



Écarts de perception Client 360 DSI — Groupe Fictif SA

Votre auto-évaluation face au regard de ceux qui travaillent avec vous

✅ **Comparaison possible.** 50 questions comparées sur 52 : une question n'entre que si son critère est noté dans l'audit et qu'elle compte au moins 2 notes.

⚠️ Il faut au minimum les dimensions **Applications, Data & Clients** (60 critères sur 60) et **Alignement stratégique** (22 critères sur 22) entièrement remplis dans l'audit. Un rôle s'affiche ensuite quand la moitié de ses questions a son critère noté.

✅ ✖ Fournisseur : 16 questions sur 16 avec leur critère noté

✅ 🍷 Partenaire : 14 questions sur 14 avec leur critère noté

✅ 🛒 Client final : 17 questions sur 17 avec leur critère noté

📄 La DSI se note

3,36 / 5

auto-évaluation, 50 questions

👥 Les autres la perçoivent

2,83 / 5

mêmes questions

👤 Écart moyen

-0,53

perçu - auto-évaluation

≈ Concordance

40 / 50

questions à moins de 0,75 point

1

L'essentiel

Où l'auto-évaluation et le regard des autres se séparent

Votre regard sur vous-même

Légère surestimation

écart moyen -0,53 : vous 3,36, perçu 2,83

Rôle le plus éloigné de votre note

-0,91

DSI partenaire d'affaires : vous 3,93, perçu 3,02

Certitudes qui tombent

8

notées 4 ou 5, perçues au moins 1 point plus bas

Comment vous vous voyez

Vous vous voyez légèrement surestimée; l'audit indique une maturité supérieure à la perception des métiers, surtout sur la gouvernance, le suivi des incidents et les engagements de service.

1. Les métiers perçoivent des lacunes majeures sur la transparence et le suivi des engagements.
2. Les équipes internes sont les plus indulgentes, tandis que les clients internes sont les plus critiques.
3. Les atouts sous-estimés concernent la visibilité du catalogue de services et la rapidité de résolution des pannes.

2

Vous et les autres, rôle par rôle

Fournisseur -0,19 · Partenaire -0,91 · Client final -0,49

La barre grise est votre note ; la barre framboise, celle de l'ensemble des répondants ; dessous, chaque cercle.

✖ DSI FOURNISSEUR DE SERVICES

16 questions · écart **-0,19** · concordance des cercles **moyenne** (1,00 pt entre le plus et le moins sévère)

Vous (auto-évaluation) **3,06**

Total des autres **2,87**

Équipe · 16 q. **3,34**

Pairs · 3 q. **2,67**

Au-dessus · 2 q. **3,63**

Clients internes · 16 q. **2,64**

🍷 DSI PARTENAIRE D'AFFAIRES

14 questions · écart **-0,91** · concordance des cercles **moyenne** (0,92 pt entre le plus et le moins sévère)

Vous (auto-évaluation) **3,93**

Total des autres **3,02**

Équipe · 13 q. **3,51**

Pairs · 13 q. **3,22**

Au-dessus · 11 q. **2,59**

Clients internes · 13 q. **2,89**

🛒 DSI AU SERVICE DU CLIENT FINAL

16 questions · écart **-0,49** · concordance des cercles **moyenne** (0,87 pt entre le plus et le moins sévère)

Vous (auto-évaluation) **3,25**

Total des autres **2,76**

Équipe · 10 q. **3,24**

Au-dessus · 10 q. **2,36**

Externes · 6 q. **2,67**

La note de chaque cercle est la moyenne des questions où il compte au moins 2 notes — d'où le nombre de questions affiché. La concordance dit si les cercles s'accordent entre eux : élevée sous 0,5 point d'écart, moyenne sous 1 point, faible au-delà.

50 questions : chaque bulle est une question, placée selon votre note et la perception des répondants. Le numéro renvoie au tableau sous la carte.



