

PS2 - Développer l'intelligence économique

Pilote : Directrice

Le développement de l'intelligence économique est au service des processus "cœur de métier". Il permet d'alimenter l'équipe en connaissances, compétences et terrains d'application. D'autre part, il permet d'informer les clients du service TICE des potentialités mises à leur disposition.

Effectuer une veille

PS2.1

Elaborer le plan de communication

PS2.2

| | |
|---|---|
| 1. Indicateurs | 1 |
| 2. Acteurs | 1 |
| ■ PS2.1 - Effectuer une veille | 3 |
| ■ PS2.2 - Elaborer le plan de communication | 6 |

1. Indicateurs

| Quoi | Qui | Comment | Quand |
|--|---------------------|--|---------------------------|
| Pourcentage de temps consacré à la veille par personne (nominatif) et par mois (0-5-10-15-20-25) | Responsable qualité | Information recueillie lors des réunions de services <ul style="list-style-type: none">• Compte rendu de réunion de service | Avant réunion stratégique |
| Nombre de dysfonctionnements signalés par manque ou défaut de communication | Responsable qualité | Dysfonctionnements signalés en réunion de service <ul style="list-style-type: none">• Compte rendu de réunion de service | Avant réunion stratégique |

- Indicateurs potentiels
 - Nombre et profil des internautes sur le site web du STIC
 - Types de manifestations ou articles faisant état des activités du STIC

