

Conseil Général de l'Isère - *Diagnostic et Réorganisation de la DSI*

L'ENTREPRISE

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) du Conseil Général de l'Isère (CGI) a pour missions le développement et l'organisation des systèmes d'information, la mise en place et la maintenance des applications et des matériels, l'exploitation, le support et la formation des utilisateurs. Cette Direction comprend environ 40 salariés.

LA DEMANDE QUI NOUS A ETE FAITE

Une réorientation importante de la stratégie et de l'organisation de la DSI a conduit à une ambiance tendue à l'intérieur de cette structure. La Direction de la DSI et celle du CGI ont souhaité qu'un diagnostic de la situation soit réalisé et que les métiers de chacun des agents soient clairement redéfinis. La demande portait également sur la nécessité d'améliorer les interfaces entre la DSI et ses clients dans les processus de gestion de projet et d'assistance aux utilisateurs.

L'ACTION DES INTERVENANTS

Comprendre le contexte, les problématiques des guides et leur attentes nouvelles en matière de gestion des risques « non techniques ».

Choisir un dispositif de travail susceptible de faire travailler ensemble des guides et des Hommes de sciences (nous avons retenu l'action-recherche).

Elle porte à la fois sur la réalisation du diagnostic et l'accompagnement des actions qui en découlent :

- Sur la phase diagnostic :
 1. Large consultation des agents mais aussi des clients de la DSI et de la Direction du CGI,
 2. Analyse des documents émanant de la CGI et traitant de ses orientations stratégiques, de son organisation et des benchmarks réalisés,
 3. Restitution des résultats à l'ensemble des personnels de la DSI et présentation conjointe des propositions du consultant CISTE et de l'équipe de Direction.
- Sur la phase accompagnement :
 1. Définition de 4 chantiers d'amélioration : stratégie et organisation, assistance, conduite de projet, processus administratifs,
 2. Appui méthodologique à la conduite de l'ensemble du dispositif de changement et à chacun des chantiers le composant.

LES POINTS SIGNIFICATIFS

- Conduite de l'action de changement comme un projet afin que la méthodologie employée puisse rejaillir sur la façon des conduire des projets du métier de la DSI,
- Appui sur les "bonnes pratiques" en matière de conduite de projet de la DSI,
- Gestion mesurée des ressources humaines les plus sollicitées dans les différents chantiers composant le dispositif,
- Implication des utilisateurs dans les chantiers menés.

LES PUBLICATIONS ASSOCIEES

LA LETTRE de CISTE N° 1, 3, 4, 7, 10, 11, 14, 15, 17, 23, 24, 28, 29, 32, 36, 42