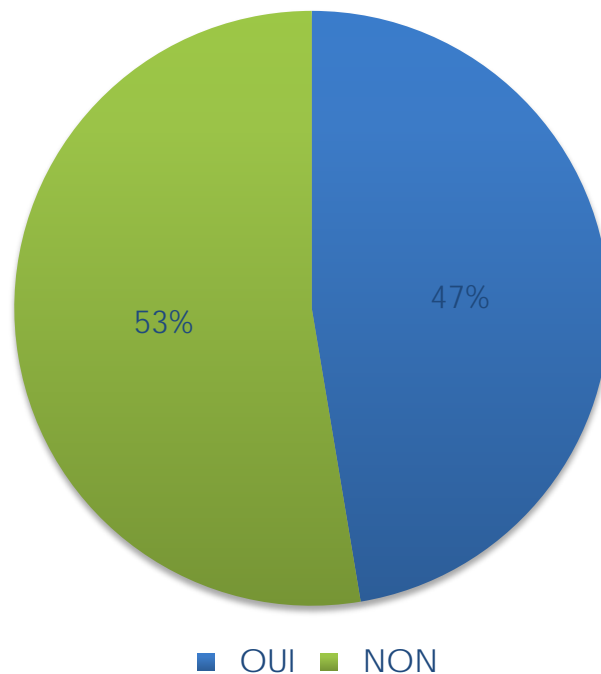


# Qu'est-ce-que la qualité de service ?

Romuald Arnold – DSI Université Reims Champagne Ardenne  
Emmanuelle Vivier – DSI Université de Picardie Jules Verne

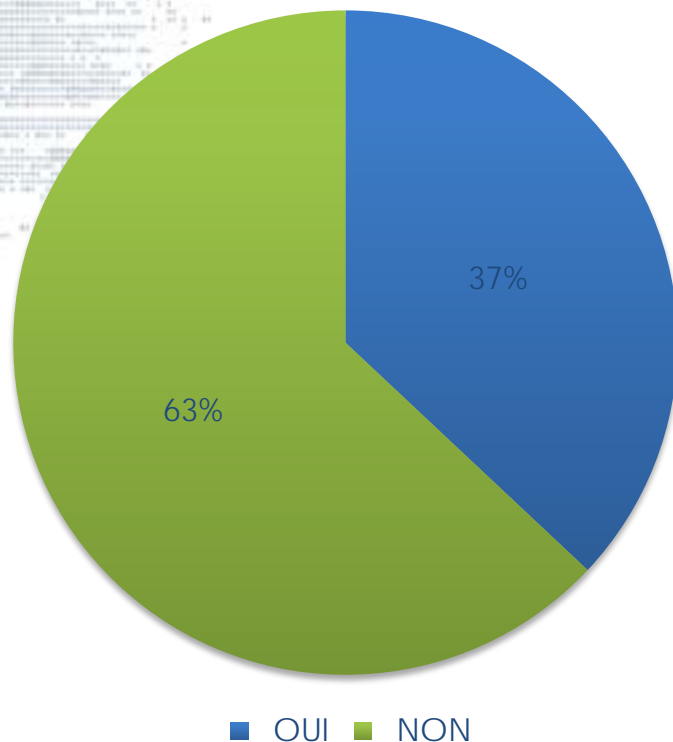
# Questionnaire préalable en amont de la formation

A votre connaissance une démarche qualité est-elle en cours dans votre établissement ?



# Questionnaire préalable en amont de la formation

## Avez-vous un interlocuteur de référence ?



### Si oui, qui est-il ?

- Directeur qualité
- VP qualité
- Ingénieur qualité
- Chargé de mission pilotage
- Coordinateur et référent qualité

# Questionnement :

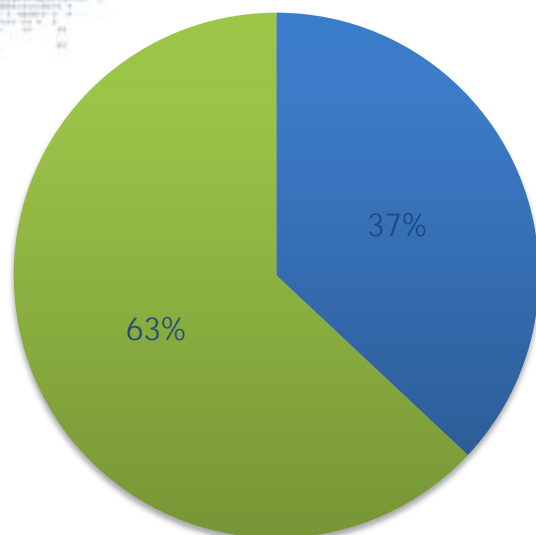
## Les différents types d'approche qualité

