

# PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs

Pilote : Responsable qualité

*Le processus clé qui accompagne<sup>(p.2)</sup> les processus coeur de métier dans la démarche projet de toutes les initiatives des client*

Accompagner les  
initiatives des acteurs  
PC1.1

1. Indicateurs .....	1
2. Acteurs .....	1
■ PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs .....	2

## 1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Taux de réorientations par rapport aux demandes	Responsable qualité	Fiche Initiative - paragraphe réorientation • Fiche initiative	Avant réunion stratégique
Taux de satisfaction des clients lors du bilan	Responsable qualité	Fiche Initiative - paragraphe bilan • Fiche initiative	Avant réunion stratégique

- Indicateurs potentiels
  - Nombre d'initiatives manquées (non adressées au STIC)
  - Gestion de projet - dérive par rapport au projet initial

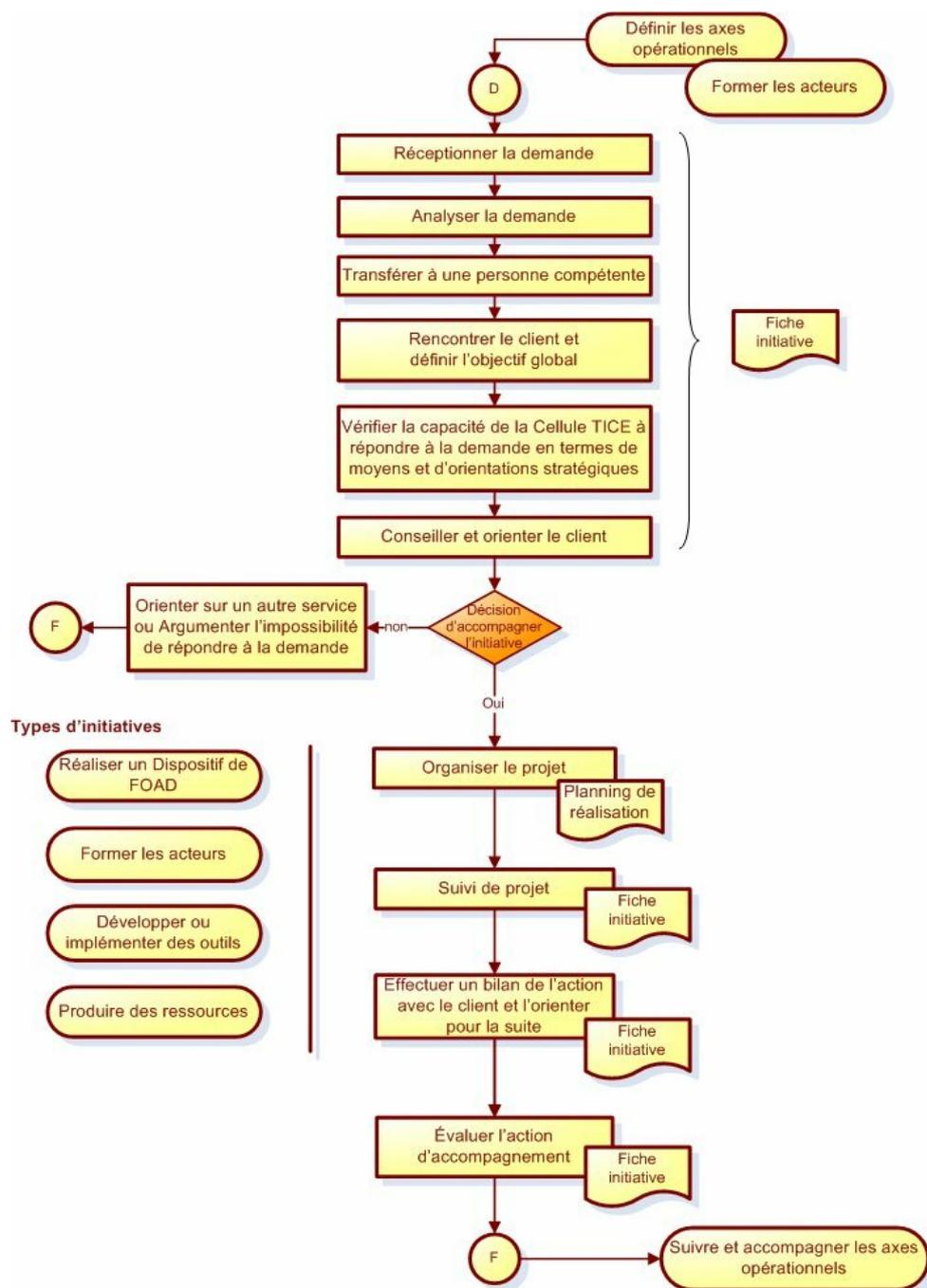
## 2. Acteurs

- Responsable qualité
- Réunion de service
- Directrice
- Personne compétente

# PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs

## Pilote : Responsable qualité

*Etre capable de répondre selon une approche structurée à toute demande de toute personne et d'accompagner le ou les clients dans une démarche projet, dans le cadre des axes stratégiques du STIC.*



