



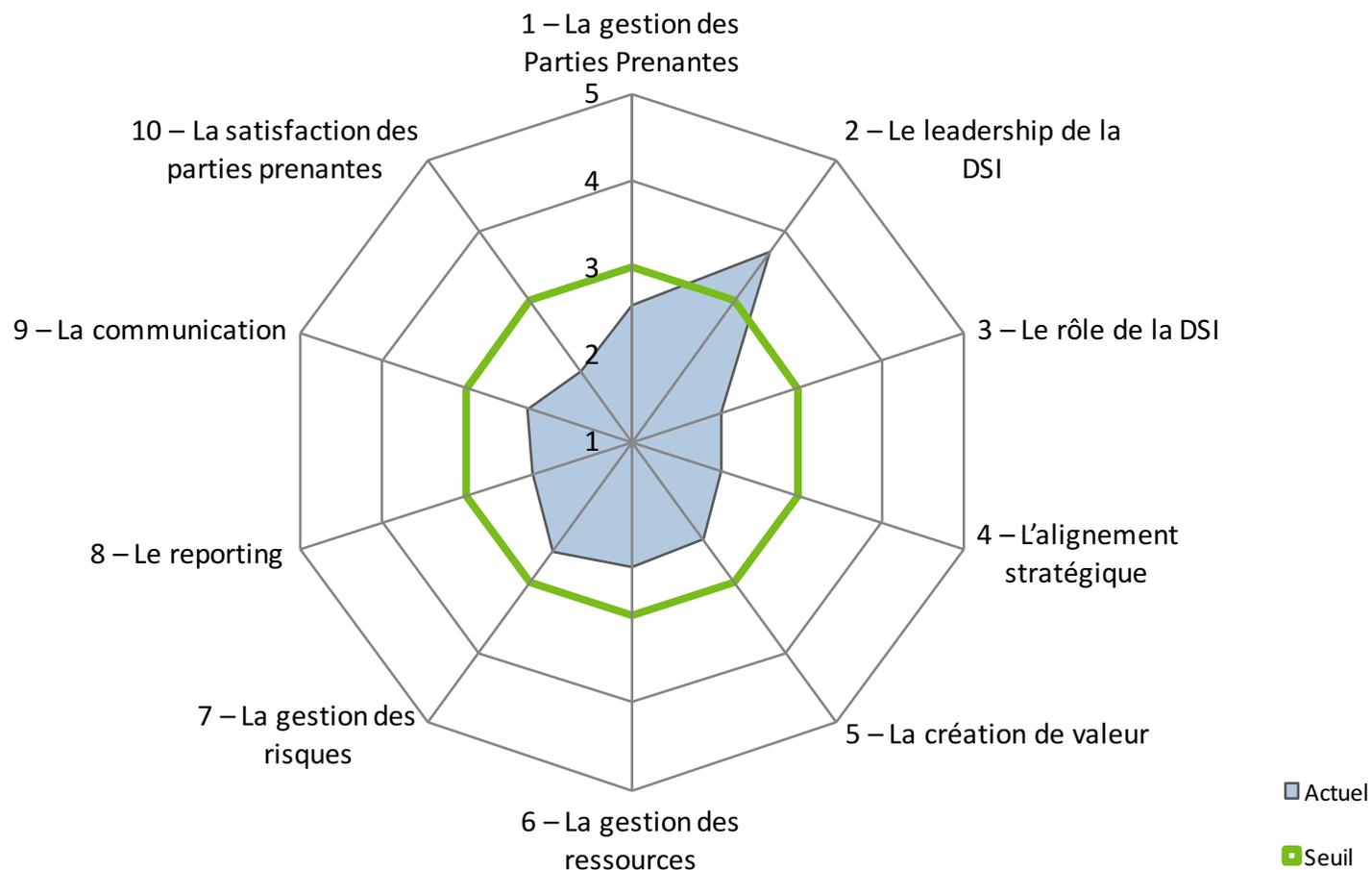
# Managers SI, améliorer vos relations avec les métiers

Résultat des diagnostics  
Colmar, 15-16 octobre 2015





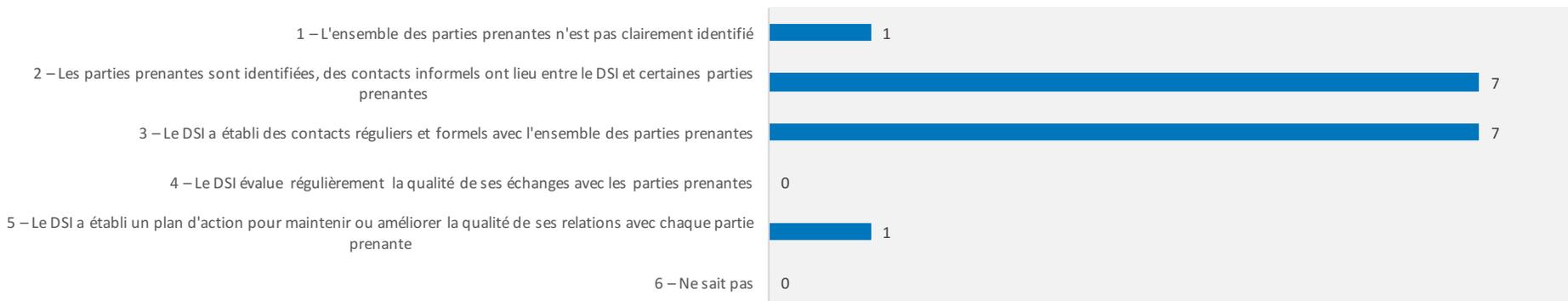
## Les relations avec la Direction Générale : 2,4 / 5



