

Rapport intermédiaire sur le processus d'assurance qualité de la Direction des services IT

D'avril à décembre 2024, la Direction des services IT (DIT) a réalisé la **première phase de son processus d'assurance qualité**, accompagnée par le Service Assurance Qualité (AQ).

L'objectif de ce processus d'assurance qualité est de réfléchir de manière critique à ses propres activités afin d'identifier les forces, de matérialiser les potentiels d'amélioration et d'atténuer les risques. Dans ce contexte, tous les services de la DIT ont procédé à une autoévaluation en discutant en interne, et en impliquant tou-te-s les collaborateur-trice-s, de leurs forces, potentiels d'amélioration et risques perçus.

L'autoévaluation a été complétée par une évaluation par des parties prenantes. Une large enquête de satisfaction parmi les étudiant-e-s a montré une grande satisfaction avec les prestations des services IT. Les entretiens avec trois super-utilisateur-trice-s de logiciels développés par la DIT spécifiquement pour les besoins des autres services de l'Université ont montré que les logiciels répondent largement aux besoins de leurs utilisateur-trice-s.

Les résultats de ces évaluations internes et externes ont été pour la DIT le point de départ pour définir un plan de développement contenant des mesures appropriées pour améliorer ses propres activités.

L'étape d'évaluation a ensuite été complétée par la perspective externe de **Didier Rey Marchetti**, mathématicien EPFL, ancien coordinateur des systèmes d'information à l'EPFL ainsi que conseiller d'entreprises et institutions, notamment dans le domaine du numérique, de l'informatique et de l'organisation. Dans le cadre d'une **visite sur place**, l'expert a mené un entretien avec la Rectrice et des ateliers thématiques avec des groupes de collaborateur-trice-s de la DIT. La DIT a intégré l'analyse de l'expert dans le plan de développement définitif.

Pour conserver les atouts existants, réaliser les potentiels d'amélioration et faire face aux risques identifiés, la DIT prévoit **un train de mesures**, parmi lesquelles différentes formations, des procédures de documentation ainsi que des mesures visant à formaliser et systématiser les échanges et la communication entre les différents services.

La suite

Pendant une période de 6 à 12 mois, la DIT mettra en œuvre les mesures choisies. Au bout de cette période, une réunion de suivi aura lieu, au cours de laquelle l'efficacité des mesures sera discutée et la décision de les poursuivre ou de les adapter sera prise. Si tout le monde est satisfait des résultats de cette réunion, le processus d'assurance qualité sera clôturé.