

PROPOSITION DE RESTRUCTURATION DE LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION (DSI)

SYNTHÈSE EXÉCUTIVE

Ce document présente une proposition complète de restructuration de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) visant à optimiser l'efficacité opérationnelle, améliorer la qualité de service et soutenir la croissance de l'entreprise.

Points clés :

- Création de 4 pôles spécialisés avec des missions clairement définies ;
- Équipe de 6 personnes aux compétences complémentaires ;
- Séparation claire entre services internes et services clients ;
- Amélioration significative de la qualité du support et de la disponibilité des systèmes ;
- Capacité à gérer des projets IT stratégiques tout en assurant l'excellence opérationnelle.

1. CONTEXTE ET ENJEUX

1.1 Situation actuelle

L'infrastructure IT de l'entreprise est un élément critique pour notre productivité. Nous gérons :

- Une infrastructure interne supportant l'ensemble des collaborateurs
- Des services d'hébergement et d'infrastructure pour nos clients
- Des applications métiers critiques nécessitant un support de qualité
- Des projets de transformation digitale à venir

1.2 Défis identifiés

L'analyse du contexte actuel met en évidence plusieurs défis majeurs auxquels la DSI doit répondre pour assurer la continuité, la performance et l'évolution des services :

- **Réactivité** : Nécessité d'un support plus rapide et efficace pour les utilisateurs internes et externes
- **Disponibilité** : Exigence de haute disponibilité des systèmes clients et internes
- **Sécurité** : Renforcement impératif de la sécurité informatique et de la conformité
- **Évolutivité** : Capacité à accompagner la croissance de l'entreprise et de nos clients
- **Innovation** : Développement d'outils internes pour optimiser nos processus métiers

1.3 Objectifs stratégiques

Face à ces défis, la DSI définit des objectifs stratégiques clés destinés à orienter ses actions et à renforcer sa contribution à la performance globale de l'entreprise :

1. Garantir l'excellence opérationnelle de tous les systèmes IT
2. Offrir un support de qualité supérieure à nos clients et collaborateurs
3. Accélérer la transformation digitale de l'entreprise
4. Optimiser les coûts IT tout en améliorant la performance
5. Créer une structure évolutive capable de s'adapter aux besoins futurs

2. MISSION GLOBALE DE LA DSI

Vision : Être le garant de la stabilité opérationnelle et l'accélérateur de la transformation digitale de l'entreprise.

Mission : Assurer la disponibilité, la performance et la sécurité de tous les systèmes informatiques tout en garantissant la qualité du support utilisateur et en pilotant les projets IT stratégiques.

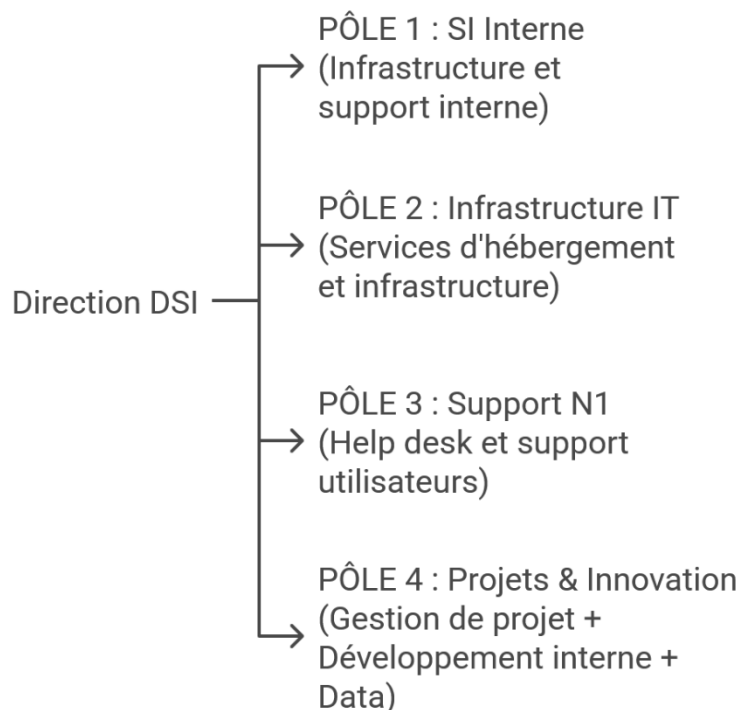
Responsabilités principales

1. Maintenir l'infrastructure informatique en condition optimale ;
2. Fournir des services d'infrastructure IT performants aux clients ;
3. Assurer le support des applications (Support N1) ;

4. Garantir la sécurité, la disponibilité et la continuité des services ;
5. Piloter les projets IT de la DSI ;
6. Développer et maintenir les outils internes nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise.

