



Cycle de professionnalisation des directeurs des systèmes d'information des établissements de l'ESR

Module C : quel pilotage, quelle organisation pour quelle qualité de service ?



PROGRAMME

/ Du 27 au 29 juin 2022

Institut des Hautes Études de l'Éducation et de
la formation - IH2EF

Téléport 2 . BP 72000 - Bd des Frères Lumière

86963 Futuroscope Chasseneuil



Présentation du module :

Les trois modules de formations A, B et C des directeurs et directrices du système d'Information et numérique de l'enseignement supérieur et de la recherche s'appuient sur le Référentiel de l'encadrement supérieur de l'Enseignement supérieur et de la recherche :

« La direction du système d'information et numérique est un service support dont l'efficacité repose en grande partie sur la capacité des utilisateurs à se servir des outils mis à leur disposition. C'est le sens d'un centre de ressources qui n'a d'effet que par l'appropriation de celles-ci par les utilisateurs. La dimension accompagnement, formation et communication est donc essentielle à la réussite de l'activité du service. Elle inclut en amont le recueil des attentes et difficultés et en aval la proposition de solutions nouvelles. En effet, les actions mises en œuvre par cette direction doivent être vulgarisées pour le plus grand nombre et l'offre de services numériques doit faire l'objet d'une promotion. »

Référentiel métier Directeur du système d'information et numérique des établissements de l'ESRI, MENJ, MESRI, CPU, CDEFI, 2017

Ce module s'inscrit au sein d'un parcours de formation conçu par l'ensemble des acteurs regroupés en comité de pilotage : le MENJ-MESR, France Universités, et les associations professionnelles (ADSI-ESR et CSIESR) avec l'IH2EF et AMUE en tant qu'opérateurs de formation. Ce cycle est mis en œuvre avec la participation active des acteurs des deux associations professionnelles.

Les objectifs spécifiques du module C :

Le DSI est garant, dans son établissement, de la qualité de fonctionnement du système d'information auprès des usagers, sous l'autorité du DGS et selon les orientations fixées par la présidence, le cas échéant dans le cadre d'un schéma directeur numérique.

Ce module a pour objet d'éclairer la pratique de la qualité par des éléments conceptuels, des outils et méthodes, des retours d'expériences et des moments de mutualisation.

Structure du module :

- / **Séquence 1** : la qualité de service : définition, conditions et acteurs ;
- / **Séquence 2** : le pilotage par la qualité : expériences, outils et méthodes ;
- / **Séquence 3** : les impacts de la mise en œuvre d'une démarche qualité sur l'organisation de l'activité ;
- / **Séquence 4** : l'organisation au service de la qualité.

Le module est animé par des DSI expérimentés et des représentants des principaux partenaires de l'ESRI. Il repose sur des échanges de pratiques et des confrontations d'expériences avec les participants qui sont acteurs de leur formation.

Les fils rouges de la formation sont :

- / **Romuald Arnold**, directeur des systèmes d'information de l'université Reims Champagne-Ardenne, vice-président ADSI-ESRI
- / **Bertrand Mocquet**, expert numérique Amue, chercheur au MICA de l'université Bordeaux Montaigne
- / **Emmanuelle Vivier**, directrice des systèmes d'information de l'université de Picardie Jules Verne, présidente du CSIESR. Domaine des Connaissances

LUNDI 27 JUIN

Séquence 1 : la qualité de service, définition, conditions et acteurs

14H00 - 14H30/

Ouverture

Florent Evanno-Guijarro, chargé de mission Mission expertise DGESIP, MESR

Romuald Arnold, directeur du numérique de l'université de Reims Champagne-Ardenne, vice-président ADSI-ESR

Emmanuelle Vivier, directrice de système d'information et du pilotage de l'université de Picardie Jules Verne, présidente CSIESR

Bertrand Mocquet, expert numérique Amue, chercheur au MICA de l'université Bordeaux Montaigne

Tilman Turpin, conseiller expert recherche et enseignement supérieur à l'IH2EF

14H30 - 15H00 / Intervention liminaire

Qu'est-ce que la qualité de service ?