2. Acteurs

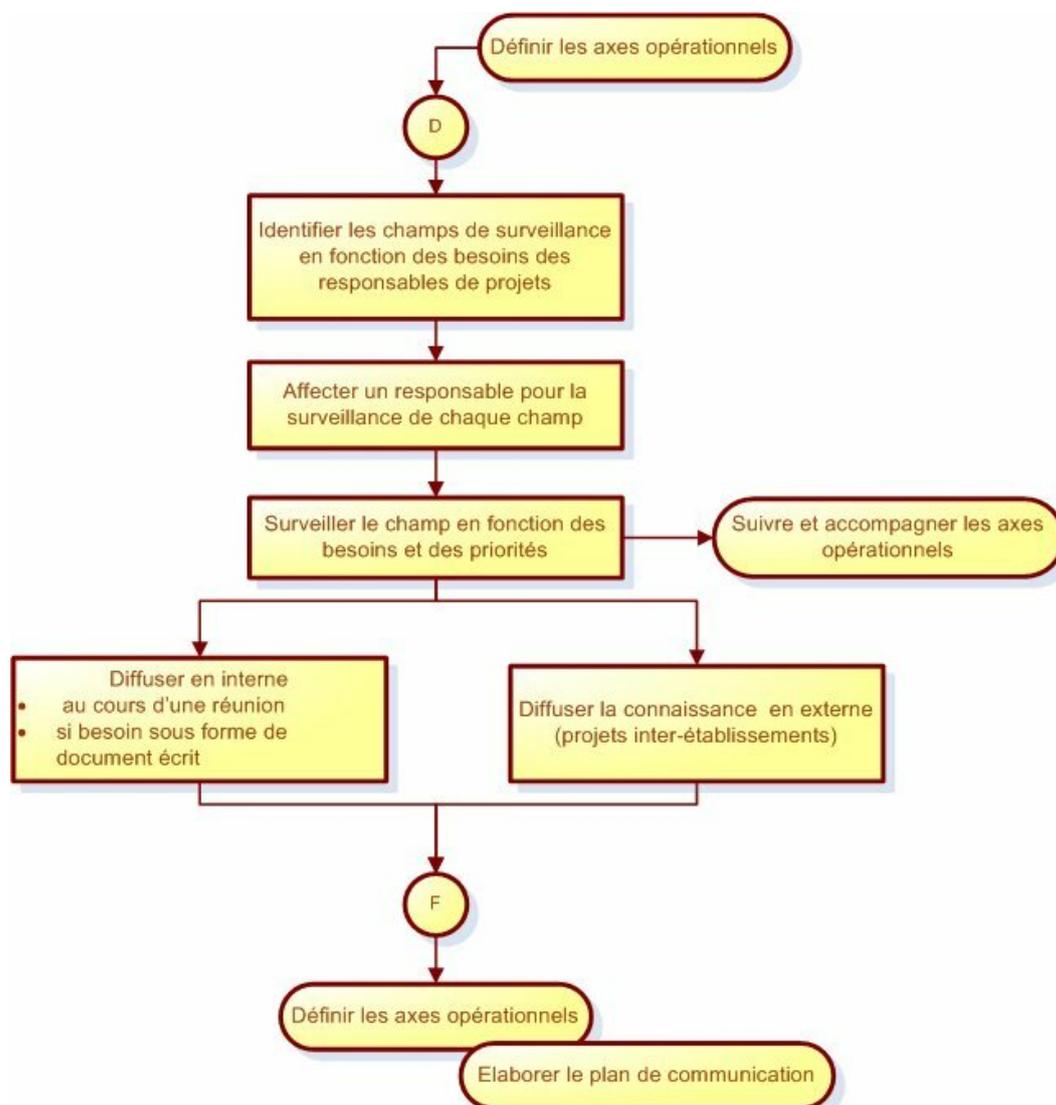
- Directrice
- Responsable qualité

-
- Personne stratégique
 - Chef de projet
 - Secrétaire
 - Equipe du STIC

PS2.1 - Effectuer une veille

Pilote : Responsable qualité

Assurer une mise à jour constante des connaissances du personnel du service TICE pour adapter les choix pédagogiques et technologiques aux besoins et priorités des projets.



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

1. Indicateurs

| Quoi | Qui | Comment | Quand |
|--|---------------------|---|---------------------------|
| Pourcentage de temps consacré à la veille par personne (nominatif) et par mois (0-5-10-15-20-25) | Responsable qualité | Information recueillie lors des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion de service | Avant réunion stratégique |

2. Acteurs

- Responsable qualité

3. Entrées / Sorties

| Données d'entrées | Processus en amont |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique | <ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels⁽¹⁾ |
| Données de sortie | Processus en aval |
| <ul style="list-style-type: none"> • Information sous toutes ses formes | <ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels⁽¹⁾ • PS2.2 - Elaborer le plan de communication^(p.6) |

4. Exigences

- Exécution du travail partagé au sein de l'équipe
- Diffusion complète et signalée à la hauteur de son intérêt au moment opportun

5. Risques

- Ne pas se libérer assez de temps pour réaliser la veille

Analyser les causes

Réactualiser les champs de surveillance et la répartition

Participer à des réunions nationales, régionales de groupe de travail

Participer à des groupes de réflexion via les outils de communication d'internet

Organiser et participer à des réunions de travail intra et/ou inter-établissements avec nos partenaires privilégiés

- Consacrer trop de temps à la veille

Vérifier régulièrement et ajuster, si besoin, l'adéquation de la veille avec les problèmes posés par les axes opérationnels

Diminuer la part de la veille dans l'activité

- Concentrer la veille sur des personnes inappropriées (compétence technique ou manque de transfert d'information)

Rendre cette activité aussi collégiale que possible par des contacts informels pour favoriser la communication en interne ou en externe sur les connaissances acquises

6. Améliorations

| Quoi | Comment |
|---|--|
| Mutualiser et/ou élargir certains champs de veille avec nos partenaires privilégiés (internes et/ou externes) | Compétences spécifiques ou possibilités d'informations spécifiques des partenaires professionnels (CRI – autres services TICE) |
| Mutualiser et faciliter l'accès aux éléments de connaissances | Création d'une base numérique thématique regroupant les références intéressantes pour le service |