Le détail des 50 points de la carte

N°	Question	Vous	Perçu	Écart
Angles morts · 8 — perçu au moins 1 point sous votre note				
1	Quand je signale une panne, je peux suivre où en est mon problème. ITSM-2 · Gestion des incidents tracée	5	2,15	-2,85
2	Je comprends pourquoi un projet est choisi plutôt qu'un autre. RDM-2 · Alignement roadmap sur priorités métiers	5	2,32	-2,68
3	Mon service participe aux décisions sur les projets qui le concernent. GOV-1 · Instances de gouvernance du portfolio IT	5	2,39	-2,61
4	Les délais et la disponibilité promis pour les services en ligne sont tenus. CLI-2 · Engagements de service vis-à-vis du client final	5	2,50	-2,50
5	Les engagements pris envers nos clients (délais, disponibilité) sont tenus. CLI-2 · Engagements de service vis-à-vis du client final	5	2,55	-2,45
6	La direction informatique communique régulièrement sur ce qu'elle fait. EDM05 · Transparence envers les parties prenantes	5	2,59	-2,41
7	Mon service a une personne référente sur notre logiciel de gestion principal. ERP-3 · Gouvernance ERP (Key Users & champions)	5	3,04	-1,96
8	Le réseau et la connexion fonctionnent de façon fiable. SD-4 · Availability Management	5	3,20	-1,80
Atouts sous-estimés · 2 — perçu au moins 0,75 point au-dessus				

N°	Question	Vous	Perçu	Écart
49	Les pannes sont réglées dans un délai acceptable pour mon activité. SD-2 · Service Level Management	1	2,28	+1,28
50	Je sais où trouver la liste de ce que l'informatique peut faire pour moi. SD-1 · Service Catalogue Management	1	2,45	+1,45
Chantiers partagés · 23 — écart faible, perçu sous 3				
9	On m'a proposé de me former aux enjeux du numérique. PAR-3 · Acculturation digitale des dirigeants	3	2,38	-0,63
10	Je connais les engagements de l'informatique envers mon service (délais, disponibilité). APO09 · Accords de services IT (SLAs)	2	1,41	-0,59
12	Je n'ai pas à redonner les mêmes informations d'un canal à l'autre. CLI-5 · Continuité du parcours entre canaux et back-office	3	2,50	-0,50
13	Créer mon compte, me connecter et retrouver mon mot de passe est simple. CLI-6 · Identité et accès du client final (CIAM)	3	2,50	-0,50
14	On me reconnaît de la même façon, quel que soit le canal. CLI-8 · Vue client unique et réconciliation entre canaux	2	1,50	-0,50
16	Je vois l'informatique comme un partenaire qui aide mon métier, pas seulement comme un fournisseur. REL-6 · Perception IT comme partenaire stratégique	3	2,54	-0,46
20	On me rend compte régulièrement du respect de ces engagements. OPS-2 · Suivi des SLAs avec les métiers	3	2,63	-0,38
21	Les rapports et tableaux de bord m'aident à prendre des décisions. BI-3 · Qualité et fiabilité des indicateurs	2	1,63	-0,37
22	Une demande d'un client sur ses données reçoit une réponse dans le délai légal. CLI-7 · Exercice de ses droits par le client sur ses données	2	1,67	-0,33
23	Les bénéfices attendus d'un projet sont définis avec nous. VAL-2 · Business cases co-construits IT / métiers	2	1,68	-0,32
24	L'informatique a les moyens de traiter nos demandes sans délai excessif. PRI-4 · Capacity Planning (capacité vs demande)	3	2,70	-0,30
25	Nos clients gèrent facilement leur compte et leur mot de passe. CLI-6 · Identité et accès du client final (CIAM)	3	2,70	-0,30
26	On m'annonce un délai pour mes demandes, et il est tenu. ITSM-3 · Catalogue de demandes de service	2	1,71	-0,29
28	On mesure ce que rapportent nos services clients pour décider des investissements. CLI-10 · Valeur des services numériques clients mesurée	3	2,73	-0,27
32	Après la mise en place d'un outil, on vérifie qu'il est bien utilisé et on corrige si besoin. CDC-5 · Mesure de l'adoption post-déploiement	3	2,80	-0,20
35	Un même client est reconnu d'un canal à l'autre, sans doublon. CLI-8 · Vue client unique et réconciliation entre canaux	2	1,89	-0,11
36	Je connais les grandes orientations de l'informatique pour les prochaines années. DIG-4 · Leadership digital du DSI	3	2,89	-0,11
37	Nos services en ligne sont rapides et sans erreur pour nos clients. CLI-3 · Mesure de l'expérience réelle côté client	3	2,90	-0,10
38	Les évolutions des services clients se décident avec le commerce, le marketing et le SAV. CLI-9 · Roadmap des services clients construite avec le métier	3	2,90	-0,10
40	Quand je donne mon avis, je vois ensuite des améliorations. REL-3 · Satisfaction des métiers mesurée	3	2,91	-0,09
42	J'utilise les tableaux de bord et rapports mis à ma disposition, et je sais les lire. BI-4 · Adoption data par les métiers	3	2,94	-0,06
43	Les données dont j'ai besoin sont fiables et à jour. DQ-4 · KPIs qualité des données	2	1,94	-0,06
48	Cette liste est écrite avec des mots que je comprends. VAL-1 · Catalogue de services orienté valeur	2	2,53	+0,53
Forces reconnues · 17 — écart faible, perçu 3 ou plus				

