

Normes RGPD et la méthode ITIL

1. Les règles RGPD

- **Principe de licéité du traitement**, les traitements seront licites s'ils remplissent l'une des conditions suivantes :
 1. nécessaire à l'exécution d'un contrat
 2. nécessaire au respect d'une obligation légale
 3. nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée
 4. nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public
 5. nécessaire à l'intérêt légitime de son responsable
 6. que la personne concernée ait consentie à une finalité précise
- **Principe de finalité du traitement** : cela signifie que les données doivent être collectées pour des objectifs précis et légitimes, et ne doivent pas être traitées ultérieurement pour un autre objectif.
- **Principe de minimisation des données** : ce principe exige de ne collecter que les données dont l'organisme a strictement besoin pour atteindre la finalité du traitement.
- **Principe de conservation des données** : les données à caractère personnelles pourront être conservées jusqu'à ce que l'objectif fixé soit atteint, lorsqu'il est fait, les données devront soit être effacées, soit anonymisées, soit transférées aux archives publiques. Certaines durées de conservation sont définies dans les textes de lois.
- **Principe de transparence du traitement** : tout traitement doit être transparent aux yeux de la personne concernée, cette dernière doit connaître la raison de la collecte de ses données.
- **Principe de sécurité des données personnelles** : ce principe exige que des mesures de sécurité soient prises pour éviter les risques liés aux données, comme la perte d'intégrité des données et la confidentialité.
- **Principe de responsabilité** : il sera demandé de prouver que des mesures techniques et organisationnelles appropriées respectant le RGPD ont été mises en place. On peut citer par exemple un registre des activités, un registre des incidents, des contrats avec des sous-traitants, des analyses d'impact effectuées, une charte informatique.

Source : <https://blockproof.fr/blog/rgpd-definition-perimetre-principes>

2. La méthode ITIL

La méthode ITIL est un recueil de bonnes pratiques visant à améliorer la gestion des services informatiques. Cette méthode évolue et se renouvelle en versions (v2,v3 et v4 actuellement), la version 4 s'appuie sur un système de valeur des services et sur un modèle à 4 dimensions.

Le système de valeur de service repose sur 7 principes :

1. Se focaliser sur la valeur du service informatique
2. Démarrer d'où l'on se trouve
3. Progresser de façon itérative en s'appuyant sur les retours des utilisateurs
4. Collaborer en toute transparence
5. Penser et travailler de manière holistique (sous tous les aspects)
6. Privilégier la simplicité et rester pratique
7. Optimiser et automatiser au maximum

Le modèle à 4 dimensions est recommandé pour respecter au mieux le système de valeur des services :

- **Organisations et collaborateurs** : comprendre quelle est sa contribution au système de valeur des services et l'intégrer dans ses opérations quotidiennes.
- **Information et technologie** : gérer de manière sécurisée les informations liées à des technologies en évolution (intelligence artificielle ...).
- **Partenaires et fournisseurs** : faire en sorte que le recours à des partenaires et fournisseurs crée de la valeur à l'entreprise.
- **Chaînes de valeur et processus** : déterminer quels flux de valeur liés aux processus mènent à la meilleure réalisation des produits ou des services.

Source : <https://www.appvizer.fr/magazine/services-informatiques/gestion-des-services-informatiques-itsm/processus-itol>