

M17 - Stratégie IT qui pérennise avant de proposer des nouveautés

Synthèse : Formalisation d'une stratégie IT et échelonnement d'étapes qui permettent de progressivement stabiliser les systèmes informatiques Jobtrek, de renforcer leur efficience et d'apporter de la stabilité. Le tout sans sacrifier la nouveauté, mais en mettant un accent clair sur la robustesse et la fonctionnalité du système actuel.

Objectifs

- Résilience accrue du SI.
- Augmenter la confiance dans le cercle IT et les outils informatiques.
- Renforcer petit à petit l'informatique, la stabiliser. Cela pour mieux innover ensuite.
- Réalisation itérative, pour ne pas brusquer et permettre d'évaluer la qualité des évolutions.

Problématiques adressées

- T7 - Manque de confiance dans le SI
- T9 - Difficultés d'acceptation des changements
- T11 - Manque de ressources et de stabilité
- Indirectement, toutes les autres tensions.

Apports attendus

- Pérennisation à long terme du SI.
- Socle robuste pour construire et innover
- Agilité en intégrant le feedback des collaborateurs au fil des itérations.

Possibilités d'implémentation

- Stratégies de management du changement et d'alignement du SI

Questionnements ouverts

- Échelles de temps impliquées.
- Comment découper les étapes et prioriser le travail
- Intégration et priorisation des mesures proposées dans ce travail vis-à-vis des actions plus concrètes à mener sur le SI.

Tableau 7. – Vue d'ensemble mesure : M17 - Stratégie IT qui pérennise avant de proposer des nouveautés

Savoir ce qui se fait mais on a besoin de chronologie
savoir en quelle position c'est et pourquoi
Super idée
Là redéfinir l'ité des changements

Oui, mais le service informatique pourrait supplément
meux communiquer (par. ex. "effacer leurs")
Là besoin de convaincre.

pas clair pour nous - pas l'impression que ça répond à la problématique

M6 - Revue du mécanisme de proposition d'améliorations

Synthèse : Nouveau mécanisme de proposition d'amélioration qui permette de différencier les améliorations qui doivent être traitées dans les cercles, éventuellement remontées aux cercles supérieurs. Etc. Des améliorations qui doivent passer par un aval d'un cercle transversal – comme le cercle IT ou Communication.

Objectifs

- Les propositions d'amélioration peuvent être créées en autonomie, il est possible de déterminer quelle procédure adopter selon le type d'amélioration proposée et ce qu'elle touche.
- Le processus doit permettre aux rôles d'agir si le cadre est trop serré et leur permettre de demander des adaptations aux bons cercles.

Problématiques adressées

- T7 - Manque de confiance dans le SI
- (• T10 - Manque de directives sur la gestion des données)

↳ charte informatique

Apports attendus

- Les collaborateurs se sentent libres d'agir s'ils souhaitent proposer des changements.
- Les portes restent ouvertes, en cas de désaccords, les collaborateurs conservent leurs libertés.
- Meilleure acceptation du cadre si la possibilité de modification existe.

Possibilités d'implémentation

- Mise à jour du processus l'amélioration actuelle*
- Outil qui permette de déterminer dans quelle catégorie une proposition d'amélioration se situe.

* à rajouter une étape dans le

processus

Tableau 6. – Vue d'ensemble mesure : M6 - Revue du mécanisme de proposition d'améliorations

↳ Est-ce que ça impacte un élément du support ?

- RH ?

- IT ?

- communication ?

- finance ?

M4 - Outil de formation en autonomie (e-learning)

Synthèse : Mettre en place un outil de formation interne qui permette aux collaborateurs de suivre les formations en autonomie. Ces formations accompagneraient l'onboarding ou seraient recommandées en fonction des rôles ou de nouveautés du cercle IT. Les formations aideraient les collaborateurs à bien prendre en main les outils mis à leurs dispositions et à adopter de bonnes pratiques numériques.

Objectifs

- Disponible en tout temps et accessible online.
- Doit permettre la création de modules de formation qui peuvent être suivis en autonomie.
- Les formations doivent aider les collaborateurs à appréhender les outils et process de la fondation.
- Doit permettre de former les collaborateurs en continu.

