

Assemblée générale 2013

Compte rendu de l'Assemblée générale du mardi 14 janvier 2014

Comité ADELI

L'Assemblée générale d'ADELI, convoquée par courrier électronique le 12 décembre 2013, s'est réunie, au tout début de 2014, le mardi 14 janvier 2014, dans la Verrière de la Villa Maillot.

Les rapports (moral et financier) de l'année 2013 étaient consultables et téléchargeables sur le site www.adeli.org.

L'Assemblée s'est tenue de 18h20 à 19h30, selon l'ordre du jour traditionnel des associations régies par la loi de 1901.

Elle a été suivie de 20h00 à 20h40 de la conférence « ITSM à la recherche du bonheur » animée par Laurent Hanaud et Thomas Morisse.

Les participants

14 Adhérents présents

Dominique Bergerot	Jorge Borrero
Danielle Cherrier	Alain Coulon
Kim Estivalet	Jean-Marie Ferrières
Pierre Fischhof	Laurent Hanaud
Patrick Kineider	Thomas Morisse
Martine Otter	Véronique Pelletier
Éric Thoumire	Nicolas Trèves

5 Adhérents représentés

Dominique Arquillère	Laurent Brétecher
Jean-Claude Fouquet	Jean Joskowicz
Serge Mémy	

4 Observateurs sans participation aux votes

Bruno Balzelli	Adhérent 2014
Yves Constantinidis	Adhérent 2014
Vincent Haenecour	Adhérent 2014
Fabien Villard	Représentant Praxeme Institute



Rapport moral

Thomas Morisse commente le rapport moral des activités de l'association, pendant l'année 2013.

Comité 2013

Composition du Comité sortant

Thomas Morisse	Président
Véronique Pelletier	Vice présidente
Pierre Fischhof	Secrétaire
Dominique Bergerot	Trésorière
Alain Coulon	Secr. trésor. adjoint
Jorge Borrero	
Kim Estivalet	
Laurent Hanaud	
Martine Otter	
Nicolas Trèves	

Le Comité a tenu 11 réunions.

La participation moyenne aux réunions était de 8,6 membres. En moyenne, 4,5 membres ont contribué aux forums préparatoires.

Les comptes rendus de ces réunions sont en ligne sur le forum des adhérents.

Les activités 2013

Les rencontres autour d'un verre

En 2013, pendant les travaux de rénovation de la Villa Maillot, les rencontres se sont déroulées :

- à la Maison des Associations du 13^{ème} arrondissement ;
- au 1er étage de la brasserie « la Pierre du Marais » dans le 3^{ème} arrondissement ;
- au Café Léonard, dans le 3^{ème} arrondissement

Le Comité a repris contact avec la Villa Maillot en décembre et souhaiterait conserver ce lieu en priorité pour son accessibilité, son ambiance calme, très professionnelle et conviviale, ainsi que pour ses conditions financières.

- 15 janvier : Serious Game
« Ne dites pas à mon chef que je joue, il croit que je me forme... »
Loïc Tournedouet, Jean Villedieu, Thomas Morisse
- 12 février : La valeur inutilisée des portefeuilles applicatifs
Kim Estivalet
- 18 mars : Méthode Agile
Gestion des changements et des forfaits
Jean-Pierre Vickoff
- 15 mai : Comprendre pour transformer
Nouvelle démarche d'organisation et d'informatisation
Henri Chelli
- 19 juin : Valeur(s) & Management
Alain Guercio, Paul-Hubert des Mesnards
- 9 septembre : Le SMO,
Nouvelle arme du DSI pour acheter agilement des services numériques ?
Éric Baussand
- 9 octobre : Les places de marché
10 ans après
Alain Alleaume
- 3 décembre : A-t-on besoin de business analystes ? Les enjeux dans l'industrie pharmaceutique
Magalie Thuault

La réunion programmée le 13 novembre « Piloter les systèmes d'information ou comment s'appuyer sur les TICS et le SI pour devenir une entreprise numérique » qui devait être animée par Jean Luc Deixonne, a été reportée en 2014

La fréquentation moyenne a été de 13,75 participants.
Chaque rencontre a été enregistrée ; la vidéo est accessible aux adhérents sur le site ; un compte rendu est publié dans la Lettre.
Les évaluations systématiques qui n'ont pas été pratiquées en 2013, seront reprises en 2014.

