



## Contexte

Le Service des Systèmes d'Information et de Télécommunication (SSIT) de l'AVASAD (Association Vaudoise d'Aide et de Soins à Domicile) gère l'ensemble des solutions informatiques des Centres Médicaux Sociaux et de l'aide à la personne à domicile du canton de Vaud.

Ses 35 collaborateurs servent 4800 utilisateurs de l'informatique, dont la moitié sont mobiles et répartis sur l'ensemble du territoire cantonal.



## Enjeux

Après plusieurs projets applicatifs et d'infrastructure ayant permis de sécuriser le périmètre technique, le SSIT a souhaité faire le point sur ses pratiques internes afin :

- d'évaluer la maturité des processus et de leur gouvernance,
- d'effectuer une analyse des risques associés au modèle de Service Management en place,
- d'établir une feuille de route permettant d'adresser ces risques sur les 18 prochains mois.



## Mission

d<sup>2</sup>X Expertise a réalisé ce bilan au travers d'interviews avec les équipes et d'une analyse des outils et référentiels en place.

La méthodologie a été adaptée au contexte institutionnel particulier et à la taille du SSIT, afin d'obtenir une analyse de risques au plus près de sa réalité terrain.

La feuille de route a été produite en partenariat avec les équipes du SSIT afin de garantir l'applicabilité des recommandations effectuées et de préparer les collaborateurs aux changements annoncés.



## Bénéfices

L'intervention de d<sup>2</sup>X Expertise a permis:

- d'identifier de manière factuelle les forces et les défis du SSIT,
- de mettre en évidence auprès des collaborateurs les besoins d'évolution du modèle de gouvernance et de les préparer à une réorganisation en cours d'élaboration,
- de compléter le portefeuille de projets internes de manière pertinente et ciblée sur l'alignement des services du SSIT avec les missions de l'AVASAD.