



Résultats de la campagne Client 360 DSI — Groupe Fictif SA

Comment 30 personnes autour de la DSI la perçoivent · campagne clôturée le 14 octobre 2026

Répondants

30 / 40

taux de réponse 75 %

Note moyenne perçue

2,89 / 5

869 notes, de 1 à 5

Taux d'accord

27 %

notes 4 et 5 · 34 % de désaccord

« Je ne sais pas »

80

8 % des réponses, comptées à part

1 L'essentiel pour le comité

Trois chiffres et trois messages

Ont répondu

75 %

30 personnes sur 40

Rôle le mieux perçu

3,0

DSI partenaire d'affaires

Rôle le moins bien perçu

2,8

DSI au service du client final

Les trois messages

- La perception globale de la DSI est de 2,89/5, avec 34 % de désaccord et 27 % d'accord.
- Les points forts portent sur la formation aux outils (3,88) et la clarté des réponses aux demandes imprévues (3,77).
- Les principales faiblesses concernent les engagements de délai (1,71) et la visibilité des données (1,94).

2 Comment votre DSI est perçue

Fournisseur 2,9 · Partenaire 3,0 · Client final 2,8

Les trois rôles de la DSI, ceux du bloc « Relation client » de la synthèse — vus ici par ceux qui travaillent avec elle.

Répartition des notes : 1 - pas du tout d'accord 2 3 - mitigé 4 5 - tout à fait d'accord

DSI FOURNISSEUR DE SERVICES

ITIL 4 · catalogue, SLA, demandes · 16 questions

2,88 / 5

289 notes · 29 « je ne sais pas »

35 % pas d'accord 38 % mitigé 27 % d'accord

DSI PARTENAIRE D'AFFAIRES

COBIT APO08 · BRM Institute · 14 questions

3,04 / 5

301 notes · 24 « je ne sais pas »

28 % pas d'accord 39 % mitigé 33 % d'accord

DSI AU SERVICE DU CLIENT FINAL

ISO 18295 · COPC CX · RGPD · 16 questions

2,81 / 5

111 notes · 6 « je ne sais pas »

37 % pas d'accord 40 % mitigé 23 % d'accord

POSITIONNEMENT

La DSI est perçue **au même niveau** comme fournisseur de services (2,88) et comme partenaire d'affaires (3,04).

Pourquoi aucun « vs marché » ici — les repères sectoriels de l'audit mesurent une maturité déclarée par les DSI ; ici, c'est l'accord de leurs interlocuteurs, et aucune source publique ne publie ce chiffre. Quand l'audit de la DSI est rempli, le repère juste est son auto-évaluation : c'est l'onglet « Écarts de perception ».

3 Sur quoi vous êtes bon

Par rôle, les questions au-dessus de sa moyenne

Pour chaque rôle, les questions au-dessus de sa moyenne (4 au plus), de la plus haute à la plus basse — ce qui est reconnu, à consolider et à faire savoir.

DSI FOURNISSEUR DE SERVICES

2,88 / 5 — ce qui porte la note vers le haut

J'ai été formé correctement aux outils que j'utilise. 3,9

69 % d'accord - étape « Accompagner » · CDC-4 - le plus convaincu : Équipe

On m'a déjà demandé mon avis sur le service informatique (enquête, questionnaire). 3,8

68 % d'accord - étape « Mesurer » · KPI-5 - le plus convaincu : Équipe

Quand je fais une demande imprévue, j'obtiens une réponse claire, même si c'est non. 3,8

68 % d'accord - étape « Écouter » · RDM-5 - le plus convaincu : Pairs

Avant l'arrivée d'un nouvel outil, on m'explique ce qui va changer et pourquoi. 3,6

62 % d'accord - étape « Accompagner » · CDC-3 - le plus convaincu : Équipe

Analyse

Les répondants apprécient la formation aux outils (3,88) et le fait d'être consultés (3,82). Le cercle Équipe est le plus convaincu (4,60).

