

The background of the slide shows a person in a dark suit and yellow tie, with their hand reaching out to interact with a futuristic digital interface. The interface is composed of various glowing white icons: a laptop, a smartphone, a tablet, a camera, a speaker, a monitor, and a game console. These icons are arranged in a circular pattern around the person's hand, which is pointing towards the laptop icon. The overall aesthetic is high-tech and modern.

« Comment mieux aborder les défis de demain des Services Informatiques et contribuer au mieux à l'accompagnement de la transformation au quotidien? »

**ALAIN GISSELBRECHT SENIOR MANAGER
COLLECTIF SI MS**

14 NOVEMBRE 2019



LA DSI AU SEIN DE SON ECOSYSTEME INTERNE/EXTERNE: ZOOM sur la DIGITALISATION/ NUMERISATION :

De quoi parle-t-on?

Quels défis demain dans vos métiers ?

LA DSI UNE FONCTION EN FORTES MUTATIONS : Aujourd'hui / demain

LA DSI, SES MISSIONS, SES INTERACTIONS AVEC LES METIERS ET LA GOUVERNANCE

La transformation : une opportunité pour le DSI : les cycles métiers et SI

L'adéquation aux usages ?

Le management de l'information et des attendus

Urbanisation et pilotage de son architecture fonctionnelle et technique.

Conclusion/ Questions-Réponses





A vous de Jouer



**Quels sont pour
vous les défis pour
le SI pour les 3
prochaines années**



**Quels sont les
facilitateurs et les
irritants du DSI ?**

METIER

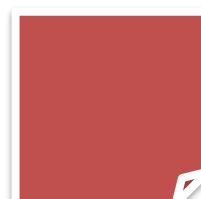
TECHNOS



**Pour innover sur
son SI**



**Pour assurer un
service efficace et
utile**





***LA DSI AU SEIN DE SON ECOSYSTEME INTERNE/EXTERNE:
ZOOM sur la DIGITALISATION/ NUMERISATION***

De quoi parle-t-on?
Quels défis demain dans vos
métiers ?

L'innovation technologique exponentielle ... qui transforme la société... qui impacte tous les acteurs ...

Pourquoi

« Transformation » ?



- La Société se transforme en profondeur avec la **démocratisation des technologies**
- **L'innovation technologique se diffuse dorénavant directement auprès des individus.** *11 % de la population continue de ne pas utiliser du tout Internet Ces non-internautes disposent pourtant, pour 20 % d'entre eux, d'un accès à la maison.*
- Le comportement des utilisateurs évolue rapidement : **Un niveau d'exigence exponentiel. Tout doit être accessible et réalisable partout, tout le temps, quel que soit le support ou le contenu, Tout le monde donne son avis sur tout (restaurant, film, voyage, ...), avec autant de poids que les revues spécialisées.**
- Nous sommes tous avec une posture de consommateurs exigeants (clients, employés, dirigeants, fournisseurs, ...), toutes les structures sont de fait impactées. Leur réaction et leur adaptation sont des leviers concurrentiels forts



Vitesse
d'exécution

Capacité de
traitement des
données

Puissance de
calcul



Temps réel

Mobilité

Connectivité

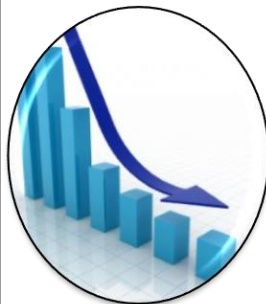


Evolutions socio-
culturelles induites

Découplément des points
de contacts et
d'interactions entre
acteurs



Gestion des
événements à
partir de règles et
d'analyse de
DATAS



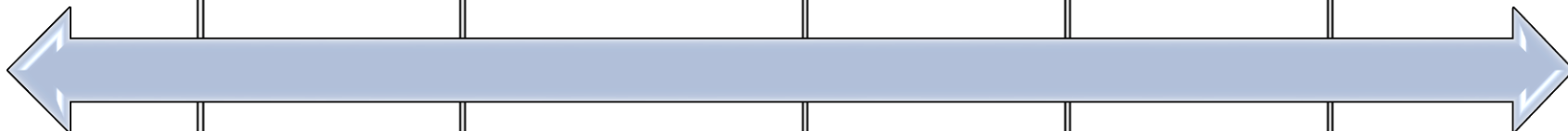
Accès plus facile
aux technologies

Mise à disposition
rapide de pack de
fonctionnalités



Mise en place de
« parcours » et de
« communautés »

Mutation du
management de
projets



Tout paraît simple, possible et abordable pour tous

- Des **technologies accessibles**. Beaucoup pensent en connaître autant que la DSI techniquement, voir plus
- Collaborateurs en demande de **plus de liberté, d'autonomie, d'être impliqué dans tout**
- Importance croissante du **design** et des tendances dans les choix quotidiens
- **Travail en remote à la maison, Facebook et whatsapp au bureau**. Les frontières perso/pro sont brouillées, impliquant la mise à disposition et leur sécurisation permanente des actifs de l'entreprise (documents, applicatifs, ...)
- **Téléphone, tablette, PC, tout doit être au top**. Utilisation généralisée de plusieurs dispositifs pour consommer de l'information, commander, ...
- **Google est ton ami ou ton téléphone portable**. Les connaissances et savoir-faire sont très largement partagés sur le net, du superficiel à l'hyper-pointu, sans prise de conscience de la divulgation de données sensibles potentielles.



Eclatement, ouverture, partage, transversalité, cycles courts



- **Une possibilité d'usages étendus et novateurs** accessible à plus d'acteurs sur le marché
- La **collaboration interservices ou inter-entreprises se développe**, tend à devenir la norme.
- **Shadow IT.** Les métiers mettent en service des solutions sans en discuter préalablement avec la DSI.
- **Les fonctions là où elles sont.** Les métiers tendent à exploiter de plus en plus d'outils distincts pour effectuer leurs tâches, de plus en plus délocalisées.
- **API.** On échange des données en interne et en externe, on complète des applications avec d'autres. La décentralisation des données est forte, tout comme les attentes en terme d'exploitation des données générées/récoltées (big data).
- **Production rapide, livraisons fréquentes.** La norme tend à une mise en (pré-)production régulière de versions incrémentales, à tester immédiatement par les utilisateurs finaux (Agile).
Le pendant est que la documentation est fréquemment délaissée au profit de plus de fonctionnalités.

