

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



RELATIONS **DSI MÉTIER**



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



### DATES :

4-5 octobre 2018 ; 22-23 novembre 2018  
21-22 Mars 2019 ; 6-7 Juin 2019  
3-4 Octobre 2019 ; 2-3 décembre 2019



### CONTACT :

Tél : 01 40 20 41 41  
Mail : [formations@acadys.com](mailto: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