DSI PARTENAIRE D'AFFAIRES

3,04 / 5 — ce qui porte la note vers le haut

L'informatique rencontre régulièrement ma direction pour faire le point sur nos besoins. 3,9

76 % d'accord - étape « Gouverner » · REL-2 - le plus convaincu : Équipe

J'ai le sentiment que l'informatique est associée aux grandes décisions de l'entreprise. 3,9

81 % d'accord - étape « Être partenaire » · PAR-1 - le plus convaincu : Équipe

Après un projet, on vérifie avec nous s'il a apporté ce qui était prévu. 3,7

65 % d'accord - étape « Co-construire » · VAL-5 - le plus convaincu : Pairs

Sur les projets importants, des personnes de mon service travaillent dans la même équipe que l'informatique. 3,7

72 % d'accord - étape « Gouverner » · ORG-4 - le plus convaincu : Équipe

Analyse

La DSI est perçue comme régulièrement présente auprès de la direction (3,92) et associée aux décisions majeures (3,90). Le cercle Équipe montre le meilleur score (4,60).

DSI AU SERVICE DU CLIENT FINAL

2,81 / 5 — ce qui porte la note vers le haut

En cas de panne, je suis prévenu et je sais quand le service reviendra. 4,0

100 % d'accord - étape « Ça marche, ou pas » · CLI-4

En cas de panne, nos clients sont prévenus rapidement. 4,0

73 % d'accord - étape « Ça marche, ou pas » · CLI-4 - le plus convaincu : Équipe

Je sais quels services numériques nous rendons à nos clients, et qui en est responsable. 3,8

78 % d'accord - étape « Il trouve et commande » · CLI-1 - le plus convaincu : Équipe

Les services en ligne (site, appli, espace client) sont rapides et sans erreur. 3,0

0 % d'accord - étape « Ça marche, ou pas » · CLI-3

Analyse

En cas de panne, les alertes sont jugées très efficaces (4,00) et les services rendus aux clients sont bien identifiés (3,78). Le cercle Équipe est le plus convaincu (4,50).

4 Pourquoi pas mieux ?

Par rôle, les questions sous sa moyenne — ce qu'il y a à travailler

Pour chaque rôle, les questions sous sa moyenne (4 au plus), de la plus basse à la plus haute — ce qu'il y a à travailler. Le plan d'action viendra du schéma directeur.

DSI FOURNISSEUR DE SERVICES

2,88 / 5 — ce qui tire la note vers le bas

Je connais les engagements de l'informatique envers mon service (délais, disponibilité). **1,4**

94 % pas d'accord - étape « S'engager » - APO09 - le plus sévère : Pairs

On m'annonce un délai pour mes demandes, et il est tenu. **1,7**

88 % pas d'accord - étape « S'engager » - ITSM-3 - le plus sévère : Clients internes

Quand je signale une panne, je peux suivre où en est mon problème. **2,1**

80 % pas d'accord - étape « Servir » - ITSM-2 - le plus sévère : Clients internes

Les pannes sont réglées dans un délai acceptable pour mon activité. **2,3**

78 % pas d'accord - étape « S'engager » - SD-2 - le plus sévère : Clients internes

Analyse

La connaissance des engagements (1,41) et le respect des délais annoncés (1,71) sont très mal perçus, surtout par les Pairs et les Clients internes.

DSI PARTENAIRE D'AFFAIRES

3,04 / 5 — ce qui tire la note vers le bas

Les bénéfices attendus d'un projet sont définis avec nous. **1,7**

86 % pas d'accord - étape « Co-construire » - VAL-2 - le plus sévère : Au-dessus

Je comprends pourquoi un projet est choisi plutôt qu'un autre. **2,3**

56 % pas d'accord - étape « Co-construire » - RDM-2 - le plus sévère : Au-dessus

On m'a proposé de me former aux enjeux du numérique. **2,4**

63 % pas d'accord - étape « Être partenaire » - PAR-3

Mon service participe aux décisions sur les projets qui le concernent. **2,4**

52 % pas d'accord - étape « Gouverner » - GOV-1 - le plus sévère : Clients internes

Analyse

La définition des bénéfices attendus (1,68) et la compréhension du choix des projets (2,32) restent faibles, le cercle Au-dessus étant le plus sévère.

