

Revue du processus Système documentaire



OBJECTIFS D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

OBJECTIFS	Résultats	Actions à mener et référence
Sans objet		

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats	Actions à mener et référence
Nombre de modification des documents SMQ	<ul style="list-style-type: none"> 5 OK 	
Nombre de nouveauté en matière de réglementation	<ul style="list-style-type: none"> 1 OK 	

Revue du processus Système documentaire

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maitrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
Utilisation d'une version non pertinente de documents	Phase de vérification et de validation Envoi d'un mail d'utilisation lors de la création révision des documents Diffusion de l'information sous forme électronique : absence de risque lié aux copies	Oui	
Méconnaissance d'une réglementation applicable aux activités de la plate-forme SERTIT	Procédure M1 : maîtriser la documentation et la réglementation applicable aux activités du SERTIT	Non	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service de cartographie rapide lors des réunions de suivi du SMQ N°225

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
PP1 : Rassembler l'ensemble de la documentation de référence dont la veille réglementaire ainsi que les bases de connaissances dans l'Intranet	Donner un accès Intranet ICube à la documentation de référence N°183

CONSTATS d'AUDIT

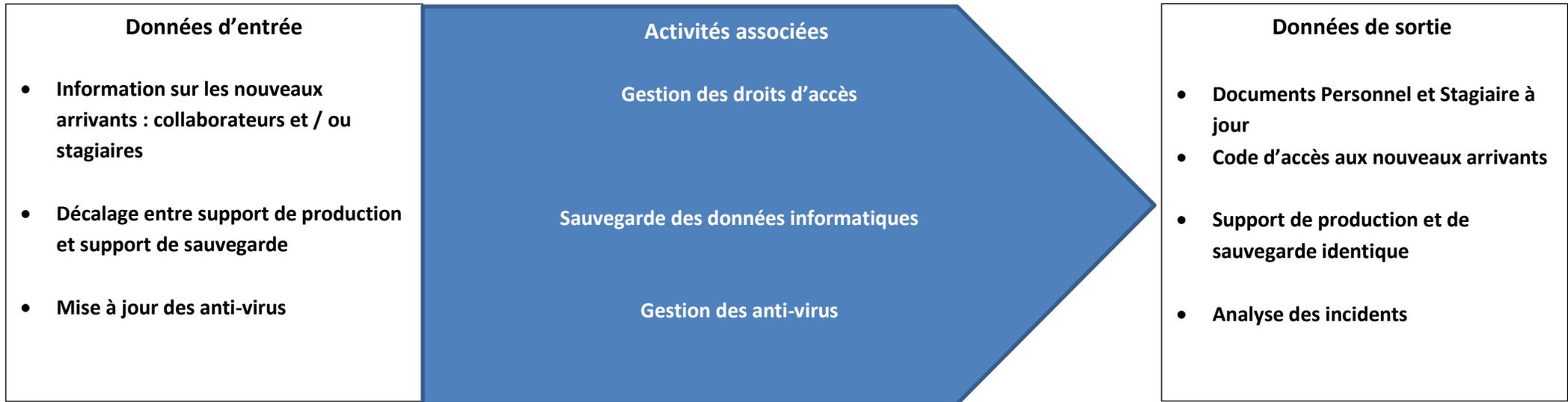
Non-conformité / points sensibles	Action à mener et référence
PS3 : Il y a lieu de s'interroger sur la mise à disposition de l'ensemble de la documentation externe sur intranet (ex : spécification dans le cadre d'EMS). La procédure est à actualiser pour préciser quelle est la documentation externe applicable mise à disposition sur Intranet.	Actualiser la procédure actuelle pour préciser la documentation externe applicable N°218

Revue du processus Système documentaire

POINTS SUR LES ACTIONS D'AMELIORATION

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
183	Donner un accès Intranet ICube à la documentation de référence	22 novembre 2017 : les documents opérationnels seront rendus accessibles en insérant un lien vers le nouveau serveur intranet propre à la plate-forme. On fera un point dès que nous aurons le planning de déploiement des serveurs virtuels (et cela à l'issue de la réunion S4 prévue le 11 décembre prochain).
218	Actualiser la procédure actuelle (M1) pour préciser quelle est la documentation externe applicable	22 novembre 2017 : la prise en compte du point sensible nécessite d'aborder de préciser le périmètre de la documentation externe qu'il convient de gérer. Immédiatement on met à disposition le code des marchés publics et les spécifications EMS. La mise à disposition se fera directement par Intranet Icube.
225	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service de cartographie rapide lors des réunions de suivi du SMQ	22 novembre 2017 : l'analyse des risques du processus Système documentaire montre que le risque de la méconnaissance d'une réglementation applicable au Sertit ne peut être négligé. Le lieu d'observation le plus favorable est le déroulement des projets. Il est décidé de mettre en place une revue des portefeuilles des projets qui comportera une analyse des risques dont réglementaires.

Revue du processus Système d'information



OBJECTIFS D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

OBJECTIFS	Résultats	Actions à mener et référence
Sans objet		

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats				Actions à mener et référence
	2015	2016	2017	Tendance	
Evolution de la criticité moyenne pour les 5 modes de défaillance les plus critiques issus de l'AMDEC SI	<ul style="list-style-type: none"> 99 (octobre 2015) 119 (novembre 2015) 	<ul style="list-style-type: none"> 93 (mars 2016) 51,5 (septembre 2016) 	<ul style="list-style-type: none"> 42 (septembre 2017) 40 (novembre 2017) 	+	
Nombre de fichiers perdus par les utilisateurs (Cible 0)	0	0	1 (perte par mauvaise manipulation)	=	
Nombre d'incidents virus (Cible moins de 5)	1	1	1 (pas vraiment un virus, mais une compromission d'un serveur / ProjeQtor)	=	
ICube (au titre du chapitre 8.4)	Non suivi	Non suivi	<ul style="list-style-type: none"> Taux de disponibilité des serveurs : proche de 100% Suite à une mauvaise manipulation dans le LT ? ICube/sertit(I016) une coupure réseau a été ressenti (non programmé et EMS) le 23 Mars 2017	Sans objet	Suivre les fournisseurs internes en matière de réseau N°223
Osiris (au titre du chapitre 8.4)	Non suivi	Non suivi	<ul style="list-style-type: none"> Taux de disponibilité : proche de 100% Un problème de réseau (environ 30 heures le 19/09, la DI enquête)	Sans objet	Suivre les fournisseurs internes en matière de réseau N°223

