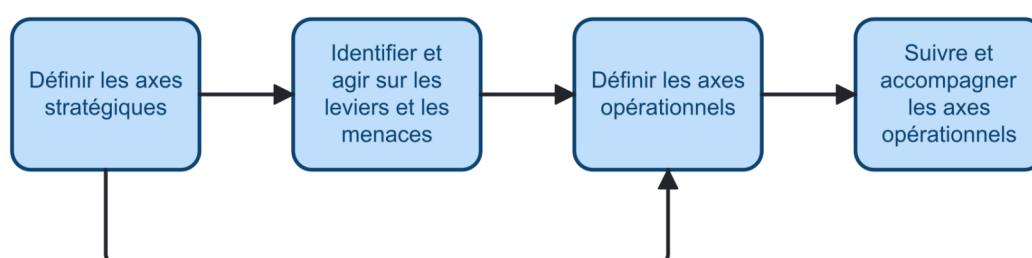


PM1 - Piloter le STIC

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.



Indicateurs	1
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	13

Indicateurs

PM1.1 - Définir les axes stratégiques

Nombres d'actions menées sur chaque axe stratégique

Qui : Responsable qualité

Comment

N FI / N actions prévues dans CR réunion stratégique

Quand

Avant réunion stratégique

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

Niveau d'implication des instances décisionnelles

Qui : Directrice

Comment

Appréciation du chef de service de chaque instance (1-->contre à 5-->important)

Quand

Avant réunion stratégique

PM1.3 - Définir les axes opérationnels

Nombre de projets aboutis / Nombre de projets identifiés

Qui : Responsable qualité

Comment

N projets aboutis dans CR réunion service / N FI

Quand

Avant réunion stratégique

Indicateurs potentiels

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

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

Nombre dysfonctionnement résolu/nombre de dysfonctionnement signalés

Qui : Responsable qualité

Comment

Fixer le seuil pour le calcul suivant : nbr dysfonctionnements résolus CR réunion service/nbr dysfonctionnements signalés CR réunion service

Quand

Avant la réunion stratégique

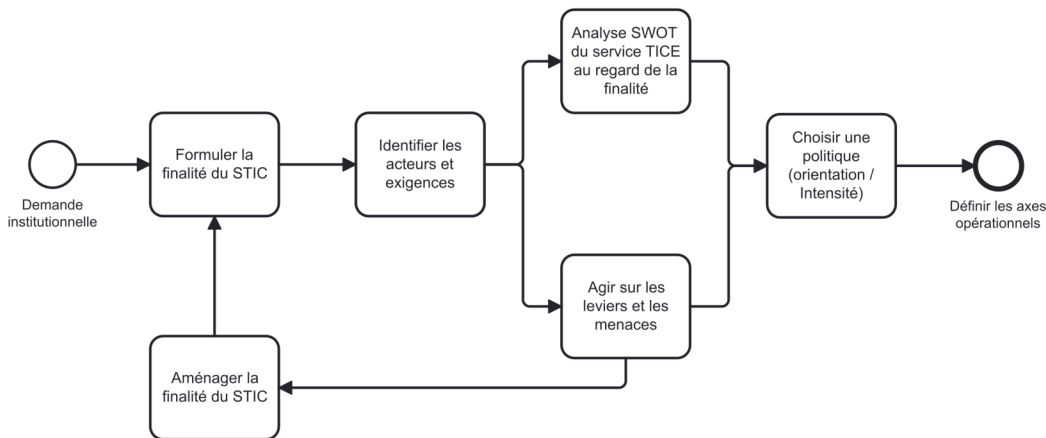
Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Personne stratégique
- 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



Indicateurs	3
Définitions.....	3
Acteurs.....	4
Entrées / Sorties.....	4
Exigences	4
Risques.....	4
Améliorations	4
Actions.....	5
Références.....	5

Indicateurs

Nombres d'actions menées sur chaque axe stratégique

Qui : Responsable qualité

Comment

N FI / N actions prévues dans CR réunion stratégique

Quand

Avant réunion stratégique

Définitions

CT

Cellule TICE

STIC

Service des Technologies de l'Information et de la Communication

Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC

Entrées / Sorties

Données d'entrées

- Demande institutionnelle
- Enjeux personnels

Données de sorties

- Présentation des orientations stratégiques

Processus en aval

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

Exigences

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

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

Améliorations

Problème de cohérence entre les missions officielles de la Cellule Tice et les axes stratégiques

Comment

Mise en cohérence des statuts et des missions de la Cellule Tice avec les axes stratégiques

Actions

Formuler la finalité du STIC

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Aménager la finalité du service TICE

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Identifier les acteurs et les exigences

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Identifier SWOT du service TICE au regard de la 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

Références

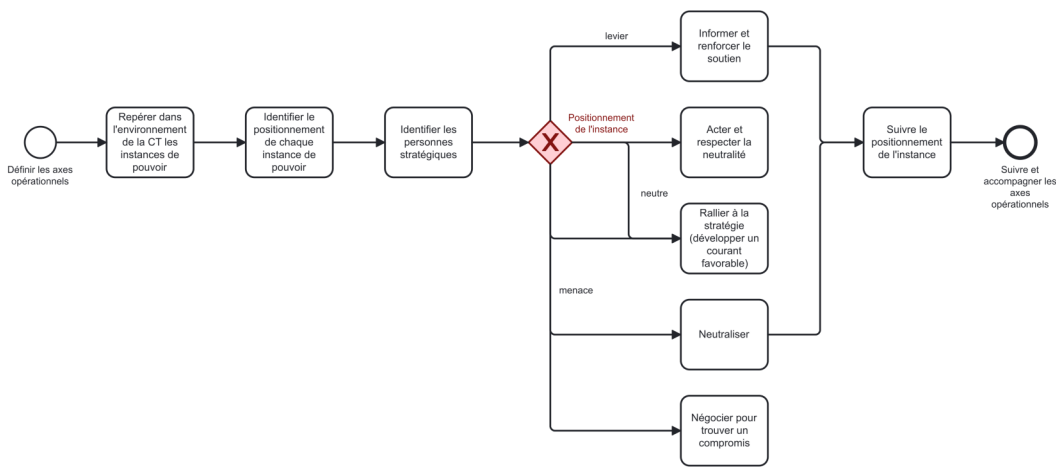
PM1.2 - Identifier et agir sur les leviers et les menaces (*p. 6*)

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



Indicateurs.....	6
Définitions	6
Acteurs.....	7
Entrées / Sorties.....	7
Exigences	7
Risques.....	7
Améliorations	7
Actions.....	8
Références.....	9

Indicateurs

Niveau d'implication des instances décisionnelles

Qui : Directrice

Comment

Appréciation du chef de service de chaque instance (1-->contre à 5-->important)

Quand

Avant réunion stratégique

Définitions

CT

Cellule TICE

STIC

Service des Technologies de l'Information et de la Communication

Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Personne stratégique

Entrées / Sorties

Processus en amont

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (*p. 3*)

Données d'entrées

- Présentation des orientations stratégiques

Données de sorties

- Le positionnement des instances (donnée informelle)

Processus en aval

- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 13*)

Exigences

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

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

Améliorations

Meilleure gestion de l'implication des instances

Comment

Etudier la mise en place d'une action d'évaluation de participation aux instances

Actions

Repérer dans l'environnement de la CT les instances de pouvoir

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

Contributeur : Equipe du STIC

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Identifier les personnes stratégiques pour s'adresser à chaque instance

Responsable : Directrice

Contributeur : Equipe du STIC

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Positionnement de l'instance

DÉCISION

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

Informier 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

Références

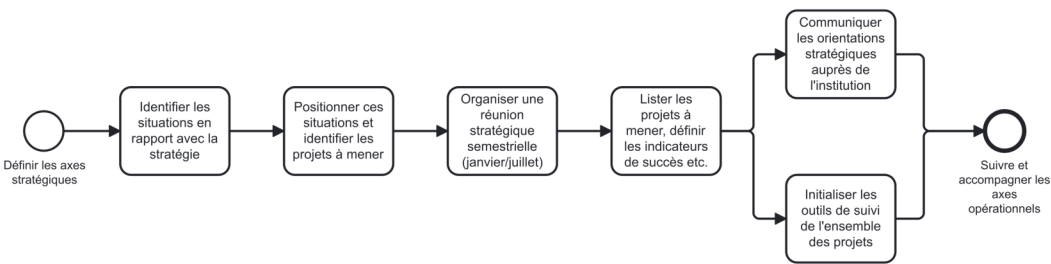
PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 10*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 13*)

