



Hospice général
Institution genevoise d'action sociale

● CONSEIL ITSM

● ORGANISATION

● FORMATION



Contexte

L'Hospice général est chargé de mettre en œuvre la politique sociale du canton de Genève. L'HG, c'est 475 ans d'existence, 1200 salariés, près de 50 sites sur Genève. Le Service des Systèmes informatiques (SSI) de l'Hospice s'est trouvé confronté à un contexte nécessitant :

- une nouvelle organisation, liée à la mise en place des processus ITIL,
- une meilleure visibilité des activités,
- la définition d'indicateurs de pilotage et de gouvernance.



Enjeux

Les enjeux sont bien définis :

- évaluer les processus de façon pragmatique,
- intégrer les opérationnels et prendre leurs avis (la vraie vie..),
- trouver les indicateurs utiles et efficaces (4 ou 5 pertinents mieux que 30...).



Intervention

Le SSI a souhaité être accompagné par d²X Expertise sur :

- un Audit de maturité des processus ITIL,
- la mise en place d'un change management,
- l'adaptation des processus et des outils à la culture d'entreprise,
- la définition et le déploiement de métriques.



Bénéfices

En faisant appel à d²X Expertise, l'HG est désormais capable de négocier ses engagements vis-à-vis du métier.

Les points à retenir de notre intervention :

- le processus de Change Management et sa gouvernance (RFC, CAB, ECAB...) sont en place,
- le plan d'amélioration continue pour les différents processus est opérationnel.