N°	Question	Vous	Perçu	Écart
11	Faire une demande (matériel, accès, logiciel) est simple. SO-3 · Request Fulfilment	4	3,47	-0,53
15	Quand un projet est lancé pour nous, nos besoins sont recueillis avec nous (ateliers, entretiens). REL-4 · Co-construction des besoins IT avec les métiers	4	3,52	-0,48
17	Je trouve seul la réponse aux questions courantes (site d'aide, guides). ITSM-4 · Portail self-service et base de connaissances	4	3,56	-0,44
18	Je sais qui contacter à l'informatique pour parler des besoins de mon service. REL-1 · Business Relationship Managers (BRM) désignés	4	3,60	-0,40
19	Avant l'arrivée d'un nouvel outil, on m'explique ce qui va changer et pourquoi. CDC-3 · Plan de communication dédié aux changements IT	4	3,62	-0,38
27	Sur les projets importants, des personnes de mon service travaillent dans la même équipe que l'informatique. ORG-5 · Équipes transverses IT/métiers (squads)	4	3,72	-0,28
29	Après un projet, on vérifie avec nous s'il a apporté ce qui était prévu. VAL-5 · KPIs de valeur IT définis avec les métiers	4	3,74	-0,26
30	Quand je fais une demande imprévue, j'obtiens une réponse claire, même si c'est non. RDM-5 · Gestion des demandes non planifiées	4	3,77	-0,23
31	Je sais quels services numériques nous rendons à nos clients, et qui en est responsable. CLI-1 · Services numériques rendus au client final identifiés	4	3,78	-0,22
33	On m'a déjà demandé mon avis sur le service informatique (enquête, questionnaire). KPI-5 · KPIs satisfaction utilisateurs	4	3,82	-0,18
34	J'ai été formé correctement aux outils que j'utilise. CDC-4 · Formation et accompagnement utilisateurs	4	3,88	-0,13
39	J'ai le sentiment que l'informatique est associée aux grandes décisions de l'entreprise. PAR-1 · DSI au CODIR ou COMEX	4	3,90	-0,10
41	L'informatique rencontre régulièrement ma direction pour faire le point sur nos besoins. REL-2 · Revues stratégiques IT / métiers	4	3,92	-0,08
44	Les services en ligne (site, appli, espace client) sont rapides et sans erreur. CLI-3 · Mesure de l'expérience réelle côté client	3	3,00	+0,00
45	En cas de panne, je suis prévenu et je sais quand le service reviendra. CLI-4 · Incidents à impact client — qualification et communication	4	4,00	+0,00
46	En cas de panne, nos clients sont prévenus rapidement. CLI-4 · Incidents à impact client — qualification et communication	4	4,00	+0,00
47	Les informations clients circulent sans ressaisie entre vente, CRM, logistique et facturation. CLI-5 · Continuité du parcours entre canaux et back-office	3	3,00	+0,00

Analyse

La répartition montre des angles morts concentrés sur la gouvernance du portefeuille, la traçabilité des incidents et la communication des engagements, alors que les forces résident dans la connaissance du catalogue et la satisfaction des délais de résolution perçus comme meilleurs que prévus.