De nouvelles notions à gérer: Communautés, Digital & Ecosystème, parcours multi-devices, Echanges de données, APIS, Données massives, Données personnelles, Cloud, Hybride, Sécurité des réseaux ...



- **NOUVELLES COMPETENCES, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE Y COMPRIS CHEZ LES PRESTATAIRES**
- **NOUVEAUX ROLES , NOUVELLES FONCTIONS, NOUVELLES RESPONSABILITES**
- **COMPETENCES CRITIQUES DANS LES ORGANISATIONS :** *Capacité au collaboratif, à l'appréhension du risque, à sortir du cadre, à travailler en transversal, à aborder les projets avec un regard neuf et intuitif, savoir sortir de la pure technique, Capacité à animer les communautés internes et externes*

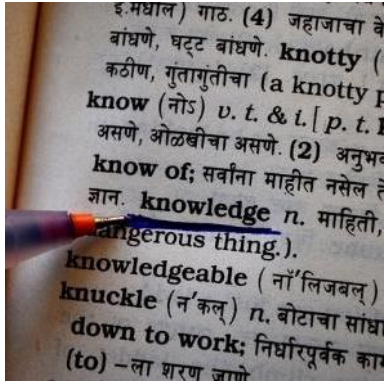
Eclatement, externalisation, variété, complexité des solutions, des méthodes et des niveaux de services, ...

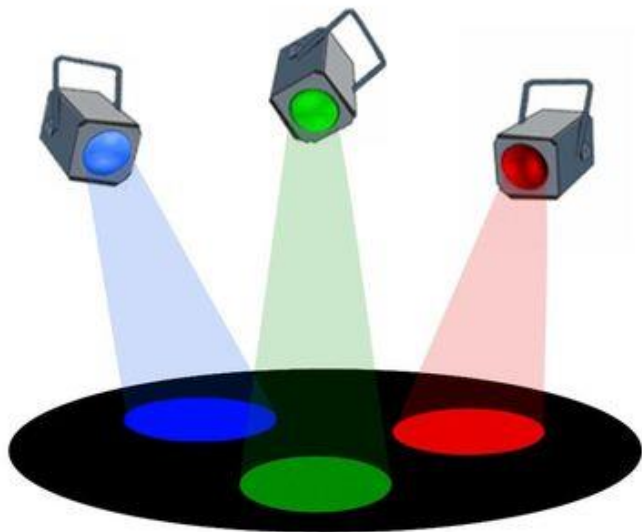


- **Les métiers** → **Clients internes plus que jamais.**
- **Les évolutions techniques et méthodologiques sont rapides et complexes.**
- La DSI doit être au fait des apports et usages possibles de ces dernières au risque d'être doublée ou oubliée.
- **Les métiers challengent la DSI sur certains points** : par exemple sur contractualisation et suivi des KPIs fournisseurs (SLA), guide sur des méthodes « à la mode », réversibilité des solutions, alertes sur les tendances et usages
- **Les métiers de la DSI se concentrent sur les couches hautes du SI notamment du fait du IaaS/PaaS/SaaS :**
 - les activités technologiques pures tendent à s'externaliser ou à se simplifier dans leur gestion quotidienne via des applications de management opérationnel.
 - De nouvelles expertises se développent : fonctionnelles, méthodologique, urbanisation, en matière de logicielles ou d'exploitation à distance

Transformer pour la rendre compatible avec l'ère de l'économie numérique qui s'ouvre...

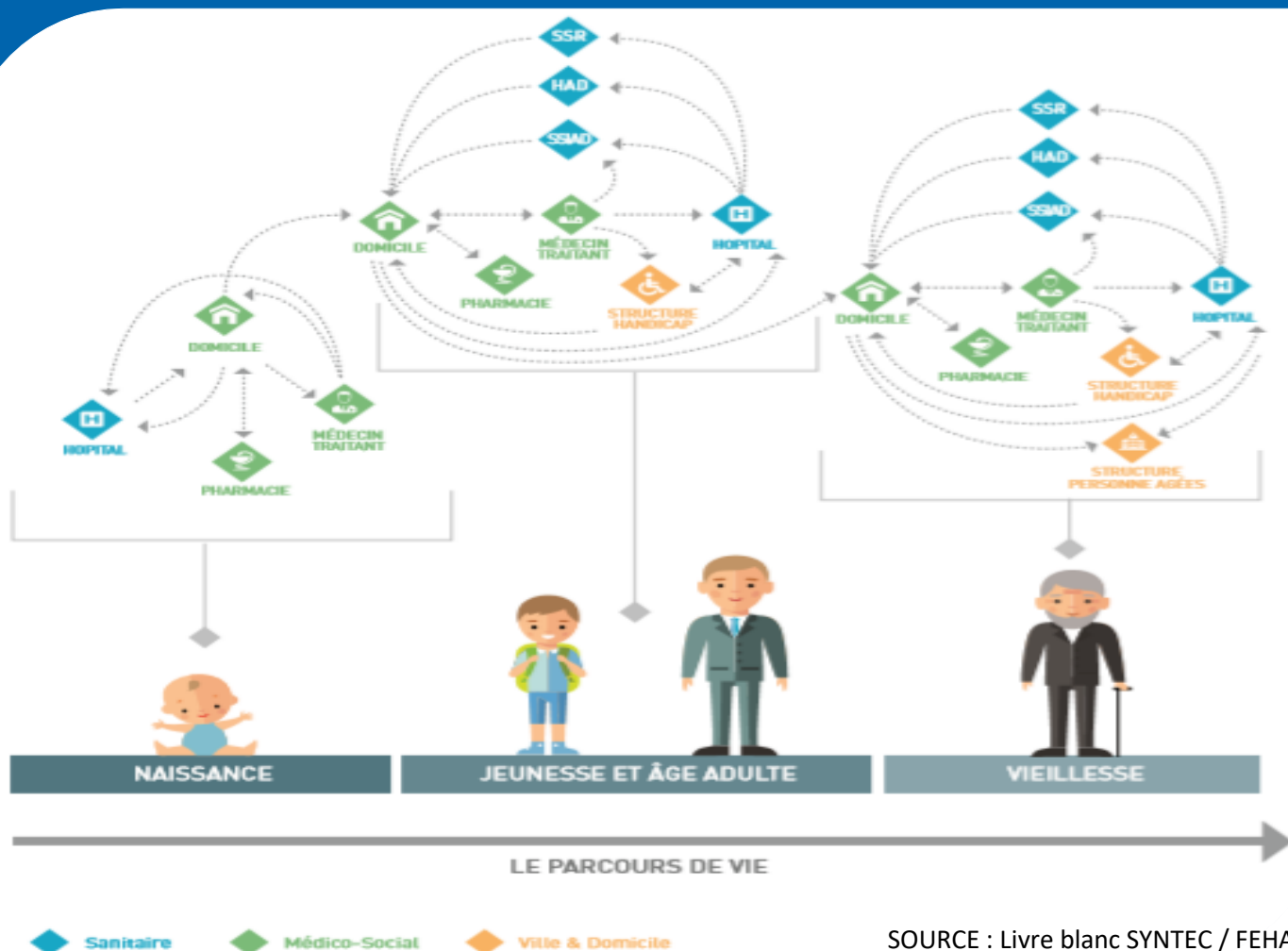
- Des transformations **complexes** au **croisement de la technologie, des stratégies concurrentielles, des attentes clients, de la réglementation, de la gestion RH, ...**
- Elles doivent se faire dans des **délais courts**, avec un **certain degré de risque** et de manière régulière.
- Qui pour intégrer et industrialiser le traitement des révolutions que créent et créeront les innovations technologiques et leurs impacts sociétaux présents et futurs ?





