

Service Informatique Fougères

L'ISO 9001 et l'amélioration continue, pour une informatique au cœur des métiers de l'Agence nationale du médicament vétérinaire

Au service de l'efficacité des métiers de l'ANMV



AGIR

Contrat de service

Un engagement du Service Informatique, pour ses clients, depuis 2012

En définitive, du bon sens : « On dit ce que l'on fait, et on fait ce que l'on dit ! »

Capitaliser sur l'anticipation et la correction de nos erreurs et nous améliorer !

VÉRIFIER

Un minimum de documents, un maximum d'indicateurs pertinents !

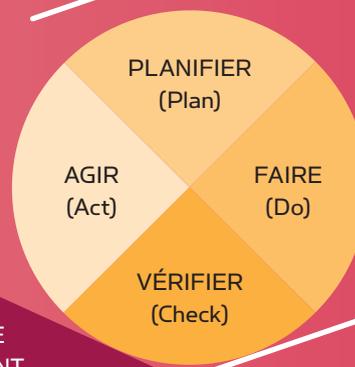
- une cartographie
- une fiche processus
- des indicateurs
- des tableaux de bord
- des procédures pour décrire les activités
- un contrat de service

Tableau de bord SI-CDS 2013

Tableau de bord SI 2013

AMÉLIORATION CONTINUE

SYSTÈME DE
MANAGEMENT
DE LA QUALITÉ



VÉRIFIER

Une cinquantaine d'indicateurs clés

- **« Indicateurs de gestion »** : paramètres de surveillance du processus et des activités majeures du service informatique, avec soit une valeur de référence, soit une cible, mais sur laquelle aucun engagement de service n'est fixé.
- **« Indicateurs de contrat de service »** : indicateurs de performance visant à mesurer et restituer les engagements de niveaux de services produits par le Service Informatique de Fougères, associés aux activités couvertes par le contrat de service.
- **« Indicateurs ISO 9001 »** : indicateurs de performance prioritaires visant à mesurer la satisfaction des clients ou résoudre un problème, surveiller et piloter le processus et ses activités majeures, associés à la démarche et à la certification ISO 9001.

PLANIFIER

Un engagement mesurable sur :

- les délais
- le taux de résolution
- la robustesse des services
- la sécurité (PRA, sauvegardes)
- la continuité de service...

FAIRE

Projets informatiques

- Sécurité
- Plan de Reprise d'Activité
- Plan de Continuité d'Activité
- Gestion de parc
- Maintenance/Exploitation
- HelpDesk
- Budget

