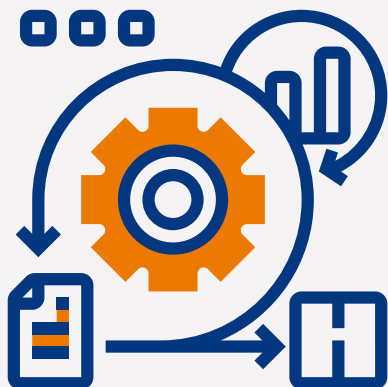




Offre d'accompagnement **DSI AS A PRODUCT**



SOMMAIRE

1

Contexte et enjeux

2

Attendus des clients

3

**Proposition de valeur
de l'offre**

4

**Notre approche
méthodologique**

5

**Périmètre de l'offre
et livrables**

6

L'équipe projet

7

Cas d'usages

8

1. CONTEXTE ET ENJEUX

Dans un contexte de transformation digitale accélérée, le Système d'Information (SI) constitue désormais un actif stratégique pour les organisations. Il soutient les opérations quotidiennes, permet l'innovation et conditionne la capacité à délivrer rapidement de la valeur aux clients et aux utilisateurs finaux.

Dans le secteur de l'assurance, de la prévoyance et de la mutualité, cette transformation revêt une importance particulière : les acteurs doivent moderniser leur SI tout en garantissant la fiabilité, la conformité réglementaire et la maîtrise des coûts dans un environnement fortement concurrentiel et encadré. Le SI devient alors un levier essentiel pour accélérer la mise sur le marché de nouvelles offres, améliorer la qualité de service aux adhérents et renforcer la performance opérationnelle.

Pourtant, dans de nombreuses organisations, le SI s'est construit au fil des années par couches successives de projets, d'applications et de technologies hétérogènes, répondant souvent à des besoins ponctuels.

Ce mode de développement incrémental a produit des environnements :

- Complexes, mêlant solutions historiques et modernes ;
- Fragmentés, organisés en silos avec une faible interopérabilité entre applications métiers ;
- Peu lisibles, rendant difficile la maîtrise des coûts et la visibilité sur la valeur réelle ;
- Rigides, freinant la réactivité face aux évolutions stratégiques et aux besoins des métiers.

Ces caractéristiques entraînent des impacts tangibles pour les DSI et les Directions Métiers :

- Multiplication des redondances et surcoûts liés à la maintenance d'outils équivalents.
- Allongement des délais de mise à disposition de nouveaux services.
- Tensions entre la DSI et les Métiers, les premiers étant perçus comme un "centre de coûts" plutôt qu'un partenaire stratégique.
- Difficulté à prioriser les investissements IT et à démontrer la valeur réelle du SI pour l'entreprise.

Face à ces enjeux, les directions générales et les DSI attendent aujourd'hui un SI plus lisible, agile et orienté valeur, capable de soutenir durablement la performance et la transformation de l'organisation.

Mais les enjeux liés au SI ne sont pas uniquement techniques ou organisationnels. La transformation du SI doit être analysée et conduite selon plusieurs prismes stratégiques complémentaires :

- Architecture SI : on-premise, SaaS ou hybride, readiness cloud, préparation aux usages data et IA.
- Investissements et budgets : arbitrage Capex/Opex pour maximiser le ROI et aligner la stratégie IT sur les objectifs financiers.
- ESG et souveraineté numérique : réduction de l'empreinte carbone, sécurité des données, conformité réglementaire.
- Organisation et réglementation : adoption des frameworks ITIL, TOGAF, COBIT, FinOps et respect des exigences sectorielles.
- Taille et maturité de l'organisation : adaptation de l'approche selon la complexité et le niveau de maturité du SI.

C'est précisément l'ambition de notre offre :

- Productifier le SI, en transformant les applications et services en véritables produits IT standardisés, documentés et mesurables.
- Accompagner la DSI dans sa transformation vers un modèle "DSI as Product", où elle n'est plus perçue comme un simple fournisseur technique, mais reconnue comme un acteur stratégique aligné sur la valeur métier, les enjeux financiers et ESG, et la conformité réglementaire.

