

# Managers SI, améliorer ses relations avec les métiers

Cours Synthèse de 2 jours - 14h

Réf : DSM - Prix 2024 : 1 950CHF HT

Dans un environnement technologique en innovation constante avec des missions qui ne cessent de changer, la DSI est soumise à un stress permanent qui contribue à dégrader sa relation avec les directions métiers. Une révolution culturelle, une véritable rupture, est souvent indispensable pour améliorer cette relation et créer de vraies synergies. Ce séminaire vous propose une analyse complète des différentes relations que la DSI doit établir avec les parties prenantes du SI et vous présentera le mode relationnel cible et le dispositif de mise en œuvre le plus adapté aux objectifs de la DSI.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Repositionner la DSI au sein de l'organisation
- Développer un climat de confiance entre la DSI et la Direction Générale
- Valoriser les actions de la DSI auprès des Directions Métiers
- Améliorer la crédibilité de la DSI
- Comprendre le Business Relationship Management (BRM)
- Construire une feuille de route pour améliorer les relations DSI-Métiers

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

### 1) Les enjeux de la relation entre la DSI et les autres directions métiers

- La transformation numérique des entreprises.
- L'impact sur la DSI : l'avènement d'une nouvelle ère.
- L'état des lieux des relations DSI-Métiers : chiffres clés et analyses.
- La perception réciproque des fonctions : DSI, Directions Métiers et Direction Générale.
- Les véritables enjeux de la relation DSI-Métiers.
- Le lien entre système d'information et performance d'entreprise.
- La contribution reconnue du système d'information à la création de valeur.
- Les bénéfices d'une bonne collaboration entre la DSI et ses clients.

### 2) Les éléments clés d'une bonne relation entre la DSI et les Métiers

- Qu'est-ce que la relation ?
- L'importance du rôle dans la dynamique relationnelle.
- DSI et Métiers : deux cultures opposées ?
- Les différentes parties prenantes de la DSI : utilisateurs, Directions Métiers, Direction Générale.
- Les cinq dimensions d'analyse des problématiques relationnelles.
- Les caractéristiques d'une relation harmonieuse à travers deux exemples d'entreprises.
- Le diagnostic des schémas relationnels.
- L'échelle de maturité des relations DSI-Métiers.

### 3) Les relations entre la DSI et la Direction Générale

- La description des relations entre la DSI et la Direction Générale.

#### PARTICIPANTS

DSI, responsables informatiques, AMOA, AMOE, auditeurs, consultants, décideurs en charge de l'organisation et des Systèmes d'Information.

#### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

#### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Le concept de gouvernance : historique, définition et référentiels de bonnes pratiques.
- Le schéma directeur, premier pilier de la gouvernance informatique.
- La gestion des bénéfices issus des investissements informatiques.
- L'optimisation des risques.
- L'optimisation des ressources : planification, externalisation, gestion des données.
- Évaluez les relations entre la DSI et la Direction Générale !

#### 4) La DSI et les Directions Métiers

- La description des relations entre la DSI et les Directions Métiers.
- Seulement 38% des projets réussissent !
- Le "Projet Informatique" : un mythe à combattre.
- Un modèle MOA-MOE à repenser.
- Les rôles et responsabilités des acteurs des projets.
- L'impact de la mise en place d'un PMO ou d'un Bureau des Projets.
- Évaluez les relations entre la DSI et les Directions Métiers.

#### 5) Le lien entre la DSI et les utilisateurs

- La description des relations entre la DSI et les utilisateurs.
- L'orientation "service" de la DSI : définitions et référentiels de bonnes pratiques.
- L'offre de service de la DSI et la contractualisation avec les métiers.
- Le centre de service : vitrine de la DSI.
- La surveillance des usages du système d'information : indicateurs et mesures.
- Le tableau de bord de suivi des usages.
- Évaluez les relations entre la DSI et les utilisateurs.

#### 6) Les étapes clés pour une mise en œuvre effective

- Les prérequis incontournables.
- Les six étapes clés pour une mise en œuvre efficace.
- La mise en place de fondations solides.
- La sensibilisation des acteurs clés et le repositionnement la DSI.
- La construction d'une image crédible pour la DSI.
- L'optimisation de la création de valeur dans les projets.
- La responsabilisation des métiers sur la gestion du SI.
- L'entretien de la relation partenariale.
- La trajectoire de mise en œuvre de la DSI.
- Les facteurs clés de succès.

#### 7) Le Business Relationship Management (BRM)

- Qu'est-ce que le Business Relationship Management ?
- Le rôle du BRM au sein de l'organisation.
- Le positionnement du BRM : dans la DSI ? sans les métiers ?
- Les référentiels associés : COBIT, ISO, ITIL®, etc.
- Les deux niveaux d'intervention du BRM : stratégique et tactique.
- Les six compétences clés du BRM.
- Le modèle de maturité de la relation DSI-Métiers du BRM Institute.
- Quelques outils et modèles proposés par le BRM Institute.

#### 8) Les outils au service de la relation DSI-Métiers

- L'enquête de satisfaction (outils internes, externes).
- La démarche marketing et le plan de communication de la DSI.
- Le diagnostic de maturité des pratiques par rapport aux grands référentiels internationaux.
- L'analyse des parties prenantes : élaborer une stratégie relationnelle.
- Quelques techniques d'influence et de persuasion.
- Le tableau de bord : une BSC au service de la DSI.

# LES DATES

---

## CLASSE À DISTANCE

2024 : 30 mai, 04 juin, 15 oct., 10  
déc.