DSI AU SERVICE DU CLIENT FINAL

2,81 / 5 — ce qui tire la note vers le bas

On me reconnaît de la même façon, quel que soit le canal. **1,5**

100 % pas d'accord - étape « Il est reconnu » - CLI-8

Une demande d'un client sur ses données reçoit une réponse dans le délai légal. **1,7**

100 % pas d'accord - étape « Ses données lui appartiennent » - CLI-7 - le plus sévère : Equipe

Un même client est reconnu d'un canal à l'autre, sans doublon. **1,9**

78 % pas d'accord - étape « Il est reconnu » - CLI-8 - le plus sévère : Au-dessus

Les délais et la disponibilité promis pour les services en ligne sont tenus. **2,5**

50 % pas d'accord - étape « On lui promet » - CLI-2

Analyse

La reconnaissance uniforme du client (1,50), le respect des délais légaux (1,67) et la continuité d'identification entre canaux (1,89) sont très critiqués.

5 Le parcours, étape par étape

Étape la plus basse : « S'engager » (2,1)

Les étapes du bloc « Relation client » de l'audit, notées cette fois par les répondants — barre de 1 à 5.

FOURNISSEUR DE SERVICES

1 · Écouter

1 question - RDM-5

3,8

2 · S'engager

5 questions - SD-1 - VAL-1 - ITSM-3 - SD-2 - APO09

2,1

3 · Servir

3 questions - SO-3 - ITSM-2 - ITSM-4

3,0

4 · Accompagner

4 questions - CDC-3 - CDC-4 - CDC-5 - BI-4

3,3

5 · Mesurer

3 questions - KPI-5 - REL-3 - OPS-2

3,2

PARTENAIRE D'AFFAIRES

6 · Gouverner

6 questions - REL-1 - REL-2 - GOV-1 - ORG-4 - ERP-3 - EDM05

3,2

7 · Co-construire

4 questions - REL-4 - RDM-2 - VAL-2 - VAL-5

2,8

8 · Être partenaire

4 questions - REL-6 - DIG-4 - PAR-1 - PAR-3

3,0

CLIENT FINAL

9 · Il trouve et commande

3 questions - CLI-5 - CLI-1

3,3

10 · On lui promet

2 questions - CLI-2

2,5

11 · Ça marche, ou pas

4 questions - CLI-3 - CLI-4

3,5

12 · Il est reconnu

4 questions - CLI-6 - CLI-8

2,3

13 · Ses données lui appartiennent

1 question - CLI-7

1,7

14 · On pilote

2 questions - CLI-9 - CLI-10

2,8

Le point de rupture

calculé sur les étapes

CÔTÉ MÉTIERS

L'étape la moins bien perçue est « S'engager » (2,10), la mieux perçue « Écouter » (3,77) : 1,67 point d'écart.

CÔTÉ CLIENT FINAL

Le moment le plus faible est « Ses données lui appartiennent » (1,67).

CONTRADICTION NOMMÉE

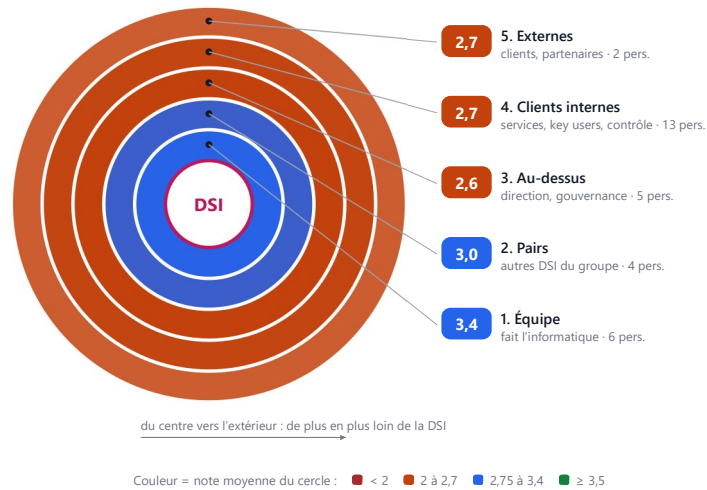
On sait **demander** (« Servir », 3,02) mais on ne sait pas à **quoi s'attendre** (« S'engager », 2,10) : « Je connais les engagements de l'informatique envers mon service (délais, disponibilité). » ne recueille que 1,41. Le guichet fonctionne, la promesse n'est pas posée.

