

Pilotage stratégie SI

V1 – 20241101

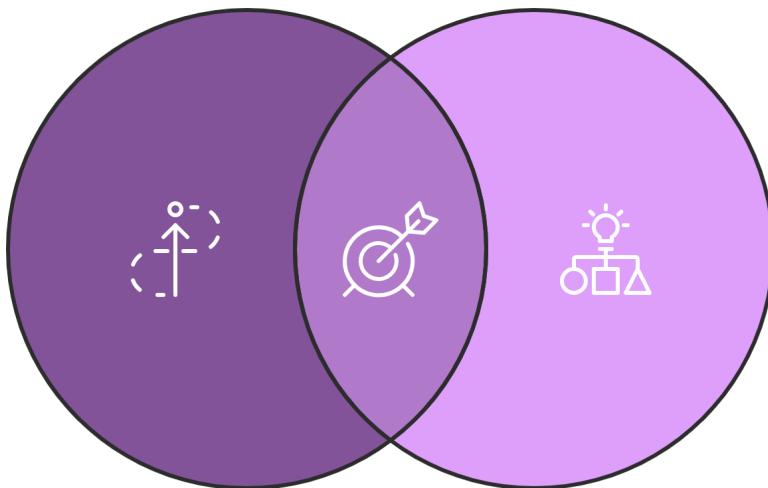
Jean-Philippe PECH

L'importance de l'alignement stratégique

Performance globale et
compétitivité

Stratégie
d'entreprise

Stratégie du
système
d'information



Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4
Stratégie SI et Schéma Directeur	Gouvernance IT et Définition des Besoins	Analyse des Risques et Mesure des Coûts du SI	Évaluations Individuelles
<ul style="list-style-type: none"> • Tour d'horizon des étudiants et de l'intervenant • Stratégie SI : Définition essentielle • Définir une stratégie SI alignée avec la stratégie de l'entreprise • Élaboration du Schéma Directeur SI • Atelier : élaboration d'une Stratégie SI et de son Schéma Directeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance / Organisation / Accompagnement au changement • Analyse Fonctionnelle des Besoins • Méthode de pilotage du SI • Atelier 3 : Mise en Place d'une Gouvernance et d'un cadre d'accompagnement • Atelier 4 : Analyse des Besoins Utilisateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des Risques du SI • Mesure et Gestion des Coûts du SI • Atelier 5 : Évaluation des Risques du SI • Atelier 6 : Analyse Financière du SI 	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation orale (10 à 30 minutes) <p>Projet Personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation d'un projet intégrant les éléments clés du cours • Focus sur la stratégie SI, la gouvernance, l'analyse des besoins ou la gestion des risques, selon l'intérêt de l'étudiant <p>+ Une synthèse de 2 pages à rendre pour approfondir un sujet suite au projet individuel</p>

Support pédagogique propulsé par IA : <https://terrainidees.fr/ynovpilotagesi/>



Les évaluations

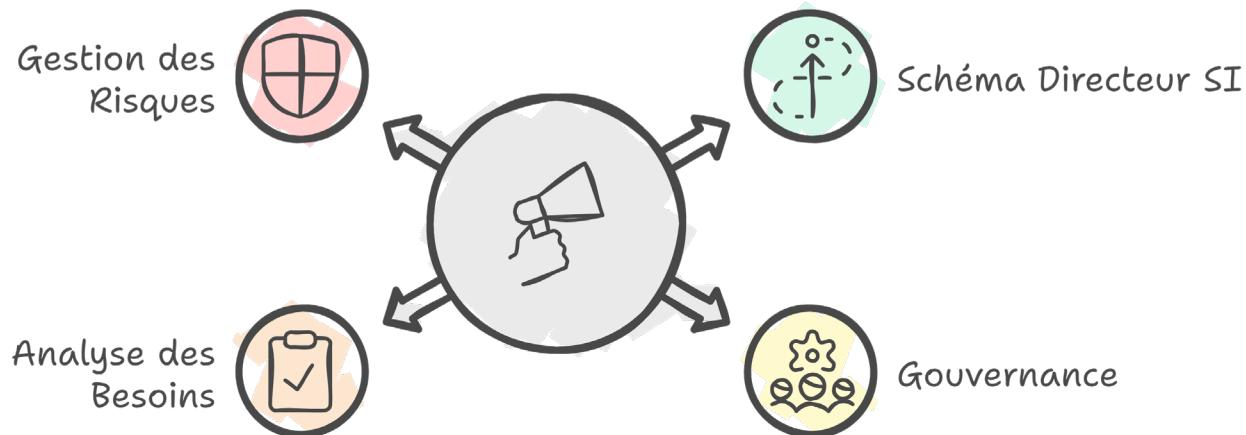
1

Présentation orale

2

Approfondissement écrit

Domaines de Concentration du Projet Individuel



Suivant les éléments exprimés durant la présentation oral, je vous fournirais une thématique à approfondir ou un Use Case à solutionner.

Vos points d'attention :

- Capacité à prendre du recul sur l'attente
- Démarche utilisée pour construire le raisonnement
- Clarté de la réponse
- Qualité de la proposition



1

Gouvernance /
Organisation /
Accompagnement au
changement / Analyse
fonctionnelle des besoins



Définition

1

Gouvernance du SI

La gouvernance du Système d'Information (SI) est l'ensemble des processus, structures et mécanismes qui permettent d'assurer que le SI soutient efficacement les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Elle vise à aligner les investissements en SI avec la stratégie d'entreprise, à gérer les risques et à optimiser les performances.

Enjeux de la gouvernance du SI

- **Alignement stratégique** : Assurer que le SI soutient les objectifs et la vision de l'entreprise.
- **Optimisation des ressources** : Maximiser l'utilisation des ressources financières, humaines et technologiques.
- **Gestion des risques** : Identifier et atténuer les risques liés à la sécurité, à la conformité et aux opérations du SI.
- **Création de valeur** : Utiliser le SI comme levier pour générer de la valeur ajoutée.



Influence sur la structure organisationnelle

- Le SI peut modifier les flux de communication, les processus décisionnels et les structures hiérarchiques.
- Exemple : Introduction d'un ERP qui standardise les processus dans toute l'entreprise.

Adaptation des processus métiers

- Les processus doivent souvent être révisés pour tirer pleinement parti des nouvelles technologies.
- Importance de l'analyse des processus existants et de leur reconfiguration.

Ces impacts organisationnels ont un impact humain sur les métiers de l'entreprise et leur fonction



Définition

L'**accompagnement au changement**, également appelé gestion du changement, est un ensemble de méthodes, de pratiques et d'outils visant à faciliter la transition d'une organisation, d'un groupe ou d'un individu d'un état actuel vers un état futur souhaité. Il s'agit de gérer les aspects humains, organisationnels et techniques du changement pour assurer une adoption efficace et durable des nouvelles pratiques, processus ou technologies.

2

Accompagnement au changement

L'objectif principal de l'accompagnement au changement est de **minimiser la résistance** des parties prenantes et de **maximiser leur engagement** en les impliquant activement tout au long du processus. Cela implique une communication transparente, une formation adéquate et un support continu pour aider les individus à s'adapter aux nouvelles conditions

Comment assurer une gestion du changement réussie ?

Minimiser la Résistance

Impliquer activement les parties prenantes, communiquer de manière transparente, fournir une formation adéquate et un soutien.

