

Séminaire de 3 jour(s)
Réf : GOU

Participants

Ce séminaire s'adresse aux directeurs informatiques et directeurs des systèmes d'information, et d'une manière plus générale, aux décideurs en charge de l'organisation et des systèmes d'information.

Pré-requis

Connaissances de base des composantes et du rôle d'une DSI. Expérience requise en gestion SI.

Prix 2012 : 2430€ HT

Eligible DIF

Dates des sessions

Paris

4 juin 2012, 2 oct. 2012
11 déc. 2012

Gouvernance informatique stratégies, ressources, tableaux de bord

OBJECTIFS

Ce séminaire explore les outils de pilotage et les méthodes de gouvernance à partir d'exemples réels. Il est orienté vers les besoins opérationnels de ceux qui se retrouvent à la tête d'entreprises ou d'entités importantes.

1) Introduction

2) La place de la Direction des SI dans l'entreprise

3) Mettre en place la gouvernance

4) Démontrer la performance du SI

Intervenant

Henri PUISSANT

Consultant en Organisation, Management et Systèmes d'Information, société I-T.et S. Précédemment Directeur délégué d'Informatique-CDC (filiale informatique de la Caisse des Dépôts). Il a piloté de nombreuses DSI, au Crédit Agricole puis à la Caisse des Dépôts. C'est un des tout premiers DSI à obtenir la certification Qualité ISO9001. Il est spécialiste de l'organisation et des systèmes d'information. Utilisant en permanence les leviers de la Qualité, il a conduit avec succès de grands projets de changement comme, entre autres, la fusion des SI des caisses de retraite des collectivités locales.

1) Introduction

- La gouvernance des SI : une partie intégrante de la gouvernance d'entreprise. Etat des lieux des pratiques.
- Les principes clés pour une bonne gouvernance informatique.
- Le débat sur le "coût" et la "valeur" du SI.
- Le champ d'application de la gouvernance.

2) La place de la Direction des SI dans l'entreprise

- Modéliser l'activité de la DSI. La chaîne de valeur informatique. Les processus de la Direction des SI. Les modèles généraux d'activité : ITIL, COBIT, CMM.
- La perception de la DSI dans l'entreprise. Dynamique des relations entre Direction générale, Direction des SI et Directions opérationnelles.
- Le lien entre gouvernance et organisation. Répartition du pouvoir entre Direction des SI et Directions opérationnelles. Mécanismes et organes de prise de décision et de contrôle.
- L'organisation interne de la DSI. Modèle centralisé, décentralisé, fédéré. Les fonctions à centraliser et à répartir. Zoom sur le volet "Études".

3) Mettre en place la gouvernance

la stratégie technologique

- Le cycle de l'innovation. Typologie des technologies en fonction de leur courbe de vie. L'entropie au sein du SI. Définir une stratégie technologique. Repérer et exploiter les opportunités.
- L'urbanisme informatique. Les démarches "Top-Down" basées sur la cartographie. Les démarches "Bottom-Up" portées par la technologie. Proposition d'une approche intégrée originale.
- Le logiciel libre. Panorama de l'offre actuelle sur les différentes couches du SI. "Libre" versus "gratuit".
- Les sociétés de service en logiciel libre (SSLL).
- L'intégration des systèmes. Principes de l'intégration par l'IHM, par les traitements, par les données. Cas type d'applications. Limites du concept d'EAI.

Le portefeuille de projets

- La gestion d'un portefeuille de projets. Métrique pour l'analyse et la qualification des projets. Priorisation.
- Le plan type d'un dossier préalable de projet.
- Le dossier économique de projet (business case). Typologies des coûts et des gains. Dix règles pour bien construire son business case.
- L'évaluation du Retour sur Investissement (ROI). Les méthodes financières classiques (VAN, TRI, payback-period, EVA). Bénéfices tangibles et intangibles.
- L'estimation des charges de projet. Les méthodes usuelles : COCOMO, méthode de Delphes, points de fonction. Champ d'applicabilité de ces méthodes. Un exemple de mise en oeuvre de la méthode des points de fonction. Relation entre charge totale, délai et ressources. Ratios clés.
- Maîtriser la trajectoire du projet. Prévoir l'arrêt anticipé du projet. La courbe de montée en charge. Repérer les signes avant-coureurs de dérives.

La gestion du capital humain

- Mesurer l'efficacité des équipes : les métriques de productivité. Optimiser l'affectation des individus aux projets. Les centres de services et l'industrialisation du développement.
- Définir un référentiel de compétences et des fiches de poste. Assurer une gestion prévisionnelle des compétences.
- L'achat de prestations intellectuelles. Choisir le prestataire adapté à chaque situation. Maîtriser le processus d'achat. Utiliser à bon escient les notions de "régie", de "forfait" et leurs variantes.

- L'externalisation. Sélectionner les fonctions candidates à l'externalisation. Risques et enjeux de l'externalisation. Les modèles de coopération entre le client et le prestataire : TMA, ASP, outsourcing, joint-venture. Conduire le processus d'externalisation.
- L'offshore. Le type de prestations proposées. Enjeux et risques du concept. Le degré réel d'économie. L'aspect contractuel. Cas pratiques d'application.

La maîtrise des coûts

- La dynamique des coûts du SI. Les principaux inducteurs de coûts informatiques. La structure type du budget de la Direction des SI et son évolution dans le temps. La dépense informatique totale de l'entreprise.
- La mesure du coût des SI. Répartir par activité selon une approche ABC. Détailler les coûts pour mieux les réduire. Modèle du Cost House Concept.
- Le TCO : un indicateur clé. Proposition d'une définition réaliste et d'un mode de calcul.
- Elaborer une stratégie de maîtrise des coûts. Economies ponctuelles et durables. Mettre en place un contrôle de gestion informatique.
- Les pistes concrètes de réduction des coûts. L'optimisation des infrastructures techniques. La standardisation des postes de travail. Le client léger. Le coût des licences logicielles. La politique de sourcing.
- Construire le budget informatique et le "vendre" à la Direction générale. Suivi de budget et analyse des écarts. Recadrer en cours d'exercice.
- Facturer en interne les prestations de la Direction des SI. Construire le catalogue de produits et de services de la Direction des SI. Etablir les coûts standard.

4) Démontrer la performance du SI

- Règles générales pour construire des tableaux de bord pertinents. Les qualités d'un bon indicateur. Les tableaux de bord internes à la DSI : études, exploitation, help-desk, financier. Les tableaux de bord à destination des Directions opérationnelles : projets, qualité de service. Le tableau de bord général : exemple du IT Balanced Scorecard.
- La mesure de la satisfaction des utilisateurs. La qualité perçue. Les enquêtes de satisfaction.
- Les Contrats de Service ou SLA. Fixer le niveau de service attendu. Mesurer et améliorer la performance. Les indicateurs pertinents par familles de SLA.
- Le benchmarking. Démarche de benchmarking interne ou externe. Cas d'application.