



# Réponse de la direction du CRSH à la révision du système AMIS

Le tableau ci-joint contient une réponse détaillée de la direction à la révision du Système informatisé de gestion des subventions et bourses (AMIS) effectuée par Deloitte en avril 2006. Le contexte et les points saillants sont exposés ci-après.

## **Contexte et contextualisation**

La révision du système AMIS effectuée par Deloitte fait partie d'une série importante d'évaluations de la performance, du rôle du CRSH et de la gouvernance de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) au CRSH. Les trois dernières années ont présenté des défis uniques en ce qui a trait à l'application des recommandations de ces évaluations à cause de la situation de la dotation en personnel, notamment à la haute gestion. Le recrutement récent à la vice-présidence des programmes offre cependant l'occasion de faire avancer l'application des recommandations détaillées dans le rapport ainsi que dans l'annexe ci-jointe.

Le rapport de Deloitte comporte un certain nombre de conclusions résumées ci-dessous et les grandes lignes de l'orientation de la réponse de la direction du CRSH.

## **Piste : Vision et orientation stratégique**

**Conclusion de Deloitte :** *La Direction des systèmes d'information (DSI) n'a pas de vision et d'orientation stratégique documentées pour garantir que le système AMIS s'harmonise avec la stratégie et les priorités organisationnelles du CRSH.*

### **Réponse de la direction du CRSH :**

Le Comité directeur de la prestation des services électroniques (PSE) du CRSH a approuvé la proposition que la DSI conserve l'application AMIS, parallèlement à la migration à une nouvelle plateforme de développement. Ainsi, nous conservons les données et les fonctions existantes de l'application tout en élaborant un échéancier de remplacement avec la Direction des programmes afin que le Système informatisé de gestion des subventions et bourses soit construit sur la nouvelle plateforme technologique. Les fonctions GI et TI récemment regroupées ont défini un plan de travail qui a été approuvé et est actuellement examiné par le comité directeur GI/TI bipartite.

Le plan stratégique du CRSH fournit un contexte général à l'intérieur duquel le plan d'action du président et le plan opérationnel du Conseil peuvent aider la fonction GI/TI regroupée à examiner ses priorités stratégiques. Mettant l'accent sur la qualité comme objectif stratégique, la Direction des programmes du CRSH est prête à assumer un rôle de leadership en élaborant un projet intégré pour renouveler et revoir les exigences fonctionnelles relatives à la GI/TI dans le contexte de notre vision et de notre orientation stratégique renouvelées. Il faudra travailler selon deux trajectoires :



1. maximiser l'efficacité afin d'utiliser la plateforme AMIS à court terme en apportant des changements aux processus internes et à la gouvernance afin d'accroître le contrôle de la qualité sans affecter de ressources substantielles;
2. effectuer une analyse de rentabilisation à partir de l'automne 2007 dans le but d'acquiescer les ressources nécessaires pour entreprendre un plan de projet, qui comprendrait une définition complète des exigences fonctionnelles, afin de passer à une nouvelle plateforme informatique d'ici trois à cinq ans. Ces deux trajectoires nécessiteront une importante consultation de toutes les directions du CRSH.

## **Piste – Gouvernance et reddition de comptes**

**Conclusion de Deloitte :** *Les structures actuelles de gouvernance relatives au système AMIS sont inefficaces dans la définition d'une orientation stratégique claire, la demande de rendre compte du rendement de l'exécution de cette orientation et dans la gestion et la surveillance du cycle de vie complet du système AMIS.*

### **Réponse de la direction du CRSH :**

Afin de diriger un projet intégré, la vice-présidente, Subventions et bourses et la vice-présidente, Partenariats sont prêtes à assumer le leadership pour examiner la gouvernance et la reddition de comptes relatives au système AMIS dans le cadre de l'examen élargi de la gouvernance du CRSH mené par la vice-présidente exécutive. L'examen de la gouvernance lié aux programmes sera terminé pour décembre 2007. Entre-temps, les pratiques actuelles devront être approuvées par les directeurs et les vice-présidents des programmes ainsi que par d'autres groupes intéressés au besoin, jusqu'à ce qu'un nouveau mode de fonctionnement soit analysé, élaboré et approuvé.

