

## Management du SI

5 jours  
35 heures

INMSI140.pdf



loging-formation.com

## Objectifs

Identifier les enjeux et défis de la fonction Responsable SI selon les plans de développement de la stratégie / compétitivité. Positionner la fonction RSI dans l'organisation de l'entreprise pour intervenir comme support en management à l'amélioration des processus (Management / Support / Réalisation) en boucle continue pour améliorer les attentes des Clients (internes et/ou externes). Appliquer différents outils de management appropriés à la fonction RSI pour coordonner et animer l'amélioration des performances sur les produits et services (ex : Conduite de projet, plan qualité, audits interne, évaluation et sélection des fournisseurs, Maitrise des processus et gérer les budgets), entrant dans la périmètre de sa fonction. Coordonner et Organiser une démarche d'amélioration continue selon un plan directeur adapté à ses activités pour servir de base aux revues de Direction (ou comité de direction).

## Participants

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

## Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis particulier, hormis l'aptitude de communication et esprit de synthèse, expérience en milieu professionnel SI.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

## Programme

### Les enjeux et défis de l'entreprise de service SI

Réflexion sur le contexte du marché, (évolution, freins, ...),

Les nouvelles attentes des clients,

Concept de mise en oeuvre des référentiels de système de management,

Intérêt d'un système de management en entreprise,

## Management du SI

5 jours  
35 heures

INMSI140.pdf



loging-formation.com

**Les principales exigences des référentiels (ISO 9001, ISO 20000,)**

**Pourquoi et comment élaborer une cartographie des processus**

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

**Processus de management des ressources**

**Processus d'exploitation**

**Processus de support**

**Définition et la structure et documentaire d'un système de management**

### **Définir son rôle**

**Des types de profil des Managers,**

**Rôles et missions du Responsable SI**

**Se positionner comme Directeur (ou 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**

**Les outils de mesure des résultats**

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

**Elaborer, mettre en oeuvre le plan directeur**

**Impact des nouvelles technologies.**

**Notion sur la vielle intelligence économique**

**L'information et communication**

**Le suivi et actualisation périodique**

**La préparation à la revue de direction du système de management de la qualité et des performances.**

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

**Les choix de faire en interne ou externaliser ?**

**Les différents types de sous-traitance**

**Les outils et méthodes d'évaluation et sélection**

**Les aspects juridiques de la fonction**

**Les outils de suivi des performances des fournisseurs, (Q.D.C.S.)**

### **Organiser et gérer l'exploitation des processus (interne et externe)**

**Les interactions des processus**

**Les objectifs et la mesure des performances,**

## Management du SI

5 jours  
35 heures

INMSI140.pdf



loging-formation.com

**Définir les circuits de décisions et de délégation**

**Le suivi d'efficacité des décisions**

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

**Le concept et l'intérêt de maîtriser les 6M**

**Les responsabilités de management (Modèle RACI)**

**La gestion des métiers et des besoins de compétences**

**Gérer le parc et les plates-formes**

**Assister, former les utilisateurs**

**Garantir la sécurité et prévenir les risques**

**Suivi d'amélioration des processus (selon les concepts PDCA)**

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

**Organiser les activités :**

**Études**

**Développement**

**Analyser l'impact des projets :**

**Faisabilité et opportunité des projets**

**Analyse du chemin critique des tâches**

**Mesurer l'impact sur l'organisation du service.**

**Piloter les projets :**

**Initialiser les projets feuille de route**

**Composer et animer un groupe projet**

**Coordonner maîtrise d'oeuvre et maîtrise d'ouvrage**

**Arbitrer entre les différentes solutions techniques**

**Suivi de la levée des risques**

**Mesurer la performance financière des projets.**

**Contrôler les prestations externes :**

**Rédiger le cahier des charges et choisir les prestataires**

**Rétablir le contrat de sous-traitance**

**SSII-DSI : comment collaborer ?**

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

**Définition et intérêt du plan qualité**

**Les cas d'application de plan qualité en milieu bancaire**

**Composition et gestion du plan qualité produit/service**

## Management du SI

5 jours  
35 heures

INMSI140.pdf



loging-formation.com

**L'exemple de l'itil ®**

### **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**

### **Management du processus d'amélioration continue**

**Les outils d'évaluation du profil de progrès par processus**

**Les coûts d'obtention de la qualité**

**Audit process,**

**Approche CMMI**

**Lean OFFICE, ...**

**La planification, exécution et Exploitation des d'audits**

**Les plans d'objectifs et le suivi des retombes des résultats**

**Le plan d'amélioration des performances globales des produits / des services / système**

**Information des résultats**

### **Etude de cas**

**Etablissement d'une cartographie**

**Elaboration d'une grille d'analyse d'un processus**

**Mise en forme d'un processus (forme et fond)**

### **Bilan et évaluation de la formation**