

L'organisation du suivi des plans d'action et la construction de l'outil SEQUOIA'APP

De la création d'un processus au développement d'une application : dialogue entre « métier » et « technique »

*Système **E**volutif de la **Q**ualité
à l'**U**mons: **O**ptimisation,
Intégration, **A**mélioration*

Michel Delcourt et Sabine Soetewey

Document des services informatiques :

« *La collaboration entre les métiers et les développeurs est cruciale* »...

pour garantir le succès et la qualité du produit final

Les métiers apportent leur expertise en termes de fonctionnalités et de processus métier...

« **Métiers** »

... les développeurs apportent leur savoir-faire technique pour concevoir et développer ces fonctionnalités.

« **Technique** »

« **Dialogue** »

Ensemble, ils travaillent de concert pour définir les besoins fonctionnels, les objectifs du projet et les délais. ... Le dialogue permanent et la communication efficace sont les clés pour éviter les malentendus et les retards dans le développement.

En fin de compte, la **collaboration entre les métiers et les développeurs** peut conduire à **un produit final de qualité supérieure, qui répond aux besoins des utilisateurs et des clients**.

Par conséquent, il est **essentiel de consacrer du temps et des ressources pour établir une relation de travail solide et fructueuse** entre les métiers et les développeurs dans chaque projet informatique.

Le Fil rouge



**Chacun son métier
... et dialoguer**

« Métiers »

« Dialogue »

« Technique »

**Service Qualité
(EQuIP)**

- Benchlearning
- La création du processus et la conceptualisation de SEQUOIA'APP

Le Fil rouge



**Chacun son métier
... et dialoguer**

« Métiers »

« Dialogue »

« Technique »

**Service Qualité
(EQuIP)**

- Développement de l'application SEQUOIA'APP

Professionaliser le suivi des plans d'action

Objectifs



- Arrimer nos actions aux objectifs stratégiques pour articuler tous nos plans
 - Plus de 50 plans différents
- **Organiser leur suivi** et faciliter la reddition de compte

Pour renforcer le bouclage PDCA



Benchlearning



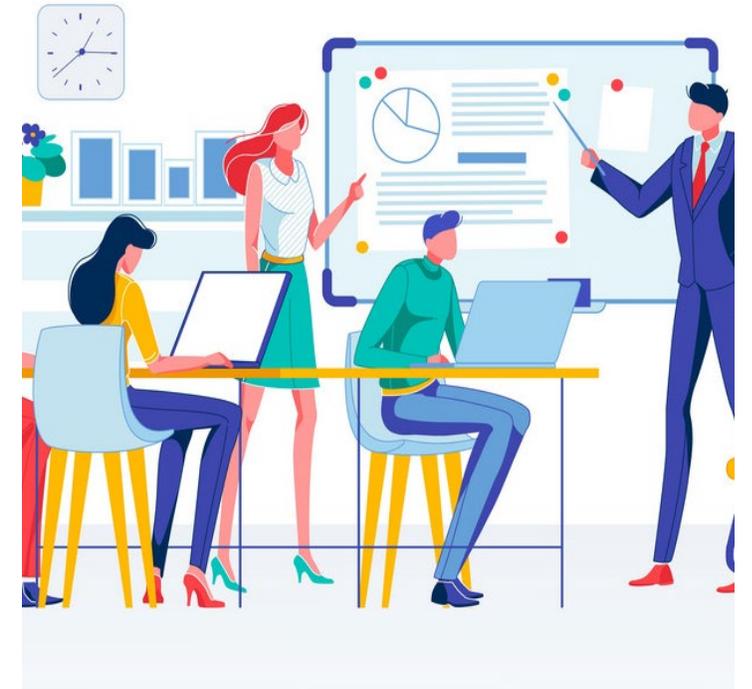
- Des structures organisées « comme nous » avec beaucoup de subsidiarité
- Une université étrangère avec une articulation qualité-autorité relativement semblable
- Les collègues du master en gestion totale de la qualité
- ...

