

Avant-propos

« *Comment faire reconnaître la qualité de son travail pour conserver ses clients et gagner de nouvelles parts de marché ?* », s'interrogent les entreprises et leurs collaborateurs. Cette simple question appelle de nombreuses réponses, mais soulève de nouvelles questions : Comment choisir le dispositif de certification adapté à son besoin ? Comment obtenir et conserver cette reconnaissance ? Et quel investissement pour quel résultat ? Ces questions posées dans la première édition du guide restent d'actualité, le panorama des certifications s'étant depuis enrichi de nouveaux dispositifs et de nouvelles réglementations.

La certification est une procédure destinée à faire reconnaître par un organisme la conformité à des exigences dans le but de donner confiance à des tiers. Dans les années 1970, les compilateurs de langages de programmation étaient certifiés par rapport aux normes les définissant. La certification de personnes est apparue dans les années 1980 avec celle des chefs de projet. La fin des années 1980 et le début des années 1990 voient émerger de nombreux dispositifs de reconnaissance dont les plus connus sont l'ISO 9001, le prix qualité EFQM et le CMM.

Qu'il s'agisse de certifier un système de management, des personnes, un produit fini, un processus de production ou des services, le choix d'un système de reconnaissance n'est pas simple. Pour y répondre, nous avons étudié 27 dispositifs de reconnaissance utilisés en France, afin d'en tirer des analyses et des tendances.

Le paysage foisonnant de la certification appliquée au domaine des systèmes d'information en France s'est enrichi et complexifié depuis la parution de la première édition de ce guide, parue en 2006. Notre ambition, dans cette deuxième édition, est d'en présenter un panorama actualisé et complété, mais restant volontairement synthétique.

Motivés par le développement durable, la bonne gouvernance ou l'excellence, tous les responsables soucieux de l'efficacité et de la reconnaissance de leur entreprise trouveront ici des points de repère pour s'orienter sereinement dans le labyrinthe des référentiels. Cette étude s'adresse principalement aux responsables de systèmes d'information, de systèmes de management de la qualité ou de systèmes de management de la sécurité. Les directeurs des ressources humaines et les responsables de

formation scolaire, universitaire ou professionnelle seront intéressés par les aspects de certification de personnes. Enfin, les consultants y trouveront un large panorama de dispositifs sur lesquels ils pourront appuyer leurs recommandations.

Nous nous sommes concentrés sur des dispositifs applicables à l'ensemble des secteurs d'activité ou à quelques secteurs spécifiques couvrant les domaines des entreprises, des services, des produits et des personnes. Comme l'exhaustivité est impossible, compte tenu de l'explosion du nombre de dispositifs, nous avons retenu ceux d'entre eux qui avaient déjà une certaine notoriété ainsi que ceux qui, à notre avis, allaient obtenir une renommée significative dans les toutes prochaines années. Enfin, nous avons analysé plus finement les dispositifs qui :

- peuvent avoir un impact dans le domaine des systèmes d'information, sans toutefois obligatoirement s'y limiter ;
- donnent en France lieu à une reconnaissance du niveau atteint ;
- peuvent être utilisés dans le cadre d'un plan de progrès.

Les dispositifs sont décrits à l'aide de fiches standardisées. Ces fiches sont classées selon l'ordre alphabétique du nom du dispositif.

Ces dispositifs, décrits dans la première partie, sont :

- la certification en direction de projet de l'AFITEP (chapitre 3) ;
- la certification en gestion de projet de l'AFITEP (chapitre 4) ;
- la certification de services (chapitre 5) ;
- la certification de personnes CISSP, applicable aux experts en sécurité (chapitre 6) ;
- l'évaluation CMMI qui concerne tous les processus d'ingénierie du logiciel et des systèmes (chapitre 7) ;
- la démarche CobiT qui concerne la gouvernance des systèmes d'information, avec les certifications de personnes CISA et CISM (chapitre 8) ;
- la reconnaissance de l'excellence avec en particulier le prix européen de la qualité EFQM (chapitre 9) ;
- la certification eSCM, composée du volet eSCM-SP qui s'adresse aux fournisseurs de services et du volet eSCM-CL qui formule les exigences côté client (chapitre 10) ;
- la certification HAS spécifique aux établissements de santé français (chapitre 11) ;
- la certification ISO 9001 pour les systèmes de management de la qualité (chapitre 12) ;
- l'évaluation de la sécurité des technologies de l'information selon l'ISO 15408, plus généralement désignée sous l'appellation Critères communs (chapitre 13) ;
- l'évaluation de processus à partir de la norme ISO 15504 (chapitre 14) ;
- la certification ISO 20000 en matière de gestion de services (chapitre 15) ;
- la certification de progiciels sur la base de la norme ISO 25051, anciennement ISO 12119 (chapitre 16) ;