3. ARCHITECTURE ORGANISATIONNELLE

La nouvelle organisation repose sur une répartition claire des responsabilités en 4 pôles spécialisés :



4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PÔLES

PÔLE 1 : SYSTÈMES D'INFORMATION INTERNES

Mission : Garantir que tous les collaborateurs disposent des outils, accès et assistance nécessaires pour accomplir leur travail sans friction technique.

Périmètre d'intervention :

Infrastructure matérielle :

- Postes de travail (ordinateurs, périphériques, etc.) ;
- Mobile (Téléphones professionnels, etc.) ;
- Équipements réseau (routeurs, etc.).

Infrastructure serveurs :

- Serveurs d'applications internes.

Applications métiers :

- Applications internes ;
- Outils collaboratifs ;

Sécurité et conformité :

- Antivirus et anti-malware ;
- Gestion des accès et des permissions ;
- Politique de sécurité des postes de travail ;
- Conformité APDP pour les données internes.

Gestion des ressources :

- Inventaire du matériel informatique ;
- Gestion des licences logicielles ;
- Optimisation des coûts IT internes ;
- Cycle de vie du matériel (achat, déploiement, renouvellement).

Support utilisateurs :

- Support niveau 1 (incidents courants, mot de passe, installation) ;
- Support niveau 2 (problèmes complexes, escalade depuis N1) ;
- Formation des utilisateurs aux outils.

Sauvegardes :

- Stratégie de sauvegarde des données internes ;
- Tests de restauration réguliers ;
- Plan de reprise d'activité (PRA) interne.

Clients principaux : L'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

PÔLE 2 : INFRASTRUCTURE IT CLIENTS

Mission : Fournir et maintenir des services d'infrastructure performants, sécurisés et hautement disponibles pour répondre aux besoins des clients internes (autres pôles DSI) et externes.

Périmètre d'intervention :**Services d'hébergement :**

- Serveurs dédiés ;
- Serveurs privés virtuels (VPS) ;
- Serveurs de stockage.

Infrastructure réseau :

- Gestion des noms de domaine.

Administration système :

- Environnements Linux ;
- Windows Server.

Monitoring et supervision :

- Mise en place de plateformes de monitoring infrastructure ;
- Alerting automatisé sur incidents infrastructure ;

- Dashboards de supervision en temps réel ;
- Rapports de performance mensuels.

Environnements de production :

- Déploiement et configuration des environnements ;
- Gestion des ressources (CPU, RAM, stockage) ;
- Optimisation des performances infrastructure ;
- Scaling vertical et horizontal selon besoins.

Sécurité infrastructure :

- Mise en œuvre des politiques de sécurité ;
- Audits de sécurité réguliers ;
- Gestion des certificats SSL/TLS ;
- Pare-feu et règles de filtrage ;
- Conformité aux standards (ISO 27001, etc.).

Continuité d'activité (à venir) :

- Stratégies de sauvegarde infrastructure ;
- Plans de reprise d'activité (PRA) ;
- Plans de continuité d'activité (PCA) ;
- Tests de restauration périodiques.

Support technique :

- Support infrastructure pour clients internes (autres pôles DSI) ;
- Support infrastructure pour clients externes (pas d'intervention applicative) ;
- Gestion des incidents infrastructure.

Clients principaux :

- Clients externes de l'entreprise ;
- Clients internes : Département R&D.

Note importante : Le Pôle 2 fournit uniquement l'infrastructure. La gestion des applications qui tournent sur cette infrastructure relève de la R&D (pour les applications clients).

PÔLE 3 : SUPPORT N1 APPLICATIONS

Mission : Être le premier point de contact pour tous les utilisateurs des applications développées par l'entreprise. Filtrer, résoudre les demandes simples et préparer les dossiers techniques pour escalade vers la R&D.

