

TdB Informatique de l'ACV: dictionnaire des indicateurs

Informations générales sur le document

Type de document	<input type="checkbox"/> Stratégie <input type="checkbox"/> Standard <input checked="" type="checkbox"/> Document de référence		
Exigence d'application	<input checked="" type="checkbox"/> Obligatoire <input type="checkbox"/> Recommandé		
Domaine	Gouvernance		
Sous-domaine	Indicateurs		
Mots Clés	Indicateurs, gouvernance, management, tableaux de bord		
Public cible	<input checked="" type="checkbox"/> Analyste <input checked="" type="checkbox"/> Spécialiste système <input checked="" type="checkbox"/> Chef de Projet <input checked="" type="checkbox"/> Concepteur <input checked="" type="checkbox"/> Spécialiste bureautique <input checked="" type="checkbox"/> Chef d'Exploitation <input checked="" type="checkbox"/> Développeur <input checked="" type="checkbox"/> Architecte <input checked="" type="checkbox"/> Chef d'UID <input checked="" type="checkbox"/> Fournisseurs		
	<input type="checkbox"/> Services <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> Public		
Classification	<input checked="" type="checkbox"/> Interne Etat <input type="checkbox"/> Public		
Emetteur	DSI		
Auteur (s)	LDT / XPN		
Version	1.2		
Date	18.11.2005		
Statut	<input checked="" type="checkbox"/> En cours de rédaction <input type="checkbox"/> A valider <input type="checkbox"/> Validé		
Instance d'approbation	DSI		
Fichier	Dictionnaire des indicateurs.doc		
Remplace			
Version	Date	Auteur	Remarques
1.2	18.11.2005	XPN	Ajout de l'indicateur #ETP_INFO_SERVICE Modification de l'indicateur #ETP_INFO_TOTAL

Résumé bref

Ce document est le dictionnaire des indicateurs utilisés dans les différents tableaux de bord de l'informatique de l'ACV. Il vise à être un référentiel pour une meilleure interprétation de ces indicateurs.

Historique de rédaction

Cette section est à utiliser pour le versionning en cours de rédaction. Elle permet aux différents rédacteurs de suivre les évolutions du document pendant sa phase de rédaction.

Version	Date	Auteur	Remarques
1.0	15.11.2005	X. Perrin	Publication du document
0.1	19.07.2005	X. Perrin	Initialisation du document

Table des matières

1.	Introduction	5
1.1.	Préliminaire.....	5
1.2.	Domaine d'application	5
1.3.	Champ d'application	5
1.4.	Responsabilités	5
1.5.	Contenu	5
1.6.	Conventions typographiques.....	5
2.	Description d'un indicateur	6
3.	Indicateurs principaux	7
4.	Indicateurs secondaires.....	8
5.	Annexe	9
5.1.	Annexe A : Idées d'indicateurs.....	9

Abréviations

ACV	Administration Cantonale Vaudoise
DSI	Direction des Systèmes d'Information
TdB	Tableau de Bord

Références

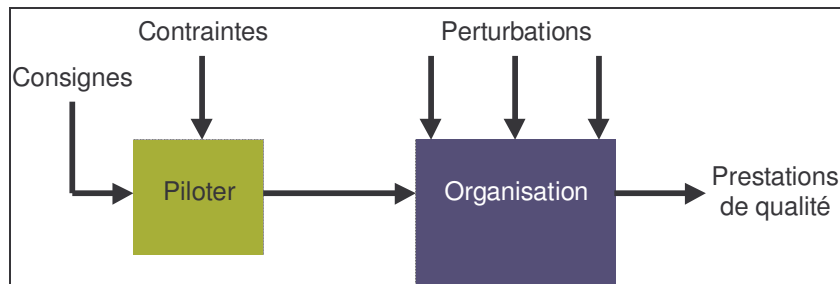
[CARTESTRAT] Carte stratégique

Résumé

Prendre des décisions dans un environnement incertain

Toute organisation vise à fournir des prestations de qualité. Dans la délivrance de ces prestations, l'organisation va devoir considérer 3 facteurs :

- des *perturbations* en provenance de l'environnement dans lequel elle évolue
- des *consignes* qui lui sont transmises de la part de sa direction
- divers *contraintes* (légalles, techniques, environnementales, ...)



L'enjeu d'une organisation peut donc se résumer ainsi : prendre des décisions dans un environnement incertain. Les organisations informatiques, et l'informatique de l'ACV en particulier, s'inscrivent pleinement dans ce schéma.

Gouvernance

C'est donc ce besoin de prise de décision qui justifie aujourd'hui la nécessité d'une gouvernance des systèmes d'information.