La création du processus

- Adapter le fonctionnement d'une commission existante avec un point récurrent

L'ordre du jour comprend systématiquement les points suivants :

- 1. Projets finalisés :** en référence à une liste fournie en annexe, offrir la possibilité aux membres de soulever un élément de discussion
- 2. Projets ayant avancés et abandons :** en référence à une liste fournie en annexe, offrir la possibilité aux membres de soulever un élément de discussion
- 3. Fiertés/Solutions innovantes/Réalisations :** intervention orale par le(s) porteur/pilote de chaque action pour mettre en évidence les réalisations et/ou partager des solutions trouvées à des situations particulières.
- 4. Difficultés :** intervention d'EQulP sur les difficultés renseignées par le(s) porteur/pilote d'actions pour discussion sur la solution la plus adaptée pour gérer la difficulté
- 5. Idées nouvelles :** Présentation par les membres de la CGQ des actions/projets envisagées avant leur intégration dans un plan d'action de l'institution

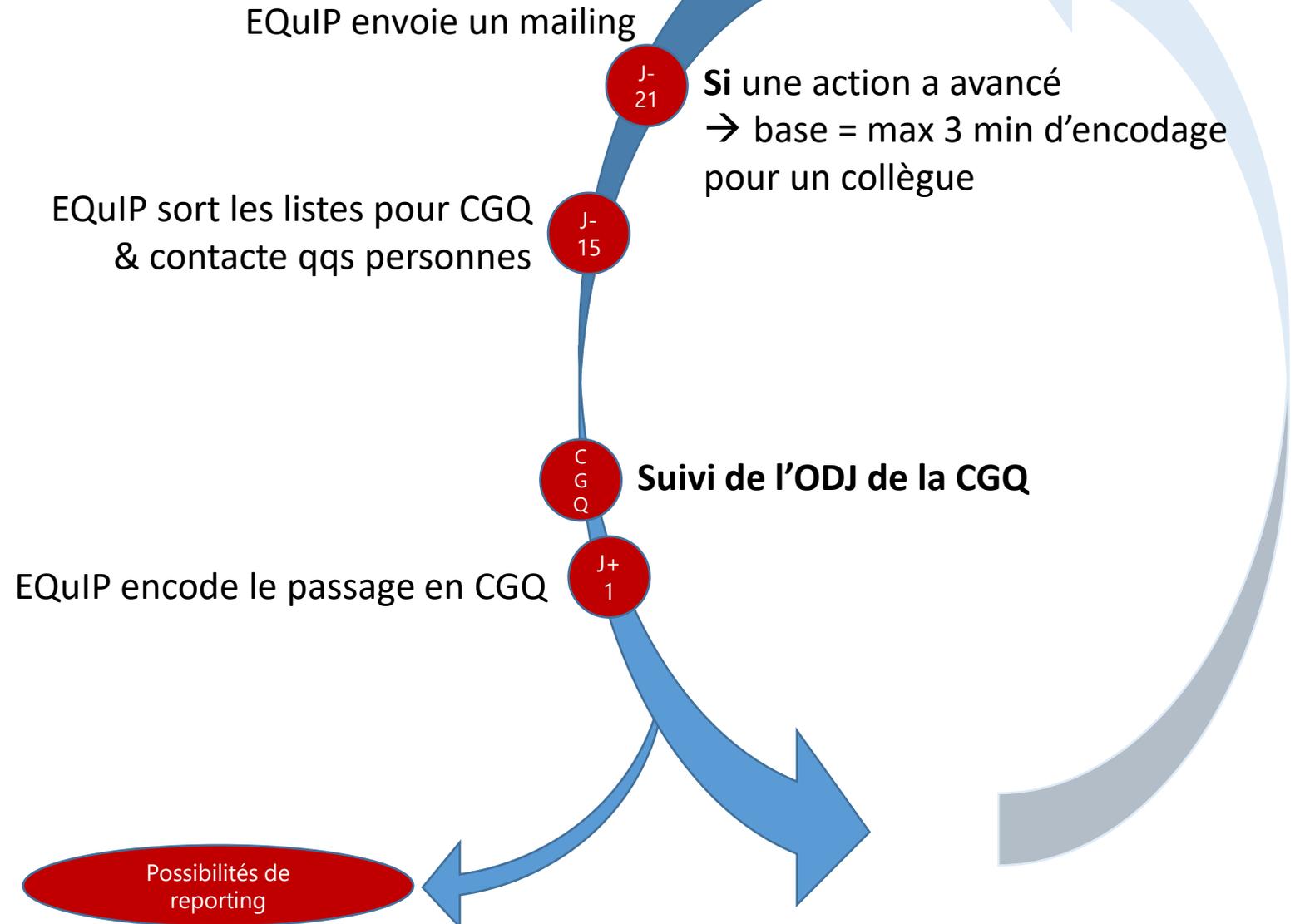


La création du processus



- Adapter le fonctionnement d'une commission existante avec un point récurrent
- Organiser la collecte de l'information utile
 - Pas « manuellement »
 - Le plus léger possible pour les collègues ... et EQuIP
 - « Keep-it simple & check later »

En très très bref...



La création du processus



Avec les personnes
dont ce sera le métier

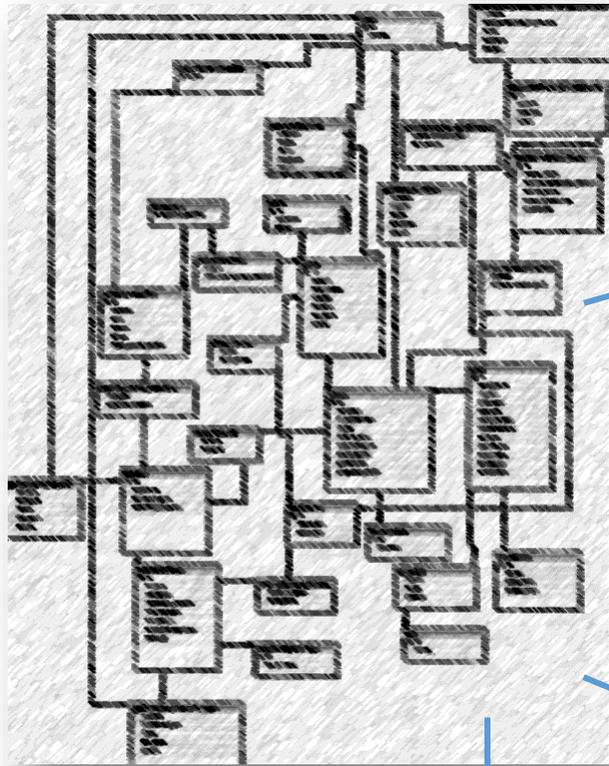
- Adapter le fonctionnement d'une commission existante avec un point récurrent
- Organiser la collecte de l'information utile
- Imaginer un *mock up* simple et le confronter aux futurs « métiers » : doyen, président, recteur, coordonnateur qualité, directeur, responsable de plan, pilote d'action...
 - Lien obligatoire à minimum un objectif stratégique
 - Progression par 25%
 - Lien possible avec des recommandations
 - Possibilité de signaler un abandon, une fierté...
 - Possibilité de commenter
 - Possibilité de joindre un fichier
- Adapter le projet et vérifier