7. Actions

- Identifier les champs de surveillance en fonction des besoins des responsables de projets
Responsable : Equipe du STIC
Surveillance : Lors des réunions de service
- Affecter un responsable pour la surveillance de chaque champ
Responsable : Equipe du STIC
Surveillance : Lors des réunions de service
- Surveiller le champ en fonction des besoins et des priorités
Responsable : Equipe du STIC
Surveillance : Lors des réunions de service
- Diffuser en interne
Responsable : Equipe du STIC
Surveillance : Lors des réunions de service
- Diffuser en externe (projets inter-établissements)
Responsable : Equipe du STIC
Surveillance : Lors des réunions de service

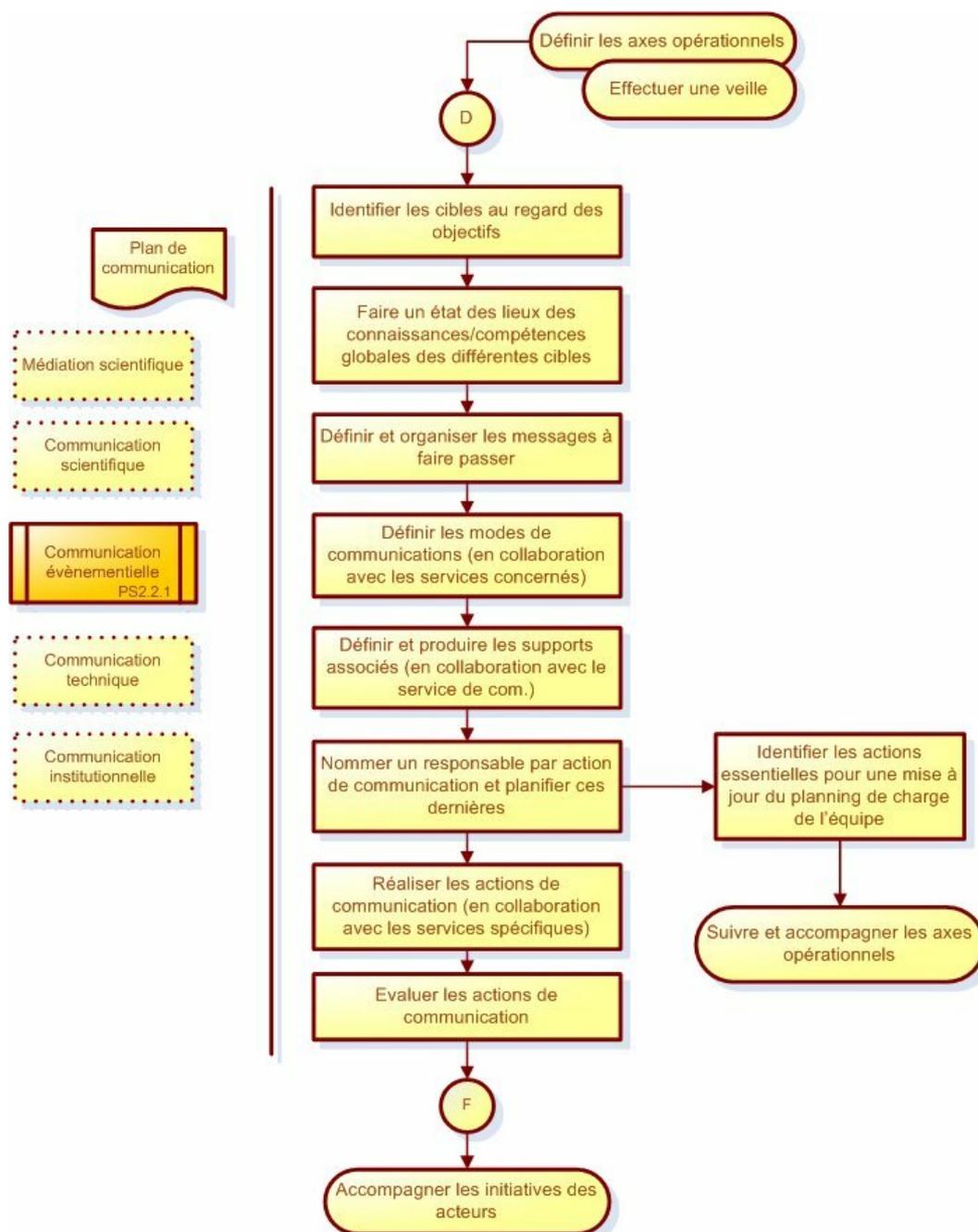
8. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels⁽¹⁾
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels⁽¹⁾
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels⁽¹⁾
- PS2.2 - Elaborer le plan de communication^(p.6)

