

Gilles Teneau, Docteur en Sciences de Gestion, CNAM LIRSA

Rationalisation de l'ITSM, vers un nouveau paradigme de la qualité des SI

(Présentation succincte de l'intervention)

Nos travaux de recherches portent sur une harmonisation des Normes, Référentiels, Méthodes et Modèles dénommée ci-après (NRMM). Notre travail a consisté à traiter d'une confusion linguistique afin de faire émerger un méta-modèle de classification des différents éléments. Celui-ci apportera une simplification et une meilleure qualité des SI.

Etape de cette recherche

Etape 1 – Cadre Théorique - Revue de littérature et développement d'un micro méta-modèle concernant les Normes et les Référentiels (**tab 1 et tab 2**). Nous nous sommes appuyés sur les travaux de classifications de Dimaggio, Powell, 1983 ; Lelong et Mallard, 2000 ainsi que sur les travaux d'harmonisation des normes et des référentiels de Baldassarre et ses équipes, 2011, 2012 ; Pardo et ses équipes, 2011, 2012, 2013.

Nous concevons l'IT gouvernance comme principe d'homogénéisation des NRMM (**tab 3**), naissance de nombreuses normes et révision de plusieurs référentiels après l'affaire Enron (2004)

Au regard de nos lecture nous sommes face à quelques interrogations :

Comment se repérer entre les NRMM ? Quelle est la différence entre ces appellations ?

Une classification est-elle possible ?

Pour des compléments concernant ce travail vous pouvez vous reporter à l'article complet

Résumé de quelques NRMM (tab 1)

NRMM	Ce que cela veut dire
NORME ISO 9001V2000 ; ISO 14001 ; ISO 27001	Document de référence sur un sujet ou un domaine donné en accord avec la réglementation française ou étrangère (Norme européenne, Norme internationale). Certification fréquente de l'entreprise.
REFERENTIEL ITIL 2011 ; COBIT ; CMMI	Il s'agit d'un standard (best practice du métier,...) reconnu par des professionnels du domaine et qui se réfère dans bien des cas à une Norme. Certification fréquente des personnes.
METHODE AMDEC ; BSC ; KAIZEN ; SIX SIGMA,...	Ensemble de démarches formalisées selon des principes dans le but d'acquérir un savoir-faire conforme aux objectifs attendus. Utilisation de la Méthode à travers l'entreprise ou une partie de l'entreprise.
MODELE ISHIKAWA ; Chaîne de la valeur ; 5S ; SWOT,...	Outils qui grâce à ses caractéristiques, à ses qualités et à son utilisation peut servir de référence à l'imitation ou à la reproduction. Application du Modèle pour un domaine ou une activité spécifique de l'entreprise.

Résumé interface NRMM (tab 2)

	Normes	Référentiels	Méthodes	Modèles
N° de Version	Oui (ISO 9001 :2008)	Oui (TIL 2011)	Non (Lean)	Non (Swot)
Exigence	Oui	Non	Non	Non
Recommandations	Non	Oui	Oui	Oui
Outil	Non	Non	Oui	Oui
GT internationaux	(IEEE, ISO, CEI)			
GT nationaux		(SEI, CCTA, ISACA, AFAI)		
Organisation			(Harvard, Rank Xerox, DCSSI, Toyota, Clusif)	
Individu				(Ishikawa, Buzan)
Evolution	A un Référentiel peut s'ajouter une Norme, comme par exemple avec ITIL et ISO 20000.	Un Référentiel peut évoluer en norme : le Référentiel OHSAS 18001 a été revu en juillet 2007 et est devenu la Norme BS OHSAS 18001:2007. Le Référentiel SPICE est devenu la Norme ISO 15504.	Une Méthode peut devenir un Référentiel. La Méthode PROMPT a été remplacée par le Référentiel PRINCE 2. Une Méthode peut découler d'autres Méthodes. Méhari est issu de Melisa et Marion.	Un Modèle peut devenir une Méthode. Le Modèle de l'analyse fonctionnelle a permis la réalisation de l'AMDEC.