La création du processus



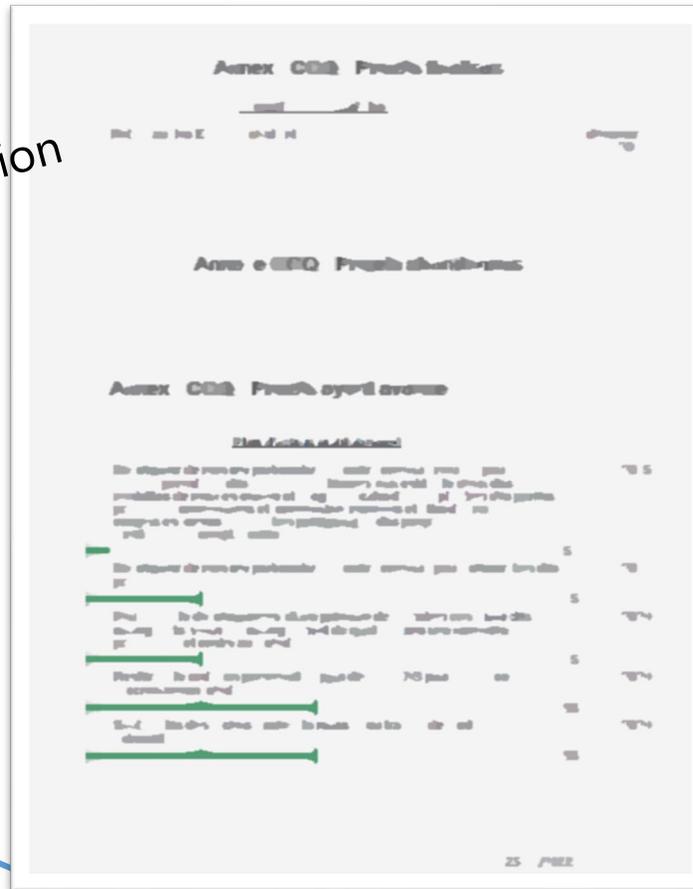
- Adapter le fonctionnement d'une commission existante avec un point récurrent
- Organiser la collecte de l'information utile
- Imaginer un *mock up* simple et le confronter aux futurs « métiers » : doyen, président, recteur, coordonnateur qualité, directeur, responsable de plan, pilote d'action...
- Adapter le projet et vérifier
- Préparer le reporting: quelles données veut-on ? Que veut-on pouvoir faire avec ?

Pour une première version!



Pour la commission

Pour EQUiP



Pour d'autres ...

Préparation CGQ Fiertés

C'est une page d'assurance que le dév. ppo un SM@ nié a ju et 2023
 a G u e ance A me es diffe eris pans en dentifant ca ement es
 esp nash les a c ni luit n a a si alié o nastut nne e on ve ant au
 b ucage FBCA (su v pe d que et au dec s nement
 Pan Fandact n nait t nne
 Contact S@E E E Sab e sab nes etevay@um ns ac le
 P eequsa a PAG et peme e pin rite

Préparation CGQ Diffc lites

Préparation CGQ Passage en CFacs

Assurer la mise en oeuvre du plan d'action institutionnel (PAI)

Mettre en oeuvre les actions du VRE dans le plan d'action institutionnel

Degré de progression des actions du VRE dans le PAI

Taux de mise en oeuvre des actions du VRE dans le PAI

Finalisation PAI

Avanc. des actions (%) ● 0 ● 5 ● 25 ● 50

63% 13% 13% 13%

Document des services informatiques :

« *La collaboration entre les métiers et les développeurs est cruciale* »...

pour garantir le succès et la qualité du produit final

Les métiers apportent leur expertise en termes de fonctionnalités et de processus métier...

« **Métiers** »

... les développeurs apportent leur savoir-faire technique pour concevoir et développer ces fonctionnalités.

« **Technique** »

« **Dialogue** »

Ensemble, ils travaillent de concert pour définir les besoins fonctionnels, les objectifs du projet et les délais. ... Le dialogue permanent et la communication efficace sont les clés pour éviter les malentendus et les retards dans le développement.

En fin de compte, la **collaboration entre les métiers et les développeurs** peut conduire à **un produit final de qualité supérieure, qui répond aux besoins des utilisateurs et des clients**.

Par conséquent, il est **essentiel de consacrer du temps et des ressources pour établir une relation de travail solide et fructueuse** entre les métiers et les développeurs dans chaque projet informatique.