Quels défis demain dans
vos métiers ?
VOS DEFIS ?

- Parcours de vie
- Parcours de soins
- Ecosystème entre acteurs selon les parcours de vie et de soin à prendre en charge et les services à apporter.



SOURCE : Livre blanc SYNTEC / FEHAP

USAGES D'OUTILS NOUVEAUX, PATRIMOINE APPLICATIF A FAIRE EVOLUER, PLATE FORME PARTAGEE ET ECHANGES INTERNES/ EXTERNES A GERER



Comment bien assurer
l'Intégration des défis
liés à la numérisation
(suivi des usagers,
outils pour les
collaborateurs,...) ?

Evolutions des technologies :

Mobilité et applications métiers mobiles, objets connectés,

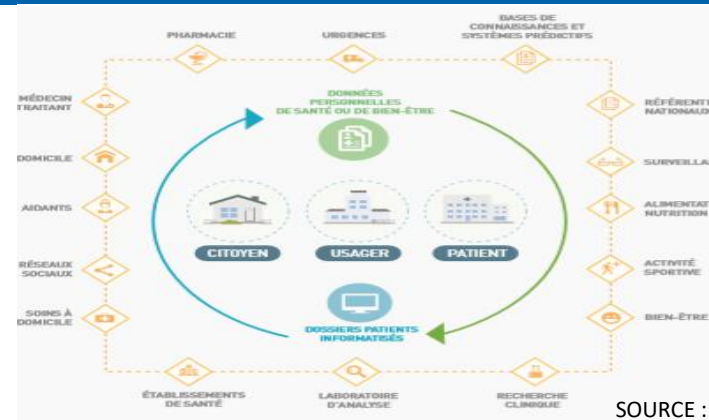
Gestion du cloud et des Apis,...

Modalités de réponse aux demandes des utilisateurs internes et externes

Maintenance et évolutions des patrimoines applicatifs,

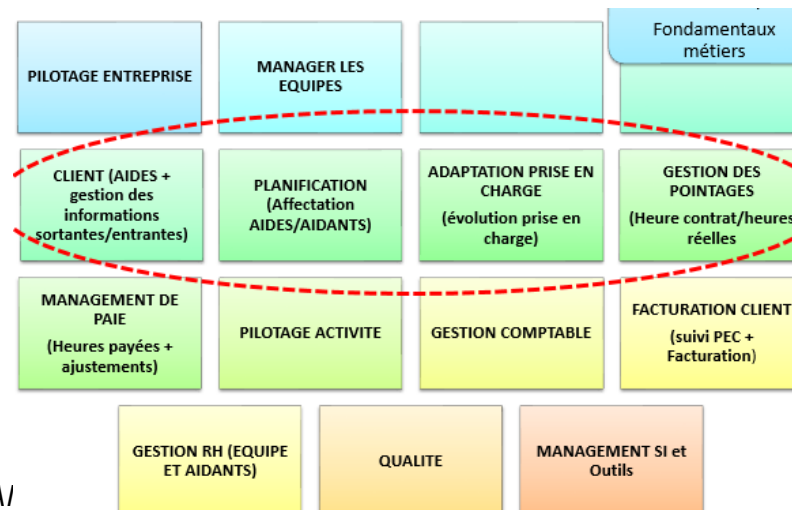
Sécurité des données et portabilité des applicatifs.

- Une vision progressive en terme de parcours et de contributions croisées au sein de l'écosystème d'accompagnement = des échanges de plus en plus complexes et croisés à chaque point de contacts du citoyen, usager, patient
- = des protoc0les contraints et partagés/ ouvertes et spécifiques
- La nécessité d'apporter des solutions rapidement pour faciliter la vie des équipes qui nécessite des architectures souples et agiles sont nécessaires pour couvrir l'ensemble des champs d'usages



SOURCE : Livre Blanc
SYNTEC / FEHAP

SOURCE :
Extrait d'une
Mission
menées dans
une structure



Comment bien prendre en compte les éléments issus de l'évolution de l'environnement métier et des nouveaux usages (vos défis) ?



LES DEFIS A RELEVER

- *Management des Parcours Vie et Santé,*
- *Qualité de la prise en charge et suivi par les personnels*
- *Intégration des évolutions réglementaires*
- *Pilotage et suivi du CPOM ou des projets d'établissements*
- *Evolutions de tarification et pilotage des données clés de la structure,*
- *Prise en compte des évolutions réglementaires et des exigences (usagers/collaborateurs/tutelle)*



CAPACITE DE REMISE EN CAUSE PERMANENTE

Un dispositif d'alignement permanent sur l'évolution des technologies et des comportements (clients/prospects, salariés, concurrents, partenaires, acteurs du numérique).

