



Intitulé de la mission	Diagnostic opérationnel de services Gaz de France
Client	Gaz de France / Département QSII
Année de réalisation	2007
Objectif / Problématique	
<p>Doter le département QSII des moyens nécessaires pour assurer une progression des activités de mise en route opérationnelle de 2 nouveaux services selon les échéances prévues. Ceci en dressant un état des lieux de l'existant afin de mieux cibler et quantifier l'ensemble des actions, tant dans leur contenu que dans leur conduite, qui seront à mener lors de la phase opérationnelle d'implémentation.</p>	
Approche	
<ul style="list-style-type: none">- Etat des lieux sur les modes de fonctionnement & les pratiques en réalisant un diagnostic précis des 4 leviers clés en matière d'amélioration opérationnelle :<ul style="list-style-type: none">o Les processus clés en place et leurs dysfonctionnements,o La robustesse des systèmes de pilotage, et leur capacité à générer de l'amélioration continue,o L'adéquation de l'organisation et des compétences avec le niveau de performance attendu,o Les systèmes d'informations (SI) en place.- Définir une cible en cohérence avec les objectifs,- Quantifier & définir les objectifs à atteindre,- Déterminer les chantiers prioritaires, sur base d'une hiérarchisation selon des critères de Cohérence stratégique, d'Impact sur la satisfaction client, d'Impact Financier, de Capacité de mise en œuvre rapide- Déterminer les ressources, le timing pour atteindre la cible & les objectifs,- Initialiser un niveau d'engagement avec les équipes opérationnelles,- Préparer la phase de mise en place sous forme de projet de conduite du changement.	
Résultats	
<ul style="list-style-type: none">- Feuille de route en place avec objectifs et livrables précis inscrits dans un calendrier,- Axes d'améliorations définis avec actions précises associées,- Une organisation projet définie,- Un plan de communication élaboré.	
Compétences spécifiques mises en œuvre dans le cadre de cette mission	
<ul style="list-style-type: none">- Méthodologie de diagnostic opérationnel,- Analyse de processus et de systèmes de pilotage,- Analyse organisationnelle,- Architecture de projet de changement,- Conduite de projet.	