

Qualité

retour d'expérience

Christophe Petit
Responsable du pôle qualité de la DSI
christophe.petit@ac-lille.fr



Genèse

- 2006 : **Nomination des correspondants qualité** dans les Académies (contexte : centralisation d'une application de gestion de la scolarité)
- 1^{er} travaux : **Accord de niveau de service** entre le rectorat et les établissements scolaire du 2nd degré (amorçe de la relation client/fournisseur et de la supervision de service)
- Depuis, chaque année des **ateliers qualité** réunissent les représentants des académies (thèmes : accords de services, gestion de projet, support aux usagers, calendrier de gestion ...)
- PNF : **formations spécifiques** (ex. **certifications ITIL** foundation, practitioner...)
- Tendance :
 - la qualité partie prenante de la **transformation du service informatique en direction des systèmes d'information**
 - Prise en compte de la qualité dans tout le **cycle de vie des services** fournis aux usagers (projet, exploitation, assistance)



Les expériences concrètes

- **La gestion de projets d'informatisation de l'académie**
 - Contexte : pôle d'assistance à maîtrise d'ouvrage, centralisation des développements, comité de pilotage des développements locaux
- **Le projet « centre de service »**
 - Contexte : accord de service, catalogue de service, harmonisation du support



La gestion de projets



Le contexte

- Objectif :
Outiller la **gestion du portefeuille de projets** d'informatisation de la DSI, des développements, de l'infrastructure, des campagnes d'opérations « métiers » et **faciliter les interactions entre équipes** sur ces projets
- Acteurs de la DSI concernés :
 - **Assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA)**
 - **Infrastructures Informatiques**
 - **Développements locaux**
 - **Administrateur de systèmes d'information**
 - **Décisionnel**
 - **Assistance utilisateur**
- Expérience de la DSI sur les outils de gestion de projets : **Novice**

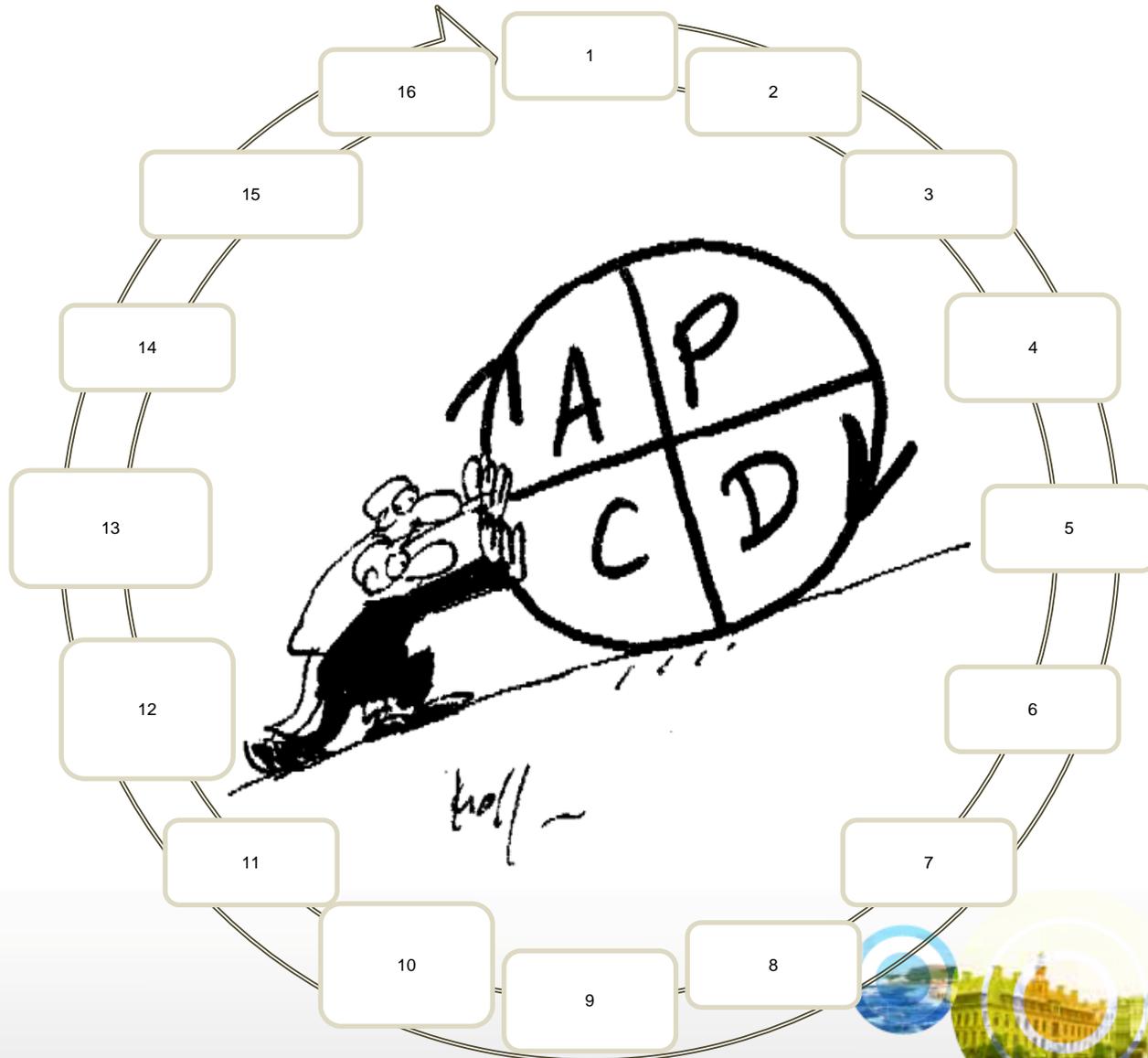


Comment mener le projet ?

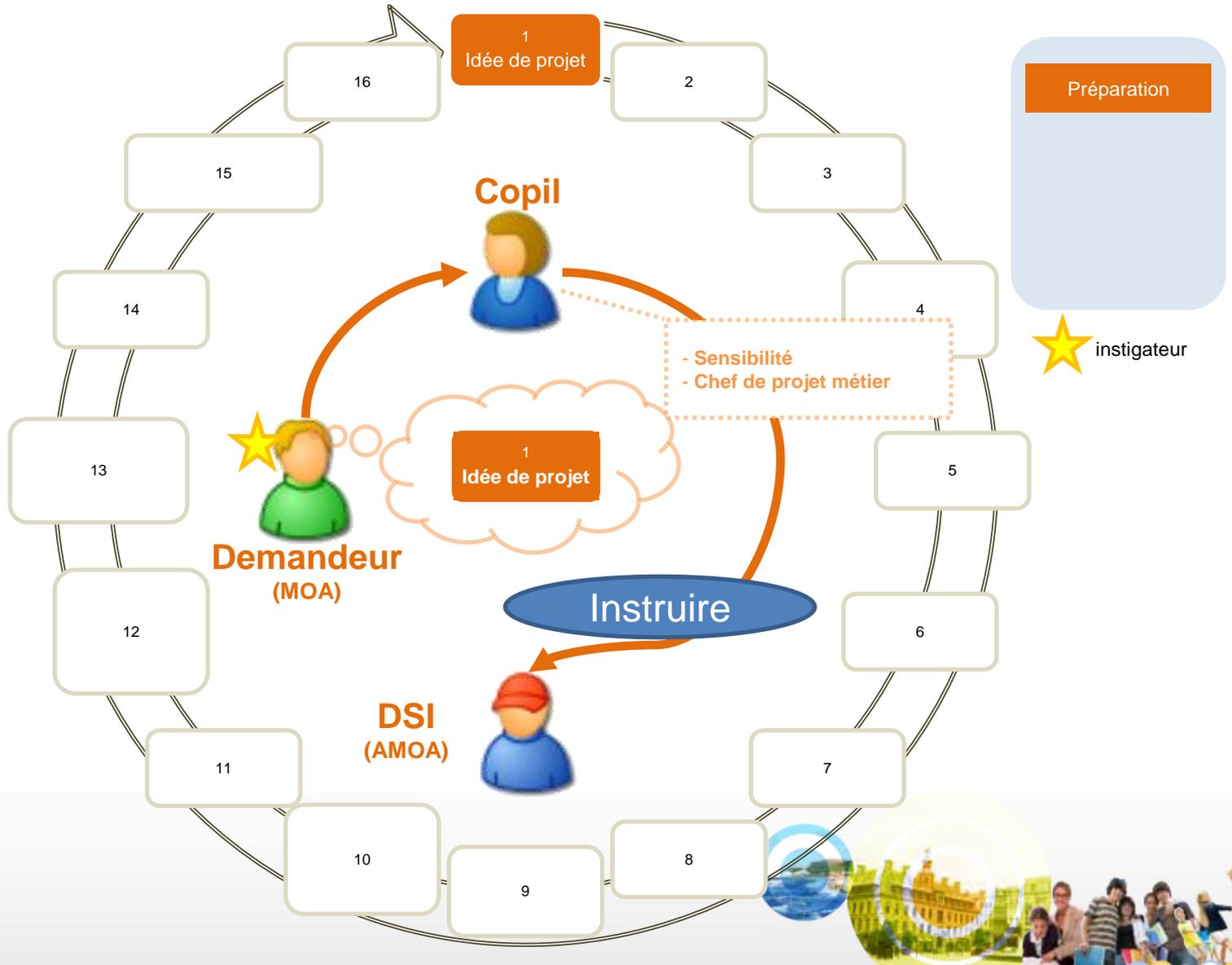
- Décomposition :
 - **Analyse de l'existant (outils, méthodes/habitude de travail...),**
 - **Besoins transversaux (paramétrage, nomenclature...),**
 - **Besoins particuliers (spécificités propres aux différents acteurs),**
 - **Priorités entre les besoins.**
- Rôles :
 - **Coordination globale,**
 - **Equipes dédiées,**
 - **Référent(s) : Outils.**
- Légitimité :
 - **Besoins d'indicateurs du comité de pilotage des développements locaux (Copil),**
 - **Obsolescence de Trac Vs REDMINE,**
 - **Aval de la hiérarchie.**