Périmètre d'intervention :**Help desk multi-canal :**

- Réception de toutes les demandes (email, téléphone, chat, portail web) ;
- Enregistrement et qualification des tickets ;
- Priorisation selon la criticité et l'impact ;
- Suivi jusqu'à résolution complète.

Support utilisateur niveau 1 :

- Aide à l'utilisation des applications ;
- Réponse aux questions fonctionnelles courantes ;
- Guidance dans les processus métiers ;
- Accompagnement à la prise en main.

Qualification et triage :

- Analyse initiale des incidents ;

- Identification de la nature du problème (fonctionnel, technique, données) ;
- Catégorisation des demandes ;
- Détermination du niveau d'escalade nécessaire.

Documentation utilisateur :

- Création et mise à jour de FAQ ;
- Rédaction de guides utilisateurs ;
- Tutoriels vidéo (screencast) ;
- Base de connaissances.

Interface avec la R&D :

- Escalade des tickets niveau 2 vers la R&D ;
- Préparation de dossiers techniques complets ;
- Suivi des corrections et mises à jour ;
- Feedback sur les bugs récurrents.

Analyse des retours utilisateurs :

- Collecte des suggestions d'amélioration ;
- Identification des points de friction ;
- Reporting des demandes récurrentes ;
- Participation à l'amélioration continue des produits.

Gestion de la satisfaction client :

- Enquêtes de satisfaction post-résolution ;
- Gestion des réclamations ;
- Escalade des clients insatisfaits.

Clients principaux :

- Utilisateurs des applications clients (externes) ;
- Utilisateurs des applications internes (collaborateurs).

PÔLE 4 : PROJETS & INNOVATION TECHNOLOGIQUE

Mission : Piloter les projets IT transversaux, développer les outils internes nécessaires à l'efficacité opérationnelle et exploiter la data comme levier stratégique.

VOLET 1 : GESTION DE PROJET IT

Périmètre :

Pilotage de projets IT transversaux :

- Migrations d'infrastructure ;
- Déploiements de nouvelles applications métiers ;
- Mises à niveau majeures des systèmes existants ;
- Projets de sécurité informatique et de mise en conformité ;
- Évolutions d'infrastructure pour clients (projets complexes) ;
- Projets de transformation digitale.

Méthodologie et cadrage :

- Définition du périmètre et des objectifs ;
- Élaboration des cahiers des charges ;
- Planification détaillée ;
- Approche Agile ou classique selon le projet ;
- Gestion des risques et des dépendances.

Coordination inter-pôles :

- Animation des comités de pilotage ;

- Synchronisation entre DSI, R&D, métiers ;
- Gestion des ressources multi-pôles ;
- Communication projet (avancement, blocages).

Gestion financière :

- Élaboration des budgets projets ;
- Suivi budgétaire et contrôle des coûts ;
- Reporting financier mensuel ;
- Négociation avec les fournisseurs.

Reporting direction :

- Tableaux de bord projets ;
- KPI d'avancement ;
- Alertes sur risques et retards ;
- Bilans post-projets (REX).

VOLET 2 : DÉVELOPPEMENT INTERNE

Périmètre :

Développement d'outils métiers :

- Applications métiers spécifiques aux besoins internes ;
- Outils d'automatisation des processus ;

Automatisation :

- Scripts d'automatisation ;
- Automatisation de tâches répétitives ;
- Workflows automatisés.

Intégrations système :

- Développement d'API REST/GraphQL ;

- Connecteurs entre systèmes ;
- Synchronisation de données.

Tableaux de bord et reporting :

- Dashboards métiers personnalisés ;
- Outils de reporting automatisé ;
- Visualisation de données ;
- Exports et rapports planifiés.

Maintenance et évolution :

- Corrections de bugs sur outils internes ;
- Évolutions fonctionnelles ;
- Mises à jour techniques ;
- Support technique niveau 2/3.

Coordination avec la R&D :

- Utilisation des composants R&D selon SLA définis ;
- Escalade pour développements complexes ;
- Partage des bonnes pratiques ;
- Revues de code croisées.

VOLET 3 : DATA & INTELLIGENCE DÉCISIONNELLE (à venir)

Objectif : Exploiter la donnée comme un levier stratégique de pilotage et d'amélioration continue, en développant des outils d'analyse et de visualisation adaptés aux besoins métiers.