Revue du processus Système d'information

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maitrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
Login malveillant à partir d'une machine de la plateforme Sertit	Procédure S4 : Garantir la disponibilité du système d'information	Oui	
Login malveillant à distance	Aucune mesure spécifique à l'accès distant	Non	Mettre en place un firewall Action N°141
La défaillance du serveur Sertit1 prive le Sertit du site WEB et de FTP. Elle empêcherait le service de fonctionner. Ce risque a atteint une criticité de 126. De même le contrôleur de domaine (Criticité 72) s'il était victime d'une défaillance empêcherait tout travail en réseau	Pas de disposition spécifique permettant une remise en service du serveur	Non	Mettre en place un serveur de virtualisation Action n°139
Antivirus non à jour, Internet, support de stockage externe (clé USB, DVD, HDD...) d'où un risque d'une criticité de 72	Mise à jour des antivirus	Non	Mettre en place un firewall Action N°141
Le système de sauvegarde actuel n'est pas adapté au sinistre majeur (notamment le feu) parce qu'il n'y a pas de sauvegarde sur un autre site	Absence de sauvegarde pour l'ensemble des données de cartographie à l'exception de l'année en cours. Les autres données sont sauvegardées sans régularité dans la sauvegarde.	Non	Mettre en place une sauvegarde automatique dans un autre bâtiment Action n°149
Absence de ressource et / ou de suivi ce qui se traduit par des retards dans la mise en œuvre des actions d'amélioration liées au système d'information	Aucune	Non	Planifier les actions d'amélioration du SI avec le service informatique du laboratoire Action n°148
Absence de doublure de Stéphane Gaermer	Suivi des compétences informatiques	Non	Organiser le transfert des connaissances portées par Stéphane Action n°210

Revue du processus Système d'information

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
Tenir à jour les risques et les opportunités à l'occasion d'une revue de projet	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service lors des réunions de suivi du SMQ N°225

CONSTATS d'AUDIT

Non-conformité / points sensibles	Action à mener et référence
Sans objet	

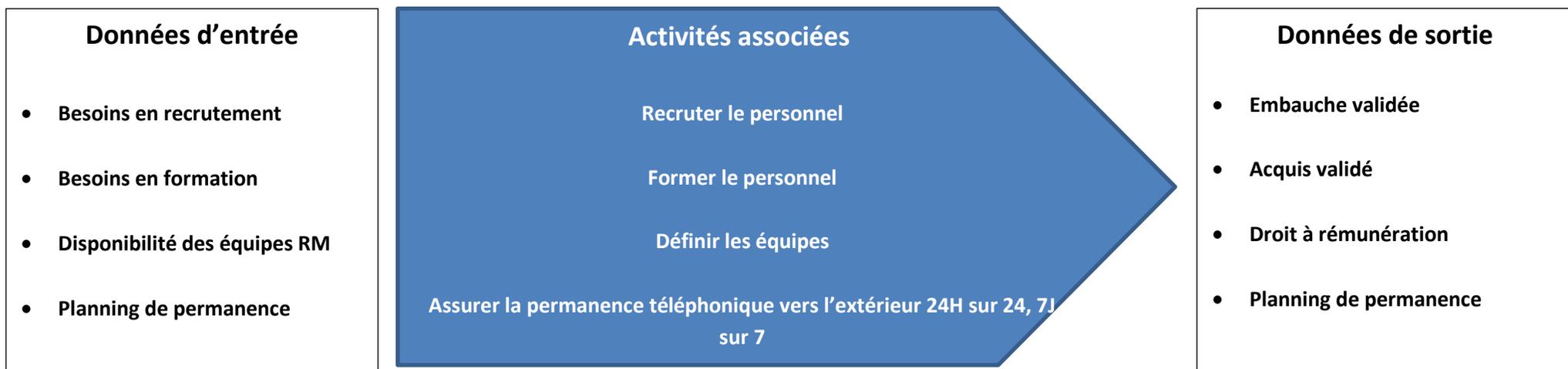
POINTS SUR LES ACTIONS D'AMELIORATION

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
139	Mettre en place le serveur de virtualisation	Réunion avec le SC du 11 décembre 2017 : mettre en place un planning de virtualisation des machines restantes En cours (octobre 2017 migration du serveur de licences PCI (fait au 22 sept.-17) Imagine (toujours en cours / Devis / test) - Ecognition DB1 CDVD & Intranet (en cours/mais plus compliqué que prévu). Migration FTP (nouveau server/VM) faite le 2 novembre 2017. Restera à faire : ENVI - Site WEB (avec déplacement/reconfiguration base de données) et le second contrôleur de domaine. Planning prévu 1 ^{er} trimestre 2018.
141	Mettre en place le firewall	Réunion avec le SC du 11 décembre 2017 : la validation des services accessibles depuis l'extérieur permettra de mettre en place le firewall au premier trimestre 2018 c.f. doc 2017IPSERTIT-DF.xlsx A faire pendant une période hors EMS/charte (jaune) au cas ou. 22 novembre 2017 : l'analyse des risques montre que le risque d'intrusion à distance est couvert par la mise en place du firewall.
148	Planifier les actions d'amélioration du SI en coordination avec le service informatique du laboratoire	Réunion avec le SC du 15 novembre 2017 : une planification des actions a été faite (voir CR de la réunion)
149	Mettre en place une sauvegarde automatique dans un autre bâtiment du site d'Illkirch	Réunion avec le SC du 11 décembre 2017 : faire le point en matière de déploiement des ressources qui ont déjà été acquises ! A minima Script de Sauvegarde Sertit24 Sauvegarde de ISO / RMS 2016 / RMS 2017

