MAYOLY
Taking your Care to Heart

GLOBAL IT

Process de gestion des demandes projet

Avril 2026

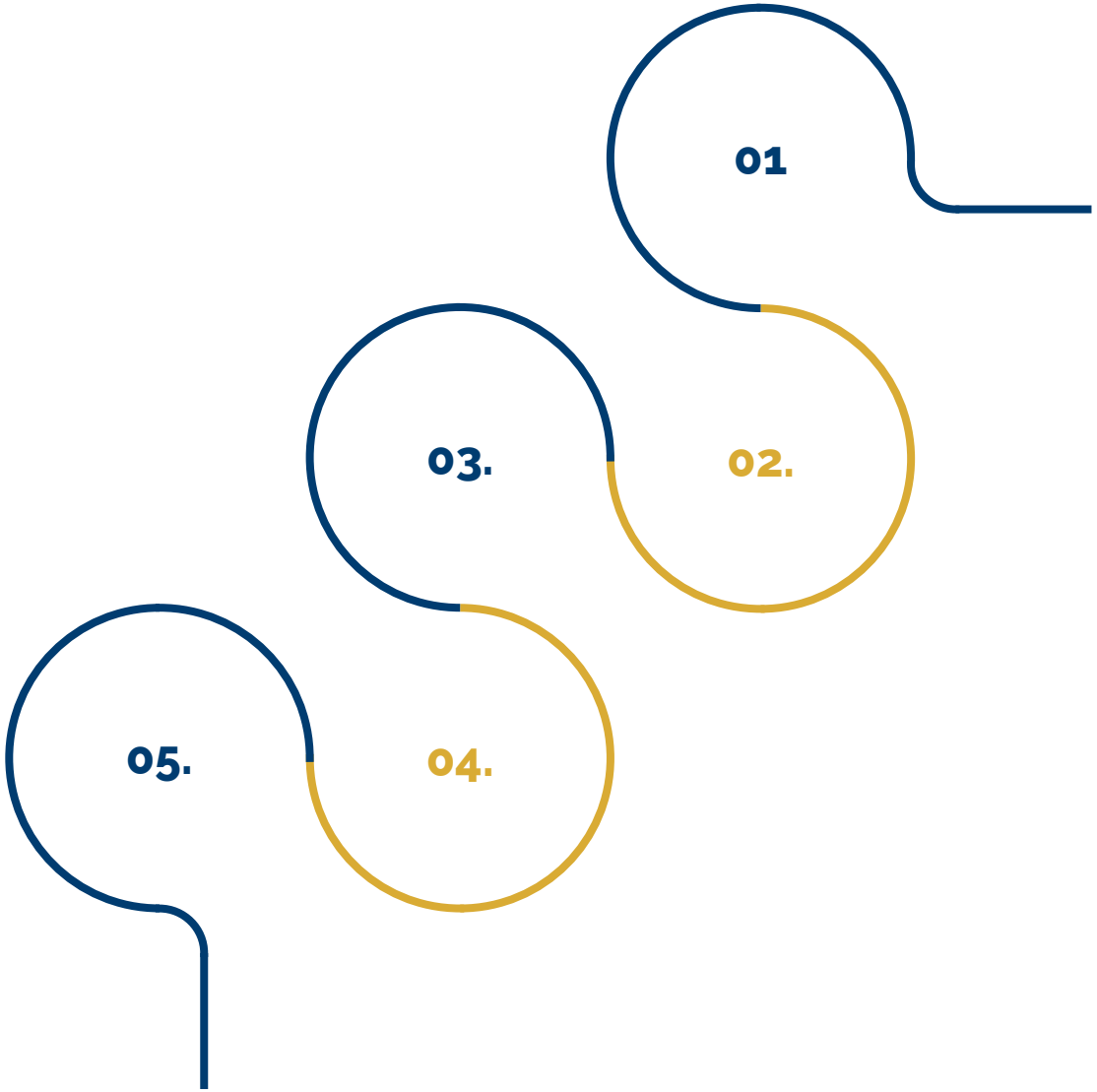
Mayoly 2030 – Fondamentaux – 3 objectifs IT

01. Soutenir durablement notre croissance

02. Maîtriser les risques : GDPR, Cyber, GxP

03. Piloter l'augmentation des coûts IT

Améliorer l'efficacité et la production de la valeur IT



01. Strategic alignment

Ensures every IT initiative is explicitly aligned with Mayoly 2030 priorities, focusing resources on value-creating projects and avoiding dispersion.

02. Execution discipline in a self-financed model

Creates a robust arbitration mechanism to balance ambition, capacity and funding—key to sustaining growth without compromising financial discipline.

03. Risk and compliance control

Reduces operational, cyber and regulatory risks by limiting off-process requests, enforcing qualification, and improving predictability and traceability (incl. GxP).

04. Mature IT–Business governance

Establishes a shared language, transparent priorities and joint accountability between IT and business, strengthening trust and decision-making.

05. Protecting transformation capacity

Prevents "run" overload from crowding out structural transformation, enabling IT to rebuild fundamentals while continuing to deliver business value.

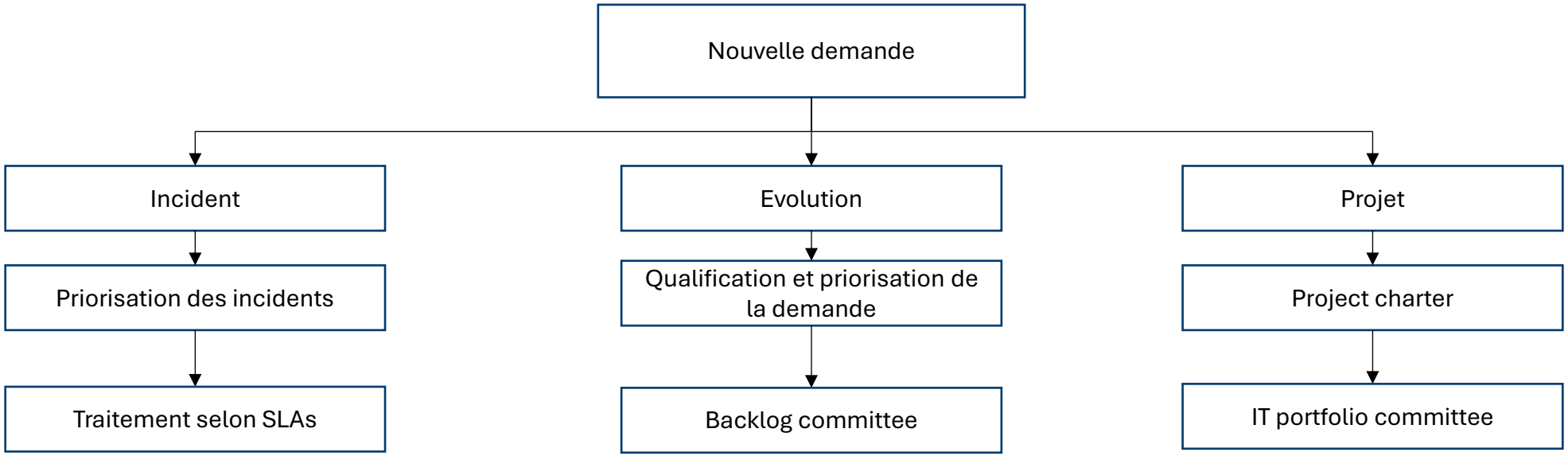
Contexte

Ce document a pour objectif de décrire la gestion des demandes d'évolutions et de nouveaux projets IT.

Les évolutions et les projets suivent chacun un process dédié afin de s'assurer qu'ils apportent de la valeur,

On s'assure également que toutes les conditions (staffing, budget, etc) sont réunies pour exécuter avec succès.

Les incidents sont traités au fil de l'eau et suivent leur propre process



Les IT Business partners – vos contacts IT privilégiés

Sc. Affairs & Quality	HR & Communication	Commercial & Marketing	Finance & Legal	Production / EHS	Supply chain	Industrial IT	Strategy & Transformation & M&A
							
Louise ODIN-STEINER	Oznur ZULLU	Anaelle PELLEGRIN	Eric TRAVERSO	Baptiste TIERCELIN	Bertrand REY	Julien BOHLY	Fabrice LEGOFF

Pour toute demande de projet ou d'évolution, votre IT Business Partner est le premier point de contact

How to ? INCIDENT

Un **incident** est une fonctionnalité qui ne fonctionne pas comme attendu et décrit dans la spécification, qui entraîne une interruption ou une dégradation de service.

J'ai un incident sur mon système

Je déclare mon incident en créant un ticket sur MayHELP en précisant le système impacté

Le ticket est pris en charge par le service compétent et traité selon sa priorité

Mon ticket est analysé, puis traité par l'équipe IT : je peux être contacté pour plus d'explications. Une solution de contournement peut m'être proposée en cas de blocage du système

Je valide le correctif proposé en approuvant la solution dans le ticket ouvert

Le ticket est clôturé par l'IT

Priorisation des incidents

P1 - Critique : service indisponible, impact global, aucun contournement → prise en charge sous 2h.
P2 - Majeur : impact important, contournement partiel → prise en charge sous 8h
P3 - Modéré : impact limité, non bloquant → prise en charge sous 5 jours
P4 - Mineur : gêne, question ou anomalie à faible impact → best effort

How to ? EVOLUTION

Une **évolution** est une demande de modification sur une fonctionnalité ou d'ajout de fonctionnalité par rapport à ce qui est décrit dans la spécification. Une évolution ne corrige pas un bug mais améliore le système.

Je souhaite améliorer une fonctionnalité d'un système



Je déclare une demande d'évolution en créant un ticket sur MayHELP en précisant le système



Je suis contacté(e) par l'IT BP responsable du système. Ensemble nous présentons l'évolution en comite de gestion d'évolutions pour validation selon sa priorité et la capacité de l'équipe



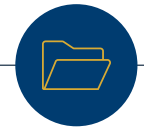
L'IT BP analyse avec le service compétent ma demande d'évolution, la qualifie et me soumet une spécification que je révise et valide. Ensuite, l'évolution est implémentée.



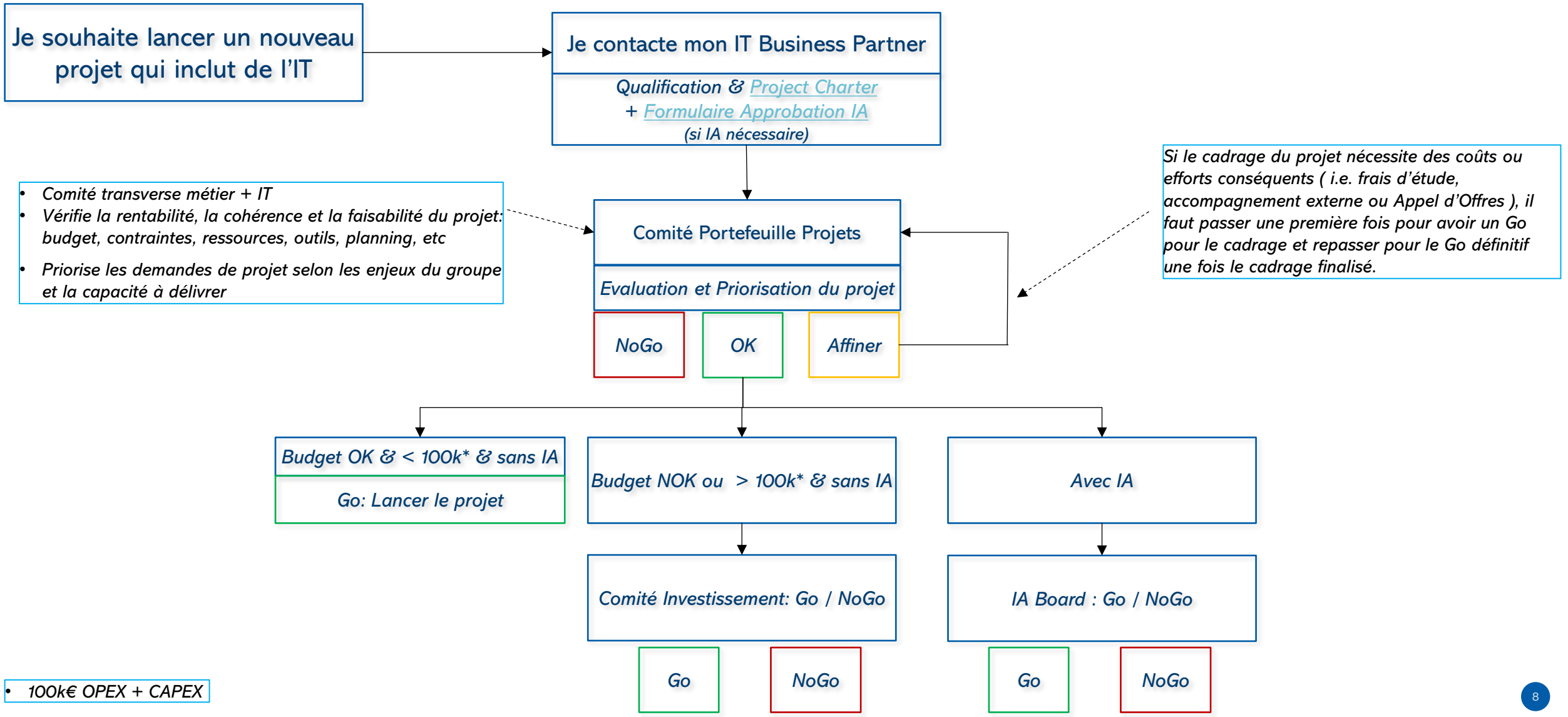
Je teste et valide l'évolution en indiquant dans le ticket créé que la solution apportée est approuvée.



Le ticket est clôturé par l'IT



How to Projet



Gouvernance de gestion des demandes

	Evolutions: Backlog review	Projets: IT portfolio
	Point mensuel	*Point mensuel*
	Minutes partagées aux membres du COMEX	Minutes partagées aux members du comité CAPEX
Objectifs	• Valider les niveaux de priorité • Valider la liste d'évolutions à implementer pour la prochaine période d'un système	• Verifier la rentabilité, la coherence et la faisabilité du projet: budget, contraintes, ressources, outils, planning • Prioriser les demandes de projet selon les enjeux du groupe
Participants	• Expert solution • Demandeur métier / BPO • IT Business partner	• Experts métiers • Experts solutions • IT BP • DSI & managers
Pré-requis	• Formulaire de demande d'évolutions renseignée et revue avec l'IT BP • Demande qualifiée et validée par l'expert solution	• Fiche de demande d'évolutions complétée et/ou cahier des charges partagé • Project charter complété et revu par l'IT BP, l'expert solution et le demandeur

Critères de priorisation des projets IT

1. No choice (LEGAL / REGULATORY)	Projet obligatoire pour l'entreprise en raison d'une nouvelle loi, règlementation ou mise en conformité
2. Stratégique (EBITDA / CASH)	Projet qui s'inscrit pleinement dans la stratégie de transformation l'entreprise pour atteindre les objectifs du groupe, notamment en matière d'amélioration de l'EBITDA et/ou du Cash généré
3. Important (POSITIVE ROI)	Projet avec un impact significatif pour l'entreprise et/ou améliorant ou sécurisant des process et/ou améliorant ou sécurisant la performance financière
4. Nice to have (CONFORT)	Projet non essentiel qui apporte une valeur ajoutée sans impact majeur sur la performance globale. Projet pour lequel une solution de contournement non IT efficace et peu couteuse peut être mise en place

MAYOLY
Taking your Care to Heart

Merci!