Les groupes de travail

Les anciens groupes

Titre	Animateur	Activités
Efficiace Guide des certifications	Laurent Hanaud	Pré-actualisation des descriptifs des différents référentiels pour anticiper une 3 ^{ème} édition
Juridique et Internet du futur	Patrick Kineider	Veille technologique Articles dans la lettre
Lean Six Sigma	Véronique Pelletier	Veille technologique
Gouvernance des SI	Kim Estivalet	Veille Relais d'information via LinkedIn et Viadeo

Les nouveaux groupes de travail

Du SI individuel au SI collectif

Créé à l'initiative de Pierre Fischof, ce groupe :

- analysera la problématique du SI individuel et personnel, dans sa cohérence et sa fiabilité ;
- comparera ce SI au SI collectif et professionnel : ressemblances et différences ;
- montrera les interactions croissantes entre SI individuel, personnel et SI collectif, professionnel et en tirera des enseignements quant au SI collectif et professionnel ;
- évoquera les problèmes de sécurité, d'intégrité, de risques juridiques et de respect de la vie privée, y compris dans le cadre professionnel.

Collaboroscope

Ce groupe de travail, animé par Martine Otter, dont les travaux ont commencé en 2013, se propose de publier un nouvel ouvrage - réalisé naturellement de façon collaborative - sur le travail collaboratif.

L'article publié dans la Lettre n° 94 indique le plan prévisionnel du futur ouvrage.

Le groupe sollicitera des conférenciers pour intervenir sur ces thèmes dans nos rencontres.

La Lettre

Les 4 numéros, du n°90 au n°93, contiennent 26 articles, et des annonces d'événements.

N°90 - Hiver 2013 - Le travail collaboratif

- Le Droit face aux nouveaux usages d'Internet
- Vers une démocratie collaborative
- Les Barcamps
- Google+/Google-
- Partage de données sur Internet
- Travail collaboratif : pléonasme, oxymore ?

N°91- Printemps 2013 - Nouvelles compétences

- Métiers et compétences SI
- Le Web 2.0, les réseaux sociaux et la société
- Les Serious Games
- AGILE, chantiers actuels, gestion des forfaits
- Le Lean management à la DSI
- Savoir convaincre

N°92 - Été 2013 – Trente-cinq ans de systèmes d'information

- Once upon a time... ADELI
- COBOL : l'étonnante jeunesse, avec SQL et Java
- À propos d'agilité
- Mon histoire des Systèmes d'Information
- Téléphonie mobile
- Vue d'ADELI au travers des mots-clés
- Google+/Google-
- Juggad

N° 93 - Automne 2013 - Trente-cinq ans de méthodologie

- Comprendre pour transformer
- Valeur(s) et management
- 35 ans d'ADELI
- 35 ans d'actions méthodologiques dans les S.I.
- 35 ans de journalisme associatif
- Good-Bye, mainframes !

Martine Otter a assuré la coordination du Comité de lecture, composé de Dominique Bergerot, Jorge Borrero, Kim Estivalet, Pierre Fischof, Odile Thierry, Nicolas Trèves, Véronique Pelletier et Thomas Morisse.

Les articles de plus de deux ans sont librement accessibles aux non-adhérents et téléchargeables. Les articles de moins de deux ans restent réservés aux adhérents.

La vente en ligne d'une version numérique aux non-adhérents, au prix de 10 € par Lettre, est opérationnelle.

Numérisation du fonds documentaire

ADELI a complété et enrichi son fonds documentaire en numérisant les productions des années 1978 à 1995.

Martine Otter, Alain Coulon et Thomas Morisse ont effectué le recueil, la numérisation et la mise en ligne des anciennes publications périodiques.

Ces documents sont accessibles aux adhérents, sous la rubrique « Fonds documentaire – 35 ans de journalisme associatif » du site ADELI.

Le site Internet

Fonctionnalités collaboratives

Les blogs

Chaque adhérent dispose d'un blog qu'il peut alimenter librement, en y insérant des informations, des nouvelles, des brèves, des liens vers une information publiée sur le Web, des comptes rendus, des articles, etc.

Il peut commenter les autres billets en les précisant, les éclairant, les rectifiant ou les complétant.

Tous les billets de blog parus en 2013 ont été repris dans les lettres trimestrielles, ainsi que les commentaires reçus en réponse.

Les forums

Les forums sont des espaces de communication réservés à certains groupes de travail ou au suivi de certaines tâches.