Notre conviction

En structurant le SI autour de produits et en accompagnant la DSI dans cette évolution organisationnelle, il devient possible de faire évoluer la DSI d'une fonction support à un business partner et de :

- Réduire durablement la complexité et les coûts, en éliminant les doublons et en rationalisant le patrimoine applicatif selon des critères techniques, financiers et ESG.
- Renforcer l'agilité et la capacité d'innovation, en adaptant la roadmap produit selon les priorités métier, l'architecture SI et les contraintes réglementaires.
- Restaurer une relation de confiance et de partenariat entre la DSI, les métiers et la direction générale, en donnant une visibilité complète sur la valeur créée (fonctionnelle, financière, réglementaire et environnementale).

2. ATTENDUS DES CLIENTS

Les Directions Générales et les DSI qui initient une transformation du Système d'Information cherchent avant tout des résultats tangibles et mesurables. Leurs attentes peuvent se regrouper autour de trois grandes priorités stratégiques :

1. Maîtriser les coûts et accroître la performance opérationnelle

- Réduire les coûts récurrents de maintenance et d'exploitation en éliminant les redondances applicatives.
- Rationaliser les investissements technologiques et démontrer un retour sur investissement clair pour chaque produit IT.
- Industrialiser les services pour fiabiliser la qualité, renforcer la sécurité et réduire les risques opérationnels.

2. Accélérer la délivrance et renforcer l'agilité

- Réduire les délais de mise en production de nouveaux services métiers.
- Passer d'une logique projet lourde et ponctuelle à une logique produit continue et incrémentale.
- Donner à la DSI la capacité de s'adapter rapidement aux priorités de l'entreprise et aux évolutions du marché.

3. Créer de la valeur et restaurer la confiance avec les métiers

- Offrir une vision claire et partagée des services IT disponibles, de leurs coûts et de leur valeur business.
- Aligner les investissements sur les besoins stratégiques et non sur des logiques techniques.
- Renforcer la transparence, la responsabilité et l'engagement des équipes IT et métiers dans une gouvernance commune.

Pour garantir que la transformation apporte une valeur réelle et durable, nous analysons le SI et intégrons plusieurs leviers stratégiques qui nous permettent de prioriser les initiatives, calibrer la feuille de route et mesurer la valeur globale (technique, financière, métier, ESG et réglementaire), sans alourdir les objectifs classiques.

En synthèse

Les clients attendent que la transformation de leur SI leur permette de :

- réduire durablement leurs coûts,
- accélérer la mise sur le marché de nouveaux services,
- renforcer leur résilience et leur sécurité,
- et restaurer une relation de partenariat entre la DSI et les métiers, en démontrant la valeur créée par chaque euro investi.

Notre approche permet de garantir que la valeur créée dépasse la simple performance technique et s'aligne sur la stratégie globale de l'entreprise.

3. PROPOSITION DE VALEUR DE L'OFFRE DSI AS A PRODUCT

L'organisation traditionnelle des systèmes d'information est souvent structurée par technologies, projets ou silos métiers. Ce modèle génère des inefficacités : difficultés de priorisation, déconnexion entre les besoins réels des utilisateurs et les livrables, budgets peu lisibles, faible visibilité de la valeur produite. Résultat : la DSI est perçue comme un centre de coûts plus que comme un partenaire stratégique.

Notre approche transforme cette dynamique en structurant le SI autour de produits IT clairement définis et en accompagnant la DSI vers un modèle orienté valeur, combinant deux volets complémentaires et directement opérationnels.

Volet 1 – Productification du SI : rationaliser et piloter le patrimoine IT

La productification consiste à piloter le SI non plus comme un catalogue de projets techniques, mais comme un portefeuille de produits IT créateurs de valeur pour les métiers.

Actions concrètes :

- Cartographie rapide et ciblée du SI: identifier doublons, redondances et points faibles, avec un état des lieux prêt à l'usage.
- Définition claire des produits IT: périmètre, indicateurs de performance, SLA, responsabilités.
- Pilotage économique et valeur mesurable: suivi précis des coûts, performance et contribution au business.
- Standardisation et industrialisation: interfaces et processus uniformisés pour réduire les coûts et faciliter l'évolution du SI.