6 Qui voit quoi : les cercles

Au-dessus 2,6 · Pairs 3,0 · Equipe 3,4 · Clients internes 2,7 · Externes 2,7

A. La note de chaque cercle

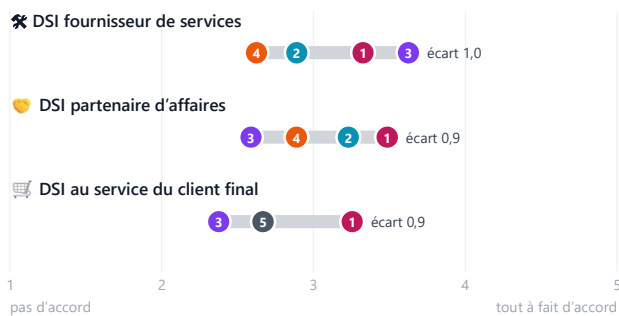
La DSI est au centre. Chaque anneau est un groupe de répondants, du plus proche (son équipe) au plus lointain (l'extérieur). La couleur dit la note que ce groupe donne à la DSI, toutes questions confondues. Un cercle de moins de 2 personnes reste gris.



B. Sur chaque rôle, les cercles sont-ils d'accord entre eux ?

Une ligne par rôle. Chaque pastille numérotée est un cercle, placée à la note qu'il donne. **Plus la barre grise est longue, plus les cercles divergent.**

● 1. Équipe ● 2. Pairs ● 3. Au-dessus ● 4. Clients internes ● 5. Externes



CEUX QUI FONT, CEUX QUI REÇOIVENT

L'équipe DSI se voit à **3,36** ; les autres cercles la voient entre **2,58** et **3,04**.

Chaque cercle, rôle par rôle

Cercle	Fournisseur	Partenaire	Client final
Au-dessus	3,6	2,6	2,4
Pairs	2,9	3,2	—
Équipe	3,3	3,5	3,3
Clients internes	2,6	2,9	—
Externes	—	—	2,7

7 La qualité des services rendus

La plus basse : 1,6

Section F : réseau, matériel, logiciels, données, sécurité — de la plus faible à la plus forte. Les questions sans critère de l'audit sont un complément : elles ne se comparent à rien.

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

19 notes - 3 « je ne sais pas »

1,6

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

18 notes - 3 « je ne sais pas »

1,9

L'informatique me propose des idées nouvelles pour améliorer mon travail.

21 notes - 1 « je ne sais pas »

2,6

L'informatique a les moyens de traiter nos demandes sans délai excessif.

20 notes - 1 « je ne sais pas »

2,7

Mon matériel (ordinateur, téléphone) me permet de bien travailler.

18 notes - 3 « je ne sais pas » - complémentaire, sans critère

2,8

Les logiciels de mon métier répondent à mes besoins.

18 notes - 2 « je ne sais pas » - complémentaire, sans critère

3,1

J'ai confiance dans la protection des données et des outils de l'entreprise.

17 notes - 4 « je ne sais pas » - complémentaire, sans critère

3,2

Les règles de sécurité ne me gênent pas inutilement dans mon travail.

17 notes - 3 « je ne sais pas » - complémentaire, sans critère

3,2

Le réseau et la connexion fonctionnent de façon fiable.

20 notes - 1 « je ne sais pas »

3,2

8 Ce que disent les commentaires

27 commentaires

Tels qu'écrits, regroupés quand ils sont identiques — jamais rattachés à une personne ni à un cercle.

