

Ambition Qualité de service

LES ACTIONS DE LA BRANCHE DPSI

Enquêtes de satisfaction : votre avis nous intéresse

La collaboration entre les services Systèmes d'Information et Statistiques et Appui à la Performance a conduit à la mise en oeuvre, d'abord à titre expérimental, puis de manière pérenne d'enquêtes à chaud par ces deux services.

Ce dispositif est à présent rodé et plusieurs enquêtes à chaud ont déjà été menées, grâce à l'outil Lime Survey.

Les thématiques concernées sont notamment : les résultats de requêtes ou études statistiques, les données OSCARR, le traitement des tickets s@m...

"Faire de son mieux ne suffit pas. Il faut d'abord savoir quoi faire, puis faire de son mieux."

"La qualité est l'affaire de tous."

L'offre à votre service

La formalisation d'une offre de service concerne l'ensemble de la DPSI. A ce titre des réunions d'échange communes ont été organisées avec des représentants des quatre entités de la branche.

Le travail est à présent décliné dans chaque service.

Au niveau du SAP, une action intermédiaire se traduit par la révision de l'Intranet ; Côté SI elle se traduit par le listage des offres et la rencontre des plus gros clients de l'informatique.

Nombre d'actions par service :

Budgets : 4

Finance et Comptabilité : 2

Statistiques et Appui à la Performance : 3

Système d'Information : 4

La dématérialisation

Plusieurs réunions d'échange avec le Systèmes d'information ont permis au service Finance et Comptabilité (SFC) de formaliser le scénario de dématérialisation.

Impulsé par l'implication des agents de la Comptabilité, la dématérialisation se traduit par le déploiement de l'outil Thefore. Cette réalisation permet des gains en impression et en espace de stockage physique.

Contributeurs :

Danièle Dal Maso

Ghislaine De Rosso

Benoit Combes

Jean-Michel Huc

Rodolphe Lassalle

Succès

- Echanges transverses au sein de la branche à travers les actions offre de service et dématérialisation
- Gain en impression au sein du SFC suite à la dématérialisation
- Lisibilité améliorée et accès centralisé aux publications du service SAP
- Professionnalisation de l'écoute client interne par la mise en oeuvre d'enquête à chaud et l'utilisation de l'outil Lime Survey



Points à améliorer

- Diffusion des enquêtes à organiser et planifier afin de limiter la "pression relationnelle".
- Réflexion à mener pour inciter les clients internes à répondre.
- Harmonisation des offres et amélioration des supports de communication.
- Élargissement du déploiement de la dématérialisation à l'ensemble de l'organisme.

