



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

d²X 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 d²X 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.