Analyse des commentaires

17 critiques · 1 nuancés · 8 positifs

- 1. Manque de visibilité et de suivi** Les commentaires « Comités trop espacés », « Peu de suivi après la mise en service » et « La feuille de route n'est pas partagée » expliquent les faibles scores d'engagement (2,10) et de gouvernance (3,20).
- 2. Qualité des données et des services** Les critiques sur la fiabilité des données de stock (1,94) et les pannes non communiquées (« Pas prévenu lors de la dernière panne ») se reflètent dans les notes faibles des étapes « Ses données lui appartiennent » (1,67) et « Il est reconnu » (2,26).
- 3. Points positifs à consolider** Les remarques positives (« Bon relationnel avec le responsable applicatif », « Direction informatique visible et engagée ») corroborent les scores élevés d'accompagnement (3,30) et de mesure (3,16).

Votre interlocuteur à l'informatique

- « Comités trop espacés. » repris 3 fois
- « On ne sait pas toujours qui appeler. »
- « Bon relationnel avec le responsable applicatif. »

Vos demandes et vos pannes

- « Le portail de demandes est clair. » repris 2 fois
- « Les tickets restent ouverts sans nouvelles. »

Vos projets

- « On découvre les arbitrages après coup. » repris 4 fois
- « Ateliers de besoins de bonne qualité. »

Les changements et vos outils

- « Peu de suivi après la mise en service. »

La direction informatique

- « Direction informatique visible et engagée. » repris 3 fois
- « La feuille de route n'est pas partagée. » repris 3 fois

La qualité des services rendus

- « Les données de stock ne sont pas fiables. » repris 2 fois
- « Réseau stable, matériel vieillissant. » repris 2 fois
- « Bonne réactivité sur la sécurité. »

Les outils de vos clients

- « Pas prévenu lors de la dernière panne. »
- « Espace client lent aux heures de pointe. »

9

Conclusion

Synthèse, premiers gestes et risques à ne rien faire

La synthèse

Analyse rédigée à la première ouverture, après la clôture

VERS UNE DSI PLUS ENGAGÉE ET TRANSPARENTE

Les répondants perçoivent la DSI comme compétente sur la formation et la clarté des réponses, mais constatent un déficit d'engagement sur les délais et la visibilité des projets. Les points faibles d'engagement et de suivi des données sont amplifiés par des commentaires critiques récurrents. Les forces identifiées (relation appli, visibilité de la direction) offrent des leviers rapides. Un effort ciblé sur la communication des engagements et la transparence des arbitrages est essentiel pour améliorer la confiance.

Les premiers gestes — rapides, sans projet, chacun relié à une note de la campagne

- 1 Clarifier les engagements de délai** Fournisseur
Publier un tableau de suivi des demandes avec les délais annoncés et leur état d'avancement.
- 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.
- 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.

Si rien ne change — le risque, rôle par rôle

DSI FOURNISSEUR DE SERVICES

Perte de confiance sur les engagements

Si les délais restent flous, les services internes continueront à douter de la capacité de la DSI à tenir ses promesses.

DSI PARTENAIRE D'AFFAIRES

Déconnexion entre la DSI et la stratégie d'entreprise

L'absence de visibilité sur la feuille de route peut entraîner des arbitrages perçus comme arbitraires.

DSI AU SERVICE DU CLIENT FINAL

Insatisfaction client final

Le manque de reconnaissance uniforme du client et les retards de communication en cas de panne risquent d'impacter la satisfaction externe.

Les premiers gestes ne sont pas un plan d'action : ils montrent ce qui se corrige sans projet. Le plan d'action reprendra ces constats dans le schéma directeur. Les parties « Analyse » de la page sont rédigées **en une seule fois**, à la première ouverture après la clôture, puis enregistrées et relues.

10

Le détail des 56 questions

Par rôle et par étape, avec la répartition des notes

Répartition des notes : 1 - pas du tout d'accord 2 3 - mitigé 4 5 - tout à fait d'accord

