

Lettre d'information

ÉDITO

Normes : des domaines d'application en nombre croissant

Dans ce numéro :

CobIT : comment s'approprier le contenu textuel	2
Les exigences	2-3
L'approche client	2
Gestion de projet	2
Formalisation	2
Revue de direction	3
Représentant de l'entreprise	3
Exemples d'illustration	3
Notre méthodologie	4

La **normalisation**, ensemble de mesures prises afin d'assurer l'unification des processus industriels et de générer les démarches associées, accomplies en vue d'une mise en conformité, atteindra bientôt ses 100 ans d'application. A vocation technique et industrielle à ses débuts, statistiques - contrôle pendant les trente glorieuses, elle est devenue, à partir des années 70, plus "économique", en portant dorénavant sur toutes les activités et interactions de l'entreprise : sociales, environnementales, financières ...

La normalisation définit une "**éthique**" commune, basée sur la nécessité de coordonner des cultures multiples, des métiers différents. La création de l'ISO [International Standardization Organisation] visait à "*faciliter les échanges de biens et de services entre les nations et à développer la coopération dans les domaines intellectuel, scientifique, technique et économique*". De même, l'IASC [International Accounting Standards Committee] a pour objectif de "contribuer au développement et à l'adoption" de normes comptables internationales.

Depuis Maastricht, il y a maintenant treize ans, la législation française a intégré progressivement le droit européen, car **les décisions de Bruxelles impactent quatre vingt pour cent de nos lois**.

A partir de cette volonté d'harmonisation internationale et/ou européenne et, par conséquence, de fédérer les métiers, les entreprises ont pris en compte l'impact positif que les normes apportent à leurs pratiques internes : **Harmonisation** de leur propre fonctionnement, **Obtention et Garantie** d'une cohérence de moyens, ressources ..., **Maîtrise** des procédures ..., **Mise en œuvre** d'un système de pilotage cohérent.

L'entreprise doit désormais intégrer et développer un **management réel des systèmes et des ressources**. Améliorer ses actions de communication (sensibilisation, vulgarisation, formation); prendre en compte les évolutions « métiers » et intégrer les « pressions normatives ».

Du fait de la mondialisation, des positions nationales et de l'action des lobbies, la normalisation devient un enjeu politique et économique. Au cours des prochaines années, le modelage normatif actuel va se transformer : Convergence des normes ISO (Qualité, Environnement), Intégration des normes sociales, sociétales et des exigences vis à vis des consommateurs, Conduite de prévention sanitaire, Émergence du concept du développement durable, Responsabilisation citoyenne, Définition du cycle de vie d'un produit, Modélisation des risques, Réglementation des marchés financiers (cf. directive européenne), Implication et adaptation des professionnels du chiffre et du conseil, Développement des codes de déontologie et/ou de "bonnes pratiques", Renforcement des usages professionnels, Démarches méthodiques d'amélioration des systèmes d'information hétérogènes, Modélisation des connaissances et des protocoles d'échanges, Obligation de sécurité informatique ...

La **communication financière**, qui relève d'un cycle de plus en plus court, ne concerne plus seulement les groupes, mais de plus en plus de PME qui font appel au marché boursier. Si un **budget approprié** est bien nécessaire, elle doit être adossée à la une **stratégie lisible** et une **politique définie**.

Toutes ces démarches induisent non seulement un **meilleur partage des rôles** entre les acteurs économiques mais également de **nouvelles conceptions et approches des affaires**. L'exigence de compétitivité impose aux directions générales des **diagnostics ou audits indépendants**.

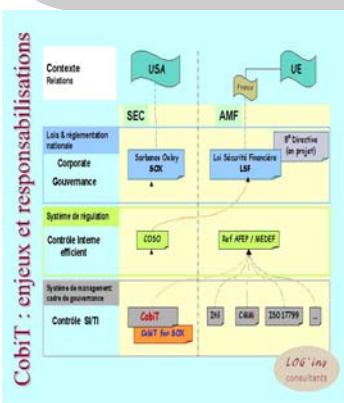
D'une part la stratégie entraîne une nouvelle organisation, d'autre part l'application de ces concepts multiformes et multicritères fait opposer la notion de rentabilité à celle de citoyenneté. L'Europe a décidé de réglementer sur ces domaines.

