

# Journée Mondiale de la Normalisation

Recherche et innovation : usage des normes dans les  
services régulés

SARIM  
Systemic approach of  
risk management

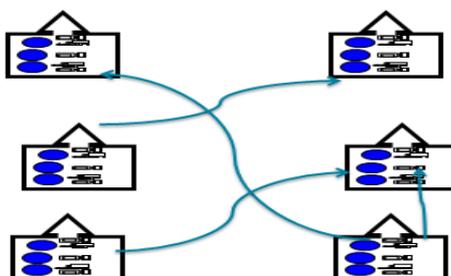


tudor  
PUBLIC RESEARCH CENTRE HENRI TUDOR

## Introduction: Confiance & Services IT

« Systèmes de services »

eco-systèmes d'entreprises offrant des services combinés entre  
eux à des fins de service de plus haute valeur ajoutée pour les  
bénéficiaires finaux



SARIM  
Systemic approach of  
risk management

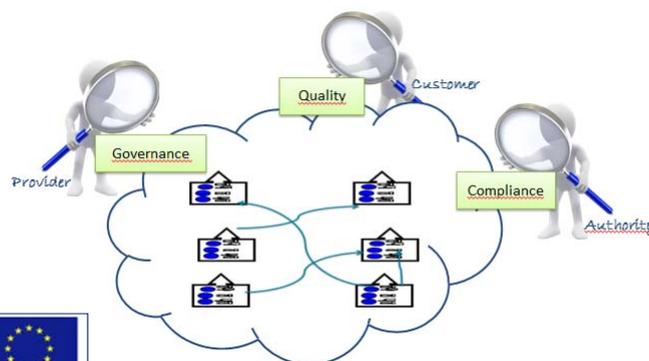


## Introduction: Confiance & Services IT

« Systèmes de services »

« Compliance »

Conformité à des régulations, standards, normes et impacts sur les aspects de qualité et de gouvernance



**SARIM**  
Systemic approach of  
risk management



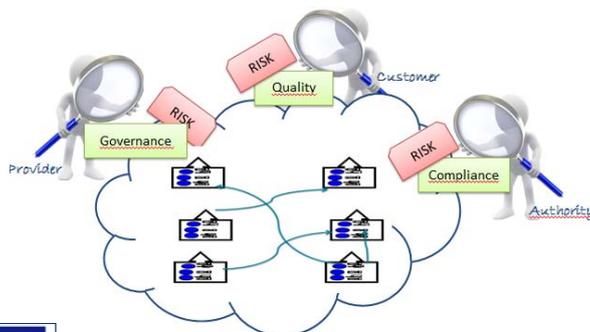
## Introduction: Confiance & Services IT

« Systèmes de services »

« Compliance »

« Implémentation »

Trade-off entre coûts, risques et bénéfices



**SARIM**  
Systemic approach of  
risk management



## Introduction: Confiance & Services IT

- « Systèmes de services »
- « Compliance »
- « Implémentation »

Quelques défis:

- Interopérabilité des implémentations locales et niveau de service global

- Augmentation du niveau de confiance lié à la qualité de la gestion de risque



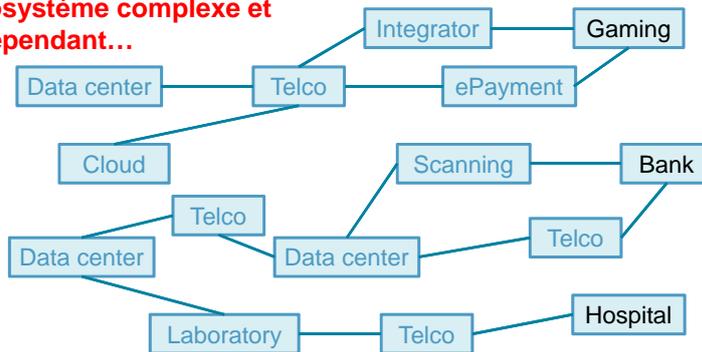
**SARIM**  
Systemic approach of risk management



## Le positionnement du Luxembourg



Un écosystème complexe et interdépendant...