Problématiques adressées

- T1 - Difficultés d'accès aux informations.
- T2 - Difficulté dans la prise de décisions liées aux données traitées.
- T4 - Manque de connaissances IT
- T5 - Mauvaise perception des outils
- T7 - Manque de confiance dans le SI
- T8 - Manque de directives sur la gestion des données

Apports attendus

- Renforcer l'autonomie et les connaissances des collaborateurs dans les outils Jobtrek.
- Permettre de former en continu les collaborateurs.
- Améliorer la connaissance des outils et bonnes pratiques, meilleure efficacité dans le travail.

Possibilités d'implémentation

- Plateforme de e-learning interactive.
- Formation mise à disposition via un dossier partagé sous forme de documents.
- Intégration sous forme de tutoriels dans la base de connaissance.

Questionnements ouverts

- Capacité de mise en œuvre d'un outil interactif dans des tarifs abordables.
- Comment effectuer les suivis des formations réalisées.
- Possibilité de tester les connaissances acquises.

Tableau 5. – Vue d'ensemble mesure : M4 - Outil de formation en autonomie (e-learning)

Général :

Une super idée à généraliser par le reste de la Fondation !

M5 - Cadre d'utilisation des outils numériques (sphère d'autorité)

Synthèse : Proposer un cadre et des règles d'utilisation des outils numériques claires, exemplifiées et justifiées. Ce cadre serait en fait l'implémentation de la sphère d'autorité pour les actions en lien avec les IT que des collaborateurs mènent.

Objectifs

- Clarifier quelles sont les directives Jobtrek quant à l'utilisation des outils numériques.
- Définir les bonnes pratiques numériques Jobtrek.
- Définir les limites imposées aux collaborateurs.
- Justifier la présence de ces directives et limites avec des éléments compréhensibles par chaque rôle.
- Exemplifier les raisons de certaines limites pour permettre de bien comprendre les potentielles implications.

Charte
+
doc valeurs

Problématiques adressées

- T1 - Difficultés d'accès aux informations.
- T2 - Difficulté dans la prise de décisions liées aux données traitées.
- T4 - Manque de connaissances IT
- T5 - Mauvaise perception des outils
- T7 - Manque de confiance dans le SI

Apports attendus

- Renforcer l'autonomie dans l'utilisation des outils numériques. *⇒ plutôt formation?*
- Meilleure exploitation des possibilités offertes par les collaborateurs.
- Éviter le dépassement inconscient de certaines limites.

formation

formation

Possibilités d'implémentation

- Document descriptif
- Section dans la base de connaissances
- Mise en scène (ex. mini histoires) pour exemplifier.

Questionnements ouverts

- Limites du cadre ? Comment ne pas créer un document immense et indigeste ? Comment choisir ce qui est présent dans ce document ? *
- Comment construire la première version en prenant en compte les apports des collaborateurs ?
- Articulation avec les autres documents IT ?
- Articulation avec les autres sphères d'autorité ?

Tableau 4. – Vue d'ensemble mesure : M5 - Cadre d'utilisation des outils numériques

Ne pas négliger cadre de l'informatique via une charte que tu proposes et formation des collaborateurs + mise à jour des nouvelles techno.

→ Promouvoir des best practices tout en permettant une autonomie d'utilisation.

→ A à corriger le niveau de service au niveau d'exigences.

* commencer par les non-négociables (conventions légères etc...) puis considérer d'autres changements ~~sauf avec des~~

M2 - Outil de décision en autonomie sur les données

Synthèse : Disposer d'un outil, une procédure qui permettent aux collaborateurs de traiter correctement les données qu'ils rencontrent dans leurs rôles. L'outil doit permettre de déterminer si les données sont sensibles, personnelles ou non. Le cas échéant, comment l'on peut travailler avec, les stocker, les partager.

Objectifs

- Favoriser l'autonomie dans la gestion des données (en particulier les rôles qui traitent des données sensibles).
- Respecter les lois en vigueur sur le traitement des données.
- Sensibiliser les collaborateurs à ces thématiques.
- Libérer le cercle IT d'une partie de la gestion des données.