## **Piste – Exigences fonctionnelles**

**Conclusion de Deloitte :** *Le processus actuel de gestion des changements d'exigences fonctionnelles ne favorise pas la saisie, l'approbation et la mise en œuvre efficaces et en temps opportun des changements fonctionnels demandés pour le système AMIS.*

### **Réponse de la direction du CRSH :**

Une ébauche de processus de gestion des changements a été rédigée par la GI/TI et sera examinée par la direction du CRSH, dont les commentaires seront finalisés au plus tard en décembre 2007. Une fois la version définitive du nouveau processus établie, on examinera son applicabilité et son utilisation dans toutes les équipes fonctionnelles qui mettent à jour le système AMIS. Entre-temps, le Groupe d'analyse des besoins des usagers (GABU) du système AMIS transmettra les demandes de gestion des changements pour approbation aux vice-présidents des programmes.

## **Piste – Mise à jour du système**

**Conclusion de Deloitte :** *Même si les processus de mise à jour du système AMIS ont été assez efficaces pour que le système reste fiable et accessible, le manque d'un propriétaire du système et le manque de rapports sur le rendement ont empêché une surveillance efficace.*



### Réponse de la direction du CRSH :

Dans le cadre d'un projet doté des ressources adéquates qui sera proposé par la Direction des programmes (vice-présidente, Partenariats) conjointement avec l'équipe GI/TI et à faire approuver, une entente sur les niveaux de service avec la GI/TI sera rédigée, approuvée et mise en vigueur afin que l'établissement de rapports sur le rendement et la surveillance soient efficaces.

### **Piste – Gestion des changements et des problèmes**

**Conclusion de Deloitte :** *Les processus actuels de gestion des changements soutiennent adéquatement une gestion efficace des problèmes touchant le système AMIS. Bien que les processus actuels de gestion des changements d'exigences fonctionnelles soient inadéquats, les améliorations à apporter aux processus de gestion des changements, proposées par la DSI, ont été conçues de manière à éliminer les faiblesses repérées.*

### Réponse de la direction du CRSH :

Bien que le rendement du CRSH dans ce domaine ait été évalué comme adéquat, certains détails du rapport donnent à penser qu'il peut encore s'améliorer si un GABU reconstitué participe au processus de gestion des changements et des problèmes. On tiendra compte de la proposition de processus de gestion des changement GI/TI abordé ci-dessus dans le projet du Conseil visant à examiner la gouvernance et la reddition de comptes relatives au système AMIS et à proposer une nouvelle approche.

### **Conclusion**

Une fois que la réponse de la direction à la révision du système AMIS par Deloitte aura été approuvée par le Comité de vérification, la vice-présidente, Partenariats et l'équipe GI/TI regroupée proposeront un projet intégré consistant à passer en revue les exigences fonctionnelles en matière de GI/TI associées à l'exécution des programmes et à des éléments connexes du mandat du CRSH, notamment l'établissement de rapports à l'intention des membres du Parlement et la gestion financière. En supposant que ce projet soit approuvé, doté des ressources adéquates et désigné comme une priorité du Conseil pour plusieurs années à venir, il sera possible de faire progresser considérablement un certain nombre des priorités relevées par la communauté des sciences humaines, le personnel du CRSH et d'autres groupes intéressés par la prestation de services électroniques à la fine pointe.