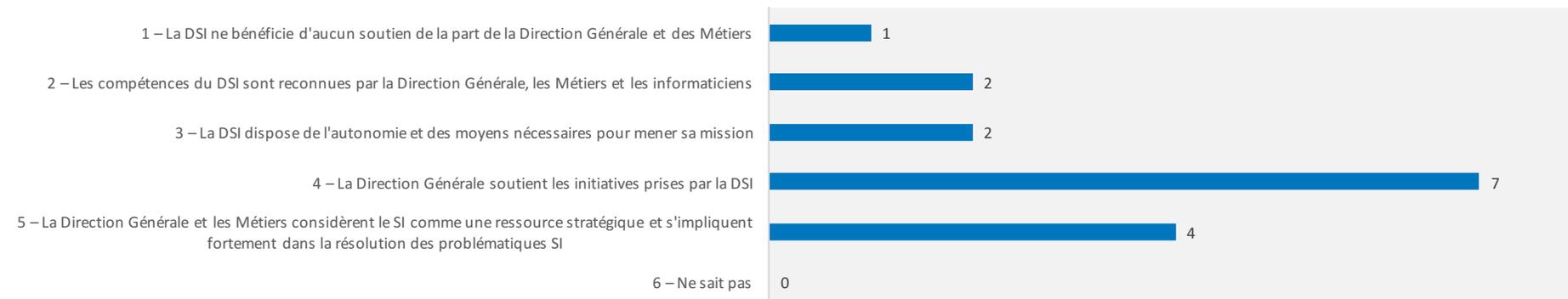


# Les relations avec la Direction Générale – Détail (1/5)

## 1 – La gestion des Parties Prenantes



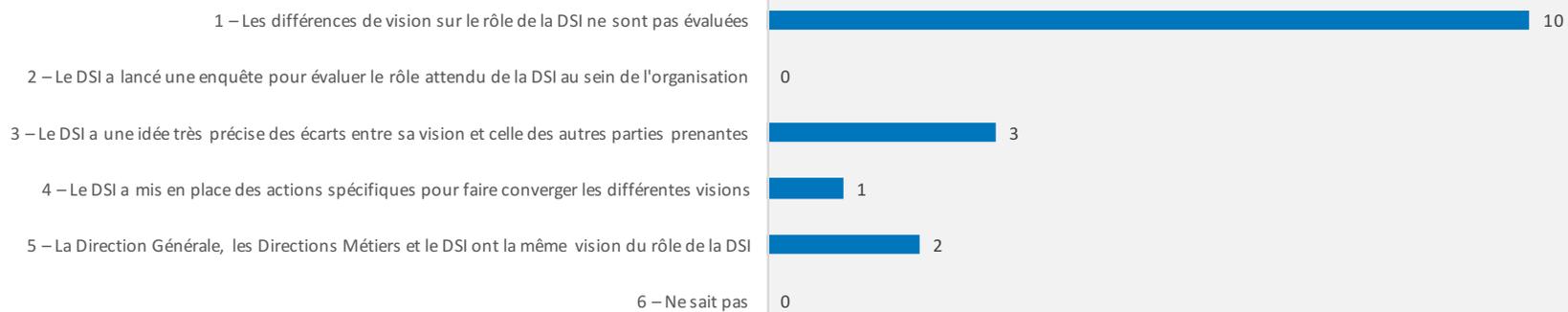
## 2 – Le leadership de la DSI



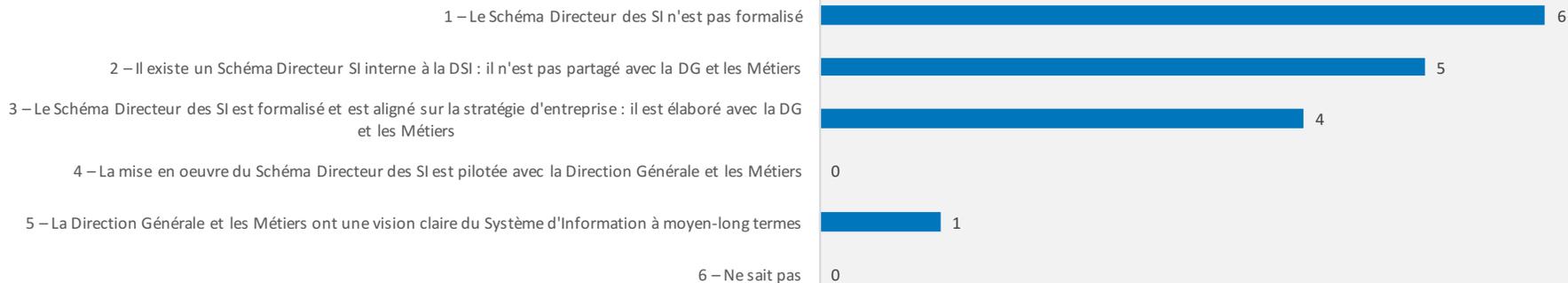


## Les relations avec la Direction Générale – Détail (2/5)

### 3 – Le rôle de la DSI



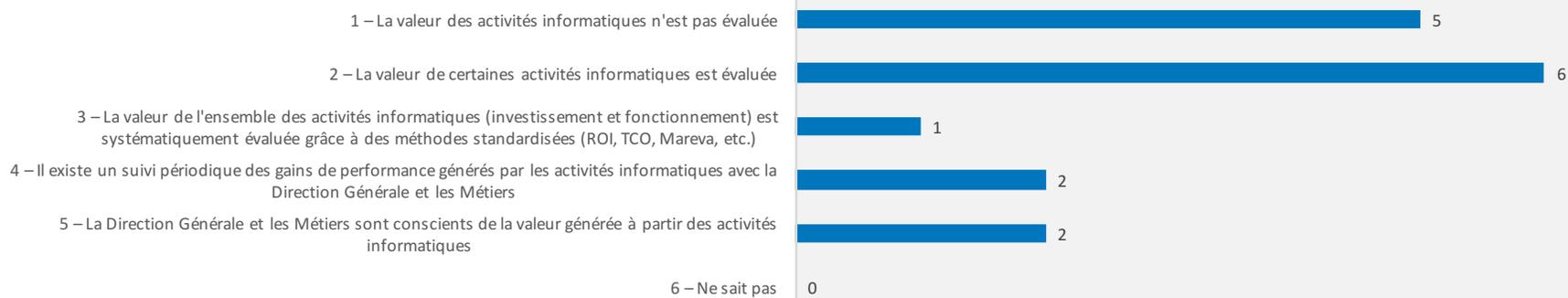
### 4 – L'alignement stratégique



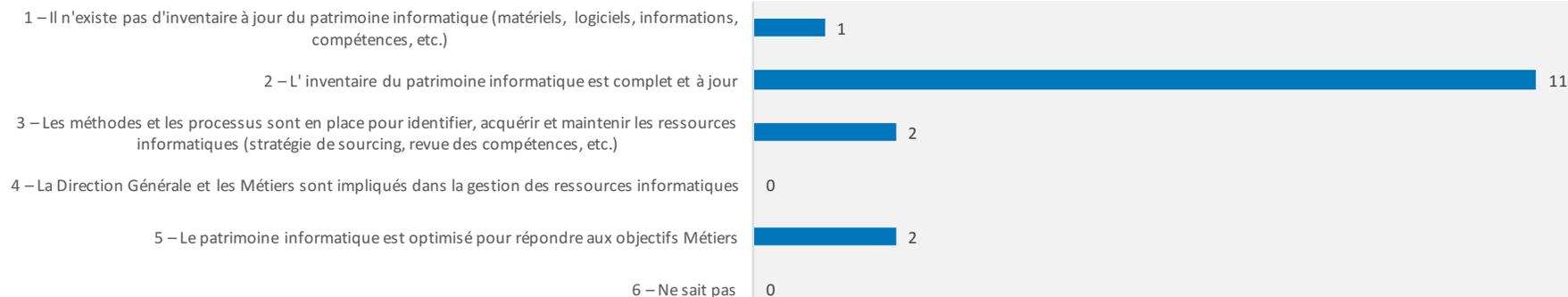


## Les relations avec la Direction Générale – Détail (3/5)

### 5 – La création de valeur



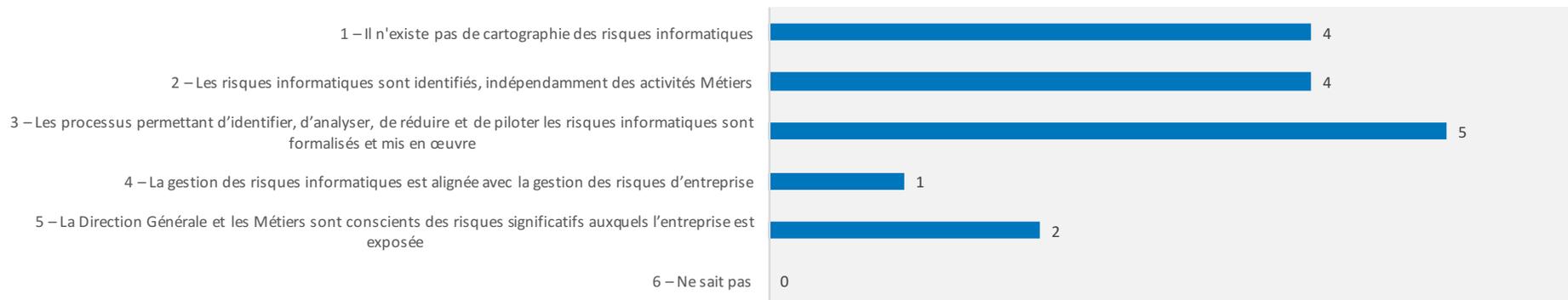
