

Livre Blanc

## Les 5 facteurs pour une amélioration durable des services informatiques

Rédigé par Chantal Dutremble spécialiste ITIL

## Facteur clé 1

### Adhésion de la haute direction

Leader incontesté de l'entreprise, la haute direction influence le comportement global de toute l'organisation.

- Effet d'entraînement qui pousse les gestionnaires et ensuite les employés à adhérer à l'effort collectif d'amélioration
- Procure la visibilité nécessaire, ce qui contribue au succès de l'informatique
- Appuie l'organisation informatique pour dynamiser la coopération de tous les intervenants impliqués
- Ouvre un canal de communication entre le service informatique et l'entreprise
- Accorde les budgets

## Facteur clé 2

### Résistance aux changements

L'amélioration des services informatiques constitue un projet de transformation qui affecte significativement les habitudes de travail. La résistance aux changements est un fait notable et touche directement l'humain. Les changements peuvent :

**SUSCITER LA PEUR :** de perdre son emploi, d'être surveillé ou mesuré, d'avoir un surcroît de travail, de se faire imposer des façons de faire, de ne pas être écouté ou encore d'être incompetent dans un nouveau rôle.

**SE CONFRONTER A LA MEFIANCE DES EMPLOYÉS CAUSÉE PAR :** les échecs ou abandons des tentatives passées, les propositions non considérées faites à l'interne, les expériences non concluantes avec des fournisseurs externes, des améliorations qui n'ont pas évolué avec les besoins.

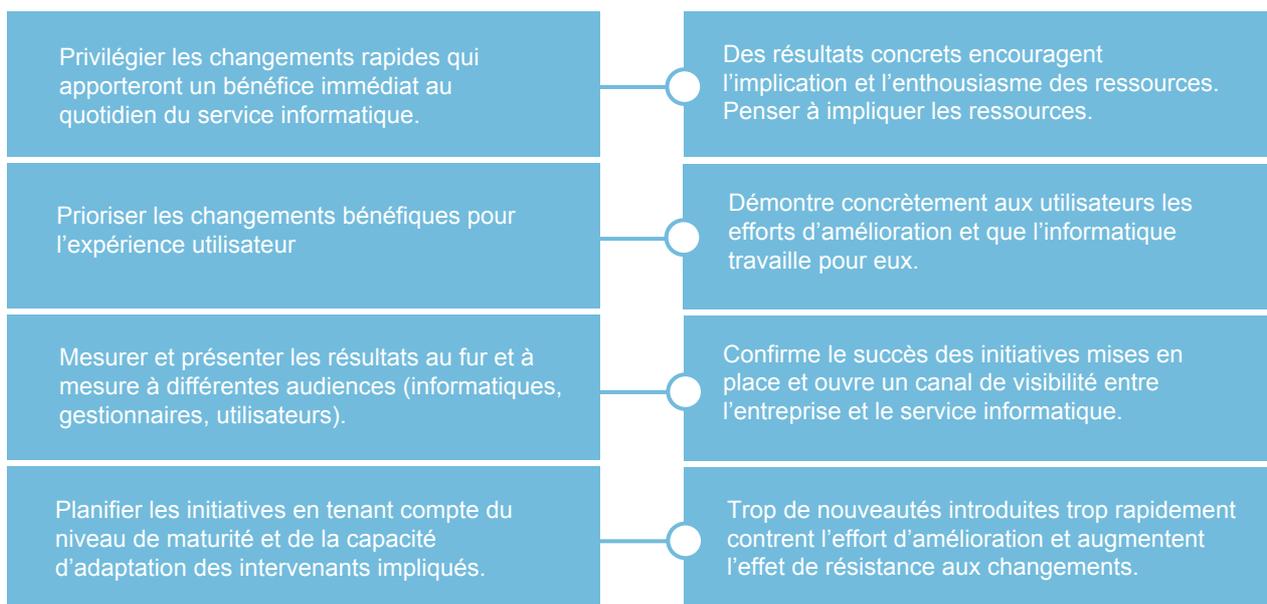
**SE HEURTER AUX PRÉJUGÉS :** le bénéfice ne revient qu'aux gestionnaires, les utilisateurs sont satisfaits du service actuel et se plaindront si ça change, ça ne peut pas fonctionner dans notre contexte ; plus il y aura de travail administratif moins nous aurons de temps pour résoudre les vrais problèmes.

**Présentés régulièrement aux employés, les résultats concrets d'un changement rétablissent la confiance et viennent à bout des résistances. Il faut investir sur les individus, ce sont eux qui font fonctionner le service informatique.**

## Facteur clé 3

### Identification d'objectifs tangibles

Identifier des objectifs tangibles permet de mieux prioriser et planifier les améliorations à mettre en place.



## Facteur clé 4

### Communication

Communiquer les initiatives d'amélioration, les changements et leurs bénéfices instaure un climat de confiance. Concrètement cela revient à :

- Établir un plan de communication identifiant les différentes audiences, les canaux de transmission (courriel, intranet, journal interne), les fréquences et la nature des messages.
- Faire connaître et réitérer de façon régulière les objectifs d'amélioration, les bénéfices encourus et les résultats obtenus en considérant séparément : la perspective des utilisateurs, celle des gestionnaires ou encore des ressources informatiques, et adapter le langage à l'auditoire concerné.
- Informer à l'avance de tout changement pour éviter les surprises et en rappeler à chaque fois le bénéfice
- Communiquer les résultats, qu'ils soient tangibles ou intangibles.

## Facteur clé 5

### Amélioration continue

L'amélioration des services informatiques se doit d'être dynamique et varie selon l'évolution de l'entreprise. Elle passe par :

- L'identification des initiatives à plus long terme, leurs bénéfices et leurs planifications dans le temps.
- La nomination d'un responsable du plan d'amélioration continue sensibilisé à l'amélioration des services informatiques pour les besoins d'affaires. Les propositions correctives ou d'amélioration des services provenant des utilisateurs ou des ressources informatiques seront intégrées au plan, évaluées et priorisées.
- La conception, la préparation et le déploiement des initiatives dans un mode projet pour les formaliser, ce qui favorisera un plan continu d'amélioration.
- La révision régulière des processus et procédures actuelles et le report des actions correctives dans le plan d'amélioration continue.
- L'identification du temps nécessaire aux ressources pour déployer les améliorations.
- La communication envers les personnes et les services concernés.