Jean-Gabriel Giraud

Sommaire :

CobIT

Un système de management vers la Qualité ?



Comment s'approprier ce corpus volumineux et complexe ?

Par la mise en œuvre sur son contenu textuel

... du **moteur d'analyse sémantique**

... au travers de points de vue **synergiques**

... Qualité ... Technologies de l'information ... Business Intelligence

Nous réalisons une première vue panoramique, puis nous explorons en zoom selon la thématique souhaitée ou traitée.

LES EXIGENCES

En matière d'exigences, le CobiT définit 5 concepts / caractéristiques :

- ⇒ L'existence de bonnes pratiques et de règles appropriées (3) ;
- ⇒ L'application de méthodologie du cycle de développement des systèmes de l'entreprise ;
- ⇒ La responsabilisation du management en terme de résultats, de transparence, de participation, d'engagement, de contrôle, de vérification et d'approbation ;
- ⇒ L'existence d'un cycle d'amélioration (2) et de veille technique ;
- ⇒ La définition d'une approche d'assurance qualité.

La gouvernance d'entreprise et celle des TI ne doivent plus être considérées comme des disciplines séparées et distinctes. A ce titre, le management doit engager une politique globale et s'assurer que la diligence appropriée est exercée par tous les individus impliqués dans la gestion, l'utilisation, la conception, le développement, la maintenance ou l'exploitation des systèmes d'information.

Approche client

L'approche client, interne et/ou externe, ainsi que la prise en compte de leurs attentes (1) et de leurs besoins deviennent des exigences. Selon CobiT, l'évaluation des processus informatiques doit se faire par rapport aux processus métier correspondants de l'entreprise (sur les plans environnement, social, humain, technique, financier).

Gestion de projet

La démarche, qui reprend les exigences habituelles de toute gestion de projets, oblige désormais les entreprises à définir leurs règles et méthodologies. Que ce soit en amont (cycle de développement), en cours (développement) ou en aval (déploiement, maintenance, SAV), l'entreprise et son management devront établir les responsabilités des processus informatiques et veiller à ce que les résultats restent conformes et concordants avec les objectifs (techniques, sécuritaires, financiers), mais aussi en terme d'usage.

Formalisation

La formalisation documentée des processus (procédures) doit être adaptée et appropriée, chaque entreprise doit apprécier dans son contexte propre l'importance de tel ou tel critère d'information : par exemple la gestion des risques exige la mise en place d'un plan de surveillance ad hoc. (3)

Dossier préparé par
Dominique Rochier
et **Jacques Hénon**

Analyse du CobiT

ZOOM

Les résultats obtenus par notre méthodologie d'analyse sémantique nous conduisent à vous proposer les extraits suivants,

sur le thème
" EXIGENCES " .

Revue de direction & audit interne

Des revues de direction (en conception, en production, en déploiement) assureront le suivi des contrôles, de l'appropriation des retours d'expérience (1), des veilles technique, technologique et financière. Les pratiques de régulation de l'entreprise devront donner l'assurance que des actions correctives appropriées prises à temps garantissent la conformité aux exigences externes. La pratique continue de l'auto évaluation permettra de situer en permanence le niveau de maturité interne du système en regard des exigences du CobiT.



Représentant de l'entreprise

Un représentant de l'entreprise, nommé par la direction, sera chargé d'assurer la qualité des relations avec les tierces parties (1). Il coordonnera l'approche d'assurance qualité de l'entreprise, qui exige qu'une revue, postérieure à la mise en production d'un système d'information, évalue dans quelle mesure l'équipe de projet s'est conformée aux prescriptions de la méthodologie du cycle de vie de développement des systèmes. (3)

