

Diriger un système d'information académique : entretien avec Jacky Galicher

Jacky Galicher

Directeur du système d'information (DSI)
Académie de Versailles



EN QUELQUES MOTS, POUVEZ-VOUS DÉCRIRE LES MISSIONS ET LES RESPONSABILITÉS D'UN DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION ?

Jacky Galicher : Le rôle des directeurs des systèmes d'information évolue vers moins de technologie et plus de management. L'alignement stratégique, l'efficacité et le service aux utilisateurs en sont les mots d'ordre. Dans un contexte économique difficile, le nouveau défi de ces DSI réside dans l'exercice de plusieurs missions :

- être garant de la qualité et de la sécurité du système d'information ;
- assurer le fonctionnement des systèmes et des applications ;
- mettre en œuvre des systèmes d'information à la fois flexibles et stables ;

- aligner les systèmes d'information et les services de la DSI aux objectifs stratégiques de l'académie ;
- améliorer l'efficacité des équipes informatiques et industrialiser les processus au sein de la DSI ;
- piloter mieux les activités de la DSI à l'aide d'objectifs et d'indicateurs de performance ;
- améliorer les niveaux de services, s'engager sur ces derniers et augmenter ainsi la satisfaction des utilisateurs ;
- « ouvrir » la DSI, la tourner vers l'extérieur et l'orienter vers ses clients (direction, métiers, EPLE, école...) ;
- changer la culture de la DSI et conduire le changement organisationnel ;
- améliorer la compréhension entre le monde de la gestion et de la pédagogie et celui des technologies ;
- démontrer l'utilisation responsable du budget et des ressources de la DSI tout en maîtrisant les risques et tout cela sans que le budget de la DSI n'augmente, voire qu'il diminue !

POUVEZ-VOUS DONNER QUELQUES EXEMPLES DE VOS ACTIONS RÉCENTES AU REGARD DE VOS MISSIONS ?

Les objectifs de la DSI de Versailles en direction de ses clients se sont, notamment pour les EPLE, concrétisés par :

- la mise en place d'une plateforme d'assistance « Helpdesk » qui permet aux utilisateurs d'émettre une demande d'assistance ou de service

par un formulaire en ligne accessible depuis le portail ARENA 24 h/24 et 7/7 ou depuis un numéro indigo du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h ;

- une offre de service d'assistance avec un engagement de résultat selon la criticité du problème rencontré. Ce service a été plébiscité par une très large majorité des utilisateurs qui ont jugé satisfaisant, voire très satisfaisant (plus de 90 %), le dispositif d'assistance mis en place. Cette mesure a été réalisée à partir de deux enquêtes de satisfaction. Par ailleurs, l'analyse qualitative des informations recueillies a permis de dégager des pistes d'amélioration.



QUELLE EST LA PLACE DE LA DSI DANS L'INFORMATIQUE PÉDAGOGIQUE ?

Force est de constater qu'il existe deux réseaux (l'un administratif, l'autre pédagogique) à tous les étages du système scolaire (ministère, services académiques, EPLE, écoles) avec des solutions techniques et des animateurs distincts. Cette situation provoque des tensions, variables d'une organisation à l'autre, mais toujours présentes.

L'informatique administrative est perçue comme celle des informaticiens : c'est une informatique qui garantit la qualité, la sécurité et la fiabilité des traitements et des données ; elle est fondée sur des processus et des techniques éprouvés parfois considérés d'arrière-garde par opposition à une informatique pédagogique qui est celle des artistes : innovante, libre, qui peut sembler d'avant-garde.

La mise en place des espaces numériques de travail (ENT) a été l'occasion de réunir les deux communautés pour penser une informatique à destination de l'ensemble des membres de la communauté éducative. Ainsi, l'unification des réseaux et des informatiques de l'établissement s'impose.

Toutefois, la défiance des enseignants face à une informatique rationnelle et taylorienne reste un frein aux usages de l'ENT, comme le souligne un récent rapport relatif au suivi de la mise en œuvre du plan de développement des usages du numérique à l'école (rapport n° 2012-082, IGEN-IGAENR de juillet 2012). Aujourd'hui, il est facile d'échapper à la rationalité technique et administrative avec les blogs, les sites, les communautés virtuelles grâce au Web 2.0.

Dans l'académie de Versailles, les projets d'ENT, en partenariat avec les collectivités territoriales, ont été l'occasion de clarifier les rôles des différents interlocuteurs académiques dans le domaine des TICE par l'élaboration d'un schéma directeur des systèmes d'information académique (SDSIA). Ainsi, la DSI devient la maîtrise d'œuvre informatique unique. Ses activités d'informatique pédagogique et de gestion se déploient sur l'ensemble de l'académie. La DSI dispose d'un catalogue de services, avec des engagements de résultats.

La gouvernance entre la DSI et les services académiques est structurée en 3 niveaux :

- au niveau stratégique, un comité stratégique qui a pour objectif de valider le schéma directeur des systèmes d'information, les perspectives pluri-annuelles d'activités, les priorités de l'académie, les axes de partenariat avec les collectivités territoriales ;
- au niveau du pilotage, des comités structurés par domaines d'activité qui ont pour objectif de piloter et de suivre la mise en place du schéma directeur, les priorités académiques, les développements, les services rendus par la DSI ;
- au niveau opérationnel, des comités structurés par service académique ou par application qui ont pour objectif de piloter et de suivre en partenariat la rentrée scolaire, le calendrier de gestion.

QUELLES SONT LES TENDANCES DE L'INFORMATIQUE ?