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

## 1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Taux de réorientations par rapport aux demandes	Responsable qualité	Fiche Initiative - paragraphe réorientation • Fiche initiative	Avant réunion stratégique
Taux de satisfaction des clients lors du bilan	Responsable qualité	Fiche Initiative - paragraphe bilan • Fiche initiative	Avant réunion stratégique

- Indicateurs potentiels
  - Nombre d'initiatives manquées (non adressées au STIC)
  - Gestion de projet - dérive par rapport au projet initial

## 2. Définitions

- **CT**: Cellule TICE

## 3. Acteurs

- Responsable qualité
- Réunion de service
- Directrice
- Personne compétente

## 4. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> <li>• Présentation des orientations stratégiques</li> <li>• Tableau de suivi des projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels<sup>(</sup>)</li> <li>• PC3.1 - Former les acteurs<sup>0</sup></li> </ul>
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche initiative</li> <li>• Planning de réalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>0</sup></li> </ul>

## 5. Exigences

- Fiche initiative : identification et formalisation avec les clients de leurs besoins et attentes
- Cahier des charges : co-rédaction avec le client

## 6. Risques

- Arrêt intempestif du projet  
Rédaction d'un rapport circonstancié
- Mauvaise gestion des interfaces avec les partenaires  
Réunion et formalisation des engagements des partenaires du projet
- Mauvaise compréhension des attentes du client  
Reformulation validée par les deux parties ou une simulation du produit fini par une maquette

## 7. Améliorations

Quoi	Comment
Capacité de réponse	Analyse des réorientations et des initiatives manquées
Gestion de projet	Analyse des contenus des fiches initiatives Analyse des anomalies

## 8. Actions

- Réceptionner la demande  
**Responsable** : Toute personne du STIC

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance :**

- Lors des réunions de service
- Lors de contacts avec des correspondants TIC des composantes
- Lors des Audits

**Explication**

N'importe quel membre de l'équipe du STIC est habilité à réceptionner une demande. Cette dernière devra être formalisée et éventuellement redirigée vers la personne compétente pour traiter cette demande.

- Analyser la demande  
**Responsable** : Toute personne du STIC

**Contributeurs** : Réunion de service

**Données :**

- Fiche initiative

**Surveillance** : Lors des réunions de service

Lors des Audits

- Transférer à une personne compétente  
**Responsable** : Toute personne du STIC  
**Données** :
  - Fiche initiative**Surveillance** : Lors des réunions de service  
Lors des Audits
- Rencontrer le client et définir l'objectif global  
**Responsable** : Personne compétente  
**Données** :
  - Fiche initiative**Surveillance** : Lors des réunions de service  
Lors des Audits
- Vérifier la capacité de la CT à répondre à la demande en termes de moyens et d'orientations stratégiques  
**Responsable** : Personne compétente  
**Contributeurs** : Directrice  
**Données** :
  - Fiche initiative**Surveillance** : Lors des réunions de service  
Lors des Audits
- Conseiller et orienter le client  
**Responsable** : Personne compétente  
**Données** :
  - Fiche initiative**Surveillance** : Lors des réunions de service  
Lors des Audits
- Décision d'accompagner les initiatives
- Orienter sur un autre service ou argumenter l'impossibilité de répondre à la demand  
**Responsable** : Personne compétente  
**Contributeurs** : Directrice  
**Données** :
  - Fiche initiative**Surveillance** : Lors des réunions de service  
Lors des Audits

- Organiser le projet
  - Responsable** : Chef de projet
  - Données** :
    - Planning de réalisation
  - Surveillance** : Lors des réunions de service  
Lors des Audits
- Suivi de projet
  - Responsable** : Chef de projet
  - Données** :
    - Fiche initiative
  - Surveillance** : Lors des réunions de service  
Lors des Audits
- Effectuer un bilan de l'action avec le client et l'orienter pour la suite
  - Responsable** : Chef de projet
  - Données** :
    - Fiche initiative
  - Surveillance** : Lors des réunions de service  
Lors des Audits
- Evaluer l'action d'accompagnement
  - Responsable** : Chef de projet
  - Contributeurs** : Directrice, Personne compétente
  - Données** :
    - Fiche initiative
  - Surveillance** : Lors des réunions stratégiques  
Lors des Audits

## 9. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels<sup>0</sup>
- PC3.1 - Former les acteurs<sup>0</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>0</sup>
- PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD<sup>0</sup>
- PC3.1 - Former les acteurs<sup>0</sup>
- PC4.1 - Implémenter un outil existant<sup>0</sup>
- PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques<sup>0</sup>