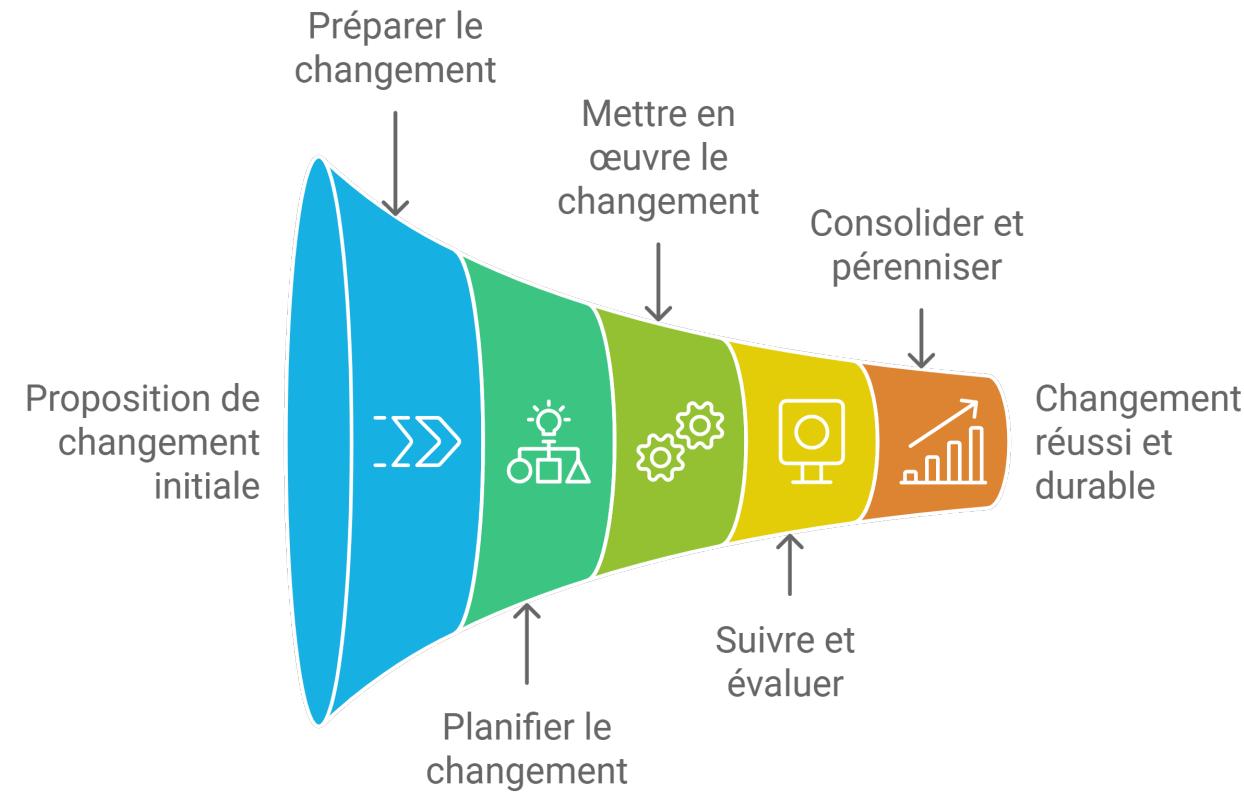


Maximiser l'Engagement

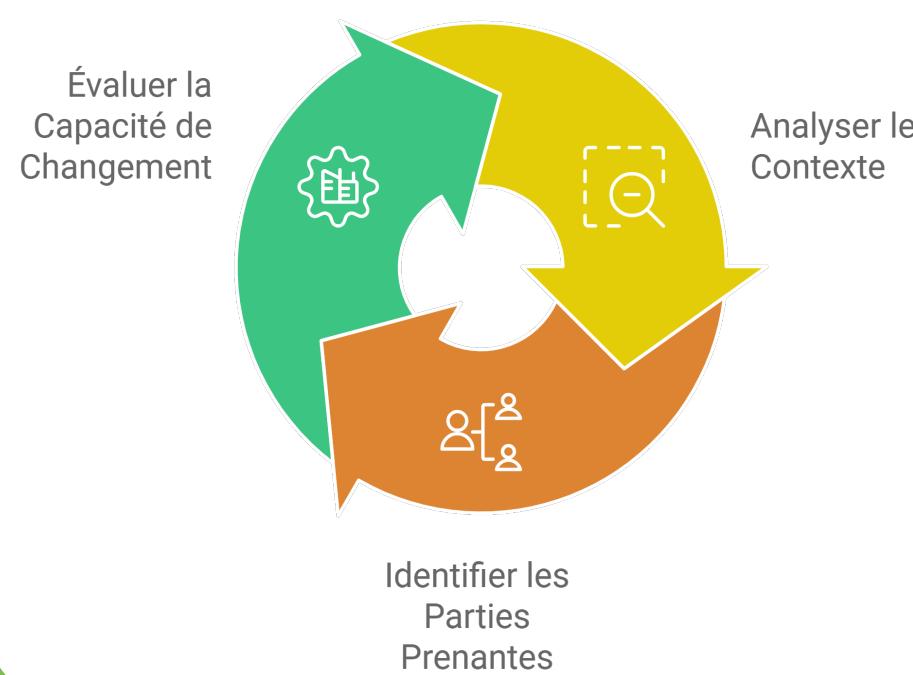
Favoriser une culture de collaboration, solliciter des retours, reconnaître et récompenser les contributions.



Processus de gestion du changement



La démarche



2

Accompagnement au changement

1. Préparer le changement

a) Analyse du contexte et des enjeux

Comprendre le besoin de changement : Identifier les raisons qui motivent le changement (par exemple, amélioration de la compétitivité, adoption d'une nouvelle technologie, réorganisation interne).

Définir les objectifs du changement : Clarifier ce que l'organisation souhaite accomplir à travers le changement.

b) Identification des parties prenantes

Cartographier les parties prenantes : Identifier toutes les personnes ou groupes affectés par le changement (employés, managers, clients, fournisseurs).

Analyser l'impact sur chaque partie prenante : Évaluer comment le changement affectera chaque groupe (nouvelles responsabilités, compétences requises, modifications des processus).

c) Évaluation de la capacité de changement de l'organisation

Culture organisationnelle : Examiner si la culture actuelle favorise ou freine le changement.

Antécédents en matière de changement : Analyser les expériences passées de l'organisation avec le changement.



FOCUS sur l'identification des parties prenantes

Ambassadeurs (Champions)	Suiveurs	Opposants (Résistants)	Indifférents	Décideurs clés
<ul style="list-style-type: none"> Description : Les ambassadeurs sont des parties prenantes fortement favorables au changement. Ils comprennent les avantages du projet, sont motivés et sont prêts à soutenir activement le changement. Rôle potentiel : <ul style="list-style-type: none"> Porte-parole : Ils peuvent communiquer positivement sur le changement auprès des autres parties prenantes. Influenceurs : Leur soutien peut encourager les autres à adhérer au changement. Stratégies d'engagement : <ul style="list-style-type: none"> Impliquer activement dans le projet. Consulter régulièrement pour obtenir des retours. Reconnaître et valoriser leur contribution. 	<ul style="list-style-type: none"> Description : Les suiveurs sont des parties prenantes qui sont neutres ou légèrement favorables au changement. Ils ont tendance à suivre le mouvement général et sont influencés par les opinions dominantes. Rôle potentiel : <ul style="list-style-type: none"> Adoptants : Avec le bon encouragement, ils adopteront le changement. Amplificateurs : Ils peuvent relayer les messages positifs. Stratégies d'engagement : <ul style="list-style-type: none"> Fournir des informations claires sur les bénéfices du changement. Encourager la participation à des ateliers ou formations. Créer des opportunités pour qu'ils s'impliquent davantage. 	<ul style="list-style-type: none"> Description : Les opposants sont des parties prenantes qui sont résistantes au changement. Ils peuvent craindre les impacts négatifs ou ne pas voir les bénéfices du changement. Rôle potentiel : <ul style="list-style-type: none"> Critiques constructifs : S'ils sont écoutés, ils peuvent fournir des retours précieux. Barrières potentielles : Leur résistance peut ralentir ou entraver le projet. Stratégies d'engagement : <ul style="list-style-type: none"> Écouter activement leurs préoccupations. Apporter des réponses claires aux objections. Impliquer dans la recherche de solutions. 	<ul style="list-style-type: none"> Description : Ces parties prenantes sont peu concernées par le changement ou n'en perçoivent pas l'impact sur elles. Leur intérêt est faible. Rôle potentiel : <ul style="list-style-type: none"> Neutres : Ils ne soutiennent ni ne s'opposent activement au changement. Stratégies d'engagement : <ul style="list-style-type: none"> Informier de manière générale. Surveiller pour détecter tout changement d'attitude. Mobiliser si nécessaire en cas d'évolution de leur impact potentiel. 	<ul style="list-style-type: none"> Description : Parties prenantes ayant un fort pouvoir décisionnel ou d'influence sur le projet (direction, managers). Rôle potentiel : <ul style="list-style-type: none"> Sponsors du projet : Leur soutien est crucial pour la réussite. Arbitres : Ils peuvent prendre des décisions stratégiques. Stratégies d'engagement : <ul style="list-style-type: none"> Impliquer dès le début du projet. Communiquer régulièrement sur l'avancement. Soliciter leur appui pour lever les obstacles.



