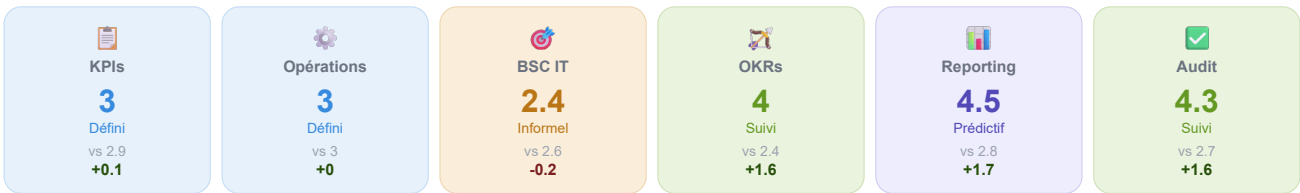


Audit Maturité DSI — Groupe Fictif SA

KPI & Pilotage IT — COBIT MEA + BSC

Score global : **3.4 / 5** Secteur : Distribution & Retail (benchmark : 2.7 / 5) Date : 18 juillet 2026

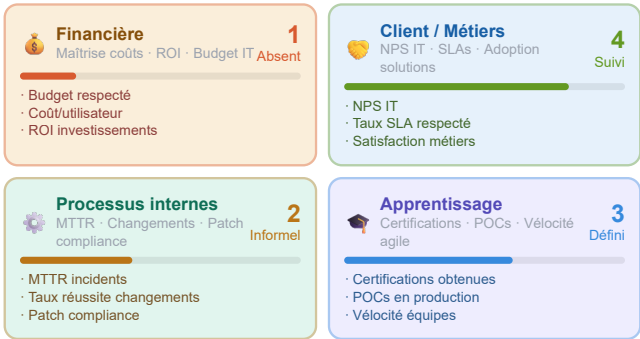


Vue globale & Balanced Scorecard IT

3.4/5
Défini

Balanced Scorecard IT — Kaplan & Norton (4 perspectives)

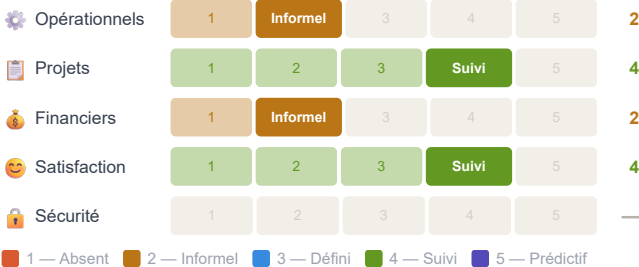
 **Stratégie IT — BSC formalisé : 2/5**



Maturité BSC IT globale
2.4/5 — Informel

Couverture du catalogue KPIs IT

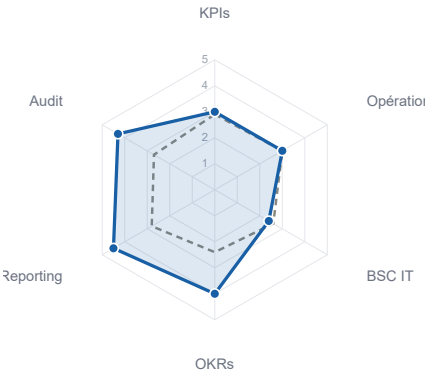
COBIT MEA01 — quelles catégories sont définies et mesurées ?



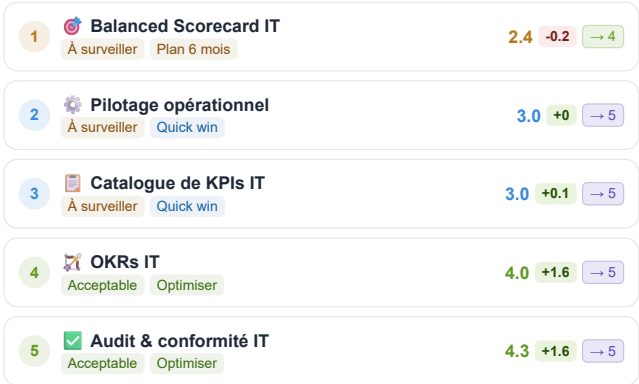
Radar pilotage IT

Benchmark sectoriel — Gartner + COBIT MEA + HDI 2024

— Score - - - Benchmark



Top 5 prioritaires



Lecture : n° = rang · badges risque / action · score · ±écart vs benchmark · → cible à 2 ans.

KPIs IT & Pilotage opérationnel

3/5
Défini

Catalogue de KPIs IT COBIT MEA01

3 +0.1 vs marché



Pilotage opérationnel COBIT MEA01 + ITIL CSI

3 +0 vs marché

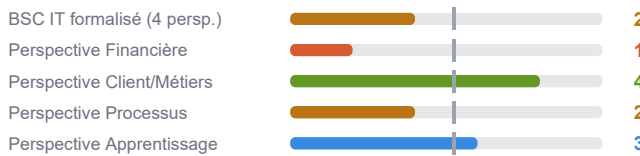


BSC IT & OKRs

3.2/5
Défini

Balanced Scorecard IT Kaplan & Norton BSC

2.4 -0.2 vs marché



OKRs IT OKR Framework + APO02

4 +1.6 vs marché



OKR Cascade IT — de la stratégie aux métriques



Reporting & Audit IT

4.4/5
Suivi

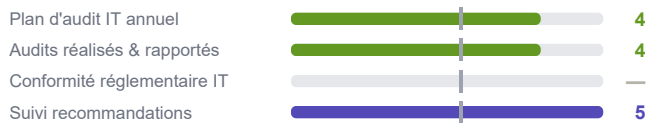
Reporting direction COBIT MEA01

4.5 +1.7 vs marché



Audit & conformité IT COBIT MEA02-MEA03

4.3 +1.6 vs marché



Maturité reporting direction

Absent

Ponctuel

Mensuel

Self-service

Automatisé

Évaluation globale

Score global : 3.4/5 — **Bon**

Positionnement : **au-dessus** du secteur Distribution & Retail (benchmark : 2.7/5)

Niveau : Défini

Un catalogue de KPIs et des tableaux de bord opérationnels sont en place ; BSC/OKR amorcés, reporting régulier.