PS2.2 - Elaborer le plan de communication

Pilote : Responsable qualité

Apporter au bon moment, avec un discours et des moyens appropriés toutes les informations utiles aux clients du service TICE pour assurer la réalisation des axes opérationnels.



| | |
|----------------------------|---|
| 1. Indicateurs | 7 |
| 2. Définitions | 7 |
| 3. Acteurs | 7 |
| 4. Entrées / Sorties | 7 |
| 5. Exigences | 7 |
| 6. Risques | 7 |
| 7. Améliorations | 8 |

| | |
|--|----|
| 8. Actions | 8 |
| 9. Références | 10 |
| ■ PS2.2.1 - Communication événementielle | 11 |

1. Indicateurs

| Quoi | Qui | Comment | Quand |
|---|---------------------|--|---------------------------|
| Nombre de dysfonctionnements signalés par manque ou défaut de communication | Responsable qualité | Dysfonctionnements signalés en réunion de service <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion de service | Avant réunion stratégique |

- Indicateurs potentiels
 - Nombre et profil des internautes sur le site web du STIC
 - Types de manifestations ou articles faisant état des activités du STIC

2. Définitions

- **CT**: Cellule TICE

3. Acteurs

- Responsable qualité
- Personne stratégique
- Chef de projet
- Secrétaire
- Equipe du STIC

4. Entrées / Sorties

| Données d'entrées | Processus en amont |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique • Planning de charge de l'équipe | <ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels^() • PS2.1 - Effectuer une veille^(p.3) |
| Données de sortie | Processus en aval |
| <ul style="list-style-type: none"> • Plan de communication | <ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels^() • PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs^() |

5. Exigences

- Bien définir la finalité de la communication et le public-cible

6. Risques

- Mauvaise appréciation de l'état d'information du public concerné

Participer aussi efficacement que possible à toutes les manifestations permettant des échanges d'informations (conseils – réunions – manifestations informelles...)

- Information décalée chronologiquement par rapport au besoin

Choisir le moment approprié pour apporter l'information pour assurer une bonne appropriation et éviter un phénomène de rejet de l'action prévue

- Information décalée par rapport au public cible

Organiser la communication en séquences adaptées aux différents publics

- Inadaptation des intervenants et surcharge de l'équipe

Choisir les intervenants adaptés et les actions de communication compatibles avec le planning de l'équipe

7. Améliorations

| Quoi | Comment |
|--|---|
| Optimisation de la participation aux communications récurrentes | Anticiper l'organisation des manifestations organisées au niveau de l'Université et avec les structures partenaires |
| Institutionnalisation - Organisation « rituelle » – en fonction des besoins – de manifestations régulières | Pérenniser des manifestations sur la base de l'expérience des années antérieures |

8. Actions

- Identifier les cibles au regard des objectifs

Responsable : Directrice

Données :

- Plan de communication

Surveillance : Réunion de service

- Faire un état des lieux des connaissances/compétences globales des différentes cibles

Responsable : Directrice

Contributeurs : Equipe du STIC

Données :

- Plan de communication

Surveillance : Réunion de service

- Définir et organiser les messages à faire passer

Responsable : Directrice

Contributeurs : Equipe du STIC

Données :

