

Feuille de route Direction du Numérique (transition numérique)

Le contexte

La transition numérique dans l'enseignement supérieur connaît un coup d'accélérateur induit notamment par le passage massif des enseignements et du travail en distanciel qui induit une augmentation des besoins de dématérialisation, d'automatisation et d'optimisation. Cette transition s'appuie également sur des évolutions liées à l'hébergement (SaaS¹), au Cloud et aux DataCenters et sur les modes de financement par appels à projet, à manifestation d'intérêt, proposés par nos sponsors (Europe, MESRI, Conseil régional, Conseil départemental, fondations et entreprises...). Ces transformations ont un impact important sur notre organisation et sur l'évolution des activités.

Les objectifs

L'objectif stratégique est de rendre l'informatique plus humaine et doit participer de manière visible et maîtrisée à créer davantage de valeur. La transition numérique doit alléger et enrichir le travail de manière à augmenter l'efficacité des ressources et les services à l'utilisateur/usager. Analyser et optimiser les processus internes et externes à la DNum, permettra de conduire une politique de simplification et de dématérialisation raisonnée dans le cadre de la sobriété numérique. Le but est de fiabiliser les processus de manière à permettre un pilotage des ressources numériques à l'échelle de l'établissement, en responsabilisant les parties prenantes de l'UTT.

L'état des lieux

Le développement du SI de l'UTT a été jusqu'ici focalisé sur des demandes spécifiques aux périmètres limités. Ceci a mené au développement et à l'intégration de services répondant à des besoins de court-terme, sans pouvoir investir dans l'urbanisation, faute de moyens. De plus, les nombreuses ressaisies de données, sans pré-analyse d'impact ont été la réponse aux problématiques métier, sans pré-étude des processus locaux et nationaux. En conséquence, faute de temps et de moyens, la résolution d'incidents et les procédures manuelles, notamment pour l'extraction des données ont été la priorité. Ceci a produit des retards dans la réponse à des demandes de service à l'utilisateur, à haute valeur ajoutée, et une mauvaise appropriation des services offerts.

Aucune démarche systématique intégrant les retours d'expérience et l'évaluation des impacts applicatifs sur les ressources d'infrastructure et de maintenance d'une part et sur les usages d'autre part, n'a pu être mise en place. La résolution de problème, l'optimisation et l'automatisation des procédures, comme la gestion des connaissances ont été les parents pauvres. Les conséquences en sont une faiblesse dans l'analyse et l'amélioration des processus généraux et dans la fiabilité des données, ainsi qu'une faible disponibilité des ressources humaines pour les projets d'envergure et de grande valeur ajoutée.

Pour s'adapter à ces changements la DSI de l'UTT (intégrant déjà une assistance à la maîtrise d'ouvrage - AMOA) a été transformée en Direction du Numérique au premier juillet 2020. Le rassemblement des services CRI et CEDRE en Centre Opérationnel du Système d'Information (COSI) permet une meilleure gestion des changements et de gagner en efficacité pour les méthodes agiles dans une approche d'amélioration continue. Le pôle des usages du numérique a été créé pour communiquer et renforcer le rôle et le lien avec les maîtrises d'ouvrage métier et les usagers/utilisateurs. Le pôle AMOA est recentré sur son activité d'interface maîtrise d'ouvrage-maîtrise d'œuvre.

La feuille de route

Une stratégie de développement des infrastructures de manière à intégrer les évolutions (SaaS¹, Datacenter régional, augmentation du stockage hébergé, PCA et PRA²) et une politique partagée des amortissements/renouvellements seront mises en place. La protection des données (cyber-sécurité) et la conformité RGPD seront intégrées dans tous les processus. Une attention particulière sera portée à l'évolution nécessaire de l'infrastructure, du support et gestion de parc et des coûts d'exploitation. L'UTT mobilisera pour cela tous les crédits qui pourraient être obtenus du plan de relance dans son volet numérique.

Plus spécifiquement et si les ressources sont suffisantes, seront engagés à horizon de cinq ans :

- *Formation* : changer le SIEP³ vers une solution de type ERP⁴. Faciliter l'interopérabilité interne et externe (EUt+). Fiabiliser, dématérialiser, produire des indicateurs pertinents. Rationaliser les processus et diminuer les ressaisies par les métiers. Connecter le l'ERP aux autres sous-SI (RH, Recherche, Comptable...), au CRM⁵ de la DRE (lui-même à choisir et à urbaniser au maximum) et au CMS⁶ de la communication. Améliorer le lien avec les étudiants (contact et information téléphonique...) et leur suivi. Améliorer les services mis à disposition des étudiants. Améliorer la gestion administrative de la formation continue (dématérialisation des contrats) et de l'école doctorale. Valider les outils de formation en ligne, participer à la formation et à leur dissémination. Ouverture aux MOOC, SPOC, micro-formations et certifications en ligne.
- *Recherche* : élaborer des indicateurs de suivi en recherche, dématérialiser les cahiers de laboratoire et participer à la mise à disposition nationale des données de la recherche.
- *Adaptation au télétravail et gestion documentaire* : poursuivre les actions en cours pour améliorer et suivre les services offerts. Dématérialiser les procédures de validation et de signature (dossiers vacataires, parapheur électronique, GED/SAE interservices...)
- *Budget* : poursuivre l'amélioration des indicateurs de pilotage budgétaire (suite à EBWeb) et cibler un pilotage de type comptabilité analytique, adapter les outils de GED/SAE⁷.
- *EUt+* : s'assurer de la cohérence des évolutions avec les standards européens (interopérabilité).
- *DNum* : démarche qualité intégrée, notamment avec la cartographie des risques et du contrôle interne.
 - Poursuivre la mise en place du portefeuille de projets à la DNum (mobilisation des demandeurs et référents), formaliser le processus décisionnel avec le bureau de la DNum, le CSI⁸, le COPIL stratégique et les COPIL projets/domaines et mettre en place les réunions de lancement et de revues de projet avec toutes les parties prenantes. Mettre en place des outils d'aide à la décision.
 - Mobiliser le pôle des usages du numérique : élaborer les documentation et formations utilisateurs, les RETEX⁹, la diffusion des services et gestion des éventuelles extensions de périmètre des projets.
 - Mettre en place un guichet unique pour améliorer les réponses aux demandes de service, organiser le présentiel pour le support et l'assistance, construire un catalogue de services et structurer la gestion des connaissances en identifiant les niveaux de protection concurrentielle. Mettre en place des procédures pour la gestion des changements et le partage de la veille.

¹ SaaS : software as a service, hébergement applicatif externe à l'UTT.

² PCA et PRA : plan de continuité d'activité & plan de reprise d'activité

³ SIEP : système d'information de l'enseignement et de la pédagogie

⁴ ERP : entreprise ressource planning, PGI en français : progiciel de gestion intégré.

⁵ CRM : customer relationship management

⁶ CMS : content management system

⁷ GES : Gestion Electronique de Document, SAE : Stockage des Archives Electroniques

⁸ CSI : comité de stratégie de l'information, inscrit au règlement intérieur

⁹ RETEX : RETour d'EXpérience