FOCUS sur l'identification des parties prenantes

Analyse de l'influence et de l'intérêt

Une méthode couramment utilisée pour classifier les parties prenantes est la **matrice pouvoir/intérêt**, qui évalue chaque partie prenante selon deux axes :

- **Pouvoir (influence)** : Capacité à influencer le projet.
- **Intérêt** : Degré d'implication ou d'affectation par le projet.

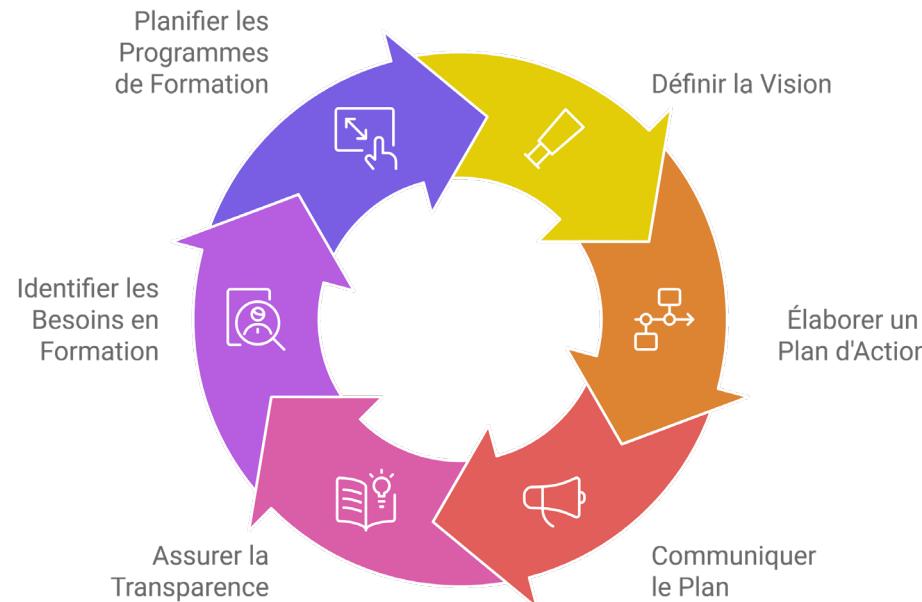
	Faible Pouvoir	Fort Pouvoir
Fort Intérêt	<p>Groupe A (Suivre de près) : Parties prenantes avec peu de pouvoir mais un fort intérêt. Elles peuvent être des suiveurs ou des opposants. Il est important de les tenir informées et de les impliquer autant que possible.</p>	<p>Groupe B (Gérer activement) : Parties prenantes avec un fort pouvoir et un fort intérêt. Souvent des ambassadeurs ou des décideurs clés. Elles doivent être impliquées étroitement dans le projet.</p>
Faible Intérêt	<p>Groupe C (Surveiller) : Parties prenantes avec peu de pouvoir et peu d'intérêt. Généralement indifférentes, elles nécessitent une communication minimale.</p>	<p>Groupe D (Satisfaire) : Parties prenantes avec un fort pouvoir mais un faible intérêt. Il est important de les tenir satisfaites, car leur influence peut être déterminante en cas de problèmes.</p>



La démarche

2

Accompagnement au changement



2. Planifier le changement

a) Développement d'une stratégie d'accompagnement

- **Définir une vision claire** : Communiquer une image claire de l'état futur après le changement.
- **Élaborer un plan d'action** : Détailler les étapes nécessaires pour atteindre les objectifs du changement.

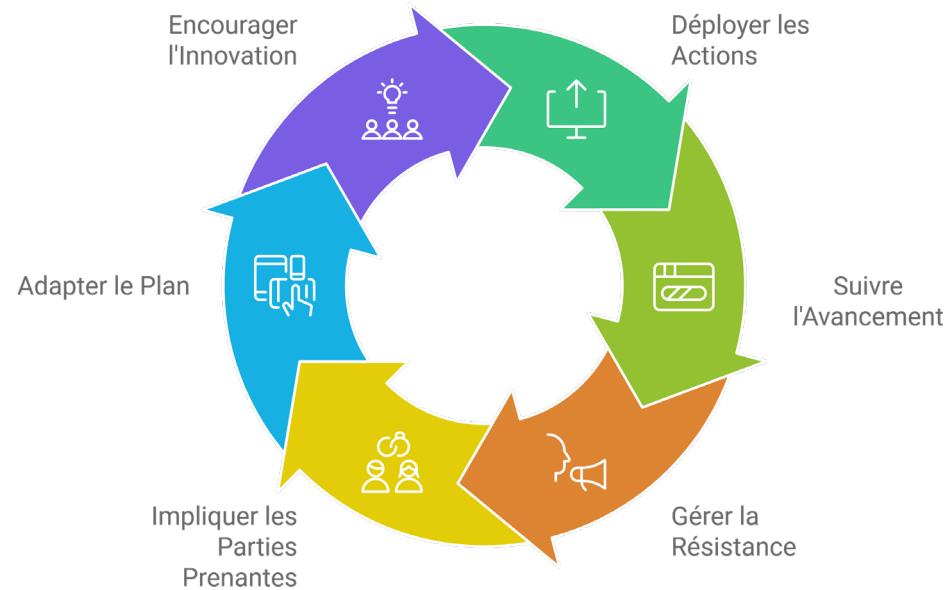
b) Communication

- **Plan de communication** : Concevoir un plan pour informer les parties prenantes tout au long du processus (messages clés, canaux de communication, fréquence).
- **Transparence** : Assurer une communication ouverte pour réduire les incertitudes et les rumeurs.

c) Formation et développement

- **Identifier les besoins en formation** : Déterminer les compétences et connaissances nécessaires pour s'adapter au changement.
- **Planifier les programmes de formation** : Concevoir des formations adaptées aux différents publics.





3. Mettre en œuvre le changement

a) Exécution du plan d'action

- **Déployer les actions prévues** : Mettre en œuvre les changements technologiques, organisationnels ou procéduraux.
- **Pilotage du projet** : Suivre l'avancement, gérer les délais et les ressources.

b) Gestion de la résistance au changement

- **Détection des signaux de résistance** : Surveiller les réactions des parties prenantes.
- **Stratégies pour surmonter la résistance** :
 - **Engagement et participation** : Impliquer les parties prenantes dans le processus de changement.
 - **Support individuel** : Fournir un accompagnement personnalisé aux personnes en difficulté.
 - **Reconnaissance et encouragement** : Valoriser les efforts et les progrès réalisés.

c) Adaptation et flexibilité

- **Réajustement du plan** : Adapter les actions en fonction des retours et des obstacles rencontrés.
- **Innovation** : Encourager les idées nouvelles pour améliorer le processus.



La démarche

2

Accompagnement au changement



4. Suivre et évaluer

a) Mesure des résultats

- **Indicateurs de performance** : Définir des KPI pour mesurer l'efficacité du changement (taux d'adoption, productivité, satisfaction des employés).
- **Collecte de données** : Mettre en place des outils pour recueillir les informations nécessaires.

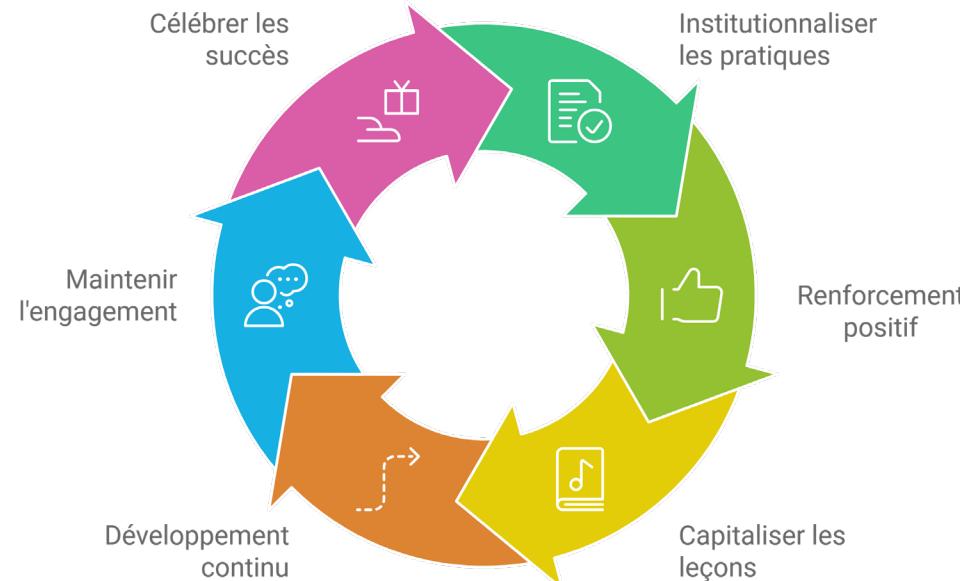
b) Analyse et feedback

- **Évaluation des écarts** : Comparer les résultats obtenus aux objectifs fixés.
- **Feedback continu** : Solliciter les commentaires des parties prenantes pour identifier les améliorations possibles.

c) Ajustements

- **Actions correctives** : Apporter les modifications nécessaires pour aligner le processus sur les objectifs.
- **Mise à jour des plans** : Réviser les stratégies en fonction des nouvelles informations.





