

Méthode SMART

Rappel pour fixation de nos objectifs :

Les objectifs fixés dans la Charte projet, aussi bien opérationnels que financiers, doivent être « SMART »:

- Spécifiques
- Mesurables
- Atteignables
- Réalistes
- Temporels



Ils doivent être partagés et validés par tous les acteurs impliqués dans le processus !

Exemple : le CODIR choisit d'optimiser le processus de traitement des frais de déplacement dans l'organisme

Qualification des objectifs insuffisante

- Améliorer la performance du processus
- Réduire les délais de validation
- Améliorer les délais de remboursement
- Identifier des pistes d'amélioration et harmoniser les pratiques
- Limiter le nombre de retours de la vérification
- Diminuer le stock d'états de frais à instruire
- Fluidifier les relations entre les services



Il sera compliqué :

- Durant le chantier de s'assurer que les travaux prennent la bonne direction
- Après le chantier de se prononcer sur l'atteinte des objectifs

Qualification d'objectifs opérationnels

- Etre en capacité d'ici un an d'instruire jusqu'à 250 états de frais par jour
- Mettre en place un engagement de délais de 3 jours pour chaque niveau de validation (GA / Ordo / Vérif)
- Assurer d'ici un an la mise en place d'un délais de remboursement effectif (soumission d'un état de frais jusqu'à son remboursement effectif) sous 15 j. ouvrés
- Identifier les différences de pratiques pour l'instruction d'un état de frais au sein du service afin de proposer une procédure répondant aux meilleures pratiques et conforme aux recommandations nationale



Il sera possible de :

- Vérifier dans le temps l'atteinte des objectifs
- Communiquer sur le résultats et sur le chemin parcouru / restant à parcourir