

VOTRE LOGO

<NOM DU PROCESSUS>

<NUMERO DU PROCESSUS>

<CYCLE DU PROCESSUS>

<ZONE DU PROCESSUS>

**<NOM DE LA DIRECTION IMPUTABLE AU BON FONCTIONNEMENT DU
PROCESSUS>**

Date de création	jj-mm-aaaa
État du livrable	
En cours de réalisation	X
En cours de validation	
En cours d'approbation	
Approuvé officiel	
Dernière version du livrable	
	0.9

Historiques des versions

<Commentaire - Tenir à jour les modifications aux versions du document>

Version	Dates	Auteur	Validateurs/ approbateur final	Commentaires
0.9	jj-mm-aaaa	Tiémoko SIDIBÉ, MBA, CISA, CobIT, ITIL Expert		

TABLE DES MATIERES

1.	INTRODUCTION	4
1.1.	CONTEXTE	4
1.2.	CONCEPTS DE BASE.....	4
2.	DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROCESSUS.....	5
2.1.	RÈGLES DE FONCTIONNEMENT	5
2.2.	DPO (DIAGRAMME DE PROCESSUS OPÉRATIONNEL) – VUE GLOBALE	5
2.3.	PRÉSENTATION SOMMAIRE DU PROCESSUS.....	6
2.4.	TABLEAU DES RÉPARTITIONS DES RÔLES ET DES RESPONSABILITÉS (RACI).....	7
2.5.	DESCRIPTION DES RÔLES ET DES RESPONSABILITÉS (R&R)	7
3.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU PROCESSUS	8
3.1.	DPO (DIAGRAMME DE PROCESSUS OPÉRATIONNEL) – VUE DÉTAILLÉE	8
3.2.	DESCRIPTION DES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DU PROCESSUS.....	9
3.2.1.	XXX 0N.01 – Nom de l'activité 1	9
3.2.2.	XXX 0N.0N – Nom de l'activité n.....	10
4.	ANNEXES.....	11
4.1.	PRODUITS DE TRAVAIL	11
4.2.	GLOSSAIRE	11
4.3.	LISTE DES PROCÉDURES	11
4.4.	CONCORDANCE ENTRE LES NOMS GÉNÉRIQUES DES OUTILS ET LEURS NOMS RÉELS.....	11
4.5.	CONCORDANCE ENTRE LES RÔLES ET LEURS RESPONSABLES DANS L'ORGANISATION.....	11
4.6.	RÉFÉRENCES ASSOCIÉES.....	11
4.7.	RÈGLES DE NOMENCLATURE DES PROCESSUS ET DES PROCÉDURES	12
4.8.	AUTRES	13

1. INTRODUCTION

1.1. CONTEXTE

<Commentaire – spécifier le contexte qui motive la documentation du processus>

1.2. CONCEPTS DE BASE

<Commentaire – documenter les concepts de base qui supportent le processus documenté>

