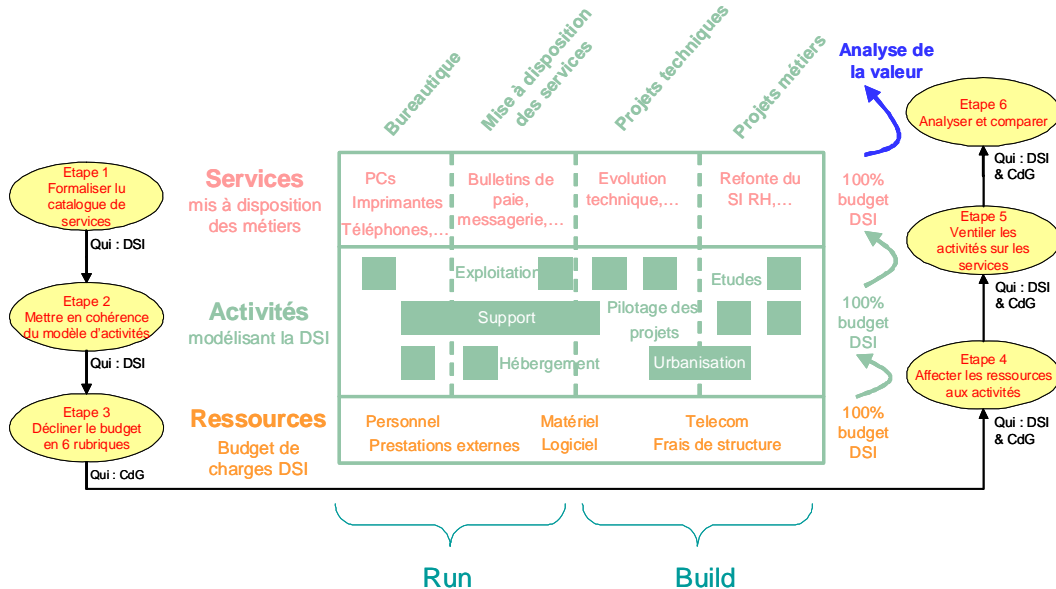


## Le modèle en 6 étapes

L'objectif du modèle (téléchargeable sur [www.cigref.fr](http://www.cigref.fr)) est de valoriser les coûts des services mis à disposition par la DSI, au travers d'une démarche ABC (Activity Based Costing), en s'appuyant sur un modèle d'activités standardisé. La démarche permet au DSI de mieux piloter ses coûts en interne, mais aussi d'avoir un outil de dialogue financier avec les métiers et la DG. La démarche proposée s'articule en 6 étapes représentées sur le schéma ci-dessous :



## Des ratios et indicateurs disponibles à chaque niveau

Le modèle permet de mener des analyses sur les 3 niveaux « services » / « activités » / « ressources » et selon différents axes :

- analyse de l'évolution des coûts des activités et des services au fil du temps,
- analyse des coûts dans une optique de benchmark interne (intra-entreprise) ou externe (inter-entreprises)

**Services**

- Comparaison des poids respectifs de processus (analyse "récurrent" vs "variable")
- Comparaison des coûts de services génériques
  - PC fixe,
  - PC portable,
  - Téléphone fixe, mobile
  - Accès VPN
  - Boîte aux lettres de messagerie,
  - Bulletin de paie,
  - ...

**Activités**

- Poids relatif de chaque activité
- Analyse des coûts unitaires (coût d'un giga, d'un incident niveau 1, ...)
- Poids des activités de management
- Poids des activités transverses
- Taux d'utilisation et de disponibilité des technologies (mainframe, Unix,...)

**Ressources**

- Budget SI sur CA
- Coût du SI/effectif de l'entreprise
- Poids relatif de chaque rubrique
- Approche « interne versus externe »
- Nombre de collaborateurs
- ...

Rubriques du budget	%
Personnel	25,0%
Prestations externes	35,0%
Matériels	15,0%
Logiciels	15,0%
Telecom	7,0%
Frais de structure	3,0%
	100,0%

## Des exemples d'inducteurs

La ventilation du coût des activités sur les services s'effectue à l'aide d'inducteurs qui représentent des unités d'œuvre définies et valorisées par les équipes de la DSI. On distingue généralement trois types d'inducteurs d'activité : les inducteurs techniques (ex : nb de batch par service, nb de tickets helpdesk par service,...), les inducteurs financiers (en K€, ou en J-H) et les inducteurs au prorata des coûts déjà calculés.

Macro-activités	Activité	Libellé	Inducteur
Acquisition matériels, logiciels et réseaux	ACQMAI	Acquisition serveurs Mainframe	Nb de MIPS / service (MIPS en pointe ou MIPS-heure)
	ACQMID	Acquisition middleware	Nb de messages ou de flux / service
	ACQPRH	Acquisition de matériels pour les services mis en production à l'issue des projets	k€ par projet
	ACQPRO	Acquisition progiciels et logiciels "métier"	k€ par service
	ACQPRS	Acquisition de logiciels pour les services mis en production à l'issue des projets	k€ par projet
	ACQRVO	Acquisition réseau voix	Affectation directe à une prestation "Réseau Voix"
	ACQRWA	Acquisition réseau WAN	Affectation directe à une prestation "Réseau WAN"
	ACQSTO	Acquisition stockage & archivage	Nb de Go / service (surface disque totale)
	ACQUIS	Matériels et logiciels bureautique	k€ par service
	ACQUNI	Acquisition serveurs UNIX	Nb de TPM / service ou nb de processeurs virtuels par service
	ACQWIN	Acquisition serveurs Windows	Nb de serveurs / service ou nb de tmp ou nb de cœur * nb de processeurs par service
	Infrastructure bureautique	INFBUR	Infrastructure bureautique
Hébergement	HEBERG	Hébergement	Répartition au prorata

## Une illustration de la démarche de valorisation des services

Le schéma ci-dessous reprend la démarche globale appliquée à un exemple fictif : le coût moyen d'une boîte aux lettres (mail)