### 6 – La gestion des ressources



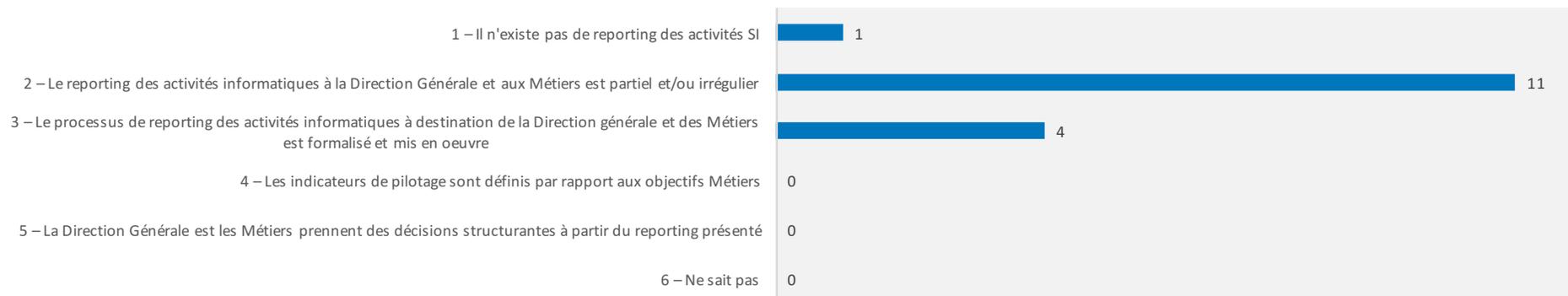


## Les relations avec la Direction Générale – Détail (4/5)

### 7 – La gestion des risques



### 8 – Le reporting



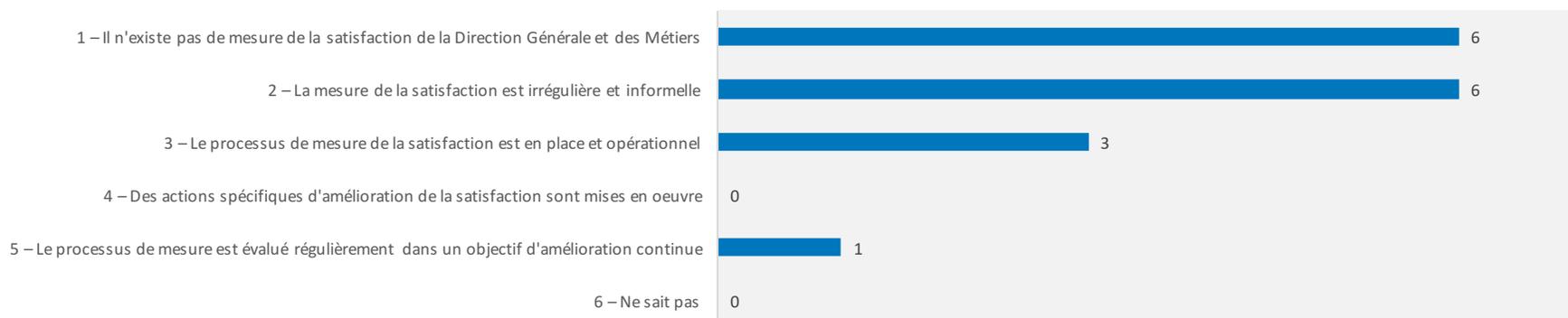


## Les relations avec la Direction Générale – Détail (5/5)

### 9 – La communication

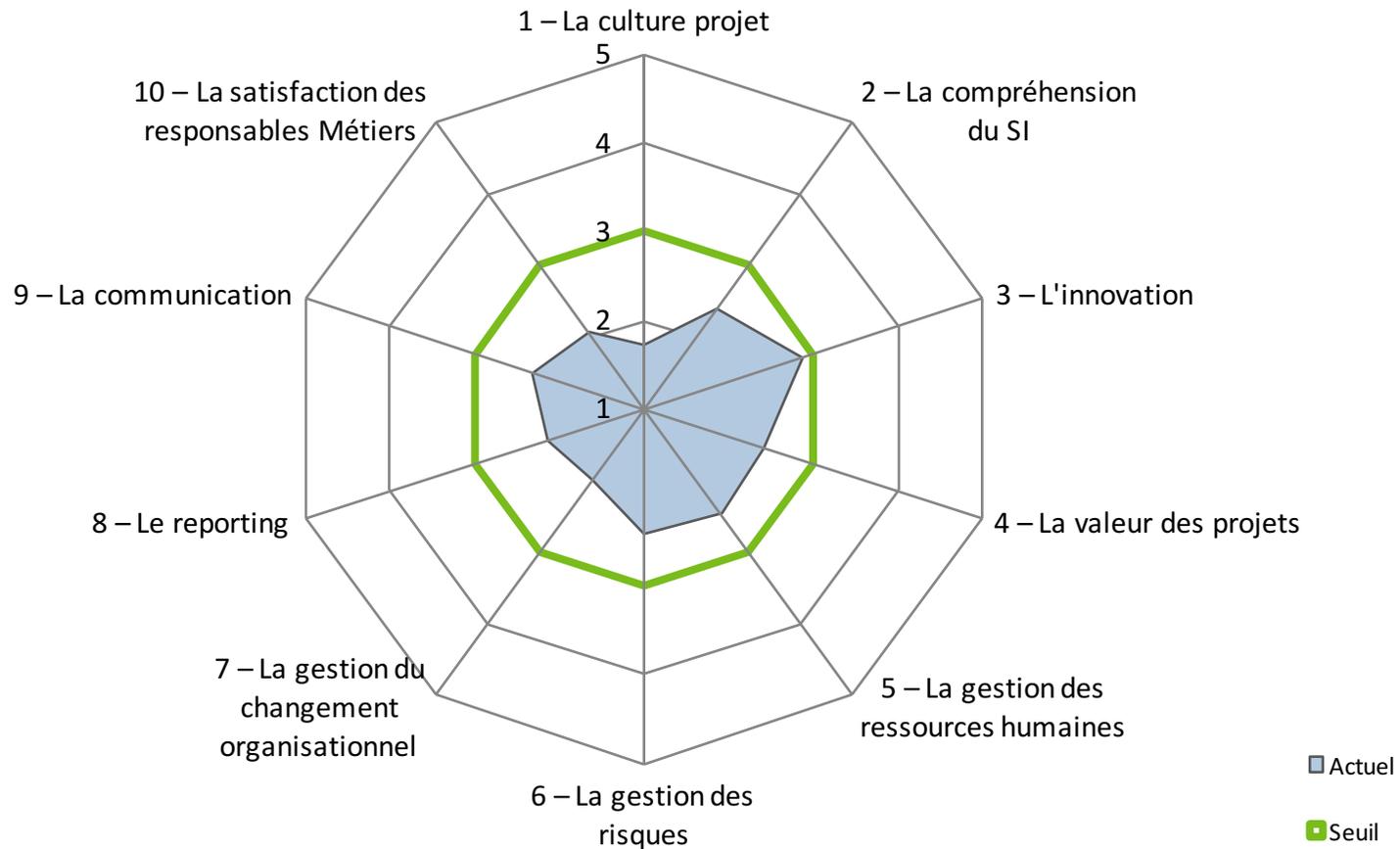


### 10 – La satisfaction des parties prenantes





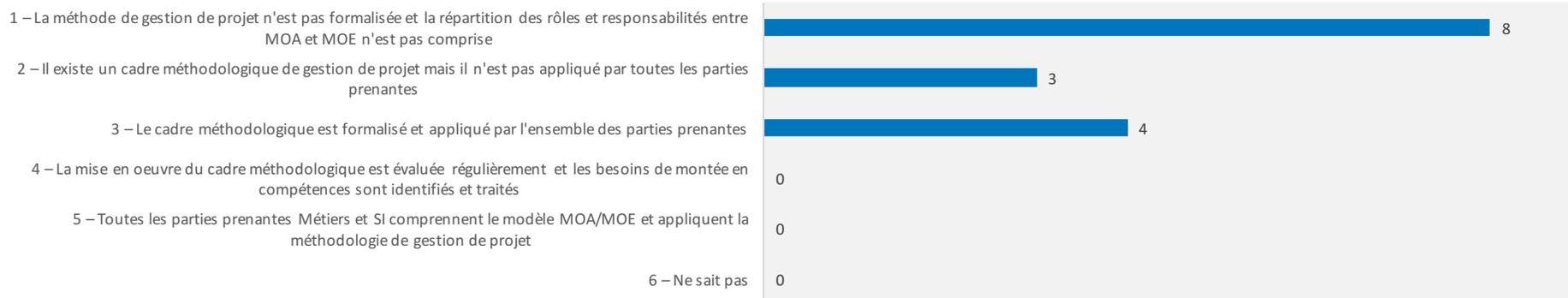
## Les relations avec les maîtrises d'ouvrage : 2,3 / 5