### Où en êtes-vous ?

- Contrôle qualité
- Amélioration de la qualité
- Management de la qualité
- Qualité totale

# Questionnaire préalable en amont de la formation

**Avez-vous déjà été sollicité(e) pour mettre en place une démarche qualité portant sur certains aspects de l'activité de votre direction ?**



■ OUI ■ NON

## **Si oui, lesquels ?**

- Certification ISO 9001 (2015)
- Bonnes pratiques (ITIL)
- Description de processus
- Cartographie applicative
- Indicateurs
- Gestion de droits applicatifs

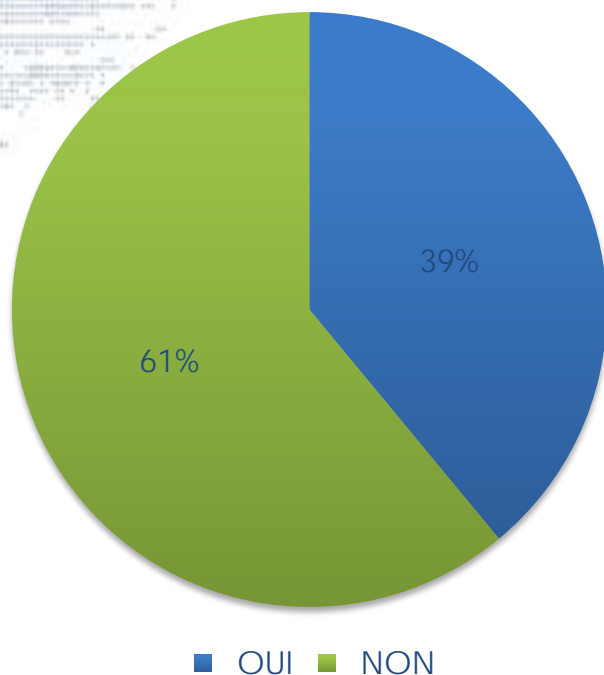
# Questionnaire préalable en amont de la formation

Comment définissez-vous ou définiriez-vous la qualité de service au sein de votre DSI ?

- Satisfaction de utilisateurs
- Respect de bonnes pratiques
- Couverture fonctionnelle, services opérationnels
- Indicateurs, catalogues de services,
- Qualité de service
- Commission du numérique

# Questionnaire préalable en amont de la formation

Disposez-vous ou avez-vous mis en place des outils relatifs à la qualité de service de votre direction ?



**Si oui, lesquels ?**

- Outils ISO 9001 : description de processus, indicateurs, tableaux de bord, enquêtes de satisfaction, instructions et procédures, audits internes et externes, plans d'amélioration continue, ...
- Indicateurs, plans d'amélioration continue
- Outils de supervision des services numériques
- Etude du niveau d'usage des applicatifs, enquêtes, rencontres avec les usagers

# Questionnement :

## Système de management de la qualité

- Quel est le contexte ?  
Analyse des risques et opportunités
- Quelles sont les personnes et /ou entités à satisfaire ?  
Etudiants, personnels, enseignants chercheurs et des parties prenantes (MOA, Gouvernance, MESRI, ...)
- Quelles sont leurs attentes, leurs besoins ?
- Quelle est la stratégie de mon organisation ?
- Comment va être mise en œuvre cette stratégie ?
- Comment vont être mesurés les résultats ?
- Comment va-t-on conforter puis améliorer ces résultats ?

# Questionnement :

## Qualité du système d'information

- Qualité de l'infrastructure
  - Matériel
  - Logiciel de base
  - Réseau
  - Système d'exploitation, etc.
- Qualité du logiciel
  - Qualité des applications construites et/ou maintenues
- Qualité des données
  - Qualité des données entrant dans les différents systèmes d'information

# Questionnement :

## Qualité du système d'information

- Qualité de l'information
  - Qualité des données sortant des systèmes d'information
- Qualité administrative
  - Qualité de la fonction système d'information
  - Inclut la qualité des processus de :
    - Élaboration du budget
    - Élaboration du planning
- Qualité de service
  - Qualité du service rendu vu par le « client »