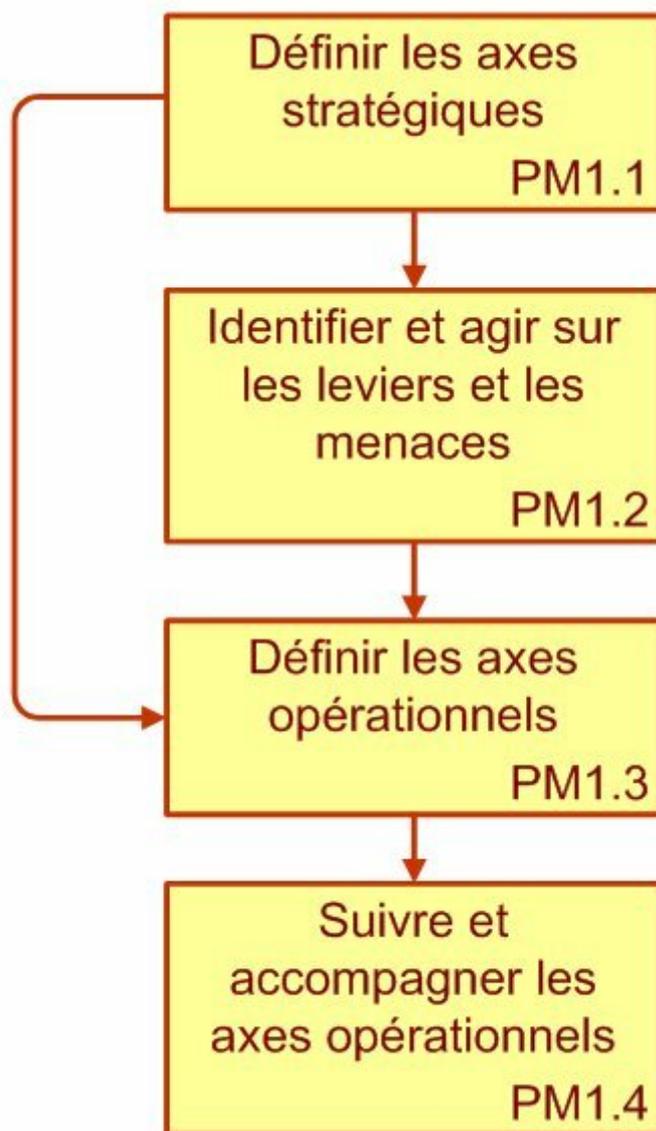


PM1 - Piloter le STIC

Pilote : Directrice

Le pilotage du service permet de donner un cadre aux autres processus de fonctionnement. Il pose la stratégie et fixe les objectifs pour assurer une cohérence à l'ensemble des activités du service.



1. Indicateurs	2
2. Acteurs	2
■ PM1.1 - Définir les axes stratégiques	3
■ PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces	6
■ PM1.3 - Définir les axes opérationnels	10
■ PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels	14

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Nombres d'actions menées sur chaque axe stratégique	Responsable qualité	N FI / N actions prévues dans CR réunion stratégique	Avant réunion stratégique
Niveau d'implication des instances décisionnelles	Directrice	Appréciation du chef de service de chaque instance (1-->contre à 5-->important)	Avant réunion stratégique
Nombre de projets aboutis / Nombre de projets identifiés	Responsable qualité	N projets aboutis dans CR réunion service / N FI	Avant réunion stratégique
Nombre dysfonctionnement résolus/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

- Indicateurs potentiels
 - Atteinte des objectifs par projet (%)
 - Temps homme par projet/temps homme estimé