On trouve ainsi :

- le forum du Comité pour préparer ses réunions et suivre l'avancement des tâches ;
- un ensemble de forums spécialisés par Groupe de travail

Ces forums sont insuffisamment utilisés par les adhérents qui en perçoivent mal toutes les potentialités.

Les réseaux sociaux

Les blogs et forums du site ADELI sont complétés et mis en valeur par les groupes publics d'ADELI sur les sites de réseaux sociaux numériques professionnels LinkedIn et Viadeo, avec publication de liens vers notre site.

Les consultations

Le site reçoit une moyenne 23 000 visites mensuelles qui consultent 100 000 pages : moyenne de 4 pages consultées par visite.

Le Pagerank (indice de popularité des pages indexées par Google est de 5 sur échelle logarithmique de 1 à 10.

Accès	Pourcentage
Spontané -direct	45,2
Liens via d'autres sites	15,5
Via réseaux sociaux	4,6
Moteurs de recherche	34,7

A côté des mots-clés génériques, on constate des recherches sur le nom des adhérents et des conférenciers.

Voici les articles les plus téléchargés au cours de la période d'octobre 2012 à décembre 2013.

Titre	Date de Publication,	Nom bre
Gestion des ressources humaines et motivation	Juillet 2004	2 590
Le principe de Peter	Juillet 1999	2 261
Les risques d'un projet	Janvier 1996	2 011
Business Analyst	Janvier 2011	1 983

Mise en place du paiement en ligne

En janvier 2013, ADELI a ouvert sur son site, le paiement en ligne par carte bancaire des adhésions et des téléchargements de documents (Lettres ouvrages).

Ces paiements bénéficient du plus haut niveau de sécurité du e-commerce.

Les événements 2013

Les 35 ans d'ADELI

Le 18 septembre 2013, le Café Grévin, sur les Grands Boulevards parisiens, a accueilli la soirée anniversaire des 35 ans d'ADELI.

Les animations

Après une brève introduction sur l'association par Véronique Pelletier, Martine Otter et Thomas Morisse, des mini-conférences (de 20 minutes environ) ont été organisées sur des sujets variés :

D'analyste développeur à Coach Agile ?

D'écrire du code à accompagner ?

par Luc Bizeul

Nous avons exploré les étonnantes similitudes entre ces deux métiers et vu émerger de grands principes qui permettent de mieux comprendre l'évolution des métiers et de mieux appréhender les nouvelles contraintes et les challenges que rencontrent actuellement les professionnels.

Du management par les processus au management par les engagements *par Antoine Lonjon*

L'approche processus qui a fait les beaux jours des méthodologues serait ainsi aujourd'hui dépassée, trop analytique et rigide.

Le concept à la mode, c'est la « capability » ou capacité à faire, mieux adapté aux exigences d'évolutivité des systèmes et d'agilité des projets. Ce qui compte c'est la conformité du résultat aux engagements plus que la façon de l'obtenir, une façon pragmatique de reconnaître que l'on ne peut surveiller les processus de tous ses fournisseurs dans le Cloud, à condition de spécifier des exigences claires.

Le Marshmallow Challenge *animé par Luc Bizeul*

Une expérience qui nous a permis de vivre les grandes phases de la construction d'un projet en mettant en valeur les différentes logiques de développement (prédictives ou adaptatives), et de voir comment sécuriser les risques au long du projet.

De l'IRL à l'URL (et réciproquement) *par Emmanuel Fraysse*

Nous vivons une époque dynamique... et turbulente. Ces 35 dernières années ont été marquées par l'informatisation globale et l'arrivée du digital dans notre vie de tous les jours. On est passé de l'IRL ("In Real Life") à l'URL ("monde connecté"). Est-ce que l'URL va définitivement remplacer l'IRL ?

Le numérique et le plaisir de penser *par Guy Lavallée*

Au début de l'informatique, les Cassandres prédisaient un abêtissement généralisé, et c'est le contraire qui s'est produit. Guy nous a montré que le numérique a aussi permis un gain du côté du plaisir de penser.

Le cocktail dînatoire



Au cours du traditionnel cocktail convivial et animé, les 47 participants ont applaudi les vainqueurs des concours et partagé le gâteau d'anniversaire.