CAPACITE D'ASSURER LA COHERENCE DANS LA COMPLEXITE

Un dispositif de qualification et de maîtrise de la multiplication des interactions entre toutes les composantes du business.

STRUCTURE passée à l'ère numérique

CAPACITE A MAÎTRISER DES NOUVEAUX RISQUES et OPPORTUNITES

Un dispositif projet et métier et de pilotage du changement qui intègre la co-innovation et l'expérimentation au service d'une symbiose technologie/ usages métiers forte.

CAPACITE A INTEGRER LA CULTURE D'ENTREPRISE

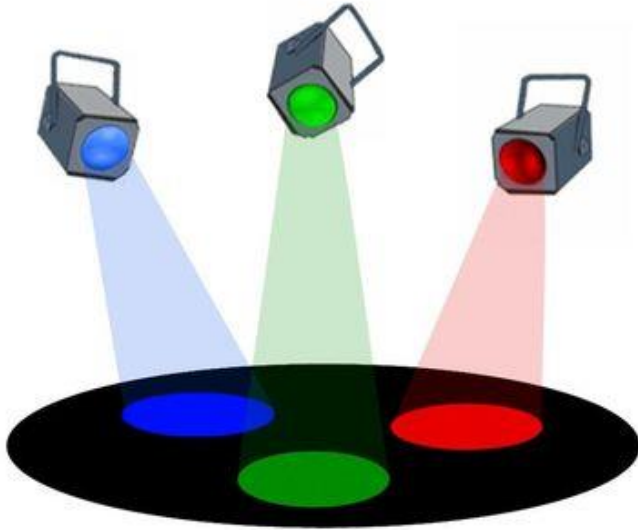
Une culture d'entreprise vers plus de collaboratif multi-culturel, d'ouverture avec son éco-système, de gestion de l'incertain, d'intégration de la dimension numérique et de ses impacts, d'aventures expérimentales.



- *Créativité des utilisateurs*
- *Intégration de la logique d'usages Digital et Web*
- *Potentiel de technologies*
- *De plus en plus de maillage d'information entre acteurs pour manager les parcours*
- *Des architectures IT de plus en plus hybrides*



***LA DSI UNE FONCTION EN FORTES MUTATIONS :
La DSI et le DSI de demain (et d'aujourd'hui !)***



A RETENIR POUR
DEMAIN

Quelles évolutions
majeures du métier SI
compte tenu des
transformations en cours ?

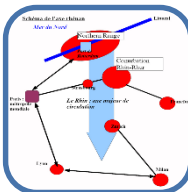


LA FONCTION DSI - d'aujourd'hui/ de demain

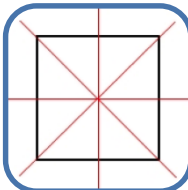
- *Digital*
- *Nouveaux usages,*
- *Mobilité,*
- *Evolutions réglementaires, technologiques, humaines, d'architectures techniques,..*

Les nouvelles postures de la DSI : capacité à assurer le management de la Transformation

Un dispositif de qualification et de maîtrise de la multiplication des interactions entre toutes les composantes de votre écosystème



Une vision précise des interdépendances entre toutes les composantes



Concilier expertise verticale et contribution transverse



Des systèmes de gouvernance et de pilotage Stratégiques, Tactiques et Opérationnels adaptés

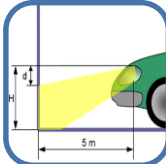
Un dispositif adapté et permanent de maîtrise des risques liés à la transformation permanente



Analyser les risques numériques simultanément à l'analyse stratégique



Maîtriser la sécurité des flux par la sécurité du SI

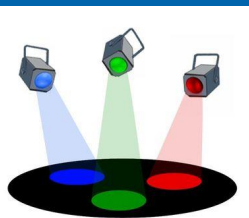


Garantir la conformité au cadre réglementaire et normatif de son secteur



Concilier l'agilité et le maintien de la cohérence et de la qualité de fonctionnement malgré les complexités





Ecosystème

Stratégie
Organisation – Transformation
processus de travail

RSE et Valeurs

Gouvernance

Maturité et culture
interne pour innover et
inscrire dans le quotidien
les évolutions

Structuration des projets
et pilotage des actions à
mener
Assurer le bon niveau de
service au quotidien

Expérimentation

Evaluation des contributions nouvelles
technologies. Symbiose avec les
métiers et Urbanisation



***LA DSI, SES MISSIONS,
SES INTERACTIONS AVEC LES METIERS
ET LA GOUVERNANCE***

- La transformation : une opportunité pour le DSI :
« être acteur de la transformation et innover »
- Les cycles métiers et SI
- L'adéquation aux usages
- Le management de l'information et des attendus
- Urbanisation et pilotage de son architecture
fonctionnelle et technique.



ET LA DSI



**« LA
TRANSFORMATION
DIGITALE ».....**

Quels impacts sur le rôle du DSI (O) ?

***Une posture « d'impulseur » de nouvelles approches ? AGILITE, INNOVATION, EVOLUTION
Urbanisation, cohérence sur 2 vitesses***

Que retenir pour l'organisation de la DSI (O) ?

Une prise en compte plus grande de PLURI-DISCIPLINARITE ? Pour répondre aux nouvelles façon de travailler

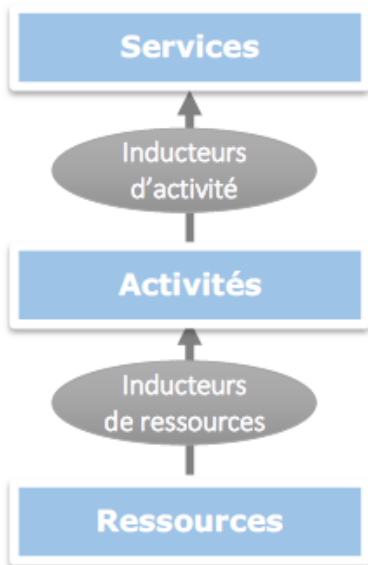
Quelles modalités de travail avec les « parties prenantes » de la DSI (O) ?

Intégration continue d'un mode de fonctionnement au service des enjeux de la structure: Expérimentation/ extension des fonctionnalités

Quels rôles et principes d'action pour le DSI (O) ?

