

Habitat Toulouse optimise le pilotage de son SI avec SOLU-QIQ™



Habitat Toulouse, Office Public de l'Habitat gérant 30% du parc social de l'agglomération toulousaine, décide en 2013 de s'équiper de SOLU-QIQ™, solution de cartographie des systèmes d'information. **Laurent Sobanski, Directeur des Systèmes d'Information d'Habitat Toulouse**, et tout dernièrement élu Président du Club Utilisateurs SOLU-QIQ, témoigne ici de la mise en œuvre de la solution et des bénéfices qu'il en retire.

Le choix d'une solution Agile pour une vision globale du SI

« Il y a 4 ans, à mon arrivée à Habitat Toulouse, nous n'avions aucun outil nous permettant d'avoir une vision exhaustive et à jour de notre système d'information. Nous utilisons des logiciels tels qu'Excel que nous mettions à jour régulièrement manuellement, et bien évidemment, la vision que nous avons de notre SI était statique et toujours en décalage par rapport à la réalité.

Avec 40 sites distants, plus de 100 applications Métier, 85 serveurs, dont 70 virtualisés et de nombreux utilisateurs, il était devenu nécessaire, voire fondamental, de nous équiper d'une solution de cartographie, si possible « agile », en cela qu'elle devrait s'adapter à notre organisation, et nous apporter la réactivité indispensable pour piloter le SI et fournir un service de qualité aux utilisateurs.

Nous avons donc choisi, SOLU-QIQ™, la solution de cartographie d'AB+ Software, car elle répondait à nos attentes : avoir une vue globale, à jour, exhaustive et détaillée du SI sur l'infrastructure, les applications, les fonctions et ultérieurement sur les processus. Il fallait également que la solution soit simple et rapide à mettre en œuvre et qu'elle soit robuste et fiable, car elle serait utilisée quotidiennement par la hotline de la DSI.

S'il fallait résumer les principaux avantages de la solution, j'insisterais sur les points suivants :

- La rigueur de gestion imposée par SOLU-QIQ, ce qui est très structurant pour la DSI
- La capacité de visualiser toute l'infrastructure informatique de façon claire et précise pour tous, informaticien ou non
- La possibilité d'effectuer des analyses d'impact, pour mieux anticiper et donc maîtriser et piloter le SI
- L'autonomie et le partage de l'information qu'apporte la version Full Web de la solution
- La fiabilisation des informations par des alimentations automatisées
- L'accès aux coordonnées de tous les éditeurs et /ou prestataires en un seul endroit, et le suivi visuel de l'évolution des marchés et des contrats de services
- La possibilité de faire des exports des objets désirés
- La simplification des profils Application / Infra / Administratif / DSI
- La génération MNG tous les soirs (site Web de consultation)

Avec SOLU-QIQ, nous disposons aujourd'hui d'un outil de pilotage efficace sur les principales strates du SI. La puissance de la solution nous permet de tout modéliser en temps réel. Nous savons à l'instant T qui utilise quoi, et surtout, nous avons pu identifier les applications stratégiques répondant aux attentes Métiers.

La version Full Web de SOLU-QIQ, qui nous offre une forte autonomie, a été un atout réel.

En effet, auparavant, nous ne savions pas réconcilier les informations émanant des équipes Etudes et Exploitation. Aujourd'hui, ces équipes accèdent aux données qui sont fiables et à jour, et la communication est rétablie. Un vrai plus également pour apporter quotidiennement à la hotline de la DSI toutes les informations utiles. »

En perspective : ouverture à de nouveaux périmètres et gestion des processus Métiers

En ce qui concerne la DSI, nous sommes en train de formaliser le catalogue de services, dont nous pourrions analyser des indicateurs clés (qualité / SLA / complétude ...)

De plus, nous travaillons avec les Métiers pour définir avec eux leur référentiel unique. Par exemple, en tant qu'assistant à maîtrise d'ouvrage pour la DRH, nous l'accompagnons dans la construction de son SIRH.

Pour 2016, nous souhaitons ouvrir le périmètre de SOLU-QIQ à la gestion des processus et procédures pour la DSI et d'autres Directions fonctionnelles. Cela permettra à la DSI de contribuer à conserver ou obtenir des certifications pour Habitat Toulouse comme ISO9001 : 2008, Qualibail v2, ...

Pour conclure, je dirai qu'avec SOLU-QIQ, nous avons un outil réellement agile, qui nous a permis une mise en œuvre extrêmement rapide. Plus qu'une solution de cartographie, je pense qu'avec SOLU-QIQ, nous disposons d'un outil décisionnel qui pourra être utilisé autant pour les fonctions techniques IT que pour les Métiers et l'organisation générale de Habitat Toulouse. Un projet qui s'établit en perspective et en nouveaux challenges !

Au-delà du produit, je tiens à mettre en avant l'écoute, la pertinence des conseils, la réactivité et la disponibilité dont font preuve les équipes d'AB+ Software au quotidien. Je leur souhaite de monter en puissance afin de prendre leur place sur un marché dont les besoins en cartographie sont très importants. »



Habitat Toulouse, qui envisage d'être rattaché à Toulouse Métropole le 1^{er} janvier 2017, est le 1^{er} organisme de Midi-Pyrénées (gestion de 16 318 logements, 332 résidences, 5694

parkings et garages et 95 locaux commerciaux).

Avec un siège social, 4 agences, un espace Location, 4 pôles Régie d'ouvriers et 27 sites de proximité, ce sont 40 sites distants qui accueillent les 382 salariés de l'organisme. Ses principales activités sont la gestion locative, la construction neuve (550 logements livrés sur les 3 dernières années pour un montant investi de 72 millions d'euros) et de réhabilitation, l'accession sociale à la propriété, le service Relation Clientèle (plus de 120 000 appels par an en moyenne), et la fonction de syndic (bientôt 20 résidences sous mandat d'Habitat Toulouse syndic).

Février 2016