

# PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs

Pilote : Responsable qualité

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



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

## Indicateurs

### PC1.1 - Accompagner les initiatives des acteurs

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

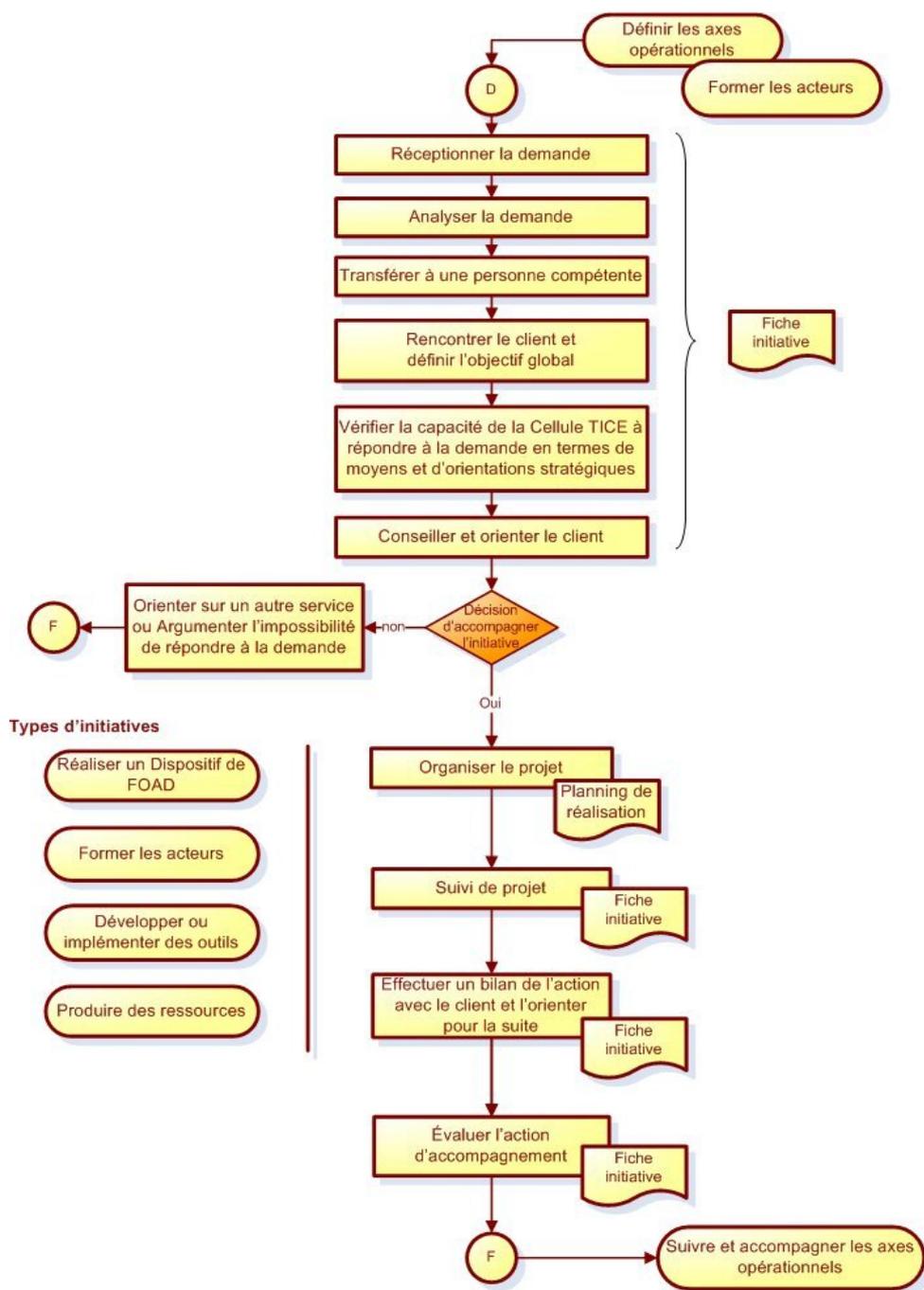
## Acteurs

- Responsable qualité
- Toute personne du STIC
- Réunion de service
- Personne compétente
- Directrice
- Chef de projet

# 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.



Indicateurs .....	3
Définitions.....	3
Acteurs.....	3
Entrées / Sorties.....	4
Exigences .....	4
Risques.....	4
Améliorations .....	4
Actions.....	5
Références.....	7

## 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

## Définitions

### CT

Cellule TICE

## Acteurs

- Responsable qualité
- Toute personne du STIC
- Réunion de service
- Personne compétente
- Directrice
- Chef de projet

## 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>1</sup></li> <li>• PC3.1 - Former les acteurs<sup>2</sup></li> </ul>
Données de sorties	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>3</sup></li> </ul>

## Exigences

Fiche initiative : identification et formalisation avec les clients de leurs besoins et attentes

Cahier des charges : co-rédaction avec le client

## 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

## 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

<sup>1</sup>. cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels

<sup>2</sup>. cf. PC3.1 - Former les acteurs

<sup>3</sup>. cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

## 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

Contributeur : 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

Contributeur : 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

DÉCISION

**Orienter sur un autre service ou argumenter l'impossibilité de répondre à la demand**

**Responsable** : Personne compétente

**Contributeur** : 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

## Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels

PC3.1 - Former les acteurs

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

PC2.1 - Co-élaborer le Cahier des charges du DFOAD

PC4.1 - Implémenter un outil existant

PC5.2 - Réaliser artisanalement des documents pédagogiques