Bénéfices immédiats :

- Réduction rapide de la complexité et des coûts opérationnels.
- Vision claire et pilotable du patrimoine applicatif.
- Base solide pour évoluer vers une organisation orientée produit.

Volet 2 – DSI as Product : transformer l'organisation et la gouvernance

La productification seule ne suffit pas. La réussite passe par une organisation et une culture adaptées.

Actions concrètes :

- Clarification des rôles et de la gouvernance: Product Owners, Product Managers et circuits de décision fluides.
- Alignement stratégique avec les métiers: priorisation des initiatives selon la valeur réelle et les besoins utilisateurs.
- Pilotage par la valeur et maîtrise budgétaire: chaque euro investi est rattaché à un produit avec des KPI simples et exploitables.
- Agilité opérationnelle durable: livraisons incrémentales, MVP, backlogs structurés et feedbacks utilisateurs.
- Ancrage culturel: formations, coaching et outils simples pour renforcer l'autonomie et la performance des équipes.

Bénéfices immédiats et durables :

- DSI perçue comme un véritable partenaire stratégique.
- Allocation des ressources alignée sur la valeur business.
- Adoption durable de pratiques agiles et orientées produit.

L'organisation et la gouvernance sont conçues en intégrant un maximum de paramètre, garantissant un pilotage stratégique complet de la DSI, visible et valorisable auprès de la DG, de la DAF et des métiers.

Synthèse de la proposition de valeur :

Notre approche permet de répondre aux besoins immédiats du SI via la rationalisation et la productification, tout en accompagnant la DSI vers un modèle stratégique et orienté valeur. Elle est progressive et modulable, adaptée à la maturité du client, avec un double objectif:

- Optimiser le SI existant rapidement (quick wins visibles dès 6-8 semaines).
- Transformer durablement la DSI en acteur stratégique et créateur de valeur.

4. NOTRE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Notre méthodologie repose sur une démarche progressive et modulable, permettant aux organisations de poser d'abord les bases techniques via la productification du SI, puis de faire évoluer la DSI vers un modèle orienté produit.

Pour garantir que chaque initiative crée une valeur globale, nous analysons le SI selon plusieurs prismes stratégiques qui nous servent de boussole pour prioriser les actions et maximiser l'impact de la transformation.

1

PHASE

Diagnostic rapide et cartographie ciblée du SI

Rôle du cabinet :

- Réaliser un état des lieux opérationnel du SI, des applications et des processus.
- Identifier doublons, redondances et points faibles.
- Évaluer les coûts et la contribution de chaque produit IT.

Objectif client :

- Obtenir une vision claire et pilotable du patrimoine IT.
- Identifier les quick wins à forte valeur globale pour réduire la complexité et les coûts rapidement.

2

PHASE

Définition et standardisation des produits IT

Rôle du cabinet :

- Définir chaque produit IT : périmètre, indicateurs de performance, SLA, responsabilités.
- Standardiser interfaces, processus et pratiques pour faciliter la maintenance et l'évolution.

Objectif client :

- Structurer le SI pour le rendre plus lisible et pilotable.
- Poser les bases d'une organisation orientée produit, prête pour la rationalisation et la transformation.

3

PHASE

Pilotage
économique et
valeur mesurable

Rôle du cabinet :

- Mettre en place le suivi du ROI et de la valeur business de chaque produit.
- Définir des KPI exploitables et un reporting simple pour la gouvernance.

Objectif client :

- Maîtriser les investissements IT et aligner les dépenses sur la valeur réelle.
- Rendre la DSI visible et crédible auprès des métiers et de la direction.

4

PHASE

Organisation et
gouvernance orientées
produit

Rôle du cabinet :

- Clarifier les rôles clés : Product Owners, Product Managers et circuits décisionnels.
- Mettre en place comités de pilotage et règles de gouvernance adaptées à la valeur produit.

Objectif client :

- Obtenir une organisation fluide et responsable, prête à prendre des décisions rapidement.
- Favoriser la priorisation des initiatives selon la valeur métier.

