

Référentiel commun des processus.

La capitalisation d'expériences et des connaissances, les recommandations de maîtrise en usage au sein du réseau OsmoseIt.com reposent sur la méthode Pas@Pas © et sa bibliothèque de processus.

Pas@Pas est une création et un bien commun des membres du réseau OsmoseIt.com. Elle a pour finalité d'accompagner les membres dans leur démarche vers une plus grande maîtrise en s'attachant à fournir des solutions pratiques pour la maîtrise des risques que tout manager peut rencontrer dans son quotidien.

Ses spécifications sont conformes aux attentes des principaux standards de management (ISO 9001, ISO 20000, ITIL, COBIT, CMMI, ...). Sa finalité n'est pas la certification mais bien la fourniture de solutions face aux difficultés et situations de management.

Particulièrement adaptée au management IT, son usage peut être étendu à tout autre type de management.

Les processus de référence.

Acquérir un bien ou un service.

Doter une organisation des biens et services utiles à son fonctionnement soit par développement interne soit par acquisition externe.

Adapter l'organisation.

Ajuster la structure et modes de fonctionnement d'une organisation en relation avec la mise en œuvre de nouveaux objectifs, avec l'introduction d'une nouvelle solution ou avec une évolution d'une solution ou d'un service.

Archiver, conserver.

Conserver des produits, des ressources ou des données au-delà de leur durée d'utilisation justifiée par les besoins principaux à l'origine afin de satisfaire à des besoins secondaires et hypothétiques.

Auditer.

Evaluer la conformité d'une activité avec un référentiel d'organisation et de pratiques.

Concevoir la solution adaptée.

Identifier la solution la plus à même de répondre à des besoins ou à une demande.

Construire la solution attendue.

Fabriquer la solution et en vérifier la conformité avec les besoins exprimés.

Décider, arbitrer.

Choisir entre des options et en fixer les objectifs de mise en œuvre.

Délivrer un service.

Opérer un service et le rendre disponible pour ses utilisateurs dans les conditions convenues.

Fournir un produit ou un service.

Mettre à disposition d'un client ou d'un utilisateur la solution ou service qui correspond à ses besoins.

Gérer la capacité.

Etablir l'adéquation entre les besoins en ressources et les ressources effectivement disponibles. Assurer un suivi des ressources et de leurs consommations.

Gérer la communication.

Délivrer un message en interne ou en externe à propos d'une situation, d'un résultat obtenu ou d'un objectif.

Gérer la documentation.

Assurer la conservation et la disponibilité des informations et des données utiles à l'organisation ou sur toute la durée de vie du produit ou du service.

Gérer la performance et l'amélioration.

Apprécier l'efficacité des processus et leur capacité à assurer la satisfaction des clients et des utilisateurs. Ajuster les dispositions en cas d'écart par rapport aux objectifs.

Gérer la satisfaction.

Evaluer l'adéquation entre la qualité de service perçue par les clients et utilisateurs par rapport au niveau de qualité convenu ou attendu. Résoudre les motifs d'insatisfaction en vue de réduire les risques de litiges.

Gérer la sécurité.

Identifier et contenir toutes les menaces potentielles pour l'intégrité et la sûreté de fonctionnement d'une solution, d'un service ou d'une organisation.

Gérer la sûreté.

Garantir que les qualités d'un bien ou service ne seront pas altérées par des effets indésirables provenant de lui-même ou de son environnement.

Gérer le patrimoine.

Identifier les éléments de valeur pour l'organisation et son activité. En préserver l'intégrité et les faire fructifier.

Gérer les actions et les décisions.

Garantir la pertinence des actions et des décisions prises et en assurer le suivi jusqu'à exécution complète.

Gérer les alertes et les crises.

Identifier et traiter les situations anormales qui échappent aux modalités et responsabilités usuelles de gestion.

Gérer les besoins.

Identifier, collecter et suivre les besoins de l'organisation jusqu'à leur satisfaction complète. Les besoins peuvent émaner de l'entreprise ou de ses clients, fournisseurs et partenaires d'affaires.

Gérer les changements.

Définir et sécuriser les conditions dans lesquelles les modifications des produits ou services sont mises à disposition.

Gérer les compétences.

Identifier les compétences nécessaires à la réalisation des activités (en quantité et en qualité) et assurer leur disponibilité par le recrutement, la formation, l'expérience ou l'acquisition externe.

Gérer les configurations.

Assurer la traçabilité d'un produit ou service et de ses composantes. Ces éléments doivent permettre, en cas de nécessité, de le reconstituer à l'identique ou à l'équivalent.

Gérer les données personnelles.

Identifier les informations qui appartiennent à des tiers ou dont la possession est susceptible de contribuer à leur nuire.

Gérer les indicateurs et tableaux de bord.

Mettre en place les mesures des processus, activités et services. Calculer les indicateurs de réalisation des objectifs. Les présenter aux instances compétentes pour appréciation et décision.

Gérer les non-conformités.

Identifier tous les écarts par rapport aux besoins et aux attentes. En corriger les effets indésirables.

Gérer les ressources d'infrastructures.

Identifier, mettre en place et assurer la disponibilité des produits et services partagés au sein de l'organisation.

Gérer les ressources financières.

Identifier, mettre en place et assurer la disponibilité des ressources budgétaires et financières de l'organisation, du projet ou du service.

Gérer une équipe.

Constituer, organiser et rassembler des compétences sur des objectifs communs.

Gérer une réunion.

Organiser, animer et rendre compte d'un débat.

Maintenir la solution.

Assurer le maintien de la pertinence et de la disponibilité d'une solution ou d'un service dans le temps.

Mettre en œuvre la solution.

Mettre en œuvre, exploiter, une solution ou un service dans les conditions convenues afin de fournir le niveau de service convenu.

Organiser un projet ou une activité.

Identifier, formaliser et déployer les processus dont l'organisation a besoin pour la réalisation de ses activités et de ses objectifs.

Passer en revue.

Aux échéances prévues ou de manière régulière, examiner les résultats obtenus et les conditions d'obtention à des fins d'amélioration.

Piloter un projet ou une activité.

Ordonnancer, évaluer et corriger au quotidien la mise en œuvre du plan d'actions.

Planifier, établir le plan d'actions.

Planifier une activité ou un projet, établir le plan d'actions, identifier les moyens nécessaires et ajuster les modalités de fonctionnement.

Rendre compte, alerter.

Informar les parties prenantes sur une situation ou des résultats obtenus dans le but de susciter des décisions ou des orientations.

Retirer la solution.

Supprimer les ressources, les produits, les services, les données devenus inutiles.



Vérifier la conformité.

Identifier les écarts potentiels entre une solution ou service et les exigences et besoins applicables. La vérification peut se faire par constat ou par tests.