OFFRE DE SERVICES

Excellence opérationnelle & performance financière des DSI

Redonner à votre DSI les moyens de ses priorités.

J'accompagne les directions des systèmes d'information dans la maîtrise de leurs coûts, l'amélioration de leur fonctionnement et la réalisation de gains mesurables.

POUR LES DIRECTIONS

Systèmes d'information · Générale · Financière

TAREK MOKDAD

Expert indépendant

tmokdad@outlook.fr

01 / VOS ARBITRAGES

Rendre vos décisions plus solides.

Vous engagez des budgets, portez la transformation et répondez de la continuité de service. Votre capacité à arbitrer dépend d'une vision fiable des coûts, des contraintes et des résultats attendus.

Mon intervention vous donne les éléments pour choisir où agir, dimensionner l'effort et vérifier le résultat. Elle relie les réalités opérationnelles de la DSI aux attentes de la direction générale et de la direction financière.

LES DÉCISIONS QUE NOUS PRÉPARONS

BUDGET

Quelles dépenses réduire ou réallouer ?

Qualifier le coût complet, les usages et les engagements pour apprécier les gains, les efforts et les risques.

EXÉCUTION

Où récupérer du temps utile ?

Identifier les attentes, les reprises et les goulots qui mobilisent les équipes et allongent les délais.

PORTEFEUILLE

Quels chantiers engager en priorité ?

Comparer la valeur attendue, le coût de mise en œuvre, les dépendances et la capacité réellement disponible.

SERVICE

Quelles fragilités traiter en premier ?

Relier les incidents récurrents et la qualité de service à leurs effets sur l'activité et les utilisateurs.

Votre premier livrable de direction
Un dossier d'arbitrage : situation de référence, opportunités chiffrées, risques et recommandations priorisées.

02 / LES LEVIERS DE PERFORMANCE

Agir là où la valeur peut être créée.

Un périmètre ciblé ou un programme transverse, selon votre enjeu. Chaque levier est relié à une décision de gestion, à des actions réalisables et à des indicateurs de résultat.

01

Coûts IT et engagements

Contrats, prestations, licences, cloud, infrastructures et maintenance applicative. Examiner les usages, les redondances et les conditions de sortie avant de recommander une réduction de dépense.

Livrable · Un plan d'optimisation chiffré, avec échéances contractuelles et risques de transition.

02

Opérations et qualité de service

Incidents, demandes, problèmes, changements et exploitation. Réduire les transferts inutiles, les reprises et les causes de récurrence ; clarifier les responsabilités.

Livrable · Des processus simplifiés, des actions sur les causes et des standards de service suivis.

03

Delivery et capacité des équipes

Études, développement, projets et mises en production. Traiter les goulots, limiter les travaux simultanés et réaffecter la capacité libérée aux priorités métiers.

Livrable · Une lecture des délais de bout en bout et un plan de capacité relié au portefeuille.

04

Gouvernance et amélioration continue

Arbitrages, pilotage fournisseurs, routines de performance et résolution de problèmes. Installer des responsabilités claires et une mesure partagée avec les métiers et la finance.

Livrable · Un portefeuille de chantiers, un tableau de bord de direction et des équipes outillées.

Les arbitrages intègrent la continuité d'activité, la sécurité et les exigences de conformité, avec les responsables concernés. Les effets sur le service sont suivis pendant la mise en œuvre.

03 / DU CADRAGE À L'EXÉCUTION

Décider sur des faits. Exécuter avec vos équipes.

Je conduis la mission avec les responsables opérationnels, au rythme des décisions à prendre. Chaque étape produit un livrable exploitable et prépare la suivante.

1

Cadrer la décision attendue

Définir l'enjeu, le périmètre, le sponsor, les contraintes de service et les critères de réussite.

Note de cadrage et responsabilités validées.

2

Établir la situation de référence

Croiser entretiens, données financières et traces opérationnelles. Vérifier les définitions, les volumes et la fiabilité des données.

Référence de départ, cartographie et causes documentées.

3

Chiffrer les options et choisir

Évaluer les gains, les coûts de mise en œuvre, les dépendances et les risques. Prioriser avec la DSI et la finance.

Scénarios comparés, fiches chantiers et feuille de route.

4

Déployer et ajuster

Tester les changements sur un périmètre maîtrisé, vérifier leurs effets et accompagner l'adoption avant de les étendre.

Pilote évalué, plan de déploiement et suivi des actions.

5

Vérifier les gains et transmettre

Comparer les résultats à la référence, confirmer les gains et confier les routines de contrôle à leurs responsables.

Bilan des gains, standards et plan de pérennisation.

Une méthode adaptée à votre environnement
Lean et DMAIC pour structurer l'analyse ; cartographie des flux, Pareto, causes racines et Kaizen selon le besoin. Articulation avec vos pratiques ITIL, Agile, DevOps et FinOps.

04 / LA RÉALITÉ DES GAINS

Des gains vérifiables par votre direction financière.

Le potentiel identifié devient un résultat lorsqu'une action est mise en œuvre et que son effet est confirmé. La méthode de mesure est convenue dès le départ avec la DSI et la finance.

ÉCONOMIES CONSTATÉES

Une baisse effective de dépense

Comparer à une référence validée, à périmètre et volumes comparables. Déduire les coûts de mise en œuvre et les charges supplémentaires.