La création de l'outil applicatif



**EQUIP devient la personne
dont c'est le métier**

- *Apporter son expertise en termes de fonctionnalités et de processus métier*
 - *Un word avec une description « cahier des charges »*
 - *Un mock up*

Projet : Mise en place d'un outil de suivi des plans d'actions

Première proposition
Version 1.0 du 08/08/2022

Description

Objectif	Avoir à disposition un outil de pilotage dont le but est de fournir à la CGQ un aperçu rapide de l'avancée des différents plans d'actions de l'UMONS. Le processus doit permettre : <ul style="list-style-type: none"> - Une vue d'ensemble des actions - d'identifier automatiquement les projets lorsqu'ils sont finalisés, - d'identifier automatiquement les projets lorsqu'ils sont finalisés - d'identifier automatiquement les projets nécessitant de les mettre en évidence voire de communiquer en CGQ (CGA) et en CFAC - d'identifier automatiquement les projets pour lesquels on signale des points qui rencontrent des difficultés.
Code	[Objet]
Échéance	Novembre 2022
Chef de projet	À définir
Métier demandeur	EQuIP
Métier impacté	Impact institutionnel
Contributeurs	À définir (DSI) Sabine Soetewey (EQuIP) Yacin Amara (EQuIP) Anne Heldenbergh (Collège rectoral)
Description	Création d'un outil permettant de gérer les différents plans d'action au sein de l'UMONS grâce à un suivi approprié des actions. Il s'agirait en quelque sorte d'une version très simplifiée et adaptée de programmes de type Microsoft Project ou encore GanttLab.

Enregistré dans ce PC

Tableau de révision

Versión	Date	Auteur(s)	Description de la révision
V1.0	08/08/2022	Yacin Amara	Demande initiale

Classification

Niveau d'accréditation : 1-1 (Interne à l'UMONS)

0 - P (Public)
1 - I (Interne à l'UMONS)
2 - E (Equipe)
3 - R (Restreint)
4 - C (Confidentiel)

Table des matières

Description	1
Tableau de révision	1
Classification	1
Demande globale	2
Situation actuelle (ASIS)	4
Situation après changement (TOBE)	5
Analyse d'impacts	5
Risques identifiés	5

Demande globale

L'UMONS s'est inscrite comité d'experts interne le processus a été encadré leur rapport à la suite de ce qui est posé dans le rapport et conditionnel dans le cas d'organisation des évaluations remplir les conditions choisies par les autorités différents plans d'action création d'un outil pour les ressources humaines

Le but de cet outil de différents plans. Le processus finalisés, afin de les mesurer qui rencontrent des difficultés ambitionne également transversales propres à en tentant d'offrir une vue historique du suivi accessible sur la base des données

Ci-dessous, une approche détaillée du projet sera

Bonjour Nom + Prénom (L'outil reconnaît la personne qui vient l'utiliser)

(Si une des plans encodés n'est pas finalisé, un message apparaît ici à l'écran d'accueil)

Attention, le plan C est à finaliser (il apparaît donc pas comme les autres en dessous)
Modifier les informations du plan
Modifier les actions du plan
Modifier l'attribution des actions

(Vue sur les plans et actions concernant la personne) :

Nom du plan	Nom de l'action	Avancement	Suivi de l'action	Dernière CGQ
Plan A	Action 3	<div style="width: 100%;"></div>	Q	././20..
	Action 6	<div style="width: 100%;"></div>	Q	././20..
	Action 10	<div style="width: 100%;"></div>	Q	././20..
⊕ (Ajoute une action)				
Plan B	Action 2	<div style="width: 100%;"></div>	Q	././20..
	Action 5	<div style="width: 100%;"></div>	Q	././20..
⊕ (Ajoute un nouveau plan)				

L'outil devra donc notamment être capable de :

- Pouvoir encoder des nouveaux plans d'action et leurs actions en précisant des pilotes, responsables, échéances...
- Pouvoir modifier les caractéristiques primaires de ces plans (nom du plan, personne responsable, bref descriptif...)
- Encoder des nouvelles actions au sein d'un plan ou non liées à un plan
- Pouvoir modifier les caractéristiques primaires de ces actions
- Pouvoir modifier l'avancement d'une action via une barre de progression (ou dispositif similaire) selon un nombre restreint de tranches de valeurs
- Pouvoir encoder la note stratégique du Recteur qui est d'application
- Pouvoir relier une action à un ou plusieurs objectifs de la note stratégique
- Fournir un accès aux données brutes au service EQuIP qui pourront être exportées/exploitées sous forme de rapport (Excel, Report Builder, Power BI...)
- Conserver un historique (des plans, des actions... tout en n'affichant que ce qui est « en cours » pour la période)
- Gérer des accès différenciés en fonction des responsables/pilote et de l'organisation (EQuIP, recteur, administrateur, etc.) et permettre une délégation pour l'encodage
- D'être modifié/adapté facilement pour suivre l'adaptation que subira forcément le processus lorsqu'il sera mis en œuvre ; pour intégrer un suivi au niveau facultaire par la suite

Cette description n'est pas exhaustive et pourrait être modifiée/améliorée au fil des discussions avec la DSI.