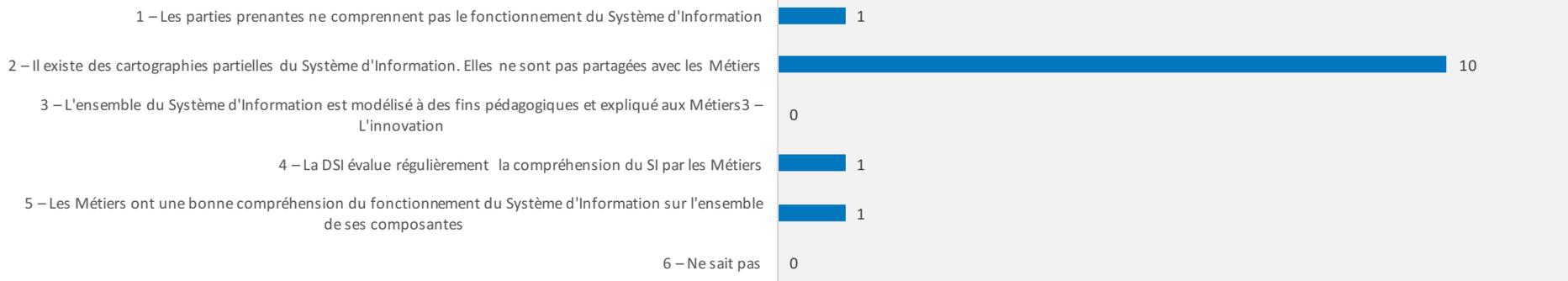


# Les relations avec les maîtrises d'ouvrage – Détail (1/5)

## 1 – La culture projet



## 2 – La compréhension du SI

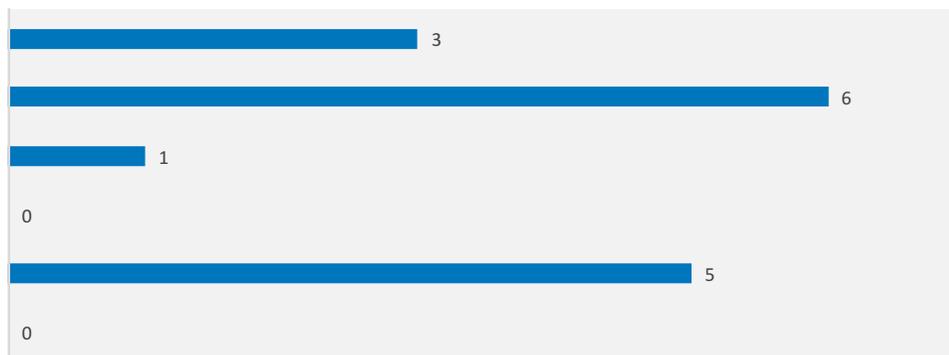




## Les relations avec les maîtrises d'ouvrage – Détail (2/5)

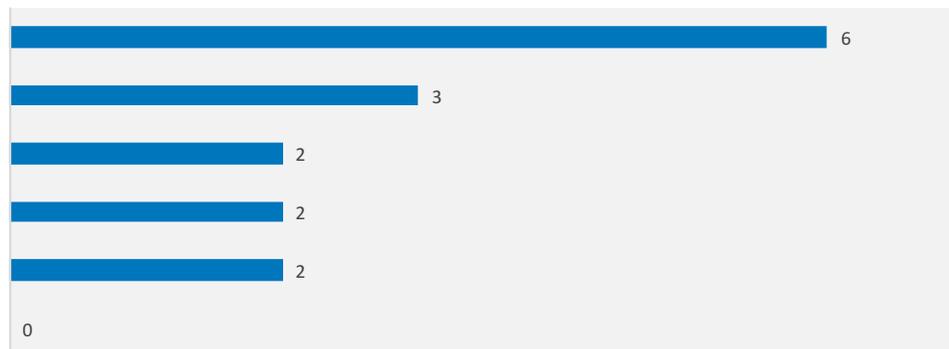
### 3 – L'innovation

- 1 – Le Système d'Information n'est pas perçu comme un vecteur d'innovation et de performance
- 2 – La DSI organise des ateliers d'innovation avec les Métiers mais les opportunités identifiées restent sans suite
- 3 – La démarche d'innovation est structurée et opérationnelle : les opportunités sont formalisées, priorisées et arbitrées par une instance de décision SI/Métiers spécifique
- 4 – L'apport de valeur des opportunités mises en oeuvre est mesuré et communiqué aux parties prenantes
- 5 – Les Métiers sont conscients du potentiel d'innovation que représente le SI et sollicitent régulièrement la DSI pour identifier de nouvelles opportunités
- 6 – Ne sait pas



### 4 – La valeur des projets

- 1 – Les bénéfices et les coûts des projets ne sont pas mesurés
- 2 – Des études d'opportunité sont parfois rédigées pour les gros investissements mais ne sont pas suivies dans le temps
- 3 – Il existe un dispositif formel d'évaluation de la valeur des projets, il est systématiquement mis en oeuvre
- 4 – Les coûts et bénéfices des projets sont mesurés régulièrement, y-compris après le déploiement de la solution
- 5 – Les parties prenantes sont conscients des bénéfices générés par les projets
- 6 – Ne sait pas





