



## ORGANISATION DE LA DSI ET DES PROCESSUS IT, ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS

« *Ou comment optimiser les modes de fonctionnement de la DSI en s'appuyant sur ses ressources internes* »

### Enjeux et Objectifs

Le management de la DSI se pose régulièrement des questions d'optimisation de son fonctionnement :

- **Quelle est la meilleure organisation pour répondre à mes « clients internes », comment faire en sorte d'avoir des processus matures, efficaces et partagés ?**
- **De quels outils ma DSI a-t-elle besoin pour fonctionner efficacement, quels éléments de gouvernance dois-je mettre en œuvre ? Comment communiquer en interne et vers l'extérieur ?**
- **Comment mobiliser mes équipes, les aider à progresser, notamment lors de la prise de nouvelles responsabilités ? Comment m'assurer que chacun continue à évoluer au sein de la DSI ?**

Chez Advese, nous sommes convaincus que la plus grande richesse de la DSI réside en ses équipes, c'est pourquoi nous avons développé une offre de services permettant d'apporter des éléments de réponse personnalisés à chacune de ces grandes questions.

L'originalité de notre approche consiste à intégrer vos équipes dans ces réflexions et à en faire les premiers acteurs des changements proposés. Par ailleurs, afin de ne pas « réinventer la DSI » nous nous appuyons dans ces démarches sur des référentiels qui ont fait leurs preuves (ITIL V3, CMMi, Cobit,...) en utilisant les éléments pertinents dans le contexte spécifique que nous avons à traiter.



## Notre Offre de Services

### Une démarche qui prend toujours en compte la dimension accompagnement du changement

Dans nos démarches de transformation, nous adressons l'ensemble des dimensions de changement :

- **Les hommes**
- **Les outils**
- **L'organisation**
- **Les processus**

Ces quatre dimensions sont pour nous indissociables, la meilleure organisation sur le papier ne sera en effet jamais opérationnelle si les personnes à même de la faire fonctionner ne sont pas présentes.

Dans nos démarches relatives à l'organisation de la DSI nous prenons en compte le niveau de maturité (au sens CMMi) de vos équipes pour définir nos préconisations.

Nos différents types d'intervention sont par exemple :

### L'optimisation de l'organisation de la DSI

En réponse à un ou plusieurs points de difficultés identifiés, nos clients nous demandent d'évaluer leur organisation et de leur faire des préconisations d'évolution.

Ces missions se déroulent de la manière suivante :

- Entretiens avec les principaux acteurs et clients de la DSI pour mesurer les difficultés rencontrées
- Proposition par Advese de plusieurs scénarios d'évolution de la DSI : chaque scénario est envisageable et a des avantages et inconvénients spécifiques. Nous emmenons nos clients « visiter » ces scénarios pour leur permettre de faire un choix raisonné.
- Une fois le scénario choisi par notre client, nous déclinons l'organisation sous forme d'un « book fonctions » qui détaille les principes d'organisation et les rôles et responsabilités des principaux acteurs.

### L'optimisation des processus de la DSI

ITIL décrit de manière détaillée l'ensemble des processus de la DSI, ce référentiel éprouvé est une véritable « bible » pour l'organisation de la DSI. Pour travailler sur les processus de la DSI nous privilégions une approche progressive qui s'attache à définir 1 ou 2 processus à la fois. Par



expérience, nous savons que les équipes n'ont pas la capacité d'en absorber efficacement un plus grand nombre. Une fois les processus identifiés nous travaillons en 3 phases :

- L'analyse de l'existant qui par le biais d'entretiens avec les principaux acteurs permet de formaliser l'écart entre la situation existante et les préconisations ITIL. Les risques liés aux écarts identifiés sont mesurés et permettent de décider les points d'écart à traiter, l'objectif n'étant pas de faire de l'ITIL par principe.
- La définition du processus adapté au contexte de l'entreprise se fait ensuite sous la forme d'ateliers avec les équipes, sous la responsabilité du pilote désigné du processus. Elle est une première étape d'appropriation en interne.
- La mise en place du processus se fait ensuite sur une période plus ou moins longue en fonction des actions à mener (notamment des outils à mettre en place). Des tableaux de bord sont produits qui permettent de mesurer l'amélioration issue de l'optimisation du processus.

### La mise en place des outils de gouvernance de la DSI

Le SI de la DSI est souvent le parent pauvre des outils gérés par la DSI. Nous aidons nos clients à mettre en œuvre des outils simples permettant de répondre à leurs différents enjeux de gouvernance :

- Suivi de l'activité de la DSI
- Gestion de portefeuille de projets
- Contrôle de gestion
- Tableaux de bord
- ....

### L'accompagnement des managers en prise de fonction

Nos managers, par leur connaissance des modes de fonctionnement de la DSI et de ses référentiels sont à même d'accompagner vos managers dans leur prise de fonction. A leurs côtés pendant quelques mois, ils les aident à identifier leurs priorités et leur donnent les outils et méthodologies dont ils ont besoin pour progresser. Cet accompagnement se fait sur des sujets identifiés à l'avance et permettent ainsi de rassurer le nouveau manager et de le rendre autonome sur les domaines sous sa responsabilité.