

Direction du Pilotage et des Systèmes d'Information
Projet de service

Ambition n°1 : Qualité de service (conseil, partenariat)

ACTIONS / OBJECTIFS

	Objectifs SAP	Objectifs SI	Objectifs Comptabilité	Objectifs Budgets	Acteurs CoDPSI
1.1	Mesurer et améliorer la satisfaction des clients internes Mesurer et améliorer la satisfaction des clients internes	Mettre en place une enquête sur la satisfaction vis à vis de l'informatique Disposer d'un retour sur le service rendu par l'informatique	Homogénéiser et dématérialiser les documents sortants / entrants Homogénéiser les documents sortants Développer la dématérialisation au sein du service Réflexion sur le circuit des documents entrants	Etablir une offre de service des activités de la DPSI (Informatique, SAP, Comptabilité, budgets) Création d'une offre de service afin de se faire connaître et faciliter le contact avec les autres services.	Ghislaine De Rosso Julie Gondel Sophie Nedjari Rodolphe Lassalle Danièle Dal Maso Anne Marie Trzybinski Sandrine Maller Frédéric Foix
1.2	Etablir l'offre de service SAP Création d'une offre de service SAP pour se faire connaître et être contacté facilement au sein du service et au sein de la branche Diffusion Maintenance / Mise à jour de l'offre	Réaliser une charte sur l'accompagnement des outils informatiques Définir des niveaux d'accompagnement selon les projets en s'appuyant sur toutes les solutions techniques (visio...) Formaliser le processus d'accompagnement et les documents types associés Intégrer la partie post déploiement y compris la remontée des bonnes pratiques	Présenter une Offre de Service SFC Création d'une offre de service SFC pour se faire connaître et être contacté facilement au sein du service et au sein de la branche Diffusion Maintenance / Mise à jour de l'offre	Rationaliser et redéfinir les tableaux existants de suivi des coûts Fiabiliser les données fournies et réduire les temps de traitements.	
1.3	Etablir une offre de services conjointe Contrôle de Gestion/Budget Analyser les coûts par projet avec l'appui budgétaire	Etablir une offre de service digitalisée Recenser les services proposés par l'informatique et les faire connaître		Aider les services au pilotage de leur enveloppe "budgétaire". Définir des enveloppes reflétant les besoins des services et optimiser l'utilisation des enveloppes budgétaires dédiées	
1.4		Proposer des supports d'accompagnement sur le thème 'poste de travail' (modules de formation en lien avec le service Formation, tutos...) Amener les utilisateurs à un socle de base en termes de compétences bureautique (poste de travail, environnement...)		Organiser le traitement des documents entrants/sortants Référencer les documents entrants Définir leur circuit et leur traitement	

Projet de service
Ambition n°2 : Transversalité

ACTIONS / OBJECTIFS

	Objectifs SAP	Objectifs SI	Objectifs Comptabilité	Objectifs Budgets	Acteurs CoDPSI
2.1	Faciliter l'appropriation des résultats et leur interprétation '- Adapter notre langage au demandeur - Mettre à disposition dans l'intranet des résultats généraux (nb bénéficiaires, chiffres clés de l'activité de la CPAM, nb de décomptes, dépenses , ce qui était anciennement dans le RA ...) - Développer les échanges et rencontres avec les demandeurs (aller dans le service si besoin) - Proposer systématiquement une synthèse en début de document pour les études complexes (niveau de complexité à définir) - Développer les propositions d'analyse et les commentaires, anticiper les besoins	Etablir avec le service Statistiques et Appui à la Performance un processus d'évaluation des gains apportés par les outils Formaliser le processus existant en s'appuyant sur les préconisations de la CNAMTS/SNA Evaluer les gains apportés par les outils (nationaux et locaux)	<i>Organiser des moments de Cohésion</i> Trouver des idées de cohésion d'équipe afin d'humaniser le service Partager des moments de convivialité Renforcer les liens Mieux se connaître	Organiser des moments de cohésion internes au service budget et avec les autres services de la branche Partager des moments de convivialité Mieux se connaître	Sophie Nedjari Julie Gondel Sabine Vidal Frédéric Foix Emilie Gabet Virginie Gauci Denise Bureth Philippe Méric
2.2	Structurer le suivi global de l'activité du service A partir des tableaux de bord existants dans chaque entité, mettre à disposition un tableau de bord synthétique commun à l'ensemble du SAP	Définir les circuits de communication interne au service SI Analyser les problèmes rencontrés lors des transferts de tickets entre équipes du SI Proposer des modalités d'échanges entre équipes Proposer des immersions dans les équipes	Favoriser les coopérations transverses Favoriser le liens entre unités Apporter son aide aux autres unités Mutualiser les ressources disponibles	Décloisonner les activités Connaître les activités de chaque pôle d'activité	
2.3	Améliorer la communication sur la branche, lisibilité des documents '- Documents avec un cadre identifiant le service et en laissant la créativité de chacun pour le contenu - Indiquer systématiquement la source des données - Documents types par thématique - Identifier le service par un logo, pied de page, ... - RDV avec service communication - Formation pour présentation	Proposer des modalités d'information, des points d'échanges avec les services métiers sur les outils informatiques (fonctionnels et techniques) Mieux communiquer sur les projets informatiques et les impacts associés Développer les échanges avec les services pour mieux comprendre leurs besoins Proposer des formats d'échanges en fonction des ressources disponibles			
2.4	Maintenir les liens entre les services, decloisonner '- Bonne ambiance, bienveillance, dialogue - Decloisonner - Respect des espaces communs - Tableau pour partager les bons plans (resto, spectacles, livres, hôtels,...) - Se renseigner sur aménagement des futurs locaux	Formaliser un circuit de test des outils informatiques (hors production) avec les services de la branche DPSI Développer les échanges dans la branche Sécuriser le déploiement d'outil avec des tests sur un nombre réduit de services			
2.5	Formaliser le processus existant en s'appuyant sur les préconisations de la CNAMTS/SNA Formaliser le processus existant en s'appuyant sur les préconisations de la CNAMTS/SNA	Organiser des moments de cohésion Trouver des idées de cohésion d'équipe Partager des moments de convivialité Renforcer les liens			