Revue du processus Système d'information

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
210	Organiser le transfert de compétence de Stéphane Gaermer	Réunion avec le SC du 11 décembre 2017 : faire la liste des compétences critiques, des supports existants et faire un planning du transfert
223	Suivre les fournisseurs internes en matière de réseau	<p>22 novembre 2017 : deux coupures du réseau ont été constatées :</p> <p>1) Interne : Suite à l'ajout d'un second commutateur dans le LT (I016), celui-ci s'est automatiquement configuré en backup (RAID) avec le premier en changeant la configuration de ce dernier. Cela n'était évidemment pas prévu. Des tests/'maqueting' on était fait (hors réseau actif) et une nouvelle opération est prévu (mais cela dans une période hors activité)</p> <p>2) Osiris : D'après la DI, des boucles se sont formées en cœur de réseau. Le protocole 'spanning-tree' aurait dû nous protéger de ce type d'incident. On ouvre une action pour suivre les enquêtes et les relancer éventuellement.</p>
225	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service lors des réunions de suivi du SMQ	22 novembre 2017 : l'analyse des risques du processus Système documentaire montre que le risque de la méconnaissance d'une réglementation applicable au Sertit ne peut être négligé. Le lieu d'observation le plus favorable est le déroulement des projets. Il est décidé de mettre en place une revue des portefeuilles des projets qui comportera une analyse des risques dont réglementaires.

Revue du processus Ressources Humaines



OBJECTIFS D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

OBJECTIFS	Résultats	Actions à mener et référence
Sans objet		

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats				Actions à mener et référence
	2015	2016	2017	Tendance	
Point de contact-gestionnaire :					
Degré de polyvalence :	54,2 / 64	39 / 52	41 / 52		
Polyvalence niveau 4 :	Atteint	13/13	13 / 13	=	
Polyvalence niveau 2 :	Atteint	13/13	13 / 13		
Ingénieur :	Ingénieur :	Ingénieur :	Ingénieur :		
Degré de polyvalence :	124,6 / 192	125 / 168	129 / 180		
Polyvalence niveau 4 :	46 / 48	41 / 42	43 / 44	=	
Polyvalence niveau 2 :	46 / 48	41 / 42	44 / 45		

Revue du processus Ressources Humaines

INDICATEURS	Résultats				Actions à mener et référence
	2015	2016	2017	Tendance	
Informatique : Degré de polyvalence : Polyvalence niveau 4 : Polyvalence niveau 2 :	Informatique : 39 / 72 10 / 17 14 / 17	Informatique : 21 / 40 8 / 10 10 / 10	Informatique : 22 / 40 8 / 10 9 / 10	=	
Moyen de surveillance : « Plan de formation »	OK	OK	OK	=	
Nombre de défaillances constatées au moment de la mobilisation ⇒ Cible : 0 défaillance en activation	0	1	0	+	
Nombre de défaillances ayant entraîné une non-conformité ⇒ Cible : 0 défaillance	Non suivi	Non suivi	0	=	

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maîtrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
Ne pas former suffisamment le personnel	Tableau de suivi des compétences utilisé pour détecter les besoins en formation Mise en place de formations internes aux nouveaux outils et règles techniques du service	Oui	
Ne pas intégrer efficacement les nouveaux collaborateurs et collaboratrices	Tableau de suivi des compétences utilisé pour détecter les besoins en formation Mise en place de formations internes aux nouveaux outils et règles techniques du service	Oui	
Ne pas avoir une charge d'astreinte équilibrée entre les personnes	Suivi statistique de l'astreinte de chacun	Oui	

Revue du processus Ressources Humaines

RISQUE	Mesure de maitrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
Ne pas avoir une charge d'astreinte équilibrée entre les personnes	Suivi statistique de l'astreinte de chacun	Oui	
Ne pas disposer des outils et de l'environnement nécessaires au bon fonctionnement du service	Réaménagement complet des locaux, renouvellement de l'équipement informatique dédié à la cartographie rapide, développement de nouveaux outils de cartographie rapide, mise en place d'une équipe responsable de la mise à jour des outils et logiciels	Oui	
Charge de travail trop importante liée à la cartographie rapide impactant les autres projets	Recrutement de personnel et mise en place de l'outil de gestion (projeQtOr) de la plateforme	Non	Exploiter les données de projeQtOR : N°202 revoir la répartition des personnels entre les projets, identifier les éventuels besoins en matière de recrutement
Non-respect de la réglementation et de la législation en vigueur	Suivi de l'astreinte de chacun Mise en place d'un modèle de paiement des astreintes suivant la réglementation de l'Université	Non	Implémenter le nouveau modèle N°182

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
Tenir à jour les risques et les opportunités RH à l'occasion d'une revue de projet	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service lors des réunions de suivi du SMQ N°225
PP3 : Extraire les données issues du plan de formation afin de mesurer leur efficacité et apports pour le service.	Mettre en place le suivi de l'offre de formation, la relance des membres de l'équipe, le suivi des inscriptions N°221