La sécurité de l'information comme critère de qualité différenciateur.  
La gestion des risques comme fondement.

**SARIM**  
Systemic approach of risk management



## Le positionnement du Luxembourg

### Les challenges à relever...

- Mieux gérer les risques pour générer de la confiance dans les services
- Obtenir une vision objective de l'écosystème
- Harmoniser les politiques nationales
- Améliorer les relations clients/fournisseurs
- Assurer la sécurité des données

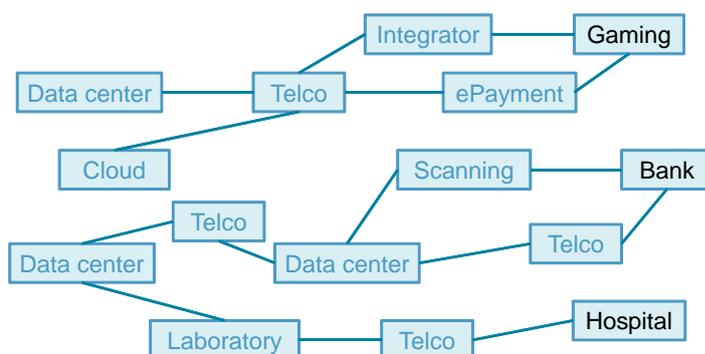
...pour positionner le Luxembourg  
comme le « Trusted Data Hub » européen.

