

juriconnexion

Rencontre avec

Paris, 28 septembre 2021

Problèmes techniques liés à l'utilisation des bases de données

Synthèse des réponses au questionnaire adressé à la liste de Juriconnexion le 12 avril 2021



39 réponses


Un nombre important de réponses dont nous vous remercions.

Typologie de répondants = influence sur la nature des réponses

Large majorité de cabinets d'avocats de moyenne et de grande taille

- **22 cabinets d'avocats (+50%)**
- **5 entreprises**
- **6 institutions publiques : juridictions, administration**
- **2 études notariales**
- **1 université**
- **1 association professionnelle**

– Questionnaire en deux parties

- **1. Etat des lieux des difficultés techniques rencontrées**
 - **2. Puis une réflexion sur les solutions envisageables**
- 

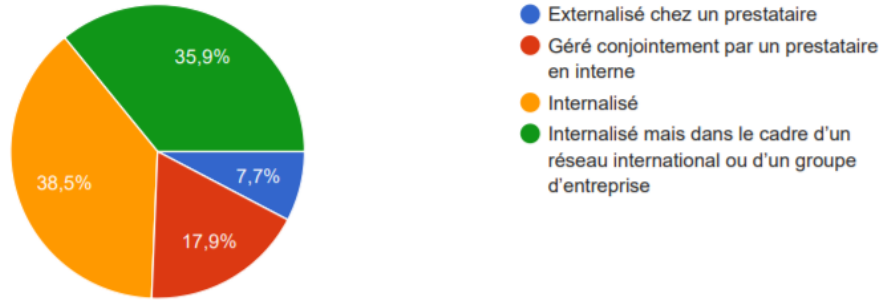
▶ 1. Etat des lieux



1 Etat des lieux


1.1. Votre service informatique est-il :

39 réponses



- Vos services informatiques sont en majorité internalisés
- Plus de la moitié de ceux-ci le sont dans le cadre d'un réseau international ou d'un groupe
- Ces réponses reflètent la typologie des répondants

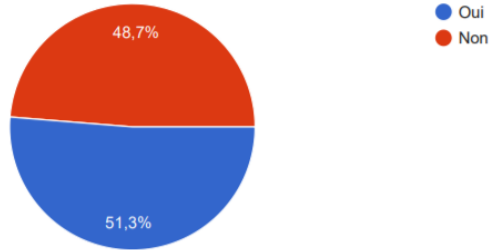
1.2 Problèmes techniques récurrents

- **Reconnaissance de l'adresse IP : 50%**
 - **Panne (75%) ou maintenance (66%) du serveur de l'éditeur sans information des usagers**
 - **Choix du navigateur : 75%**
- 

1.2. Quels sont les problèmes techniques les plus courants que vous rencontrez lors de l'authentification des utilisateurs aux bases de données juridiques ?

1.2.1. Problème de reconnaissance de l'adresse IP

39 réponses

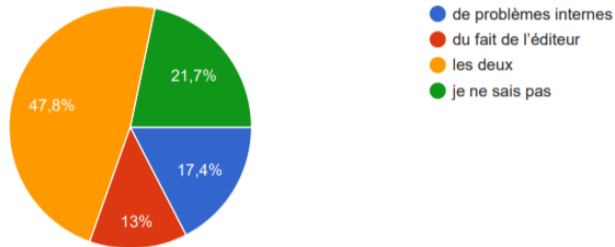


Un peu plus de moitié d'entre vous connaissez des problèmes d'accès liés à la reconnaissance de l'adresse IP

L'origine de ce problème est partagée entre l'utilisateur et l'éditeur

Si oui, est-ce en raison

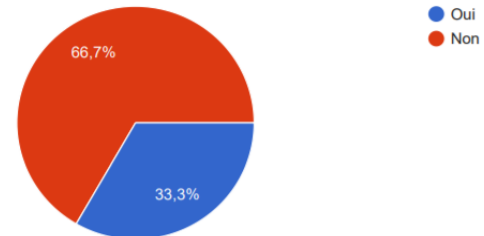
23 réponses



Il n'y a pas d'éditeur chez lequel le problème est récurrent

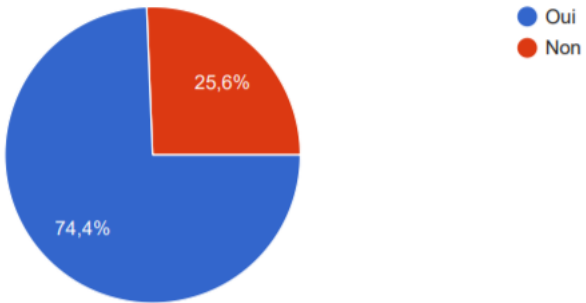
Y-a-t-il des éditeurs avec lesquels ce problème est récurrent ?