## Les relations avec les maîtrises d'ouvrage – Détail (3/5)

### 5 – La gestion des ressources humaines



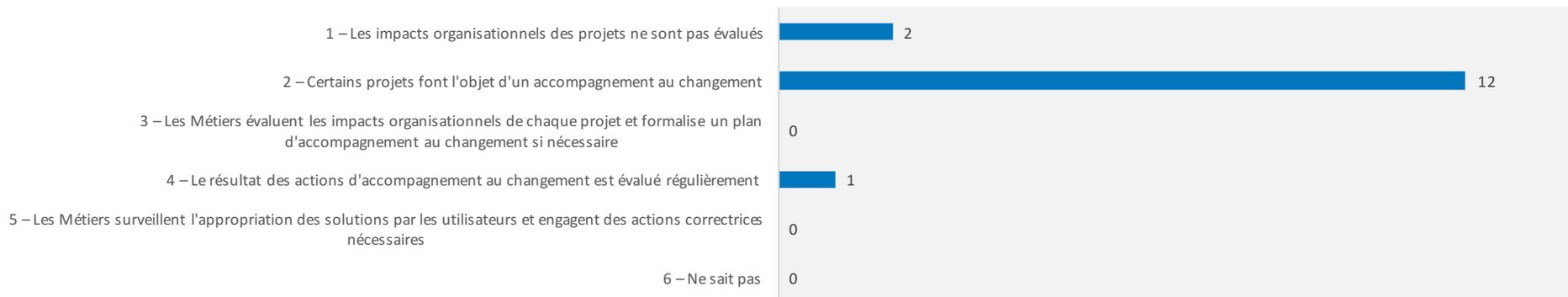
### 6 – La gestion des risques



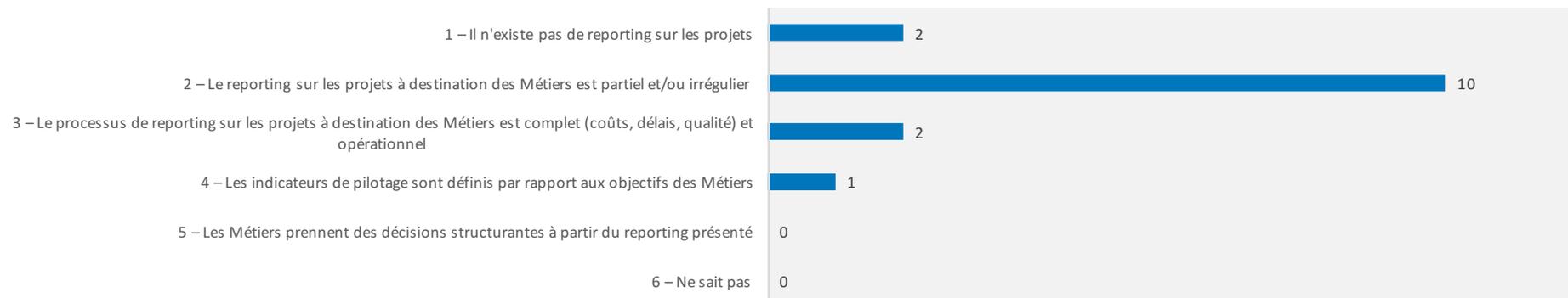


## Les relations avec les maîtrises d'ouvrage – Détail (4/5)

### 7 – La gestion du changement organisationnel



### 8 – Le reporting



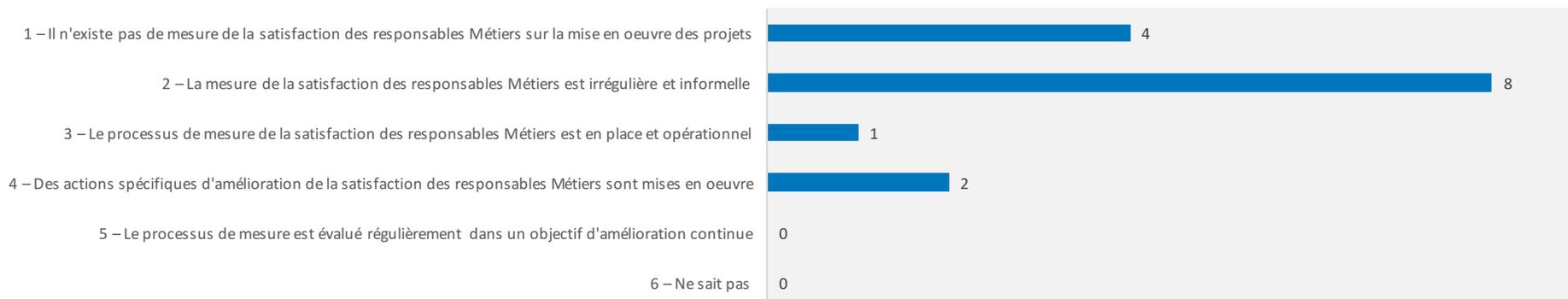


