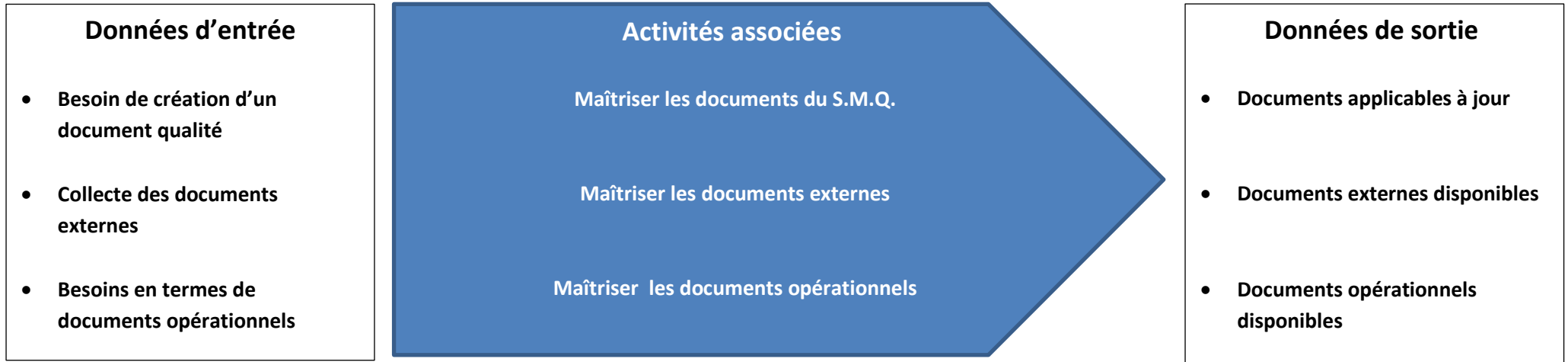


PROCESSUS DU PROCESSUS : SYSTEME DOCUMENTAIRE

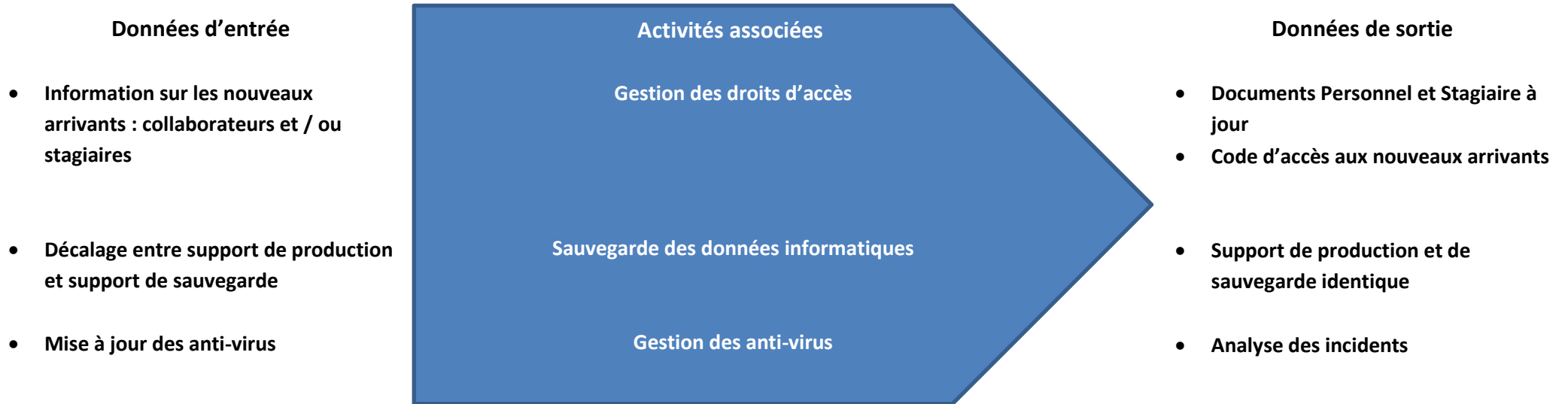


OBJECTIFS D'AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT

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 :	• 0	
Nombre de nouveauté en matière de réglementation	• 0	