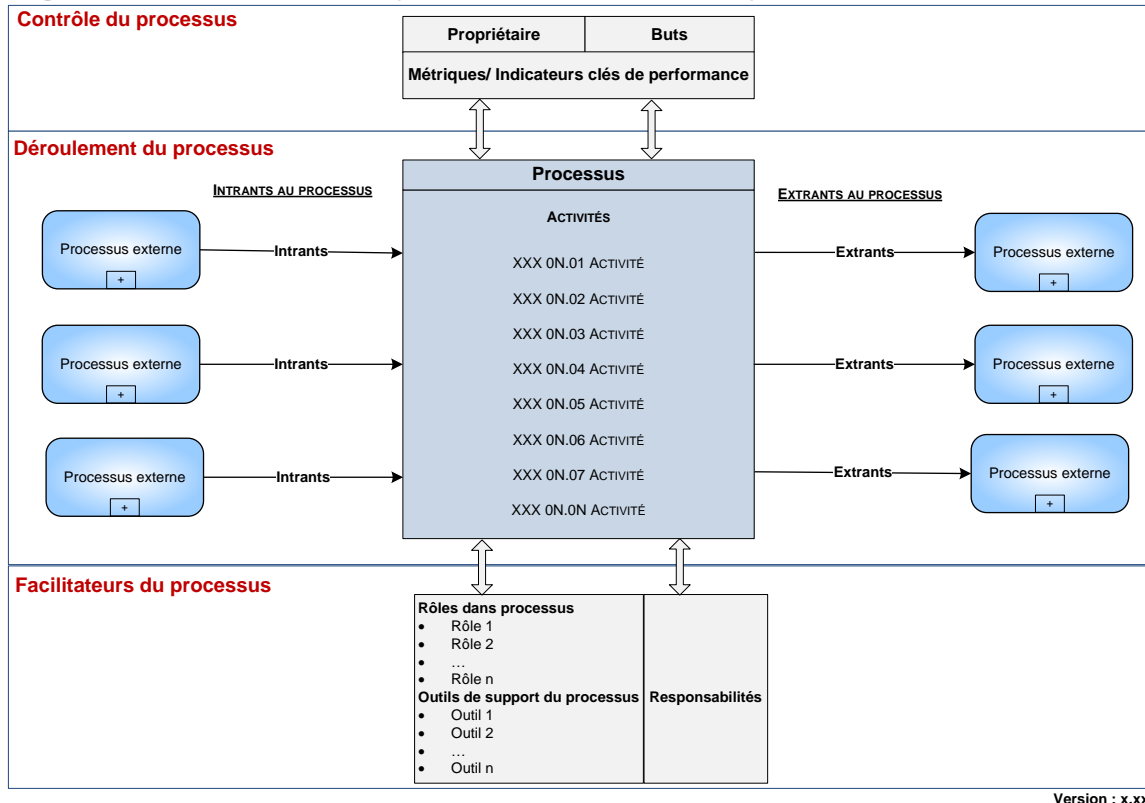
2. DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROCESSUS

2.1. REGLES DE FONCTIONNEMENT

<Commentaire – Présenter les règles de fonctionnement qui encadrent le processus>

2.2. DPO (DIAGRAMME DE PROCESSUS OPERATIONNEL) – VUE GLOBALE

<Commentaire – insérer un DPO (diagramme de processus opérationnel) de haut niveau. Ce diagramme doit refléter aussi les processus en relation avec le processus documenté>



Version : x.xx

2.3. PRESENTATION SOMMAIRE DU PROCESSUS

<Commentaire – Documenter sommairement le processus>

XXX 01 NOM DU PROCESSUS	ZONE - CYCLE -
DESCRIPTION DU PROCESSUS <i><Décrire en quoi consiste le processus></i>	
BUTS DU PROCESSUS <i><Spécifier de manière claire les buts du processus></i>	
PORTEE <i><Commentaire – spécifier la portée du processus></i>	
Objectifs d'affaires Les objectifs d'affaires de l'organisation répondent aux préoccupations des parties prenantes. Ceux-ci peuvent être :	
<ul style="list-style-type: none"> • Objectif 1 • Objectif 2 à n 	
Objectifs et métriques de l'organisation des TI Les objectifs de l'organisation des TI supportent un ensemble d'objectifs d'affaires de l'organisation.	
Objectifs TI de l'organisation des TI	Métriques/ Indicateurs clés de performance
Objectif 1	<ul style="list-style-type: none"> • Métrique 1 • Métrique 2 • ... • Métrique n
Objectif 2 à n	<ul style="list-style-type: none"> • Métrique 1 • Métrique 2 • ... • Métrique n
Objectifs et les métriques du processus Les objectifs des processus supportent un ensemble d'objectifs TI de l'organisation des TI.	
Objectifs du processus	Métriques/ Indicateurs clés de performance
Objectif 1	<ul style="list-style-type: none"> • Métrique 1 • Métrique 2 • ... • Métrique n
Objectif 2 à n	<ul style="list-style-type: none"> • Métrique 1 • Métrique 2 • ... • Métrique n