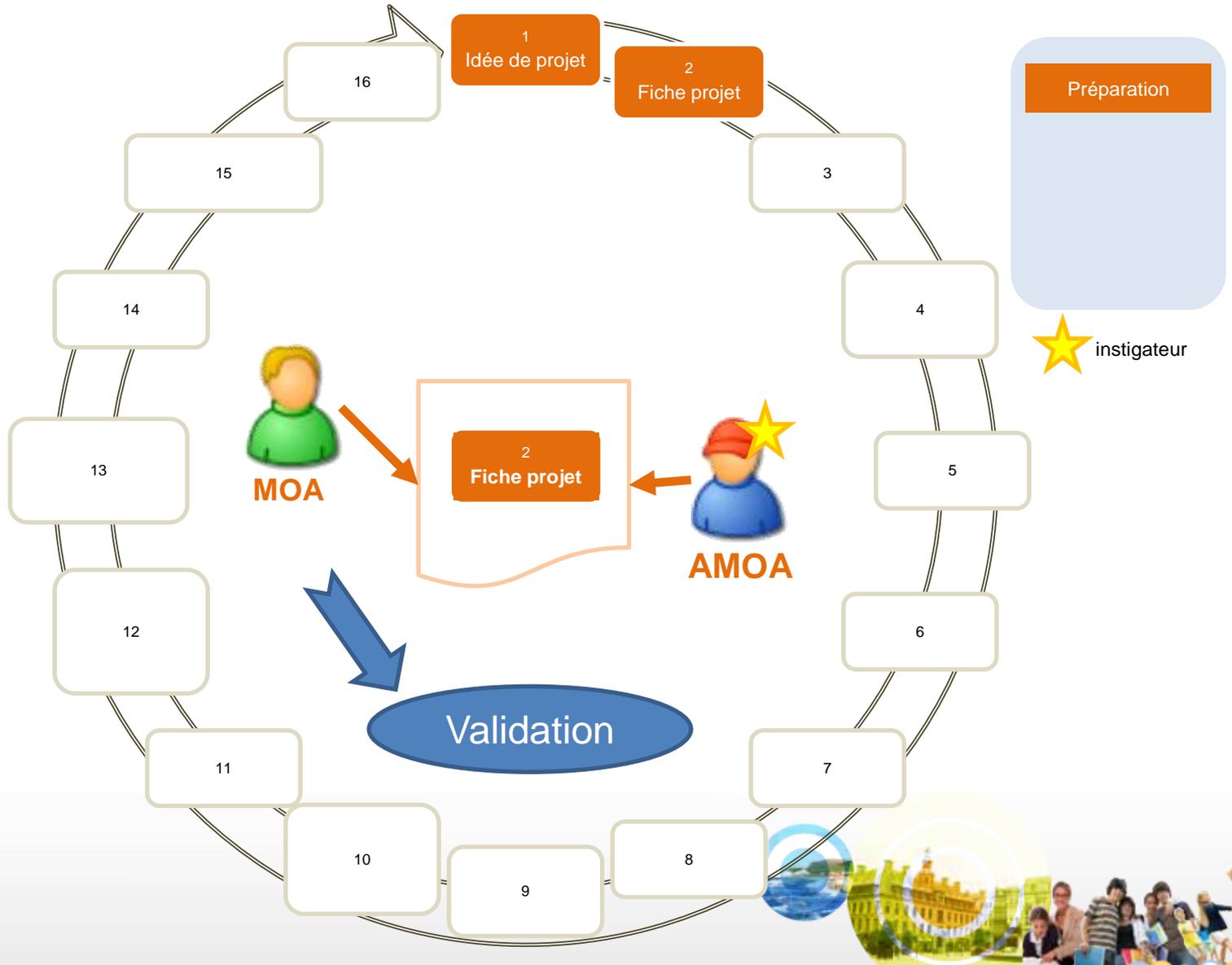
Chronologie de la démarche



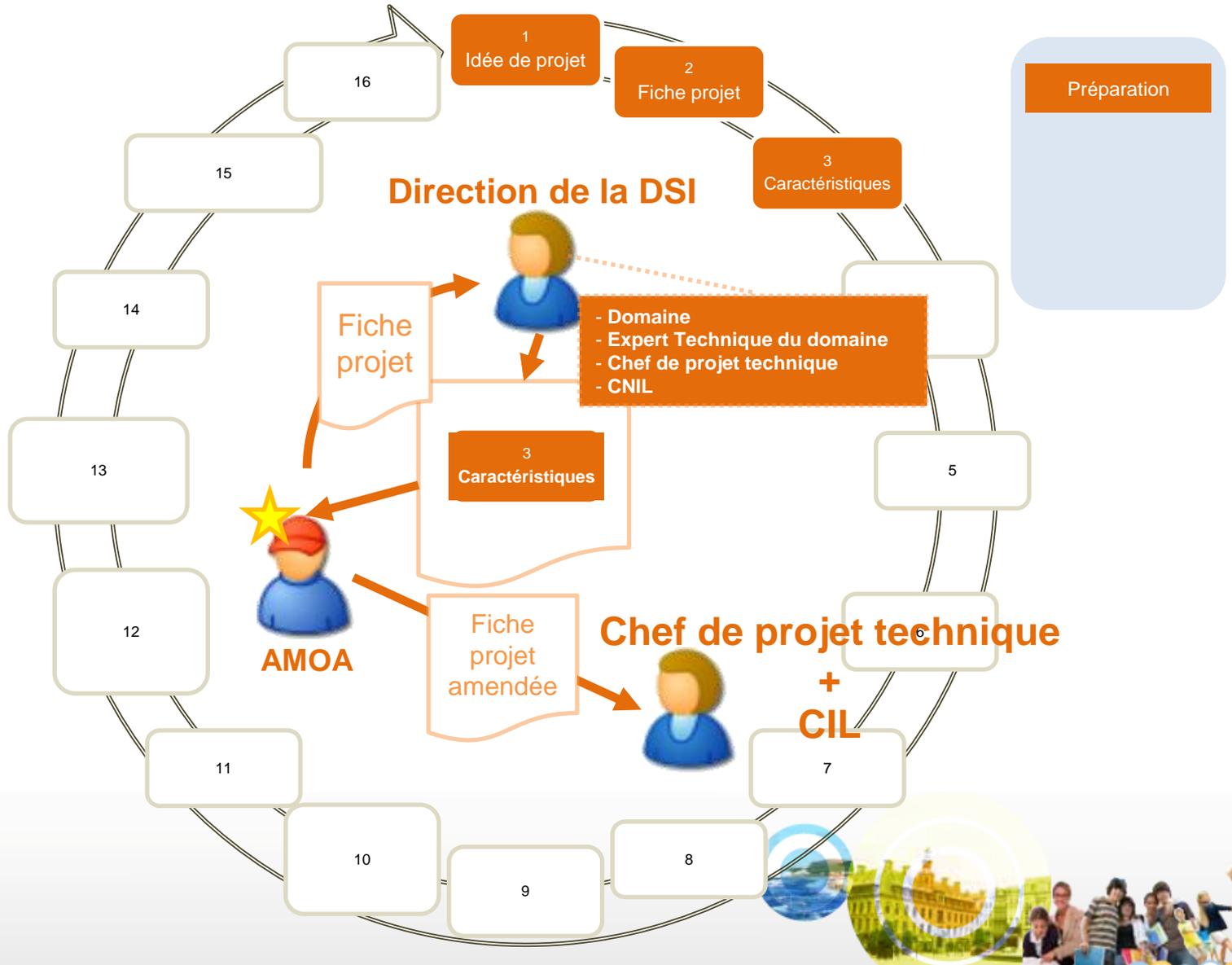
L'émergence d'un besoin



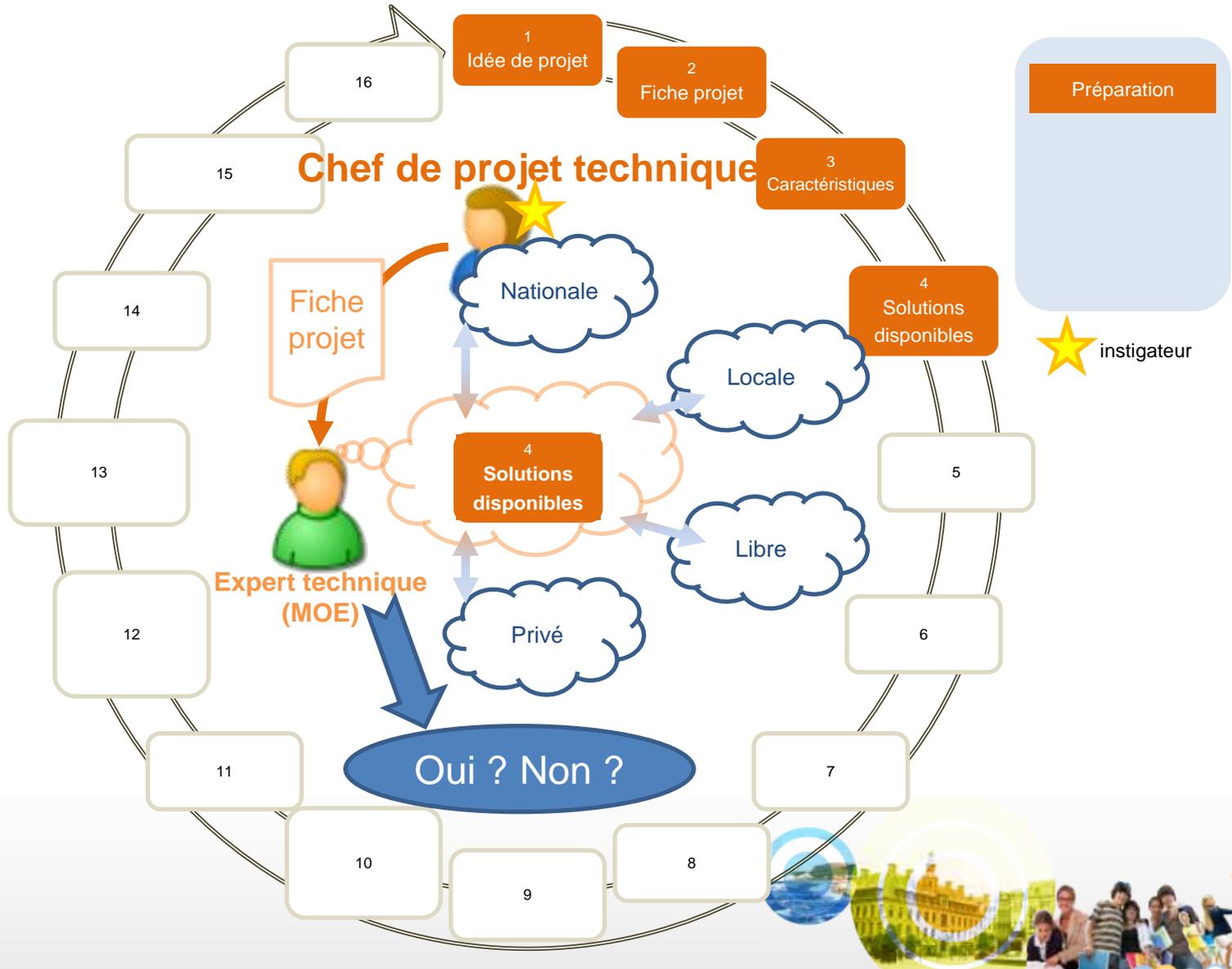