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
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) • 93 (mars 2016) • 51,5 (septembre 2016) • 42 (septembre 2017) 	OK
Nombre de fichiers perdus par les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (perte par mauvaise manipulation fichier sur un PC de Crise) 	OK (la perte du fichier est liée à une erreur de manipulation)
Nombre d'incidents virus	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (pas vraiment un virus, mais une compromission d'un serveur / ProjeQtor) 	OK (l'objectif est d'avoir moins de 5 incidents par an)
ICube (au titre du chapitre 8.4)	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de disponibilité des serveurs : proche de 100% Une coupure réseau : Suite à une mauvaise manipulation dans le LT ? ICube/sertit(I016) une coupure réseau a été ressentie (non programmé et EMS) le 23 Mars 2017 	OK
Osiris (au titre du chapitre 8.4)	<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) 	OK

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maîtrise prévue actuellement	Mesure suffisante et efficace ?	Action à mener et référence
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	Action n°139 (action d'amélioration)
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	Action N°141 (action d'amélioration)
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	Action n°149 (action d'amélioration)
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	Sollicitation du service informatique central n°148
Absence de doublure de Stéphane Gaermer	Suivi des compétences informatiques	Non	Prévoir une transmission des connaissances de Stéphane à un autre membre de l'équipe informatique ICube. Action N°210.

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
PP3 : Projet de sauvegarde asynchrone sur un autre site car actuellement sauvegarde partielle	Poursuite de l'action n°149 (voir ci-dessous)

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	C'est en cours (courant septembre/octobre 2017 pour la migration du datserver1 et les Serveurs de licences PCI (fait au 22 sept.-17) Imagine (en cours) ECognition DB1 CDVD & Intranet (en cours).
141	Mettre en place le firewall	Apport de Sébastien Schmitt & Jean-Marc
148	Planifier les actions d'amélioration du SI en coordination avec le service informatique du laboratoire	Fin 2017 devrait opérer des changements dans ce sens.
149	Mettre en place une sauvegarde automatique dans un autre bâtiment du site d'Illkirch	Réduire la contrainte et les coûts en rapprochant le site distant ! (A minima la sauvegarde sur Sertit24)
210	Organiser le transfert de compétence de Stéphane Gaermer	L'objectif est de limiter (voire de supprimer) les rappels de Stéphane Gaermer quand il est en congé.

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	

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

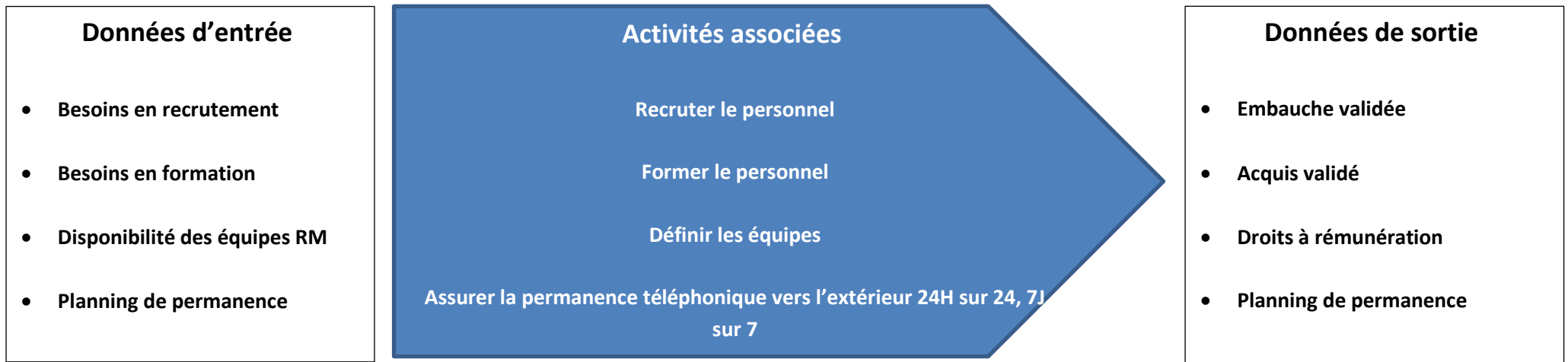
OPPORTUNITES	Action à mener et référence
PP1 : Rassembler l'ensemble de la documentation de référence dont la veille réglementaire ainsi que les bases de connaissances dans l'Intranet	N°183