## Annexe 1 – Recommandations détaillées de Deloitte et réponses du CRSH

Observations	Impacts(s)	Recommandation(s)	Réponse(s) du CRSH
<p><b>Orientation stratégique</b> Actuellement, il n'existe aucune planification stratégique pour la DSI qui englobe le système AMIS, et il n'est pas clair si le système va évoluer de manière à soutenir l'orientation stratégique du CRSH. Il ne semble pas que le système AMIS puisse être élargi conformément à l'orientation stratégique du Conseil; quoi qu'il en soit, des solutions de remplacement du système n'ont pas été officiellement évaluées. Les lacunes du système AMIS sont partiellement révélées par sa plateforme technologique plutôt désuète, par d'autres systèmes développés au CRSH tels que le Système de gestion de l'information des Chaires (SGIC) et par sa faiblesse comme outil de gestion de l'information.</p>	<p>Le manque de planification stratégique de la DSI à l'appui du plan stratégique global du CRSH accroît le risque de désalignement entre l'orientation stratégique du Conseil et l'évolution du système AMIS. De plus, le système est fondé sur une technologie client-serveur relativement désuète qui ne s'étend pas facilement à une plateforme Web qui permettrait plus d'interfonctionnement avec les groupes intéressés externes. Un tel interfonctionnement et de meilleures capacités de gestion de l'information aideront davantage le Conseil à devenir un « conseil du savoir ».</p>	<p>Nous recommandons que la DSI effectue une planification stratégique qui s'harmonise avec l'orientation stratégique du Conseil. Nous recommandons au propriétaire du système AMIS que les exigences fonctionnelles soient documentées afin de favoriser l'orientation stratégique et que le CRSH évalue ensuite quels outils technologiques peuvent le mieux répondre à ces exigences, qu'il s'agisse d'une forme mise à jour du système AMIS ou de solutions de rechange. Les solutions de rechange pourraient comprendre des logiciels commerciaux ou des plateformes de développement sur mesure telles que ResearchNet, dans le cas de certaines exigences. Le CRSH pourrait aussi envisager de demander l'avis d'autres organisations qui ont récemment mis en œuvre des systèmes de gestion des subventions et bourses, afin de comprendre comment les progrès technologiques récents peuvent mieux satisfaire les exigences fonctionnelles établies. Comme il en est question dans la section sur le sujet, de telles exigences doivent englober à la fois AMIS et la PSE et le formulaire Web, qui font tous deux partie intégrante du même processus interne.</p>	<p>En fait, la DSI a un plan technologique stratégique et est en voie d'harmoniser le travail de projet avec les priorités et objectifs stratégiques biparties récemment définis; ce plan sera revu au cours des prochains mois à la lumière du plan stratégique du CRSH et du plan d'action du président.</p> <p>Les priorités et objectifs stratégiques de toutes les initiatives technologiques ont été définies et approuvées au cours de la réunion de lancement du comité directeur GI/TI bipartite en juin 2006.</p> <p>Les exigences fonctionnelles ont été documentées lors de la création du système AMIS. Elles doivent être révisées et constitueront la base d'un exercice subséquent visant à harmoniser notre boîte à outils globale selon nos exigences fonctionnelles.</p> <p>On envisage actuellement d'inclure des solutions commerciales normalisées, modifiables standards et gouvernementales standards dans notre boîte à outils ou même en remplacement d'éléments de la boîte à outils existante.</p> <p>Des organisations externes ont été consultées au cours des 18 derniers mois (CRSNG, IRSC, FQRNT, FQRSC, FRSQ, UBC, UdeM, etc.).</p> <p>Les exigences relatives à tout le système sont examinées et une nouvelle approche globale a été entérinée par le nouveau comité directeur GI/TI bipartite.</p>