Romuald Arnold, directeur du numérique de l'université Reims Champagne-Ardenne, vice-président ADSI-ESR

Emmanuelle Vivier, directrice de système d'information et du pilotage de l'université Picardie Jules Verne, présidente CSIESR

15H00 - 16H00 /

De la création au suivi, quels indicateurs pour les directions SI ?

Laurent Bérenguier, DGA de l'université de Clermont Auvergne

16H00 - 16H15 /

Pause

16H15 - 17H15 /

Retour sur des retours d'expérience : enrichissement par les formés

Romuald Arnold, directeur du numérique de l'université Reims Champagne-Ardenne, vice-président ADSI-ESR

Emmanuelle Vivier, directrice de système d'information et du pilotage de l'université Picardie Jules Verne, présidente CSIESR

Bertrand Mocquet, expert numérique Amue, chercheur au MICA de l'université Bordeaux Montaigne

17H15 - 19H00 / Atelier

Élaborer un plan qualité au sein de la DSI par typologie : petits, moyens et grands établissements (phase 1)

Romuald Arnold, directeur du numérique de l'université de Reims Champagne-Ardenne, vice-président ADSI-ESR

Emmanuelle Vivier, directrice de système d'information et du pilotage de l'université Picardie Jules Verne, présidente CSIESR

Bertrand Mocquet, expert numérique Amue, chercheur au MICA de l'université Bordeaux Montaigne

19H00 /

Dîner

MARDI 28 JUIN

Séquence 2 : le pilotage par la qualité, expériences, outils et méthodes

8H30 - 9H05 /

L'audit interne : la mise en œuvre par l'université d'Aix-Marseille

Serge Portella, DSI de l'université Aix-Marseille

9H05 - 9H40 /

L'urbanisation du SI comme mise en qualité du SI

Valérie Le Strat, urbaniste - AMUE

9H40 - 10H15 /

L'enquête auprès des usagers : l'exemple de l'université de Strasbourg

Julien Dupré, DSI adjoint de l'université de Strasbourg

10H15 - 10H45 /

Pause

10H45 - 11H20 /

Le pilotage par les coûts : le travail de l'A-DSI sur les coûts informatiques

Christophe Turbout, DSI de l'université de Caen-Normandie

11H20 - 11H55 /

Approche croisée par rapport à la mise en place d'outil de portefeuille de projet

Agnès Durand, DSI de l'université Montpellier Paul-Valéry

Emmanuelle Vivier, directrice de système d'information et du pilotage de l'université Picardie Jules Verne, présidente CSIESR

11H55 - 12H30 /

Évaluation vue par le prisme des données

Claude Guéant, HCERES

12H30 - 14H00 /

Déjeuner

Séquence 3 : les impacts de la mise en œuvre d'une démarche qualité sur l'organisation de l'activité

14H00 - 15H00 /

La vision de la qualité d'une direction du numérique par l'IGÉSR

Magali Clareton-Perotin, IGÉSR

15H00 - 17H00 / Atelier

Élaborer un plan qualité (phase 2)

17H00 - 18H00 / TABLE RONDE

« Et si nous parlions d'outils de gestion de la qualité ? »

Fabrice Moutte, DSI de Sorbonne université

19H00 /

Dîner

MERCREDI 29 JUIN

Séquence 4 : les outils au service de la qualité

8H30 - 10H00 /

Restitution et synthèse des ateliers

10H00 - 10H15 /

Pause

10H15 - 10H45 /

Synthèse des apports de la formation et clôture

Romuald Arnold, directeur du numérique de l'université Reims Champagne-Ardenne, vice-président ADSI-ESR

Bertrand Mocquet, expert numérique Amue, chercheur au MICA de l'université Bordeaux Montaigne

Emmanuelle Vivier, directrice de système d'information et du pilotage de l'université Picardie Jules Verne, présidente CSIESR

10H45 - 11H15 /

Feedback

Connaissances, compétences et qualités personnelles développées dans le module

Mobilisation du réseau de connaissances, de compétences et de qualités personnelles du référentiel DSI-DSIN																										
Domaine des Connaissances						Domaine des Compétences							Domaine des Qualités personnelles													
C1	C2	C3	C4	C5	C6	Compétences managériales			Compétences techniques				Compétences de gestion de projet et conduite du changement			QP1	QP2	QP3	QP4	QP5	QP6	QP7	QP8	QP9	QP10	
						C M1	C M2	C M3	C M4	C T1	C T2	C T3	C T4	CT5	CT6	CG1	CG2	CG3								
			X			X	X	X		X	X	X						X	X	X	X	X	X	X	X	X