2.4. TABLEAU DES REPARTITIONS DES ROLES ET DES RESPONSABILITES (RACI)

<Commentaire – remplir la matrice des rôles et des responsabilités dans une matrice RACI-VS>

MATRICE RACI-VS (R – RESPONSABLE; A – IMPUTABLE; C – CONSULTE; I – INFORME)				
Pratiques clés de gouvernance des TI ou de gestion des TI <i><selon la zone></i>	ROLE 1	ROLE 2	...	ROLE N
XXX 0N.01 ACTIVITE				
XXX 0N.02 ACTIVITE				
.....				
XXX 0N.0N ACTIVITE				

2.5. DESCRIPTION DES ROLES ET DES RESPONSABILITES (R&R)

<Commentaire – décrire au long les rôles et les responsabilités (R&R) reliés au processus>

ROLE 1

<Décrire le rôle 1>

ROLE 2

<Décrire le rôle 2>

ROLE N

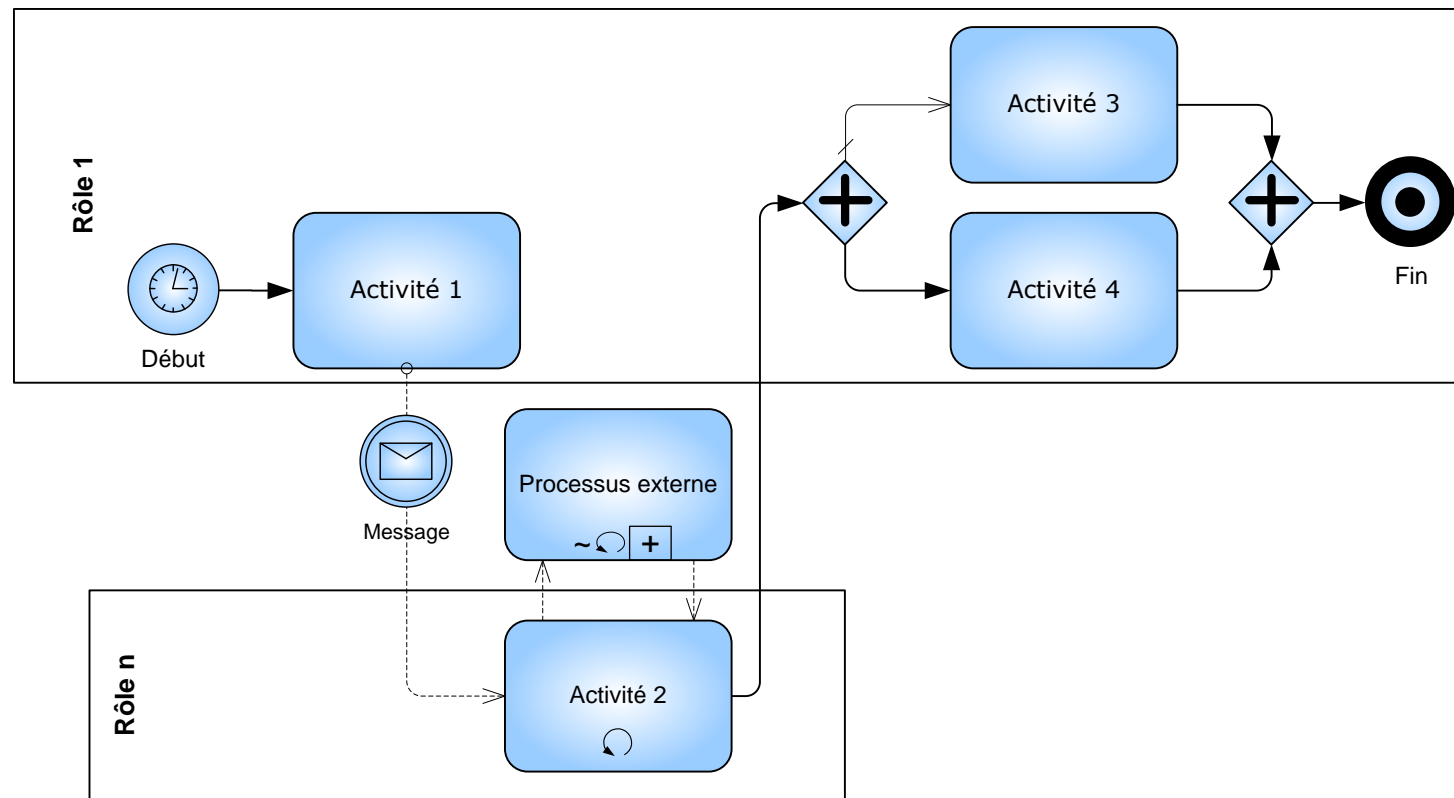
<Décrire le rôle n>

3. DESCRIPTION DETAILLEE DU PROCESSUS

3.1. DPO (DIAGRAMME DE PROCESSUS OPERATIONNEL) – VUE DETAILLEE

<Commentaire – insérer un DPO (diagramme de processus opérationnel) détaillé. Ce diagramme doit refléter aussi les processus en relation avec le processus présenté>

Processus de gestion (exemple)



3.2. DESCRIPTION DES DIFFERENTES ACTIVITES DU PROCESSUS

<Commentaire – Décrire les différentes activités du processus de manière détaillée>

3.2.1.XXX 0N.01 – Nom de l'activité 1

XXX 0N PROCESSUS INTRANTS/ EXTRANTS/ ACTIVITES (INTERVENANTS, OPERATIONS, PROCEDURES ET PARTICULARITES)				
PRATIQUES DE GOUVERNANCE OU GESTION	INTRANTS		EXTRANTS	
XXX 0N.01 ACTIVITE <Décrire sommairement en quoi consiste l'activité>	DE	NOMS	NOMS	VERS
	XXX 0N.0N			XXX 0N.0N

	XXX 0N.0N			XXX 0N.0N