La fiche projet



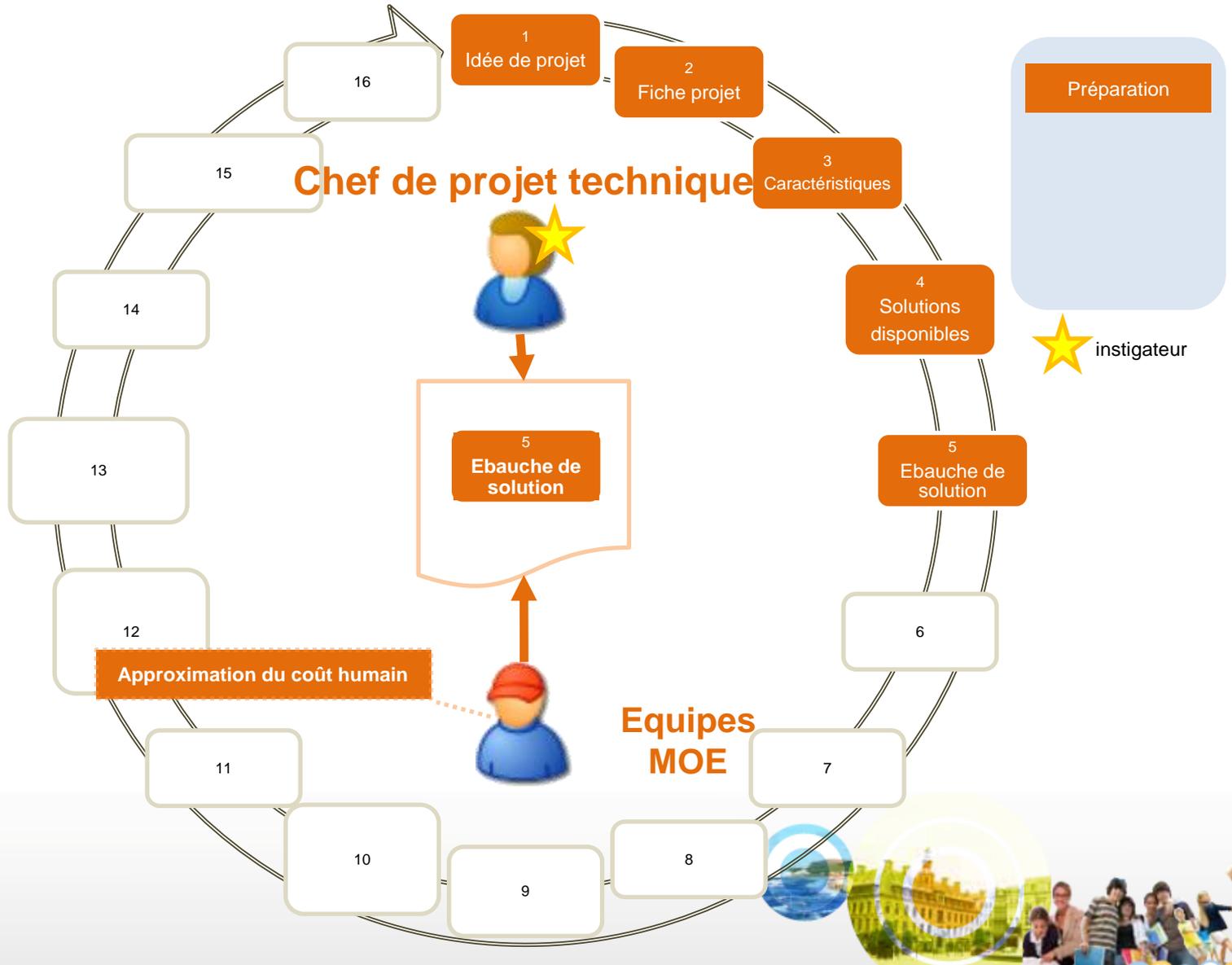
Les caractéristiques du projet



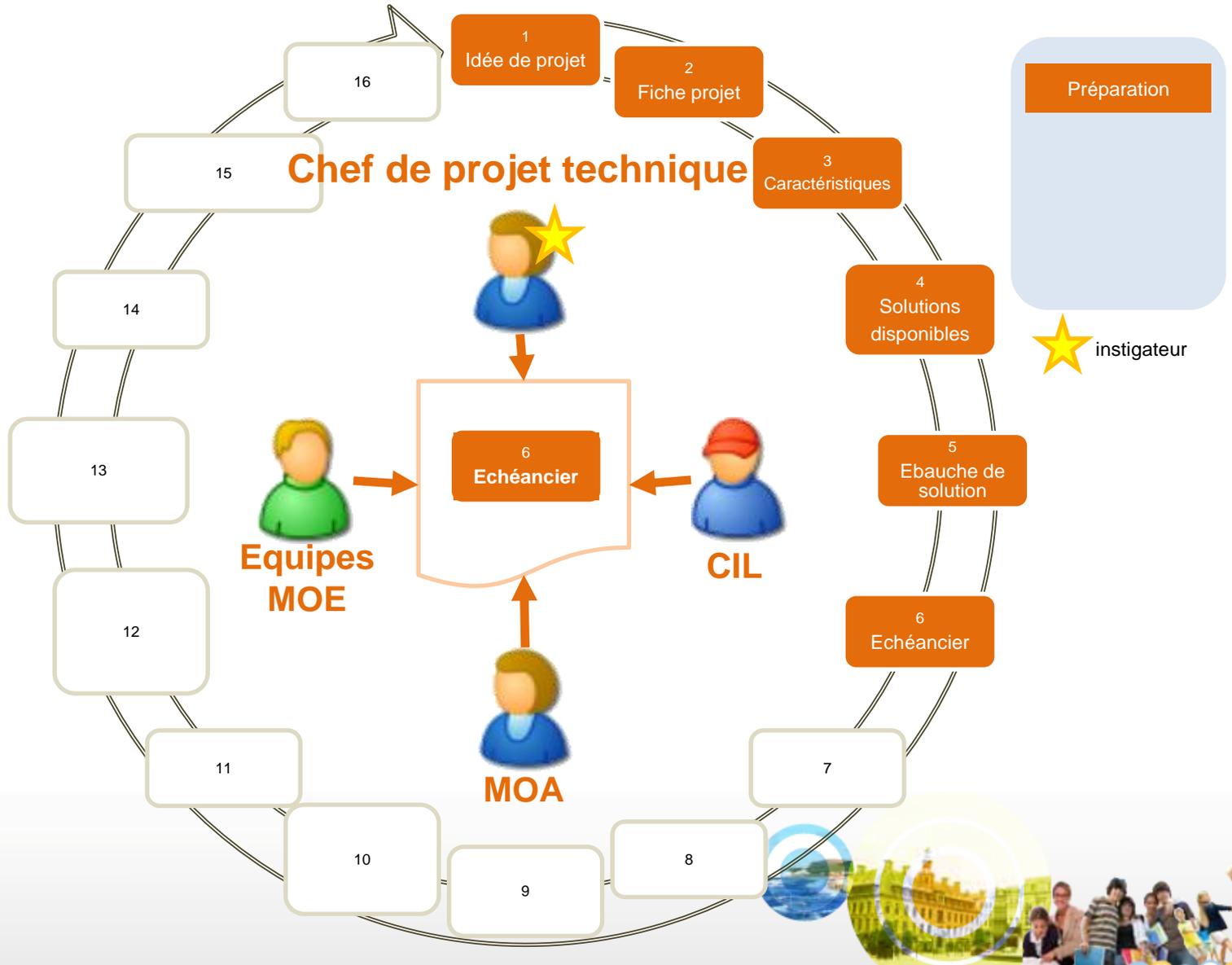
La recherche de solution(s) existante(s)



