# Indicateurs de performance pour un système d’information

1. **Disponibilité (Availability)** : Mesure le pourcentage de temps pendant lequel le système d’information est opérationnel et accessible aux utilisateurs. Une haute disponibilité est essentielle pour assurer un service continu.
2. **Temps de réponse (Response Time)** : Temps nécessaire pour qu’un système réponde à une demande utilisateur. Plus le temps de réponse est court, meilleure est l'expérience utilisateur.
3. **Taux de satisfaction des utilisateurs (User Satisfaction Rate)** : Pourcentage d’utilisateurs satisfaits du système, souvent mesuré par des enquêtes ou des évaluations de feedback.
4. **Taux d'erreurs (Error Rate)** : Pourcentage d’opérations échouées dans le système. Un taux d’erreur élevé peut indiquer des problèmes de fiabilité ou de stabilité.
5. **Temps moyen de résolution des incidents (Mean Time to Resolve - MTTR)** : Temps moyen nécessaire pour résoudre un incident après son signalement. Un MTTR faible indique une efficacité dans la gestion des incidents.
6. **Temps moyen avant défaillance (Mean Time Between Failures - MTBF)** : Temps moyen entre deux défaillances du système. Un MTBF élevé est le signe d’une bonne fiabilité.
7. **Coût par transaction (Cost per Transaction)** : Montant moyen dépensé pour traiter une transaction dans le SI, englobant les coûts d’infrastructure, de maintenance et d’exploitation.
8. **Taux de conformité (Compliance Rate)** : Mesure le pourcentage de processus ou d'opérations qui respectent les normes et réglementations internes et externes.
9. **Capacité de traitement (Processing Capacity)** : Quantité maximale de transactions ou de données que le SI peut traiter sur une période donnée.
10. **Temps moyen d’intégration (Mean Time to Integration - MTTI)** : Temps nécessaire pour intégrer une nouvelle application ou fonctionnalité dans le SI.
11. **Taux d’adoption des fonctionnalités (Feature Adoption Rate)** : Pourcentage d’utilisateurs qui utilisent activement de nouvelles fonctionnalités ajoutées au SI, indiquant la pertinence des fonctionnalités proposées.
12. **Indice de cybersécurité (Cybersecurity Index)** : Évalue la résilience du SI aux cyberattaques, incluant la protection contre les menaces et la gestion des vulnérabilités.
13. **Taux de disponibilité des données (Data Availability Rate)** : Pourcentage de temps pendant lequel les données critiques sont accessibles et utilisables, garantissant la continuité des opérations.
14. **Fiabilité des sauvegardes (Backup Reliability)** : Mesure l'efficacité des processus de sauvegarde, indiquant si les sauvegardes sont complètes, sécurisées et prêtes pour la récupération en cas de sinistre.
15. **Taux de satisfaction des SLA (Service Level Agreement Adherence Rate)** : Indicateur mesurant le respect des accords de niveau de service convenus avec les utilisateurs ou les clients.

# Indicateurs de qualité pour un système d’information

1. **Fiabilité (Reliability)** : Capacité du SI à fonctionner sans défaillances pendant une période donnée. Une haute fiabilité indique une faible probabilité de pannes.
2. **Intégrité des données (Data Integrity)** : Mesure de la précision, de la cohérence et de la fiabilité des données stockées et traitées par le SI. Une bonne intégrité des données garantit que celles-ci ne sont pas altérées ou corrompues.
3. **Sécurité des données (Data Security)** : Capacité du SI à protéger les données contre les accès non autorisés et les cyberattaques. Cela inclut la confidentialité, l’authentification et l’autorisation.
4. **Accessibilité (Accessibility)** : Mesure de la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent accéder au SI, y compris pour les personnes ayant des besoins spécifiques. Un SI accessible est inclusif pour tous les utilisateurs.
5. **Facilité d'utilisation (Usability)** : Évaluation de l’expérience utilisateur lors de l’utilisation du SI, mesurant la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent naviguer et accomplir des tâches dans le système.
6. **Exactitude des informations (Information Accuracy)** : Niveau de précision et de pertinence des informations fournies par le SI. Cela garantit que les données et rapports générés sont fiables pour la prise de décision.
7. **Flexibilité (Flexibility)** : Capacité du SI à s’adapter aux changements de besoins, notamment par l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou par des ajustements aux processus métiers.
8. **Efficacité des processus (Process Efficiency)** : Mesure de l’efficacité avec laquelle les processus sont gérés par le SI, en minimisant les gaspillages et les ressources nécessaires pour réaliser une opération.
9. **Interopérabilité (Interoperability)** : Capacité du SI à fonctionner avec d’autres systèmes ou applications sans nécessiter de modifications majeures, favorisant la collaboration et l’intégration entre systèmes.
10. **Traçabilité (Traceability)** : Capacité du SI à enregistrer et suivre les activités ou modifications apportées aux données, assurant un suivi transparent et complet.
11. **Conformité aux normes (Compliance to Standards)** : Mesure de l’adhérence du SI aux normes de l’industrie, aux réglementations légales et aux politiques de sécurité, garantissant une qualité en accord avec les exigences.
12. **Temps de formation des utilisateurs (User Training Time)** : Temps moyen nécessaire pour former les utilisateurs à l'utilisation du SI, mesurant la simplicité du système. Un temps de formation court est un bon indicateur de qualité.
13. **Consistance des données (Data Consistency)** : Assurance que les données sont uniformes et synchronisées dans l’ensemble du SI, évitant les duplications et les erreurs dans les processus.
14. **Performance de la récupération des données (Data Recovery Performance)** : Capacité du SI à récupérer rapidement les données en cas de perte ou de corruption, assurant une continuité opérationnelle.
15. **Support et assistance (Support and Assistance Quality)** : Évaluation de la qualité et de la réactivité du support offert aux utilisateurs, indiquant la fiabilité et l’accessibilité des équipes de support.