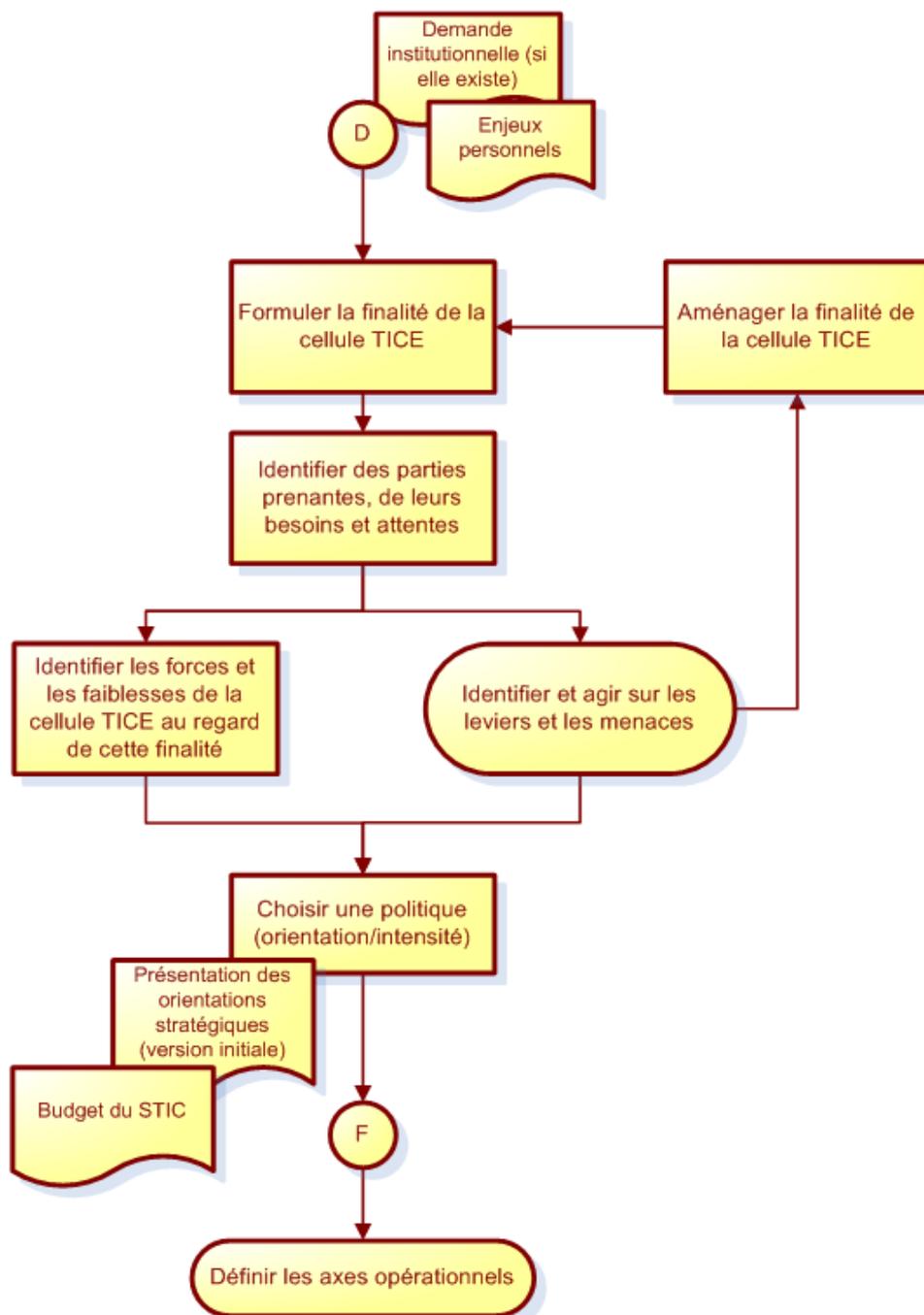
2. Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Responsable qualité

PM1.1 - Définir les axes stratégiques

Pilote : Directrice

Dans le cadre des missions du STIC, traduire la demande institutionnelle explicite ou implicite, la contextualiser dans le temps et au niveau régionale et national, et l'exprimer en axes stratégiques en vue d'une traduction en axes opérationnels