La gouvernance se définit comme suit : c'est l'art de **piloter** (s'assurer que les décisions d'aujourd'hui préparent convenablement demain) et de **contrôler** (mesurer l'écart par rapport à ce qui était prévu) une organisation.

Parmi les démarches pour une meilleure gouvernance, l'informatique de l'ACV a décidé de mettre en œuvre des tableaux de bord. La démarche « tableau de bord » vise à mettre à disposition de tous les niveaux du management, les indicateurs nécessaires au pilotage et au contrôle de l'accomplissement des objectifs de l'organisation.

Tableaux de Bord et indicateurs

Les indicateurs ainsi élaborés auront pour objectif de mesurer la réalité qu'ils représentent. Toutefois, la complexité de la réalité ne peut se résumer à quelques chiffres. C'est pourquoi il est nécessaire, pour une compréhension commune et juste des tableaux de bord, de définir les indicateurs utilisés : décrire ce qu'ils représentent, quels sont leurs objectifs, décrire leur méthode de calcul, ... Il s'agit donc de constituer un dictionnaire des indicateurs, c'est-à-dire un référentiel que chacun peut consulter pour interpréter au mieux tel ou tel indicateur.

L'objectif de ce document est d'être ce dictionnaire de référence.

1. Introduction

1.1. Préliminaire

Une des composantes d'une meilleure gouvernance de l'informatique de l'ACV consiste à mettre en œuvre des tableaux de bord pour mieux **piloter** (s'assurer que les décisions d'aujourd'hui préparent convenablement demain) et mieux **contrôler** (mesurer l'écart par rapport à ce qui était prévu) le devenir du système d'information de l'Etat.

Si les tableaux de bord s'appliquent à tous les niveaux du management, nous comprenons ici que tous les managers n'ont pas besoin des mêmes indicateurs pour piloter leur activité. Il en résulte une multiplication des indicateurs dont il convient de définir un dictionnaire pour permettre à chaque usager d'un indicateur de comprendre comment celui-ci est obtenu et l'objectif qu'il vise.

Ce document est donc le dictionnaire de ces indicateurs.

1.2. Domaine d'application

Les indicateurs s'appliquent à l'ensemble de l'informatique administrative (y compris les utilisateurs du projet RADEO). Ceci exclut les Hospices Cantonaux, l'Université de Lausanne et le domaine pédagogique.

1.3. Champ d'application

Ce document est à destination de toute personne susceptible de consulter les tableaux de bord de l'informatique de l'ACV.

Les indicateurs dont il est question ici concernent l'informatique de l'ACV.

1.4. Responsabilités

Les responsabilités liées aux indicateurs sont définies pour chacun des indicateurs.

La DSI est responsable de la mise à jour du présent document.

1.5. Contenu

Le document est organisé de la façon suivante :

- ↳ La section 2 Description d'un indicateur, p.6 décrit la structure utilisée pour définir chacun des indicateurs.
- ↳ La section La 1^{ère} partie les indicateurs principaux : il s'agit d'indicateurs généralement composés d'autres indicateurs. Ces indicateurs ont été sélectionnés car ils apportent une sémantique forte pour la compréhension du pilotage de la DSI
- ↳ La 2^{ème} partie concerne les indicateurs secondaires: il s'agit d'indicateurs qui ne sont pas directement publiés. Ces indicateurs contribuent à la composition des indicateurs de la 1^{ère} partie.

1.6. Conventions typographiques

Aucune

2. Description d'un indicateur

Tout indicateur est décrit sous la forme suivante :