Observations	Impacts(s)	Recommandation(s)	Réponse(s) du CRSH
<p><b>Gouvernance AMIS</b></p> <p>Les structures actuelles de gouvernance du système AMIS ne sont pas centralisées; les rôles et responsabilités ne sont pas clairement définis et compris de la même façon; les pouvoirs sont limités au système AMIS et n'englobent pas d'éléments connexes tels que les formulaires électroniques; les réunions n'ont pas été aussi régulières qu'il le fallait et le quorum n'était pas atteint.</p> <p>Par conséquent, le groupe d'utilisateurs AMIS fait appel à d'autres organes d'approbation et de décision, comme le Comité de coordination des programmes (CCP) et à d'autres processus d'approbation, par exemple contacter directement les développeurs du système AMIS.</p> <p>En outre, comme la propriété du système AMIS n'est pas clairement définie, les projets qui ont un impact direct sur l'évolution d'AMIS tels que ResearchNet, qui est développé par les IRSC, ne sont pas systématiquement analysés ni approuvés dans la structure de gouvernance du système AMIS.</p>	<p>Le manque d'un organe décisionnel central pour le système AMIS accroît le risque que soient prises des décisions sur le système non coordonnées à l'échelle de l'organisation et non conformes à la vision à plus long terme du CRSH.</p>	<p>Nous recommandons que le Comité de gestion du CRSH désigne un propriétaire de l'application AMIS au sein du groupe d'utilisateurs, idéalement à la vice-présidence. Le Comité de gestion doit clairement décrire la reddition de comptes à l'égard du cycle de vie du système AMIS, ainsi que les responsabilités et pouvoirs du nouveau propriétaire de l'application AMIS.</p> <p>Nous recommandons que le nouveau propriétaire collabore avec Michel Cavallin, directeur général, Direction des services administratifs communs (directeur général de la DSAC) pour déterminer comment la planification du cycle de vie AMIS et l'établissement de rapports sur le rendement seront efficacement intégrés au nouveau cadre de gouvernance GI/TI proposé pour le CRSH et le CRSNG. Le nouveau propriétaire de l'application AMIS devrait présider tout nouvel organe de gouvernance qui aura pour tâche de superviser le système AMIS ou de le remplacer en fonction des exercices de planification stratégique et de définition des exigences fonctionnelles.</p> <p>Nous recommandons que la nouvelle structure de gouvernance du système AMIS englobe aussi le formulaire Web et la PSE. La séparation actuelle entre AMIS et la PSE est davantage fonction des différentes plateformes technologiques et du groupe d'utilisateurs en rapport avec les deux environnements; toutefois, les deux ont la même fonction, c'est-à-dire gérer l'information sur les subventions et bourses pour le CRSH et ses divers groupes intéressés. Étant donné qu'un changement apporté au système AMIS influe sur la PSE et vice versa, les deux doivent donc être gérés de manière intégrée.</p> <p>Nous recommandons de plus que le Groupe d'analyse des besoins des usagers (GABU) du système AMIS soit reconstitué avec un nouveau mandat et une composition modifiée, à un niveau assez élevé pour assumer ses nouveaux pouvoirs délégués qui doivent comprendre la priorisation et l'approbation des demandes de changements d'exigences fonctionnelles.</p>	<p>Un propriétaire de l'application a été recommandé conformément au document ci-dessus.</p> <p>La reddition de comptes, les responsabilités et les pouvoirs seront abordés dans le contexte d'un examen complet de la gouvernance faisant partie de l'examen de la gouvernance du CRSH, et un projet sera consacré au suivi de cet examen.</p> <p>L'échéancier du travail de planification de la gouvernance est établi avec le nouveau propriétaire.</p> <p>Le nouveau comité directeur GI/TI bipartite constitue la première étape qui convient pour la surveillance de la gouvernance de toute notre boîte à outils. Les fonctions GI et TI reconnaissent que le système AMIS et l'outil de recherche d'octrois doivent être traités comme un seul système. La fonction GI/TI regroupée englobe tout ce qui est relié à la fois à la GI et à la TI.</p> <p>Le groupe de travail GABU et son mandat ont en fait été évalués et modifiés de manière à favoriser une approche plus efficace. Par suite de l'adoption des recommandations proposées touchant la gouvernance et exposées dans ce rapport, le rôle et la composition du GABU évolueront de nouveau.</p>