ACTIVITES				
INTERVENANTS	OPERATIONS			
Rôle 1	1. Opération 1 2. Opération 2 3. 4. Opération n			
Rôle n	1. Opération 1 2. Opération 2 3. 4. Opération n			
PROCEDURES/ CAPTURES D'ECRAN	PARTICULARITES			
XXX 0N.01.01 – Procédure XXX 0N.01.0N – Procédure				

3.2.2.XXX 0N.0N – Nom de l'activité n

XXX 0N.0N ACTIVITE <i><Décrire sommairement en quoi consiste l'activité></i>		DE	NOM/ DESCRIPTION	NOM/ DESCRIPTION	VERS
		XXX 0N.0N			XXX 0N.0N
	
		XXX 0N.0N			XXX 0N.0N
ACTIVITES					
INTERVENANTS		OPERATIONS			
Rôle 1		5. Opération 1 6. Opération 2 7. 8. Opération n			
Rôle n		5. Opération 1 6. Opération 2 7. 8. Opération n			
PROCEDURES		PARTICULARITES			
XXX 0N.01.01 – Procédure					
XXX 0N.01.0N – Procédure					

4. ANNEXES

4.1. PRODUITS DE TRAVAIL

<Commentaire – Identifier les produits de travail (documents) attachés au processus>

4.2. GLOSSAIRE

<Commentaire – alimenter le glossaire avec toutes les informations appropriées>

ACRONYMES	DESCRIPTIONS

4.3. LISTE DES PROCEDURES

<Commentaire – lister les procédures qui supportent les activités du processus documenté>

	NUMEROS ET NOMS DES ACTIVITES						
	XXX 0N.01	XXX 0N.02	:	:	:	:	XXX 0N.0N
NUMEROS ET NOMS DES PROCEDURES							
XXX 0N.0N.01							
XXX 0N.0N.02							
...							
XXX 0N.0N.0N							

4.4. CONCORDANCE ENTRE LES NOMS GENERIQUES DES OUTILS ET LEURS NOMS REELS

<Commentaire – effectuer la concordance entre les noms génériques utilisés dans la documentation et les noms réels des outils qui supportent le processus>