Exemples d'illustration

- (1) **Cas d'un centre de ressources informatiques partagées au service de collectivités locales, certifiée ISO 9001 :2000.** Dans des objectifs d'une part d'évaluer la satisfaction client - usager, d'autre part de répondre plus efficacement aux attentes des concitoyens, l'organisme transmet régulièrement un questionnaire courriel (questions ouvertes & fermées) et met à leur disposition un médiateur. **Résultat** : du fait du nombre, de la densité et de la diversité des réponses "ouvertes" obtenues, la direction envisage l'utilisation d'outils sémantique et d'agrégation des thématiques pour rationaliser son processus de reporting.
- (2) **Cas d'un éditeur ERP middle management.** La direction des comptabilités, après avoir structuré son modèle conceptuel de données financières et verrouillé son applicatif, a décidé de laisser un "espace" ouvert aux utilisateurs, destiné à recueillir les informations "personnalisées". **Résultat** : cet espace permet désormais de vérifier la robustesse des paramétrages mis en ligne et de faire progresser le système & la connaissance. La direction souhaite désormais systématiser l'analyse du contenu de cet "espace libre".
- (3) **Cas d'un organisme semi-public.** Doté d'un système informatique développé en interne et géré par des personnels proches de la retraite, cet organisme a sollicité et nommé une compétence interne pour redéfinir ses règles et méthodologies en matière de Technologies de l'Information. **Résultat**: un plan d'actions approprié (formation, pilotage de projet, revue de direction) a été élaboré pour donner l'assurance que les résultats sont conformes et concordent avec les objectifs (techniques, sécuritaires, financiers ... mais aussi fonctionnels).

CobiT

Le management doit définir une politique en matière de :

- Approche client
- Gestion de projet
- Formalisation
- Revue de direction
- Audit interne
- Représentant de l'entreprise

Définition

Norme : document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.

L'ISO (Organisation Internationale de Normalisation) définit les normes comme "des accords documentés contenant des spécifications techniques ou autres critères précis destinés à être utilisés systématiquement en tant que règles, lignes directrices ou définitions de caractéristiques pour assurer que des matériaux, produits, processus et services sont aptes à leur emploi."

LOG'INS CONSULTANTS

Siège :
8 rue du Faubourg Poissonnière
75010 PARIS

RCS Paris B 421 997 438

APE 741G

n° formateur 11 75 31 809 75

Contactez-nous

au

09 50 78 94 81 ou 09 50 74 47 15

contact@loginsconsultants.fr

Notre savoir-faire

Nos domaines d'expertises

- ⇒ AMOA des projets Informatiques,
- ⇒ Diagnostic et optimisation de systèmes d'information,
- ⇒ Analyses de gestion,
- ⇒ Conception de systèmes décisionnels,
- ⇒ Accompagnement de projets "Qualité"

Nous sommes intervenus en direct

ou avec un partenaire, chez:

RCS, JLT, SECAP, DANONE, CEGETEL, USTL, EQUAD, DUNLOP, MG, Caisse des Dépôts, INTS, Fondation de France.

Nous développons et promouvons :

- ⇒ la modélisation probabiliste d'activités
- ⇒ la cartographie et la modélisation des impacts (financiers, processus)
- ⇒ l'analyse de corpus

Nos apports et notre méthodologie

Comment assimiler le contenu du référentiel choisi et évaluer le niveau de maturité de votre système ? A votre questionnement - *Que dois-je faire ? - Où le trouver ? - Comment le chercher ? - Que me faut-il ?...*

Nous apportons une méthodologie d'exploration intentionnelle et outillée de vos contenus pour faire émerger des éléments cachés, mais fondamentaux .

Appropriation du référentiel ;

Adaptation à votre environnement et à vos contenus par la création de scénarii sur les données non structurées ;

Analyse et recherche intentionnelle pour identifier les leviers PAR l'analyse de contenu au travers de points de vue synergiques croisés : Qualité ... Technologies de l'information ... Business Intelligence ET une analyse « panoramique » suivie ... d'une exploration en "zoom" ;

Recommandations et plan d'actions.

Une gamme de services

- **Assistance opérationnelle** : Formation de responsables ; Management de transition ; Conseil opérationnel
- **Aides personnalisées à l'appropriation de contenus** (CobiT, ...) ; d'outils spécifiques au traitement sémantique de données
- **Analyses « à la demande » de données texte non structurées** : de référentiels normatifs, contractuels, juridiques ; de documents internes (procédures, notes de service, rapports) ; de supports d'échange (Ordres du jour, Comptes rendus, Revues, Réclamations, Mail) ; de corpus de veille (Presse, Internet ...)
- **Traitements de contenus full text** : Historiques de champs libres d'application , Login informatique ...

Nos prestations sont conclues par restitutions formalisées et commentées.



LOG'INS

CONSULTANTS

Votre partenaire Objectif