Observations	Impacts(s)	Recommandation(s)	Réponse(s) du CRSH
<p><b>Propriété des données</b><sup>1</sup> Les rôles et responsabilités en matière de propriété et de gestion de données ne sont pas communiqués ni compris uniformément dans tout le CRSH. Par exemple, le groupe Gestion des données de la DSI a pour mandat d'assurer l'exactitude et l'intégrité des données permanentes sur les institutions dans le système AMIS. De plus, les participants aux entrevues ont convenu que la Division des finances est propriétaire de toute l'information financière relative aux subventions et bourses attribuées. On ne sait pas généralement, toutefois, qui au sein du CRSH est propriétaire du reste des données AMIS.</p>	<p>Ce manque de clarté accroît considérablement la difficulté et le nombre de ressources nécessaires pour maintenir l'intégrité des données AMIS, et risque de diminuer la fiabilité de l'information et des connaissances obtenues du système par les utilisateurs qui effectuent des interrogations étendues au moyen de l'application Business Objects.</p>	<p>Nous recommandons que le nouveau propriétaire de l'application AMIS, en tant que propriétaire de facto des données AMIS (<i>voir l'Annexe D – Rôle et responsabilités du propriétaire d'application</i> dans l'étude originale sur AMIS) délègue clairement la propriété de sous-ensembles de données AMIS aux parties appropriées, afin d'assurer l'exactitude et l'intégrité des données AMIS.</p>	<p>La question d'une définition claire de la propriété des données sera portée à l'attention du comité directeur GI/TI bipartite dans le cadre des initiatives internes d'amélioration des processus proposées. Certains projets (p. ex. l'harmonisation des tables de codes) ont déjà été entrepris.</p> <p>Comme il est recommandé dans la réponse de la direction, le nouveau propriétaire de l'application devra attribuer des responsabilités de propriété des données pour tous les éléments de données appartenant à la Direction des programmes. Si certaines données appartiennent à une autre direction, la propriété de ces données devrait être attribuée au directeur général de la direction comme première étape de l'appropriation complète de tout le contenu AMIS.</p>
<p><b>Gestion des risques</b> Les activités de gestion des risques n'ont pas été intégrées à la structure de gouvernance AMIS surtout parce que la reddition des comptes n'a pas été clairement définie.</p>	<p>Le manque d'activités de gestion des risques accroît la probabilité que les risques liés à AMIS ne soient pas adéquatement décelés et atténués, comme il est exigé dans certaines politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor telles que la Politique sur la gestion des risques, la Politique du gouvernement sur la sécurité et la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la sécurité.</p>	<p>Le nouveau propriétaire de l'application AMIS, en consultation avec le Comité de gestion du CRSH, devrait définir clairement les responsabilités de gestion des risques liés au système AMIS, par exemple une évaluation de la menace et des risques et une évaluation des facteurs relatifs à la sécurité pour AMIS.</p> <p>Comme la base de données AMIS contient beaucoup de données personnelles sensibles, il faut aussi envisager de désigner un champion des renseignements personnels et de la sécurité pour AMIS.</p>	<p>Comme le système AMIS a été modélisé d'après un produit de production, le système NAMIS au CRSNG, il n'était pas nécessaire de refaire les évaluations.</p> <p>Il est prévu d'effectuer dans un proche avenir une évaluation de la menace et des risques (EMR) pour l'infrastructure du réseau, ce qui répondra aux besoins éventuels d'évaluations subséquentes.</p>

<sup>1</sup> Pour les besoins de ce rapport, la propriété des données désigne la responsabilité ultime confiée à une personne ou au titulaire d'un poste et consistant à s'assurer que des contrôles sont en place pour gérer de manière appropriée de telles données et en assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité.



Observations	Impacts(s)	Recommandation(s)	Réponse(s) du CRSH
<p><b>Pouvoir d’approbation des exigences fonctionnelles</b></p> <p>Il manque actuellement un processus et des pouvoirs clairement définis afin de saisir, d’approuver et de prioriser les exigences fonctionnelles liées au système AMIS.</p>	<p>Cette lacune accroît le risque que certaines exigences commerciales ne soient pas saisies, que des exigences moins prioritaires soient satisfaites avant des exigences plus prioritaires ou que des exigences non conformes aux intentions de la direction soient satisfaites.</p>	<p>Nous recommandons que le propriétaire de l’application AMIS délègue au GABU (ou idéalement que le GABU soit présidé par le propriétaire d’AMIS) le pouvoir de prioriser et d’approuver – dans les limites prescrites fondées sur les risques – les demandes de changements d’exigences fonctionnelles en fonction d’une analyse coût-avantage. Ainsi, seules les exigences évaluées comme ayant un impact « élevé » sur le système AMIS devraient être approuvées par le comité directeur GI/TI. Toutes les autres demandes de changements d’exigences seraient approuvées directement au GABU.</p> <p>Nous recommandons que la nouvelle structure de gouvernance AMIS analyse et approuve un processus révisé de saisie, d’approbation et de priorisation des exigences fonctionnelles.</p>	<p>Comme il a été mentionné, le rôle et le mandat du GABU évolueront au sein de la nouvelle structure de gouvernance proposée.</p> <p>Certaines initiatives internes de définition et d’amélioration des processus ont aussi été proposées. Les rôles et les responsabilités des groupes fonctionnels, des groupes de travail et des comités seront clarifiés.</p> <p>L’équipe Solutions d’affaires électroniques récemment formée a le mandat explicite de définir et de gérer les exigences fonctionnelles.</p> <p>Un processus plus officiel de définition, d’approbation et de priorisation est en voie d’être établi au sein de la fonction GI/TI regroupée.</p>
<p><b>Propositions d’améliorations des processus de gestion des changements</b></p> <p>Il ne semble pas que les améliorations proposées par la DSI à apporter aux processus de gestion des changements (voir le paragraphe 2.3.2) ont été officiellement approuvées par la haute gestion.</p>	<p>Le manque d’approbation officielle pourrait entraîner des changements aux processus non conformes aux intentions de la direction. Ce risque est intensifié par d’autres changements liés à la gouvernance qui sont proposés en même temps à la haute gestion et qui pourraient avoir un impact sur le système AMIS et créer une divergence entre les deux séries de changements proposés.</p>	<p>Nous recommandons que la DSI obtienne du directeur général de la CASD et du GABU reconstitué l’approbation officielle des améliorations proposées relativement aux processus de gestion des changements et des problèmes.</p>	<p>Le processus de gestion des changements a été proposé en vue d’être utilisé dans la fonction GI/TI regroupée.</p>