Un agenda chargé et des questions clés à aborder en collectif qui modifie les rôles et responsabilités et la posture du DSI (O)

Co-innovation, agilité, animation de communautés, réactivité, expérimentations,...



- **Elle est orientée Services**
- **Elle raisonne transversalement et en entreprise étendue**
 - Elle interagit avec l'écosystème : clients, fournisseurs, tiers, Institutions,
 - Elle co-crée de la richesse les Directions Métiers et Régaliennes de l'entreprise
- **Elle est pro-active et orientée innovation**
 - Elle veille et suscite l'innovation , la co-innovation, l'open-innovation,....
- **Elle est Agile**
 - Elle est Bimodale ou Hybride Méthode Agile et Cycle en V
 - Elle Dose Management Collaboratif et hiérarchique



Ce qui reste essentiel

- **Un pilotage et le management du système sur deux vitesses selon les horizons d'action (RUN/ DESIGN)**
- L'identification des bons items métiers et protocoles d'action
- **Le Retour sur énergie déployée qui doit rester favorable dans la mise en œuvre des projets**
- Fiabilité et cohérence dans les différentes couches du SI
- Evaluation de solutions et des partenaires sur des besoins précis

Ce qui prend de l'ampleur

- L'impact du changement qui vient de l'extérieur du SI
- **Le rôle « d'impulseur d'innovation » des équipes SI**
- **Le niveau de pluridisciplinarité/ Transversalité/ intégrant les partenaires de partenaires de l'écosystème**
- **Le lien usages / fonctionnalités**
- Un besoin de gouvernance (s) plus affirmée
- **Management de Communautés et des modes collaboratifs**

Ce qui change

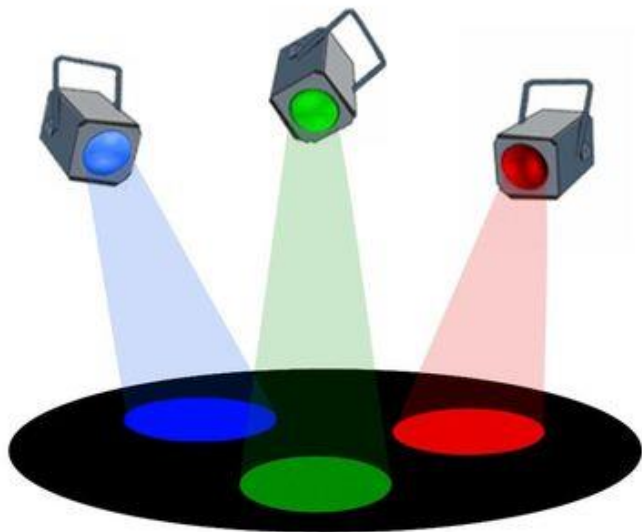
- **Le cycle d'évolution du SI**
- **Des indicateurs orientés en priorité client/ usagers et pertinence du parcours**
- Le rapport front et back office
- **La notion de « projet » et son management**
- Les modes de planification
- La notion de « bêta test », d'intégration et de mise en œuvre

*Quels impacts de
ces changements et
quels points clés de
l'évolution du rôle
des services
informatiques ?*