4

Certitudes tombées et surprises

8 certitudes tombées · 2 bonnes surprises · 9 déjà connues

LES CERTITUDES QUI TOMBENT · 8

notées 4 ou 5 dans l'audit, perçues au moins 1 point plus bas

1 Quand je signale une panne, je peux suivre où en est mon problème.

vous 5 → perçu **2,15** · écart **-2,85** · ITSM-2
Gestion des incidents tracée

2 Je comprends pourquoi un projet est choisi plutôt qu'un autre.

vous 5 → perçu **2,32** · écart **-2,68** · RDM-2
Alignement roadmap sur priorités métiers

3 Mon service participe aux décisions sur les projets qui le concernent.

vous 5 → perçu **2,39** · écart **-2,61** · GOV-1
Instances de gouvernance du portfolio IT

4 Les délais et la disponibilité promis pour les services en ligne sont tenus.

vous 5 → perçu **2,50** · écart **-2,50** · CLI-2
Engagements de service vis-à-vis du client final

5 Les engagements pris envers nos clients (délais, disponibilité) sont tenus.

vous 5 → perçu **2,55** · écart **-2,45** · CLI-2
Engagements de service vis-à-vis du client final

6 La direction informatique communique régulièrement sur ce qu'elle fait.

vous 5 → perçu **2,59** · écart **-2,41** · EDM05
Transparence envers les parties prenantes

7 Mon service a une personne référente sur notre logiciel de gestion principal.

vous 5 → perçu **3,04** · écart **-1,96** · ERP-3
Gouvernance ERP (Key Users & champions)

8 Le réseau et la connexion fonctionnent de façon fiable.

vous 5 → perçu **3,20** · écart **-1,80** · SD-4
Availability Management

Analyse

Les certitudes fortes sur le suivi des incidents, l'alignement des projets et la gouvernance du portefeuille s'effondrent, l'écart dépassant 2 points.

LES BONNES SURPRISES · 2

atouts sous-estimés : perçus au moins 0,75 point plus haut

50 Je sais où trouver la liste de ce que l'informatique peut faire pour moi.

vous 1 → perçu **2,45** · écart **+1,45** · SD-1 Service
Catalogue Management

49 Les pannes sont réglées dans un délai acceptable pour mon activité.

vous 1 → perçu **2,28** · écart **+1,28** · SD-2 Service
Level Management

Analyse

Les seules bonnes surprises sont la connaissance du catalogue de services (n°50) et la perception d'un délai de résolution acceptable des pannes (n°49).

CE QUE VOUS SAVIEZ DÉJÀ · 9

notées 1 ou 2, et perçues faibles : l'auto-évaluation était lucide

10 Je connais les engagements de l'informatique envers mon service (délais, disponibilité).

vous 2 → perçu **1,41** · écart **-0,59** · APO09
Accords de services IT (SLAs)

14 On me reconnaît de la même façon, quel que soit le canal.

vous 2 → perçu **1,50** · écart **-0,50** · CLI-8 Vue
client unique et réconciliation entre canaux

21 Les rapports et tableaux de bord m'aident à prendre des décisions.

vous 2 → perçu **1,63** · écart **-0,37** · BI-3 Qualité
et fiabilité des indicateurs

22 Une demande d'un client sur ses données reçoit une réponse dans le délai légal.

vous 2 → perçu **1,67** · écart **-0,33** · CLI-7
Exercice de ses droits par le client sur ses données

23 Les bénéfices attendus d'un projet sont définis avec nous.

vous 2 → perçu **1,68** · écart **-0,32** · VAL-2
Business cases co-construits IT / métiers

26 On m'annonce un délai pour mes demandes, et il est tenu.

vous 2 → perçu **1,71** · écart **-0,29** · ITSM-3
Catalogue de demandes de service

35 Un même client est reconnu d'un canal à l'autre, sans doublon.

vous 2 → perçu **1,89** · écart **-0,11** · CLI-8 Vue
client unique et réconciliation entre canaux

43 Les données dont j'ai besoin sont fiables et à jour.

vous 2 → perçu **1,94** · écart **-0,06** · DQ-4 KPIs
qualité des données

48 Cette liste est écrite avec des mots que je comprends.

vous 2 → perçu **2,53** · écart **+0,53** · VAL-1
Catalogue de services orienté valeur

Analyse

L'audit savait déjà que les engagements de service, la reconnaissance client unique et la fiabilité des données étaient faibles, ce qui se confirme dans les réponses.