DSI FOURNISSEUR DE SERVICES

On m'a déjà demandé mon avis sur le service informatique (enquête, questionnaire).		3,82
Mesurer - KPI-5 - 22 notes - 2 NSP		
Quand je donne mon avis, je vois ensuite des améliorations.		2,91
Mesurer - REL-3 - 23 notes - 1 NSP		
Je sais où trouver la liste de ce que l'informatique peut faire pour moi.		2,45
S'engager - SD-1 - 20 notes - 1 NSP		
Cette liste est écrite avec des mots que je comprends.		2,53
S'engager - VAL-1 - 19 notes - 2 NSP		
Faire une demande (matériel, accès, logiciel) est simple.		3,47
Servir - SO-3 - 19 notes - 2 NSP		
On m'annonce un délai pour mes demandes, et il est tenu.		1,71
S'engager - ITSM-3 - 17 notes - 2 NSP		
Quand je signale une panne, je peux suivre où en est mon problème.		2,15
Servir - ITSM-2 - 20 notes - 1 NSP		
Les pannes sont réglées dans un délai acceptable pour mon activité.		2,28
S'engager - SD-2 - 18 notes - 1 NSP		
Je trouve seul la réponse aux questions courantes (site d'aide, guides).		3,56
Servir - ITSM-4 - 16 notes - 2 NSP		
Je connais les engagements de l'informatique envers mon service (délais, disponibilité).		1,41
S'engager - APO09 - 17 notes - 3 NSP		
On me rend compte régulièrement du respect de ces engagements.		2,63
Mesurer - OPS-2 - 16 notes - 4 NSP		
Quand je fais une demande imprévue, j'obtiens une réponse claire, même si c'est non.		3,77
Écouter - RDM-5 - 22 notes - 3 NSP		
Avant l'arrivée d'un nouvel outil, on m'explique ce qui va changer et pourquoi.		3,62
Accompagner - CDC-3 - 13 notes - 2 NSP		
J'ai été formé correctement aux outils que j'utilise.		3,88
Accompagner - CDC-4 - 16 notes - 1 NSP		
Après la mise en place d'un outil, on vérifie qu'il est bien utilisé et on corrige si besoin.		2,80
Accompagner - CDC-5 - 15 notes - 1 NSP		
J'utilise les tableaux de bord et rapports mis à ma disposition, et je sais les lire.		2,94
Accompagner - BI-4 - 16 notes - 1 NSP		

DSI PARTENAIRE D'AFFAIRES

Je sais qui contacter à l'informatique pour parler des besoins de mon service.		3,60
Gouverner - REL-1 - 20 notes - 4 NSP		
L'informatique rencontre régulièrement ma direction pour faire le point sur nos besoins.		3,92
Gouverner - REL-2 - 25 notes - 0 NSP		
Je vois l'informatique comme un partenaire qui aide mon métier, pas seulement comme un fournisseur.		2,54
Être partenaire - REL-6 - 24 notes - 0 NSP		
Quand un projet est lancé pour nous, nos besoins sont recueillis avec nous (ateliers, entretiens).		3,52
Co-construire - REL-4 - 27 notes - 0 NSP		
Mon service participe aux décisions sur les projets qui le concernent.		2,39
Gouverner - GOV-1 - 23 notes - 3 NSP		
Je comprends pourquoi un projet est choisi plutôt qu'un autre.		2,32
Co-construire - RDM-2 - 25 notes - 1 NSP		
Les bénéfices attendus d'un projet sont définis avec nous.		1,68
Co-construire - VAL-2 - 22 notes - 4 NSP		
Après un projet, on vérifie avec nous s'il a apporté ce qui était prévu.		3,74
Co-construire - VAL-5 - 23 notes - 2 NSP		
Sur les projets importants, des personnes de mon service travaillent dans la même équipe que l'informatique.		3,72
Gouverner - ORG-4 - 18 notes - 6 NSP		
Mon service a une personne référente sur notre logiciel de gestion principal.		3,04
Gouverner - ERP-3 - 24 notes - 1 NSP		
Je connais les grandes orientations de l'informatique pour les prochaines années.		2,89
Être partenaire - DIG-4 - 19 notes - 3 NSP		
La direction informatique communique régulièrement sur ce qu'elle fait.		2,59
Gouverner - EDM05 - 22 notes - 0 NSP		
J'ai le sentiment que l'informatique est associée aux grandes décisions de l'entreprise.		3,90
Être partenaire - PAR-1 - 21 notes - 0 NSP		
On m'a proposé de me former aux enjeux du numérique.		2,38
Être partenaire - PAR-3 - 8 notes - 0 NSP		