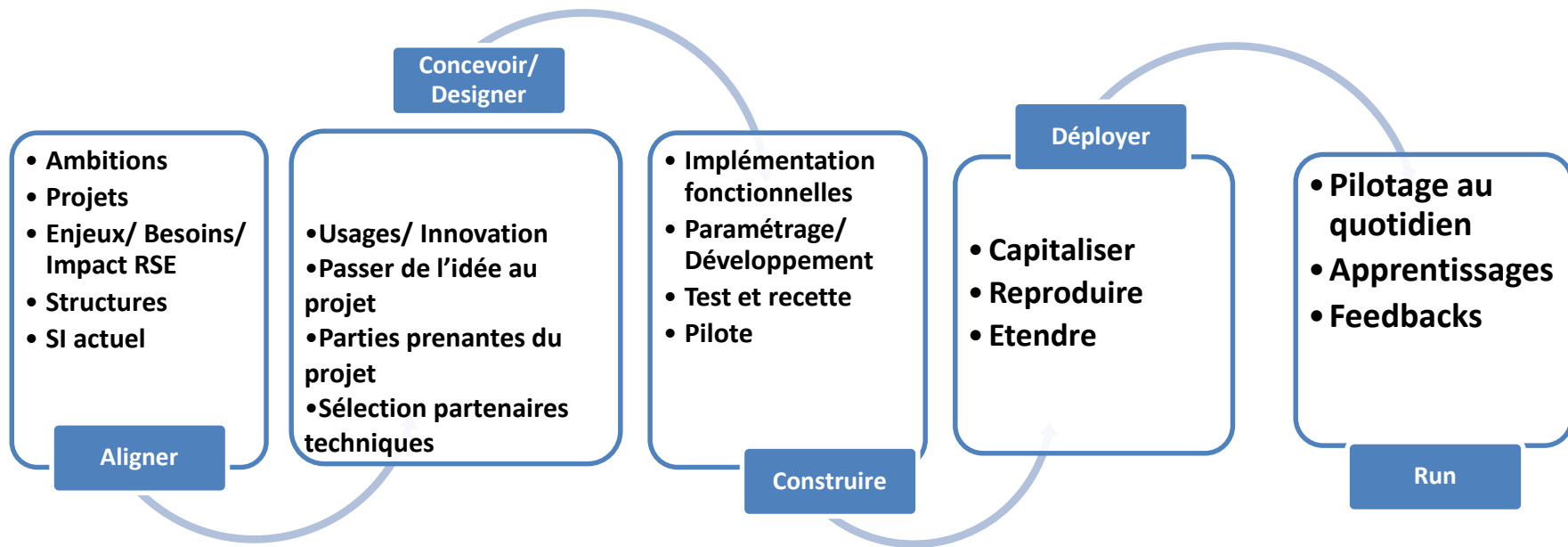


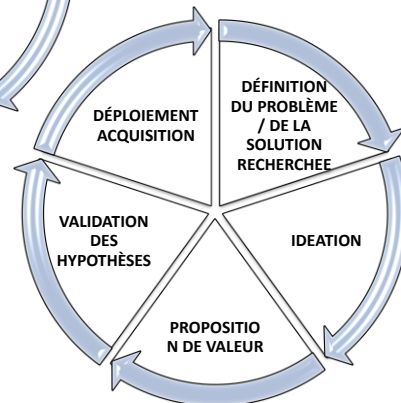
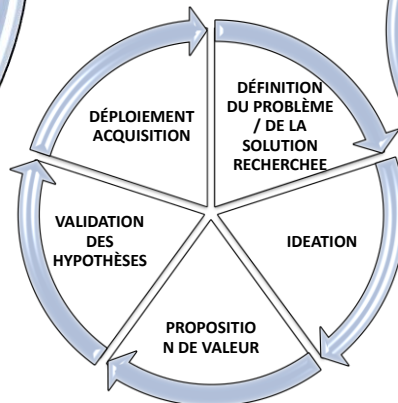
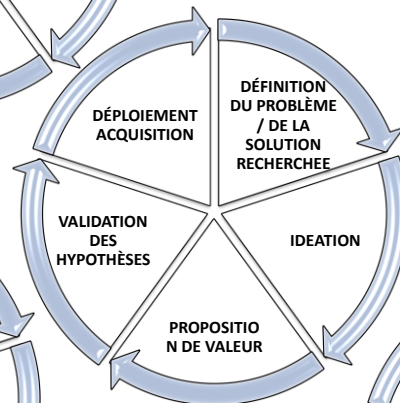
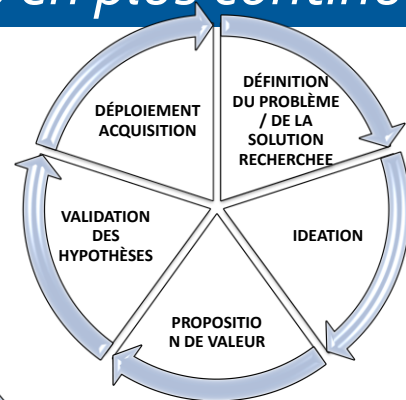
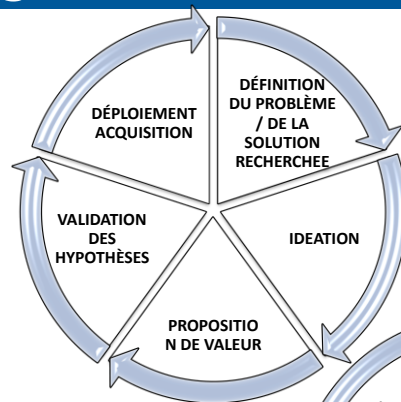
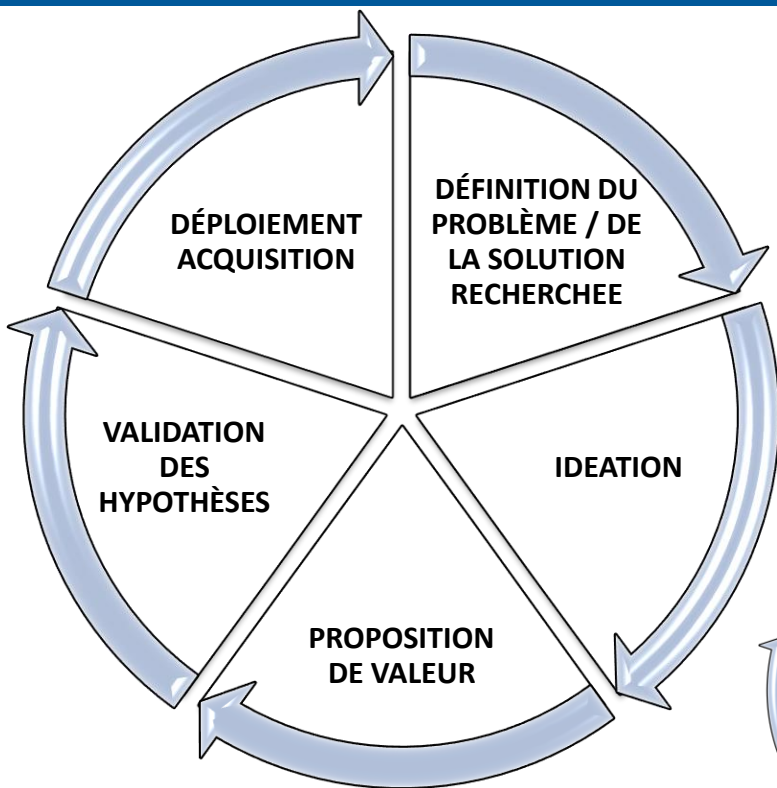
ETRE ACTEUR DE LA TRANSFORMATION ET INNOVER

- Comment être un acteur des transformations au sein de nos structures ? Comment aider les métiers sur la mise en place des fonctionnalités les plus adaptées ?
- Comment être une force de proposition et structurer les projets SI dans le nouveau cycle de gestion de projets ?
- Comment convaincre sa gouvernance sur les enjeux SI et mieux travailler sur les fondamentaux du SI ?



A RETENIR COMME
ENJEU CLE





Comment impulser une véritable gestion de l'information et des usages?

