



Parcours de formation ESENER/AMUE Directeurs des systèmes d'information module 4 : quel pilotage, quelle organisation pour quelle qualité de service ?

Du 4 au 6 décembre 2017
à L'ESENER – Poitiers-Futuroscope

Le DSI **est garant**, dans son établissement, **de la qualité de fonctionnement de son 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 5^e et dernier module a pour objet d'éclairer votre pratique de la qualité par des éléments conceptuels, des outils et méthodes, des retours d'expériences et des moments de mutualisation.

Il sera structuré autour des quatre axes suivants :

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

Et pour conclure le parcours, un zoom sur le métier de DSI et ses évolutions.





Lundi 4 décembre 2017

14h00 - 14h15

Introduction du module : programme, objectifs

Un DSI représentant les associations professionnelles
Gwenaëlle BOUCHER,
*Ingénieure de formation,
Département ESEN A - ESENER*

14h15 - 15h45

Atelier interactif

Qu'est-ce que la qualité de service ?

Frédéric POMIÈS,
*Directeur de système d'information,
Université de Bordeaux*
Gwenaëlle BOUCHER,
*Ingénieure de formation,
Département ESEN A - ESENER*
Les DSI des associations professionnelles « fil rouge » de la formation

16h00 - 18h00

Table ronde :

Regards croisés pour une définition partagée de la qualité de service

Cette table ronde mettra en perspective plusieurs regards sur la qualité de service :

- représentant métier ;
- expert qualité ;
- DGS ;
- VP numérique.

Frédéric POMIÈS,
(à confirmer / compléter)
*Directeur de système d'information,
Université de Bordeaux*
Géraut de MARCILLAC,
*Directeur général des services,
Université Rennes II*
Isabelle POULIQUEN,
*Professeur Aix Marseille Université,
Chargée de mission cellule SI, MESRI,
Sous-Direction SIES*
Pierre BOUDES,
VP numérique, Université Paris 13



Mardi 5 décembre 2017

08h30 - 09h15

Simulation : présentation et mise en place

- constitution des groupes et attributions des rôles ;
- déroulé du scénario sur la journée.

Animation :

Gwenaëlle BOUCHER,

*Ingénieure de formation,
Département ESEN A – ESENER*

Emmanuelle HAUTIN,

DSI, université Strasbourg

Serge PORTELLA,

*Directeur de système d'information,
Université d'Aix Marseille,*

(à confirmer / compléter)

**Les DSI des associations professionnelles
« fil rouge » de la formation**

09h15 - 12h30

Le pilotage par la qualité : retours d'expérience

09h15

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

Serge PORTELLA,

*Directeur de système d'information,
Université d'Aix Marseille*

10h00

le pilotage par les coûts ; le travail de l'association DSI sur les coûts informatiques

Frédéric POMIÈS,

*Directeur de système d'information,
Université de Bordeaux*

Pause

11h00

la mise en place d'indicateurs de pilotage annuels (...)

Arnaud SAINT-GEORGES,

*Directeur de système d'information,
Université Rennes 2*

11h45

l'enquête auprès des usagers ; l'exemple de l'université de Strasbourg

Julien DUPRÉ,

*DSI adjoint,
Université Strasbourg*

12h30 - 14h00

Déjeuner





14h00 - 16h00

Présentation de référentiels et normes (COBIT, ITIL, etc.)

Michel MARTINET,
Cabinet DAWAN

16h15 - 17h30

Simulation : Préparation de la restitution

Quelle organisation mettre en place ? Adapter et accompagner

- **préparation du plan qualité par groupes (outils, méthodes, calendrier, communication, coût, etc.) ;**
- **travail sur les impacts organisationnels de sa mise en œuvre (organigramme, compétences) ;**
- **préparation de la restitution.**

Animation :
Gwenaëlle BOUCHER,
*Ingénieure de formation,
Département ESEN A - ESENESR*

Emmanuelle HAUTIN,
DSI, université Strasbourg

Serge PORTELLA,
*Directeur de système d'information,
Université d'Aix Marseille*

(à confirmer / compléter)
**Les DSI des associations professionnelles
« fil rouge » de la formation**

17h30 - 19h00

Simulation : Restitution et synthèse

- **restitution sous forme de mini dialogue de gestion
(rôles : DSI, VP numérique et DGS)**

Animation :
Gwenaëlle BOUCHER,
*Ingénieure de formation,
Département ESEN A - ESENESR*

Emmanuelle HAUTIN,
DSI, université Strasbourg

Serge PORTELLA,
*Directeur de système d'information,
Université d'Aix Marseille*

(à confirmer / compléter)
**Les DSI des associations professionnelles
« fil rouge » de la formation**

Denis GUILLAUMIN,
*Chargé de mission,
DGRH, MESRI*



Mercredi 6 décembre 2017

09h00 - 10h30

Le métier de DSI : état des lieux et évolutions

- **présentation du travail sur la fiche métier DSI ;**
- **échanges.**

(À confirmer et compléter)

Denis GUILLAUMIN,

Chargé de mission auprès du chef du service de l'encadrement DGRH, MESRI

Serge PORTELLA,

Directeur de système d'information, Université d'Aix Marseille

Emmanuelle HAUTIN,

DSI, université Strasbourg

10h45 - 12h00

Synthèse du parcours

- **Le point de vue du ministère MESRI ;**
- **le point de vue des directeurs SI référents du parcours ;**
- **évaluation et pistes d'évolution pour le prochain parcours par les participants.**

Animation :

Les DSI des associations professionnelles « fil rouge » de la formation

Gwenaëlle BOUCHER,

Ingénieure de formation, Département ESEN A - ESENESE

Denis GUILLAUMIN,

Chargé de mission auprès du chef du service de l'encadrement DGRH, MESRI

Un DSI représentant

les associations professionnelles