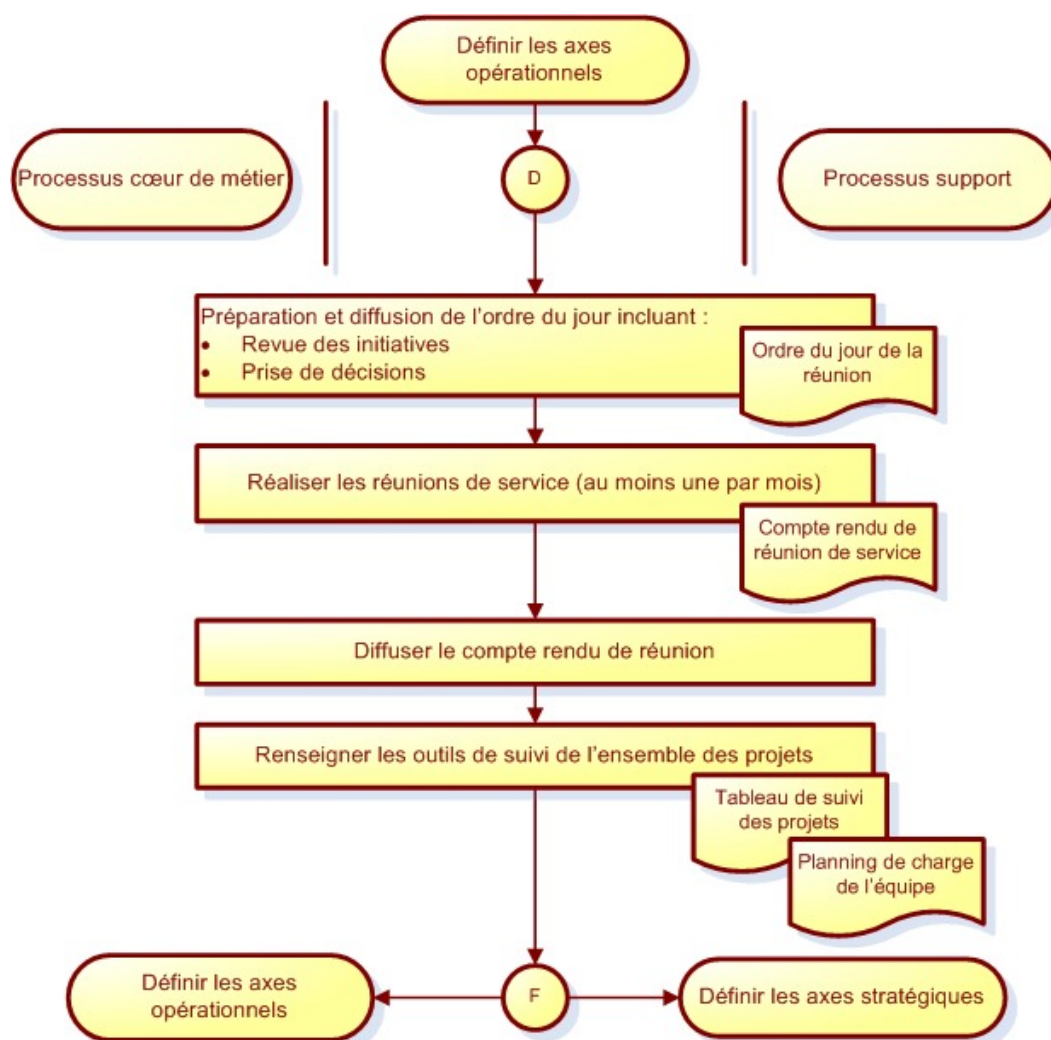


PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

Pilote : Responsable qualité

Etre capable d'identifier et d'analyser les écarts, afin d'apporter des solutions ou d'exploiter des opportunités



1. Indicateurs	2
2. Définitions	2
3. Acteurs	2
4. Entrées / Sorties	2
5. Exigences	2
6. Risques	2
7. Améliorations	3
8. Actions	3
9. Références	3

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Nombre dysfonctionnement résolu/nombre de dysfonctionnement signalés	Responsable qualité	Fixer le seuil pour le calcul suivant : nbr dysfonctionnements résolus CR réunion service/nbr dysfonctionnements signalés CR réunion service	Avant la réunion stratégique

2. Définitions

- CT : Cellule TICE

3. Acteurs

- Responsable qualité
- Equipe du STIC

4. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
• Compte rendu de réunion stratégique • Présentation des orientations stratégiques • Planning de charge de l'équipe • Tableau de suivi des projets	• PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels)
Données de sortie	Processus en aval
• Compte rendu de réunion de service • Planning de charge de l'équipe • Tableau de suivi des projets	• PM1.1 - Définir les axes stratégiques (cf. PM1.1 - Définir les axes stratégiques) • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels)

5. Exigences

- Compte rendu de réunion service : formalisation des prises de décision

6. Risques

- Absentéisme des participants
Prévoir un entretien spécifique avec les chefs de projet absents pour comprendre les causes de l'absence
- Mauvaise anticipation des dysfonctionnements possibles
Capitaliser sur les expériences passées en organisant des réunions d'expérience lors de la clôture des projets

7. Améliorations

Quoi	Comment
Structurer les retours d'expériences	Formalisation des informations sur les anciens projets et notamment sur les problèmes récurrents

8. Actions

Préparation et diffusion de l'ordre du jour incluant : revue des initiatives et prise de décisions

Responsable : Responsable qualité

Données :

- Ordre du jour de la réunion de service

Surveillance : Lors des réunions de service

Réaliser les réunions de services (au moins une par mois)

Responsable : Directrice

Contributeurs : Equipe du STIC

Données :

- Compte rendu de réunion de service

Surveillance : Lors des réunions de service

Diffuser le compte rendu de réunion

Responsable : Responsable qualité

Surveillance : Lors des réunions de service

Renseigner les outils de suivi de l'ensemble des projets

Responsable : Responsable qualité

Données :

- Tableau de suivi des projets
- Planning de charge de l'équipe

Surveillance : Lors des réunions de service

9. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels)
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels)