

Diagnostic des relations, mise en place du Business Relationship Management (BRM), abandon du modèle MOA-MOE, organisation, outils, meilleures pratiques et perspectives.



Laure Gaillard

LE MOT DE L'INTERVENANT

Avec cette formation, vous ne verrez plus jamais les relations avec les Métiers et la Direction générale de la même façon. Et votre propre posture changera. Grâce à de nouveaux outils et méthodes, ainsi qu'aux meilleures pratiques relationnelles, vous apprendrez à mieux « vendre » la fonction informatique à votre DG et aux Métiers tout en garantissant que les utilisateurs s'approprient les solutions. Vous partirez avec un plan d'action adapté à votre contexte qui valorisera la DSI et permettra de vous rapprocher au plus près des instances dirigeantes.

Contenus :

1. Les enjeux des relations DSI – Métiers – DG
2. Les 5 éléments clés des relations DSI-Métiers-DG
3. La relation avec la Direction Générale et les Directions Métiers
4. La relation avec les maîtrises d'ouvrage
5. La relation avec les utilisateurs
6. La mise en œuvre d'une relation DSI-Métiers-DG efficace
7. Perspectives : la DSI du futur

Objectifs :

Cette formation étudie comment installer un climat de confiance entre le DSI et la DG ; comment optimiser les rapports entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre ; comment valoriser les actions de la DSI à tous les niveaux de l'entreprise. Vous saurez quelle posture adopter vis-à-vis des responsables métiers : simple prestataire de services, prescripteur de nouvelles technologies ou véritable partenaire stratégique. Vous saurez quelle organisation permet de remédier aux difficultés relationnelles entre la DSI et ses clients ; faut-il créer un département de la Relation Client au sein de la DSI. Vous étudierez la nouvelle fonction de Business Relationship Manager (BRM) qui connaît une forte croissance outre-Atlantique et qui présente les outils permettant de maintenir une compréhension mutuelle des enjeux et des problématiques entre la DSI et les responsables Métiers.

Pré-requis :

Connaissances de base en Systèmes d'Information.

Évaluation validation :

Formation non-certifiante.



Coût 2018 par stagiaire :
1 965 € ht (2 358 € ttc)



Durée :
2 jours - 14 heures



Lieu :
Paris



CONTACT :

Tél : 01 40 20 41 41

Mail : formations@acadys.com

1 Les enjeux des relations DSI – Métiers – DG

- L'état des lieux des relations DSI-Métiers-DG
- L'enjeu majeur : la création de valeur
- Les bénéfices d'une relation partenariale entre la DSI, la DG et les Métiers

2 Les 5 éléments clés des relations DSI-Métiers-DG

Qu'est-ce que la relation ?

- Quelques définitions
- L'importance du rôle dans la dynamique relationnelle

La culture : élément clé des organisations

- Les 5 éléments des relations DSI-Métiers-DG
- 5 éléments interdépendants pour établir des relations efficaces
- Analyse comparative de 2 exemples de schémas relationnels
- La grille d'évaluation des relations DSI-Métiers-DG

La cartographie des parties prenantes

- Qu'est-ce qu'une partie prenante ?
- Les 3 types de parties prenantes de la DSI
- Evaluation de la dynamique relationnelle avec les parties prenantes

L'importance de la posture et de la communication

- Les techniques de communication au service de la relation.
- Les clés de la rhétorique, ou l'art de la persuasion.
- Comment utiliser les trucs des meilleurs communicants.
- Introversion versus extraversion : les caractéristiques.
- Comment utiliser ses forces naturelles et travailler ses opportunités

3 La relation avec la Direction Générale et les Directions Métiers

La gouvernance du SI : une responsabilité de Direction Générale

- Le concept de Gouvernance : enjeux et définitions
- Les piliers de la Gouvernance Informatique selon COBIT et l'ISO
- Le rôle des parties prenantes

L'alignement stratégique

- Stratégie d'entreprise et Stratégie informatique : le principe d'alignement en question
- Le schéma directeur vecteur de performance et d'innovation d'entreprise
- Les 3 types de Schémas Directeurs

La création de valeur

- Les enjeux de la création de valeur
- La gestion des investissements informatiques
- Les limites du ROI dans l'évaluation des bénéfices
- L'optimisation des ressources

Les autres dimensions de la relation DSI-Direction Générale

- Le positionnement de la DSI
- La gestion des risques
- L'optimisation des ressources

4 La relation avec les maîtrises d'ouvrage

La réussite des projets au cœur de la relation avec les maîtrises d'ouvrage

- Quelques chiffres-clé
- Les causes principales d'échec des projets
- Le « Projet Informatique » : un mythe à combattre

Le modèle MOA-MOE à la française

- Un modèle MOA-MOE à repenser : les principales erreurs à éviter
- Organisation de projet et organisation de fonctionnement
- Des rôles et responsabilités clairs entre DSI et Métiers : le rôle de l'AMOA et son positionnement dans l'organisation.
- Où doit être la MOA ?

Le rôle du PMO (Project Management Office)

- L'impact du PMO sur la réussite des projets
- Les 3 types de PMO
- Les 7 activités clés du PMO au sein de l'organisation

L'innovation au cœur de la relation avec les maîtrises d'ouvrage

- Quel type de relation favorise ou au contraire nuit à l'innovation.
- Les méthodes d'innovation à partager : du brainstorming au design thinking

5 La relation avec les utilisateurs

L'orientation « Services » de la DSI

- Des attentes utilisateurs de plus en plus fortes
- Les enjeux de l'IT Service Management
- Les référentiels de bonnes pratiques : ISO20000, ITIL.

L'offre de service de la DSI

- Qu'est-ce qu'un service ?
- Le catalogue de services
- Les engagements de niveaux de service

Le Centre de Services SI, portail de la relation utilisateur

- Le point de contact des utilisateurs
- Les différentes structures
- Quand mettre en œuvre un centre de service ?

La surveillance des usages du SI

- Quelques définitions : utilisation, usages, appropriation
- Le tableau de bord de surveillance des usages
- Quelques exemples d'indicateurs

6 La mise en œuvre d'une relation DSI-Métiers-DG efficace

Les étapes clés de la démarche de mise en œuvre

- Comment installer un climat de confiance entre la DSI et la Direction Générale ?
- Le diagnostic des schémas relationnels
- Les étapes incontournables de la démarche
- La feuille de route de la DSI

Le Business Relationship Management (BRM)

- Le rôle du BRM selon le BRM Institute
- Les compétences-clé du BRM
- Les outils et modèles proposés
- La certification BRMP

Les outils au service de la relation DSI-Métiers-DG

- L'enquête Métier : instrument de mesure de la satisfaction
- Le diagnostic des pratiques
- L'analyse des parties prenantes
- La démarche marketing et le plan de communication de la DSI
- Les techniques d'influence et de persuasion
- Le tableau de bord

La relation de la DSI avec les fournisseurs

- L'impact sur la qualité de la relation avec les métiers et les utilisateurs
- Le référentiel international de l'AeSC
- L'importance du pilotage des prestataires

7 Perspectives : la DSI du futur

La transformation numérique des entreprises

- La révolution numérique
- Les nouveaux business models
- La qualité de la relation au service de la performance et de l'innovation d'entreprise

Les impacts sur la DSI

- DSI, Direction Marketing et Direction du Numérique
- La DSI bi-modale
- Le DSI du futur