

# Balanced Scorecard : élaborer et piloter des tableaux de bord

Code formation : ESIBS

Durée : 2 jours – 14h de cours

Format : Inter-entreprise\*

## 2 jours

14 heures de cours

\*Cette formation est également disponible en « Intra-entreprise », nous contacter pour plus d'infos.

## | Description

Cette formation apprend à mesurer la performance du SI d'une organisation privée ou publique, en réalisant des tableaux de bord pertinents et adaptés à la fonction informatique.

A l'aide d'exemples et d'études de cas, elle donne une vision du pilotage quotidien d'une DSI, avec une projection sur le long terme. Les indicateurs significatifs sont mis en évidence ainsi que les modalités de management et de communication des résultats.

## | Objectifs

- Identifier les objectifs fondamentaux et les outils d'aide au pilotage du SI
- Construire une démarche structurée et prospective pour mieux maîtriser les enjeux du SI
- Mettre en œuvre un plan d'action, en s'appuyant sur la méthodologie BSC
- Intégrer l'élaboration et le pilotage des tableaux de bord dans un processus de communication d'entreprise.

## | Publics

DSIO, MOA transverse, PMO.

## | Méthodologie de formation

Cette formation participative est illustrée d'exemples et d'exercices pratiques. Vous pourrez échanger sur vos approches et expériences respectives de la gouvernance d'un SI, et déterminer au travers des multiples outils de pilotage, ceux qui vous paraissent le plus adaptés à vos objectifs professionnels.

## | Programme détaillé

- **Principes et fondements de la méthode BSC**

- | Notion et objectifs de la gouvernance d'entreprise.
- | Management IT et rôle du SI dans l'entreprise.
- | Objectifs des acteurs de la gouvernance informatique.
- | Rôle du tableau de bord.
- | BSC, outil d'aide à la mise en œuvre de la stratégie SI de l'entreprise (méthodologie, indicateurs, démarche).
- | Identification des forces et faiblesses des tableaux de bord utilisés.
- | Etude de cas : comment passer de la stratégie au plan d'actions La carte stratégique issue de cette analyse sera par la suite déclinée, selon les 4 axes d'analyse du SI (cf. ci-après).
- | Recherche d'inducteurs de la performance et qualification d'indicateurs pertinents et équilibrés permettant de traduire la stratégie en objectifs, en indicateurs et en valeurs-cibles spécifiques, puis d'en suivre la mise en œuvre.

- **Analyse des SI selon 4 axes (1ère partie)**

- | Axe financier
- | Outils classiques de mesure de la performance financière (TCO, Business case, calcul du ROI, etc.)
- | Prise en compte du risque et du long terme
- | Mise en pratique : calcul de rentabilité financière d'un projet (indicateurs, modalités de suivi)
- | Axe client
- | Mission d'une entreprise, d'une organisation, d'un établissement
- | Mesure de la satisfaction client
- | Mise en pratique : évaluation d'une refonte SI orientée clients (indicateurs, modalités de suivi)

- **Analyse des SI selon 4 axes (2ème partie)**

- | Axe processus
- | Définition et rôle des processus
- | Intégration d'une gestion par processus
- | Mise en pratique : élaboration et évaluation prospective d'une cartographie des processus (indicateurs, modalités de suivi)
- | Axe apprentissage de la croissance
- | Les composants organisationnels de l'entreprise (ressources humaines, technologies, systèmes d'information)
- | Capital humain, gestion des compétences, gestion du savoir
- | Mise en pratique : mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue, modalités d'évaluation de l'amélioration des performances (indicateurs, modalités de suivi)

## | Programme détaillé

- **BSC, un support d'aide au management des SI et à la communication**
  - | Messages à faire passer à la direction générale
  - | Contribution aux métiers
  - | Rentabilité financière
  - | Orientation utilisateurs
  - | Performance opérationnelle
  - | Prise en compte du futur
  
- **Mise en place des tableaux de bord**
  - | Conditions de mise en œuvre
  - | Acteurs principaux et ressources nécessaires
  - | Pièges à éviter et solutions de contournement
  - | Objectifs à atteindre et notion de mesure
  - | Lancement du projet
  
- **Synthèse, bibliographie et recommandations**