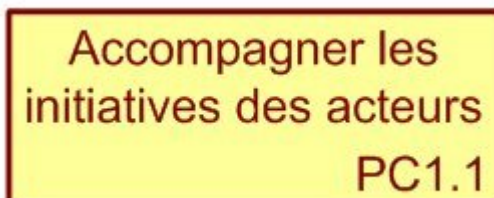


PC1 - Accompagner les initiatives des acteurs

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

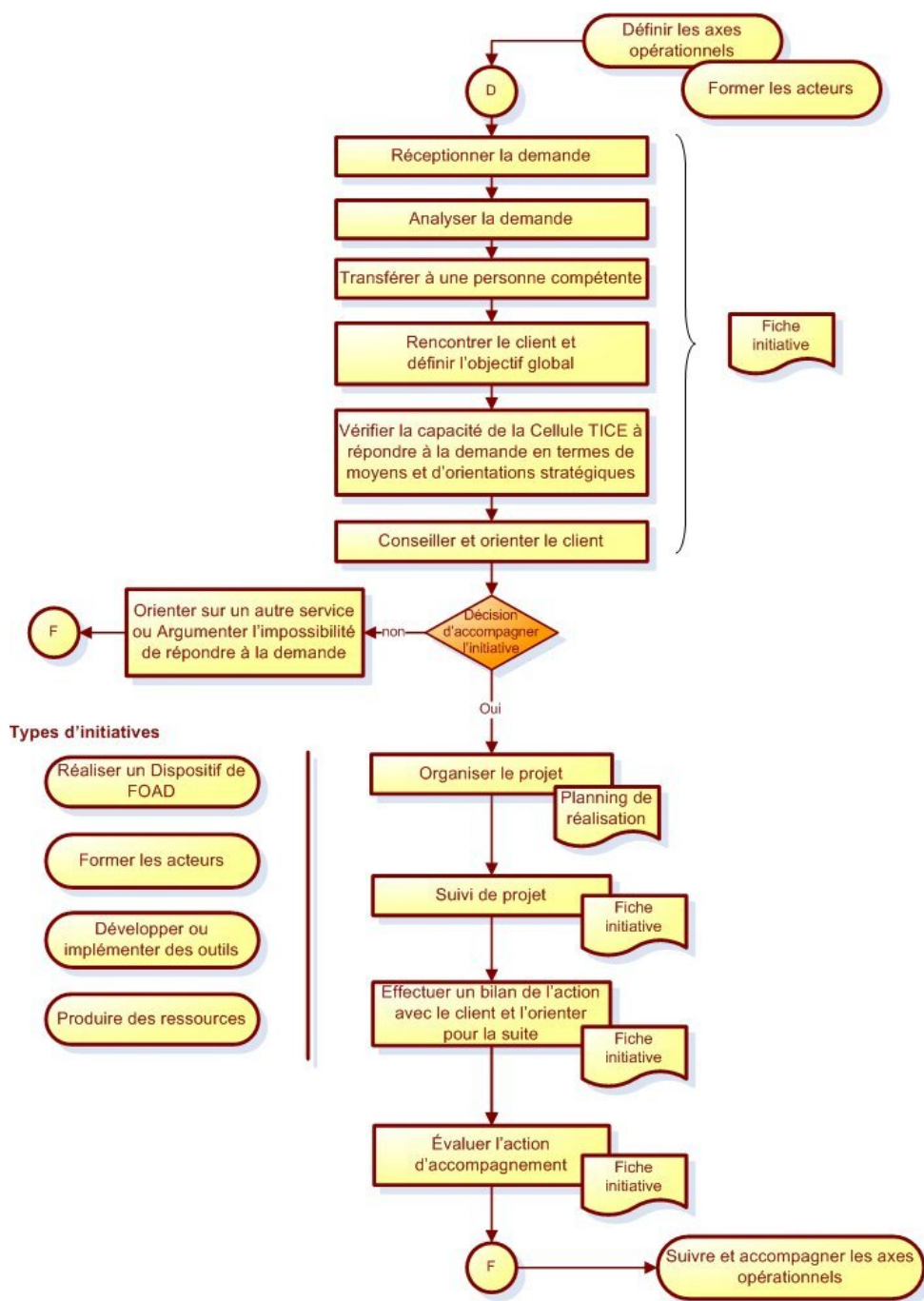
Acteurs

- 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"> • Planning de charge de l'équipe • Présentation des orientations stratégiques • Tableau de suivi des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels¹ • PC3.1 - Former les acteurs²
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche initiative • Planning de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels³

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

¹. cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels

². cf. PC3.1 - Former les acteurs

³. 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