## Les relations avec les maîtrises d'ouvrage – Détail (5/5)

### 9 – La communication

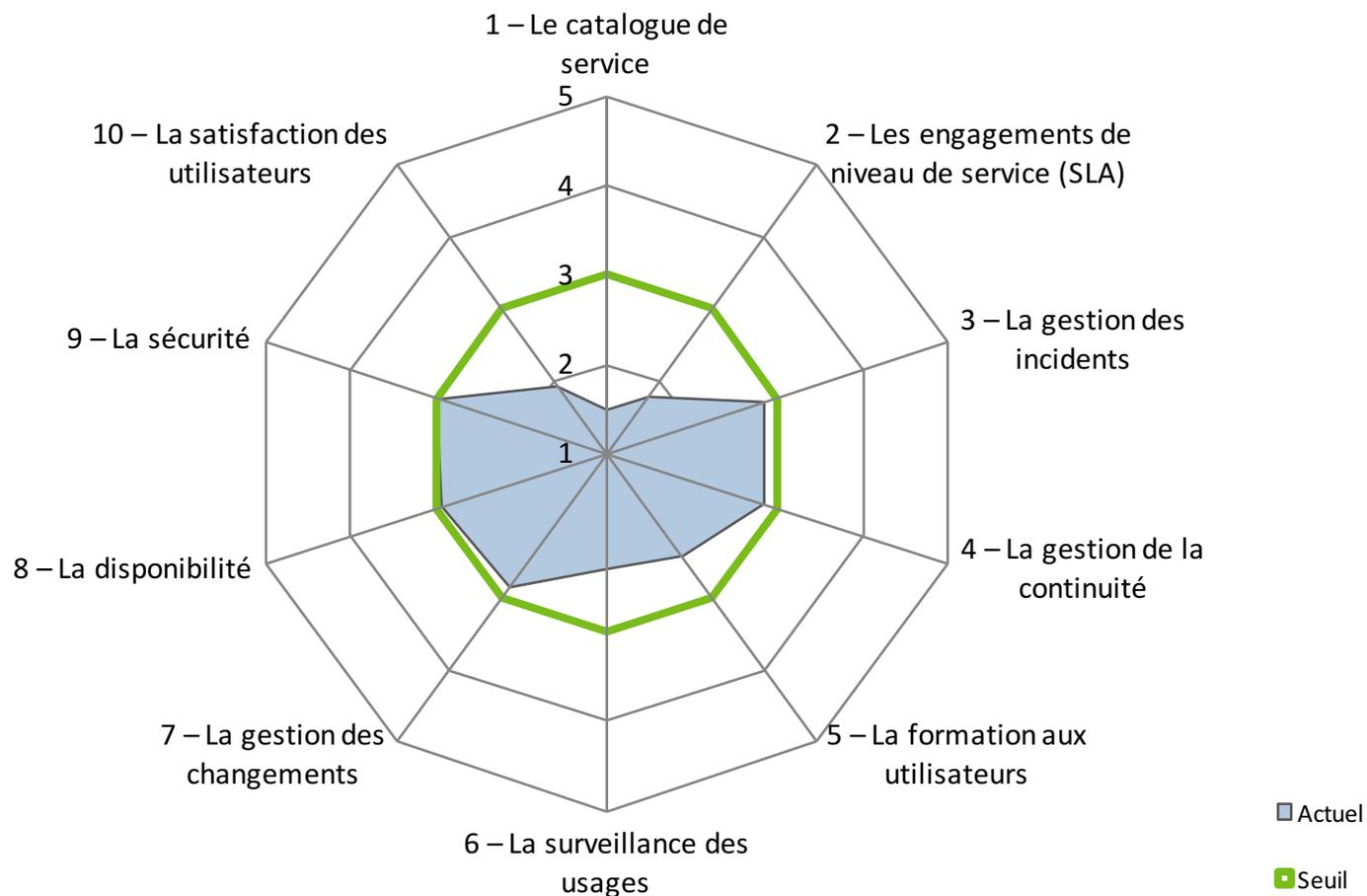


### 10 – La satisfaction des responsables Métiers





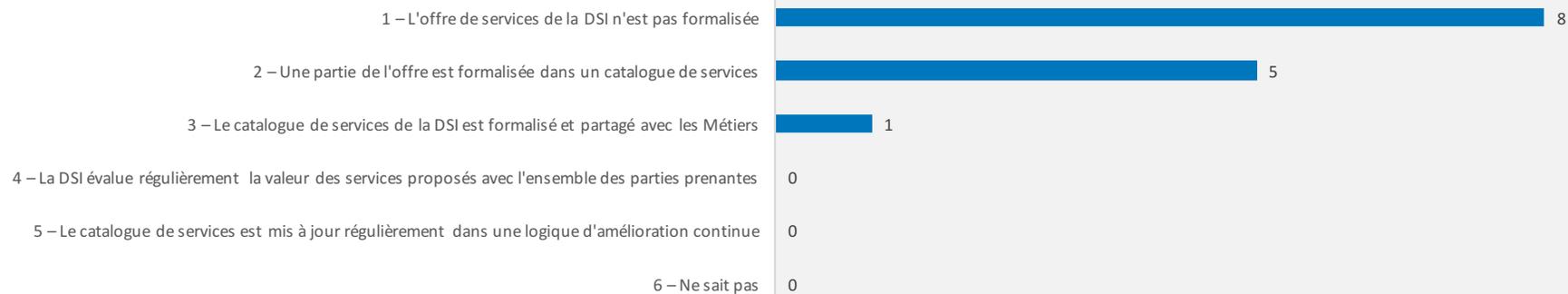
## Les relations avec les utilisateurs : 2,4 / 5





# Les relations avec les utilisateurs – Détail (1/5)

## 1 – Le catalogue de service



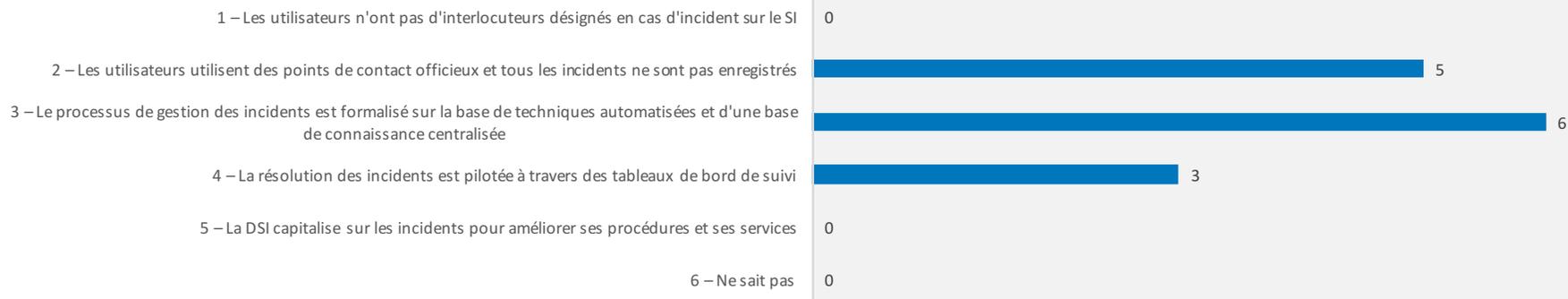
## 2 – Les engagements de niveau de service (SLA)