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
183	Déplacer les documents SMQ du serveur interne vers l'Intranet ICube	Planifier le déplacement du livre blanc, des documents opérationnels, des textes réglementaires ! La prise en compte des questions de sécurité (sécurité informatique au sens strict du terme) et d'intégrité de l'information (problème des copies multiples) amènent aux décisions suivantes : les textes réglementaires migrent sur l'intranet, mais le livre blanc et les documents opérationnels seront disponibles par l'intermédiaire d'un lien pointant sur l'intranet de la plate-forme. Les documents opérationnels seront migrés sur l'intranet à l'occasion du changement de machine.



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
Indicateurs : Point de contact-gestionnaire : Degré de polyvalence : Polyvalence niveau 4 : Polyvalence niveau 2 : Ingénieur : Degré de polyvalence : Polyvalence niveau 4 : Polyvalence niveau 2 : Informatique : Degré de polyvalence : Polyvalence niveau 4 : Polyvalence niveau 2 :	Point de contact-gestionnaire : 41 / 52 13 / 13 13 / 13 Ingénieur : 129 / 180 43 / 44 44 / 45 Informatique : 22 / 40 8 / 10 9 / 10	
Moyen de surveillance : « Plan de formation »		
Indicateur : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de défaillances constatées au moment de la mobilisation <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cible : 0 défaillance en activation • Nombre de défaillances ayant entraîné une non-conformité <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cible : 0 défaillance 	0 défaillance en activation 0 défaillance ayant entraîné une non-conformité	

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maitrise 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 avoir une charge d'astreinte équilibrée entre les personnes	Suivi 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 logiciel	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 : revoir la répartition des personnels entre les projets, identifier les éventuels besoins en matière de recrutement (N°202)
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

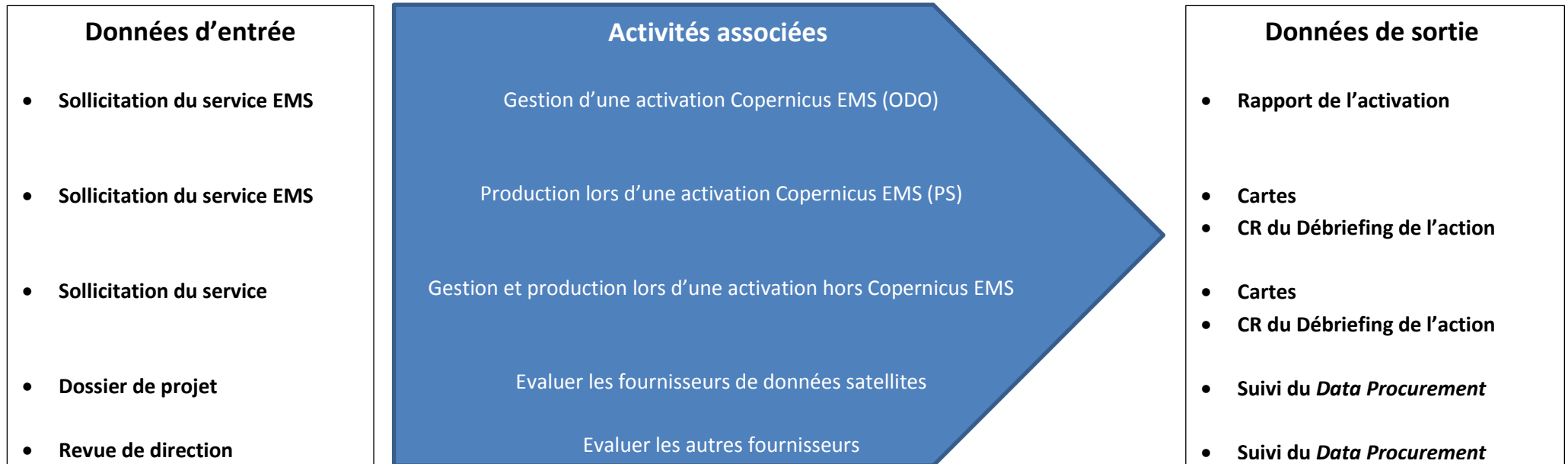
OPPORTUNITES	Action à mener et référence
PP10 : Se doter d'un indicateur du nombre de dysfonctionnements ayant entraîné un impact sur l'activité	La revue de conception du processus prend en compte cet indicateur
Existence d'une offre de formation destinée aux personnels de l'Université	Organiser une formation en anglais adaptée aux besoins de l'équipe de cartographie rapide (action n°208)