CONSTATS d'AUDIT

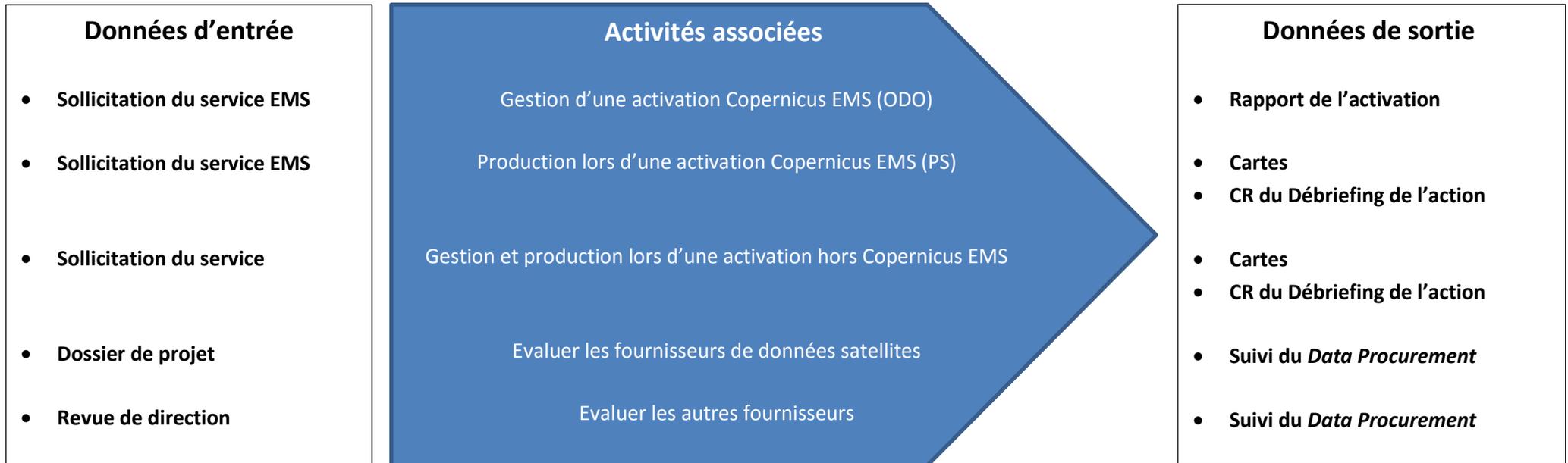
Revue du processus Ressources Humaines

Non-conformité / points sensibles	Action à mener et référence
Sans objet	

POINTS SUR LES ACTIONS D'AMELIORATION

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
182	Trouver un cadre juridique et financier pour organiser le paiement de l'astreinte	Le nouveau modèle est en cours de mise en place. Il s'appuie sur l'arrêté relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail à l'Université de Strasbourg. Le respect complet de cet arrêté nécessite de recruter (et donc d'augmenter au préalable le volume de l'activité).
202	Exploiter les données de projeQtOr pour revoir la répartition des personnels entre les projets et identifier les éventuels besoins en recrutement	Evaluation et mise en place de l'exploitation des données projeQtOr : Début 2018 la plate-forme disposera des données pour l'ensemble de l'équipe et pour l'ensemble de l'année. On effectuera au cours du premier trimestre une première analyse des profils de charge. A partir de cette analyse, on cherchera à mettre en évidence des dysfonctionnements dans la répartition de la charge. Cela permettra d'identifier des besoins éventuels en recrutement (sachant que ces recrutements sont soumis à l'augmentation préalable du volume d'activité).
209	Organiser une formation en anglais adaptée aux besoins de l'équipe de cartographie rapide	22 novembre 2017 : Jean-François et Stéphanie précisent l'expression du besoin de l'équipe et la transmettent au bureau de formation de l'Université d'ici la fin du mois de janvier.
221	Mettre en place le suivi de l'offre de formation, la relance des membres de l'équipe, le suivi des inscriptions	22 novembre 2017 : Jean-François, Correspondant Formation du laboratoire, poursuit les actions commencées. Il copie le répertoire COFO dans celui du système qualité.
225	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service lors des réunions de suivi du SMQ	22 novembre 2017 : l'analyse des risques du processus Système documentaire montre que le risque de la méconnaissance d'une réglementation applicable au Sertit ne peut être négligé. Le lieu d'observation le plus favorable est le déroulement des projets. Il est décidé de mettre en place une revue des portefeuilles des projets qui comportera une analyse des risques dont réglementaires.

Revue du processus Production



OBJECTIFS D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

OBJECTIFS	Résultats		Actions à mener et référence
Réaliser les produits dans les délais contraints (objectif permanent)	Voir indicateur ci-dessous	OK	

Revue du processus Production

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats			Actions à mener et référence
	2016	2017	Tendance	
% des produits de crise livrés dans les délais <ul style="list-style-type: none"> • Charte • EMS SL1 V1 • EMS SL5 • Assurances 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • 97.4% • 100% • N/A (pas d'activation) 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% en période normale • 98.8% en période normale • N/A (pas d'activation) • 100% 	+	
% des produits de crise livrés avec un retard inférieur à 10%	<ul style="list-style-type: none"> • 2,6% en période normale 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,2% en période normale 	+	
Moyen de surveillance : tableau de suivi du versionning des produits EMS	<ul style="list-style-type: none"> • V1 : 80.6% • V2 : 17.5% • V3 : 1.9% 	<ul style="list-style-type: none"> • V1 : 71.4% • V2 : 27.9% • V3 : 0.7% 	-	Faire l'inventaire des erreurs menant à la production d'une version 2 ou 3 des produits et mettre en place un support de contrôle qualité à destination de l'équipe de cartographie rapide N°214, N°216
Moyen de surveillance : tableau du suivi des délais de production des produits de crise <ul style="list-style-type: none"> • Charte (limite : 6h) • EMS SL1 V1 (limite : 12h) • EMS SL5 (limite : 5j) • Assurances (limite : 5j) 	Moyennes : <ul style="list-style-type: none"> • 05h27 • 07h03 en période normale • 2.5j • N/A (pas d'activation) 	Moyennes : <ul style="list-style-type: none"> • 04h10 • 06h25 en période normale • N/A (pas d'activation) • 3.5j 	+	

Revue du processus Production

INDICATEURS	Résultats			Actions à mener et référence
Nombre total de données de crise reçues	• 4	• 16	Sans objet	
Nombre total de données de crise utilisés	• 3	• 15	Sans objet	
Rapport reçu / utilisé	• 75%	• 94%	+	
Moyen de surveillance : bilan sur les fournisseurs à risque (FAI, Matériel, Logiciel)	• OK	• OK	=	