Situation actuelle (ASIS)

En dehors de l'outil à disposition de l'administrateur, il n'existe pas à ce jour d'outil institutionnel de suivi des plans d'action. Ce nouvel outil est notamment mis en place à la suite du changement d'organisation et de restructuration de la CGA en CGQ. La genèse de la CGA a été justifiée pour répondre à besoin pratique qui avait émergé au moment de sa mise en place. Aujourd'hui, cet organe a été repensé par les autorités et sera renommé CGQ afin de répondre au mieux aux problématiques actuelles rencontrées par l'université. Nous comprenons que ce travail de refonte implique un long

processus de discussion et de travail avec toutes les parties prenantes. Nous sommes donc actuellement dans une situation où ce nouvel outil permettrait de rendre plus aisée la transition vers un nouvelle organisation qui se veut davantage formelle et efficiente.

Des usages et outils externes ont été envisagés. Pour ce faire, du Bench Learning a été réalisé auprès de l'AWEX, WBI, L'université de Lorraine, IDEHA, la FWEG, la HELHA... Complémenté par des discussions avec les responsables du master en gestion total de la qualité, dont c'est le métier. Au niveau des usages, ce qui ressort des expériences est la nécessité de veiller au « keep it simple » à tous les niveaux et d'écartier la notion de contrôle. Le choix a donc été fait de limiter le plus possible les informations à encoder, aux données essentielles, sur base d'une estimation de l'avancement des actions/projets, en toute confiance. Au niveau des outils, les applis dédiées identifiées ou utilisées par nos contacts s'avèrent complexes, construits pour des suivis au sein des équipes (au sens de suivi quotidien), difficiles à faire accepter. Le cas de figure qui semble le plus fonctionnel se base sur un fichier Excel, rempli par une personne dédiée, en contactant chaque responsable. La solution envisagée ici est une adaptation de cette solution simple, tenant compte des ressources humaines disponibles et des besoins de reporting.

Situation après changement (TOBE)

Un processus est mis en œuvre pour

- Collecter régulièrement les informations d'avancement des actions/projets en préparation de la CGQ, via l'outil. L'outil permet de signaler en moins de 5 minutes l'avancement d'une action/d'un projet.
- Un point systématique de la CGQ traite de ce suivi de façon structurée et participative, en se basant sur du reporting automatisé à partir des données de l'outil
- Le suivi en CGQ est encodé dans l'outil
- Du reporting est possible à destination des autorités, des responsables de plans, des doyens/présidents/directeurs en fonction des attentes (dans un second temps, des responsables de cursus) et d'EQuIP
- Ce reporting permet de montrer comment le travail des collègues concoure aux différents objectifs institutionnels, des VR, des facultés...Analyse d'impacts

Risques identifiés

— Faible par rapport au RGPD et à la confidentialité des objectifs, plans, actions, décisions

ECRAN D'ACCUEIL

Bonjour **Nom + Prénom**

L'outil reconnaît la personne qui vient l'utiliser

[Mes actions/ mes plans d'action](#) | **Recommandations** | [Liste](#) | [Barre noire]

Nom du document	Nom de la recommandation	Prise en compte	Explication	Consultation	Action reliées
Doc A	<ul style="list-style-type: none">Recom. 1 Recom. 2 Recom. 3 ⊕ (Ajouter une recom.)	Oui Non Oui	 	
Doc B	<ul style="list-style-type: none">Recom. 1 Recom. 2 ⊕ (Ajoute une recom.)	Oui Oui	 	

Affiche le doc (et les recom) si non clôturés

Ouvre une fenêtre qui permet de visualiser les actions reliées à une recommandation

[+ Ajouter un nouveau document de recommandations](#)
[+ Plus d'options](#)

Outil de recherche:

Permet de trouver et chercher une action

Suivi de l'action n°8

Nom de l'action : Acheter du pain

Pilote de l'action : Madame P

Informations pré-encodées, pas d'encodage ici.

