



## Contexte

L'Hospice Général (HG) est chargé de la mise en œuvre de la politique sociale du canton de Genève. Il s'engage de manière responsable pour la dignité des plus démunis et favorise avec dynamisme un retour le plus rapide possible l'autonomie durable de chaque bénéficiaire dont il a la charge. Le HG c'est :

- 1 millier de collaborateurs
- 20 centres d'actions sociales
- 6500 personnes ayant bénéficié de l'aide aux migrants en 2015



## Enjeux

La Direction du Service des Systèmes d'Information (SSI) a fixé des objectifs précis, parmi lesquels :

- mise en place rapide d'une instance de type CAB,
- définition d'un processus simple à mettre en pratique (choix du pragmatisme),
- mise à disposition d'outils facilitant une prise en main rapide par les équipes internes SSI.

L'atteinte de ces objectifs dans des délais relativement courts (16 J/H) était l'enjeu principal de ce mandat.



## Mission

d<sup>2</sup>X Expertise est intervenu au sein du SSI afin d'assurer :

- la définition et la mise en pratique du processus de gestion des changements,
- l'organisation d'une instance de type « CAB » (Change Advisory Board),
- la mise en œuvre d'un outillage « a minima »,
- la formalisation d'un Memento facilitant l'aide à la décision (destiné au Change Manager).



## Bénéfices

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

- de renforcer la communication et l'échange d'informations entre les équipes SSI,
- d'annoncer et de mieux qualifier les changements opérés sur le S.I.,
- de donner une meilleure visibilité sur les pratiques et d'identifier les axes d'amélioration (e.g. fiabilisation des procédures de mise en production).