Evolution de l'ITSM (tab 3)

Année	NRMM	Commentaires
2006	ISO 2700X	Norme de sécurité
2006	CMMI v1.2	Gouvernance
2006	eSCM	Externalisation
2007	ITIL v3	(Changement de version entre ITIL V2 et ITIL V3 : dans la version 2, il fallait seulement (règle imposée par l'OGC) mentionner ITIL, alors que dans la version 3 (apparue en juillet 2007), il est de règle de faire référence aux autres Normes et Référentiels (cela a été appelé la gouvernance).
2007	ISO 19011 :2007	Extension aux autres Normes
2008	COBIT 4.1	Référentiel de Gouvernance, Contrôle et Sécurité
2008	ISO 38500	Norme Gouvernance. Intérêt de la gouvernance ITSM pour les entreprises. (Bradbury, D. 2008)
2008	ISO 27005	De nombreuses Normes, issues de la 27000, suivront. Modèle de la gouvernance de la sécurité des SI, ISO 2700X, une famille de Normes pour la gouvernance des SI (Euriware, 2010).
2009	ISO 31000	Norme de gestion des risques
2010	ISO 26000	Norme de RSE

Étape 2 – Etude Empirique - réalisation d'un micro méta modèle de maturité au sein d'une entreprise, en utilisant comme point de départ le référentiel de gestion des services ITIL (la raison est liée à sa notoriété, 70% des grandes entreprises l'utilisent) (**tab 4**). ITIL dans sa dernière version ITIL 2011, est transversal avec les autres NRMM, il se veut référentiel de Gouvernance. L'étude terrain de type recherche-intervention consiste à partir du vocabulaire de référence ITIL et de comparer les termes avec les NRMM. Pour cela nous avons participé activement à une mission en entreprise. Nous avons croisé lors de cette étude les référentiels ITIL, COBIT, CMMI, eSCM, les normes ISO 2701, ISO 9001, ainsi que les modèles SWOT, RACI, BPM, afin de réaliser un audit de maturité. La perception des clients au regard de cet audit, était positive, une meilleure compréhension du vocabulaire (incident, changement, disponibilité, engagement, continuité, sécurité, amélioration, ...)

Micro Méta-modèle (tab 4)

ITIL	ISO 20000	COBIT VAL IT RISK IT	CMMI	ISO 15504 SPICE	eSCM	ISO 27001	PRINCE 2	ISO 9001	ISO 15408	six sigma	ISO 12207
stratégie	stratégie	stratégie			stratégie sourcing						
risque	risque	risque	risque	risque	risque	risque	risque				
application	application	application	application								
gestion technique	gestion technique	infra technique			gestion technique						
centre de service	centre de service										
contrôle des opérations	contrôle des opérations	contrôle				contrôle					
service généraux		environnement physique				sécurité physique					
portefeuille	portefeuille	portefeuille			portefeuille						
finance	finance	finance									
niveaux de services	niveaux de services	niveaux de services	exigence	exigence	contractualisation		Exigence	satisfaction		exigence	
catalogue	catalogue										
disponibilité	disponibilité	disponibilité									
capacité	capacité	capacité									
continuité	continuité	continuité			continuité	continuité					
fournisseur	fournisseur	fournisseur	fournisseur		fournisseur						fournisseur
sécurité	sécurité	sécurité			sécurité	sécurité			sécurité		
changement	changement	changement	changement		changement		Changement				
mise en prod	mise en prod	test			Déploiement		livraison		test		
connaissance	connaissance				connaissance						connaissance
configuration	configuration	configuration	configuration	configuration			Configuration				configuration
incident	incident	incident				incident					incident
demande	demande										
problème	problème	problème	problème								problème
accès	accès					accès			identification		
événements											
amélioration	amélioration			amélioration				amélioration		amélioration	
maturité	maturité	maturité	maturité	maturité	maturité	maturité	maturité		audit		audit
relation client	relation client	client			relation client			relation client			

Etape 3 – Apports Théoriques et Managériaux – En partant de travaux de comparaison antérieur (**tab 5**) et au regard de d’une classification existante (**tab 6**) mais « non validée empiriquement », nous souhaitons travailler à une classification « valide » concernant les NRMM afin d’ériger un macro méta-modèle.