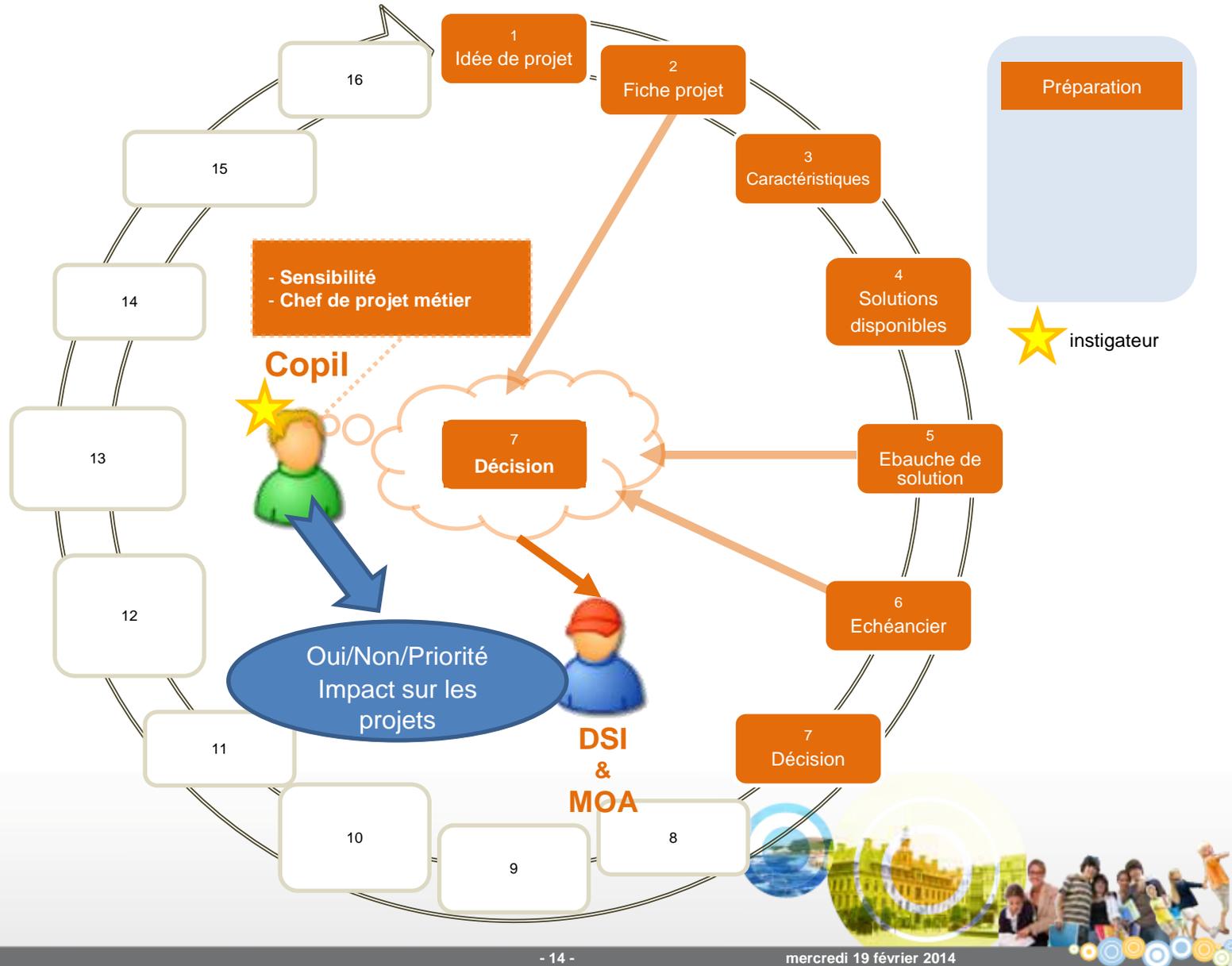
L'ébauche de solution



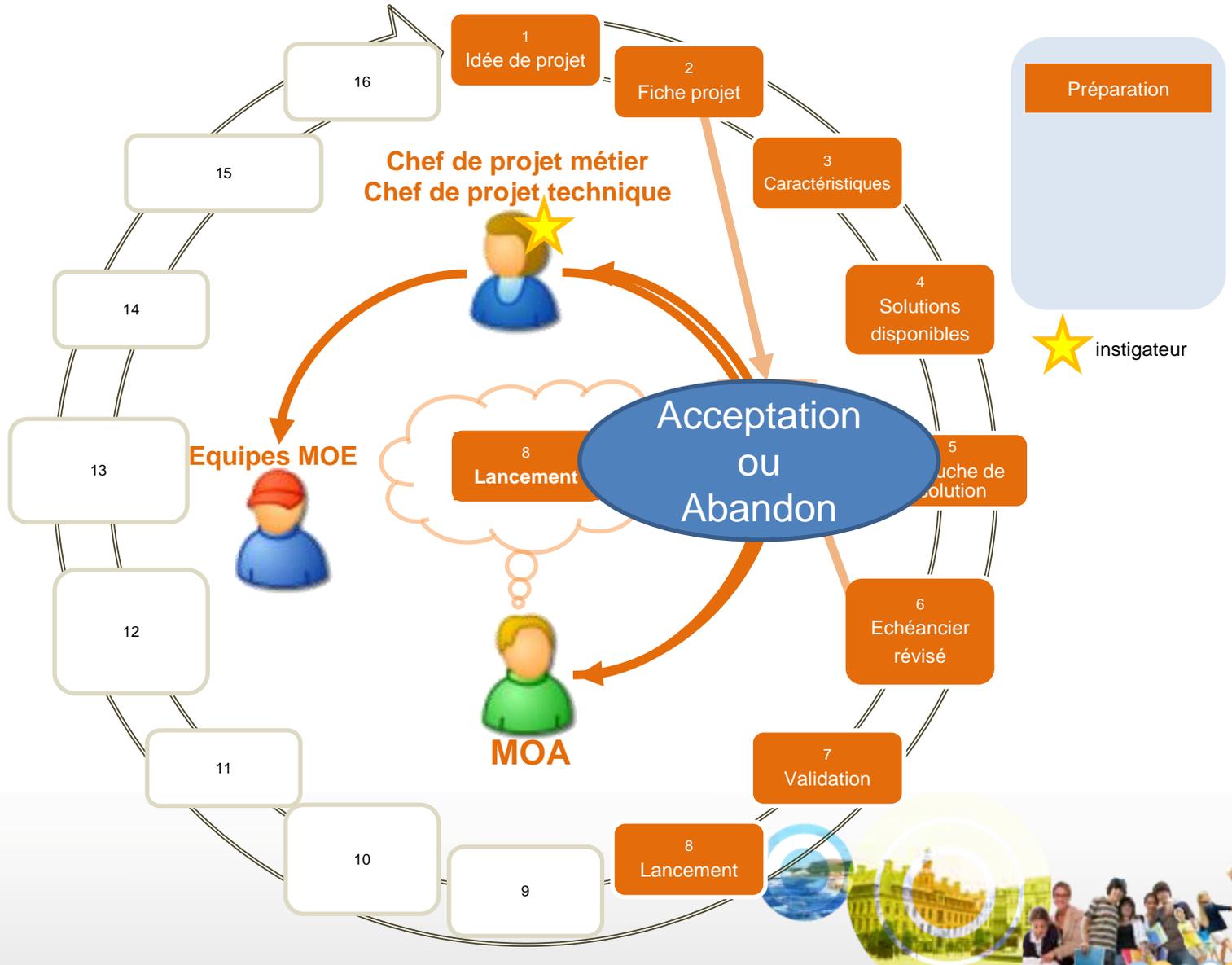
L'échéancier du projet



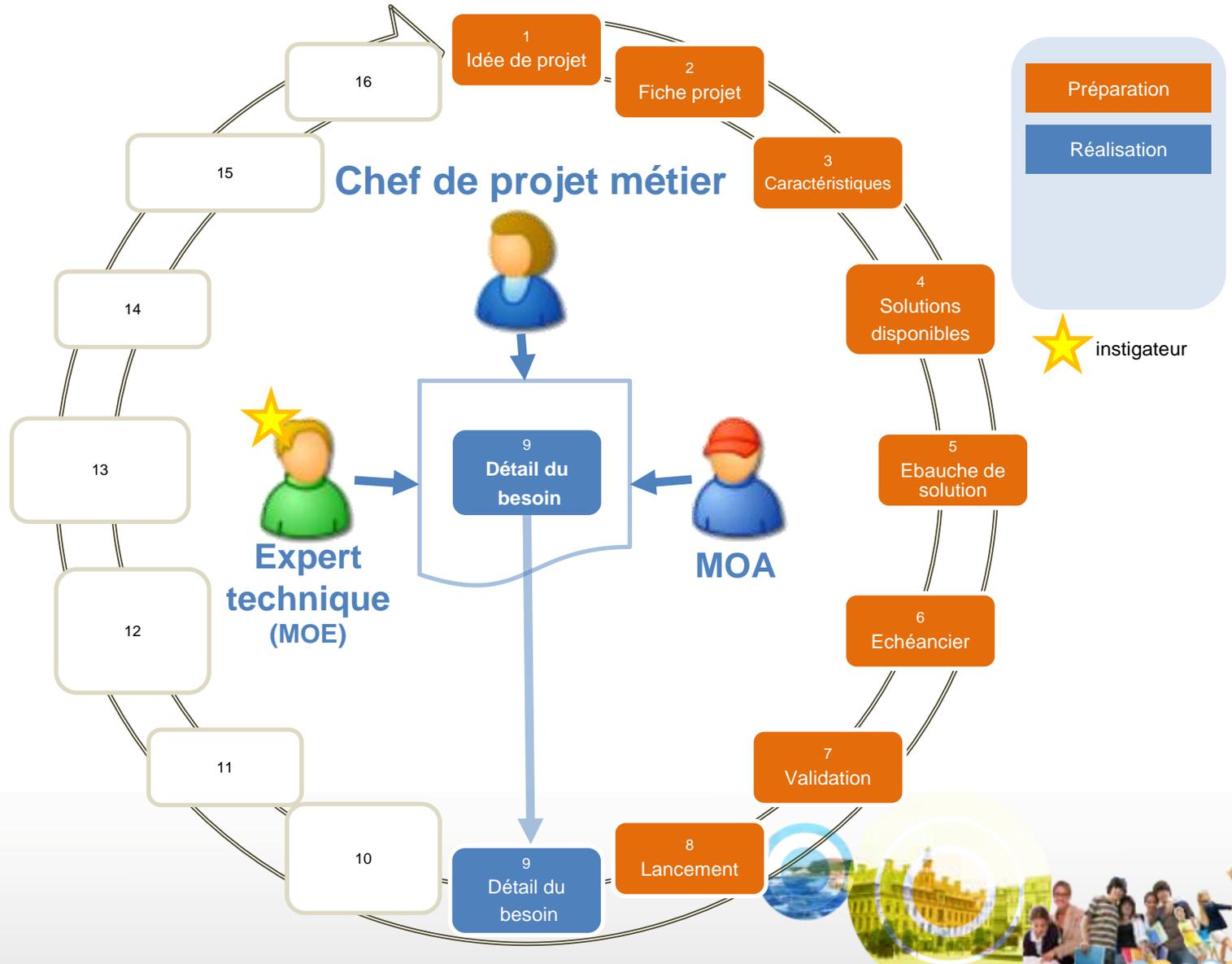
La prise de décision du comité



