

# Formation Managers SI, améliorer vos relations avec les métiers

-Référence: **ML-86**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- 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

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

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

## Programme

- **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.
- **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 : 2 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 2 exemples d'entreprises.
  - Le diagnostic des schémas relationnels.
  - L'échelle de maturité des relations DSI-Métiers.
- **Les relations entre la DSI et la Direction Générale**
    - La description des relations entre la DSI et la Direction Générale.
    - 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 !
- **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 !
- **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.
    - 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 !
- **Les étapes clés pour une mise en oeuvre effective**
  - Les prérequis incontournables.
  - Les six étapes clés pour une mise en oeuvre 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 oeuvre de la DSI.
  - Les facteurs clés de succès.
- **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 2 niveaux d'intervention du BRM : stratégique et tactique.
  - Les 6 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.
- **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.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc