

XXX

Direction

Projet : Amélioration organisation secrétariats unités de soins

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

XXX

Créé par : CARREY, Laurence - 24 novembre 2017

Projet : Amélioration organisation secrétariats unités de soins



Auteur:	Laurence BERRY
Demandeur:	Directeur
Numéro du document:	Charte V2 – 09/01/2018

Révisions :

N° de version	Date de révision	Date de Révision Précédente	Sommaire des Changements	Changements Marques
V2	09/01/2018	-	Point 3 Point 5	modification de la version lettre de mission. Ajout d'1 puce dans le thème « suppositions organisationnelles », concernant les groupes de travail parallèles, ainsi que création d'une puce sur les « suppositions externes », concernant le circuit des cartes de groupe sanguin.

Approbation:

Nom	Signature	Titre	Date d'émission	Version
XX	ok	Chef de Projet	27/11/2017	V1
XX			09/01/2018	V2

Projet : Amélioration organisation secrétariats unités de soins

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

Contenu

1. DECLARATION DES BESOINS FONCTIONNELS	2
2. BESOINS DU PROJET	3
3. CHEF DE PROJET ASSIGNE.....	3
4. JALONS DE PROJET	3
5. ASSOMPTIONS DE PROJET	4
SUPPOSITIONS ORGANISATIONNELLES :	4
SUPPOSITIONS ENVIRONNEMENTALES (NIVEAU D'AUTORITE) :	4
SUPPOSITIONS EXTERNES :	4
6. PARTIES PRENANTES	5
ANNEXES	5

1. Déclaration des besoins fonctionnels

Depuis plusieurs années, des problèmes récurrents ayant un impact important sur l'organisation sont remontés par les secrétaires d'étages, et ce, dans de multiples domaines, mais sans un travail formalisé de corrections, puis d'information.

Ce constat ayant été évoqué à nouveau lors des réunions de secrétaires du mois de novembre 2017, Mme X, Directrice, a souhaité apporter son aide en proposant de travailler les sujets en mode « projet ».

Ce projet devra permettre aux secrétaires d'unités de préciser les dysfonctionnements relatés, et de tenter de les résoudre à l'aide d'un groupe piloté par deux responsables d'unité de soins.

Les livrables, à ce stade de la réflexion, ne sont pas définis. Nous disposons simplement d'une liste des dysfonctionnements signalés. Le travail abordera surtout des problèmes dont l'impact est prioritairement organisationnel pour les secrétaires, et dépendra de plusieurs lieux et modes d'activité qui seront à définir selon leur priorité (urgence, danger, récurrence, etc...). Les améliorations attendues seront donc plutôt du domaine du service rendu, autant en interne (entre services, départements, collègues, etc.), qu'en externe (patients, entourage, visiteurs).

Il est donc clairement défini que le travail devra être élargi très vite à d'autres membres du personnel que ceux de la DSI.

Projet : Amélioration organisation secrétariats unités de soins

2. Besoins du Projet

A ce stade, nous ne disposons pas encore de toutes les informations nécessaires, ni de la spécification complète des besoins pour l'aboutissement de ce projet.

Type besoins/ « clients »	Secrétaires	Chef de projet	?	?
Besoins critiques (qui peuvent entraîner un échec du projet)	Temps libre laissé sur les heures de réunions prévues			
Besoins nécessaires (demandes formulées clairement mais qui ne représentent pas de risque si pas prises en compte)				
Besoins souhaitables (pas impérativement essentiels ; « petits plus »)				

3. Chef de projet assigné

- Le « client » et utilisateur final, est le groupe des secrétaires d'unités de soins. Elles seront partie prenante dans le projet, puisque rôle pivot évident et incontournable.
- Le « chef de projet » est XXX, Directrice. Sa mission est déléguée à Laurence Berry en tant qu'assistante chef de projet, dans les limites de sa lettre de mission modifiée (V2 – 09/01/2018 - PJ).