5. Consolider et Pérenniser

a) Intégration dans la culture organisationnelle

- **Institutionnalisation des nouvelles pratiques** : Formaliser les nouveaux processus et les intégrer dans les procédures standard.
- **Renforcement positif** : Continuer à valoriser les comportements alignés avec le changement.

b) Apprentissage organisationnel

- **Capitalisation des leçons apprises** : Documenter les succès et les échecs pour améliorer les futurs projets de changement.
- **Développement continu** : Encourager une culture d'amélioration permanente.

c) Communication continue

- **Maintien de l'engagement** : Continuer à communiquer sur les progrès et les bénéfices du changement.
- **Célébration des succès** : Reconnaître publiquement les accomplissements pour maintenir la motivation.



Modèles de gestion du changement

- **Modèle de Kurt Lewin** : Dégel, changement, regel.
- **Modèle ADKAR de Prosci** : Consciousness (Prise de conscience), Desire (Envie de participer), Knowledge (Connaissance), Ability (Aptitude), Reinforcement (Renforcement).
- **Modèle de Kotter** : Huit étapes pour conduire le changement (créer un sentiment d'urgence, former une coalition directrice, développer une vision, etc.).



3

Analyse Fonctionnelle des Besoins

L'**Analyse Fonctionnelle des Besoins** est un processus méthodique visant à identifier, comprendre et formaliser les besoins réels des utilisateurs ou des parties prenantes d'un système, d'un produit ou d'un service. Elle consiste à déterminer **ce que le système doit faire** (ses fonctions) pour répondre aux attentes des utilisateurs, sans préjuger de la manière dont ces fonctions seront réalisées (solutions techniques).

Cette analyse permet de :

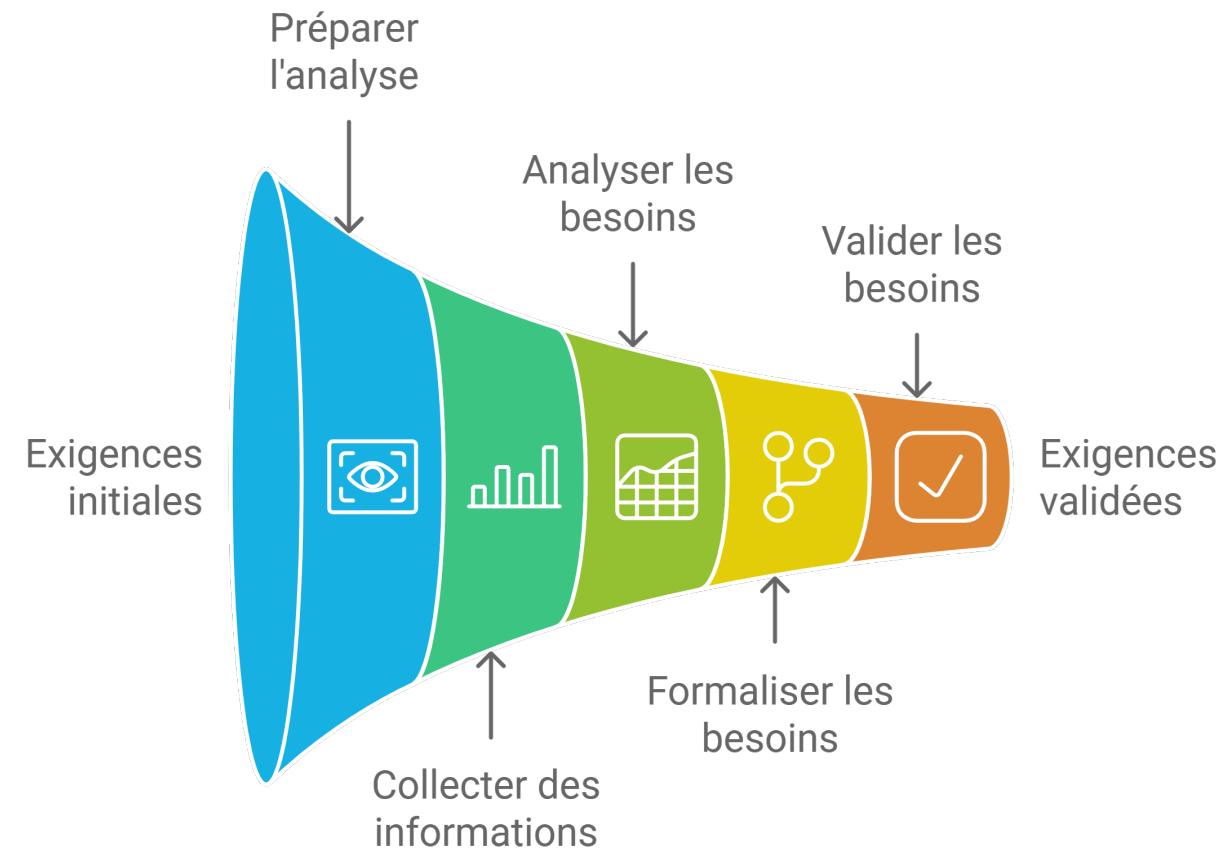
- Clarifier les **attentes** des utilisateurs.
- Définir les **fonctions** essentielles du système.
- Éviter les **malentendus** entre les parties prenantes.
- Orienter le **développement** vers la satisfaction des besoins réels.



Démarche

3

Analyse Fonctionnelle des Besoins



Démarche

3

Analyse Fonctionnelle des Besoins



1. Préparer l'analyse

a) Définir le périmètre de l'étude

- **Identifier le contexte** : Comprendre l'environnement dans lequel le système sera utilisé.
- **Délimiter le scope** : Définir les limites du système à analyser pour éviter l'élargissement incontrôlé du projet.

b) Constituer l'équipe d'analyse

- **Impliquer les parties prenantes clés** : Utilisateurs, experts métiers, responsables de projet.
- **Former une équipe multidisciplinaire** pour avoir une vision complète des besoins.



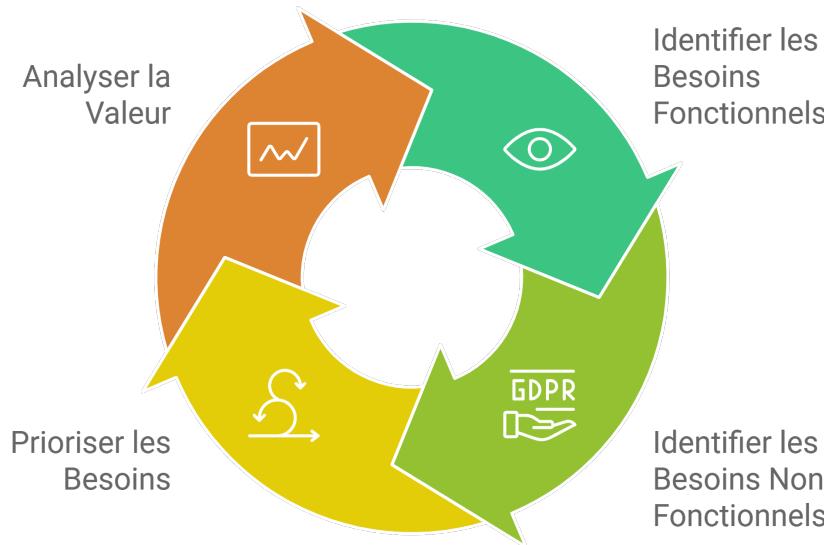
2. Collecter l'information

- **Entretiens individuels** : Dialogues approfondis avec les utilisateurs ou experts pour comprendre leurs besoins spécifiques.
- **Groupes de discussion (Focus groups)** : Sessions collectives pour recueillir des opinions et des idées variées.
- **Observations sur le terrain** : Étude du travail réel des utilisateurs dans leur environnement.
- **Questionnaires** : Enquêtes écrites pour collecter des données quantitatives ou qualitatives auprès d'un grand nombre de personnes.
- **Analyse documentaire** : Examen des documents existants (rapports, manuels, procédures) pour comprendre les processus actuels.