39 réponses



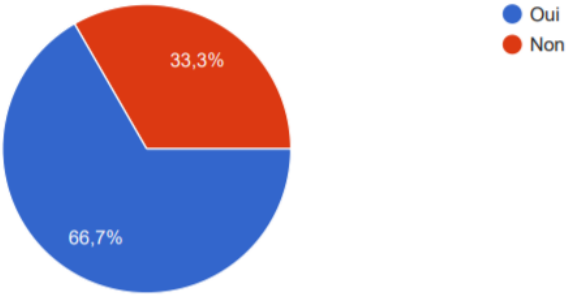
1.2.2. Panne sur le serveur de l'éditeur sans information à destination des clients

39 réponses



1.2.3. Maintenance sur le serveur de l'éditeur sans information des clients

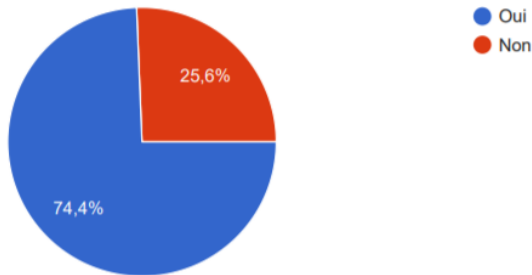
39 réponses



Vous êtes également nombreux à rencontrer des problèmes d'accès liés à une panne ou à une maintenance du serveur de l'éditeur sans information de la part de celui-ci

1.2.4. Problème technique lié au navigateur utilisé

39 réponses

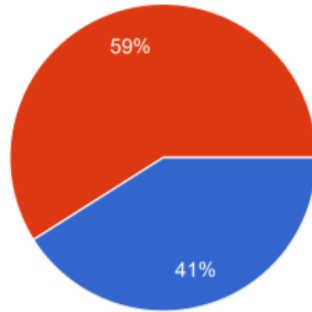


Enfin, vous êtes une large majorité à rencontrer des difficultés liées au navigateur utilisé.

Le navigateur le plus souvent incriminé étant Internet Explorer.

1.2.5. Rencontrez-vous d'autres problèmes

39 réponses



● Oui
● Non

Nous vous avons également demandé si vous rencontriez d'autres problèmes ?

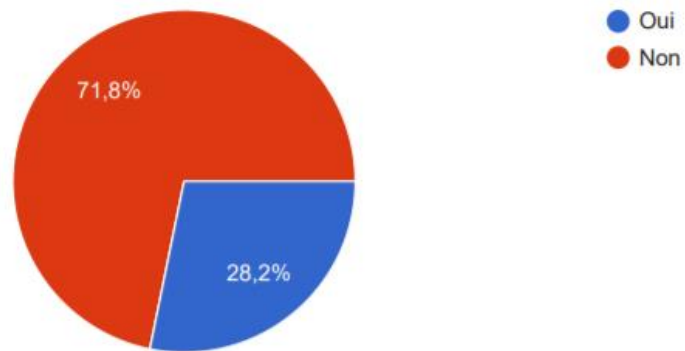
> Les autres problèmes que vous rencontrez semblent plus spécifiques à certaines bases ou à certaines configurations techniques

On pourrait ainsi dire qu'il y a autant de difficultés techniques que d'utilisateurs

> Cependant UNE difficulté est signalée de manière plus fréquente : celle de la gestion des caches et des cookies

1.2.6. Rencontrez-vous des problèmes techniques spécifiques au télétravail pour ce qui concerne l'accès aux bases de données

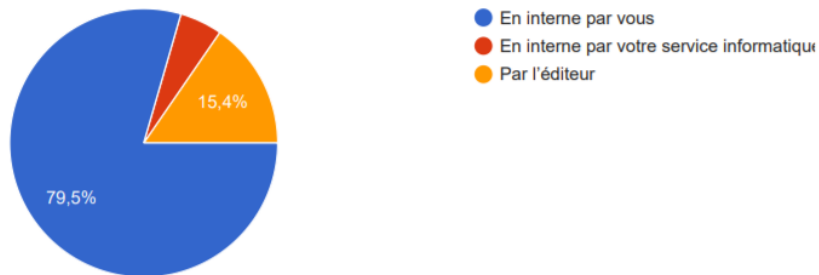
39 réponses



Enfin, nous sommes heureux de constater que le télétravail n'engendre pas de difficulté particulière d'accès aux bases de données