Revue du processus Production

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maitrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
Fournir un produit hors délai	Suivi des délais par le gestionnaire d'activation Suivi de la performance : par produit, par activation, par année	Oui	
Fournir un produit ne comportant pas les informations utiles pour l'utilisateur	Suivi par le commanditaire de la qualité thématique : contrôle par le JRC et Copernicus Validation Retour utilisateur sur la pertinence du service (UFF + workshop annuel)	Oui	
Ne pas avoir de retour utilisateur	Le JRC et le SP insistent fortement pour que les utilisateurs fassent leur retour d'expérience	Oui	
Ne pas avoir de commande précise de la part de l'ODO, lorsque le SERTIT est PS et / ou ne pas avoir une bonne organisation de la production	L'ODO décrit la commande au moment du workshare et de la description du contenu. Itération entre l'ODO et les PS, l'AU et le JRC	Oui	
Mauvais transfert d'information entre les ODO et différence d'interprétation de la commande	Echange par documents standardisés et par mail des informations liées aux activations	Oui	
Mauvaise interface avec l'ensemble des acteurs du dispositif	Point régulier sur l'avancement des activités et l'activation extent map	Oui	
Validation des produits hors délais par l'ODO	Relance de l'ODO par mail, faute de réponse au mail appel téléphonique	Oui	
Ne pas faire de RETEX	Téléconférence technique régulière au sein du consortium pour balayer les différents points d'amélioration rencontrés durant les activations	Oui	
Service de fourniture de donnée satellite non conforme (programmation, accès aux données, délais de livraison, données conformes)	SPERF détaillé, suivi des livraisons par le PS et l'ODO	Oui	
Obsolescence des logiciels (intégration des nouvelles données, adaptation des chaînes de traitement, ...)	Débriefing des activations (outils, logiciels) Mise à jour des logiciels et outils par les pilotes respectifs	Oui	

Revue du processus Production

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
<p>PP4 : Mise en place de contrôles internes renforcés (de façon systématique ou aléatoire) en repartant des enseignements issus des corrections à apporter entre les produits V1 et V2. Veillez à enregistrer ces contrôles</p>	<p>Mettre en place des contrôles renforcés N°216</p>
<p>Tenir à jour les risques et les opportunités à l'occasion d'une revue de projet</p>	<p>Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service lors des réunions de suivi du SMQ N°225</p>

CONSTATS d'AUDIT

Non-conformité / points sensibles	Action à mener et référence
<p>PS2 : Le suivi des fournisseurs de logiciel prend en compte la performance et leur criticité. Il n'y a pas de nouveau fournisseur sélectionné/ni de nouveau logiciel. Les décisions qui découlent de l'évaluation des performances (ex utilisation de ERDAS Imagine uniquement au format img, ou bien encore non utilisation de QGIS pour l'import des modèles numériques de terrain) sont à enregistrer dans le tableau de suivi.</p>	<p>Modifier le formulaire Suivi_Du_Data_Procurement_F016 N°217</p>

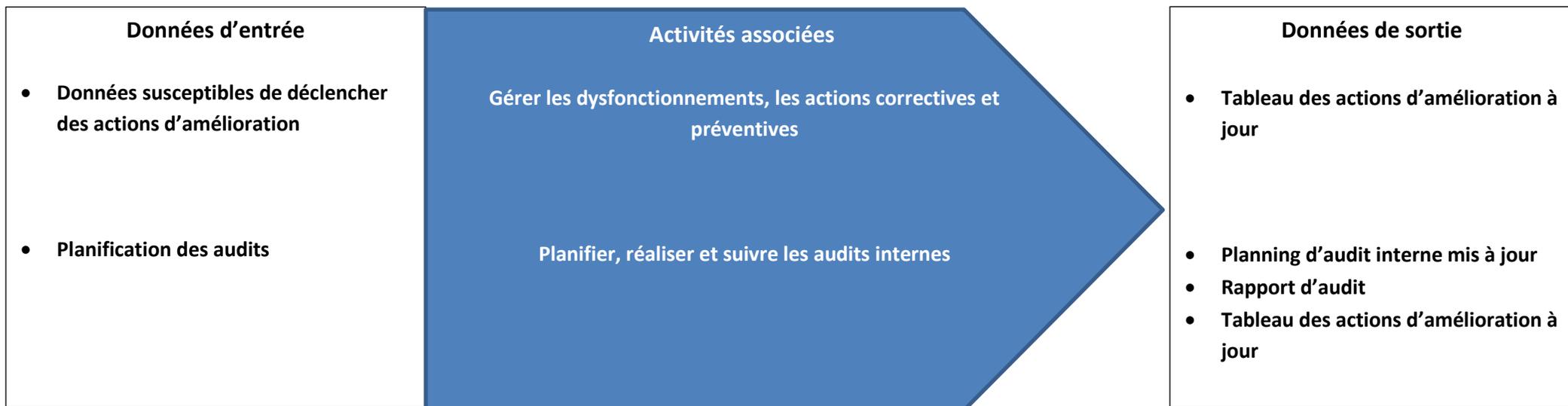
POINTS SUR LES ACTIONS D'AMELIORATION

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
165	Ouvrir un ticket pour proposer d'utiliser le Globe Cover lorsque le landuse est demandé hors Europe, pour des cartes à échelle large (régionale)	28 novembre 2017 : le sujet n'est toujours pas clos du côté du consortium.
167	Améliorer les outils Incendies et faire une formation à l'équipe	28 novembre 2017 : action en cours
195	Continuer d'insister auprès du JRC pour que ce type de cartes de référence non urgente puisse être réalisé en semaine en journée. Proposer un mode de production « Exercice » avec déclenchement anticipé (1 semaine avant par exemple), démarrage de production de référence en avance de phase, avec production SL1 pour la crise (avec priorité avec un événement réel s'il y en a un en parallèle)	

Revue du processus Production

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
198	Disputer avec le consortium : - de la pertinence des GRA Monit pour des feux - comment organiser entre PS l'homogénéisation des couches de crise en activation - lorsqu'on produit des cartes en plusieurs langues, laquelle doit être visible sur le site de Copernicus	
199	Mettre à jour l'outil multi-lingual adapté au nouveau datamodel et comment assurer la justesse des traductions	
205	Faire évoluer le compte-rendu des débriefings en créant la rubrique Non-Conformités (éventuelles) relevées lors de la validation des produits par le JRC / le commanditaire	
207	Exploiter les outils mis en place par le groupe de développement	
211	Soumettre au consortium l'idée qu'en période de Full Capacity l'ERCC filtre mieux les demandes en analysant leur degré d'urgence (hors Europe, évènement ancien ...)	
212	Proposer à eGeos que les ODO partagent le document handover ODO avec les PS pendant les activations	
213	Préparer un document simple de QC des produits	
214	Simplifier et réadapter les documents ISO (dossier de projet ISO, mails)	
215	Maîtrise des non-conformités dans la cause réside dans « l'oubli » des règles	Les règles sont nombreuses et changeantes. Il faut organiser des rappels de règles en : - Les affichant dans la salle de crise - faisant des sessions pour les rappeler (profiter des débriefings) - En faisant le lien avec l'action 205 (opportunité d'amélioration).
216	Mise en place de contrôle interne renforcé	
217	Modifier le formulaire Suivi_Du_Data_Procurement_F016	
225	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service lors des réunions de suivi du SMQ	22 novembre 2017 : l'analyse des risques du processus Système documentaire montre que le risque de la méconnaissance d'une réglementation applicable au Sertit ne peut être négligé. Le lieu d'observation le plus favorable est le déroulement des projets. Il est décidé de mettre en place une revue des portefeuilles des projets qui comportera une analyse des risques dont réglementaires.