- Plan de communication

Surveillance : Réunion de service

- Définir les modes de communication (en collaboration avec les services concernés)
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Données :
 - Plan de communication**Surveillance** : Réunion de service
- Définir et produire les supports associés (en collaboration avec les services concernés)
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Données :
 - Plan de communication**Surveillance** : Réunion de service
- Nommer un responsable par action de communication et planifier ces dernières
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Données :
 - Plan de communication**Surveillance** : Réunion de service
- Identifier les actions essentielles pour une mise à jour du planning de charge de l'équipe
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Données :
 - Plan de communication**Surveillance** : Réunion de service
- Réaliser les actions de communications (en collaboration avec les services spécifiques)
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Données :
 - Plan de communication**Surveillance** : Réunion de service
- Evaluer les actions de communication
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Surveillance : Réunion de service

9. Références

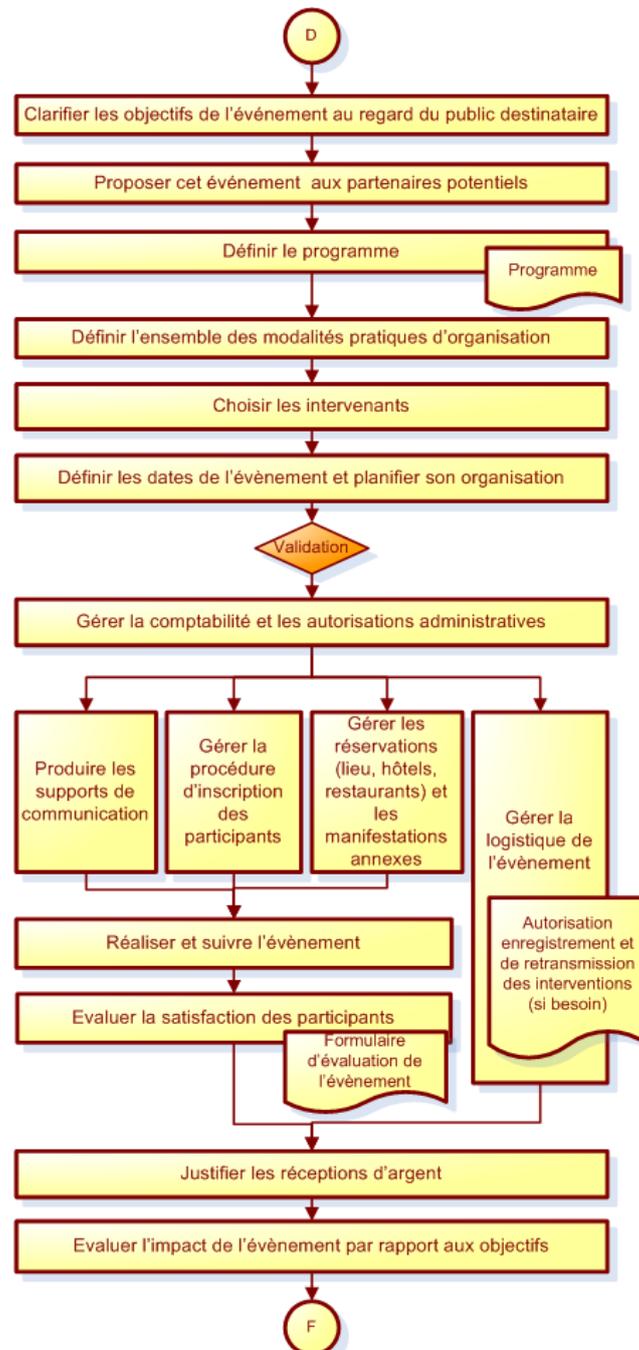
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels⁰
- PS2.1 - Effectuer une veille ^(p.3)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels⁰
- PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs⁰

PS2.2.1 - Communication événementielle

Responsable : Responsable qualité

0 - 28/01/2008

Assurer la préparation et l'organisation d'un évènement de communication



| | |
|-----------------------|----|
| 1. Acteurs | 11 |
| 2. Actions | 12 |
| 3. Commentaires | 13 |