Périmètre :

Gouvernance des données :

- Collecte et centralisation des données internes et clients ;
- Structuration et modélisation des données (data modeling) ;
- Définition des sources de référence (master data) ;
- Gestion de la qualité des données (cohérence, intégrité, complétude) ;
- Sécurité et confidentialité des données (RGPD).

Data pipeline :

- Mise en place d'ETL/ELT (Extract, Transform, Load) ;
- Automatisation de la collecte de données ;
- Transformation et enrichissement des données ;
- Stockage dans un data warehouse ou data lake ;
- Actualisation temps réel ou planifiée.

Business Intelligence :

- Création de tableaux de bord Power BI pour :
 - Pilotage des activités de la DSI (incidents, projets, ressources) ;
 - Suivi de performance des services internes ;
 - Analyse des coûts et consommation des ressources IT ;
 - Monitoring de la satisfaction client.
- Développement de reportings automatisés ;
- Distribution planifiée des rapports (direction, managers).

KPI et indicateurs :

- Définition des indicateurs de performance par métier ;
- Suivi des KPI en temps réel ;
- Alertes sur dépassement de seuils ;
- Tableaux de bord directeur général.

Accompagnement métiers :

- Aide à la valorisation des données métiers ;
- Formation aux outils de BI ;
- Conseil en analyse de données ;
- Support dans l'interprétation des résultats.

Analytics avancés :

- Analyses prédictives (tendances, forecasting) ;
- Détection d'anomalies ;
- Segmentation et clustering ;
- Analyse de corrélations.

Clients principaux :

- Direction Générale (pilotage stratégique) ;
- Toutes les directions métiers (Finance, Commercial, RH, Ops) ;
- L'ensemble des pôles de la DSI (auto-analyse).

5. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

5.1 Effectif proposé : 6 personnes

Poste	Rôle principal
-------	----------------

Manager DSI	Direction, projets, coordination
01 Ingénieur Système Senior	Architecture infrastructure
02 Développeurs Fullstack avec des compétences DevOps	Développement outils internes + Administration système
02 Techniciens Support	Support N1/N2 multi-pôles

5.2 Fiches de poste détaillées

POSTE 1 : MANAGER DSI

Rôles cumulés :

- Responsable de la DSI ;
- Chef de projet IT ;
- Responsable du Pôle 4.

Missions principales :

Pilotage stratégique :

- Définition de la stratégie IT en alignement avec les objectifs business ;
- Élaboration et suivi de la roadmap IT ;
- Veille technologique et innovation ;
- Participation aux comités de direction ;
- Commandes de matériel et consommables.

Gestion de projet IT :

- Pilotage des projets IT transversaux ;

- Coordination entre DSI, R&D et métiers ;
- Suivi budgétaire et reporting projets ;
- Gestion des risques et arbitrages.

Management d'équipe :

- Animation et coordination des 5 collaborateurs ;
- Recrutement et intégration ;
- Gestion de la performance et développement des compétences ;
- Résolution des conflits et coaching.

Interface avec la direction :

- Reporting à la Direction Générale ;
- Présentation des budgets et investissements IT ;
- Communication sur les projets majeurs ;
- Gestion de crise.

POSTE 2 : 01 INGÉNIEUR SYSTÈME SENIOR

Rôles cumulés :

- Responsable Pôle 1 ;
- Responsable Pôle 2 ;
- Support technique niveau 3 (escalade ultime).

Missions principales :

Architecture infrastructure clients :

- Conception et architecture des infrastructures d'hébergement ;
- Déploiement et configuration de serveurs ;
- Administration quotidienne et avancée des serveurs ;

- Gestion de la haute disponibilité et de la scalabilité ;
- Résolution des incidents critiques ;
- Gestion des mises à jour et patches de sécurité ;
- Monitoring et résolution d'incidents ;
- Gestion des sauvegardes.
- Support technique infrastructure (tickets clients)

Architecture infrastructure interne :

- Conception et maintien de l'infrastructure IT interne ;
- Sécurité du SI interne ;
- Plan de reprise d'activité (PRA/PCA) (à venir).