Observations	Impacts(s)	Recommandation(s)	Réponse(s) du CRSH
<p><b>Liste des exigences fonctionnelles</b> La liste actuelle des demandes de changement en suspens concernant AMIS n'est pas représentative de toutes les exigences fonctionnelles du CRSH liées à ce système. Par exemple, les utilisateurs contournent le processus actuel de demande de changement et demandent des changements directement au personnel de la DSI ou utilisent d'autres systèmes tels que le SGIC pour répondre à leurs exigences fonctionnelles.</p>	<p>Cette situation accroît le risque que le CRSH ne prenne pas de décisions de planification et de remplacement du système AMIS en fonction d'un ensemble exhaustif d'exigences fonctionnelles.</p>	<p>Nous recommandons au propriétaire de l'application AMIS qu'un exercice exhaustif soit mené pour recueillir toutes les exigences fonctionnelles des groupes d'utilisateurs du système AMIS et de la PSE, y compris celles qui sont actuellement comblées par d'autres systèmes. Ces exigences fonctionnelles doivent être compatibles avec la vision et le plan stratégique du CRSH.</p>	<p>Dans le cadre d'un projet doté des ressources adéquates ainsi que d'une collaboration entre la Direction des programmes, la GI/TI et d'autres directions au besoin, une compilation des exigences fonctionnelles sera effectuée pour tout le système. Une étude des systèmes et processus communs à des établissements et organismes de financement semblables a aussi été entreprise afin de satisfaire éventuellement des exigences fonctionnelles communes dans un esprit de collaboration.</p> <p>Comme première étape de cet exercice, le personnel de la GI/TI suit les cours appropriés pour acquérir les compétences nécessaires et une compréhension des méthodes formelles qui seront employées.</p>
<p><b>Rapports sur le rendement</b> La DSI ne fournit pas de rapports réguliers sur le rendement du système AMIS au groupe d'utilisateurs du système ni à la haute gestion du CRSH, et aucune exigence fonctionnelle n'a été intégrée dans l'entente sur les niveaux de service (ENS) globale conclue entre la DSI et le CRSH/CRSNG.</p>	<p>À cause du manque de rapports sur le rendement, le groupe d'utilisateurs ne peut surveiller efficacement la conformité à l'ENS ni assurer une utilisation optimale des ressources.</p>	<p>Nous recommandons que lorsqu'un propriétaire du système AMIS aura été clairement désigné, celui-ci remette régulièrement à la DSI des rapports sur le rendement du système. L'ENS doit aussi être modifiée de manière à indiquer clairement les exigences en matière de rapports sur le rendement. Les rapports peuvent comprendre notamment les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistiques sur le nombre de problèmes et de demandes de changement réglées et en suspens (par ordre de priorité);</li> <li>• Statistiques sur le temps nécessaire pour répondre aux demandes et sur les coûts correspondants;</li> <li>• Statistiques (%) sur le respect des niveaux de service;</li> <li>• Statistiques sur le temps de disponibilité du système, etc.</li> </ul>	<p>Bien que le rendement du système soit actuellement surveillé, il ne fait pas l'objet de rapports officiels. L'établissement de rapports sur le rendement a été proposé dans le cadre d'un exercice de définition des indicateurs clés de rendement à la DSAC.</p> <p>La DSI se verra confier le mandat de mettre en œuvre une ENS liée à la surveillance du rendement du système avec le nouveau propriétaire du produit. Une ébauche a été rédigée et sera distribuée aux membres de la direction dans les mois à venir.</p>