4. Jalons¹ de Projet

A ce stade du projet, l'échéancier de base se calque sur les COPIL préprogrammés par le chef de projet :

- Démarrage / Jalon 0 (J0) : 14/11/2017
- Jalon 1 (J1) – COPIL Diagnostic : 08/12/2017
- Jalon 2 (J2) – COPIL Cadrage : 10/01/2018
- Jalon 3 (J3) – COPIL Validation plan d'actions : 13/02/2018


¹ Un jalon, dans le cadre de la gestion de projet, est la fin d'une étape, d'un travail. La plupart du temps, le jalon est aussi un événement important, comme la signature d'un contrat, le lancement d'un produit, ou le démarrage d'une nouvelle activité....

Projet : Amélioration organisation secrétariats unités de soins

Entre ces jalons, le groupe projet se réunira une fois par semaine (réunions d'avancement, revue de projet, etc).

Les tâches ont été réparties lors des réunions d'avancement, la première réunion (lancement officiel) ayant eu lieu le 24/11/2017.

Voir calendrier MAJ en pièce jointe.

 Ce calendrier n'est pas figé. Une revue appropriée de l'échéancier aura lieu plus tard, selon les besoins du groupe projet et de la qualité d'avancement des travaux, et le planning pourra être sujet à des modifications ultérieures.

Date de fin de projet prévue : 01/12/2018.

La planification de l'avancement du projet est assurée par l'assistante de projet, Laurence Berry, sur un outil de gestion de projet (Gantt Project). Le planning sera mis à jour en temps réel.

5. Assomptions de projet

Suppositions organisationnelles :

- Le groupe projet aura accès à toutes les ressources nécessaires, humaines et matérielles.
- Si besoin d'achats, les délais peuvent aller de 2 jours à plusieurs semaines. Les circuits de validation peuvent être longs, et les délais ne seront peut-être pas tenus selon le planning souhaité.
- Les étapes transversales peuvent se heurter à de la résistance liée aux changements proposés.
- Les « lots » de travaux définis pour les binômes RUS/Secrétaires peuvent se trouver confrontés à des projets parallèles non clairement définis ou communiqués.

Suppositions environnementales (niveau d'autorité) :

- Le groupe projet est soutenu par le management, chef de projet et donneur d'ordre. Autonomie de prise de décision : pilotes = RUS ; assistante DSI = assistante projet.
- Les décisions sont validées par le COPIL. Un « œil extérieur » = Responsable imagerie médicale interviendra ultérieurement (moment d'intervention non défini à ce stade, à décider par le groupe).

Suppositions externes :

- Sur le thème particulier du circuit des cartes de groupe sanguin : contrôle si normes ou règlements en vigueur à vérifier.

Projet : Amélioration organisation secrétariats unités de soins

6. Parties prenantes

Groupe projet :

- Secrétaires d'unités de soins : Marie-Agnès J., Rachelle C., Corinne M., Christine B. Organisent la réflexion avec leur pilote d'actions (RUS).
- Responsables d'unités de soins : Fabienne H. (A3/B3), Anne C. (B2/Chimio ambulatoire). Assurent le pilotage du groupe projet, notamment sur la répartition des tâches et leur suivi sur le terrain.

Comité de pilotage :

- Christel D, Directrice, Chef de Projet (GO/NO GO)
- Jean-Louis S, DRH (consultatif)
- Nicolas D, Responsable Coordination des Soins (consultatif)
- Laurence Berry, Assistante coordinatrice, assistante du chef de projet.
- Eric B : responsable de l'imagerie médicale, rôle consultatif, qui donnera son avis d'un point de vue extérieur. Interviendra à la demande du groupe projet.
- Responsables des tâches, personnes ressources : cf « to do list » en annexe, modèle mis à jour du 09/01/2018.

7. ANNEXES

- Calendrier prévisionnel
- Lettre de mission assistante de projet
- Note de cadrage du projet
- To do list