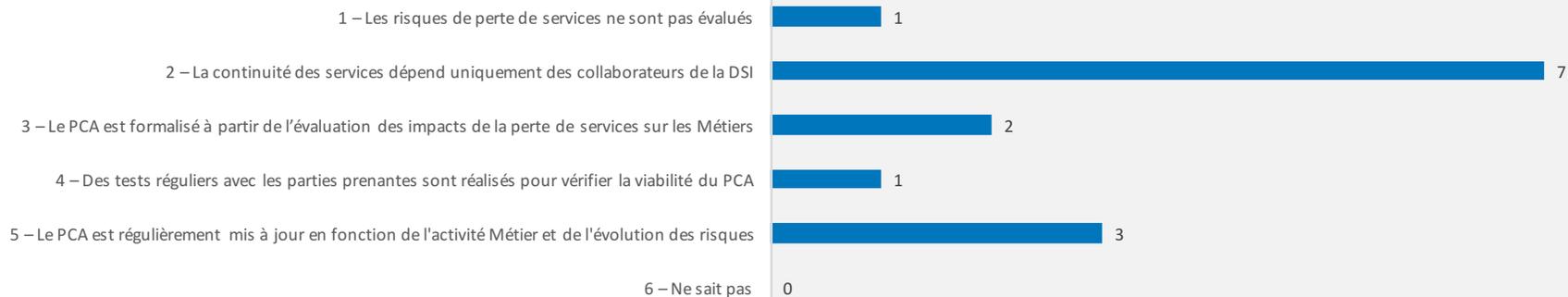


## Les relations avec les utilisateurs – Détail (2/5)

### 3 – La gestion des incidents



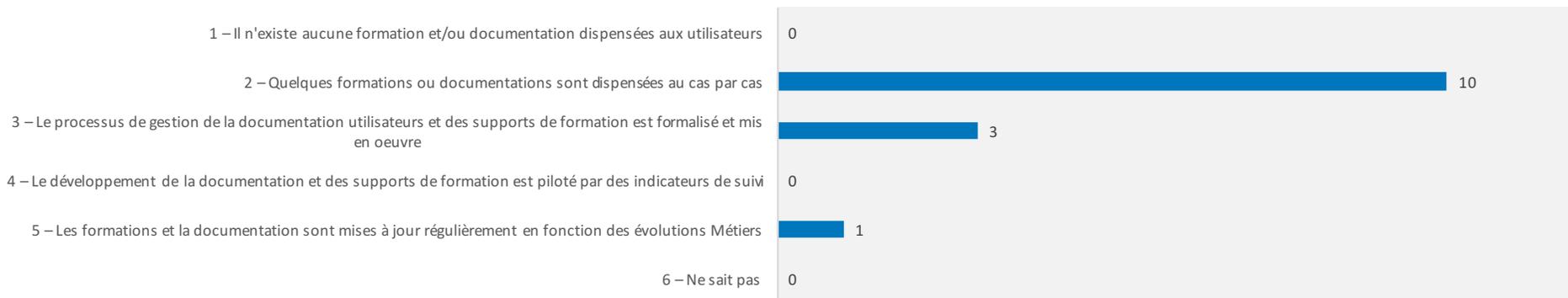
### 4 – La gestion de la continuité



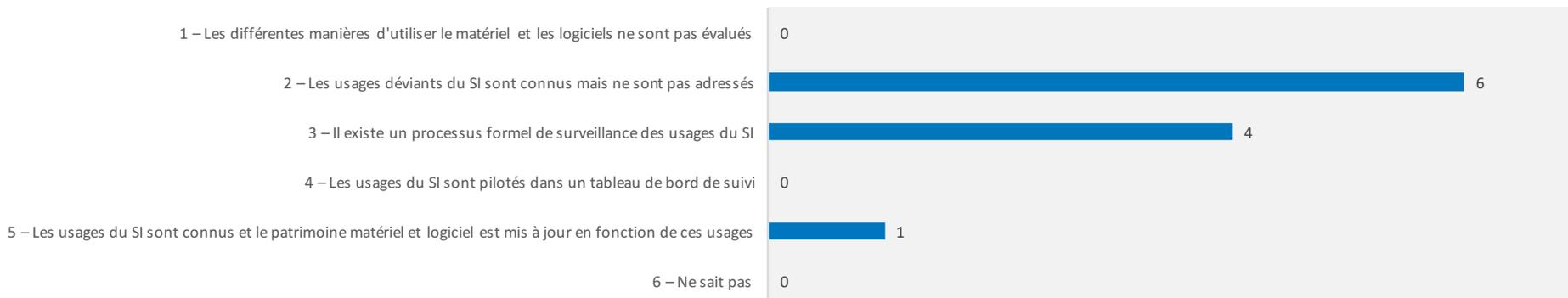


## Les relations avec les utilisateurs – Détail (3/5)

### 5 – La formation aux utilisateurs



### 6 – La surveillance des usages

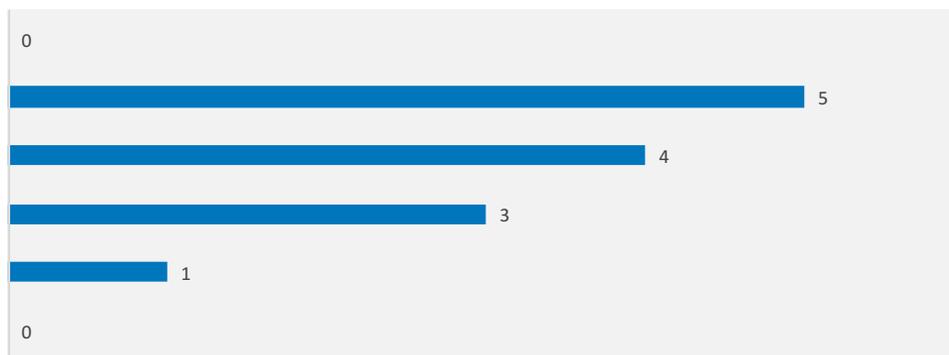




## Les relations avec les utilisateurs – Détail (4/5)

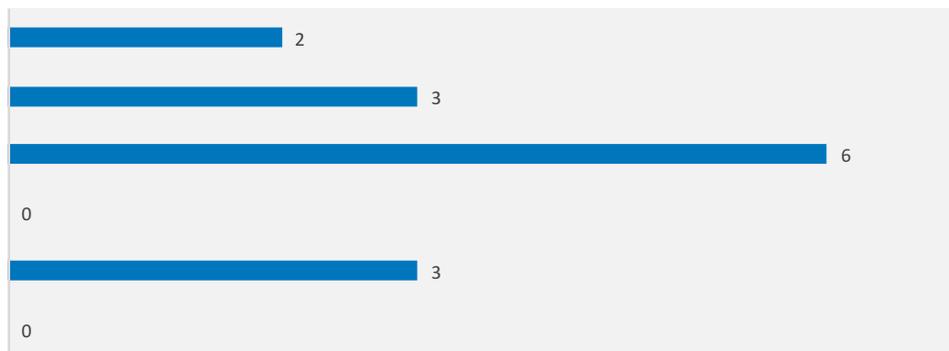
### 7 – La gestion des changements

- 1 – Les demandes de changements ne sont pas documentées et sont traitées au fil de l'eau
- 2 – Les demandes de changements sont enregistrées mais leur traitement dépend des personnes
- 3 – Le processus de gestion des changements est formalisé et tient compte de l'urgence de la demande
- 4 – Toutes les demandes de changements sont pilotées dans un tableau de bord de suivi
- 5 – La documentation utilisateurs et les supports de formation sont systématiquement mis à jour
- 6 – Ne sait pas



### 8 – La disponibilité

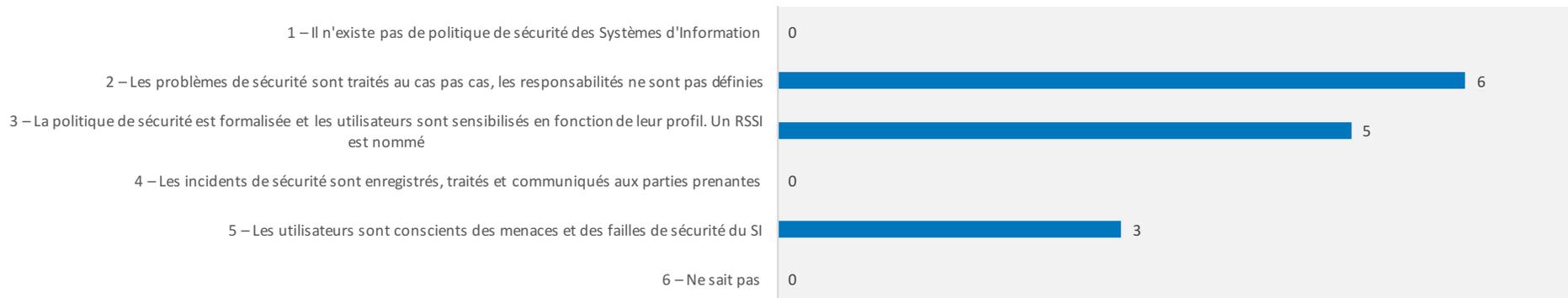
- 1 – Il n'existe pas de gestion de la disponibilité
- 2 – La DSI ne connaît pas les exigences des Métiers en termes de disponibilité
- 3 – Les niveaux de disponibilité attendus sont évalués et des processus standardisés sont définis pour traiter les interruptions de services
- 4 – La DSI dispose de processus et d'outils pour mesurer la disponibilité des systèmes. Des tableaux de bord sont communiqués aux utilisateurs
- 5 – Les exigences des utilisateurs en termes de disponibilité sont satisfaites. Les interruptions de service sont identifiées et traitées rapidement par la DSI
- 6 – Ne sait pas