Progression (ici, nous voyons que l'action est avancée à 50%)

Il y a une possibilité, via la plus petite barrette de renseigner que l'action a déjà commencé mais n'a pas atteint 25%



Il s'agit d'une barre de progression que l'utilisateur peut ajuster selon l'évolution (la personne pourra alors choisir, dans ce cas, une progression à 75% ou à 100%).

Pièce justificative, PV, document trace :



Possibilité de lier un document de trace, à la manière d'une URL

Passage en CGQ :

Je considère que l'évolution de cette action représente une (champ non obligatoire) :

- Fierté/réalisation
- Difficulté

En cochant la case fierté/réalisation, vous signalez qu'une action avance très bien/est terminée et vous souhaitez partager cette information/ ce succès avec les membres de la CGQ

En cochant la case difficulté, vous signalez qu'une action ne se déroule pas aussi bien que prévu et vous souhaitez partager cette information avec les membres de la CGQ

Passage en CFac/CD :

- Partager cette information au sein de mon CFac/
- Partager cette information au sein de tous les CFac/CD

Liste de choix

En cochant cette case, vous signalez que vous souhaitez partager cette information au sein de tous les Conseils de Facultés/Conseils de Direction.

Abandon

Abandon o le préciser via un flag que l'action est abandonnée) 

Commentaire

PAS obligatoire sauf en cas d'abandon

Cette section non obligatoire vous permet d'expliquer notamment quels ont été les progrès observés qui justifient l'avancement du projet, les points de difficultés rencontrés ou tout autre commentaire que vous voudriez garder trace.

[Retour à l'écran d'accueil](#)

La création de l'outil applicatif

A red scribble graphic consisting of many overlapping, tangled lines, resembling a tangled ball of string or a complex web. It is positioned in the upper right quadrant of the slide, partially overlapping the title and the text below it.

**EQUIP devient la personne
dont c'est le métier**

- *Apporter son expertise en termes de fonctionnalités et de processus métier*
- *Apporter son savoir-faire technique pour concevoir et développer ces fonctionnalités*

La création de l'outil applicatif



**EQulP devient la personne
dont c'est le métier**

- *Apporter son expertise en termes de fonctionnalités et de processus métier*
- *Apporter son savoir-faire technique pour concevoir et développer ces fonctionnalités*
- *Tester et valider les fonctionnalités développées*
 - *En vrai... en commission*



Mes plans et actions

Notes et objectifs

Gestion des CGQ

Gestion DB

530611



Gestion des actions

Nouvelle action

Ajout action #excel

CANEVAS #EXCEL

Afficher 10 éléments

Rechercher :

ID plan	Nom du plan	N°	Action	Avancement	Dernière CGQ	Date d'échéance
 [22]	Plan d'action institutionnel		Construire une politique d'assurance Qualité et développer un SMQ intégré à la Gouvernance : Arrimer les différents plans en identifiant clairement les responsabilités, la contribution à la stratégie institutionnelle, en veillant au bouclage PDCA (suivi périodique) et au décloisonnement	<div style="width: 30%;"><div style="background-color: #007bff; height: 10px;"></div></div>		31/07/2023
 [22]	Plan d'action institutionnel		Formaliser le SMQ : document global précisant les objectifs qualité, les valeurs (en ce compris l'équité), les priorités, les composantes du système et leurs relations, les interactions entre les processus, les responsabilités, les modalités d'évolution du système... (impliquer le GT Qualité institutionnelle dans la conception de ce document)	<div style="width: 10%;"><div style="background-color: #007bff; height: 10px;"></div></div>		31/01/2023
 [22]	Plan d'action institutionnel		Développer des indicateurs de pilotage institutionnel et constituer une équipe de soutien avec une vision décloisonnée	<div style="width: 15%;"><div style="background-color: #007bff; height: 10px;"></div></div>		31/07/2023
 [22]	Plan d'action institutionnel		Construire un système d'information dédié au décisionnel pour le pilotage à tous les niveaux	<div style="width: 0%;"><div style="background-color: #007bff; height: 10px;"></div></div>		31/07/2025
 [22]	Plan d'action institutionnel		Développer une culture du Feedback (dosé) sur les résultats des enquêtes/évaluations qualité	<div style="width: 20%;"><div style="background-color: #007bff; height: 10px;"></div></div>		31/07/2025