Revue du processus Amélioration Continue



OBJECTIFS D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

OBJECTIFS	Résultats	Actions à mener et référence
Sans objet		

Revue du processus Amélioration Continue

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats				Tendance	Actions à mener et référence
	2015		2016			
Actions en cours : Dont actions issues des débriefings	22 (10), 16 (11)		25 (03), 37 (11) 14 (11)		33 (09), 31 (11) 8(09), 9 (11)	+
Actions créées depuis la dernière revue de direction	0 (10), 26 (11)		12 (03), 35 (11)		11 (9), 15 (11)	
Actions abandonnées	12 (10), 0 (11)		0 (03), 1 (11)		2 (9), 1 (11)	
Actions terminées avec succès			7 (11)		32 (9), 16 (11)	
Moyen de surveillance : résultats des audits	Interne 5 PF 1 Ncm 6 PS 14 PP	Suivi 9 PF 0 Ncm 5 PS 4 PP	Interne 6 PF 1 Ncm 7 PS 4 PP	Suivi 6 PF 0 Ncm 1 PS 11 PP	Interne 6 PF 2Ncm 3 PS 4 PP	=

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maitrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
Absence de report des actions définies lors d'un débriefing dans le tableau des actions d'amélioration (onglet actions issues des débriefings)	Aucune	Non	Revoir les modalités de report et plus largement de création et de planification Action n°205
Planifier et suivre à deux endroits la même action	Aucune	Non	Revoir les modalités de report et plus largement de création et de planification Action N°205
Absence de suivi régulier des actions d'amélioration	Suivi fait par le référent qualité	Non	Mettre en place des points réguliers avec actualisation du plan d'action Action n°201

Revue du processus Amélioration Continue

RISQUE	Mesure de maîtrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
Défaut d'objectivité dans la conduite de l'audit interne lié à la taille de la structure. Méconnaissance du référentiel par l'auditeur	Confier l'audit interne à un auditeur externe	Oui	

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
Exploiter les retours des validations du commanditaire : considérer clairement les éléments à corriger comme étant des non-conformités de manière à en tirer les éléments nécessaires et à proposer d'éventuelles actions d'amélioration par la suite	Faire évoluer le compte-rendu du débriefing en créant la N°206 rubrique Non-conformités (éventuelles) relevées lors de la validation des produits par le commanditaire

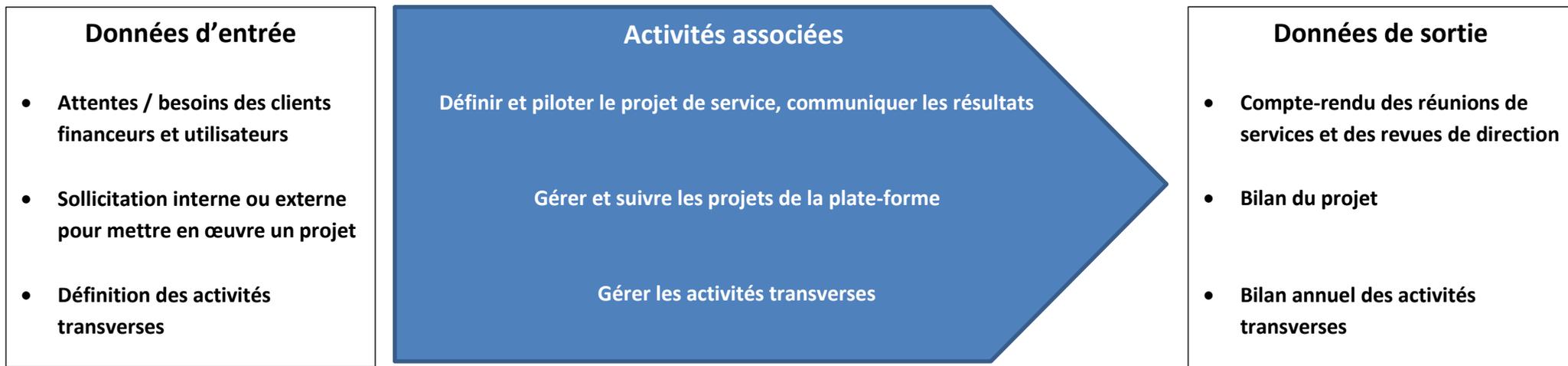
CONSTATS d'AUDIT

Non-conformité / points sensibles	Action à mener et référence
Sans objet	

POINTS SUR LES ACTIONS D'AMELIORATION

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
201	Mettre en place des points réguliers avec actualisation du plan d'action	15 novembre : une première réunion est fixée au 22 novembre 2017 à l'occasion de la revue de direction suivant l'audit.
205	Revoir les modalités de report et de planification des actions issues des débriefings	
206	Faire évoluer le compte-rendu du débriefing en créant la rubrique Non-conformités (éventuelles) relevées lors de la validation des produits par le commanditaire	22 novembre : le commanditaire se charge de répertorier les non-conformités. Il est inutile de faire un double travail. Un document (Analyse_QR_<date_début>-<date_fin>) est maintenant mis à jour. Il se trouve dans les enregistrements de la procédure de production dans le répertoire Analyse_QR. Il contient tous les non-conformités relevés par le JRC qui ont conduit à la production d'une V2 par le Sertit. Ce document sera utilisé comme moyen de surveillance lors des prochaines revues de direction.