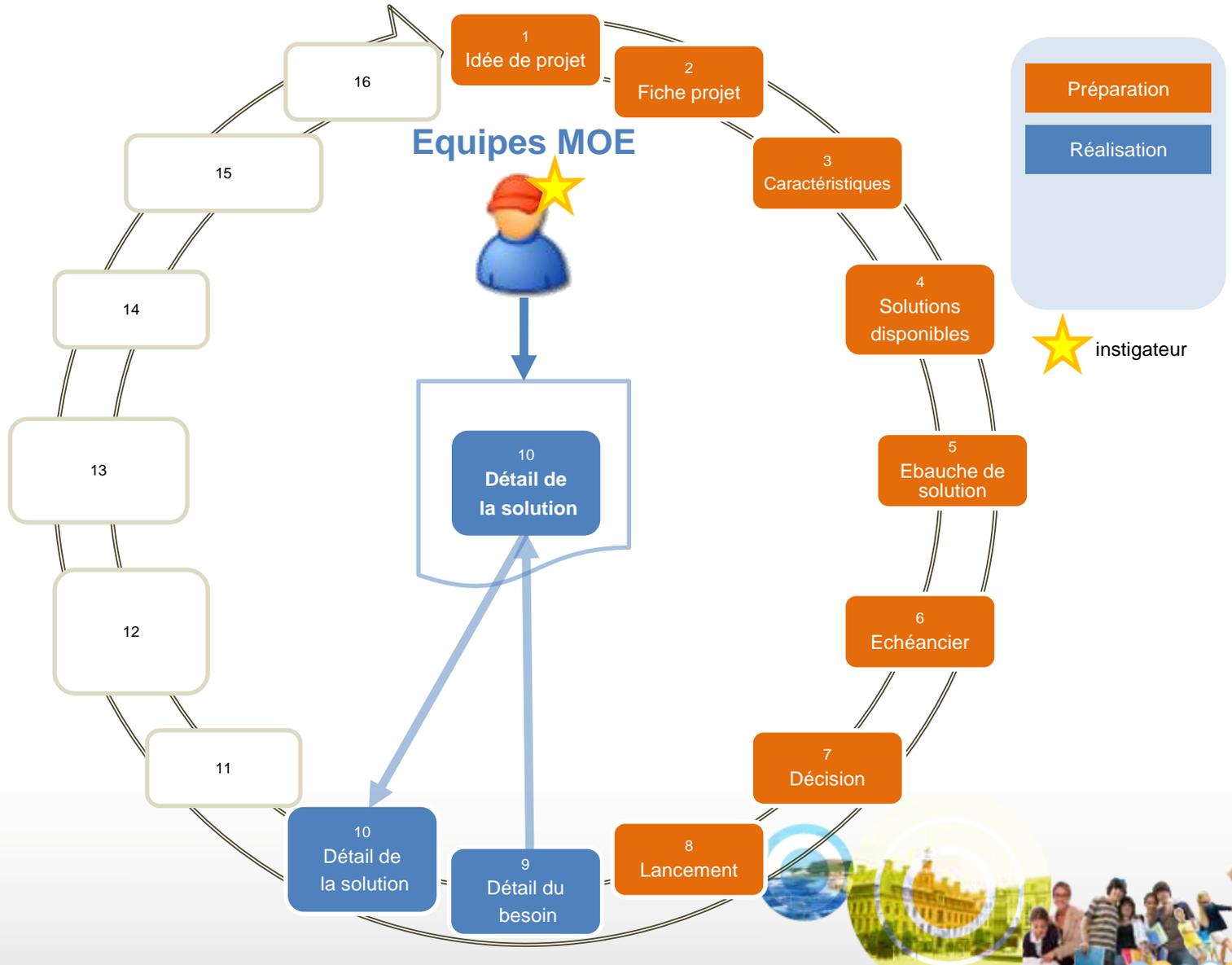
Le lancement du projet



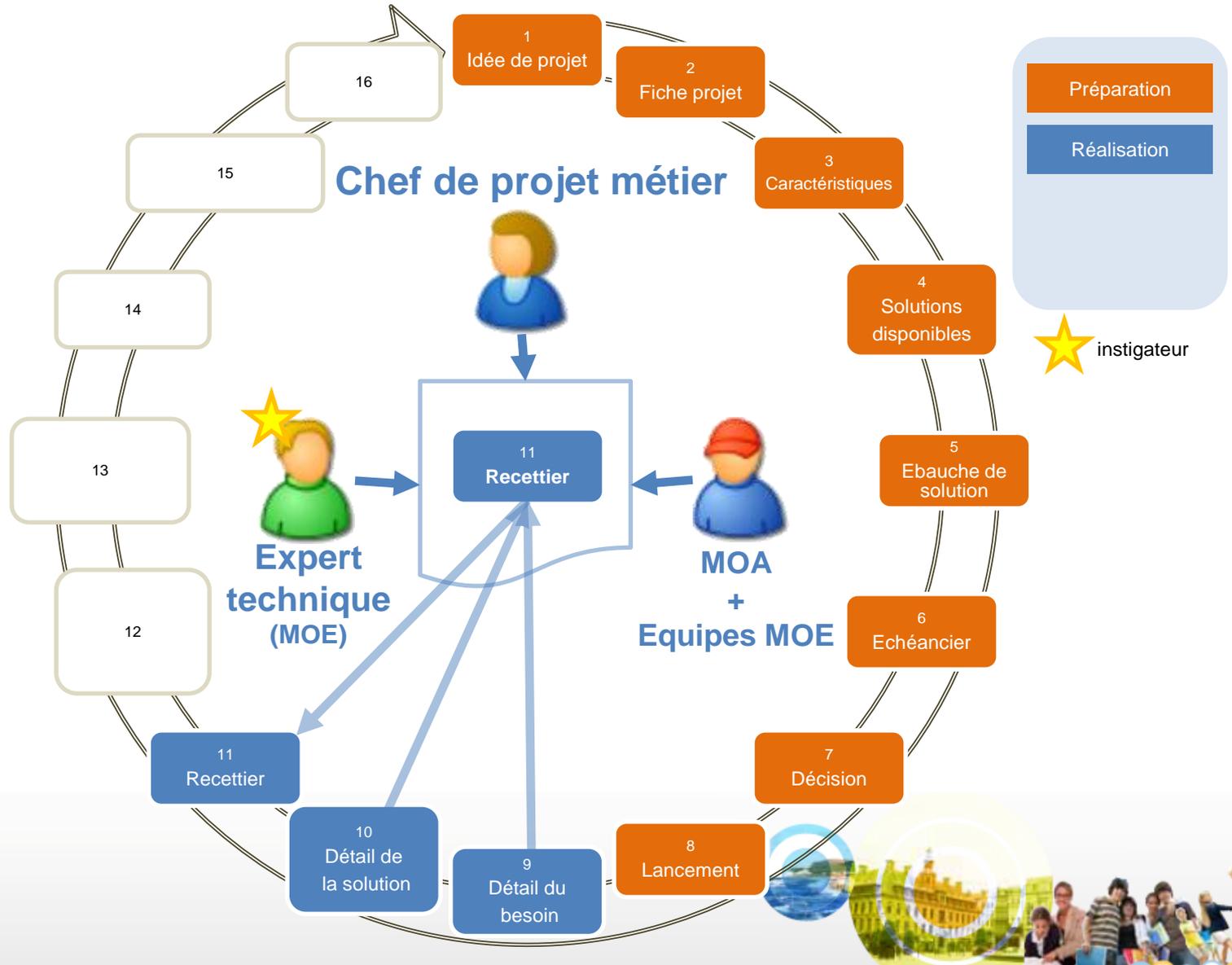
L'expression détaillée du besoin



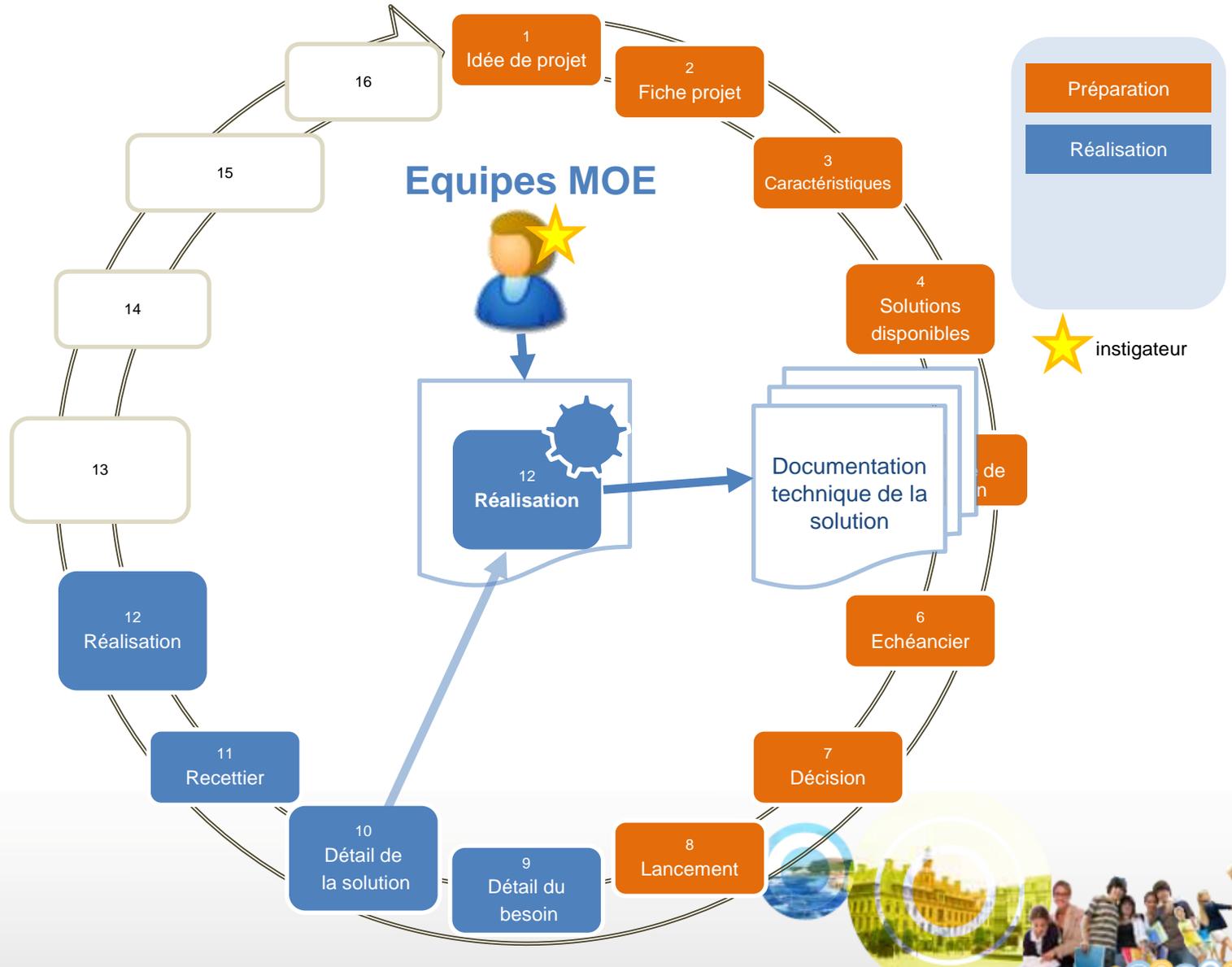
Description détaillée de la solution