Réflexion sur la stratégie d'ADELI

Au cours de leurs réunions du 1^{er} semestre 2013, les membres du Comité ont engagé une réflexion sur la stratégie d'ADELI en confirmant les missions mentionnés dans notre plaquette :

- Démystifier les concepts relatifs aux systèmes d'information.
 - Prendre du recul par rapport aux discours promotionnels.
 - Un GPS dans un labyrinthe informationnel.
 - Assurer une veille méthodologique, technologique et sociétale.
- Être en phase avec les nouveaux défis : Cloud Computing, Web sémantique, réseaux sociaux, mobilité, big data, green computing, agilité...
- Créer des contenus généralistes et spécialisés et les diffuser le plus largement possible.
 - Publier des synthèses : retours d'expérience, points de vue.
- Être un carrefour de « rencontres » et de « partage ».
 - Favoriser le partage et l'échange d'expériences.
 - Diffuser les connaissances.
 - Réunir les professionnels concernés : en particulier par des rencontres.
 - Coopérer en partenaires avec les principales associations des SI.
 - Favoriser le développement des talents...

Ils ont affirmé leur attachement aux valeurs suivantes :

- le partage et l'échange, la solidarité, l'humanisme ;
- l'indépendance :
 - la stricte neutralité commerciale, politique, philosophique et religieuse,
 - la liberté de pensée, l'ouverture,
 - la créativité ;
- L'éthique :
 - le respect de la propriété intellectuelle,
 - la prudence juridique et le respect,
 - la modestie,
 - la responsabilité ;
- la clarté : la pédagogie, la transparence, la cohérence ;
- l'optimisme, la bonne humeur.

Une nouvelle enquête a été réalisée en décembre 2013.

Ses résultats, présentés au cours de l'Assemblée, permettront de mieux satisfaire les nouvelles attentes des adhérents actuels, des prospects et ceux qui n'ont pas renouvelé leurs adhésions.

Relations avec les associations

AFNOR

Notre adhésion permet à tous nos adhérents de participer aux rencontres et événements organisés par l'AFNOR (à titre gratuit ou avec une réduction) et d'être tenu informés des évolutions normatives.

AFISI

ADELI était invitée le 12 mars 2013 à la remise du prix du meilleur livre informatique partagé par 2 ouvrages :

- « Choisir l'agilité » de Mathieu Boisvert et Sylvie Trudel, aux Éditions DUNOD
- « Lean Management » de Christian Hohmann aux Éditions EYROLLES.

AFITEP

Nous avons annoncé, sur notre site, les manifestations organisées par l'AFITEP. Les Adéliens bénéficient de conditions privilégiées.

itSMF

Martine Otter et Thomas Morisse ont contribué à la réalisation d'un livre blanc, publié en octobre 2013 par l'itSMF. Publication du Livre Blanc : « Le Contrat de Services IT agile ».

Il est téléchargeable gratuitement sur le site ADELI à l'adresse suivante : <http://www.adeli.org/contenu/livre-blanc-itsmf-contrat-services-it-agile>

ADELI a participé en tant que Membre Partenaire au Forum itSMF 2013.

Les membres du comité ont tenu le stand ADELI afin de présenter les activités de l'association.

Martine Otter a présenté aux côtés d'Alain Goiran, le livre blanc « Le Contrat de Services IT agile ».

Laurent Hanaud et Thomas Morisse ont animé la conférence « ITSM : à la recherche du bonheur ».

Praxeme Institute

Cette association diffuse un cadre méthodologique, nommé Praxeme, destiné à permettre la « transformation des entreprises » et des SI.

Véronique Pelletier, Laurent Hanaud et Pierre Fischhof ont participé au Symposium annuel de Praxeme Institute qui s'est tenu en décembre 2013.

Plusieurs initiatives sont en cours de réflexion de part et d'autre, dans le but d'accroître les activités communes et la synergie mutuellement bénéfique entre nos deux associations.

IIBA

Véronique Pelletier a fortement contribué aux échanges entre les deux associations en participant au nom d'ADELI aux événements IIBA et en invitant des représentants IIBA à participer aux rencontres. Elle a également permis que la Présidente IIBA France (Magalie Thuault) anime la dernière rencontre de l'année 2013.

Observatoire des projets

ADELI est partenaire de l'Observatoire des projets, enquête lancée par Daylight, l'ENSIIE et l'IAE Lille, auprès des décideurs en SI des grandes entreprises publiques et privées de plus de 250 salariés.