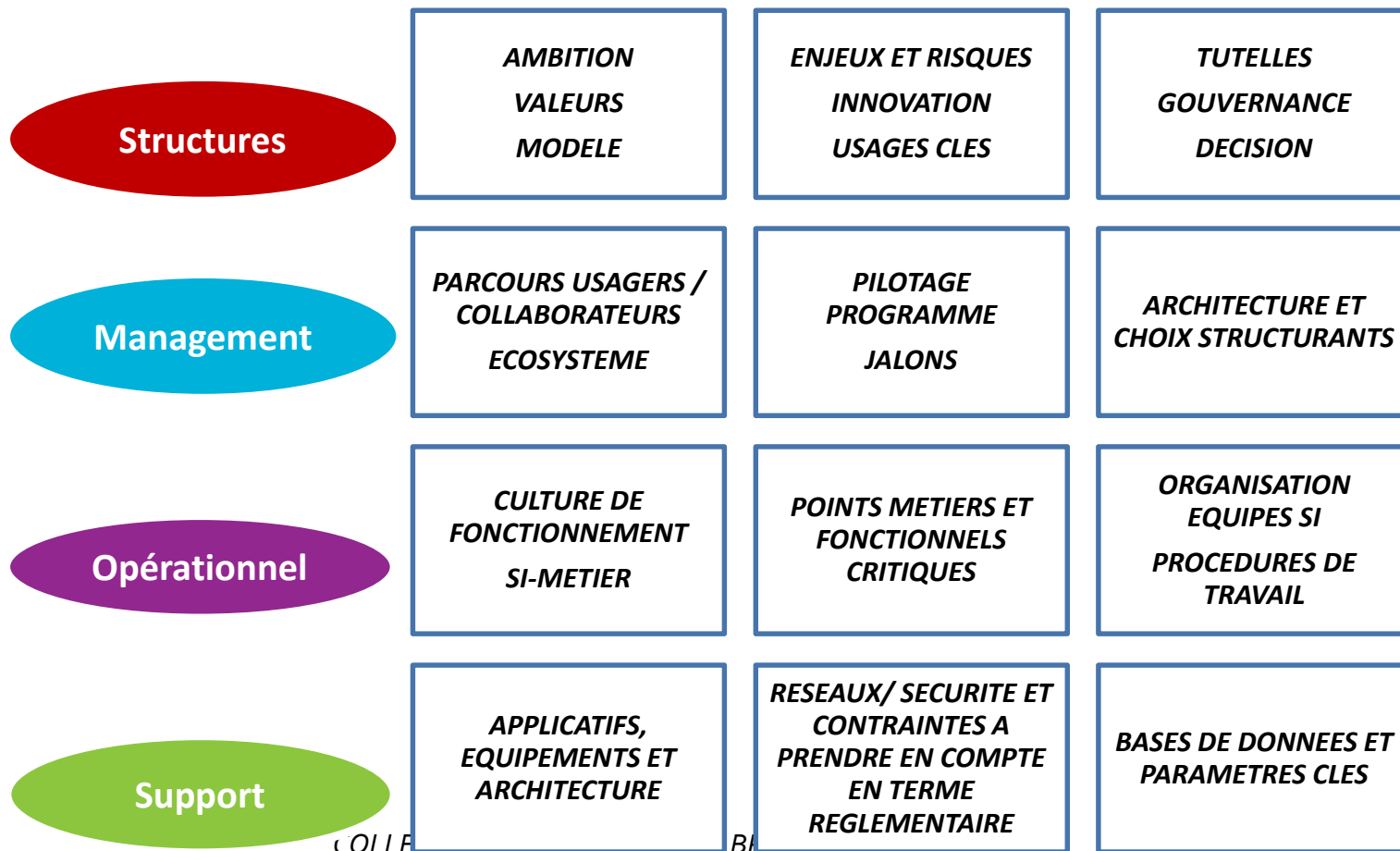
Comment travailler à structurer les services attendus ou à assurer par les services informatiques tant vis-à-vis des métiers que de sa gouvernance ?

Comment impulser une véritable gestion de l'information et des usages?



MANAGEMENT DES USAGES ET DE L'INFORMATION

- *Management de projets métiers,*
- *Postures de la DSI au sein de l'organisation et au quotidien sur les services à gérer.*
- *Evolution des organisations des services informatiques,*
- *Modalités d'échanges et d'argumentation auprès de la gouvernance sur les actions menées ou à mener*
- *Management des architectures et urbanisation du SI et intégration des nouvelles solutions ?*



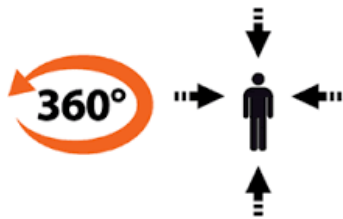


**ET LE DSI : la transformation numérique des
opportunités pour lui.**

- **Le DSI est légitime sur le thème du Numérique**
 - Il peut se positionner en Conseil
 - Il peut se positionner En intégrateur interne et animer des collaborations ou des partenariats internes et externes
 - Il est garant de la sécurité des informations de l'entreprise
- **Le DSI a l'opportunité d'être Acteur clés de la transformation , de se rapprocher des métiers**
 - En étant source d'inspiration du changement des métiers internes
 - En se positionnant en partenaire transverse actif et solide clé
 - En étant allié technologique des métiers et co-bâtitteur clé de solutions métiers innovantes
 - De fournisseur d'offres de services cohérents à l'attention des métiers
- **Le DSI a l'opportunité d'être reconnu par la DG**
 - en étant un co-pilote clé de la transformation

Le DSI peut ainsi globalement faire évoluer la DSI de service support à service stratégique





- **Il est un manager à 360°**
 - Il adapte son équipe : formation, recrutement, organisation
 - Il fonctionne transversalement avec les Directions Métiers et il est force de proposition
 - Il dose Hiérarchique et Collaboratif
 - Il marie harmonieusement Méthode Agile / Cycle en V
- **Il maîtrise le modèle économique de sa DSI**
 - Il connaît le coût de ses services et les relie à des unités de référence métier ... permettant le raisonnement en valeur d'usage
- **Il développe un socle robuste et une vision modulaire du SI**
 - Urbanisation du SI
- **Il conduit et instruit les projets transversaux rationnellement**
 - Sollicite les groupes de projets et les communautés adaptés aux thématiques
 - Maturité, pérennité technologique, pérennité des acteurs, maintenabilité, sécurité



Se substituer à la Gouvernance

- Le leadership et la responsabilité de la transformation revient à la Direction Générale ou au Conseil d'Administration

Oublier d'impliquer des compétences complémentaires pour mener à bien les projets tant pour le métier que sur le SI

- Cela va permettre d'arbitrer les projets , ainsi que l'externalisation/internalisation de composantes du SI (CAPEX,OPEX).

De faire des surestimations ou sous estimations de retour de valeur

- Le ROI n'est plus l'unique référent, il faut raisonner en Risques/opportunités. Il est à piloter au fur et à mesure à chaque étape. (itérations/ hypothèses posées) : « engagement incrémental »



Être juge et partie

- il est nécessaire de s'entourer de tiers de confiance qui ont une vue transversale de l'entreprise, une vision globale qui permet une prise de recul même si leur périmètre d'intervention est restreint

Se substituer aux Métiers

- Assistance aux métiers, OUI, Compensation, NON

Construire un SI incohérent et difficilement évolutif

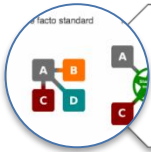
- Avoir des principes directeurs d'urbanisation du SI
- la notion de « socle transversal du SI » de l'entreprise est de plus en plus indispensable



Le DSI doit-il être en avance de phase ou utiliser les méthodes éprouvées? Comment entrer dans un mode d'itérations et d'expérimentation permanentes et régulières ? Quelle type de gouvernance adaptée ? (communauté, collaboratif, co-innovation,...)



