



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



**Direction de la
technologie**

**Sous-direction des
technologies de
l'information et de la
communication pour
l'éducation
Délégation aux usages
de l'Internet**

no 16

Paris le

19 AVR. 2004

Le sous-directeur des technologies de
l'information et de la communication pour
l'éducation, Délégué aux usages de l'Internet,

à

L'ensemble du personnel de la SDTICE et de la
DUI

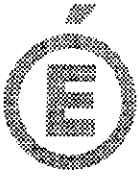
Objet : Lettre d'engagement pour le management par la qualité.

Dans la logique des grands axes de la réforme de l'Etat, de la démarche de modernisation du ministère, du bilan du programme pluriannuel de modernisation (2001), de la future loi organique relative aux lois de finances (LOLF), la sous-direction des technologies de l'information et de la communication pour l'éducation et la délégation aux usages de l'Internet doivent :

- placer la qualité au cœur de leurs actions ;
- améliorer la gestion des ressources humaines ;
- déconcentrer les décisions et s'appuyer sur leurs agents, acteurs de la modernisation.

Pour y parvenir, dans une organisation dont l'essentiel de la production est immatérielle, il s'agit de mettre l'accent sur l'identification, la compréhension et la maîtrise des processus et d'introduire un nouveau mode de management.

Le management par la qualité permettra de construire une stratégie globale par laquelle la SDTICE et la DUI, avec tous leurs partenaires, mettront tout en œuvre pour satisfaire toutes les parties prenantes, par la mise sous contrôle de leurs processus, mais également et surtout, grâce à l'implication de tous, autour de trois axes :



2 / 2

- satisfaction de toutes les parties prenantes du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (personnels de la SDTICE, de la DUI, autres entités de l'administration centrale et des services déconcentrés) ;
- satisfaction des bénéficiaires (communauté éducative, acteurs du monde économique, organismes ou associations souhaitant apporter leur concours à l'objectif de généralisation de l'accès et de la formation de la communauté éducative à internet et aux technologies de l'information et de la communication) ;
- respect de l'intérêt général selon une éthique de service public.

Je souhaite que la SDTICE élabore un plan d'action Qualité et définisse un référentiel Qualité. Ils seront le fruit d'un travail collectif et constitueront les guides de nos actions quotidiennes. L'objectif commun étant de mettre, progressivement, l'ensemble des entités de la sous-direction en position de certification . Dans un premier temps, les efforts porteront sur les projets qui concernent d'une part, le service, le conseil et l'assistance apportés aux autres entités de l'administration (services centraux et déconcentrés) et d'autre part, la lisibilité, la transparence et la finalité des relations entre le secteur public et le monde de l'entreprise.

Je nomme un responsable Qualité, Jean-François PILLOU, chef du programme Qualité-Veille-Diffusion et un responsable adjoint, Jean HEUTTE, pour mettre en place cette culture de management par la qualité que j'appelle de mes vœux.

Je veillerai à ce que les résultats soient mesurés, analysés et connus de tous pour que nous puissions progresser ensemble, afin de favoriser la généralisation de l'usage des technologies de l'information et de la communication en général et d'internet en particulier, selon une approche éducative et citoyenne.

Ainsi, dans le cadre du plan RESO 2007 (pour une République numérique dans la Société de l'information) présenté par le Premier ministre le 12 novembre 2002, la SDTICE et la DUI mettront tout en œuvre pour que le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche apporte son concours à l'objectif stratégique que s'est fixée l'Union européenne « *devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde* » d'ici à 2010 : replacer l'humain au cœur des technologies de l'information et de la communication pour construire les Technologies de l'Intelligence Collective.

Benoît SILLARD