



## Gestion des systèmes d'information

### Diriger un service informatique

**Durée :** 6 jours

**Référence :** F05-DSI-1

### Objectifs pédagogiques

Cerner les missions du directeur / responsable informatique dans toutes leurs dimensions. Assurer la cohérence avec la stratégie de l'entreprise. Piloter les projets. Manager les processus. Travailler avec des prestataires externes. Gérer les budgets. Manager les équipes et assurer la qualité.

#### Population concernée

Directeur informatique. Responsable informatique. DSI de petite et moyenne entreprise.

#### Connaissances requises

Avoir une vision, ou une connaissance, minimales du management d'un système d'information professionnel ; comprendre la nécessité d'un tel management ainsi que les principales opportunités et menaces qui pèsent dessus.

### Profil de l'intervenant

Formateur-conseil senior (20 ans d'expérience) titulaire de plusieurs diplômes de niveaux BAC+5 et BAC+8.

#### Moyens pédagogiques

Alternance théorie - pratique continue tout au long du stage.  
Un support de cours personnalisé par stagiaire.  
Un poste informatique formateur avec vidéo projecteur.  
Feuille de présence à la demi-journée obligatoire.  
Attestation individuelle de formation avec durée (en heures) du stage.

#### Méthodes d'évaluation

Rappel des objectifs et des prérequis en tour de table.  
Contrôle continu par des exercices tout au long du stage.  
Evaluation finale des acquis par le formateur à la demande du client.  
Evaluation du stage par chaque stagiaire (questionnaire de satisfaction).



**Déroulé pédagogique détaillé page suivante**

## Partie 1 (2 jours)

### 1.1 Rôles et missions du directeur / responsable informatique

#### **Définir son rôle**

Se positionner comme directeur / responsable informatique  
Ce que l'entreprise attend de lui et de son service  
Ce que les utilisateurs attendent de l'informatique  
Identifier ses différentes missions  
Définir les objectifs du service

#### **Faire évoluer le système d'information en cohérence avec la stratégie de l'entreprise**

Élaborer et mettre en œuvre le plan directeur : démarche d'urbanisation  
Impact des nouvelles technologies

#### **Décliner la stratégie d'externalisation**

Faire en interne ou externaliser  
Les différents types de sous-traitance  
Le regard du DSI, celui de la SSII  
Rédiger le cahier des charges et choisir les prestataires  
Établir le contrat de sous-traitance

#### **La composante juridique du métier**

Les obligations légales  
Enjeux et risques réglementaires  
La CNIL  
Les dispositions types

#### **Piloter le SI par la valeur**

Valoriser les actions de la DSI

#### **Exercices, échanges sur des cas**

## Partie 2 (2 jours)

### 1.2 Organiser et gérer l'exploitation

#### **Définir les processus et structurer le service**

Organiser les activités  
Processus d'exploitation  
Processus de support  
Définir les circuits de décisions et de délégation

#### **Maîtriser l'opérationnel en pilotant les processus**

Assister, former les utilisateurs  
Garantir la sécurité et prévenir les risques

## **Prévoir et mesurer la performance financière**

Préparer son budget  
Proposer un investissement, évaluer le ROI et le TCO  
Définir et suivre le tableau de bord qualité/coûts

## **1.3 Piloter les études et le développement**

### **Organiser les activités**

Études  
Développement

### **Analyser l'impact des projets**

Faisabilité et opportunité des projets  
Mesurer l'impact sur l'organisation du service  
Faire accepter un projet

### **Piloter les projets**

Initialiser les projets  
Coordonner maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage  
Arbitrer entre les différentes solutions techniques  
Mesurer la performance financière des projets

### **Coordonner les prestations externes**

SSII-DSI : comment collaborer ?

## **1.4 Maîtriser les risques par la qualité**

### **Garantir la qualité de service**

Le SLA et l'exemple de l'ITIL<sup>®</sup>  
La sécurité du SI  
Mise en œuvre d'apports sur des exercices variés

## **Partie 3 (2 jours)**

## **1.5 Manager les individus et les équipes**

### **Assurer pleinement son rôle de manager**

Défendre sa stratégie, son budget et ses objectifs auprès de sa hiérarchie  
Identifier les difficultés propres au management des informaticiens  
Coordonner  
Déléguer  
Contrôler

### **Développer les compétences de son équipe**

Passer de la logique du faire à celle du faire faire  
Motiver son équipe

### **Manager une équipe projet : le management hors hiérarchie**

Fédérer l'équipe projet et manager sans autorité

### **Communiquer efficacement avec ses partenaires**

Mettre en place les règles du jeu

Gérer les situations délicates

### **Recruter des informaticiens**

Conduire un entretien

Valider l'expertise

### **Exercices, mises en situation**