3

Analyse Fonctionnelle des Besoins



3. Analyser les besoins

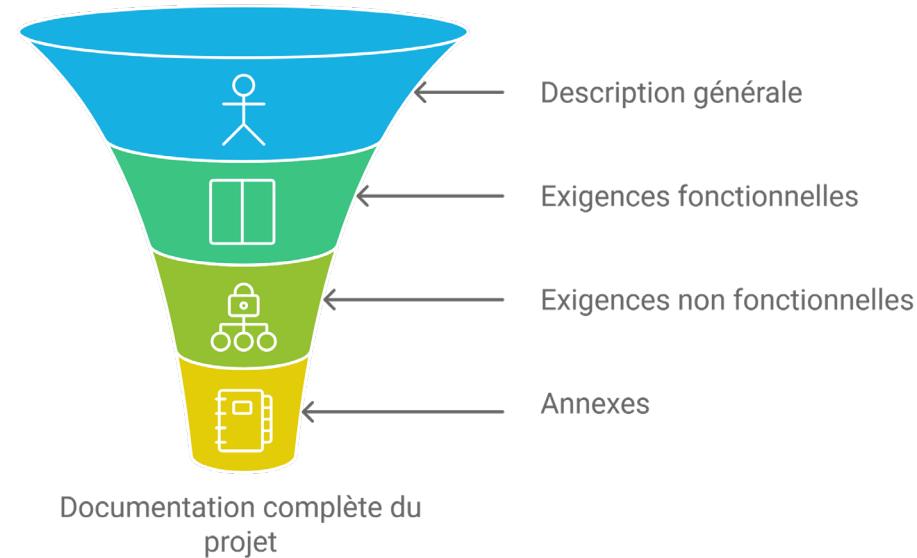
a) Classification des besoins

- **Besoins fonctionnels** : Ce que le système doit faire (fonctions, services).
- **Besoins non fonctionnels** : Comment le système doit le faire (performances, sécurité, ergonomie, contraintes légales).

b) Hiérarchisation des besoins

- **Priorisation** : Utiliser des méthodes comme la matrice MoSCoW (Must have, Should have, Could have, Won't have) pour classer les besoins en fonction de leur importance.
- **Analyse de valeur** : Évaluer le bénéfice apporté par chaque besoin par rapport à son coût ou sa complexité de mise en oeuvre.





4. Formaliser les besoins

a) Rédaction du cahier des charges fonctionnel

• Structure du document :

- **Introduction** : Contexte, objectifs, portée du projet.
- **Description générale** : Vue d'ensemble du système, principaux acteurs.
- **Exigences fonctionnelles détaillées** : Description précise de chaque fonction attendue.
- **Exigences non fonctionnelles** : Contraintes de performances, sécurité, ergonomie, etc.
- **Annexes** : Glossaire, diagrammes, références.

• Bonnes pratiques de rédaction :

- Utiliser un **langage clair et précis**.
- Numéroter les **exigences** pour faciliter le suivi.
- Éviter les termes ambigus ou subjectifs.

b) Utilisation de modèles et d'outils

• **User Stories** : Brèves descriptions des fonctionnalités du point de vue de l'utilisateur, particulièrement utilisées dans les méthodes agiles.

- Format : "En tant que [utilisateur], je veux [fonctionnalité] afin de [bénéfice]".
- Permet de garder le focus sur la valeur pour l'utilisateur.

• **Cas d'utilisation (Use Cases)** :

- Décrire les interactions entre les utilisateurs (acteurs) et le système pour réaliser une fonction.
- Comprend des scénarios principaux et alternatifs.

• **Diagrammes UML** :

- **Diagramme de cas d'utilisation** : Représente graphiquement les interactions entre les acteurs et le système.
- **Diagramme d'activité** : Modélise les flux de travail ou processus métier.



3

Analyse Fonctionnelle des Besoins



5. Valider les besoins

a) Revue avec les parties prenantes

- Présenter les résultats de l'analyse aux utilisateurs et parties prenantes.
- Obtenir leur accord sur la compréhension des besoins.
- Collecter des retours pour affiner et corriger les exigences.

b) Gestion des modifications

- Mettre en place un processus de gestion des changements pour les besoins.
- Documenter toutes les modifications apportées.

Maîtriser l'Analyse Fonctionnelle des Besoins est essentiel pour tout professionnel impliqué dans le développement de systèmes d'information. Cette compétence vous permettra de garantir que les solutions proposées sont alignées sur les besoins réels, améliorant ainsi la satisfaction des utilisateurs et la réussite des projets. N'hésitez pas à pratiquer ces étapes dans le cadre de vos travaux pratiques ou projets pour consolider votre compréhension.



2

Méthode de pilotage du SI : ITIL



Définition

Le pilotage du SI avec ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques (IT Service Management ou ITSM). Il fournit un cadre détaillé pour l'alignement des services IT avec les besoins de l'entreprise, mettant l'accent sur la fourniture de valeur aux clients et sur l'efficacité opérationnelle.

Historique : Développé dans les années 1980 par le gouvernement britannique pour améliorer la gestion des services IT dans le secteur public.

Évolution : ITIL est actuellement à sa quatrième version (ITIL 4), qui met l'accent sur l'intégration avec les méthodologies agiles, DevOps et Lean.



Pourquoi ITIL est-il important ?

- **Alignment stratégique** : Assure que les services IT soutiennent les objectifs de l'entreprise.
- **Amélioration de la qualité des services** : Fournit des processus standardisés pour la livraison et le soutien des services.
- **Efficacité opérationnelle** : Optimise l'utilisation des ressources et réduit les coûts.
- **Satisfaction des clients** : Améliore l'expérience utilisateur grâce à des services fiables et réactifs.



Définition

Le pilotage du SI avec ITIL

Gestion des Services / Service Management

Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées permettant de créer de la valeur pour les clients sous la forme de services.

Chaque organisation est une organisation de service

Presque tous les services aujourd'hui sont liés à IT

Pour développer les capacités organisationnelles spécialisées, il est nécessaire de comprendre:

- La nature de la valeur
- La nature et la portée des parties prenantes impliquées
- Comment la création de valeur est rendue possible grâce aux services



La création de Valeur

Utilité / Utility:

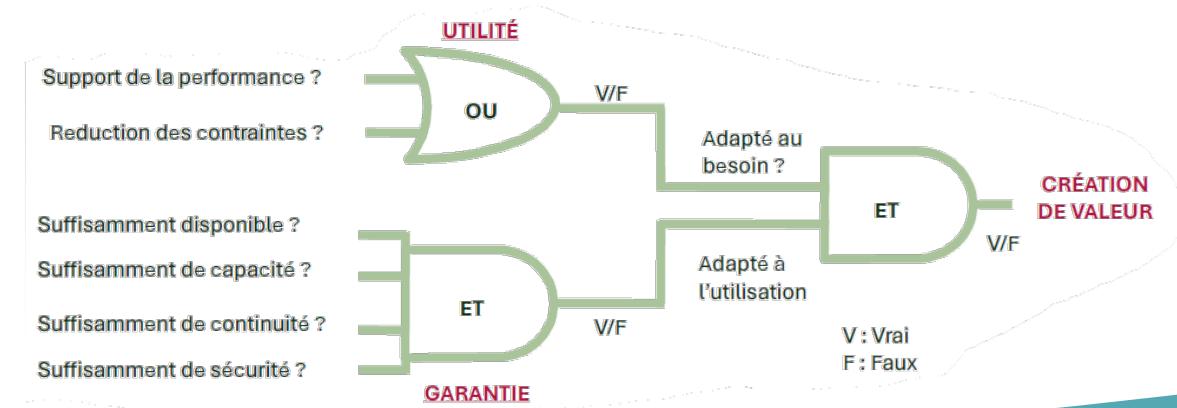
La fonctionnalité offerte par un produit ou service pour répondre à un besoin particulier.

L'utilité peut être résumée comme «ce que fait le service» et peut être utilisée pour déterminer si un service est «adapté à ses besoins».

Garantie / Warranty:

Assurance qu'un produit ou service répondra aux exigences convenues.

La garantie peut être résumée comme suit: «comment le service fonctionne» et peut être utilisée pour déterminer si un service est «utilisable».