5 L'écart par section du questionnaire

La perception face à votre note, section par section

La barre = la perception ; le trait noir = votre note sur les mêmes critères.

A. Votre interlocuteur à l'informatique · 5 q.

vous 3,60 · écart **-0,24** · **3,36**

B. Vos demandes et vos pannes · 9 q.vous 2,67 · écart **-0,20** · **2,46****C. Vos projets** · 8 q.vous 4,13 · écart **-1,10** · **3,02****D. Les changements et vos outils** · 4 q.vous 3,50 · écart **-0,19** · **3,31****E. La direction informatique** · 4 q.vous 3,75 · écart **-0,81** · **2,94****F. La qualité des services rendus** · 4 q.vous 3,00 · écart **-0,63** · **2,37****CLI. Les outils de vos clients** · 16 q.vous 3,25 · écart **-0,49** · **2,76****Analyse**

L'écart le plus fort apparaît dans la section « Vos projets » (-1,10) et le plus faible dans « Votre interlocuteur à l'informatique » (-0,24).

6 Qui vous voit comme vous vous voyez

Le plus éloigné : Au-dessus, partenaire -1,41

Pour chaque cercle et chaque rôle : sa perception moins votre note, sur les mêmes questions.

Cercle	✖ Fournisseur	👤 Partenaire	🛒 Client final
● Équipe	+0,28 16 q.	-0,49 13 q.	+0,04 10 q.
● Pairs	-0,33 3 q.	-0,78 13 q.	—
● Au-dessus	-0,37 2 q.	-1,41 11 q.	-0,83 10 q.
● Clients internes	-0,42 16 q.	-1,11 13 q.	—
● Externes	—	—	-0,67 6 q.

CEUX QUI FONT, CEUX QUI REÇOIVENTVotre équipe : fournisseur +0,28 · partenaire -0,49 · client final +0,04. Le cercle le plus éloigné de votre auto-évaluation : **Au-dessus**, sur le rôle partenaire, **-1,41**.**Analyse**

Les équipes internes perçoivent la DSI de façon proche de votre auto-évaluation, alors que les pairs et les clients internes affichent les écarts les plus négatifs.

7 Où travailler en priorité

6 critères de l'audit à revoir

Les plus grands angles morts, regroupés par critère de l'audit — chacun renvoie à la ligne de l'audit qui le porte. L'écart est la perception moins votre note : -2,85, c'est 5 dans l'audit et 2,15 perçu.

ITSM-2 · Gestion des incidents tracée 1**1**

Outillage SI · « Quand je signale une panne, je peux suivre où en est mon problème. »

Ce que ça coûte : Ce qui n'est pas tracé n'est pas mesuré : impossible de prouver la charge réelle ni de justifier un renfort.

écart

-2,85

vous 5 → perçu 2,15

2	RDM-2 · Alignement roadmap sur priorités métiers 2	écart
	Alignement stratégique · « Je comprends pourquoi un projet est choisi plutôt qu'un autre. »	-2,68
	Ce que ça coûte : Des initiatives IT sans objectif métier rattaché : elles tombent au premier arbitrage budgétaire.	vous 5 → perçu 2,32
3	GOV-1 · Instances de gouvernance du portfolio IT 3	écart
	Portfolio des projets · « Mon service participe aux décisions sur les projets qui le concernent. »	-2,61
	Ce que ça coûte : Les projets sont lancés au fil de l'eau : les priorités ne sont jamais confrontées entre elles.	vous 5 → perçu 2,39
4	CLI-2 · Engagements de service vis-à-vis du client final 4 5 2 questions, deux publics	écart
	Applications, Data & Clients · « Les délais et la disponibilité promis pour les services en ligne sont tenus. »	-2,48
	Ce que ça coûte : Rien n'est promis au client, donc rien n'est opposable : la qualité dépend du canal qu'il a choisi.	vous 5 → perçu 2,52
5	EDM05 · Transparence envers les parties prenantes 6	écart
	Gouvernances DSI · « La direction informatique communique régulièrement sur ce qu'elle fait. »	-2,41
	Ce que ça coûte : La direction n'a pas de visibilité régulière : elle découvre les sujets IT en situation de crise.	vous 5 → perçu 2,59
6	ERP-3 · Gouvernance ERP (Key Users & champions) 7	écart
	Applications, Data & Clients · « Mon service a une personne référente sur notre logiciel de gestion principal. »	-1,96
	Ce que ça coûte : Sans Key Users désignés, les évolutions ERP sont arbitrées par la DSI seule, puis contestées.	vous 5 → perçu 3,04

