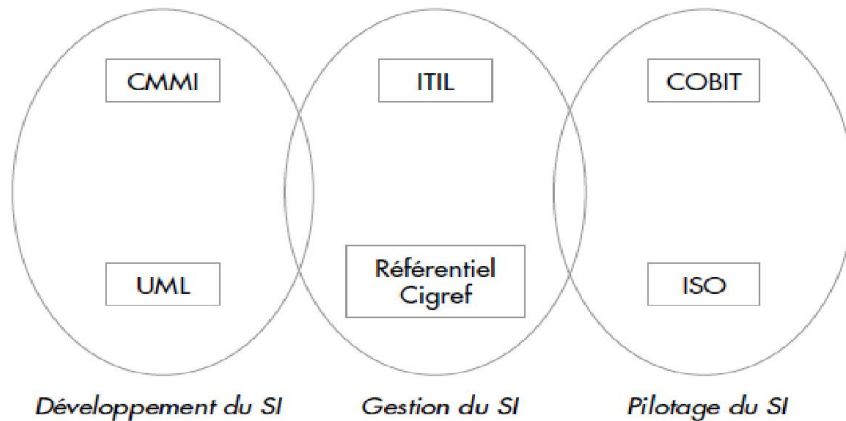


# Gouvernance des SI.



COBIT : *Control Objectives for Information and related Technology*  
UML : *Unified Modeling Language*  
ITIL : *Information Technology Infrastructure Library*

ISO : *International Organization for Standardization*  
CMMI : *Capability Maturity Model Integration*  
CIGREF : *Club Informatique des GRandes Entreprises Françaises*

## CoBiT

Le référentiel CoBiT, Control objectives for information and technology, a été conçu par l'ISACA (Information Systems Audit and Control Association).

CobiT est référentiel de la gouvernance des SI. C'est le résultat des travaux collectifs réalisés par experts des SI.

Les quatre grands domaines de la gouvernance selon CobiT (planifier et organiser, délivrer et supporter, surveiller et évaluer, acquérir et implémenter)

Il s'agit d'un cadre de référence et un ensemble d'outils indispensables pour assurer la maîtrise et surtout le suivi de la gouvernance du SI dans la durée.

Elle cherche à encadrer **la totalité du processus** informationnel de l'entreprise depuis **la création de l'information** jusqu'à sa **destruction** afin d'en assurer un suivi qualité précis.

CobiT se fixe des objectifs pragmatiques tels que :

- articuler le SI aux besoins des métiers, c'est l'alignement stratégique ;
- apporter des avantages concrets au fonctionnement des processus métier (efficacité et efficience) ;
- utiliser l'ensemble des ressources en liaison avec les SI (infrastructures, applications, informations et personnes) de façon optimisée et responsable ;
- maîtriser les risques liés au SI et leurs impacts pour les métiers.

Structuré en processus<sup>1</sup>, CobiT prend en compte les besoins des métiers dans une logique d'amélioration continue.

Le référentiel CobiT, avec ses 34 processus génériques, est une proposition qui pourra être revue pour s'adapter à la cartographie propre de l'organisation considérée.

## Les cinq axes stratégiques

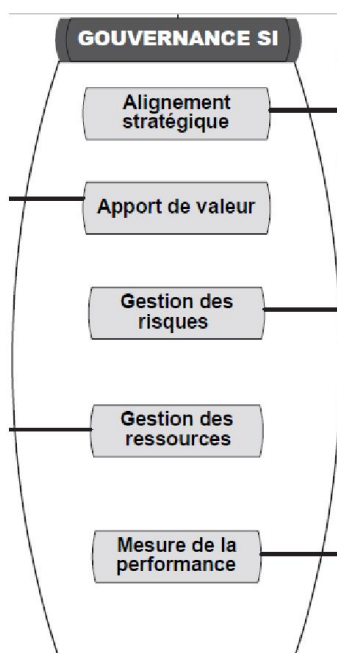
### L'alignement stratégique

Les activités informatiques prennent de plus en plus d'importance dans le fonctionnement des métiers de l'entreprise. Il est donc indispensable que la réponse de l'informatique soit celle attendue par les métiers.

### L'apport de valeur

L'informatique doit également pouvoir apporter un gain identifiable dans la bonne exécution des **processus métier**. Dans le cas de notre direction marketing, l'apport de valeur va se matérialiser par la mise en place d'un canal de distribution adressant **une nouvelle clientèle**. Il permettra la vente permanente du produit tout en s'affranchissant des contraintes de la distribution classique. Dans le processus de distribution, l'apport de l'informatique doit pouvoir être mesuré afin d'identifier la

valeur apportée en termes de **volume de ventes, de progression de chiffre d'affaires et de marge** par rapport aux prévisions.



### La gestion des ressources

Les ressources pour mesurer l'activité informatique doivent être **optimales** pour répondre aux exigences des métiers. Les ressources humaines et technologiques sont mobilisées au mieux en termes de volume, d'expertise/ compétences, de délai et de capacité (cartographie des compétences et un plan de recrutement/ formation en ce qui concerne les RH)

Les ressources technologiques, exprimer ses besoins, par exemple, en termes de capacité (nombre de clients en ligne simultanément).

### La gestion des risques

Dans certains secteurs, l'activité cœur de métier de l'entreprise peut être mise en péril en cas d'arrêt ou de dysfonctionnement de ses systèmes informatiques, car la dépendance des processus métier envers l'informatique est totale. Dans notre exemple de distribution par le Web, si ce canal est le seul prévu pour le produit en question, l'indisponibilité pour cause de panne ou de retard dans l'ouverture du service de commande en ligne se solde par une perte nette de revenus qui ne sera jamais récupérée. Dans le monde boursier, l'arrêt des systèmes informatiques stoppe immédiatement toutes les transactions. La gestion des risques informatiques ou des SI correspond à un référentiel qui comprend **une analyse de risque** et un **plan de traitement des risques associé**. Ce plan de traitement des risques doit être établi selon des critères de tolérance par rapport au préjudice financier lié à la réalisation des risques. Cela veut dire en d'autres termes que les moyens engagés pour couvrir les risques ne doivent pas coûter plus cher que le préjudice lui-même.

### La mesure de la performance

La mesure de la performance répond aux exigences de transparence et de **compréhension des coûts, des bénéfices, des stratégies**, des politiques et des **niveaux de services informatiques** offerts conformément aux attentes de la gouvernance des SI. Là encore, un lien entre les objectifs de la gouvernance et les objectifs à décliner sur les processus ou les activités. Ce faisant, on crée du lien et on donne du sens aux **objectifs de performance** des SI comme support aux métiers. Exemple ;

Balanced Scorecard (BSC) : tableau de bord de performance.

Apport : 4 axes : **la finance, les clients, les processus internes et l'apprentissage**.