Revue du processus Pilotage



OBJECTIFS D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

OBJECTIFS	Résultats		Actions à mener et référence	
Développer un nouveau processus autour de la gestion et du suivi des projets ainsi que des activités transverses au SERTIT d'ici octobre 2016 , afin de disposer des données nécessaires à un pilotage technique, organisationnel et financier	Mise en place du processus et du logiciel projeQtOr	OK	Amélioration de la définition des actions transverses Mise en place de la planification des projets	Action N°156
Formaliser le portfolio	Définition d'un Template permettant de rassembler les éléments du portfolio de l'ensemble du Sertit	En cours	Rassembler les éléments du portfolio cartographie rapide	Action N°160

Revue du processus Pilotage

OBJECTIFS	Résultats		Actions à mener et référence	
Cartographier les compétences utiles et les partenaires potentiels pour l'analyse des risques et la réduction des catastrophes	Un contexte difficile demande de faire une nouvelle analyse des actions à mener	En cours	Faire le bilan de nos limites lors des activations Risk & Recovery et RO. Redéfinir les compétences utiles en fonction de ce bilan.	Action N°173
Mettre en place une chaîne d'extraction automatique des zones brûlées à partir de données libres d'ici fin 2016 et former l'ensemble du personnel RM à son utilisation	La chaîne est en place et l'équipe est formée à son utilisation	OK		
Organiser et mettre en place un évènementiel autour des 30 ans du SERTIT d'ici mi-2017	Evènement intervenu le 30 mars 2017	OK		
Préciser le cadre d'une collaboration avec la Défense Nationale en matière de cartographie réactive d'ici mi-2017	Le contexte difficile conduit à estimer que l'opportunité n'existe pas. Une veille est cependant maintenue.	NOK		
Réaliser au moins 2 démonstrateurs dans le champ de la cartographie rapide d'ici fin 2017 dans de nouveaux champs d'application	Deux démonstrateurs sont réalisés : - Thématique incendie - Domaine des assurances	OK		
Mettre en place un démonstrateur d'extraction automatique des surfaces en eau à partir de données Sentinel d'ici fin 2017	La chaîne est en place et l'équipe est formée à son utilisation	OK		
Mettre en place un démonstrateur de cartographie rapide intégrant les données issues des réseaux sociaux et web d'ici fin 2019	Ce travail est effectué dans le cadre du projet H2020 E2MC. Le premier livrable est en cours de finalisation	En cours	Poursuivre le projet H2020 E2MC	Action N°180
Tester et intégrer l'outil DSM Sentinel-1 développé en partenariat avec l'EOST dans le cadre du projet A2S d'ici fin 2017	L'intégration est décalée à mi-2018.	En cours		Action N°181

Revue du processus Pilotage

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats				Actions à mener et référence
	2015	2016	2017	Tendance	
Ration entre le nombre d'objectif d'amélioration atteint et le nombre d'objectif d'amélioration prévu (objectif 80%)	87,7%	Exercice 2016 : 50% Exercice 2017 : 15%	Exercice 2016 : 67% Exercice 2017 : 62%	-	Exploiter les données de projeQtOR : revoir la répartition des personnels entre les projets, identifier les éventuels besoins en matière de recrutement N°202
Moyen de surveillance « RMS – Retour utilisateur » (Taux de satisfaction des utilisateurs)	OK	OK	OK	+	
Chiffre d'affaire	618 K€	637 K€	673 k€	+	
Rentabilité EMS Charte	109,06 € 114 €	125 € 118 €	132 € 156 €	+	
Nombre d'actions de développement engagés Financées Non financées	6	7	7	+	Suivi du développement N°184
Nombre de transfert bon pour la production	1	0	2	+	
Nombre de transfert mis en production	0	0	2	+	
Nombre de transfert bon mis en production / nombre de transfert (cible 50%)		0%	30% (2/7)	+	
Moyen de surveillance : top 10 des imputations, top 10 des activités transverses.	Sans objet	Sans objet	OK	=	Amélioration de la définition des actions transverses N°156

Revue du processus Pilotage

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maitrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
Ne pas développer de nouvelles applications de cartographie rapide	Proposition de nouvelles formes d'application initiées par les commanditaires actuels ou le SERTIT.	Oui	
Dérive dans le déploiement des objectifs d'amélioration et de développement prévu dans le projet de service / objectifs non ajustés au contexte et à son évolution	Revue de direction	Non	Mise en place des points réguliers avec actualisation du plan d'action N°201
Dérive de l'activité de recherche & développement suite au départ de deux collaborateurs	Recrutement de personnel et mise en place de l'outil de gestion (projeQtOr) de la plateforme	Non	Exploiter les données de projeQtOR : revoir la répartition des personnels entre les projets, identifier les éventuels besoins en matière de recrutement N°202
Non adaptation du projet de service / des objectifs associés au contexte du Sertit et aux exigences des parties intéressées	Aucune	Non	Prévoir que l'analyse du contexte (SWOT) et des exigences des parties intéressées soient réactualisées à chaque réécriture du projet de service.
Non remplissage / mauvais remplissage de projeQtOr par les membres du personnel	Suivi du remplissage par l'administrateur de l'outil	Oui	
Ecart entre les fonctions de projeQtOr et les fonctions nécessitées par le bon fonctionnement du service	Aucune	Non	Recenser les besoins du service en matière de gestion de projet et préciser le périmètre fonctionnel de l'outil

Revue du processus Pilotage

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
PP1 : Mieux mettre en valeur les tendances qui se dégagent des indicateurs de suivi des processus dans le CR de revue de direction. Ce compte-rendu fait apparaître un indicateur concernant l'indice de polyvalence. Celui-ci est-il satisfaisant ? Celui-ci est-il en amélioration, en maintien par rapport aux années précédentes ?	Modifier le formulaire F001_Compte-rendu de revue de processus N°219
PP2 : Identifier de façon plus spécifique les risques associés à M6 « Suivre les projets » concernant l'utilisation de projeQTOR. Veiller de façon générale, suite au regroupement des processus opéré cette année à bien couvrir les risques en lien avec les différentes activités de ces processus.	Refaire une analyse des risques pour les processus Pilotage, Production, Ressources humaines N°222
Tenir à jour les risques et les opportunités à l'occasion d'une revue de projet	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service lors des réunions de suivi du SMQ N°225