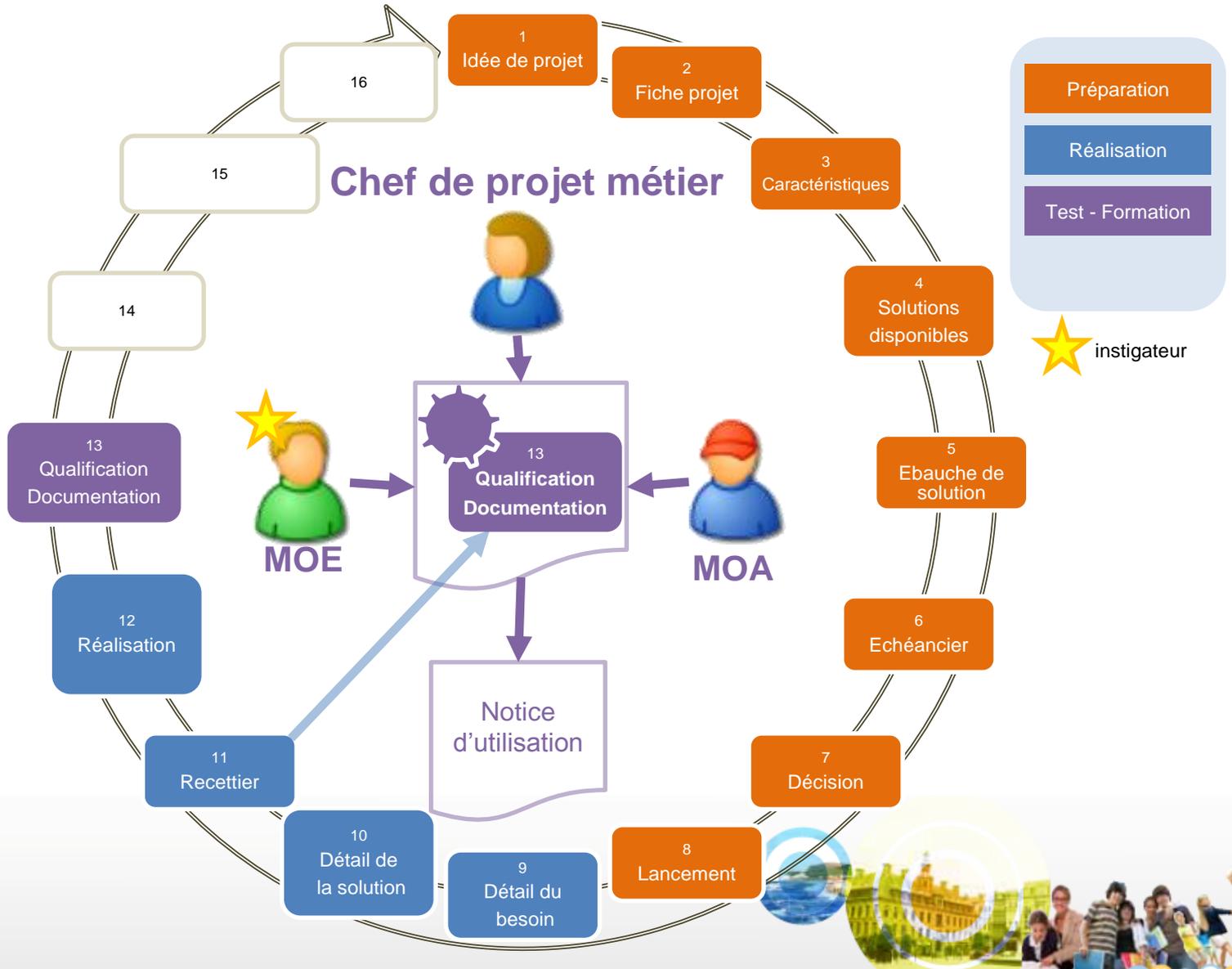
Conditions de validation de la solution



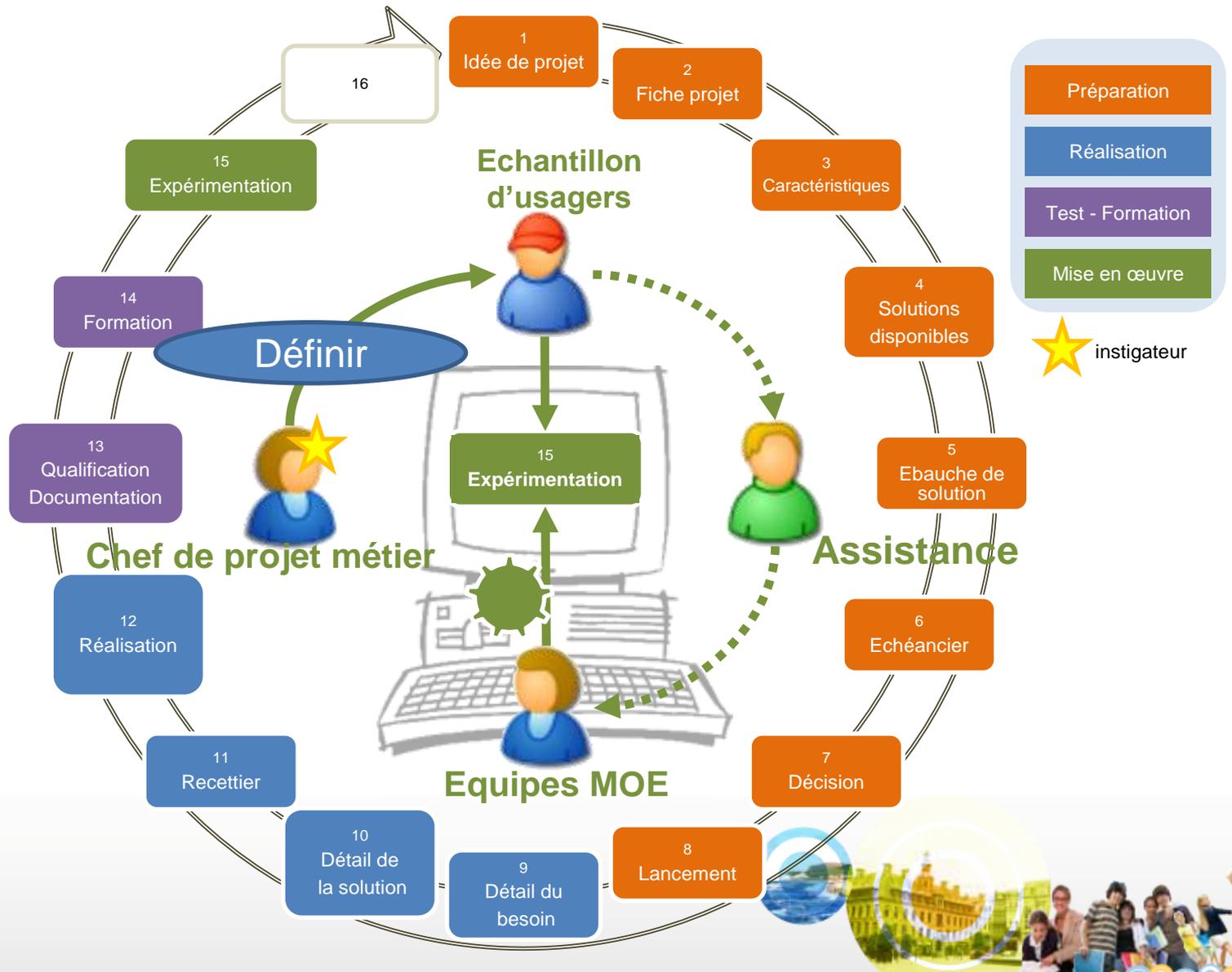
La réalisation de la solution



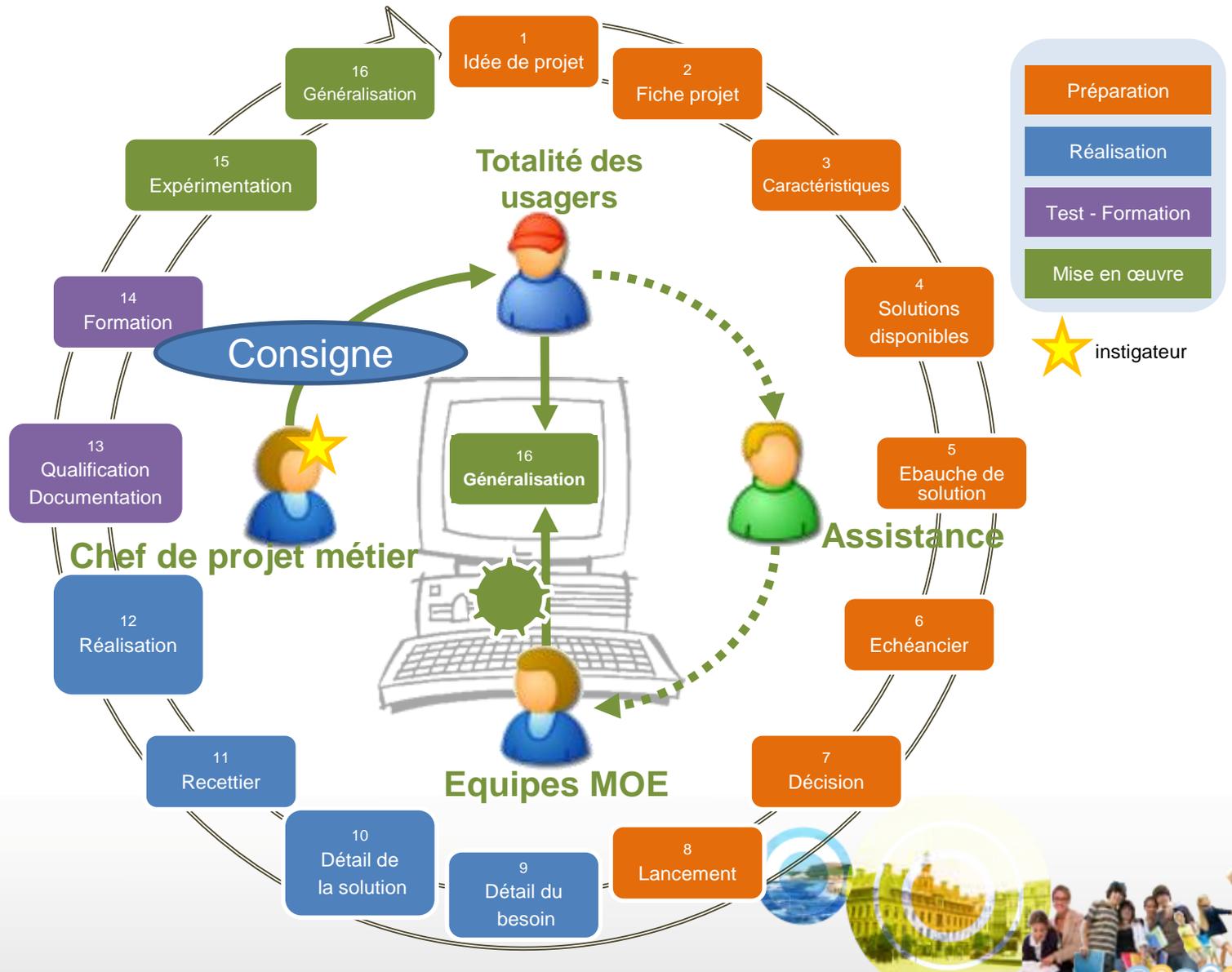
Les tests et la documentation utilisateur



