

Pilote de service :

Pilote de service

Personne(s) nommée(s) par le propriétaire du service et pouvant répondre à des besoins d'affaires d'un point de vue opérationnel pour un domaine d'affaires donné. Il est responsable de :

- promouvoir et voir au bon respect des conditions d'accès et d'utilisation du service;
- promouvoir et planifier les activités d'information et de formation en lien avec le service en fonction des opérations;
- recevoir et d'analyser les demandes de changements (améliorations/correctifs) au service ;
- analyser, en collaboration et avec le soutien du responsable de service, les impacts de tout changement sur les processus, fonctionnalités et services déjà offerts par le service;
- préparer, avec le responsable de produit, les recommandations (dossier d'affaires) quant aux opportunités, compromis, impacts, risques, coûts et efforts pouvant découler d'un projet de changement;
- discriminer et de voir à ce que soient escaladé au propriétaire (ou comité directeur) les demandes de changement ayant un impact sur la portée, la disponibilité ou la stabilité d'un service;
- autoriser des changements n'ayant pas d'impact nécessitant une escalade à la gouvernance.

La nomination des pilotes vise à établir clairement les canaux de communication et de décision entre les clients et l'équipe service. Un pilote est aux centres des usages et propage l'information dans sa communauté de clients et d'utilisateurs. Il est le contact ultime (via une structure de traitement des demandes lorsque pour une population élargie) pour les membres de sa communauté et consolide leurs besoins pour transiger en leurs noms avec le responsable du service.

NOTE : Lorsqu'un service répond aux besoins de plusieurs centres d'affaires distincts (ex. : plusieurs départements) et qu'aucun comité ne rassemble déjà ceux-ci pour en consolider les besoins et en coordonner les opérations, un comité regroupant les responsables de ces centres d'affaires est créé pour permettre la gestion des priorités au sein même des groupes concernés. Ce comité directeur d'un service devra donc nommer un propriétaire qui sera leur représentant, promoteur et interlocuteur unique pour les questions stratégiques du service.