Support technique N3 :

- Escalade ultime pour problèmes complexes ;
- Analyse approfondie des incidents critiques ;
- Expertise technique pour les autres membres de l'équipe ;
- Support technique infrastructure (tickets clients) ;
- Veille technologique et recommandations.

POSTE 3 : 02 DÉVELOPPEURS FULLSTACK AVEC DES COMPETENCES DEVOPS

Rôle :

- Agent Pôle 2 ;
- Agent Pôle 4.

Missions principales en tant que Développeur Fullstack :

Développement d'outils internes :

- Applications métiers sur-mesure ;

- Interfaces de gestion et d'administration ;
- Portails web internes ;
- Outils de productivité.

Automatisation métiers :

- Scripts d'automatisation de processus ;
- Robots de tâches répétitives ;
- Workflows automatisés.

Intégrations systèmes :

- Développement d'API REST pour connecter les systèmes ;
- Connecteurs entre applications ;
- Synchronisation de données ;
- Web services et webhooks.

Maintenance et support :

- Corrections de bugs sur applications internes ;
- Évolutions fonctionnelles ;
- Support technique aux utilisateurs d'outils internes ;
- Optimisation des performances.

Missions principales en tant que DevOps :

Automatisation et CI/CD :

- Mise en place de pipelines CI/CD ;
- Automatisation des déploiements ;
- Containerisation des applications internes ;
- Scripting d'automatisation ;

- Configuration de la supervision ;
- Infrastructure as Code (IaC) ;
- Déploiement des outils développés en interne.

POSTE 4 : 02 TECHNICIENS SUPPORT

Rôles cumulés :

- 01 Responsable Pôle 3 ;
- Agent Pôle 1 ;
- Agent Pôle 2.

Missions principales :

Support N1 utilisateurs internes :

- Premier niveau de support pour tous les collaborateurs ;
- Incidents matériels : ordinateurs, imprimantes, téléphones ;
- Incidents logiciels : applications métiers courantes ;
- Installation et configuration de postes de travail ;
- Gestion des comptes utilisateurs ;
- Réinitialisation de mots de passe ;
- Attribution des droits d'accès ;
- Diagnostic de base ;
- Escalade vers Support Senior si nécessaire.

Support N1 applications clients :

- Réception des tickets simples (via le ticketing) ;
- Aide à l'utilisation basique des applications ;
- Réinitialisation de mots de passe applicatifs ;

- Vérification de l'accès aux applications ;
- Questions fonctionnelles simples (avec documentation) ;
- Traitement des tickets ;
- Analyse approfondie des incidents ;
- Interface avec la R&D pour escalade N2 ;
- Préparation de dossiers techniques pour la R&D ;
- Suivi des corrections et validation ;
- Support clients critiques ;
- Escalade immédiate vers Support Senior au besoin.

Support N1 infrastructure clients :

- Tickets infrastructure clients de niveau intermédiaire ;
- Coordination avec l'Ingénieur Système pour incidents complexes ;
- Support sur outils d'hébergement (panels, interfaces).

Support N2 interne et coordination :

- Problèmes applicatifs internes ;
- Coordination du support (répartition des tickets) ;
- Amélioration des processus de support.

Gestion administrative :

- Inventaire du matériel informatique ;
- Suivi des licences logicielles ;
- Commandes de matériel et consommables ;
- Tenue à jour de la documentation interne.

Gestion de la qualité support :

- Qualification et triage de tous les tickets entrants ;
- Priorisation selon criticité et impact ;
- Suivi des SLA (temps de réponse et de résolution) ;
- Enquêtes de satisfaction ;
- Analyse des tendances et reporting.

Documentation :

- Création et mise à jour de la base de connaissances ;
- Rédaction de FAQ ;
- Guides utilisateurs ;
- Procédures internes de support.