Quel équilibre entre le « solide » et « l'agile »? Quel équilibre entre le legacy » (gouvernance/ Pilotage architecture) et la transformation digitale » (agilité/innovation/différenciation)?



Quel niveau d'intégration, inter-opérabilité, de portabilité et de sécurité?



**Comment intégrer la nouvelle « l'économie du logiciel » et des services?
Comment passer de l'expérimentation à la généralisation ?**



Quelle « gestion du patrimoine applicatifs » existants? Quelle valorisation de l'actif SI?



Conclusion et Echanges



The making of the perfect CIO



Ecoute/ Analyse

Vision sur la Cohérence

Globale du SI

Ingénierie projet pour impulser les changements

Compréhension Ecosystème , des impacts et des liens à outiller

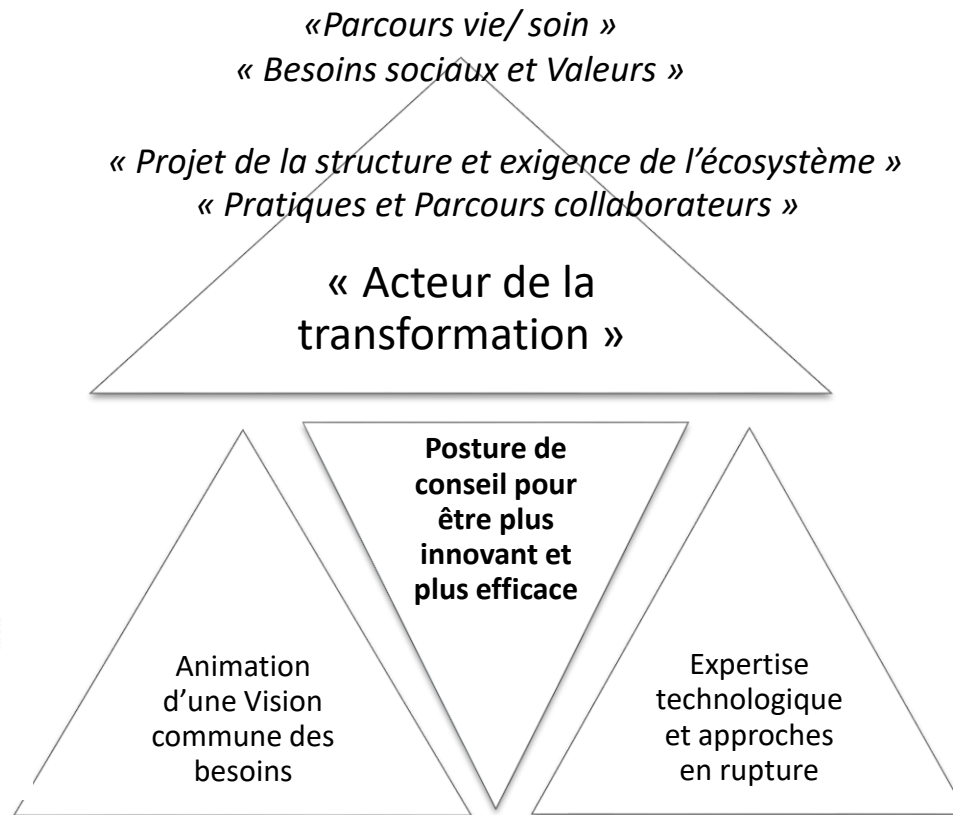
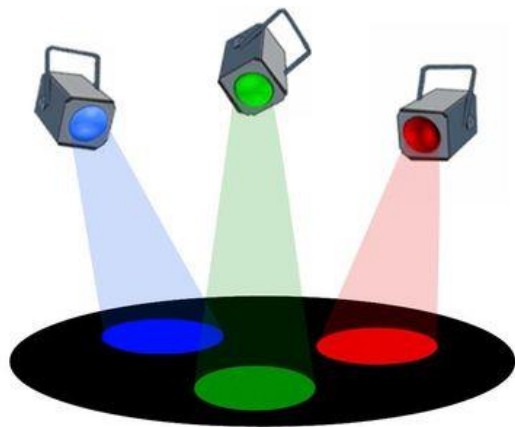
Co-innovation pour être force de proposition

Maîtrise les Méthodes et assure une capitalisation

Manager les Composantes à imbriquer

Evaluer performance et urbaniser

*Assurer l'optimisation Système
« cœur »*



1. **Imaginer les prochaines étapes sur la base d'une vision à 2 à 3 ans du SI et des réflexions de type cartographie des usages.**
2. **S'approprier les nouvelles postures : « Gestionnaire de processus plus que d'applications ».**
Généraliste de la fonction/ Spécialiste de la fonction / « Couteau suisse », « Expert pointu », « Manager du SI »
3. **Transformer le système d'information en système plus ouvert en capitalisant sur les points forts du SI actuel :**
Optimisation, modernisation, changement d'approche et expérimentation.
Legacy/ nouvelles solutions, métier / IT Cloudification, API, Référentiel partagé, Saas,...
4. **Faciliter les associations gagnantes** pour mener les projets (experts/ récents dans la structure, génération mixée, Jeunes /plus expérimentés,...).
5. **Intégrer le temps réel et prendre en compte ses impacts** sur l'organisation des processus.



VOTRE REFERENT POUR CE PROJET

Alain Gisselbrecht

Senior Consultant Manager

agisselbrecht@norgatec.com

 +33(0)6.86.36.74.20

Voir le profil de Alain Gisselbrecht

<https://www.linkedin.com/pub/alain-gisselbrecht/8/894/391>

Newton Parc, 26 bis rue Paul DOUMER, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ -

 : +33 (0)3.20.66.98.88 - Fax: +33 (0)3.20.04.98.46

www.norgatec.com