5

PHASE

Mise en œuvre
opérationnelle et
adoption agile

Rôle du cabinet :

- Accompagner les équipes sur la mise en place de pratiques agiles, backlogs structurés et MVP.
- Former et coacher pour renforcer l'autonomie et l'efficacité des équipes.
- Collecter et intégrer les feedbacks utilisateurs pour ajuster les produits.

Objectif client :

- Assurer des livraisons incrémentales rapides et visibles.
- Ancrer durablement une culture orientée produit et agile.

6

PHASE

Suivi, amélioration
continue et
optimisation

Rôle du cabinet :

- Mesurer régulièrement la performance des produits et de l'organisation.
- Identifier les axes d'amélioration et ajuster la gouvernance et la roadmap.
- Accompagner sur les nouvelles priorités et évolutions du SI.

Objectif client :

- Maintenir la DSI sur une trajectoire d'amélioration continue.
- Maximiser la création de valeur et l'efficacité opérationnelle sur le long terme.

Synthèse du rôle du cabinet

Le cabinet intervient comme partenaire expert tout au long de la transformation, en combinant :

- **Expertise technique** : structuration, rationalisation et productification du SI.
- **Expertise organisationnelle et managériale** : gouvernance produit, pilotage par la valeur, coaching et accompagnement au changement.
- **Accompagnement sur mesure** : chaque étape est coconstruite avec le client pour garantir appropriation et pérennité des pratiques.

5. PÉRIMÈTRE DE L'OFFRE ET LIVRABLES

A. LE PÉRIMÈTRE

Notre offre est modulable et peut s'adapter à la taille, la complexité et la maturité du SI de chaque organisation. Elle couvre l'ensemble des éléments nécessaires pour rationaliser le SI, productifier les services et transformer la DSI en organisation orientée produit :

- Applications et services métiers : toutes les applications critiques et transverses, du cœur métier aux services support.
- Infrastructure et plateformes IT : serveurs, réseaux, cloud, solutions collaboratives et outils internes.
- Gouvernance et organisation : rôles, responsabilités, circuits de décision, instances de pilotage.
- Processus et méthodes : cycle de vie des produits, suivi de la valeur et des coûts, pratiques agiles et industrialisation des livrables.
- Accompagnement au changement et acculturation : formation, coaching, adoption des nouvelles pratiques par les équipes techniques et métiers.

B. LES LIVRABLES

Productification

CARTOGRAPHIE DU SI

Représentation complète du SI, identification des doublons, redondances et points faibles, pour obtenir une vision claire et pilotable.

CATALOGUE PRODUITS IT

Liste détaillée des produits IT avec périmètre, SLA, indicateurs de performance et responsables.

RAPPORT DE RATIONALISATION

Recommandations concrètes pour simplifier le SI et réduire les coûts opérationnels.

TABLEAU DE BORD ÉCONOMIQUE

Suivi des coûts, performance et contribution à la valeur métier de chaque produit IT.

GUIDE D'INDUSTRIALISATION ET RÉUTILISATION

Bonnes pratiques et standards pour interfaces, processus et maintenance, facilitant l'évolution du SI.

Transformation

SCHÉMA ORGANISATIONNEL

Définition claire des rôles, responsabilités et circuits de décision au sein de la DSI.

CATALOGUE DE PRIORISATION

Classement des initiatives selon valeur business et besoins utilisateurs pour guider les décisions.

KPI ET REPORTING PRODUIT

Indicateurs simples et exploitables pour suivre la performance, le budget et la valeur des produits.

PLAN DE MISE EN ŒUVRE AGILE

Backlogs structurés, MVP, livraisons incrémentales et plan de suivi des initiatives.

PROGRAMME DE FORMATION ET COACHING

Sessions de formation, coaching et outils pour ancrer la culture agile et orientée produit durablement.

6 ÉQUIPE PROJET

Pour garantir la réussite de la transformation, notre approche repose sur un consultant en transformation digitale, appuyé, si nécessaire, par des profils techniques ou fonctionnels spécifiques.

Le consultant transformation digitale est le référent unique du projet. Il coordonne l'ensemble de la démarche, assure le lien avec la DSI et les métiers, et garantit la livraison des résultats attendus.

