



## Contexte

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) du Canton de Vaud gère l'informatique de l'ensemble des collaborateurs de l'Etat ainsi que de plusieurs entités partenaires. Forte de 450 collaborateurs, elle livre des services à plus de 15000 utilisateurs, sur 12000 postes de travail. Les 52 services de l'Etat et les entités partenaires formulent plus de 25000 demandes de service par an.

Le processus de gestion des demandes de service est implémenté depuis 2011. La DSI a souhaité réaliser une refonte complète du processus et de son implémentation dans EasyVista sur la période 2014-2015.



## Enjeux

Transformer un ensemble de pratiques centrées sur l'informatique technique en un processus :

- ✓ lisible par les différents acteurs, notamment au sein des services clients,
- ✓ s'appuyant sur un catalogue de prestations standardisées,
- ✓ mettant en avant les responsabilités de validation et de gestion financière qui s'étaient dénaturées,
- ✓ pilotable par les Chargés d'affaires de la DSI en relation avec les services clients.



## Intervention

L'intervention s'est déroulée en plusieurs étapes:

- ✓ coaching du nouveau pilote de processus dans la prise en main de son nouveau rôle,
- ✓ évaluation / diagnostic du processus existant,
- ✓ animation de groupes de travail de définition des spécifications,
- ✓ accompagnement du pilote dans la gestion de la relation avec l'intégrateur,
- ✓ soutien du pilote à la gestion du changement au sein des équipes,



## Bénéfices

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

- ✓ mettre en place un processus transverse orienté vers le bénéficiaire,
- ✓ structurer les différents référentiels existants afin qu'ils servent les processus opérationnels,
- ✓ renforcer la bonne répartition des rôles des différents acteurs,
- ✓ renforcer le rôle de pilote de processus au sein de la DSI.