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
182	Trouver un cadre juridique et financier pour organiser le paiement de l'astreinte	Définition d'un nouveau modèle de paiement des astreintes dont la mise en œuvre reste à faire.
202	Exploiter les données de projeQtOr pour revoir la répartition des personnels entre les projets et identifier les éventuels besoins en recrutement	
208	Organiser une formation en anglais adaptée aux besoins de l'équipe de cartographie rapide	Organiser un rendez-vous avec les formateurs de l'Université en prévision du nouvel appel d'offre



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

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats	Actions à mener et référence
<p>% des produits de crise livrés dans les délais Charte EMS SL1 V1 EMS SL5</p> <p>% des produits de crise livrés avec un retard inférieur à 10% EMS SL1 V1</p> <p>% des produits de crise livrés dans les délais Charte EMS SL1 V1 EMS SL5</p> <p>Moyen de surveillance : tableau du suivi des V1 et V2</p> <p>Moyen de surveillance : tableau du suivi des délais de production</p> <p>Nombre total de données de crise reçues : 2016 : 4 2017 : 16</p> <p>Nombre de données de crise utilisées : 2016 : 3 2017 : 15</p> <p>Moyen de surveillance : bilan sur les fournisseurs à risque (FAI, Matériel, Logiciel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2016 <ul style="list-style-type: none"> • 100% • 97,4% • 100% • 2,6% en période normal • 2017 <ul style="list-style-type: none"> • 100% (hors activation « Full Capacity ») • 100% (hors activation « Full Capacity ») <ul style="list-style-type: none"> • N/A (pas d'activation) 	<p>Considérer V2 et V3 comme des non-conformités : mise en place de l'action 210</p>

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	

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
Disposer d'outils permettant d'améliorer la performance du service	Exploiter les outils mis en place par le groupe de développement et réaliser les formations du personnel Action N°206
Exploiter les retours des validations de l'ODO : 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 rubrique Non-conformités (éventuelles) relevées lors de la validation des produits par l'ODO / le commanditaire (Action N°205)