Problématiques adressées

- **T2** - Difficulté dans la prise de décisions liées aux données traitées.
- **T4** - Manque de connaissances IT
- **T8** - Manque de directives sur la gestion des données

Apports attendus

- Autonomie des décisions liées aux traitements des données.
- Connaissance des limites et traitements possibles avec les données.
- Directives claires, qui ne laissent pas de zones floues.

Possibilités d'implémentation

- Matrice d'identification des types de données.
- Processus de traitement par type de données.
- Synthèse des règles légales en vigueur. Transposition au contexte Jobtrek.

Questionnements ouverts

- Portée juridique du document qui demanderait une expertise externe ?
- Gestion des exceptions ?

Tableau 3. – Vue d'ensemble mesure : M2 - Outil de décision en autonomie sur les données

Faut que cela soit simple et très accessible.
C'est une contrainte non forcative de valeur, je ne l'utiliserai pas
Pas automatisé donc je ne l'utiliserai pas
Faut que cela soit aidant
IA ?

M3 - Base de connaissances

Synthèse : Disposer d'un outil, accessible en tout temps et facilement navigable, qui regroupe toutes les informations essentielles liées à la fondation, en particulier les processus, sphères d'autorités et informations sur l'utilisation des outils informatiques.

- Objectifs**
- Toutes les informations utiles au bon accomplissement de ses rôles sont disponibles.
 - Consultable en tout temps.
 - L'information est structurée de manière à la rendre accessible pour les rôles.
 - Dispose d'un système de recherche.
 - Du contenu peut être ajouté par les collaborateurs.

- Problématiques adressées**
- T1 - Difficulté d'accès aux informations
 - T4 - Manque de connaissances IT
 - T7 - Manque de confiance ?
 - T8 - Manque de directives sur la gestion des données

- Possibilités d'implémentation**
- Plateforme web
 - Sharepoint M365 type intranet
 - Document « classique » distribué en PDF ou papier
- Peu coûteux*

après validation

de la mission

Questionnements ouverts

- Accès aux informations ? Doit-il y avoir des données visibles uniquement par certains rôles ? Ou
- Comment structurer l'information efficacement, par cercles, par rôles ? Quelle place aux cercles transverses (support).

Tableau 2. – Vue d'ensemble mesure : M3 - Base de connaissances

→ manque de clarté entre la mesure d'amélioration et les problématiques adressées

N°	Nom	Synthèse de la mesure
M1	Simplification et uniformisation de l'architecture de fichier.	Faciliter le travail avec le fichier et aussi la transition entre les cercles en proposant une architecture de fichier de base commune. Autoriser les spécificités pour mieux s'intégrer aux besoins des cercles, tout en cadrant les possibilités pour conserver une architecture simple et efficiente.
M8	Structure peerdom qui révèle mieux le contenu des rôles	Adapter et simplifier les responsabilités des cercles et des rôles afin qu'il soit plus aisé de naviguer parmi eux. Cela afin de permettre aux collaborateurs d'utiliser cet outil pour déterminer plus facilement vers qui se tourner selon les situations rencontrées. Cela doit aussi rendre le peerdom plus attrayant et utilisé.
M9 ✓	Newsletter IT	Informier régulièrement les collaborateurs des changements et des nouveautés. Dois permettre d'indiquer où se trouvent les informations détaillées, les possibilités de formations, comment agir en cas de demande de changement. Pourrait être élargi a une newsletter sur super cercle support.
M10	Point IT lors des réunions trimes- trielles	Formaliser un point IT lors des réunions trimestrielles. Pourrait, selon les besoins, prendre la forme d'une session d'informations orales (rappel de la newsletter) ou encore d'un rapide moment de formation/démonstration sur les nouveautés ou changements récents.
M11	Uniformisation des outils inter- cercles	Analyser comment les outils sont utilisés et faire un travail de regrou- pement puis d'informations aux collaborateurs pour que les outils soient utilisés de manière efficiente et similaire au sein de cercles.
M13	Support qui fournit des temps de résolution	Disposer d'un support plus formalisé, qui garantisse des temps de réponse et une disponibilité au cours de la semaine. Mais aussi des estimations de temps de résolutions et informe en cas de changements.

Tableau 8. – Mesures secondaires proposées lors des entretiens

M1: oui, simple, => automatisation genre pour les médias

M9 comme unifier + + +