Le pilotage du SI avec ITIL

Les 4 dimensions de la gestion des services

Les 7 principes directeurs

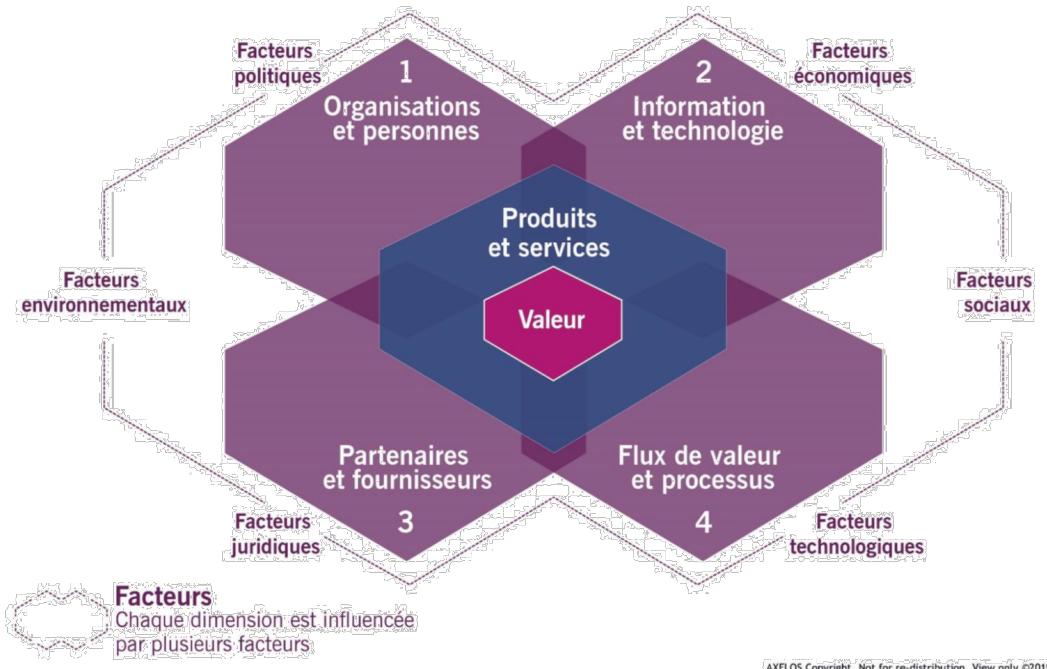
Le Système de Valeur des Services

Les pratiques



Le pilotage du SI avec ITIL

Les 4 dimensions de la gestion des services



Il s'agit des quatre perspectives essentielles pour faciliter de façon efficace et efficiente la création de valeur sous la forme de produits et services pour les clients et les autres parties prenantes.

Les quatre dimensions sont contraintes ou influencées par plusieurs facteurs externes qui échappent souvent au contrôle du SVS (Service Value System).



Le pilotage du SI avec ITIL

Les 4 dimensions de la gestion des services

Les **4 dimensions de la gestion des services** représentent les perspectives essentielles que toute organisation doit considérer pour assurer une approche globale et efficace de la gestion des services. Elles sont interdépendantes et doivent être équilibrées pour optimiser la performance du système de valeur des services.

1 Organisations et Personnes

- **Culture Organisationnelle** : Les valeurs, les normes et le comportement des personnes influencent la manière dont les services sont gérés et fournis.
- **Compétences et Capacités** : Les compétences du personnel sont cruciales pour la conception, la gestion et l'amélioration des services.
- **Structure Organisationnelle** : Une structure claire facilite la communication, la collaboration et la prise de décision.

2 Information et Technologie

- **Gestion de l'Information** : Comprend la gestion des données nécessaires pour soutenir les services, y compris leur sécurité, leur disponibilité et leur intégrité.
- **Technologie** : Inclut les outils et les systèmes utilisés pour fournir les services, tels que les infrastructures cloud, les applications logicielles et les technologies émergentes comme l'IA et l'IoT.
- **Alignement Technologique** : La technologie doit être alignée sur les besoins de l'entreprise et soutenue par une stratégie claire.

3 Partenaires et Fournisseurs

- **Relations avec les Fournisseurs** : Gestion des contrats, des accords de niveau de service (SLA) et de la performance des fournisseurs externes.
- **Collaboration** : Travailler en étroite collaboration avec les partenaires pour co-créer de la valeur.
- **Gestion des Risques** : Identifier et atténuer les risques liés à la dépendance envers des tiers.

4 Flux de Valeur et Processus

- **Flux de Valeur** : Les étapes et les activités qui transforment les entrées en sorties pour créer de la valeur pour les clients.
- **Processus** : Les ensembles d'activités interconnectées qui transforment les ressources en produits ou services.
- **Efficacité et Efficience** : Optimisation des flux et des processus pour minimiser les gaspillages et maximiser la valeur.



Objectif : aider une organisation à adopter, adapter la Gestion de services

Le pilotage du SI avec ITIL

Les 7 principes directeurs

1. Se concentrer sur la valeur

Toujours orienter les activités vers la création de valeur pour les clients et les parties prenantes.

2. Commencer là où vous êtes

Évaluer la situation actuelle avant de procéder à des changements.

3. Progresser par itérations avec des retours

Diviser le travail en étapes gérables et solliciter des retours réguliers.

4. Collaborer et promouvoir la visibilité

Encourager la collaboration entre les équipes et assurer la transparence des informations.

5. Penser et travailler de manière holistique

Considérer l'organisation dans son ensemble et comprendre les interdépendances.

6. Garder les choses simples et pratiques

Éviter la complexité inutile et chercher la simplicité.

7. Optimiser et automatiser

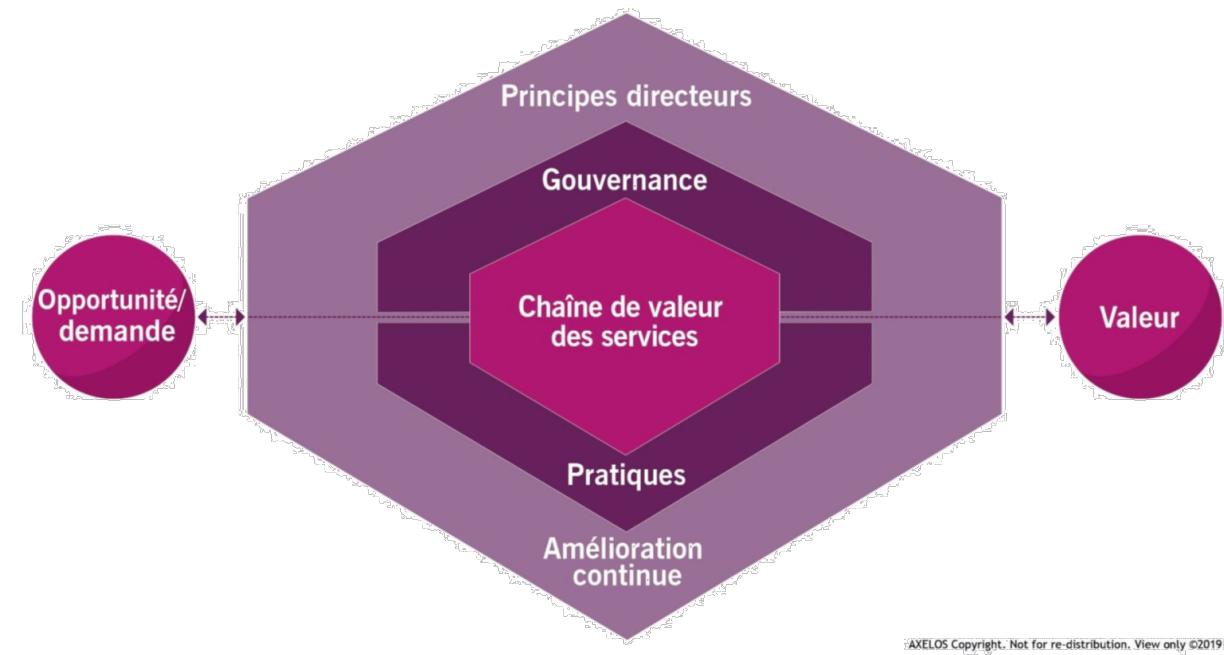
Améliorer l'efficacité en optimisant les processus et en automatisant les tâches répétitives.



Le système de valeur des services (SVS) représente la manière dont les divers composants et activités de l'organisation travaillent ensemble pour faciliter la création de valeur grâce à des services informatiques.