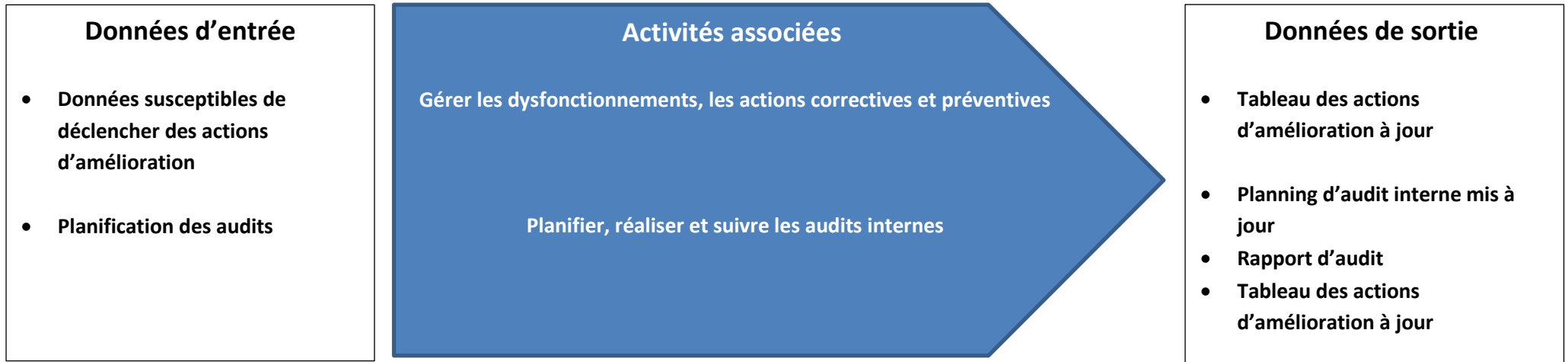
CONSTATS d'AUDIT

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
153	Créer un ticket et suivre son traitement pour obtenir une symbologie plus complète	Lien avec NC ?
154	Prendre tous les tickets EMS et lister toutes les décisions pour les appliquer par la suite	Lien avec NC ?
162	Voir avec le consortium la stratégie à adopter pour les dégâts de conflit non existants dans la geodatabase (cratères) et pour les bâtiments non digitalisés dans la référence.	Lien avec NC ?
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)	

167	Améliorer les outils Incendies et faire une formation à l'équipe	OK
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)	
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	
206	Exploiter les outils mis en place par le groupe de développement	
210	Maîtrise des non-conformités dans la cause réside dans « l'oubli » des règles	<p>Les règles sont nombreuses et changeantes. Il faut organiser des rappels de règles en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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).



OBJECTIFS QUALITE

OBJECTIFS	Résultats	Actions à mener et référence
Sans objet		

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats	Actions à mener et référence
Actions en cours : Dont actions issues des débriefings Actions créées depuis la dernière revue de direction Actions abandonnées Actions terminées avec succès Moyen de surveillance : résultats des audits	<ul style="list-style-type: none"> • 33 a. 8 11 2 32 11 Pistes de progrès 1 point sensible 6 points forts 	

PRINCIPAUX RISQUES ASSOCIES AU PROCESSUS

RISQUE	Mesure de maîtrise 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	Les modalités de report et plus largement de création et de planification doivent être revues Action N°205
Planifier et suivre à deux endroits la même action	Aucune	Non	Les modalités de report et plus largement de création et de planification doivent être revues Action N°205
Absence de suivi régulier des actions d'amélioration	Suivi fait par le référent qualité	Non	Mise en place des points réguliers Action N°201 avec actualisation du plan d'action

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
Exploiter les retours des validations de l'ODO : 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 rubrique Non-conformités (éventuelles) relevées lors de la validation des produits par l'ODO / le commanditaire (Action N°206)

CONSTATS d'AUDIT

Non-conformité / points sensibles	Action à mener et référence
Renseigner systématiquement la rubrique « nature du dysfonctionnement » dans le tableau de suivi	Spécifier dans le tableau des actions d'amélioration que cette rubrique n'a lieu d'être que dans le cas d'une action issue de non-conformités (Action N°161)