Le rapport moral est adopté à l'unanimité.

Rapport financier

Dominique Bergerot trésorière, commente la présentation des éléments financiers recueillis sur la période de début octobre 2012 à fin décembre 2013.

La période octobre 2012 – septembre 2013 a été établie à fin de comparaison avec les exercices des années précédentes.

La période octobre 2013 – décembre 2013 a été établie pour atteindre l'échéance du 31 décembre.

À partir de 2014, les exercices financiers seront calés sur l'année civile – de janvier à décembre.

Adhésions 2013

Nombre d'adhérents

Évolution des adhésions, selon notre répartition en trois collèges.

	Indiv.	Prof.	Collect	Total	Variation
2009	111		43	154	- 4%
2010	100		36	136	-11%
2011	107		28	135	-1%
2012	58	11	13	82	-39%
2013	47	9	9	65	-21%

Taux de fidélité

Pourcentage d'adhérents de l'année n qui renouvellent leur adhésion l'année n+1.

	10/09	11/10	12/11	13/12
Collectivités	81%	78%	40%	54%
Professionnels				64%
Individuels	81%	88%	54%	64%

Nouvelle modalité d'adhésion

Les appels au renouvellement d'adhésion sont exclusivement effectués par courriels.

Le paiement en ligne des cotisations lancé en 2013 recueille l'assentiment de la majorité des adhérents, sans exclure les autres moyens de paiement (chèques et virements).

Bilan global

Nous enregistrerons une forte baisse du nombre d'adhérents depuis la fin de l'exercice 2011.

Résultats comptables Exercices du 1 octobre 2012 au 31 décembre 2013

Trésorerie

	1er octobre 2012	1er octobre 2013	31 décembre 2013
Livret A Banque Postale	66 254,71 €	61 433,25 €	61 433,25 €
Compte Banque Postale	2 526,14 €	2 705,71 €	439,00 €
Compte Créd.Mutuel en ligne		1 885,75 €	2 899,34 €
Compte Créd. Mutuel courant		2 217,69 €	839,94 €
Trésorerie	68 780,85 €	68 242,40 €	65 611,53 €
Chèques émis non encaissés au 1er oct. 12	1 948,96 €		
Chèques émis non encaissés au 1er oct. 13		3 411,83 €	
Trésorerie disponible (Trésorerie – chèques émis)	66 831,89 €	64 830,57 €	65 611,53 €

Recettes et dépenses

	1/10/11 30/9/12	1/10/12 30/9/13	1/10/13 31/12/13	1/10/12 - 31/12/13
Cotisations individuelles 2012	3 665,00	175,00		175,00
Cotisations professionnelles 2012	1 200,00			
Cotisations collectives 2012	2 161,00	168,00		168,00
Cotisations individuelles 2013		2 900,00	140,00	3 040,00
Cotisations prof. 2013		960,00	120,00	1 080,00
Cotisations collectives 2013		1 536,00	408,00	1 944,00
Cotisations individuelles 2014			1 165,00	1 165,00
Droits d'auteur	181,61	149,79		149,79
Vente ouvrages	50,00	120,00	25,00	145,00
Autour d'un verre	165,00	105,00	15,00	120,00
Revenus activités	7 422,61	6 113,79	1 873,00	7 986,79
Produits financiers	1 254,71	1 478,54		1 478,54
Total produits	8 677,32	7 592,33	1 873,00	9 465,33
Impressions Lettres	5 552,67	4 045,15	743,91	4 789,06
Impressions Scopes	1 948,32			
Papeterie	100,24	28,35		28,35
Plaquette promotionnelle		755,21		755,21
Autour d'un verre	1 278,39	622,81	224,75	847,56
AG 2011	2 267,54			
AG 2012	680,00	232,11		232,11
AG 2013			-45,00	-45,00
Fête 35 ans		67,00	2 185,83	2 252,83
Salons	1 268,96	49,23	1 196,00	1 245,23
Comité	270,00	150,50		150,50
AFNOR	592,02	598,00		598,00
Assurances	102,96	104,97	104,97	209,94
Téléphone	392,49	247,07	6,00	253,07
Timbres	1 334,18	440,11		440,11
Internet	101,66	101,66		101,66
Insertion JO	31,00			
Frais bancaires LBP	10,40	10,40	6,00	16,40
Frais bancaires CM		229,25	81,41	310,66
Total Dépenses	15 930,83	7 681,82	4 503,87	12 185,69
Remboursement TVA	- 2 300,00	-1 500,00		-1 500,00
Total Dépenses nettes	13 630,83	6 181,82	4 503,87	10 685,69
Marge	-4 953,51	1 410,51	-2 630,87	-1 220,36
<i>Provision Grévin</i>		2 215,83		
<i>Provision itSMF 2013</i>		1 196,00		
<i>Marge avec provision</i>		-2 001,32		