DÉPENSES ÉVITÉES

Un engagement futur devenu inutile

Documenter la dépense qui aurait été engagée et l'hypothèse qui la justifie. La présenter séparément des économies déjà constatées.

CAPACITÉ LIBÉRÉE

Du temps rendu disponible et réaffecté

Mesurer les heures ou jours récupérés, puis leur réutilisation. Ce temps ne devient une économie budgétaire que si une dépense diminue effectivement.

ILLUSTRATION FINANCIÈRE

180 k€	– 45 k€	– 15 k€	= 120 k€
Économies brutes	Mise en œuvre	Coûts récurrents	Gain net année 1

Exemple fictif, avec effet plein sur douze mois. Aucun résultat client ni engagement de gain.

Une traçabilité commune. Chaque gain dispose d'un responsable, d'une source de données, d'une formule et d'un statut : potentiel, validé ou réalisé. Les effets de volume et de périmètre sont explicités ; les doubles comptes sont éliminés.

05 / LE PILOTAGE DE DIRECTION

Relier les indicateurs aux décisions.

Le tableau de bord met en évidence les résultats, les écarts et les décisions attendues. Les cibles sont fixées après le diagnostic, à partir d'une situation de référence vérifiée.

ENJEU	MESURES SUIVIES	DÉCISION ÉCLAIRÉE
Maîtrise financière	Dépenses réelles et prévisionnelles ; gains nets réalisés ; coût par unité de service.	Réallouer le budget et confirmer les gains.
Qualité de service	Respect des engagements de service ; incidents récurrents ; taux de réouverture.	Traiter les causes et ajuster les priorités.
Vitesse d'exécution	Délai de bout en bout ; délai P90 ; temps d'attente ; volume de travaux en cours.	Réduire les goulots et maîtriser les encours.
Capacité utile	Charge récurrente ; capacité libérée ; capacité effectivement réaffectée.	Affecter les ressources aux priorités retenues.
Portefeuille	Coût engagé ; reste à faire ; dépendances ; bénéfices attendus et réalisés.	Poursuivre, ajuster, reporter ou arrêter un chantier.

P90 : délai dans lequel 90 % des dossiers du périmètre sont traités. Les règles de calcul et la période d'observation sont documentées.

UNE GOUVERNANCE QUI PERMET D'AGIR

DSI ET MÉTIERS

Fixent les priorités, arbitrent les moyens et valident les effets sur le service.

DIRECTION FINANCIÈRE

Valide les références de coûts, les hypothèses et les gains financiers retenus.

RESPONSABLES IT

Portent les actions, vérifient l'adoption et assurent le maintien des résultats.

06 / LES FORMATS D'INTERVENTION

Un engagement adapté à votre enjeu.

Vous pouvez commencer par un périmètre prioritaire, puis élargir l'intervention à partir des constats et des résultats. L'effort demandé aux équipes est intégré au cadrage.

01 Diagnostic stratégique de performance

Pour objectiver la situation avant d'engager un plan d'action.

Analyse des coûts et des flux, entretiens ciblés, qualification des données et des causes.

Vous recevez · Dossier d'arbitrage, opportunités estimées et feuille de route priorisée.

02 Optimisation d'un processus ou d'un poste de coûts

Pour traiter un problème précis et vérifier l'effet des actions.

Analyse approfondie, conception de la cible, expérimentation et accompagnement du déploiement.

Vous recevez · Processus cible ou plan d'optimisation, indicateurs et bilan des résultats.

03 Programme de performance DSI

Pour conduire plusieurs chantiers avec une gouvernance commune.

Diagnostic transverse, portefeuille de chantiers, coordination et suivi opérationnel et financier.

Vous recevez · Programme piloté, reporting de direction, registre des gains et plan de pérennisation.

04 Accompagnement du DSI en temps partagé

Pour disposer d'un appui senior régulier dans le pilotage de la performance.

Préparation des arbitrages, animation des revues et accompagnement des responsables IT.

Vous recevez · Décisions préparées, plans d'action suivis et mesure régulière des résultats.

Un cadre explicite avant le démarrage. Objectifs, périmètre, livrables, calendrier, disponibilité des interlocuteurs et critères de réception sont convenus. Les honoraires et les modalités d'intervention font l'objet d'une proposition adaptée à la mission.

07 / VOTRE INTERLOCUTEUR

Une expertise indépendante, engagée dans l’exécution.

TAREK MOKDAD

Expert indépendant en excellence opérationnelle
et performance financière des DSI

Je suis votre interlocuteur du cadrage à la vérification des résultats. Mon rôle : rendre les problèmes objectivables, préparer les décisions et accompagner les équipes dans les changements qui améliorent durablement la performance.

Indépendance d’analyse	Les recommandations partent de votre situation, sans solution éditeur prédéterminée.
Implication opérationnelle	J’accompagne les actions, les arbitrages et l’adoption dans le périmètre convenu.
Transmission aux équipes	Les standards, les responsabilités et les routines sont conçus pour rester après la mission.

PREMIER ÉCHANGE · 30 MINUTES

Commençons par votre prochain arbitrage.

Un échange sans engagement pour clarifier votre priorité et identifier le format d’intervention pertinent.

tmokdad@outlook.fr

linkedin.com/in/tarek-mokdad-a2237999/