Responsabilités :

- **Pilotage global du projet** : planification, suivi des livrables, respect des délais et de la qualité.
- **Interlocuteur client** : coordonne la communication avec la DSI, les métiers et la direction.
- **Accompagnement des équipes** : formation, coaching, adoption des pratiques agiles et orientées produit.
- **Livraison des livrables** : cartographie du SI, catalogue produits, reporting, recommandations et plan de transformation.
- **Conseil stratégique** : alignement de la DSI avec les priorités métiers et la création de valeur.

Valeur pour le client :

- Un interlocuteur unique, expérimenté et engagé sur la réussite du projet.
- Cohérence et suivi rigoureux de la transformation.
- Accélération de la transformation avec des résultats visibles rapidement.

Selon les besoins spécifiques du client ou la complexité du SI, nous pouvons compléter l'équipe par des profils techniques et fonctionnels spécialisés : consultants éditeur pour optimiser les flux documentaires, architectes données pour consolider et gouverner les informations, consultants Agile/Product Owner pour accompagner la mise en œuvre des pratiques agiles et change managers pour soutenir l'appropriation culturelle et organisationnelle.



7. CAS D'USAGE

TRANSFORMATION D'UNE DSI EN LEVIER DE PERFORMANCE ET DE VALEUR DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE

CONTEXTE

Acteur majeur de l'assurance des personnes en France, cette entreprise s'est engagé dans une dynamique ambitieuse de modernisation de son modèle opérationnel et de transformation digitale à travers un plan stratégique sur 10 ans. Ce plan exprime une volonté claire : accélérer la croissance tout en consolidant la performance opérationnelle, et renforcer l'autonomie des structures internes, en particulier dans les domaines technologiques et de la relation client.

Au cœur de cette stratégie, la Direction des Systèmes d'Information joue un rôle essentiel. Portée par une ambition affirmée — construire une DSI « créative, partenaire du business, agile et innovante » — elle se trouve confrontée à un environnement complexe hérité de plusieurs années d'empilements applicatifs et de dépendance à des prestataires externes.

Plus précisément, le pôle ECM / Éditique, composante stratégique du SI, illustre parfaitement ces enjeux. Véritable "bout de chaîne" de la production de valeur, il conditionne la qualité de la communication entre l'entreprise, ses assurés et ses partenaires. Mais cette activité repose encore sur un socle technique vieillissant, des processus peu outillés et des rôles insuffisamment structurés.

L'organisation, bien que compétente et engagée, fonctionne encore en silos, avec une gouvernance incomplète, une faible capitalisation des connaissances, et une charge opérationnelle disproportionnée absorbée par la gestion des incidents. Ces fragilités nuisent à la lisibilité des priorités, à la fluidité des échanges et in fine, à la capacité de la DSI à se positionner comme un acteur stratégique et non un simple centre de coûts.

Dans ce contexte, la transformation du modèle de fonctionnement de la DSI devient une condition de réussite du plan stratégique de l'entreprise : il s'agit de passer d'une logique de projet, fragmentée et réactive, à une logique de produit, proactive, pilotée par la valeur et alignée sur les enjeux métier.



OBJECTIFS

L'accompagnement visait à repenser le fonctionnement de la DSI selon une approche "DSI as Product", afin de structurer durablement la gouvernance, renforcer la maîtrise opérationnelle et restaurer la capacité de création de valeur.

L'objectif n'était pas uniquement d'optimiser les processus ou de moderniser la chaîne éditique, mais de faire évoluer la DSI dans sa globalité vers un modèle centré sur la valeur, la performance et la transparence.