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

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Nombres d'actions menées sur chaque axe stratégique	Responsable qualité	N FI / N actions prévues dans CR réunion stratégique	Avant réunion stratégique

2. Définitions

- **CT** : Cellule TICE
- **STIC** : Service des Technologies de l'Information et de la Communication

3. Acteurs

- Directrice

4. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Demande institutionnelle • Enjeux personnels 	
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des orientations stratégiques 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces ^(p.6) • PM1.3 - Définir les axes opérationnels ^(p.10)

5. Exigences

- Valider les choix par le président de l'université, la Région, la conférence des doyens et le ministère

6. Risques

- Besoins et attentes non exprimés ou imprécis
Propositions pressenties présentées lors des CORI et validées par l'assemblée et le président. Entretien particulier avec le président.
- Mauvais dimensionnement qualitatif et/ou quantitatif

Analyse des compétences du personnel

- Imprécision sur les frontières

Rencontrer les autres services communs pour convenir d'une démarche commune

7. Améliorations

Quoi	Comment
Problème de cohérence entre les missions officielles de la Cellule Tice et les axes stratégiques	Mise en cohérence des statuts et des missions de la Cellule Tice avec les axes stratégiques

8. Actions

- Formuler la finalité du STIC
Responsable : Directrice
Surveillance : Lors de la réunion stratégique
- Aménager la finalité de la CT
Responsable : Directrice
Surveillance : Lors de la réunion stratégique
- Identification des parties prenantes, de leurs besoins et attentes
Responsable : Directrice
Surveillance : Lors de la réunion stratégique
- Identifier les forces et les faiblesses de la CT au regard de cette finalité
Responsable : Equipe du STIC
Surveillance : Lors de la réunion stratégique
- Choisir une politique (orientation/intensité)
Responsable : Directrice
Données :
 - Présentation des orientations stratégiques
 - budget du STIC**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique, lors de l'audit