- la certification ISO 27001 relative au système de management de la sécurité (chapitre 17) ;
- la certification ITIL pour les managers de services informatiques (chapitre 18) ;
- l'évaluation ITSEC sur la sécurité des systèmes informatiques (chapitre 19) ;
- la certification MSP pour les directeurs de programme (chapitre 20) ;
- la certification PCIE sur les compétences bureautiques (chapitre 21) ;
- les certifications issues du PMBOK pour les directeurs de programme, chefs de projet et leurs assistants (chapitre 22) ;
- la certification PRINCE2 pour les chefs de projet (chapitre 23) ;
- la conformité aux exigences de la loi Sarbanes-Oxley relative au reporting financier des entreprises (chapitre 24) ;
- l'évaluation SAS 70 pour le contrôle interne des services (chapitre 25) ;
- la certification des acteurs Six Sigma pour la maîtrise des processus (chapitre 26) ;
- l'évaluation SSE-CMM du processus d'ingénierie de la sécurité (chapitre 27) ;
- la certification de Testeur de logiciels, ISTQB, pour les professionnels de l'ingénierie du logiciel (chapitre 28) ;
- la certification TL 9000, complément à l'ISO 9001 spécifique au secteur des télécommunications (chapitre 29).

Les fiches relatives à l'évaluation SW-CMM qui est remplacée par CMMI, à Trillium qui est obsolète et à TickIT qui est peu utilisée ont été supprimées. Nous avons, en revanche, introduit la certification MSP, complété le dispositif eSCM et introduit Tickit Plus dans les cartographies du chapitre 35.

Chaque fiche descriptive suit un plan en quatre points : présentation, documentation, mise en œuvre, retour d'expérience. Le lecteur trouvera ici les moyens de s'approprier les systèmes de reconnaissance existants, puis de bâtir le sien, spécifique au contexte particulier de son marché ou de son entreprise, en intégrant ses objectifs stratégiques et en respectant son système de valeur.

La seconde partie analyse les informations recueillies. Elle fournit ainsi des regards spécifiques sur la certification de personnes, le management de projet, la sécurité, le service ainsi que le législatif. Nous poursuivons par des cartographies et des analyses détaillées. Nous concluons en étudiant les impacts de la gouvernance et de la responsabilité sociale de l'entreprise sur les dispositifs de certification.

Les acronymes et les organismes cités, les références bibliographiques, ainsi qu'une liste de sites Internet et un index concluent ce *Guide des certifications SI*.

À l'exception des normes, tous les documents cités en italique dans le texte sont repris dans les références bibliographiques.

Remerciements

Ce guide n'aurait pas existé sans la contribution des experts des différents dispositifs. C'est pourquoi les auteurs tiennent à remercier tous ceux qui ont consacré une partie de leur temps pour assurer la qualité et l'exactitude du contenu, qu'il s'agisse de contributeurs, de personnes qui nous ont fait partager leur expérience ou de re-lecteurs :

François BAUDRAZ de FBA Conseil ; Christophe BEUCHARD de Kereval ; Hendrik CEULEMANS d'Infogovernance ; Thierry CHAMFRAULT d'itSMF France ; Anne COAT de SEKOIA ; Didier COGNET de Capgemini Sud ; Philippe CROIX de Peregrine Systems ; Alain DONJON de Capgemini Consulting ; Georgette DUBAIN de Thales ; Alain FEREY d'IBM Global Services ; Frédéric FRADET de Johnson Controls Automotive Electronics ; Patrick GEAI du Groupe La Poste ; Allan GEEKIE de Capgemini UK ; Éric GLACE de Telindus ; John HIGHAM de Pmguru ; Bernard HOMÈS du Comité français des tests de logiciels ; Pierre JOURDAN de Catalog-e-til ; Mathilde LAMBERT de QRP Management Methods International ; Robert LEMAY de Numeral Advance ; Martine MINY de l'AFITEP ; Dominique MOISAND d'ASK Conseil et d'AFAI ; Antoine NARDÈZE d'Alcyonix France ; Sophie ROBERT de BNP Paribas Personal Finance ; Francis RONEZ d'Axios Systems ; Jean-Christophe ROUZOUL de Sopra Group ; Bruno RUBY de Bouygues Telecom ; Kamel SEHRI de SELESTA ; Jean-Martin SIMON de Qualium ; Olivier TEITGEN d'AFNOR ; Gilles TROUËSSIN d'Oppida ; Marc VANDENBERGHE de Belgacom.

Des membres d'ADELI ont activement participé à la relecture de ce guide : Dominique BERGEROT, Alain COULON et Jacky VATHONNE qu'ils en soient remerciés.