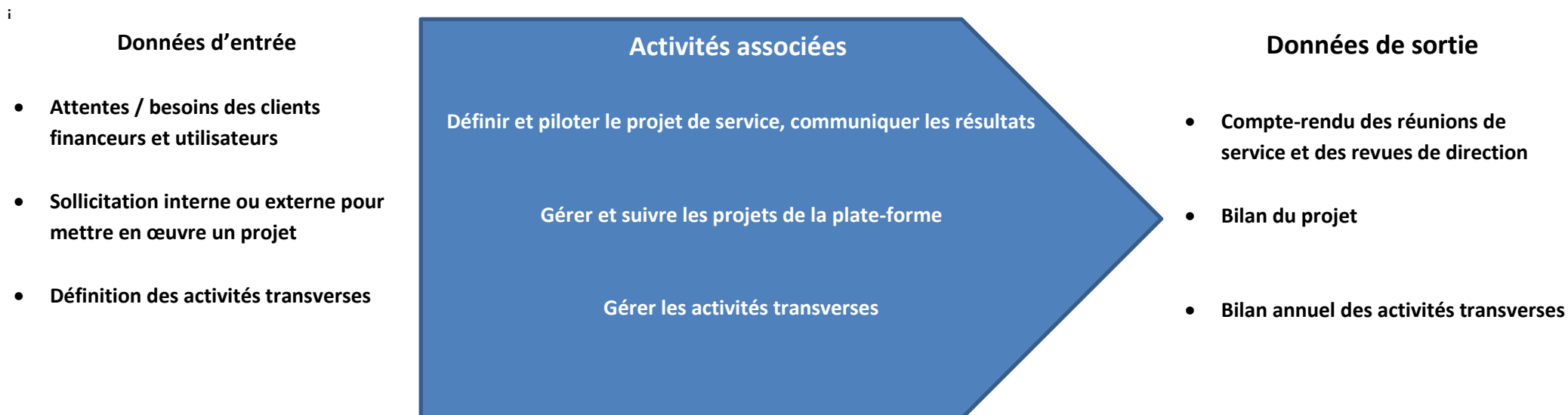
POINTS SUR LES ACTIONS D'AMELIORATION

Action N°	Actions à mener (colonne E du tableau des actions d'amélioration)	Etat d'avancement et efficacité
161	Modifier M4 pour lever les ambiguïtés entre causes et dysfonctionnement	OK
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 l'ODO / le commanditaire	

Annexe

La gestion des problèmes permet d'éradiquer les causes, en s'appuyant sur quelques étapes garantissant la méthodologie :

- Description du problème: les faits réels incontestables (pas de jugement de valeurs), les conséquences de cette situation (importance du problème), la situation satisfaisante (retour à la normale)
- Recherche de causes : les causes « premières » à la source des faits (ne pas s'arrêter à la première cause trouvée – le collaborateur en général !)
- Recherche de solutions : les solutions à mettre en œuvre afin d'éradiquer les causes premières identifiées
- Mise en œuvre des solutions retenues
- Mesure d'efficacité : la mesure d'efficacité vis-à-vis des causes « premières »



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 logiciel projeQtOr	Action N°156 OK
Formaliser le portfolio	Voir action d'amélioration ci-dessous	Action N°160 En cours
Cartographier les compétences utiles et les partenaires potentiels pour l'analyse des risques et la réduction des catastrophes	Voir action d'amélioration ci-dessous	Action N°173 En cours

Mettre en place une chaîne de 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	Voir action d'amélioration ci-dessous	Action N°174 OK
Organiser et mettre en place un évènementiel autour des 30 ans du SERTIT d'ici mi-2017	Evénement intervenu le 30 mars 2017	Action N°176 OK
Préciser le cadre d'une collaboration avec la Défense Nationale en matière de cartographie réactive d'ici mi-2017	Voir action d'amélioration ci-dessous	Action N°176 NOK
Réaliser au moins 2 démonstrateurs dans le champ de la cartographie rapide d'ici fin 2017 dans de nouveaux champs d'application	Voir action d'amélioration ci-dessous	Action n°177 OK
Mettre en place un démonstrateur d'extraction automatique des surfaces en eau à partir de données Sentinel d'ici fin 2017	Voir action d'amélioration ci-dessous	Action N°179 OK
Mettre en place un démonstrateur de cartographie rapide intégrant les données issues des réseaux sociaux et web d'ici fin 2019	Voir action d'amélioration ci-dessous	Action n°180 En cours
Tester et intégrer l'outil DSM Sentinel-1 développé en partenariat avec l'EOST dans le cadre du projet A2S d'ici fin 2017	Voir action d'amélioration ci-dessous	Action N°181 En cours