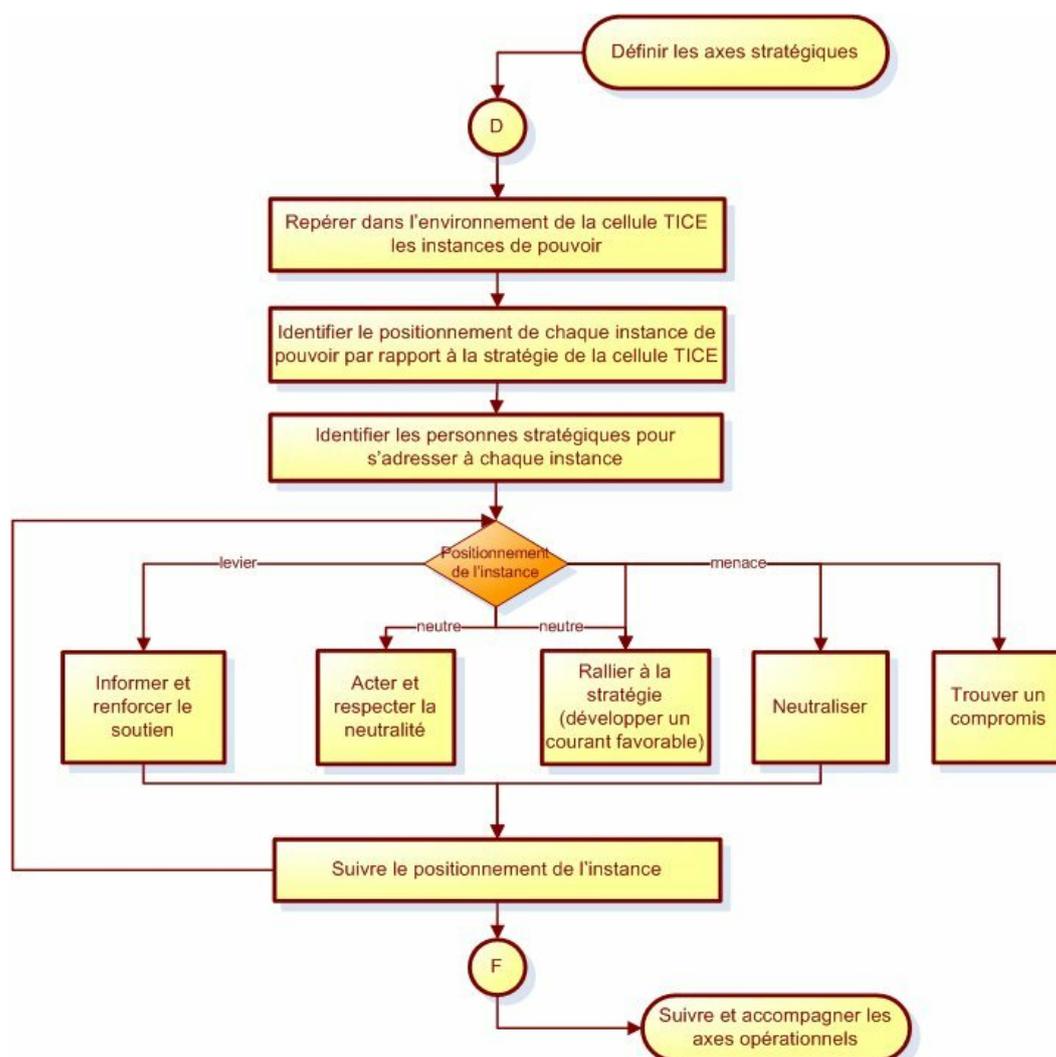
9. Références

- PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces^(p.6)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels^(p.10)

PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces

Pilote : Directrice

Anticiper les réactions des acteurs pour mettre en actions des leviers favorables et contourner les obstacles et ainsi aboutir à la définition des axes opérationnels



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

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Niveau d'implication des instances décisionnelles	Directrice	Appréciation du chef de service de chaque instance (1-->contre à 5-->important)	Avant réunion stratégique

2. Définitions

- **CT**: Cellule TICE
- **STIC**: Service des Technologies de l'Information et de la Communication

3. Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC

4. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des orientations stratégiques 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.1 - Définir les axes stratégiques^(p.3)
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Le positionnement des instances (donnée informelle) 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels^(p.14)

5. Exigences

- Positionner la politique dans le respect des accords tacites ou non avec les acteurs sous formes de contrats implicites ou explicites

6. Risques

- Mauvaise identification des décideurs
Mieux connaître le rôle et les missions des acteurs, leurs enjeux personnels par rapport à leur fonction et leur positionnement
- Mauvaise appréciation des jeux d'acteurs, leurs enjeux, leurs rôles
Mieux connaître le rôle et les missions des acteurs, leurs enjeux personnels par rapport à leur fonction et leur positionnement

7. Améliorations

Quoi	Comment
Meilleure gestion de l'implication des instances	Etudier la mise en place d'une action d'évaluation de participation aux instances

8. Actions

- Repérer dans l'environnement de la CT les instances de pouvoir
 - Responsable** : Directrice
 - Contributeurs** : Equipe du STIC
 - Surveillance** : Lors de la réunion stratégique
- Identifier le positionnement de chaque instance de pouvoir par rapport à la stratégie de la CT
 - Responsable** : Directrice
 - Contributeurs** : Equipe du STIC
 - Surveillance** : Lors de la réunion stratégique
- Identifier les personnes stratégiques pour s'adresser à chaque instance
 - Responsable** : Directrice
 - Contributeurs** : Equipe du STIC
 - Surveillance** : Lors de la réunion stratégique
- Positionnement de l'instance

L'instance peut adopter 3 types de postures :