6. MATRICES DE RÉPARTITION

6.1 Charge de travail par pôle

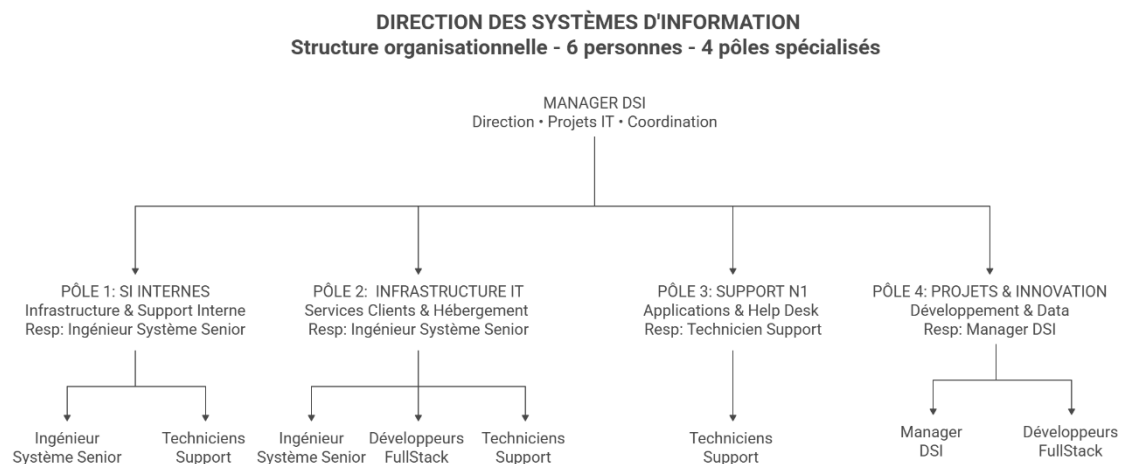
Collaborateur	Pôle 1	Pôle 2	Pôle 3	Pôle 4	Total
Manager DSI	-	-	-	100%	100%
Ingénieur Système Senior	35%	65%	-	-	100%
Développeurs Fullstack + compétences DevOps	-	25%	-	75%	100%
Techniciens Support	25%	25%	50%	-	100%

6.2 Responsable de chaque pôle

Pôle	Responsable
Pôle 1 - SI Interne	Ingénieur Système Senior
Pôle 2 - Infrastructure IT	Ingénieur Système Senior
Pôle 3 - Support N1 Applications	01 Technicien Support
Pôle 4 - Projets & Innovation	Manager DSI

7. Organigramme envisagé pour la DSI

L'organigramme ci-dessous expose le modèle organisationnel envisagé pour soutenir la vision et les ambitions de l'entreprise.



- **Rattachement hiérarchique direct** : Manager DSI → tous les collaborateurs
- **Rattachement fonctionnel** :
 - Pôles 1 & 2 → Ingénieur Système Senior
 - Pôle 3 → 01 Technicien Support 1
 - Pôle 4 → Manager DSI

8. BÉNÉFICES ATTENDUS

8.1 Pour l'entreprise

Opérationnels :

- Disponibilité des systèmes garantie ;
- Support réactif et de qualité ;
- Projets IT livrés dans les délais ;
- Infrastructure évolutive et scalable ;
- Sécurité renforcée.

Stratégiques :

- Capacité à accompagner la croissance ;
- Agilité dans l'innovation ;
- Indépendance vis-à-vis des prestataires externes ;
- Maîtrise des coûts IT ;
- Différenciation concurrentielle.

Financiers :

- Réduction des coûts d'incidents ;
- Optimisation des dépenses infrastructure ;
- Gains de productivité interne.

8.2 Pour les clients

- Support de qualité supérieure (réactivité, expertise) ;
- Disponibilité maximale de leurs services ;
- Confiance renforcée dans nos capacités ;
- Évolution proactive de leur infrastructure ;
- Accompagnement personnalisé.

8.3 Pour les collaborateurs

- Outils performants et fiables ;
- Support réactif et efficace ;
- Moins de frustration technique ;
- Gain de productivité ;
- Meilleure expérience de travail.

8.4 Pour l'équipe DSI

- Structure claire et missions définies ;
- Spécialisation et montée en compétences ;
- Environnement technique stimulant ;
- Reconnaissance de l'expertise ;
- Évolution de carrière possible.

9. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La restructuration proposée de la Direction des Systèmes d'Information répond à un besoin stratégique de l'entreprise :

- Structure claire avec 4 pôles spécialisés et missions définies ;
- Équipe dimensionnée à 6 personnes avec compétences complémentaires ;
- Couverture complète des besoins (interne, clients, projets, innovation) ;
- Évolutivité permettant d'accompagner la croissance de l'entreprise.