INDICATEURS/MOYENS DE SURVEILLANCE

INDICATEURS	Résultats		Actions à mener et référence
Ration entre le nombre d'objectif d'amélioration atteint et le nombre d'objectif d'amélioration prévu	<ul style="list-style-type: none"> Rappel 2015 : 87,7% Rappel 2016 <ul style="list-style-type: none"> a. Exercice 2016 (fin novembre) : 50% b. Exercice 2017 (fin novembre) : 15% 2017 : <ul style="list-style-type: none"> a. 2016 : 67% b. 2017 : 62% 		Prendre en compte le risque de dérive (voir rubrique <i>Principaux risques associées au processus</i>)
Taux de satisfaction des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> Moyen de surveillance « RMS – Retour utilisateur » 		<ul style="list-style-type: none"> 2016 : OK 2017 : OK
Chiffre d'affaire	<ul style="list-style-type: none"> 2012 : 427 K€ 2013 : 509 K€ 2014 : 413 K€ 	<ul style="list-style-type: none"> 2015 : 618 K€ 2016 : 637 K€ 2017 : 673 K€ 	Exploitation des fonctionnalités et de la base de données projeQtOr (voir rubrique <i>Opportunités d'amélioration</i>)
Rentabilité (Euro / Heure)	<ul style="list-style-type: none"> EMS <ul style="list-style-type: none"> a. 2015 : 109,06 € b. 2016 : 125 € c. 2017 : 132 € 	<ul style="list-style-type: none"> Charte <ul style="list-style-type: none"> a. 2015 : 114 € b. 2016 : 118 € c. 2017 : 156 € 	Exploitation des fonctionnalités et de la base de données projeQtOr (voir rubrique <i>Opportunités d'amélioration</i>)
R & D	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'actions de développement engagés 7 : <ul style="list-style-type: none"> a. Financées : 3 b. Non financées : 4 (2 en production, 2 abandonnées) Nombre de transfert bon pour la production : 2 Nombre de transfert mis en production : 2 Cible c / a tend vers 50% (actuellement 2/7 soit environ 30%) 		Prendre en compte le risque de dérive (voir rubrique <i>Principaux risques associées au processus</i>). Action N°184 : Suivi du développement du projet dans le cadre projQtOr : objectif produire une carte en 30 minutes en automatique
Activités transverses	<ul style="list-style-type: none"> Moyen de surveillance : top 10 des imputations, top 10 des activités transverses. 		

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 Action N°201 avec actualisation du plan d'action
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.

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

OPPORTUNITES	Action à mener et référence
Exploitation des fonctionnalités et de la base de données projeQtOr	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) Action N°202
Disposer des capacités de montage de projet et du réseau de nos partenaires des consortiums RM et R & R	Faire une veille d'appel d'offre et promouvoir le savoir-faire du Sertit auprès de nos partenaires et de nos commanditaires Action N°208 (ouvrir une nouvelle action à l'aide du formulaire F050)

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
156	Développer un nouveau processus autour de la gestion et du suivi des projets ainsi que des activités transverses	OK Mise en place du processus
160	Formaliser le portfolio	Risque de dérive (voir analyse des risques ci-dessous)
173	Cartographier les compétences utiles et les partenaires potentiels pour l'analyse des risques et la réduction des catastrophes	Risque de dérive (voir analyse des risques ci-dessous)
174	Mettre en place une chaîne d'extraction automatique des zones brûlées à partir de données libres	OK
176	Préciser le cadre d'une collaboration avec la Défense Nationale en matière de cartographie réactive d'ici mi-2017	NOK
177	Faire la preuve du concept grâce à des démonstrateurs	OK (le démonstrateur feu a été remplacé par un démonstrateur Assurance sur les cyclones)
178	Faire une action R & R dans un cadre hexagonal	OK
179	Mettre en place un démonstrateur d'extraction automatique des surfaces en eau à partir des données Sentinel	OK
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	

203	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)	
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)