L'expérimentation de la solution



La généralisation de la solution



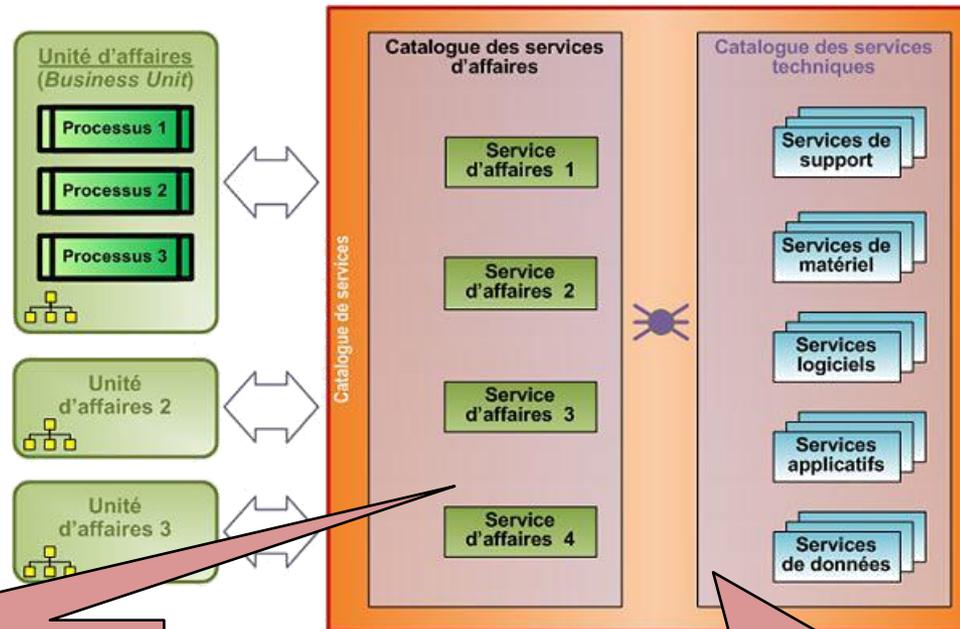
Le projet « centre de service »



Catalogue de service

Source : <http://www.itilfrance.com>

[Pour aller plus loin ...](#)

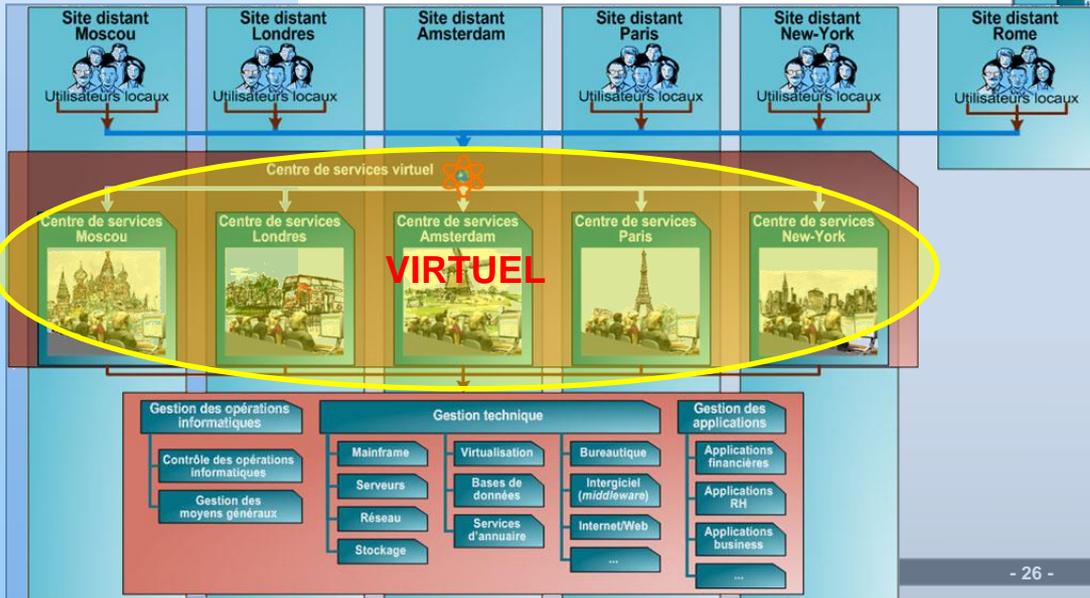
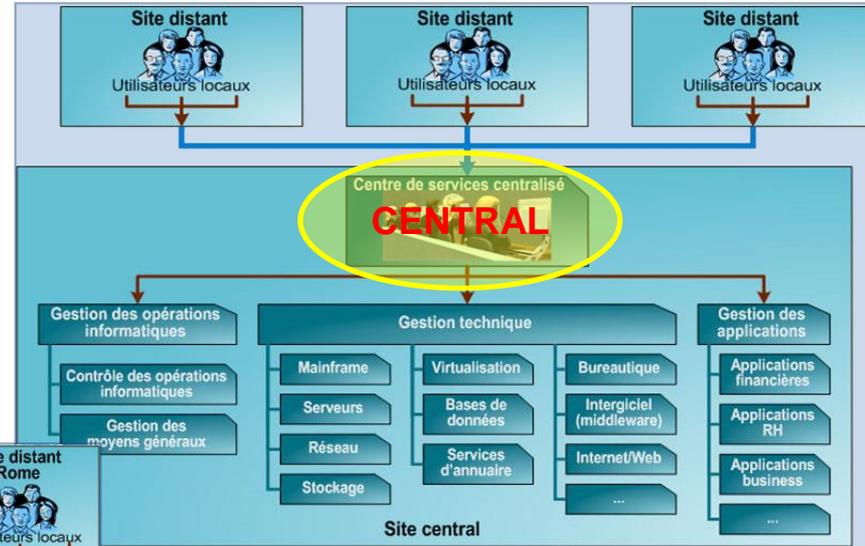
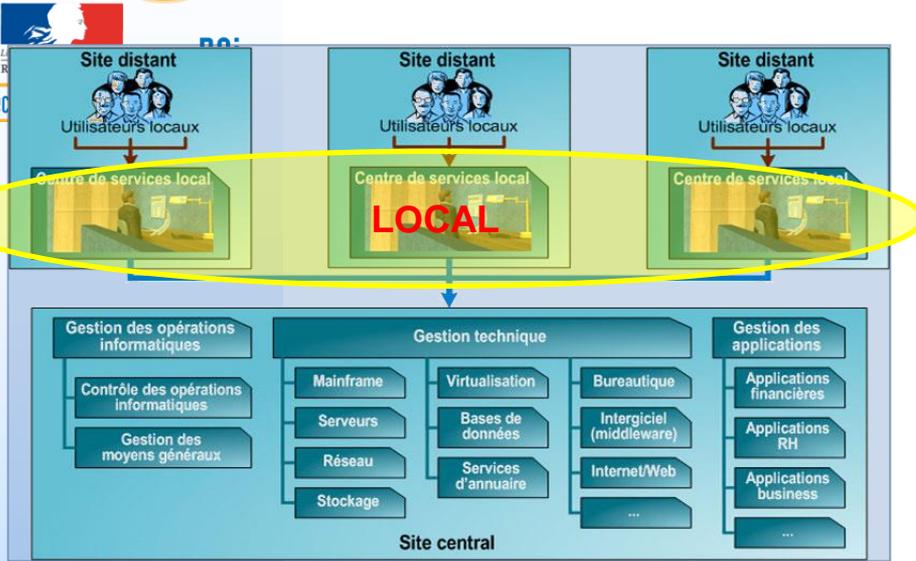


Le catalogue des services d'affaires (métiers) contient le détail des services d'affaires proposés aux organisations clientes et leurs liens avec les processus d'affaires. C'est la vue client du catalogue de services et cette partie ne contient pas de termes techniques (les services sont décrits en termes d'activités et d'objectifs d'affaires).

Le catalogue des services techniques reprend les services d'affaires en détaillant les liens entre ces services d'affaires et les services internes à l'informatique : services de support, services partagés, composants et infrastructures techniques. C'est la vue informatique du catalogue et elle n'est pas visible des utilisateurs et clients. En revanche, c'est l'outil de travail de toutes les équipes informatiques et des sous-traitants.



Centre de service



Source : <http://www.itilfrance.com>

[Pour aller plus loin ...](#)



Où sommes-nous?

Où allons-nous?

- **USAGE** : Pratiques hétérogènes
- **OUTILS** : Divers / périmètres variables
- **EXPERTISE** : Eparpillée
- **VISION** : Harmonisation des pratiques, centralisation des outils et de l'expertise, adéquation avec les services convenus avec le métier

- **INVENTAIRE** : Prémisse
- **OUTILS** : Néant
- **VISION** : Disposer d'un catalogue de service pour les usagers et agents de la DSI

