

Qualité de service

Mise en place d'indicateurs de pilotage

Retour d'expérience à l'Université Rennes 2

Arnaud Saint-Georges – DSI Université Rennes 2

Parcours de formation IH2EF/AMUE/ADSI - Directeurs du système d'information

Quel pilotage, quelle organisation pour quelle qualité de service ?

Le pilotage par la qualité – Retours d'expérience

Pourquoi cette démarche qualité ?

- Un objectif final :
=> améliorer la qualité de service
- Un objectif intermédiaire :
=> évaluer cette qualité de service
- Se comparer n'est PAS un objectif...

Un contexte favorable en 2015

- Transformation du CRI en DSI en 2011
- Organisation stabilisée en 2012
- Offre de services formalisée en 2013
- Fonctionnement stabilisé en 2014
- Un taux de satisfaction global qu'on supposait « correct »
- La DSI avait atteint un certain niveau de maturité

Une question ?

Évaluer, oui mais quoi ? Et comment ?

- Évaluer la qualité de chaque service fourni par la DSI à l'université et à ses personnels (*hors services directs aux étudiants*)
- En suivant des indicateurs annuels par service
 - 1) Taux de satisfaction de nos usagers (enquête annuelle)
 - 2) Indicateurs factuels calculés par la DSI
 - taux de disponibilité
 - délais de réponse aux demandes
 - etc.
- L'ensemble des indicateurs et surtout leur évolution au fil des années constitue un outil de pilotage :
le tableau de bord Qualité de la DSI

1) Les « taux de satisfaction » issus de l'enquête annuelle

- Une enquête très simple, immuable, auprès des personnels, composée de 14 questions portant sur les principaux services qu'on leur fournit*

Êtes-vous satisfait :

- de votre poste informatique (1), de vos moyens d'impression (2)
- de votre téléphone (3), du courrier électronique (4)
- de l'ENT (5), du site web/intranet (6), des applications informatiques (7 et 8)
- du wi-fi (9), des salles informatiques (10)
- de la fourniture d'un matériel (11), d'un logiciel (12)
- de l'assistance (13)
- des services de la DSI, globalement (14)

Une question ?

2) Les indicateurs calculés par la DSI

- **Caractéristiques d'un indicateur**
 - représentatif de la qualité du service fourni
 - vertueux
 - facile à calculer chaque année
 - compréhensible par tous (dans la DSI et hors de la DSI)
 - exprimé sous forme d'un pourcentage croissant avec la qualité
 - 0 % : c'est nul :-)
 - 100 % c'est parfait :-)
- **Attention !**
 - On ne dispose pas d'indicateurs pour chaque service
 - Un indicateur ne peut pas résumer toute la qualité d'un service



Une question ?

Les indicateurs calculés

a) des indicateurs de disponibilité

- Basés sur les CDS : coupure ou dégradation de service au cours d'une demi-journée
- La disponibilité est souvent un bon indicateur de qualité
 - bonne disponibilité => bonne maîtrise du service => bonne qualité (en général)
- Exemples d'indicateurs de disponibilité :
 - pourcentage de demi-journées sans CDS du réseau (GRX1)
 - pourcentage de demi-journées sans CDS du courrier électronique (GCE1)
 - pourcentage de demi-journées sans CDS d'Apogée (GFA1)
 - pourcentage de demi-journées sans CDS d'Harpège/SIHAM (GFS1)
 - pourcentage de demi-journées sans CDS concernant l'impression (GIP1)
 - pourcentage de demi-journées sans CDS concernant les salles informatiques (GSF1)

Les indicateurs calculés

b) des indicateurs de délai

- **Exemples d'indicateurs de délai :**
 - part des demandes d'assistance par ticket satisfaites dans les 24h (GAG2)
 - part des demandes de matériel informatique satisfaites en moins de 1 mois (DMI1)
 - part des demandes de logiciel satisfaites en moins de 1 mois (DLG1)

Les indicateurs calculés

c) d'autres types d'indicateurs

- Exemples

- Sécurité : part des postes non impactés par un malware (GSI1)
- Sécurité : part des personnels non piégés par les faux phishings de la DSI (GSI2)
- AMO : part des projets terminés dans l'année qui suit leur validation (GMO1)
- Courrier électronique : part des utilisateurs n'ayant jamais été « *over quota* » (GCE2)
- Fonctionnement des postes : part des PC fixes non réinitialisés/reclonés (GMI2)
- Inventaire : part des PC fixes vérifiés (GIM2P)

Une question ?

Utilisation du tableau de bord

- **Analyse des points oranges/rouges en comité de direction**
 - soit l'explication est connue et temporaire
 - GFS4 (Sifac) : déploiement difficile de Sifac-Démat
 - soit l'analyse appelle des mesures évidentes
 - GRX0 (wi-fi) : nécessité de renforcer le wi-fi...
 - GMI1 (postes de travail) : planification du remplacement de tous les postes VDI...
 - GSF0 et GFS1 (salles informatiques) : mise en place d'outils de monitoring et contrôle préventif des salles...
 - soit il faut approfondir l'analyse
 - DLG1, DLG2 et DLG3 : analyse des tickets correspondant aux demandes qui ont traîné

- une mise en place qui demande « du souffle »
- un tableau de pilotage immensément précieux, outil de mesure, d'analyse et de management
- un retour sur investissement très rapide, un effet durable
 - la plupart des taux de satisfaction par service sont en augmentation de plusieurs points (jusqu'à +14 pour DLG0)
 - 1 point gagné sur la satisfaction globale après 1 an
 - 3 points gagnés sur la satisfaction globale après 4 ans (2019)

Pour conclure...

- S'impliquer et se mobiliser dans une démarche qualité ne signifie nullement qu'on est « bon »
- Mais cela signifie qu'on veut devenir « meilleur » !
- Et n'est-ce pas l'essentiel ?

Merci de votre attention :-)



Des questions ?