1. Acteurs

- Responsable qualité

- Personne stratégique
- Chef de projet
- Secrétaire
- Equipe du STIC

2. Actions

- Clarifier les objectifs de l'événement au regard du public destinataire
Responsable : Directrice
- Proposer cet événement aux partenaires potentiels
Responsable : Directrice
Contributeurs : Personne stratégique
- Définir le programme
Responsable : Directrice
Contributeurs : Personne stratégique, Chef de projet
- Définir l'ensemble des modalités pratiques d'organisation
Responsable : Directrice
Contributeurs : Chef de projet
- Choisir les intervenants
Responsable : Directrice
Contributeurs : Personne stratégique
- Définir les dates de l'évènement et planifier son organisation
Responsable : Directrice
Contributeurs : Personne stratégique
- Produire les supports de communication
Responsable : Infographiste
- Gérer la comptabilité et les autorisations administratives
Responsable : Directrice
Contributeurs : Secrétaire
Données :
 - doc_nonDisponible.doc
 - doc_nonDisponible.doc
- Gérer la procédure d'inscription des participants
Responsable : Développeur
Données :
 - doc_nonDisponible.doc
- Gérer les réservations (lieu, hôtels, restaurants) et les manifestations annexes
Responsable : Directrice
Contributeurs : Equipe du STIC
Données :
 - doc_nonDisponible.doc

- Gérer la logistique de l'évènement
 - Responsable** : Chef de projet
 - Contributeurs** : Equipe du STIC
 - Données** :
 - Autorisation d'enregistrement et de retransmission des interventions
- Réaliser et suivre l'évènement
 - Responsable** : Directrice
 - Contributeurs** : Equipe du STIC
- Evaluer la satisfaction des participants
 - Responsable** : Directrice
 - Contributeurs** : Equipe du STIC
 - Données** :
 - Formulaire d'évaluation de l'évènement
- Justifier les recettes et les dépenses de l'évènement
 - Responsable** : Secrétaire
 - Données** :
 - doc_nonDisponible.doc
- Evaluer l'impact de l'évènement par rapport aux objectifs
 - Responsable** : Directrice
 - Contributeurs** : Chef de projet
- Validation

3. Commentaires

Choix de la date de l'évènement

Vérifier auprès de l'office du tourisme les manifestations ayant lieu sur Angers et la disponibilité des hôtels

Estimation logistique

- A partir de l'estimation du nombre de participants, lister les besoins en petites fournitures : enveloppes, étiquettes, papier cartonné, badges, papier de couleur...
- Estimer les besoins en locations de salle, traiteur, verre, restaurant...
- Etablir le budget prévisionnel en fonction de l'estimation logistique
- Engager les dépenses si nécessaire
- Préparer les mises en page des étiquettes, badges...

Gestion de la comptabilité - Etablir un budget

Faire un budget prévisionnel équilibré en Recettes/Dépenses (avec toutes les recettes visibles).

- A faire pour chaque CR (centre de responsabilité) et manifestation
- les recettes et dépenses doivent être équilibrées
- Indiquer le CR à affecter aux dépenses et aux recettes
- Le montant n'est qu'indicatif mais tous les libellés de recettes et de dépenses doivent figurer sur le budget.

- le budget est imprimé sur un papier à entête et signé de la direction du STIC
- le budget doit être signé par le Président de l'Université, par l'intermédiaire du service financier et comptable
- Archiver une copie avec le dossier de la manifestation

Gestion de la comptabilité - Faire une demande de régie de recette

Cette **régie de recette** est nécessaire pour encaisser les paiements en espèces.

- Nommer un régisseur (direction du service).
- Faire une demande officielle par courrier aux affaires financières

Gestion de la comptabilité - les dépenses

- Pour les manifestations de type "organisation d'une formation", dont fait partie l'organisation de colloques ou séminaires, toutes les dépenses liées doivent être engagées sur la **rubrique 618**.
- Faire la demande une **régie d'avance** pour pouvoir dépenser des espèces directement
- En cas de règlement direct au fournisseur (ex : tickets de RU) :
 - établir un bon de commande
 - demander à la Présidence un chèque de la valeur du bon de commande.