Un angle mort sur un critère bien noté ne veut pas dire que la note est fautive : il dit que ce qui existe ne se voit pas. Deux actions possibles, à trancher critère par critère — corriger la note de l'audit si la preuve est faible, ou faire connaître le dispositif s'il fonctionne.

8 Conclusion

Synthèse, premiers gestes et risque à garder ses certitudes

La synthèse

Analyse rédigée à la première ouverture, avec les notes de l'audit de ce jour-là

SURESTIMATION STRATÉGIQUE, SOUS-VISIBILITÉ OPÉRATIONNELLE

Vous estimez votre DSI plus mature que ne le perçoivent les métiers, notamment sur la gouvernance et le suivi des incidents. Les réponses révèlent un angle mort important sur la transparence des engagements et la traçabilité des pannes. Les atouts sous-estimés portent sur la visibilité du catalogue de services et la rapidité de résolution perçue. Les équipes internes sont les plus alignées avec votre vision, tandis que les clients internes restent les plus critiques. Cette dynamique indique que la DSI doit rendre visibles ses processus existants plutôt que de créer de nouveaux mécanismes.

Les premiers gestes — ceux du rapport de campagne, éclairés par l'audit, et un quatrième propre à l'écart

- 1 Clarifier les engagements de délai** Fournisseur

Publier un tableau de suivi des demandes avec les délais annoncés et leur état d'avancement.

↳ **L'audit le savait** 26 L'écart montre que les engagements de délai annoncés ne sont pas perçus comme tenus, renforçant la nécessité de publier un tableau de suivi.
- 2 Partager la feuille de route** Partenaire

Organiser un webinaire mensuel où la direction informatique présente les projets à venir et les critères de choix.

↳ **L'audit ne le voyait pas** 2 L'importante sous-estimation de l'alignement de la roadmap indique que le webinaire mensuel doit clarifier les critères de choix des projets.
- 3 Améliorer le suivi post-mise en service** Client final

Instaurer un point de contrôle 2 semaines après chaque déploiement pour recueillir les retours utilisateurs.

↳ **L'audit le sous-estimait** 49 La bonne surprise sur la résolution des pannes suggère que le point de contrôle post-déploiement doit s'appuyer sur ce succès pour améliorer le suivi global.
- 4 Revoir la preuve des 6 critères que les répondants ne voient pas** Audit

Le geste propre à cette page : reprendre dans l'audit ITSM-2, RDM-2, GOV-1, CLI-2, EDM05, ERP-3 (bloc 7), preuve à l'appui, avant le schéma directeur.

✂ DSI FOURNISSEUR DE SERVICES

Risque de persistance du point de vue fournisseur

En restant convaincu que les engagements sont clairs, vous pourriez ignorer les attentes réelles des clients internes et aggraver le déficit de transparence.

💡 DSI PARTENAIRE D'AFFAIRES

Risque de perte de légitimité en tant que partenaire

Si la perception d'un mauvais alignement stratégique n'est pas corrigée, les métiers pourraient réduire leur confiance et limiter la coopération.

🗨 DSI AU SERVICE DU CLIENT FINAL

Risque d'insatisfaction du client final

Ne pas capitaliser sur la perception positive des délais de résolution pourrait entraîner une dégradation de l'expérience utilisateur après les déploiements.

Les premiers gestes ne sont pas un plan d'action : le plan viendra du schéma directeur. « L'audit le savait / ne le voyait pas » est calculé sur les questions rattachées à chaque geste, pas rédigé.

Lecture : la DSI note une **maturité** (1 à 5, critère de référence de l'audit), les répondants un **accord** (1 à 5). Les deux échelles ne sont pas identiques : l'écart **signale** une divergence, il ne la mesure pas au sens strict. Une question n'entre dans la comparaison que si son critère est noté dans l'audit et qu'elle compte au moins 2 notes.