La centralisation est une tendance lourde de l'informatique, notamment avec sa réponse marketing : le *cloud computing*. En effet, l'efficacité requise et les volumétries à gérer poussent de plus en plus la réalisation des services vers l'extérieur. Pour rappel, le *cloud computing* correspond à la fourniture de moyens informatiques sous forme de services accessibles par Internet, prêts à l'usage, dimensionnés à la demande et facturés en fonction de leur utilisation. Pour illustrer cette tendance, je citerai le grand projet de *cloud* privé de l'État porté par la direction interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication (DISIC) dans une volonté de rationalisation du parc de *datacenter*. Face à la montée de l'externalisation, le rôle de la DSI est d'assurer la cohérence du système d'information (SI) et de garantir la sécurité des données.

La mobilité est la deuxième tendance lourde de l'informatique. Cette nouvelle tendance sera le principal vecteur pour de nouveaux usages. Les équipements mobiles pénètrent dans les bureaux et les classes : Smartphone, téléphone mobile et tablette numérique disposant d'une connexion à Internet et proposant des fonctionnalités supplémentaires d'assistant personnel (carnet d'adresses, agenda, courrier électronique, navigateur Web...) avec la possibilité d'installer des applica-



tions tierces. La taille des écrans des Smartphones est un handicap majeur pour les usages pédagogiques, d'où le succès croissant des tablettes numériques. Des expériences sont en cours dans l'académie de Versailles avec le vote électronique des élèves qui permettra de vérifier l'usage par les élèves de ces équipements. Voici une expérience intéressante à l'Éducation nationale pour vérifier si la génération Y, autrement nommée génération des *digital natives*, est bien présente dans nos établissements. L'enjeu majeur pour la DSI est de faire évoluer les infrastructures d'accès tout en assurant un haut niveau de sécurité. Cette évolution est en cours d'expérimentation dans l'académie de Versailles avec les tablettes numériques, pour laquelle la DSI a mis en œuvre une solution en collaboration avec l'opérateur Orange de filtrage des accès WiFi et 3G. Nous sommes loin du phénomène BYOD (*Bring your own device*) qui consiste à permettre aux personnels et aux élèves d'utiliser leurs terminaux mobiles pour accéder aux systèmes d'information. En effet, les limites sont nombreuses : le risque de perte de données (vol, destruction ou perte du terminal), des terminaux peu ou mal sécurisés, connexion à des réseaux Wi-Fi non sécurisés (*hot spot*) et la gestion d'un parc hétérogène (systèmes d'exploitation multiples, fréquence des mises à jour systèmes, nécessité d'adapter des applications

existantes ou de développer des infrastructures spécifiques). L'assistance des utilisateurs deviendrait vite insurmontable pour une DSI.

La troisième tendance lourde de l'informatique : *green IT*. L'efficacité écologique contribuant à la performance économique d'une solution, les modèles de retour sur investissements intégreront progressivement les problématiques environnementales (coût de l'énergie, coût des déchets, carbone, etc.). Une problématique que vient d'intégrer la DSI de Versailles dans le cadre de la mise en place d'une seconde salle-machine où la récupération de la chaleur dégagée par les serveurs est transformée en énergie pour alimenter les climatiseurs. Personnellement, je pense que le réseau social d'entreprise permettrait pour l'Éducation nationale l'émergence d'une intelligence collective. La mobilisation des bonnes personnes, face à une situation donnée, est facilitée par l'échange. Les situations compliquées et problématiques peuvent ainsi trouver une issue positive de manière plus rapide.

QUELLES SONT VOS PRÉOCCUPATIONS IMMÉDIATES ?

La généralisation des ENT dans les établissements et la volonté affichée du

ministre de mettre la priorité dans les écoles posent la question des moyens pour réussir ces projets ambitieux. La réussite du numérique dans l'école nécessite des débits Internet puissants et une grande disponibilité des infrastructures et des services. La question de l'assistance des utilisateurs devient un enjeu majeur. Ainsi, le ministre Vincent Peillon évoque les investissements et la maintenance du matériel : « L'acte III de la décentralisation permettra de mieux articuler l'action des collectivités locales, qui est éminente et tout à fait essentielle, et celle de l'État, qui parfois pêche ». On sait qu'il rejoint sur ce point la volonté des collectivités locales de se voir attribuer la maintenance du matériel.

Toutefois, dans l'académie de Versailles, le développement des relations partenariales entre Éducation nationale et collectivités territoriales dans le domaine des TICE m'a conduit à nouer d'étroites et fructueuses relations avec celles-ci, notamment dans la mise en œuvre des espaces numériques de travail (ENT). C'est ainsi que le Val-d'Oise est le premier département en France à avoir confié à l'État l'infogérance de l'ensemble du parc informatique des collèges en mettant à disposition de l'académie de Versailles 12 techniciens et une enveloppe financière de 1 euro par élève et par an. Dans ce contexte, la plateforme d'assistance versaillaise a pu être mutualisée avec l'académie de Créteil afin d'offrir un guichet unique pour les utilisateurs de l'ENT des deux académies d'Ile-de-France. Cette mutualisation va s'étendre très prochainement à l'académie de Rouen. J'espère que les choix finaux intégreront la réussite des collaborations existantes entre l'État et les collectivités.

UN MOT DE CONCLUSION ?

Les DSI performantes seront celles qui auront su acquérir une forte réactivité et une vitesse opérationnelle optimale. Elles devront renforcer la gestion de la relation avec leurs utilisateurs et développer le marketing de la DSI. C'est ce que je fais au quotidien au sein de l'académie de Versailles. ■



Propos recueillis par Joël Lamoise, bureau national