Les principaux objectifs opérationnels étaient les suivants :

- 1 Stabiliser et structurer la gouvernance** : Clarifier les rôles (PO, PM, BA, CDS), formaliser les responsabilités, instaurer une gouvernance produit à double niveau (stratégique et opérationnel), et créer un cadre décisionnel partagé.
- 2 Industrialiser et fiabiliser la chaîne éditique** : Mettre en place des processus standardisés (workflow de validation, versioning, documentation, automatisation des tests), réduire la charge d'incidents et redonner de la capacité aux équipes pour l'amélioration continue.
- 3 Renforcer la posture produit et la culture agile** : Former et accompagner les équipes dans la logique produit, instaurer des rituels structurants (revues, rétrospectives, backlog grooming), et initier une démarche de mesure de la performance.
- 4 Préparer la transformation applicative et organisationnelle** : Anticiper la migration vers de nouveaux outils, tout en inscrivant cette transition dans une logique transverse, alignée sur la stratégie SI et les priorités métier.
- 5 Aligner la DSI sur une logique de valeur mesurable** : Définir des indicateurs de performance (KPI) liés à la qualité, aux coûts et à la satisfaction métier et positionner la DSI comme un business partner à part entière dans la gouvernance globale d'Alptis.

Cette approche visait à installer les bases d'une DSI agile, pilotée et orientée impact, capable de conjuguer performance opérationnelle, innovation et alignement stratégique.



RÔLE DU CABINET :

Le cabinet est intervenu en qualité de partenaire de transformation, avec une posture mêlant diagnostic stratégique, structuration organisationnelle et accompagnement au changement.

L'enjeu était d'aider la DSI à construire un cadre durable de pilotage, tout en transférant les compétences et les réflexes nécessaires pour ancrer la culture produit.

Diagnostic et cadrage partagé

Le cabinet a conduit une analyse approfondie du fonctionnement du pôle ECM et de la DSI :

- Cartographie des rôles et responsabilités existants ;
- Analyse des flux de décision et des interactions DSI/métiers/prestataires ;
- Identification des sources de complexité, des points de dépendance et des irritants organisationnels ;
- Évaluation du niveau de maturité produit et agile.

Ce diagnostic a permis de dégager les axes structurants de transformation et de formaliser un plan d'action en trois phases, articulé entre stabilisation, industrialisation et projection vers le modèle cible.

Structuration et accompagnement à la mise en œuvre

Le cabinet a ensuite accompagné la DSI dans la construction et le déploiement du modèle cible :

- Définition du modèle de gouvernance produit (RACI, comités, rôles et responsabilités) ;
- Refonte des processus opérationnels et introduction de pratiques d'industrialisation (documentation, versioning, automatisation) ;
- Élaboration du catalogue produit pour formaliser les périmètres, engagements et indicateurs associés à chaque service ;
- Mise en place des outils de suivi et de pilotage (tableaux de bord KPI).

Acculturation et transfert de compétences

Enfin, le cabinet a assuré un accompagnement humain et organisationnel :

- Coaching du PO et des Business Analysts pour renforcer leur posture produit ;
- Formation des équipes à l'agilité et aux principes de gouvernance produit ;
- Animation de rituels collaboratifs (ateliers de cadrage, rétrospectives, comités produits) pour installer de nouveaux réflexes collectifs ;
- Accompagnement à la construction d'un référentiel documentaire commun pour capitaliser les savoirs et pérenniser les pratiques.

Tout au long de la mission, le cabinet a tenu une posture de tiers de confiance, facilitant la communication entre la DSI, les métiers et le centre de services, et garantissant la cohérence globale de la transformation.



RÉSULTATS OBTENUS :

La démarche “DSI as Product” menée au sein de cette entreprise a marqué un tournant culturel et organisationnel majeur.

Elle a permis à la DSI de retrouver de la lisibilité, de restaurer la confiance des métiers et de se doter d’un cadre pérenne de pilotage de la valeur.

En structurant ses services autour de produits IT clairement définis, la DSI a franchi une étape décisive vers son ambition : devenir une DSI agile, innovante et contributrice directe à la performance du groupe.

Cette transformation illustre concrètement comment la productification du SI et l’accompagnement à la maturité produit peuvent repositionner une DSI au cœur de la stratégie d’entreprise, en conjuguant rigueur, agilité et création de valeur.



ACCÉLÉREZ VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE AVEC UN PARTENAIRE ENGAGÉ

Contactez-nous dès aujourd'hui pour découvrir des solutions conçues pour répondre à vos enjeux!



aline.gauthier@jlcconsulting.eu



www.jlcconsulting.eu