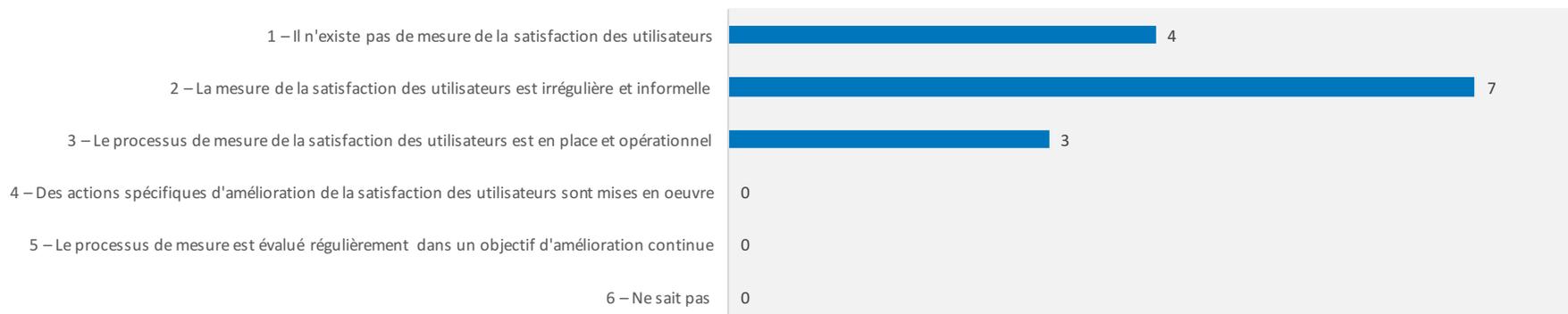


## Les relations avec les utilisateurs – Détail (5/5)

### 9 – La sécurité



### 10 – La satisfaction des utilisateurs





**Christophe LEGRENZI**

Président

---

Groupe ACADYS  
5, rue Beffroy F-92200 NEUILLY-SUR-SEINE  
Tél. +33 (0)1 40 20 41 41

Mobile +33 (0)6 85 43 38 32  
christophe.legrenzi@acadys.com

**Catherine GAPAILLARD**

Directrice Associée

---

Groupe ACADYS  
5, rue Beffroy F-92200 NEUILLY-SUR-SEINE  
Tél. +33 (0)1 40 20 41 41

Mobile +33 (0)6 87 81 75 79  
catherine.gapaillard@acadys.com



## Copyright

- L'article L. 122-5 du Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de ses alinéas 2 et 3, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que « les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration », toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement écrit et préalable de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite (article L. 122-4).
- Toute représentation, reproduction ou adaptation par quelque procédé que ce soit constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.
- Cette interdiction recouvre notamment l'utilisation et l'exploitation de l'ouvrage ou des textes le composant par tout procédé tel que saisie, manipulation et stockage dans une banque de données, reproduction ou transmission par quelque moyen ou forme que ce soit tel qu'électronique, mécanique, photographique, photocomposition, cinématographie, magnétique, informatique, télématique, satellite, ainsi que par tout autre moyen existant ou à créer.
- L'insertion d'extraits dans un ouvrage ou dans un document est interdite, sauf si elle est associée à une citation de l'ouvrage.
- Tous droits réservés pour tous pays.