



INTERFACE QUALITE
ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF

Interface Qualité asbl organise une série de **Déjeuners Qualité**, invitant chaque fois une **entreprise** à venir **témoigner de son expérience**.

« Qualité & Informatique »

Lors du 4^{ème} déjeuner qualité de l'année, le 5 octobre 2010, Monsieur Van Nieuwenhove, de la société CVSIDEE, a présenté aux 20 participants un exposé conceptuel sur les outils informatiques d'exploitation tels que COBIT/ITIL/ISO20000. Ces standards internationaux aident les entrepreneurs à améliorer les processus informatiques au sein de leur société.



Monsieur Van Nieuwenhove, informaticien et consultant ayant 20 ans d'expérience au service de grandes entreprises, a présenté des techniques et méthodes IT qui permettent à une entreprise d'atteindre ses objectifs stratégiques, de préparer son audit informatique ou d'obtenir une certification.

Durant des années, les informaticiens étaient considérés comme des personnes peu accessibles, apparaissant sporadiquement dans l'entreprise pour résoudre un problème informatique. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas car avec le développement des IT et la création dans les entreprises de services entièrement informatisés, ils font partie intégrante de la société.

Un réel service informatique est proposé actuellement aux entreprises, non seulement pour résoudre leurs problèmes courants (site indisponible, erreurs, utilisation fastidieuse...) mais surtout pour analyser leurs besoins et pour mettre en place un système informatique fiable. Ce diagnostic se fait au moyen d'un dialogue ouvert avec l'entrepreneur pour choisir et utiliser des méthodes et pratiques informatiques adaptées. L'application de celles-ci a pour but d'améliorer le fonctionnement du système d'exploitation, en évitant des gaspillages et en apportant une plus-value à la société.

Deux des méthodes utilisées sont ITIL et COBIT. La première méthode est constituée d'un panel de recommandations qui servent de balises lors de la mise en place d'une organisation basée sur des processus. La deuxième est plutôt représentée sous forme de normes pour les auditeurs informatiques, mais qui peut être utilisée comme référentiel pour les informaticiens.

Remarque : ITIL ne possède pas de version light pour les PME mais celles-ci peuvent se référer à un certain nombre de concepts dans le but d'améliorer la qualité de service. Dans cette optique, ITIL est avant tout une philosophie pour un service opérationnel.

Monsieur Van Nieuwenhove puise ses idées dans ces deux méthodes afin de mettre à disposition des entreprises des solutions optimales aux besoins précis, en tenant compte des objectifs temporels, opérationnels et fonctionnels de cet investissement.

Il souligne aussi l'importance de la maturité de chaque processus mis en route.

Il évalue la maturité comme suit :

- 0 - Le processus n'existe pas au sein de l'entreprise.
- 1 - L'entreprise a une vague idée du processus.
- 2 - L'entreprise exécute le processus sans difficulté.

3 – Le processus est défini et documenté.

En conclusion, dans une PME, il faudrait d'abord réfléchir sur les réels besoins, les objectifs et l'utilité des processus afin de choisir les solutions les plus adéquates pour l'entreprise et cela en tenant compte du fait que plus on structure le fonctionnement, plus on l'alourdit.

Programme des activités d'Interface Qualité – 2^{ème} semestre 2010

Vous trouverez les détails de nos activités sur le site : <http://iq.fsagx.ac.be/index.htm>

DATE	ACTIVITE	TITRE	HEURES	LIEU
7 déc. 2010	5 ^{ème} Déjeuner Qualité	Qualité et gestion documentaire	12h00-15h00	Isnes, Créalys