Remarque : En provisionnant les dépenses engagées en septembre 2013 et encaissées en octobre 2013 (Fête des 35 ans : 2 215,83 € et itSMF 1196 €) la marge réelle sur la période octobre 2012 / sept 2013 est négative de 2001,32 €

Le rapport financier est adopté à la majorité des présents et représentés

17 voix pour – 2 voix contre.



Perspectives 2014

Groupe de travail

Poursuite des groupes engagés en 2013 :

- Juridique & Internet du futur ;
- Efficience ;
- Lean 6 sigma ;
- Gouvernance ;
- Du SI individuel au SI collectif ;
- Collaboroscope ;

outre la participation à des communautés et autres groupes de travail.

Rencontres autour d'un verre

Sont déjà retenues les dates du 1^{er} semestre, outre celle de ce 14 janvier, le mercredi 12 février, lundi 10 mars, lundi 7 avril : lundi 12 mai, mercredi 11 juin.

Lettres

ADELI poursuivra la publication de sa Lettre trimestrielle sous forme imprimée et électronique ; la Lettre n° 94 de l'hiver 2014 a été diffusée le 10 janvier.

Place de marché, conviviale

Objectif

ADELI souhaite créer une plate-forme d'échanges, fédérant les offres et demandes des professionnels du SI en termes de connaissances, de retours d'expérience, de compétences, de contacts.

Modalités

ADELI mettra en place un espace de communication informelle, structuré sous forme d'ateliers participatifs où le contenu sera fourni par l'ensemble des participants.

La production sera centralisée a posteriori sous forme d'articles dans la Lettre ADELI, puis éventuellement dans un livre blanc.

Logistique

Ces rencontres se tiendront à Paris intramuros, à partir de 17h00 en semaine ; elles seront suivies d'un cocktail dinatoire. Elles cibleront une centaine de personnes ; la participation sera d'environ 60 €.

Élection du Comité 2014

Les dix membres sortants : Dominique Bergerot, Jorge Borrero, Alain Coulon, Kim Estivalet, Pierre Fischhof, Laurent Hanaud, Thomas Morisse, Martine Otter, Véronique Pelletier et Nicolas Trèves ont présenté leur candidature, ainsi qu'Hamza Salah-Mars

Cette liste de 11 candidats a été élue à l'unanimité des adhérents présents et représentés.

Montant des cotisations 2014

Pierre Fischhof rend compte de différentes discussions au sein du Comité, au cours de l'année 2013, et de différents scénarios envisagés, mais non retenus à ce jour au sujet des catégories d'adhérents et de leurs tarifs... etc."

Il souligne l'importance et le rôle de notre public potentiel et des très nombreux sympathisants, non encore adhérents, tels ceux qui consultent notre site : importance d'une part, pour la notoriété d'ADELI, et d'autre part, comme vivier dans lequel peuvent être recherchés les nouveaux adhérents collectifs et individuels.

ADELI accorde à ces sympathisants des droits de consultation sur son site web.



En absence de consensus satisfaisant, l'Assemblée est invitée à reconduire tels quels les tarifs 2013 en 2014.

- cotisations individuelles : 70 €
- cotisations professionnelles 120 €
- cotisations collectives : 240 €
(réduction de 30 % aux établissements d'enseignement 168 €)

**Ces tarifs sont adoptés à la majorité des présents et représentés
17 voix pour et 2 absents.**

ITSM : à la recherche du bonheur

Thomas Morisse et Laurent Hanaud ont animé une conférence intitulée : ITSM à la recherche du bonheur.

Cette conférence qui avait été donnée pour la première fois, lors du forum itSMF du 26 novembre 2013 a fait l'objet d'un compte rendu dans la Lettre n °94



Première réunion du Comité 2014

Le Comité 2014 se réunira le mercredi 22 janvier 2014 pour répartir les missions nécessaires à l'atteinte des objectifs et pour élire le Bureau.