Ambition n°3 : Simplification (fiabilité des résultats et des livrables transmis)

ACTIONS / OBJECTIFS

Objectifs SAP		Objectifs SI	Objectif Comptabilité	Objectifs Budgets	Acteurs CoDPSI
3.1	Harmoniser les règles de stockage et d'archivage des répertoires partagés Optimiser la recherche de documents sur le serveur	Simplifier les circuits (de validation) Simplifier le circuit de demande de développement et communiquer sur ce circuit Révision du circuit actuel de demandes de services proposées dans Intranet / Informatique / Besoins / Demande de service Simplifier les procédures et les MOP	Mettre en place de règles de stockage et d'archivage Harmoniser des règles de stockage des répertoires partagés Comment bien archiver les documents papiers Optimiser l'espace serveur à disposition	Définir les règles de stockage et d'archivage des répertoires partagés Optimiser la recherche de documents sur le serveur	Sophie Nedjari Julie Gondel Sabine Vidal Philippe Méric Anaïs Chauzy Christine Lescure Ludivine Adroit Isabelle Riche
3.2	Développer des méthodes permettant d'assurer la continuité de service Favoriser la prise de relai en cas d'absence	Simplifier les circuits de communication Révision de la communication sur les indisponibilités des outils Proposer d'autres modes de communication que les notes de service et les infos express	Optimiser les pratique Faire évoluer les pratiques Simplifier les échanges et les méthodes de travail Gagner en efficience Optimiser les méthodes de travail	Optimiser le circuit des factures/devis/bons de livraison Réduire le temps passé à la recherche des documents	
3.3		Simplifier le circuit d'attribution des droits lors de l'arrivée d'un agent ou d'un changement d'affectation Proposer un circuit simple pour le demandeur Communiquer sur ce circuit			
3.4		Homogénéiser les documents sortants Recenser les types de documents sortants Proposer des modèles types (Word, Excel, Powerpoint), un logo			

Ambition n°4 : Innovation

ACTIONS / OBJECTIFS

	Objectifs SAP	Objectifs SI	Objectifs Comptabilité	Objectifs Budgets	Acteurs CoDPSI
4.1	Mise en place de focus groupes Evaluer et analyser les attentes de nos usagers	Digitaliser l'accompagnement en développant notamment les tutos Définir une charte graphique pour les tutos Mettre en œuvre un site Tutos Formaliser le circuit de diffusion des tutos, le circuit de demandes Développer ce mode d'accompagnement dans toutes les équipes	Créer un format innovant d'accueil d'un nouvel agent Faciliter son intégration Homogénéiser une présentation entre service	Dématérialiser les frais des conseillers Simplification et optimisation du processus	Julie Gondel Sabine Vidal Brice Jones Denise Bureth Véronique Resseguier Bertrand Bounaix Pierre Frénot
4.2	Créer un formulaire de demande via l'outil LimeSurvey (ou autre) Moderniser la procédure de demandes de requêtes / statistiques	Favoriser l'émergence d'idées en termes d'innovation informatique Recenser les besoins / les idées dans les équipes Proposer de nouveaux outils / projets	Dématérialiser le traitement des chèques Dématérialiser le traitement des chèques Simplification et optimisation du processus		
4.3		Organiser une action de sensibilisation des services sur les répertoires partagés Réalisation d'un état des lieux Proposer un 'cleaning day', accompagner des services Proposer des règles de nommage, des solutions de stockage			
4.4		Intégrer les outils utilisés en mobilité au sein du système d'information Proposer une solution de transfert des RDV professionnels sur un smartphone professionnel Pousser des informations vers les smartphones Proposer une application smartphone sur le thème du Plan de Continuité d'Activité			