**SARIM**  
Systemic approach of  
risk management



## Les normes comme élément de réponse

### 1 – pour positionner les services luxembourgeois au niveau des exigences des clients internationaux

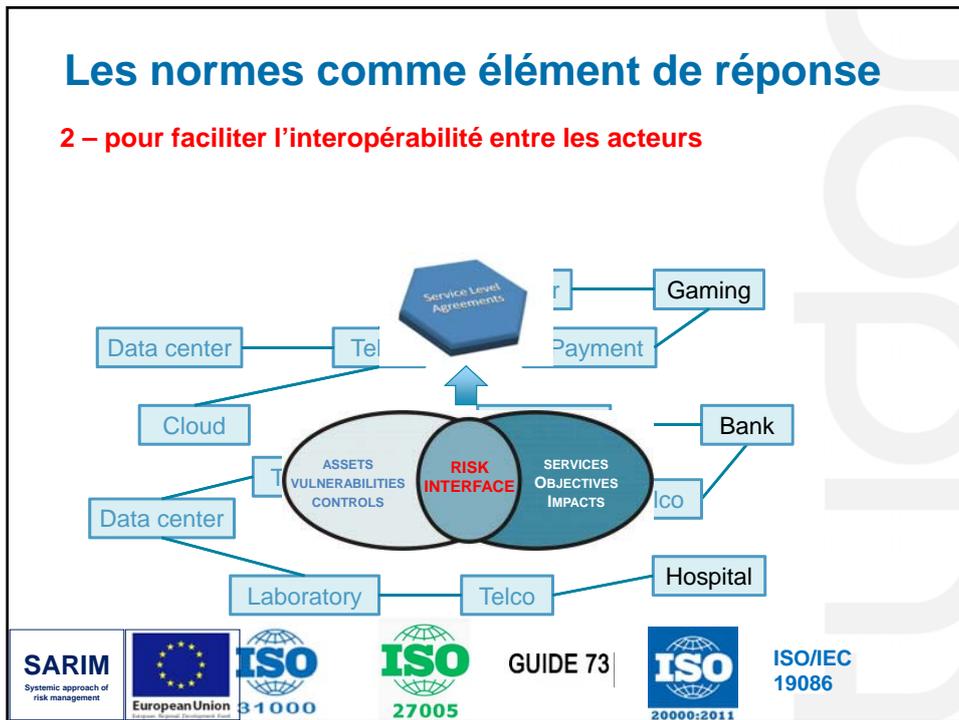


**SARIM**  
Systemic approach of  
risk management



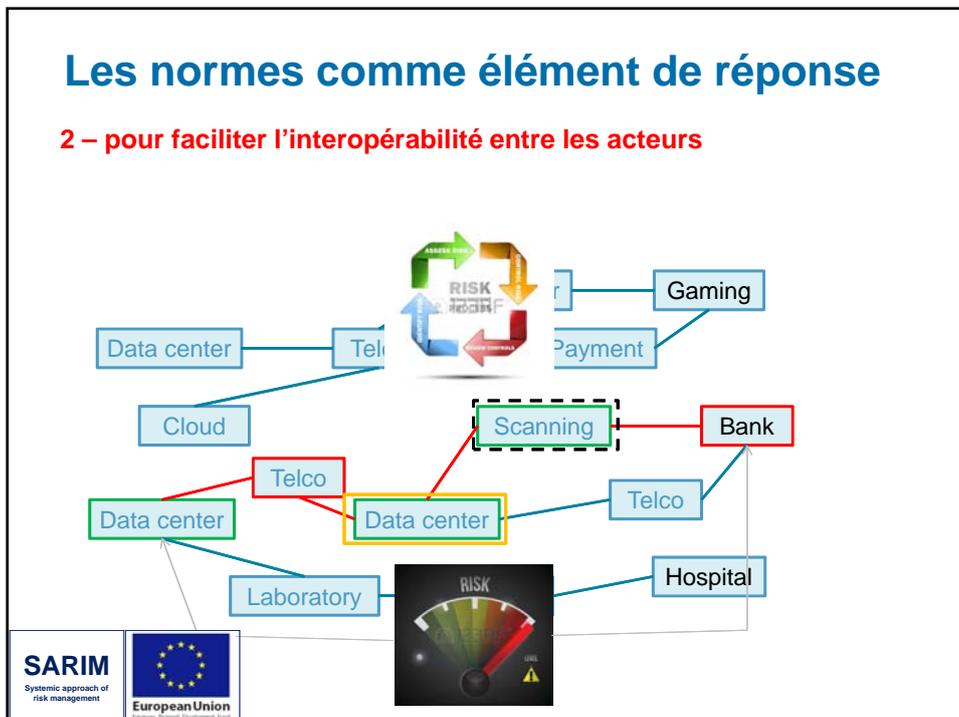
## Les normes comme élément de réponse

2 – pour faciliter l'interopérabilité entre les acteurs

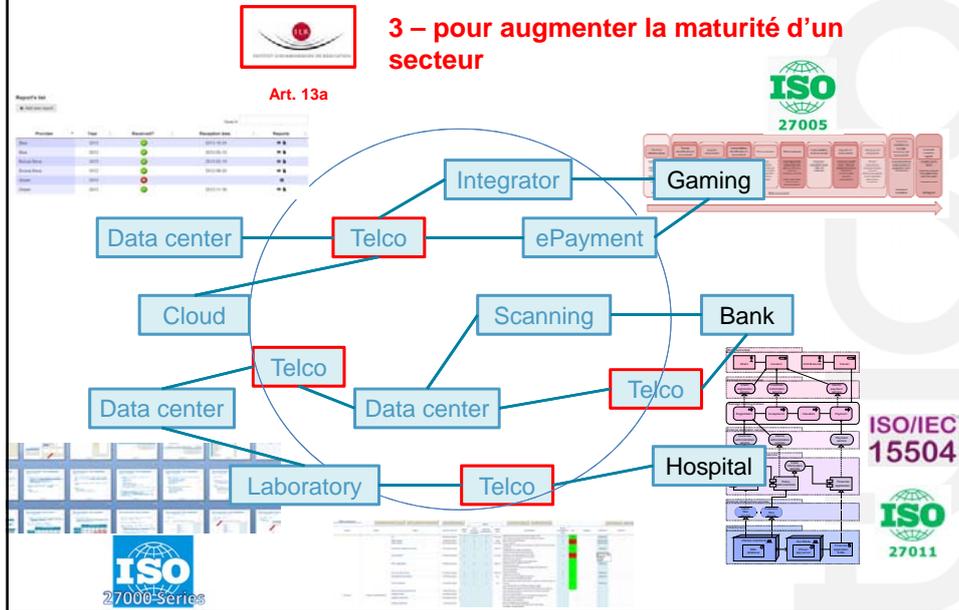


## Les normes comme élément de réponse

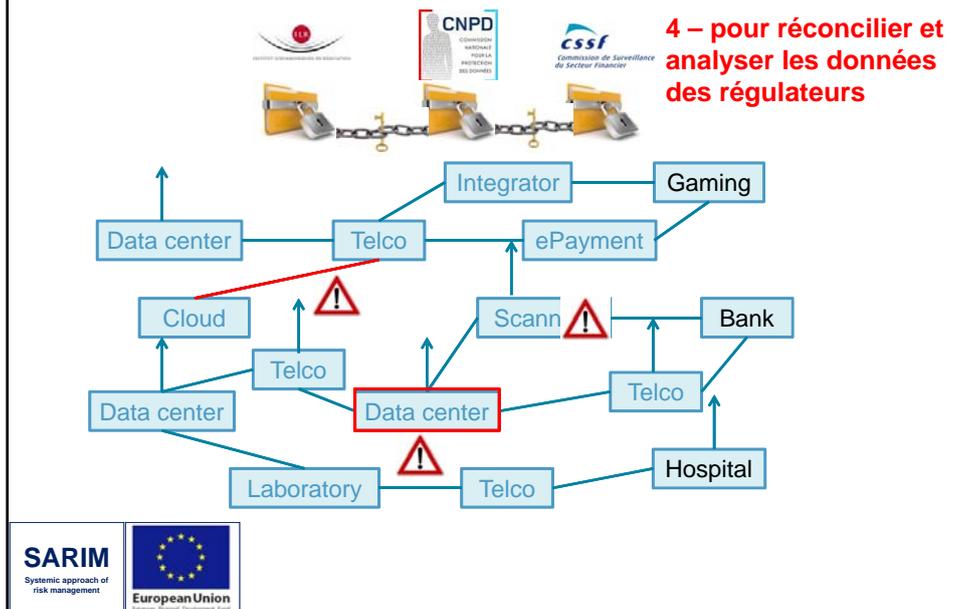
2 – pour faciliter l'interopérabilité entre les acteurs



## Les normes comme élément de réponse



## Les normes comme élément de réponse



## Les normes comme élément de réponse

- Pour mesurer la maturité, la compliance et la performance
- Pour définir des modèles de management (qualité, sécurité...) et des modèles sectoriels
- Pour utiliser un langage et des approches communs et optimiser les réseaux de services
- Pour reconnaître et promouvoir la qualité des services luxembourgeois
- Pour améliorer la gestion des risques
- Pour faciliter la gouvernance de l'écosystème par les régulateurs...



## Les challenges scientifiques

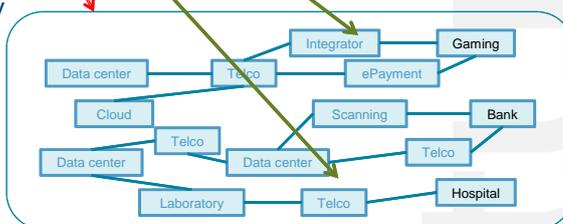


- Regulations
- Laws
- Standards
- Contracts
- Best Practices
- ...