Travaux de comparaison entre les normes et les référentiels (tab 5)

CMM et ISO 9001	Paulk, 1993, 1994
CMM, et ISO 9001 et People CMM, TL 9000, British Standard 7799, and Six Sigma	Subramanyam et al., 2004
CMM et ISO 15504	Paulk, 1999
CMM et SPICE et 15504	Rout, 1998
CMMI et ISO 9001 :2000	Yoo et al., 2004, 2006 ; Mutafelija et Stromber, 2003 ; Baldassarre et al., 2010
CMMI et ISO 12207	Pino et al., 2009, 2010a
CMMI, EIA 632, ISO 12207, and Six Sigma	Siviv et Kirwan, 2007
CMMI et ISO 15504	Terence et Rout, 2007; Rout et Tuffley, 2007 ; Liao et al., 2008
CMMI DEV et ISO 15504	Pino et al., 2010b
CMMI et Six-Sigma	Lin et al., 2009
CMMI, ISO 9001, AS9100, and Six Sigma	Hefner et Sturgeon, 2002
CMMI et ITIL	CITIL, 2010
CMMI et SPICE	Lepasaar et al., 2002
CMMI et SWEBOC	Mutafelija et Stromber, 2006
COBIT 4.1 et ITIL V3	ITGI, 2008a
COBIT et ITIL et CMMI	Betz, 2011
COBIT 4.1 et ITIL V3 et ISO 27002	ITGI, 2008b
COBIT et BASEL II et BSC et ITIL et ISO 17799	Gheorghe et al., 2008
COBIT et SOX et BASEL	Kulkarni, 2009
COBIT 4 et Risk-IT et BASEL II et ITIL V3 et ISO 27002 et VAL-IT	Pardo et al., 2009, 2010a, 2010b, 2012a, 2012b, 2013

Ebauche de classification (Normes et Référentiels ; Méthodes et Modèles) (tab 6)