 - attitude positive (dans ce cas elle peut constituer un levier)
 - attitude réfractaire (dans ce cas, elle peut constituer une menace)
 - attitude neutre
- Informer et renforcer le soutien
 - Responsable** : Personne stratégique
 - Surveillance** : Lors des réunions de service
- Acter et respecter la neutralité
 - Responsable** : Personne stratégique
 - Surveillance** : Lors des réunions de service
- Rallier à la stratégie (développer un courant favorable)
 - Responsable** : Personne stratégique
 - Surveillance** : Lors des réunions de service
- Neutraliser
 - Responsable** : Personne stratégique
 - Surveillance** : Lors des réunions de service
- Négocier pour trouver un compromis
 - Responsable** : Personne stratégique
 - Surveillance** : Lors des réunions de service
- Suivre le positionnement de l'instance
 - Responsable** : Personne stratégique
 - Surveillance** : Lors des réunions de service

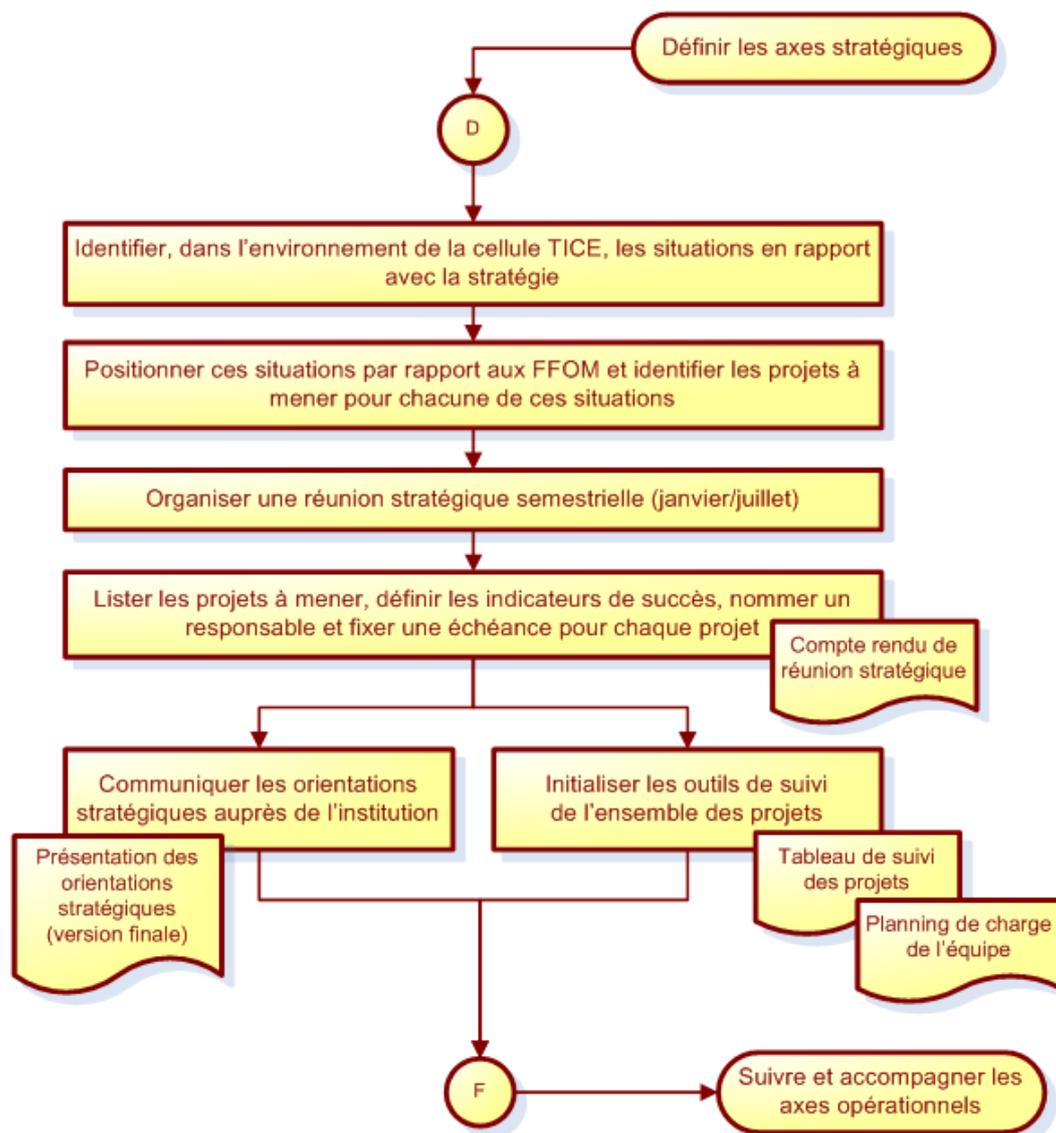
9. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels^(p.10)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels^(p.14)