ANNEXE : Référentiel DSI-DSIN (légende de la codification du document)

Domaine des Connaissances	C	C1	connaissance générale des enjeux, évolutions et cadre réglementaire des politiques publiques et de leurs processus de modernisation et d'évaluation dans un cadre national et international ;
		C2	connaissances approfondies de l'organisation de l'enseignement supérieur et de la recherche et de l'innovation (ESRI) et de la sociologie des métiers et des organisations universitaires ;
		C3	connaissances budgétaires, financières, des marchés publics et de management des ressources humaines ;
		C4	connaissance des techniques de communication interne et externe ;
		C5	connaissance en droit des contrats / marchés publics ;
		C6	connaissance du cadre légal et déontologique de la fonction publique.
Domaine des Compétences :	C M	Compétences managériales	
		CM1	Encadrer et animer des équipes conséquentes avec des cadres techniques de haut niveau
		CM2	Susciter l'adhésion des équipes et favoriser les conditions de vie au travail des agents
		CM3	Prendre en compte dans les meilleures conditions possibles les besoins d'évolution numérique de l'établissement.
	CM4	Veiller à l'évolution des compétences des personnels de sa direction par des actions de formations, de transformation des métiers et d'accompagnement.	
	C T	Compétences techniques	
		CT1	Rendre compréhensible pour tous, par des communications ciblées, les éléments relatifs aux systèmes d'information et au numérique.
		CT2	Maîtriser les concepts et architectures du système d'information et des services numériques, les environnements techniques, les outils numériques et leurs usages
		CT3	Maîtriser les concepts du management de la qualité,
		CT4	Maîtriser la sécurité des systèmes d'information et la législation en vigueur sur les systèmes d'information et services numériques
		CT5	Capacité à identifier et prendre en compte les évolutions numériques, mais aussi l'écosystème informatique et numérique régional et national
	CT6	La maîtrise de la langue anglaise est obligatoire.	
	C G	Compétences de gestion de projet et conduite du changement	
		CG1	Maîtriser la méthodologie de conduite de projets complexes
		CG2	savoir piloter des groupes de travaux transversaux, savoir planifier et estimer des charges –coûts –délais
	CG3	maîtriser les techniques de conduite de changement, de négociation et de gestion des conflits.	
Domaine des Qualités personnelles	Q P	QP1	une capacité à développer une vision stratégique, être créatif et avoir le sens de l'innovation ;
		QP2	une curiosité pour les nouvelles technologies et leurs applications potentielles ;
		QP3	une compétence managériale avérée, dans l'encadrement d'équipes importantes, incluant des cadres confirmés ; la capacité à fédérer les équipes et à déléguer ;
		QP4	une expérience avérée à la conduite de projets ;
		QP5	de réelles capacités relationnelles, d'adaptation, de conviction ;
		QP6	une capacité confirmée en communication ;
		QP7	une aptitude et un goût affirmés pour le travail en équipe ;
		QP8	une aptitude d'écoute, d'animation, de négociation ;
		QP9	le sens de l'initiative, la capacité à être force de proposition ;
		QP10	des capacités d'analyse et de synthèse.

/ VOTRE ACCUEIL

Conseiller expert recherche et enseignement supérieur

Tilman Turpin

05 49 49 25 13

tilman.turpin@education.gouv.fr

Assistante de formation

Sylvie Chrétien

05 49 49 25 20

sylvie.chretien@education.gouv.fr

/ HORAIRES D'OUVERTURE DU RESTAURANT

Petit-déjeuner : 7h15 - 8h15

Déjeuner : 11h30 - 13h45

Dîner : 19h00 - 20h30

/ HORAIRES D'OUVERTURE DU CENTRE DE LA RESSOURCE ET DE LA DONNÉE

lundi - jeudi / 7h30 - 22h

vendredi / 7h30 - 17h45

📶 Wi-fi disponible
gratuitement dans
l'Institut et la résidence

