



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

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[®]
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