Cela nécessite l'intégration et la coordination:

- Des activités,
- Des pratiques,
- Des équipes,
- Des autorités
- Des responsabilités,
- Des parties prenantes



Le Système de Valeur des Services (Service Value System - SVS)

Le Système de Valeur des Services est un modèle global qui décrit comment tous les composants et activités d'une organisation travaillent ensemble pour faciliter la création de valeur par le biais des services.

La valeur représente les bénéfices, l'utilité et l'importance d'un élément

1 Composants du SVS

- **Principes Directeurs** : Les 7 principes qui guident l'organisation dans toutes les situations.
- **Gouvernance** : Le système par lequel l'organisation est dirigée et contrôlée.
- **Chaîne de Valeur des Services** : Un modèle opérationnel qui décrit les activités clés nécessaires pour répondre à la demande et faciliter la création de valeur.
- **Pratiques** : Les ressources organisationnelles conçues pour accomplir des travaux ou atteindre des objectifs spécifiques.
- **Amélioration Continue** : Une activité récurrente à tous les niveaux pour assurer que les performances des services et des pratiques restent alignées sur les besoins des parties prenantes.

2 La Chaîne de Valeur des Services

La Chaîne de Valeur des Services est au cœur du SVS et comprend six activités clés :

1. **Planifier** : S'assurer d'une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et de l'amélioration continue.
2. **Améliorer** : Veiller à l'amélioration continue des produits, services et pratiques.
3. **Engager** : Comprendre les besoins des parties prenantes et maintenir des relations.
4. **Concevoir et Transitionner** : Assurer que les produits et services répondent aux attentes des parties prenantes.
5. **Obtenir/Construire** : S'approvisionner ou développer les composants du service.
6. **Livrer et Supporter** : Assurer la livraison des services conformément aux spécifications et fournir un support continu.

3 Flux de Valeur

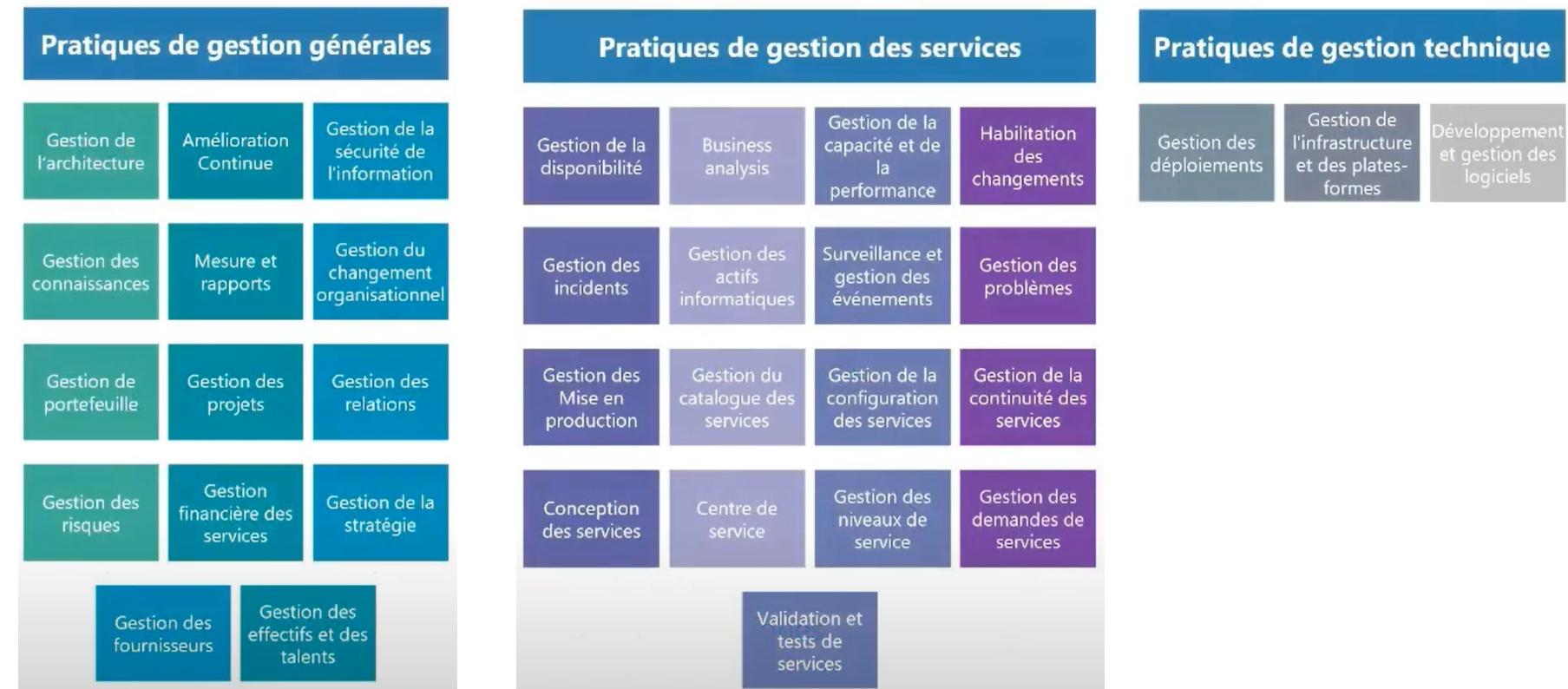
- Les **flux de valeur** sont des combinaisons spécifiques d'activités de la chaîne de valeur pour répondre à une demande particulière.
- Ils illustrent comment une organisation transforme les entrées en sorties pour créer de la valeur.



Le pilotage du SI avec ITIL

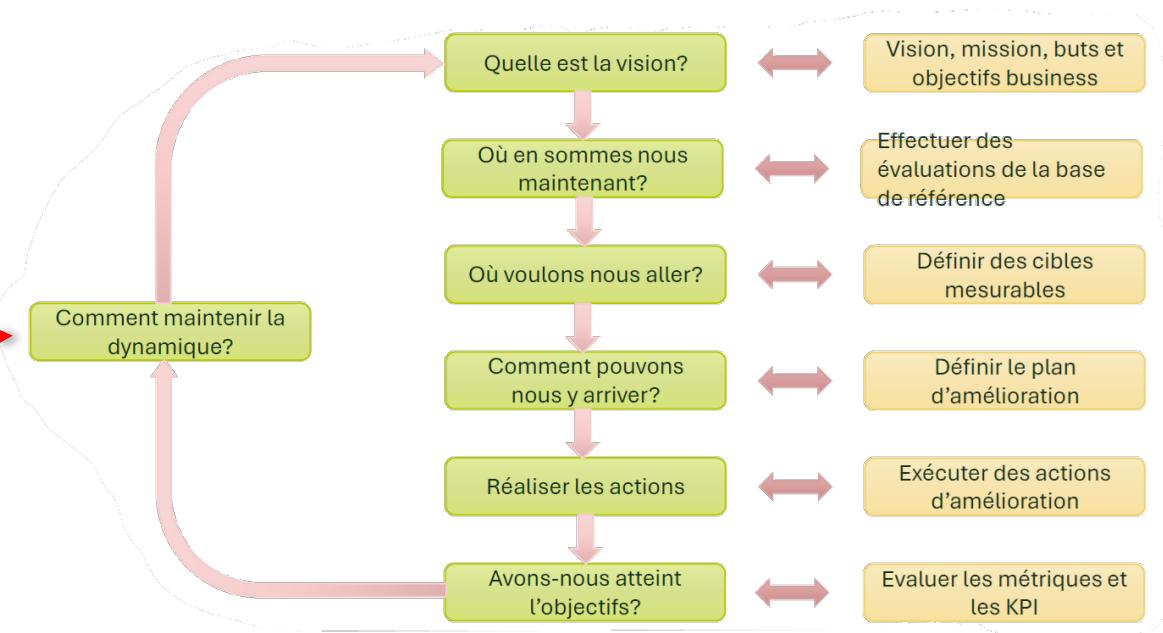
Les pratiques

Une pratique de gestion est un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer un travail ou atteindre un objectif.



Le pilotage du SI avec ITIL

Les pratiques



3

Atelier : Mise en Place
d'une démarche
d'accompagnement au
changement



Atelier

Mise en Place d'une démarche d'accompagnement au changement

Objectif de l'Atelier

Expérimenter l'application pratique des concepts à travers des études de cas et des exercices interactifs.