Synthèse de la dimension

La DSI, de taille intermédiaire, gère un portefeuille complexe (ERP multi-pays, acquisitions) et doit livrer un service critique dans des délais très serrés. Cette pression explique la bonne maîtrise des rapports mensuels/trimestriels et des OKR, mais révèle des lacunes sur les indicateurs financiers, opérationnels et le Balanced Scorecard, qui restent sous-développés. Le manque de KPIs financiers et de suivi des processus internes freine la justification des investissements et augmente le risque de non-conformité, alors que la priorité « Qualité de service » nécessite une visibilité temps réel sur les performances. Les forces (reporting direction, OKR) compensent partiellement ces faiblesses, mais pour dépasser le benchmark de +0,5, il faut renforcer le catalogue de KPIs et formaliser le BSC IT.

Points forts identifiés

- **Reporting direction** – Rapport mensuel DSI noté 5/5 et tableau de bord self-service 4/5 offrent une visibilité élevée pour la direction.
- **Gestion des OKR** – Définition, cascade et revue mensuelle des OKR IT obtiennent 4/5, assurant un alignement stratégique solide.
- **Audits IT** – Plan d'audit annuel et suivi des recommandations (4/5 et 5/5) garantissent une traçabilité des actions correctives.

Risques prioritaires liés au secteur

 Risques prioritaires liés au secteur Distribution & Retail :

- **KPIs IT absents ou non suivis** – Score 2/5 (KPIs opérationnels) — risque de pilotage à l'aveugle, impact sur la disponibilité des points de vente et la satisfaction client.
- **BSC IT non formalisé** – Score 2/5 (BSC global) — déséquilibre entre les perspectives, pouvant entraîner des décisions budgétaires mal alignées avec la performance opérationnelle.
- **KPIs financiers IT faibles** – Score 1/5 (Perspective financière) — difficulté à justifier les coûts IT, menace de perception du service comme simple centre de coût.

Quick wins — Actions immédiates

 Actions immédiates (< 3 mois, effort limité, fort impact) :

- **Formaliser le catalogue de KPIs opérationnels** → Document catalogue KPI (définitions, sources, fréquence) → Visibilité immédiate sur disponibilité des services critiques.
- **Déployer un tableau de bord financier IT simplifié** → Dashboard finance IT (CAPEX/OPEX, coût par transaction) → Justification rapide des dépenses auprès de la direction.
- **Structurer le BSC IT – perspective processus** → Modèle BSC processus avec 3 indicateurs clés (temps de résolution, taux d'automatisation, conformité processus) → Alignement des équipes sur l'efficacité opérationnelle.

1 Catalogue de KPIs opérationnels IT

2/5 → cible 4/5

- **Actions** · Constituer un groupe de travail (PMO + responsables services) pour identifier, prioriser et formaliser les KPI critiques (disponibilité, temps moyen de résolution, incidents majeurs).
- **Livable** · Catalogue de KPIs opérationnels validé (définitions, seuils, responsabilités).

 3 mois

 Effort Faible

2 Perspective financière du BSC IT

1/5 → cible 3/5

- **Actions** · Définir 3 indicateurs financiers (coût par ticket, ROI des projets ERP, taux d'utilisation des licences) et intégrer leur suivi dans le tableau de bord mensuel.
- **Livable** · BSC IT version financière (modèle Excel/PowerBI) avec reporting automatisé.

 6 mois

 Effort Modéré

3 BSC IT – perspective processus internes

2/5 → cible 4/5

- **Actions** · Cartographier les processus clés (gestion des incidents, changements, déploiement ERP) et sélectionner 2-3 KPI de performance (lead time, taux d'automatisation, conformité).
- **Livable** · Diagramme de processus enrichi + tableau de bord processus.

 6 mois

 Effort Modéré

4 Dashboard opérationnel temps réel

3/5 → cible 4/5

- **Actions** · Étendre le tableau de bord existant avec des flux de données en temps réel (API monitoring, alertes SLA) et créer des vues métiers (logistique, retail).
- **Livable** · Dashboard temps réel accessible via le portail self-service.

 6 mois

 Effort Élevé (requiert intégration technique)

5 Post-mortems et amélioration continue

2/5 → cible 4/5

- **Actions** · Instituer une procédure post-mortem obligatoire après chaque incident majeur, incluant analyse des causes racines et plan d'action suivi.
- **Livable** · Modèle de compte-rendu post-mortem + registre des actions correctives.

 12 mois

 Effort Modéré

Risques opérationnels si inaction

Risques opérationnels si inaction :

- **Perte de visibilité sur la disponibilité des services** — Probabilité : Élevée — Impact : interruption des points de vente, perte de chiffre d'affaires estimée à plusieurs millions d'euros.
- **Mauvaise justification des dépenses IT** — Probabilité : Moyenne — Impact : réduction du budget, tension avec la direction financière, frein à l'industrialisation de l'ERP.
- **Non-alignement des processus internes** — Probabilité : Moyenne — Impact : délais de déploiement allongés, augmentation du taux d'erreurs lors des migrations de filiales.