Validation
&
Améliorations

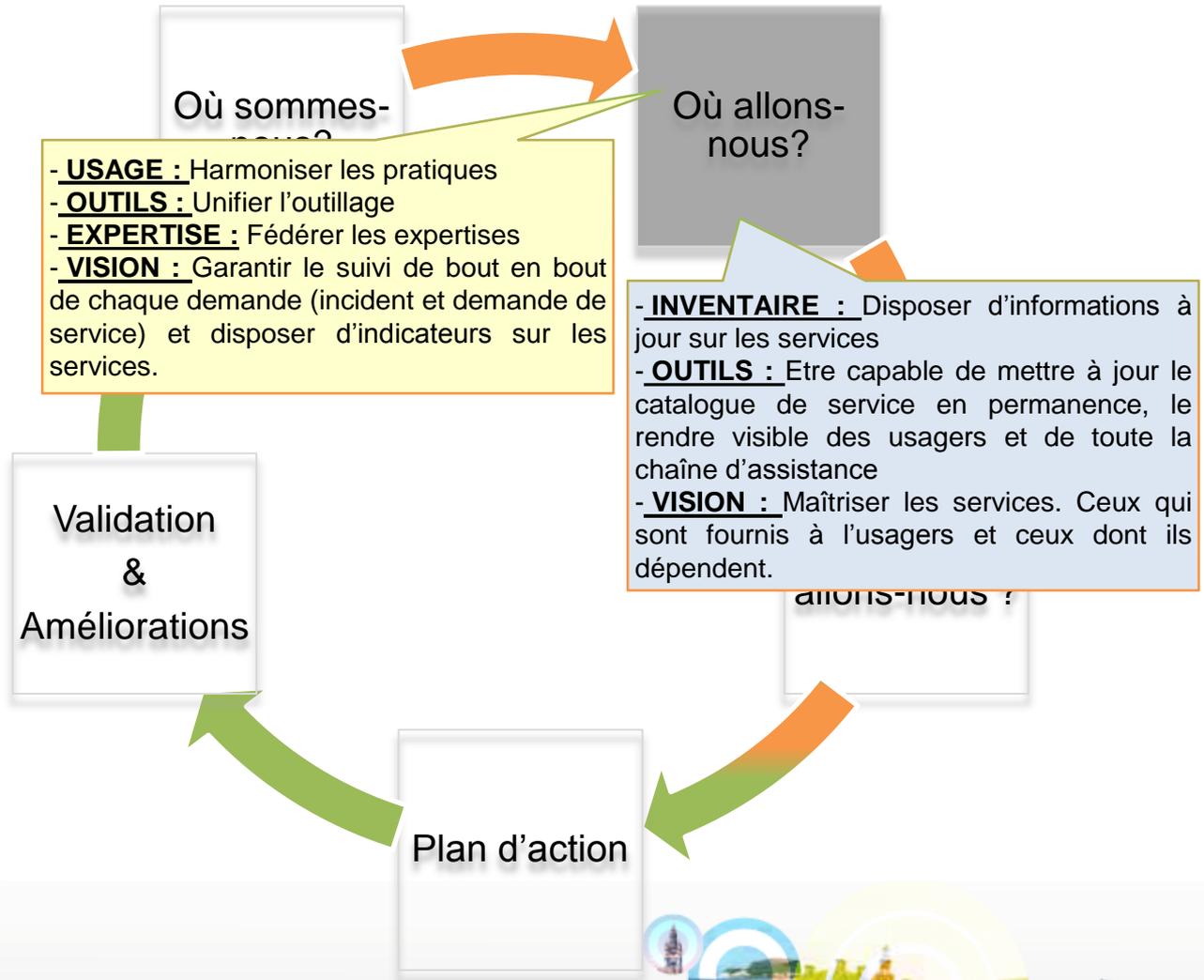
Comment y
allons-nous ?

Plan d'action

Centre de service

Catalogue de
service

légende

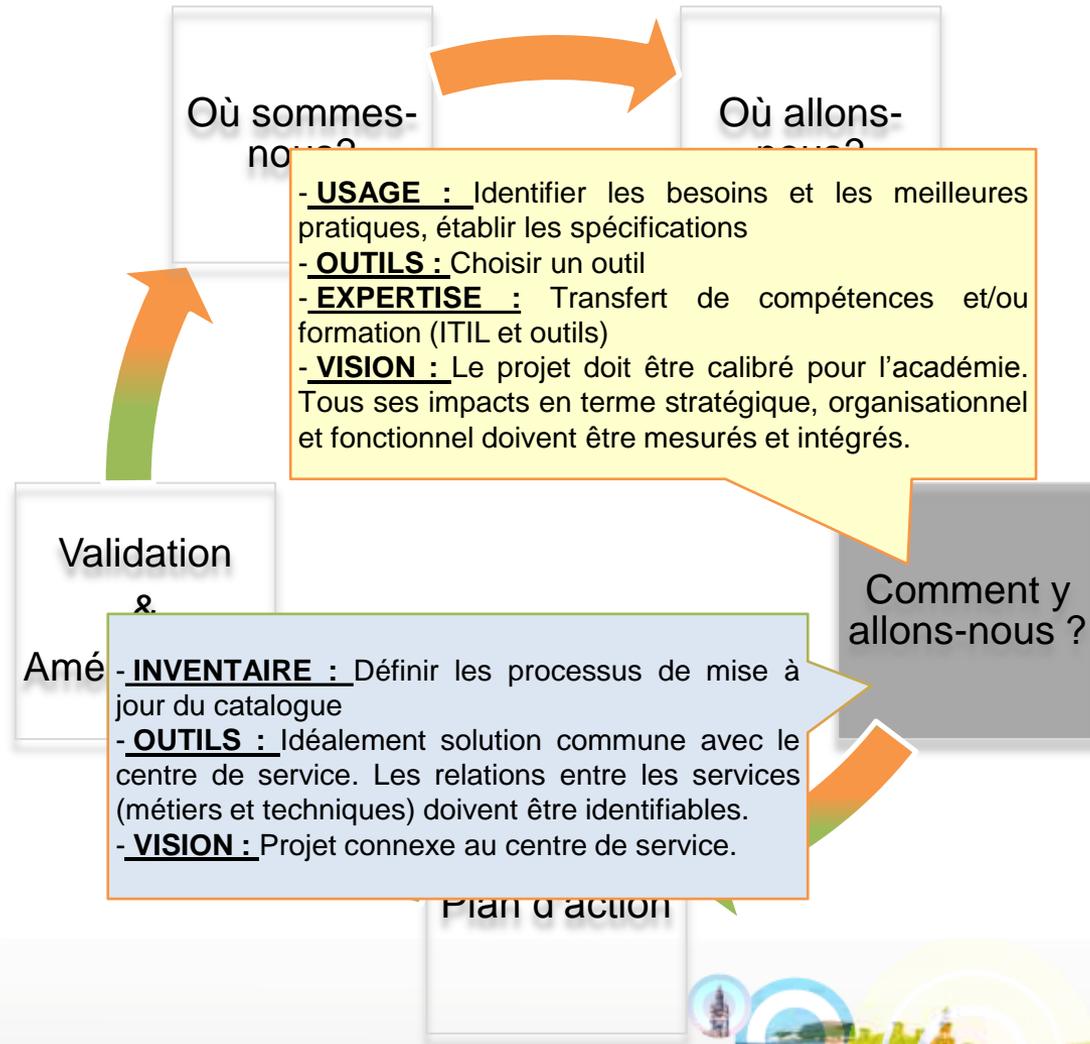


Centre de service

Catalogue de service

légende





Centre de service

Catalogue de service

légende



Où sommes-nous?

Où allons-nous?

- **USAGE** : Identifier le meilleur compromis pratique/théorie pour le mise en œuvre du centre de service.
- **OUTILS** : Etablir les spécifications de l'outil attendu. Lancer une recherche (extension d'une solution existante, choix d'une solution tiers libre ou non)
- **EXPERTISE** : Formation au PNF, compétence ITIL interne, expertise sur l'outil choisi (transfert de compétence ou formation)
- **VISION** : Le pilotage du projet doit être transverse à toutes les équipes.

- **INVENTAIRE** : Enrichir l'inventaire des services et les interactions de services existants
- **OUTILS** : Etablir les spécifications attendues et lancer une recherche (soit avec la solution du centre de service soit une solution indépendante libre ou non).
- **VISION** : Il est important de maintenir à jour le catalogue à jour. Redmine (gestion de projet), doit y participer mais pas que...

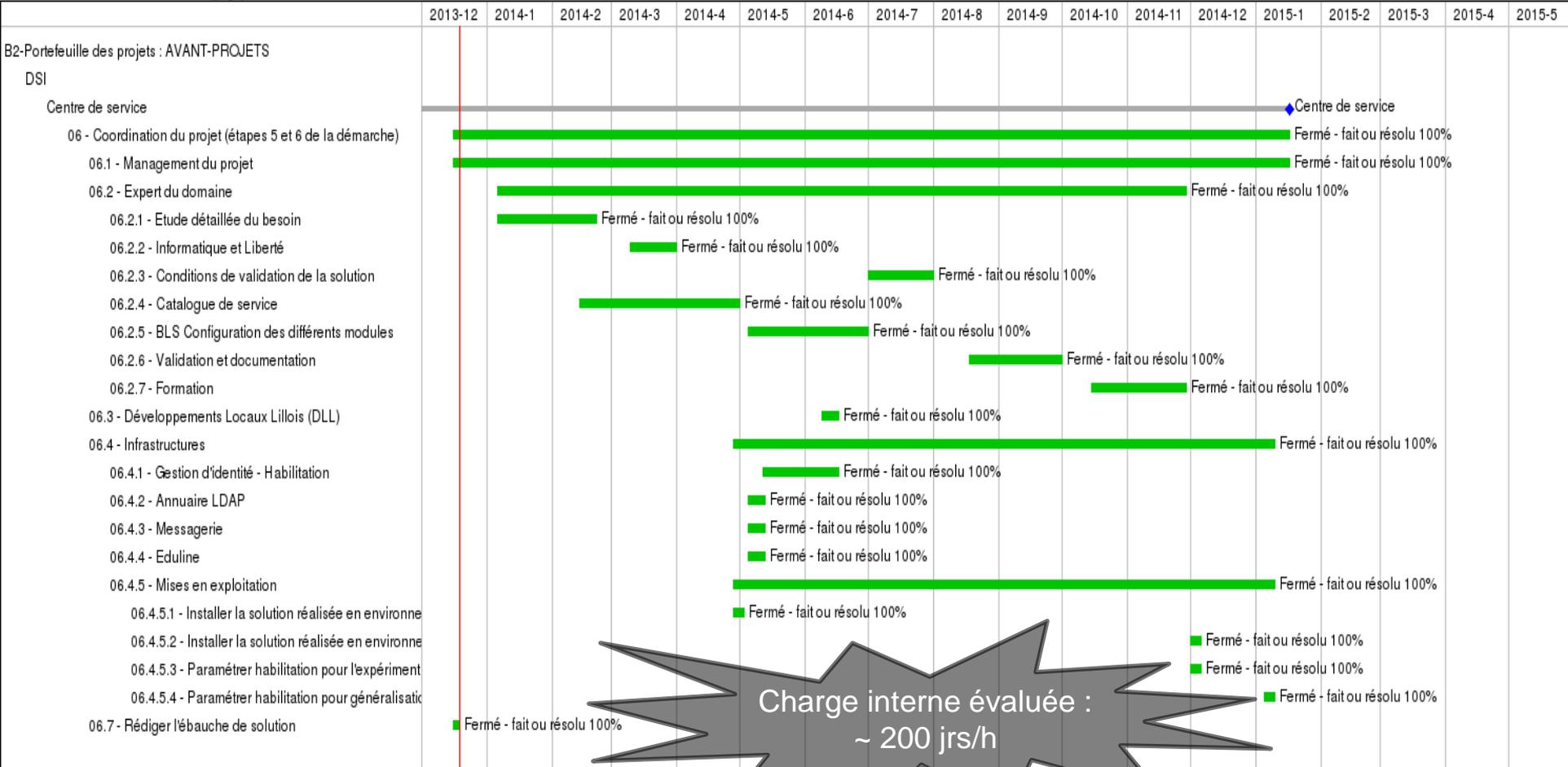
Plan d'action

Centre de service

Catalogue de service

légende

Planification prévisionnelle



Charge interne évaluée :
~ 200 jrs/h