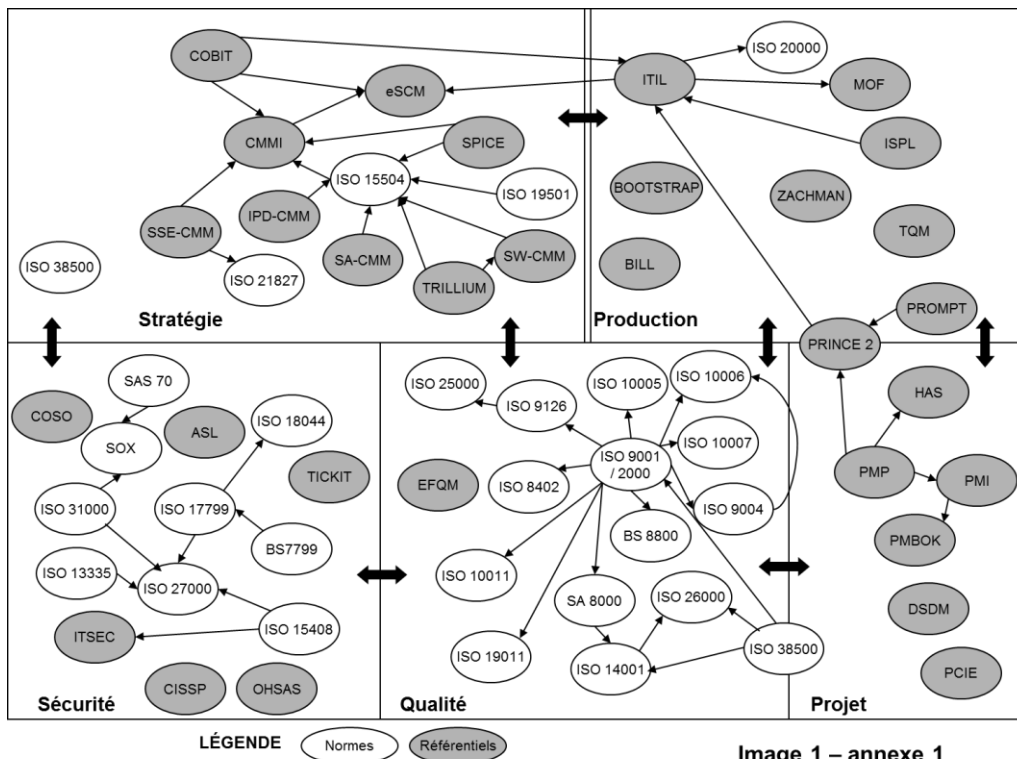


Image 1 – annexe 1

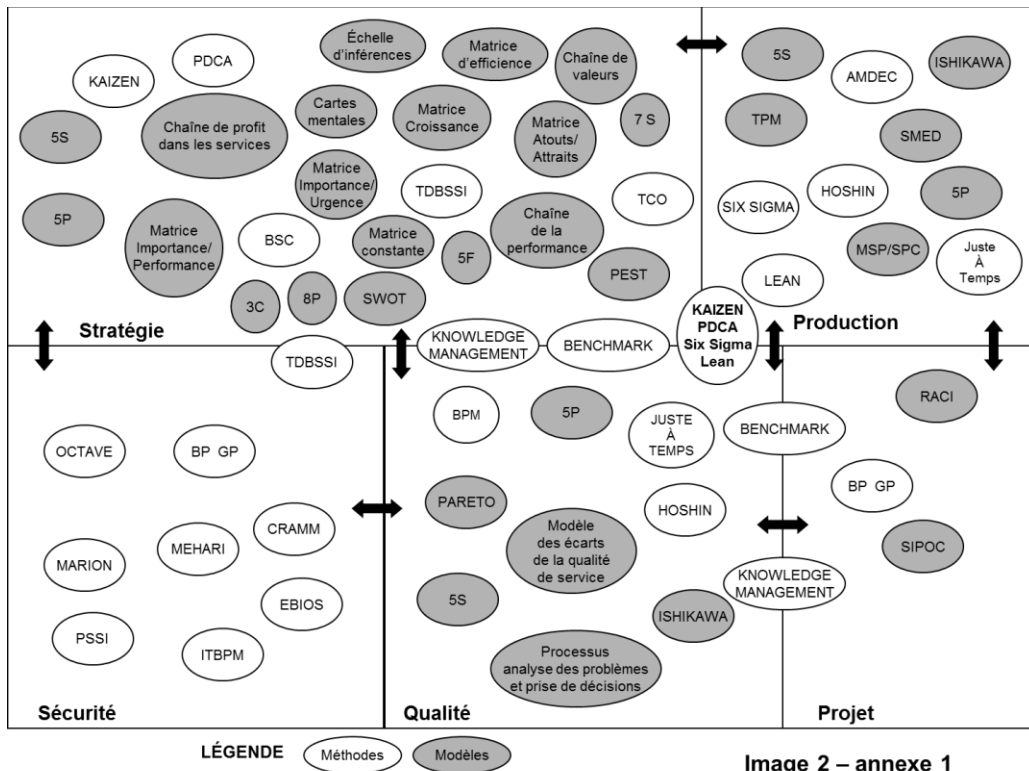


Image 2 – annexe 1

Annexe (Gilles Teneau & Jean-Guy Ahanda, Guide des normes et référentiels. Eyrolles. 2009)

Étape 4 – Pour réaliser empiriquement ce macro méta-modèle des NRMM, que nous avons dénommé le NR2M, nous intervenons avec un cabinet de conseil, la société Milanaise Innovative Group, spécialisé en gestion des services (formation en présentielle et en e-learning, intégration d’outils, offre de maturité). Cette société a réalisé un modèle de maturité qui intègre ITIL, ISO 20000 et COBIT.