Étape 1 : Formation des Groupes et Présentation de l'Étude de Cas (xx minutes)

- Groupes de 4 à 6 personnes.
- Chaque groupe reçoit une étude de cas décrivant une organisation fictive confrontée à un changement majeur.

Étape 2 : Analyse de la Situation (20 minutes)

- Objectif : Comprendre le contexte et les défis du changement.
- Actions :

- Identifier le type de changement et ses implications.
- Identifier les parties prenantes concernées.
- Déetecter les sources potentielles de résistance.

Étape 3 : Élaboration du Plan d'Accompagnement au Changement (xx minutes)

- Objectif : Concevoir un plan détaillé pour gérer le changement.

- Actions :

- Définir une vision claire et les objectifs du changement.
- Élaborer une stratégie pour impliquer les parties prenantes.
- Planifier les communications (quoi, quand, comment, à qui).
- Prévoir des formations ou des supports nécessaires.
- Déterminer les indicateurs pour mesurer le succès du changement.

Étape 4 : Préparation de la Présentation (xx minutes)

- Objectif : Préparer une présentation pour partager le plan avec le reste du groupe.

- Actions :

- Créer un support visuel (slides, poster).
- Mettre en évidence les points clés du plan et les raisons de vos choix.



Étude de Cas 1 : Transformation Numérique dans une Entreprise Manufacturière

Contexte :

ManuTech est une entreprise manufacturière traditionnelle qui décide d'adopter des technologies numériques avancées (Internet des objets, automatisation, analyse de données) pour améliorer sa compétitivité. Ce changement affecte tous les niveaux de l'organisation, des opérateurs de machines aux cadres dirigeants.

Défis :

- Résistance des employés à l'automatisation par crainte de perte d'emploi.
- Manque de compétences numériques parmi le personnel.
- Besoin de modifier les processus opérationnels existants.

Étude de Cas 2 : Implémentation d'un Nouveau Système d'Information dans un Hôpital

Contexte :

HealthCare Center prévoit de mettre en place un nouveau système d'information pour améliorer la gestion des dossiers patients, la planification des interventions et la communication entre les services.

Défis :

- Adoption du système par le personnel médical habitué aux processus papier.
- Formation nécessaire pour utiliser efficacement le nouveau système.
- Assurer la confidentialité et la sécurité des données des patients.



4

Atelier : Mise en Place
d'une démarche d'analyse
du besoin



Mise en Place d'une démarche d'analyse du besoin

Objectif de l'Atelier

L'objectif de cet atelier est de vous permettre de mettre en œuvre les techniques d'analyse des besoins dans un projet. Aujourd'hui, vous allez apprendre à recueillir, analyser et documenter les attentes des parties prenantes de manière pratique et concrète, afin de garantir la réussite de vos futurs projets.

Vous allez directement appliquer ces méthodes en travaillant sur des scénarios réalistes, en élaborant des documents comme des spécifications fonctionnelles, et en renforçant vos compétences en communication et en collaboration avec les autres membres du groupe. Cet atelier est l'occasion de pratiquer et de vous préparer à gérer efficacement la phase d'analyse des besoins dans vos projets à venir. Soyez prêts à participer activement et à mettre en pratique ce que vous allez apprendre !



Mise en Place d'une démarche d'analyse du besoin

Scénario 1 : Application Mobile de Gestion de Fitness

Contexte :

Une startup souhaite développer une application mobile innovante pour aider les utilisateurs à gérer leur programme de fitness. L'application doit inclure des fonctionnalités telles que la planification d'entraînements, le suivi de la nutrition, des rappels, et des intégrations avec des appareils portables (smartwatches, trackers d'activité).

Tâches pour le Groupe :

- Identifier les besoins fonctionnels et non fonctionnels.
- Déterminer les parties prenantes (utilisateurs finaux, entraîneurs, nutritionnistes, etc.).
- Proposer des user stories ou des cas d'utilisation clés.

Scénario 2 : Système de Réservation en Ligne pour une Chaîne Hôtelière

Contexte :

Une chaîne hôtelière internationale souhaite moderniser son système de réservation en ligne. Le nouveau système doit offrir une expérience utilisateur améliorée, des options de paiement sécurisées, et une intégration avec les systèmes internes de gestion des chambres et des clients.

Tâches pour le Groupe :

- Recueillir les besoins des différentes parties prenantes (clients, personnel de l'hôtel, services informatiques).
- Identifier les contraintes techniques et réglementaires (sécurité, protection des données).
- Élaborer un diagramme de cas d'utilisation pour le système.



4

Atelier : Réflexion sur les pratiques ITIL à appliquer



Réflexion sur les pratiques ITIL à appliquer

Analyse d'une Étude de Cas (40 minutes)

Étape 1 : Présentation de l'Étude de Cas (5 minutes)

- Chaque groupe reçoit une étude de cas décrivant une organisation fictive confrontée à des défis spécifiques en gestion des services.

Étape 2 : Analyse en Groupe (25 minutes)

- Les groupes analysent l'étude de cas en identifiant :
 - Les problèmes principaux rencontrés par l'organisation.
 - Les dimensions d'ITIL 4 concernées.
 - Les principes directeurs applicables.
 - Les pratiques d'ITIL 4 qui pourraient être utilisées pour résoudre les problèmes.

Étape 3 : Préparation d'une Présentation (10 minutes)

- Chaque groupe prépare une présentation succincte (5 minutes) de leurs conclusions.



Réflexion sur les pratiques ITIL à appliquer

Étude de Cas 1 : HealthCarePlus

Contexte

HealthCarePlus est un prestataire de services de santé fournissant des solutions technologiques aux hôpitaux, cliniques et centres médicaux. Leurs services incluent la gestion des dossiers médicaux électroniques, les systèmes de planification des patients et les plateformes de télémédecine.

Défis Actuels

- **Disponibilité des Services Critiques** : Les systèmes de dossiers médicaux électroniques subissent des temps d'arrêt fréquents, affectant la capacité du personnel médical à accéder aux informations des patients.
- **Gestion des Incidents Inefficace** : Les incidents ne sont pas priorisés correctement, entraînant des retards dans la résolution des problèmes critiques.
- **Manque de Gestion des Changements** : Les mises à jour du système provoquent souvent des interruptions non planifiées en raison d'un manque de tests et de communication.
- **Non-Conformité Réglementaire** : Difficultés à respecter les normes de sécurité et de confidentialité des données de santé (par exemple, RGPD, HIPAA).

Conséquences

- **Risques pour les Patients** : Les interruptions de service peuvent entraîner des erreurs médicales ou des retards dans les soins.
- **Insatisfaction des Clients** : Les établissements de santé expriment leur frustration et menacent de changer de fournisseur.
- **Risque Juridique** : Exposition à des amendes et des sanctions en raison de la non-conformité réglementaire.

Étude de Cas 2 : EduTech Solutions

Contexte

EduTech Solutions développe et fournit des plateformes d'apprentissage en ligne pour les universités et les écoles supérieures. Leur produit phare est une application web permettant aux étudiants d'accéder aux cours, de participer à des forums et de soumettre des travaux en ligne.

Défis Actuels

- **Expérience Utilisateur Médiocre** : Les étudiants signalent des temps de chargement lents, des erreurs fréquentes et une interface utilisateur peu conviviale.
- **Processus de Développement Désorganisé** : Absence d'intégration entre les équipes de développement et d'exploitation, entraînant des déploiements instables.
- **Manque de Gestion des Problèmes** : Les problèmes récurrents ne sont pas analysés en profondeur, conduisant à des corrections temporaires plutôt que des solutions durables.
- **Soutien Technique Insuffisant** : Le support client est débordé et n'arrive pas à traiter les demandes en temps opportun.

Conséquences

- **Taux d'Abandon Élevé** : Les étudiants et les professeurs se tournent vers des plateformes concurrentes.
- **Perte de Contrats** : Les établissements éducatifs envisagent de résilier leurs contrats en raison de la mauvaise qualité du service.
- **Réputation Négative** : L'entreprise subit des critiques sur les réseaux sociaux et les forums professionnels.





Terrain d'Idées

IA & Stratégie d'entreprise

Contact



Jean-Philippe PECH
21 Impasse Plein Vent – 31590 VERFEIL

Tel : 07.86.39.32.46
Email : jphilippe.pech@gmail.com

SIRET: 90425107100018

“ La raison d'être du cabinet et d'aider les entreprises à se développer, à améliorer leur fonctionnement interne et à mieux se positionner sur le marché, tout en les accompagnant dans l'utilisation efficace des technologies numériques. ”