CONSTATS d'AUDIT

Non-conformité / points sensibles	Action à mener et référence
Ncm1 : Le compte-rendu de revue de direction de septembre 2017 ne fait pas apparaître l'ensemble des résultats issus de la mesure et surveillance des processus, ou concernant l'atteinte ou non des objectifs qualité. Ce constat concerne plus particulièrement les processus : « Ressources humaines », « Production », « Pilotage »	Modifier le formulaire F001_Compte-rendu de revue de processus N°219
PS1 : Compte-rendu de revue de direction : la colonne « action à mener et référence » n'est pas alimentée de façon appropriée. Cette colonne fait apparaître dans certains cas des mentions OK, des actions en cours. Cette colonne devrait valoriser la nature des actions à mener et leur numéro de référence au regard des nouveaux objectifs « qualité », des dégradations constatées lors de la mesure et surveillance des processus, lors d'un constat de disposition de maîtrise insuffisante face à un risque...	Modifier le formulaire F001_Compte-rendu de revue de processus N°219
Ncm2 : Les modalités, suivants lesquelles les vérifications liées au développement de nouvelles applications de traitement des données (ex : WATEX, BURNOUT) ont été réalisées, et l'enregistrement des résultats qui en découlent restent à préciser	Enregistrer et suivre les résultats des tests permettant de valider les développements N°220

Revue du processus Pilotage

POINTS SUR LES ACTIONS D'AMELIORATION

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
156	Développer un nouveau processus autour de la gestion et du suivi des projets ainsi que des activités transverses	25 septembre : maintien de l'action pour : - Amélioration de la définition des actions transverses - Mise en place de la planification des projets
160	Formaliser le portfolio	Rassembler les éléments du portfolio cartographe rapide en utilisant le Template permettant de rassembler les éléments du portfolio de l'ensemble du Sertit
173	Cartographier les compétences utiles et les partenaires potentiels pour l'analyse des risques et la réduction des catastrophes	Faire le bilan de nos limites lors des activations Risk & Recovery et RO. Redéfinir les compétences utiles en fonction de ce bilan.
180	Mettre en place un démonstrateur de cartographie rapide intégrant les données issues des réseaux sociaux et WEB	Ce travail est fait dans le cadre du projet H2020 E2MC. Il débouche fin 2018. Son caractère opérationnel sera validé en 2019. Dans l'immédiat, il faut modifier le libellé de l'objectif et décaler la date de fin.
181	Tester et intégrer l'outil DSM Sentinel-1 développé en partenariat avec l'EOST dans le cadre du projet A2S	Faire un point avec Robin, Mathias, Jérôme (les successeurs de Sadri)
184	Exploiter les résultats des collaborations entre les équipes de recherche et la plate-forme	Suivi du développement du projet dans le cadre projQtOr : objectif produire une carte en 30 minutes en automatique
201	Mettre en place un suivi régulier de la progression des actions d'amélioration	
202	Exploiter les données de projeQtOr pour revoir la répartition des personnels entre les projets et identifier les éventuels besoins en recrutement	Evaluation et mise en place de l'exploitation des données projeQtOr : Début 2018 la plate-forme disposera des données pour l'ensemble de l'équipe et pour l'ensemble de l'année. On effectuera au cours du premier trimestre une première analyse des profils de charge. A partir de cette analyse, on cherchera à mettre en évidence des dysfonctionnements dans la répartition de la charge. Cela permettra d'identifier des besoins éventuels en recrutement (sachant que ces recrutements sont soumis à l'augmentation préalable du volume d'activité).
204	Exploiter les fonctionnalités de ProjeQtOr pour suivre la progression des projets associées à la cartographie rapide en incluant les aspects financiers (notamment H2020 et projet de recherche)	Ce travail nécessite un développement php en exploitant un premier travail (http://130.79.221.38/projeqtOr/report/exportImputation.php). Jean-François fait la liaison avec Aline Gerard de l'équipe informatique Icube qui est chargée du développement.
208	Faire une veille d'appel d'offre et promouvoir le savoir-faire du Sertit auprès de nos commanditaires et de nos partenaires	Ouvrir une nouvelle action de développement (formulaire F050)

Revue du processus Pilotage

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
219	Modifier le formulaire F001_Compte-rendu de revue de processus	22 novembre 2017 : la prise en compte de la non-conformité est prise en compte dès la rédaction du compte-rendu de la revue de direction de ce jour. On prend les mesures suivantes : - NCm : on reprend l'ensemble des indicateurs et des moyens de surveillance - PS : on veille à ne pas confondre les résultats et les actions éventuelles à mettre en œuvre - PP : on transforme la colonne résultat en intégrant un historique sur trois ans (si cela est possible) complétée par une colonne tendance. Par ailleurs, on fractionne la colonne Action et référence en action et référence (tout en gardant l'intitulé commun). On exploitera ce premier travail pour créer une nouvelle version du formulaire d'ici à la prochaine revue de direction.
220	Enregistrer et suivre les résultats des tests permettant de valider les développements	22 novembre 2017 : l'équipe de développement met en place un fichier Excel qui recense l'ensemble des tests.
222	Refaire une analyse des risques pour les processus Pilotage, Production, Ressources humaines	
224	Recenser les besoins du service en matière de gestion de projet et préciser le périmètre fonctionnel de l'outil	22 novembre 2017 : l'analyse des risques du processus Pilotage établit que le logiciel projeQtOr ne couvre peut-être pas les fonctions nécessaires à la gestion des projets du service de cartographie rapide.
225	Mettre en place une revue du portefeuille des projets du service lors des réunions de suivi du SMQ	22 novembre 2017 : l'analyse des risques du processus Système documentaire montre que le risque de la méconnaissance d'une réglementation applicable au Sertit ne peut être négligé. Le lieu d'observation le plus favorable est le déroulement des projets. Il est décidé de mettre en place une revue des portefeuilles des projets qui comportera une analyse des risques dont réglementaires.