PM1.3 - Définir les axes opérationnels

Pilote : Directrice

Décliner les axes stratégiques en axes opérationnels eux-mêmes décomposés en projets de telle sorte qu'il existe une bonne cohérence de l'ensemble, et une bonne lisibilité de la traduction des axes stratégiques en axes opérationnels



1. Indicateurs	11
2. Définitions	11
3. Acteurs	11
4. Entrées / Sorties	11
5. Exigences	11
6. Risques	11
7. Améliorations	12
8. Actions	12
9. Références	13

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Nombre de projets aboutis / Nombre de projets identifiés	Responsable qualité	N projets aboutis dans CR réunion service / N FI	Avant réunion stratégique

- Indicateurs potentiels
 - Atteinte des objectifs par projet (%)
 - Temps homme par projet/temps homme estimé

2. Définitions

- **CT** : Cellule TICE
- **FFOM** : Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces
- **CORI** : Conseil d'Orientation en Ressources Informatiques

3. Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC

4. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> ● Présentation des orientations stratégiques 	<ul style="list-style-type: none"> ● PM1.1 - Définir les axes stratégiques^(p.3)
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> ● Présentation des orientations stratégiques ● Compte rendu de réunion stratégique ● Tableau de suivi des projets ● Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ● PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels^(p.14)

5. Exigences

- Compte rendu de réunion stratégique : identification et formalisation des projets à mener

6. Risques

- Accepter un projet qui ne serait pas en parfait accord avec la stratégie, ou inversement
Assurer un positionnement (éventuellement quantifié) par rapport aux axes stratégiques

7. Améliorations

Quoi	Comment
Estimation des temps prévisionnels sur les projets	Capitalisation sur les temps réels sur les projets réalisés

8. Actions

- Identifier dans l'environnement de la CT, les situations en rapport avec la stratégie
Responsable : Directrice
Surveillance : Lors de la réunion stratégique
- Positionner ces situations par rapport aux FFOM et identifier les projets à mener pour chacune de ces situations
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Surveillance : Lors de la réunion stratégique
- Organiser une réunion stratégique semestrielle (janvier/juillet)
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Surveillance : Lors de la réunion stratégique et du compte rendu
- Lister les projets à mener, définir les indicateurs de succès, nommer un responsable et fixer une échéance pour chaque projet
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Données :
 - Compte rendu de réunion stratégique**Surveillance** : Lors de la réunion stratégique et du compte rendu
- Communiquer les orientations stratégiques auprès de l'institution
Responsable : Directrice
Données :
 - Présentation des orientations stratégiques**Surveillance** : Lors du CORI
- Initialiser 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 d'une réunion de service

