



Chapitre 2

–

La dimension humaine du SI





Les acteurs du SI

- Des spécialistes
- Des managers
- Des utilisateurs





Spécialistes du SI (1)

- **Développeur**
- Architecte
- Directeur de projet informatique
- **Administrateur**
- Community Manager
- Urbaniste





Spécialistes du SI (2)

- **Consultant / auditeur en SI**
- **Intégrateur**
- **Ingénieur technico-commercial**
- **Correspondant informatique et liberté / RGPD**
- **Directeur des SI**





Spécialistes du SI (3)

- Des fonctions qui peuvent être cumulées en une personne (cas des petites structures)
- Des fonctions qui peuvent se spécialiser (avec la taille des entreprises) :
 - DSI pour la branche européenne,
 - Sous-directeur dédié à la maintenance
 - Direction fonctionnelle, direction projet...
 - Marketing de la DSI (il existe même un trophé)
 - ...





Managers du SI

- Contrôleurs de gestion
- Définition de la stratégie
- Auditeurs

→ DSI





Plan

1) Les acteurs du SI

2) DSI, organisation et stratégie

3) Compétences, responsabilité et contrôle





Importance émergente de la DSI

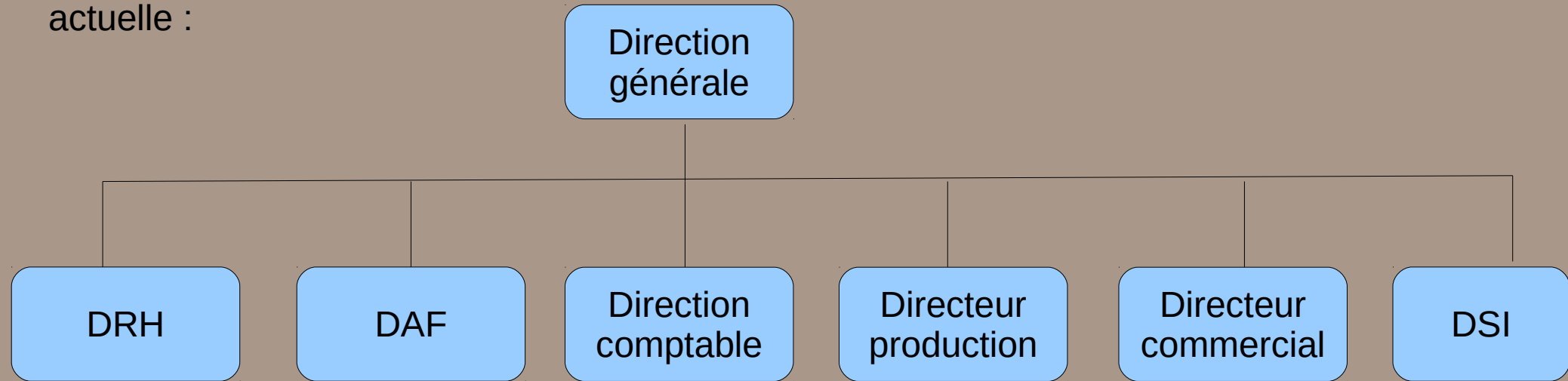
- Le poste de DSI a émergé au cours du temps
- Les premières formalisations hiérarchiques
 - Fonction "informatique"
 - Personnel à compétence(s) technique(s)
 - Personnel sous la responsabilité du DRH ou du DAF
- Auparavant une fonction support, la fonction se rapproche de la stratégie, se formalise en direction indépendante.





Importance émergente de la DSI

Une organisation actuelle :





Stratégie

- Définition de la stratégie.
- La stratégie du SI est de plus en plus proche de la stratégie de l'organisation – Alignement stratégique + des DSI qui prennent de l'importance.
- Suivi, pilotage et contrôle du SI et de la stratégie mise en place : (budget, plans, plannings ...)
- Validation du SI (sécurité, cohérence des processus)





Divers aspects des bonnes pratiques actuelles

Le Système d'Information est désormais considéré comme une **source de création de valeur** !

Une notion à illustrer et à creuser...





Compétences de la DSI

Les compétences de la DSI :

- Compétences technologiques
- Compétences managériales
- Compétences communicationnelles
- Compétences de gestion





Divers aspects des bonnes pratiques actuelles

- Gestion de projet
- Processus en évolution constante
- Dialogue avec les directions métiers.
- Centre de profit VS centre de coûts.
- Agilité





Objectifs de la DSI

(1) Concevoir un système d'information ergonomique et prenant en compte les besoins des utilisateurs et des partenaires extérieurs.

- Mettre en oeuvre des systèmes d'information à la fois flexibles et stables
- Améliorer les niveaux de service, s'engager sur ces derniers
- "Ouvrir" la DSI, la tourner vers l'extérieur et l'orienter vers ses clients
- Améliorer la compréhension entre le monde de la gestion et celui des technologies.





Objectifs de la DSI

(2) Etre en lien avec le système de direction de l'entreprise et avec la stratégie qu'elle a défini, voire participer à la définition de la stratégie.

- Notion d'alignement stratégique





Objectifs de la DSI

(4) Suivre l'évolution du SI et prévoir éventuellement de le faire évoluer.

- Piloter mieux les activités de la DSI à l'aide d'indicateurs de performance et d'objectif.
- Conduire le changement organisationnel
- Faire de la veille technologique pour être capable de s'adapter à de nouvelles opportunités, menaces.
- Faire accepter et gérer des projets complexe, transverses.





Evolution des compétences

- Le numérique évolue constamment.
- Evolution nécessaire des compétences des spécialistes et des non-spécialistes du SI.
 - Formation à de nouveaux langages
 - Formation sur de nouveaux logiciels
 - Sensibilisation à de nouveaux risques
 - Nouveaux aspects des processus de digitalisation.
 - Nouvelles pratiques managériales du SI à intégrer.





Gestion des compétences

- Bilan de compétences,
- Certification,
- Nouveaux moyens de formation : MOOC...





Gestion du changement

- Dans tout groupe humain, le changement induit toujours une réaction : résistance au changement
- Celle-ci doit être anticipée et gérée.
- Conduite du changement
- Communication, key users, formation.





Gestion du changement

- La gestion du changement dans les SI n'échappe pas à la règle
- Evolution du SI du fait de l'évolution de l'environnement ou du fait des technologies.
- Nécessité de faire évoluer les compétences.





SI et contrôle

- Les SI offrent de nouveaux moyens de contrôle des individus :
 - E-mail,
 - Log,
 - Activité des comptes utilisateurs
- Trop contrôler : un risque
- Ne pas assez contrôler : un risque