Définition		Statut	
Axe	<i>Précise l'axe (catégorie de l'indicateur) : Client, Finances, Interne, Apprentissage/Développement</i>		
Code	<i>Code de l'indicateur permettant de l'identifier de manière unique</i>		
Nom	<i>Nom de l'indicateur</i>		
But	<i>Décrire ce que l'indicateur mesure et dans quel but</i>		
Clients	<i>Entités à qui s'adresse en priorité l'indicateur (CE, DSI, GC, public, ...)</i>		
Fréquence de mise à jour	<i>Indiquer la fréquence de mise à jour de l'indicateur (quotidienne, mensuelle, semestrielle, annuelle, tous les 5 ans, ...)</i>		
Période de mise à jour	<i>Date ou période à laquelle l'indicateur est mis à jour</i>		
Unité	<i>Indique l'unité de mesure de l'indicateur (CHF, nbre d'opérations par mois, ...)</i>		
Source	<i>Précise la source de données où peut être obtenu l'indicateur</i> <i>Au besoin, un texte descriptif vient décrire de manière détaillé comment obtenir l'indicateur au sein de la source</i>	A valider	
Définition	<i>Décrire comment est calculé l'indicateur</i>	Non dispo.	
Formule	<i>Donne la formule pour calculer l'indicateur</i>		
Hypothèses	<i>Décrire les hypothèses qui son prises pour l'indicateur (périmètre, limites, conditions, ...)</i>		
Typologie	<i>Précise si l'indicateur vise à être un indicateur de « niveau de dépense », de « pilotage opérationnel », ...</i>	A valider	
Indicateurs utilisés	<i>Si approprié, cette section précise les indicateurs utilisés (indicateurs secondaires) pour composer l'indicateur</i>		
Périmètre organisationnel	<i>Précise quel périmètre organisationnel est représenté par l'indicateur</i>		
Périmètre domaine	<i>Précise quel domaine est représenté par l'indicateurs (« pédagogique », « administratif »)</i>		
Publication	<i>Précise où l'indicateur peut être publié</i>	Non dispo.	
Responsabilités			
Resp.	Pour la fixation des objectifs	<i>Entité ou personne responsable de fixer les objectifs de l'indicateur</i>	A valider
	Pour la réalisation des objectifs	<i>Entité ou personne responsable de la réalisation des objectifs fixé pour l'indicateur</i>	A valider
	Pour le suivi et le compte rendu	<i>Entité ou personne responsable du suivi et du compte-rendu de l'indicateur</i>	A valider
Représentation			
Modèle de représentation	<i>Modèle de représentation de l'indicateur (graphique, tableau, ...)</i>		



3. Indicateurs principaux

Voir fichier annexé « *TdB DSI - Dictionnaire des indicateurs - Indicateurs principaux.pdf* »



4. Indicateurs secondaires

Voir fichier annexé « *TdB DSI - Dictionnaire des indicateurs - Indicateurs secondaires.pdf* »

5. Annexe

5.1. Annexe A : Idées d'indicateurs

Financier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer l'efficacité <ul style="list-style-type: none"> - Budget informatique (BI + BF + RH) - Nombre d'applications métier - PayBack moyen des projets - Budget : état du consommé / engagé / disponible
Client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapprocher l'Etat du Citoyen <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de processus informatisés où le citoyen peut directement interagir ▪ Contribuer aux objectifs des services <ul style="list-style-type: none"> - # CID / an - # CIS / an ▪ Satisfaction des utilisateurs <ul style="list-style-type: none"> - Note obtenue au questionnaire de satisfaction
Processus Interne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer de la valeur pour l'Etat <ul style="list-style-type: none"> ↳ <u>Etre une force de proposition pour la direction des services</u> ↳ <u>Garantir l'alignement du système d'information avec la stratégie du métier</u> ↳ <u>Appuyer la planification stratégique et budgétaire</u> ↳ <u>Sélectionner les projets offrant un bilan économique globale favorable</u> ↳ <u>Développer les prestations d'appui stratégique en matière de système d'information</u> ▪ Parvenir à l'excellence opérationnelle <ul style="list-style-type: none"> ↳ <u>Définir et gérer les niveaux de services</u> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre et % d'indicateurs au-dessus/en-dessous des niveaux de services ↳ <u>Mettre en œuvre un système de management</u> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de projets livrés dans les délais et le budget ↳ <u>Adapter l'organisation</u> ▪ Maîtrise des coûts <ul style="list-style-type: none"> ↳ <u>Identifier et imputer les coûts</u> ↳ <u>Exploiter les synergies et le patrimoine existant</u> ↳ <u>Maîtriser l'infrastructure</u> ↳ <u>Garantir les meilleurs prix</u> <ul style="list-style-type: none"> - Coût par poste - Dépense informatique par citoyen - Dépense informatique par employé

	<ul style="list-style-type: none"> ↳ <u>Gérer les risques</u> ↳ <u>Optimiser la gestion des fournisseurs</u> <ul style="list-style-type: none"> - Coût journalier moyen par profil
Apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer les compétences <ul style="list-style-type: none"> - Nombre jours de formation par les collaborateurs de l'informatique - % du budget de formation par rapport au budget total des IT - Nombre de jours de formation suivies dans le domaine du management ▪ Développer un environnement favorable à l'action <ul style="list-style-type: none"> - Pyramide des âges des collaborateurs de l'informatique (+ par poste) - Effectifs total et par catégorie de personnel ▪ Développer la mobilité des collaborateurs <ul style="list-style-type: none"> - Turnover par catégorie de personnel
A classer	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de séance du CVI - Nombre de projets ayant suivi le processus projet - Evolution de la masse salariale IT - Evolution de la masse salariale IT / masse salariale VD - # SDir / # Services - Fréquence moyenne de mise à jour des SDir