NOMS GENERIQUES UTILISES	NOMS REELS
Outil SGSTI	

4.5. CONCORDANCE ENTRE LES ROLES ET LEURS RESPONSABLES DANS L'ORGANISATION

<Commentaire – donner la concordance entre les rôles et les responsables dans l'organisation>

ROLES	RESPONSABLES	ORGANISME	TELEPHONE	COURRIEL
Rôle 1				
Rôle 2				
...				
Rôle n				

4.6. REFERENCES ASSOCIEES

Cobit 5 de l'ISACA

<http://www.isaca.org/COBIT/Pages/default.aspx>

ITIL V3

<http://www.itiil-officialsite.com>

Terminologies ITIL V3

http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries_2.aspx

4.7. REGLES DE NOMENCLATURE DES PROCESSUS ET DES PROCEDURES

- **Processus (XXX 0N.0N)** signifie
 - XXX : Acronyme du cycle selon le guide de documentation 1SIMPLE1. Par exemple : STR pour stratégie ou TRA ou transition.
 - 0N : Numéro du processus
 - 0N : Numéro de l'activité
- **Procédure (XXX 0N.0N.0N)** signifie
 - XXX : Acronyme du cycle selon le guide de documentation 1SIMPLE1. Par exemple : STR pour stratégie ou TRA ou transition.
 - 0N : Numéro du processus
 - 0N : Numéro de l'activité
 - 0N : Numéro de procédure

ZONE	CYCLE	PROCESSUS
GOUVERNANCE DES TI	GOUVERNANCE – EVALUER, DIRIGER, SURVEILLER (EDS)	GOU 01 – DÉFINIR ET MAINTENIR UN RÉFÉRENTIEL DE GOUVERNANCE
GESTION DES TI	STRATEGIE (STR)	STR 01 GERER LE PORTEFEUILLE DES SERVICES STR 02 GERER LA DEMANDE STR 03 GERER LA FINANCE TI STR 05 GERER LES CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS STR 05 GERER LES PROJETS ET LES PROGRAMMES STR 06 GERER L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE
	CONCEPTION (CON)	CON 01 GERER LES ACQUISITIONS DE SOLUTIONS CON 02 GERER LE DÉVELOPPEMENT DE SOLUTIONS CON 03 GERER LE CATALOGUE DE SERVICES CON 04 GERER LES NIVEAUX DE SERVICE CON 05 GERER LES FOURNISSEURS CON 06 GERER LA CAPACITÉ CON 07 GERER LA DISPONIBILITÉ CON 08 GERER LA CONTINUITÉ CON 09 GERER LA SÉCURITÉ
	TRANSITION (TRAN)	TRAN 01 GERER LES CHANGEMENTS (INCLUANT ÉVALUATION DES CHANGEMENTS) TRAN 02 GERER LES DÉPLOIEMENTS ET LA MISE EN PRODUCTION (INCLUANT VALIDATION DES CHANGEMENTS) TRAN 03 GERER LES ACTIFS TRAN 04 GERER LES CONFIGURATIONS TRAN 05 GERER DES CONNAISSANCES
	EXPLOITATION (EXP)	EXP 01 GERER LES INTERACTIONS CLIENTS EXP 02 GERER LES PLAINTES EXP 03 GERER LES APPELS EXP 04 GESTION DES CATALOGUES OPERATIONNELS ET DES REQUÊTES DE SERVICE EXP 05 GERER LES OPERATIONS EXP 06 GERER LES INCIDENTS EXP 07 GERER LES INCIDENTS DE SÉCURITÉ EXP 08 GERER LES ÉVÉNEMENTS EXP 09 GERER LES PROBLÈMES EXP 10 ARCHITECTURER ET EXPLOITER UN CENTRE DE SERVICES (MODÈLE DE SUPPORT)
	AMÉLIORATION CONTINUE (AMC)	AMC 01 – PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE AMC 02 – RÉALISER LA VÉRIFICATION, L'AUDIT ET LA CONFORMITÉ

Liste de processus **1S1 - 1SIMPLE1**

4.8. AUTRES

<Commentaire – présenter tout autre élément pertinent>