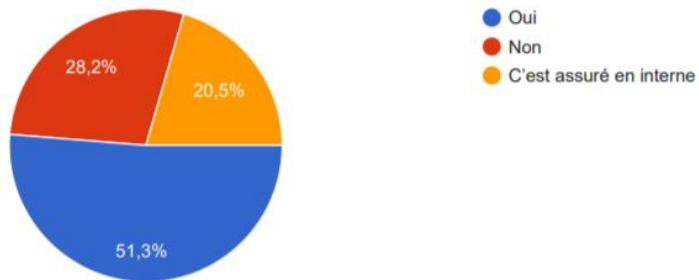
1.3.1. La gestion des comptes utilisateurs est assurée :

39 réponses



1.3.2. Demandez-vous régulièrement à l'éditeur la suppression des comptes utilisateurs ?

39 réponses



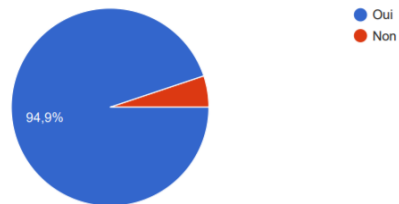
- Vous assurez pour la grande majorité d'entre vous la gestion des comptes utilisateurs en interne
- Vous demandez cependant parfois la suppression des comptes à l'éditeur

▶ 2. Solutions envisageables

2 - Solutions envisageables

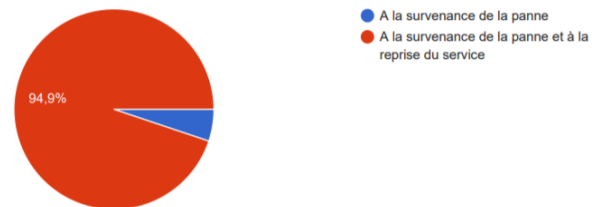
2.1. Une communication plus rapide et complète de la part de l'éditeur

39 réponses



2.1.1. Quand ?

39 réponses



Vous avez tous exprimé un très fort besoin de communication de la part des éditeurs

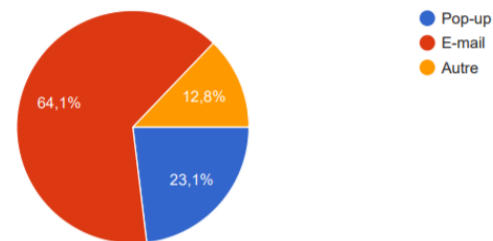
– A la survenance de la panne et à la reprise du service

– Sous la forme d'un e-mail et d'une indication sur le site

Mais d'autres formes de communication sont peut-être à envisager

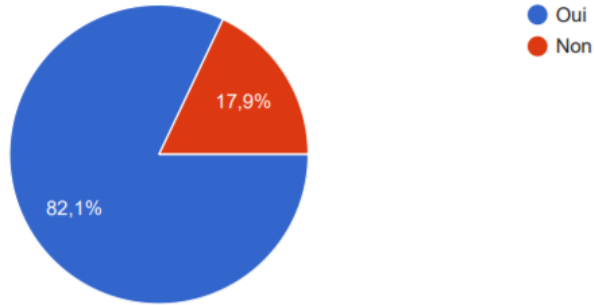
2.1.2. Sous quelle forme

39 réponses



2.2. Un contact direct et dédié à l'assistance technique chez l'éditeur

39 réponses

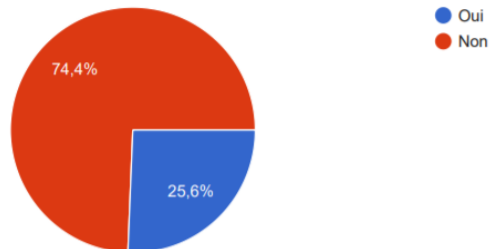


Vous avez également été très nombreux à demander qu'UN contact direct dédié à l'assistance technique soit identifié chez l'éditeur

2.3. Avez-vous mis en place des procédures internes particulières ?

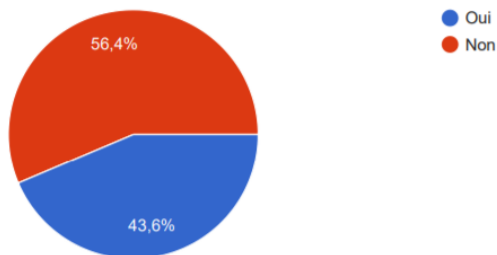
2.3.1. Désignation d'interlocuteurs selon les problèmes