DSI AU SERVICE DU CLIENT FINAL

Les délais et la disponibilité promis pour les services en ligne sont tenus.		2,50
On lui promet - CLI-2 - 2 notes - 0 NSP		
Les services en ligne (site, appli, espace client) sont rapides et sans erreur.		3,00
Ça marche, ou pas - CLI-3 - 2 notes - 0 NSP		
En cas de panne, je suis prévenu et je sais quand le service reviendra.		4,00
Ça marche, ou pas - CLI-4 - 2 notes - 0 NSP		
Je n'ai pas à redonner les mêmes informations d'un canal à l'autre.		2,50
Il trouve et commande - CLI-5 - 2 notes - 0 NSP		
Créer mon compte, me connecter et retrouver mon mot de passe est simple.		2,50
Il est reconnu - CLI-6 - 2 notes - 0 NSP		
Si je demande à voir, corriger ou supprimer mes données, j'ai une réponse rapide.		2,50
Ses données lui appartiennent - CLI-7 - moins de 2 notes		

On me reconnaît de la même façon, quel que soit le canal. Il est reconnu - CLI-8 - 2 notes - 0 NSP		1,50
Je sais quels services numériques nous rendons à nos clients, et qui en est responsable. Il trouve et commande - CLI-1 - 9 notes - 1 NSP		3,78
Les engagements pris envers nos clients (délais, disponibilité) sont tenus. On lui promet - CLI-2 - 11 notes - 0 NSP		2,55
Nos services en ligne sont rapides et sans erreur pour nos clients. Ça marche, ou pas - CLI-3 - 10 notes - 0 NSP		2,90
En cas de panne, nos clients sont prévenus rapidement. Ça marche, ou pas - CLI-4 - 11 notes - 0 NSP		4,00
Les informations clients circulent sans ressaisie entre vente, CRM, logistique et facturation. Il trouve et commande - CLI-5 - 9 notes - 1 NSP		3,00
Nos clients gèrent facilement leur compte et leur mot de passe. Il est reconnu - CLI-6 - 10 notes - 0 NSP		2,70
Une demande d'un client sur ses données reçoit une réponse dans le délai légal. Ses données lui appartiennent - CLI-7 - 9 notes - 1 NSP		1,67
Un même client est reconnu d'un canal à l'autre, sans doublon. Il est reconnu - CLI-8 - 9 notes - 2 NSP		1,89
Les évolutions des services clients se décident avec le commerce, le marketing et le SAV. On pilote - CLI-9 - 10 notes - 1 NSP		2,90
On mesure ce que rapportent nos services clients pour décider des investissements. On pilote - CLI-10 - 11 notes - 0 NSP		2,73
QUALITÉ DES SERVICES RENDUS		
Le réseau et la connexion fonctionnent de façon fiable. 20 notes - 1 NSP		3,20
Mon matériel (ordinateur, téléphone) me permet de bien travailler. 18 notes - 3 NSP		2,83
Les logiciels de mon métier répondent à mes besoins. 18 notes - 2 NSP		3,06
Les données dont j'ai besoin sont fiables et à jour. 18 notes - 3 NSP		1,94
Les rapports et tableaux de bord m'aident à prendre des décisions. 19 notes - 3 NSP		1,63
J'ai confiance dans la protection des données et des outils de l'entreprise. 17 notes - 4 NSP		3,18
Les règles de sécurité ne me gênent pas inutilement dans mon travail. 17 notes - 3 NSP		3,18
L'informatique me propose des idées nouvelles pour améliorer mon travail. 21 notes - 1 NSP		2,57
L'informatique a les moyens de traiter nos demandes sans délai excessif. 20 notes - 1 NSP		2,70

Lecture : chaque note est une moyenne d'accord de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord), pas une note de maturité. « Je ne sais pas » n'entre dans aucune moyenne. Aucun groupe de moins de 2 notes n'est affiché ; quand un seul cercle est masqué sur une question, un second l'est aussi, pour qu'on ne puisse pas le retrouver par soustraction.