Mes plans et actions

Notes et objectifs

Gestion des CGQ

Gestion DB

530611



Suivi de l'action / Construire une politique d'assurance Qualité et développer un SMQ intégré à la Gouvernance : Arrimer les différents plans en identifiant clairement les responsabilités, la contribution à la stratégie institutionnelle, en veillant au bouclage PDCA (suivi périodique) et au décloisonnement

Pilote de l'action : HELDENBERGH Anne

Avancement

Progression

50%

Passage en CGQ

- Je considère que l'évolution de cette action représente une

Fierté/réalisation Difficulté

En cochant la case fierté/réalisation, vous signalez qu'une action avance très bien/est terminée et vous souhaitez partager cette information/ce succès avec les membres de la CGQ.

En cochant la case difficulté, vous signalez qu'une action ne se déroule pas aussi bien que prévu et vous souhaitez partager cette information/ce succès avec les membres de la CGQ.

Passage en CFac/CD

Partager cette information au sein de mon CFac/CD

Partager cette information au sein de tous les CFac/CD

En cochant cette case, vous signalez que vous souhaitez partager cette information au sein de tous les Conseils de Faculté/Conseils de Direction.

Abandon

Abandon officiel du projet

Commentaire

Cette section non obligatoire vous permet d'expliquer notamment quels ont été les progrès observés qui justifient l'avancement du projet, les points de difficultés rencontrés ou tout autre commentaire que vous voudriez historiser.

Enregistrer

La création de l'outil applicatif



**EQulP devient la personne
dont c'est le métier**

- *Apporter son expertise en termes de fonctionnalités et de processus métier*
- *Apporter son savoir-faire technique pour concevoir et développer ces fonctionnalités*
- *Tester et valider les fonctionnalités développées*
- *Avoir un dialogue permanent et veiller à une communication efficace*

La création de l'outil applicatif

EQUIP devient la personne dont c'est le métier

+ des *mock up*

The screenshot shows a Microsoft Teams chat window titled "SEQUOIA'APP". The chat history includes a message from Michel DELCOURT (MD) asking for clarification on data selection for a tool. A screenshot of a software form is shared, titled "Encodage/Modif des objectifs stratégiques de la note du Recteur". The form has several input fields and a table. The table has three columns: "Nom Objectif stratégique", "Nom du Vice Rectorat associé", and "Vice-Recteur/Conseiller associé". Below the table, there is a "Non" button. A reply from Yacin AMARA is also visible, asking for more details about the strategic note.

SEQUOIA'APP Conversation Fichiers +

Michel DELCOURT 24-11-22 14:46
Ca veut dire que les valeurs pour l'encodage doivent être également des listes de sélection avec uniquement les valeurs de l'excel vice-recteur que tu viens de m'envoyer je suppose ?

Encodage/Modif des objectifs stratégiques de la note du Recteur

Nom de la note* : _____ Note clôturée* : _____
Nom du responsable* : _____ Non
Années où le plan est applicable* : _____

Nom Objectif stratégique	Nom du Vice Rectorat associé	Vice-Recteur/Conseiller associé

Yacin AMARA 24-11-22 14:51
Michel DELCOURT 24-11-22 14:46
Ca veut dire que les valeurs pour l'encodage doivent être également des listes de sélection avec uniquement les valeurs de l'excel vice-...
Oui c'est exactement ça pour la note stratégique du Recteur 🤔

1



Merci !

... de nous poser plein de questions.

Et si le wifi et le timing le permettent on peut faire une démo.