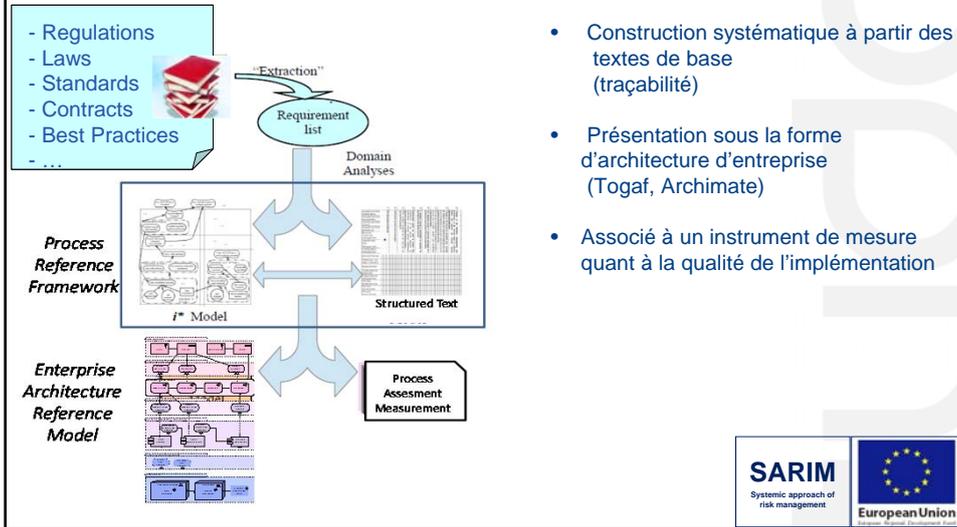
- Implementation costs for each enterprise:
- Requirements interpretation
  - Deployment with some performance target
  - Audit of the performance

- Issues for the service system (interdependent entities)
- Performance Transparency
  - Interoperable SLAs
  - Global level of trust



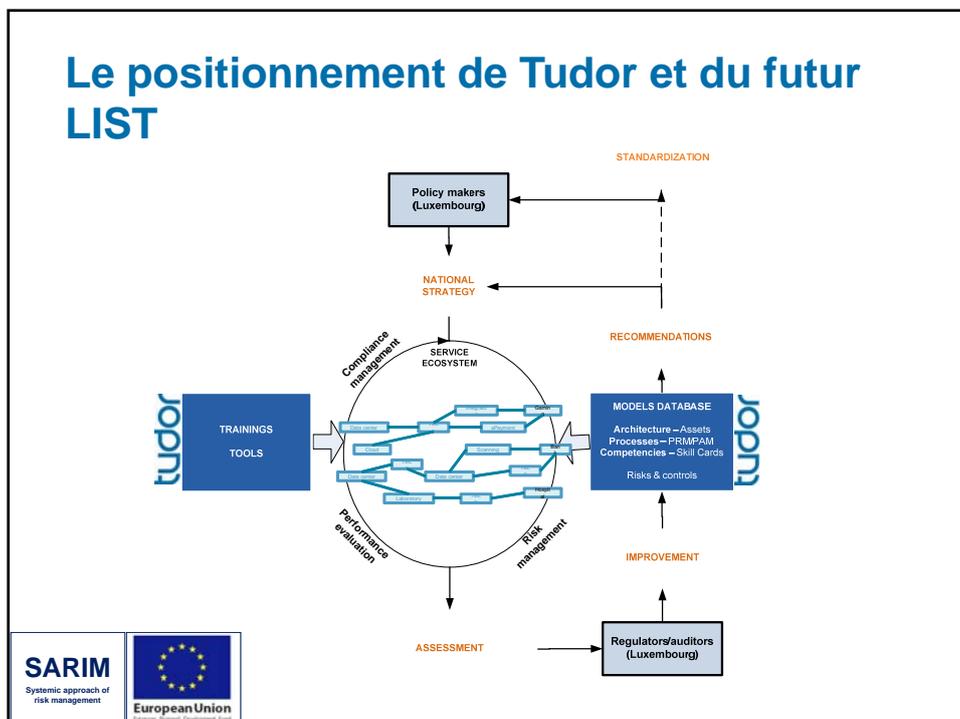
## Les challenges scientifiques

### Production de modèles de références (blueprints)



- Construction systématique à partir des textes de base (traçabilité)
- Présentation sous la forme d'architecture d'entreprise (Togaf, Archimate)
- Associé à un instrument de mesure quant à la qualité de l'implémentation

## Le positionnement de Tudor et du futur LIST



# Questions

**tudor**  
PUBLIC RESEARCH CENTRE HENRI TUDOR