39 réponses



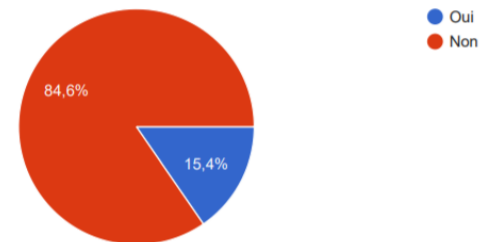
2.3.2. Centralisation de la réception des problèmes

39 réponses



2.3.3. Rédaction d'une FAQ pour gérer les problèmes techniques récurrents

39 réponses



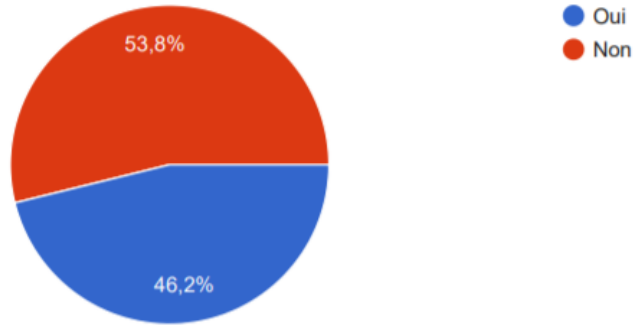
Vous n'avez pas mis en place de procédures internes soit que ces procédures n'aient pas fait leurs preuves et aient été abandonnées, soit très souvent par manque de temps.

UNE solution a été remontée à plusieurs reprises : l'indication des difficultés techniques récurrentes et des solutions pour les résoudre dans les notices d'utilisation des bases de données mises à la disposition des usagers

2.4 Formation technique

2.4. Pensez-vous qu'une formation technique plus poussée puisse vous être utile ?

39 réponses

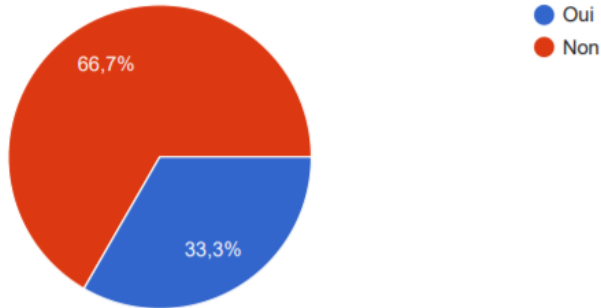


Une majorité d'entre vous ne trouvent pas utile une formation technique plus poussée

3. Questions complémentaires

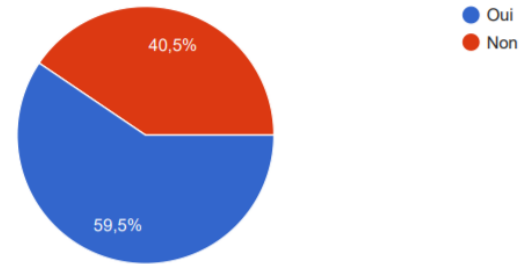
3.1. Utilisez-vous un gestionnaire de mots de passe ?

39 réponses



3.2. Souhaiteriez-vous une connexion synchronisée avec l'annuaire de votre entreprise (même identifiant et login qu'en interne) ?

37 réponses

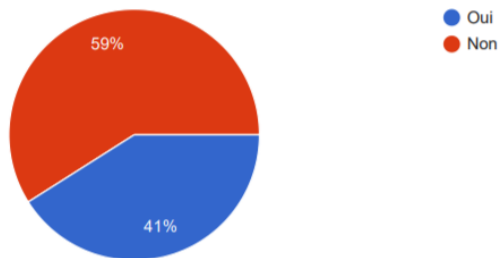


- Gestion des mots de passe : pas un problème technique mais question qui peut être résolue par des outils techniques
- Gestionnaires de mots de passe utilisés : KeePass, Research Monitor, gestionnaire intégré dans le navigateur
- Connexion synchronisée avec l'annuaire de l'entreprise (même identifiant et mdp qu'en interne) : 59,9% des répondants y sont favorables

3.3. Avez-vous connaissance :

3.3.1. Du mode de fonctionnement de votre réseau d'entreprise ?

39 réponses



Les aspects techniques sont peu maîtrisés

3.2.2. De la solution technique mise en place pour en garantir la sécurité ?

39 réponses