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



Indicateurs.....	10
Définitions	10
Acteurs.....	11
Entrées / Sorties.....	11
Exigences	11
Risques.....	11
Améliorations	11
Actions.....	12
Références.....	12

Indicateurs

Nombre de projets aboutis / Nombre de projets identifiés

Qui : Responsable qualité

Comment

N projets aboutis dans CR réunion service / N FI

Quand

Avant réunion stratégique

Indicateurs potentiels

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

Définitions

CT

Cellule TICE

FFOM

Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces

CORI

Conseil d'Orientation en Ressources Informatiques

Acteurs

- Directrice
- Equipe du STIC
- Responsable qualité

Entrées / Sorties

Processus en amont

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

Données d'entrées

- Présentation des orientations stratégiques

Données de sorties

- Présentation des orientations stratégiques
- Compte rendu de réunion stratégique
- Tableau de suivi des projets
- Planning de charge de l'équipe

Processus en aval

- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (p. 13)

Exigences

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

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

Améliorations

Estimation des temps prévisionnels sur les projets

Comment

Capitalisation sur les temps réels sur les projets réalisés

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

Contributeur : Equipe du STIC

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Organiser une réunion stratégique semestrielle (janvier/juillet)

Responsable : Directrice

Contributeur : 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

Contributeur : 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

Références

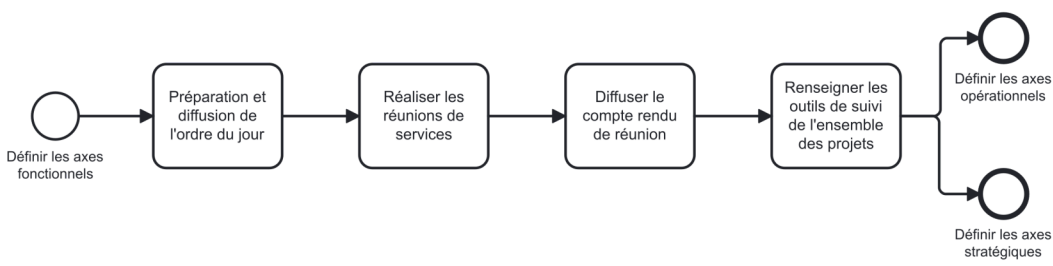
PM1.1 - Définir les axes stratégiques (*p. 3*)

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (*p. 13*)

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



Indicateurs.....	13
Définitions	13
Acteurs	13
Entrées / Sorties.....	14
Exigences.....	14
Risques	14
Améliorations	14
Actions.....	15
Références.....	15

Indicateurs

Nombre dysfonctionnement résolu/nombre de dysfonctionnement signalés

Qui : Responsable qualité

Comment

Fixer le seuil pour le calcul suivant : nbr dysfonctionnements résolus CR réunion service/nbr dysfonctionnements signalés CR réunion service

Quand

Avant la réunion stratégique

Définitions

CT

Cellule TICE

Acteurs

- Responsable qualité

- Directrice
- Equipe du STIC

Entrées / Sorties

Processus en amont

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 10*)

Données d'entrées

- Compte rendu de réunion stratégique
- Présentation des orientations stratégiques
- Planning de charge de l'équipe
- Tableau de suivi des projets

Données de sorties

- Compte rendu de réunion de service
- Planning de charge de l'équipe
- Tableau de suivi des projets

Processus en aval

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

Exigences

Compte rendu de réunion service : formalisation des prises de décision

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

Améliorations

Structurer les retours d'expériences

Comment

Formalisation des informations sur les anciens projets et notamment sur les problèmes récurrents

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

Contributeur : 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

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels (*p. 10*)

PM1.1 - Définir les axes stratégiques (*p. 3*)