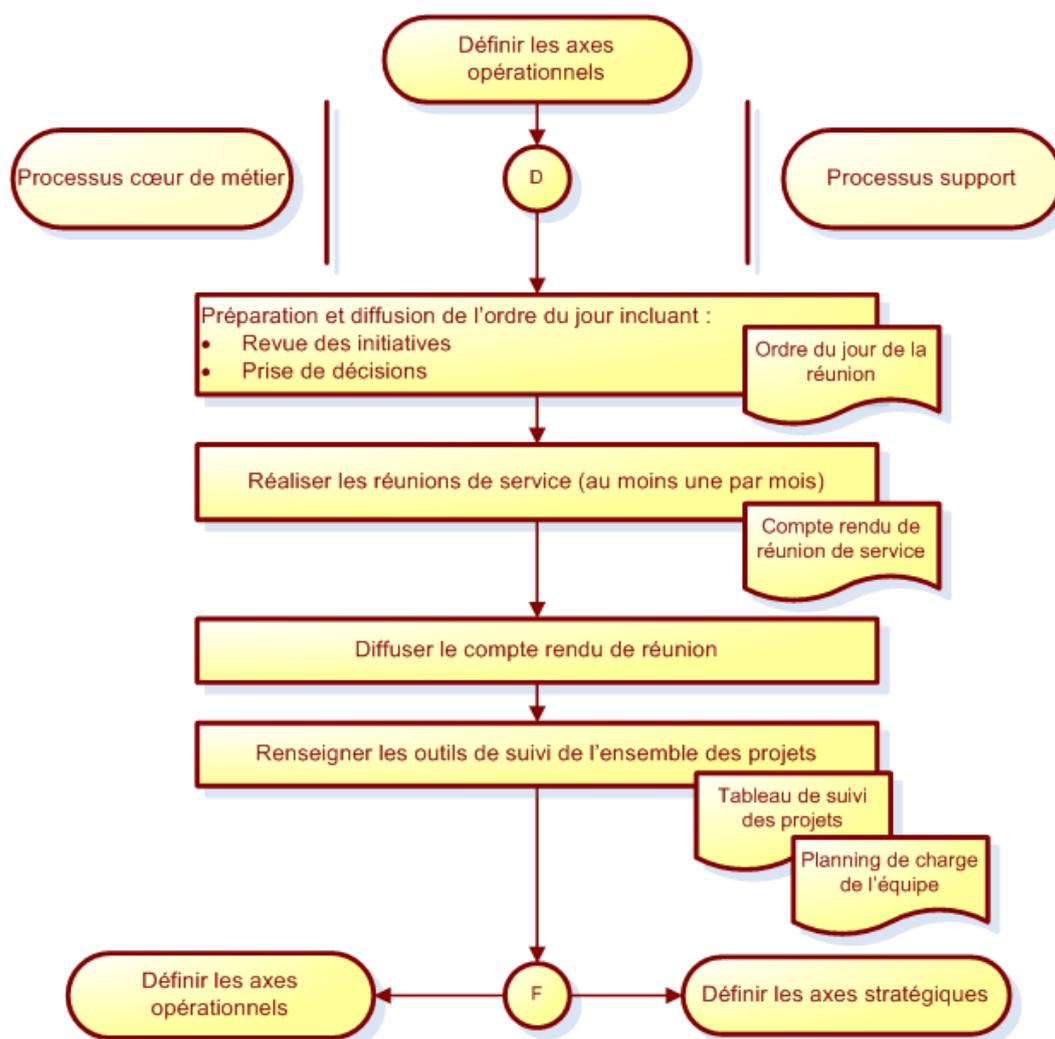
9. Références

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques^(p.3)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels^(p.14)

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	15
2. Définitions	15
3. Acteurs	15
4. Entrées / Sorties	15
5. Exigences	15
6. Risques	15
7. Améliorations	16
8. Actions	16
9. Références	16

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
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique • Présentation des orientations stratégiques • Planning de charge de l'équipe • Tableau de suivi des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p.10)
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion de service • Planning de charge de l'équipe • Tableau de suivi des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.1 - Définir les axes stratégiques (p.3) • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (p.10)

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^(p.10)
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels^(p.10)
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques^(p.3)