Justifier les réceptions d'argent

Pour le client

Aucune facture ne sera faite par l'agence comptable pour des colloques ou des séminaires.

Il revient donc au STIC d'établir un "Reçu" ou une facture, pour les bons de commande, en indiquant :

- UB = 918 (Unité Budgétaire)
- CR du budget
- numérotation spécifique à l'évènement
- sans TVA
- Objet : Participation à, car officiellement il n'y a pas de tarif imposé.

Ce document ne portera pas la signature de l'agent comptable et sera envoyé directement au client.

Pour l'agence comptable

Envoyer à la Présidence pour mandatement

- le règlement du client avec une copie de la facture ou du reçu
- le délai minimum est de 15 jours après envoi du budget prévisionnel signé à la présidence
- remarque concernant le numéraire : déposer les espèces à la présidence en semaine, le matin après avoir pris rendez vous (pas le vendredi) car les procédures de dépôt d'espèces à la présidence sont longues.

Pour le STIC

Garder une copie de la facture ou du reçu dans le dossier de la manifestation.

Aucun justificatif de règlement n'est envoyé par la présidence (c'est au STIC de le faire)

Inscription des participants

Réaliser un formulaire d'inscription en ligne qui permet d'enregistrer les informations suivantes

- nom, prénom, établissement, coordonnées (adresse et mail)
- réservation repas et soirée

- règlement, mode de règlement, montant du règlement
- informer que les coordonnées seront (si besoin) communiquées, sauf mention contraire de leur part (possibilité de décocher la case)

Prévoir un envoi automatique d'accusé de réception et préparer une page web d'informations diverses (bus, taxi, hôtels, accès parking...) qui sera mentionnée sur le formulaire et l'accusé de réception.

Liste des participants

Une semaine avant l'évènement, fusionner les données afin d'éditer la liste des participants

Une liste complémentaire sera éditée la veille de l'évènement

A préparer pour l'accueil des Intervenants

- Enveloppes personnalisées (étiquettes)
- Badges
- Autorisation de diffusion
- Tickets repas
- Rappel facture si nécessaire

Pour l'organisation du jour : lors de la mise sous enveloppe, indiquer avec un petit post-it le montant dû et avec un grand post-it les repas pour lesquels l'intervenant n'a pas confirmé

A préparer pour l'accueil des Participants

- Enveloppes personnalisées (étiquettes)
- Badges
- Attestation de présence
- Autorisation de diffusion
- Tickets repas
- Rappel facture si nécessaire

Pour l'organisation du jour : lors de la mise sous enveloppe, indiquer avec un petit post-it le montant dû et avec un grand post-it les repas pour lesquels l'intervenant n'a pas confirmé

A préparer pour les pochettes à distribuer

- Liste des participants et des intervenants par ordre alphabétique sur 3 colonnes (noms, prénoms, établissement)
- Formulaires d'évaluation : satisfaction, attentes...
- Informations diverses (plan : bus/taxi/hôtels/ ; accès parking ; trajet gare séminaire...)

Organisation du jour

- A préparer
 - Préparer une feuille d'émargement pour l'ensemble des participants et des intervenants (à griser). Cette liste comportera nom, prénom, établissement, confirmation, règlement, mode de règlement, montant, autorisation de diffusion.
 - Préparer une liste pour chaque repas et si besoin pour la soirée
 - Ranger les enveloppes préparées par ordre alphabétique, intervenants à part
- Besoin de 3 personnes à l'accueil le jour de l'évènement
 - 1 personnes pour l'émargement
 - 1 personne qui donne l'enveloppe et les informations (ex : absence de règlement, feuille d'autorisation de diffusion à donner),
 - 1 personne qui réceptionne les règlements et les feuilles d'autorisation de diffusion, met à jour la liste en conséquence, et donne les tickets des repas si absence de confirmation.

- Prévoir un accueil en amphi de l'assemblée, présenter le planning de la journée et rappeler l'organisation logistique