

Groupe de Travail « Systèmes d'Information »

Relevé de conclusions de la séance du 13 février 2017

Présents : Eric Rahaingomanana, David Clément, Marc Poussin, Bruno Lesueur, Virginie Petrus

Excusés : Rémy Card, Francine Puig, Fernando Preto, Marc Campodifiori

Rédactrice : Camille Pachot

Ordre du jour : Premières réflexions sur la phase de construction de l'organisation fonctionnelle

Le groupe de travail est invité à répartir les différentes sous-fonctions par niveau opérationnel afin de dégager une ou deux propositions d'organisation de la fonction Système d'information de la Nouvelle Université.

Pour débiter, le Groupe de Travail « Systèmes d'Information » a défini la notion d'interfacultaire afin d'identifier toutes les possibilités qu'offre l'interfacultaire pour l'organisation des systèmes d'information. Par la suite, le groupe s'est concentré sur la sous-fonction « Parc informatique et assistance aux utilisateurs ».

Remarques préliminaires sur la cible des travaux

Avant tout chose, le groupe a souhaité expliciter la cible visée des travaux à venir. La DSI assurant une fonction support, il paraît primordial au groupe que la continuité soit assurée au 1^{er} janvier 2018. Ainsi, certaines propositions n'auront pas vocation à être mise en œuvre dès les premiers mois d'existence du nouvel établissement mais dans un avenir plus ou moins proche en fonction des chantiers. De plus, une alternative au modèle proposé est envisageable pour ce travail ; le groupe imagine donc que, si nécessaire, il pourrait utiliser cette option pour faire figurer une option viable au 1^{er} janvier 2018 et une option cible sur le plus long terme. Il est cependant évident pour le groupe que, quel que soit le modèle retenu, des évolutions, une modernisation ou d'éventuels retours en arrière puissent être possibles.

Positionnement fonctionnel des activités de la sous-fonction « Parc Informatique et assistance aux utilisateurs »

A la suite de la clarification de la cible, les membres du groupe estiment qu'un niveau interfacultaire, pour certaines tâches, est envisageable uniquement à court terme ; tout en précisant qu'il est opportun de ne pas éloigner la fonction SI des usagers afin de garantir une gestion de proximité.

Concernant la sous-fonction « Parc Informatique et assistance aux utilisateurs », le groupe veut s'assurer qu'il n'y aura pas d'impacts d'éloignement du service rendu aux usagers.

Les membres du groupe se sont intéressés à l'organisation du ticketing, qui consiste dans la réception, la ventilation et la résolution des demandes par ticket. Les membres du groupe imaginent un point d'entrée logiciel unique. Une différenciation pourra s'opérer entre les étudiants et les personnels. Cette tâche est envisagée à un niveau universitaire (premier niveau) afin de garantir la continuité de service et l'entrée unique des tickets. En appui de la résolution des demandes de premier niveau, les facultés pourront se voir confier la prise en charge de la demande, afin de répondre aux demandes à proximité. Cette répartition nécessite une prise de main à distance ou le déplacement d'un agent.

***Groupes de Travail pour
la construction de la
Nouvelle Université***



Le positionnement fonctionnel d'une tâche au niveau universitaire n'implique pas nécessairement le positionnement opérationnel à ce même niveau ; le groupe précise que la mise en œuvre du ticketing universitaire se fait en concertation avec les facultés, afin d'assurer une homogénéité du traitement de tous les utilisateurs. De plus, le filtre métier dans le processus de ticketing observé lors de l'état des lieux, sera probablement maintenu dans la nouvelle organisation, en interdépendance de l'organisation des métiers eux-mêmes. Enfin, les membres du groupe évoquent les possibilités d'externalisation de certaines tâches, afin d'optimiser les ressources et les moyens sur des points stratégiques.

Prochaines étapes

Le Groupe de Travail « Systèmes d'Information » se réunira plusieurs fois dans le courant du mois de mars afin de produire une ou deux propositions d'organisation des fonctions Système d'information de la Nouvelle Université.