

# MANAGEMENT DE LA QUALITE DE SERVICE

FICHE 2 | NORME ISO/IEC 20000



## CONTEXTE

Le service aux clients se positionne aujourd'hui au centre du système d'information des entreprises et place de ce fait les questions de qualité du service au cœur de la stratégie. Or la qualité de service attendue d'un système d'information est directement liée à l'activité de production informatique. Le producteur doit prendre la mesure et la maîtrise de son outil, et passer à une culture de service.

Par ailleurs, les exigences de fiabilité des systèmes d'information deviennent déterminantes pour l'entreprise, et les répercussions d'une panne peuvent être importantes.

Maîtriser le service rendu par l'informatique ne passe-t-il que par la maîtrise de son développement ?

## A QUI S'ADRESSE CE MANAGEMENT ?

Cette norme s'adresse aux organisations qui fournissent ou consomment des services IT telle que Axios Systems (première organisation à être certifiée BS 15000). Elle s'adresse aussi à toute entreprise ou organisme dont l'activité dépend du SI ou ceux qui veulent formaliser leur gestion de service IT et se préparer pour l'avenir.

## POURQUOI UTILISER UNE NORME EN QUALITE DE SERVICE ?

Conçue dès le début comme un complément de l'ITIL la norme ISO 20000 a été élaborée par le *British Standards Institute*. Elle est la première norme de Gestion de Services Informatiques.

La norme ISO 20000 se compose de deux parties

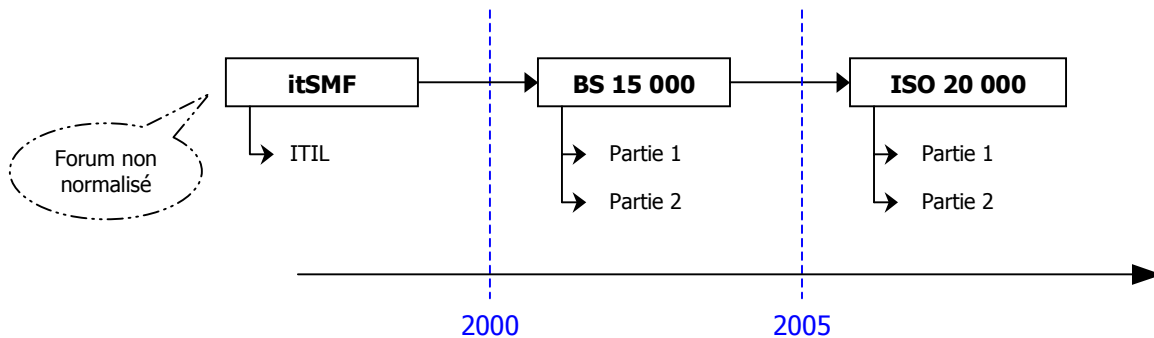
La première partie, *Specification for service management* (Spécification de la gestion de services) précise les conditions qu'une organisation doit remplir pour être conforme à la norme et obtenir une certification.

La deuxième partie, *Code of practice for service management* (Code de pratiques de gestion de services) dépasse la simple description de la condition de conformité et offre des conseils pratiques aux fournisseurs de services qui souhaitent devenir conformes à la norme.

## ORIGINE DE LA NORME ISO 20000

Au commencement fut créé, le forum itSMF (forum sur la gestion de services informatiques). Ce forum, regroupant utilisateurs et développeurs n'est ni organisme de formation, ni organisme de certification, mais une plate-forme d'échange dédiée au partage des pratiques et des retours d'expérience liés à ITIL.

Puis une norme fut publiée par le BSI (British Standards Institute) en 2000, la BS 15000. Cette norme est complémentaire de l'approche ITIL et est destinée à décrire ; les conditions d'obtention des meilleures pratiques en gestion de services pour une organisation.



## MISE EN ŒUVRE

L'obtention de la certification ITIL passe par une formation dispensée par des organismes accrédités par l'itSMF (*IT Service Management Forum*). Pour atteindre la conformité à la norme ISO/IEC 20000, il faut satisfaire, entre autres, aux exigences suivantes :

- introduction, maintien et développement d'un système de Service Management documenté,
- définition et mise en oeuvre de directives (par ex. politique de Service Management), d'objectifs et de mesures.

## LES METHODES STANDARDS

>L'ITIL est une bibliothèque de bonnes pratiques gérée par des organismes indépendants (OGC, EXIN) et par un user group (itSMF). Cette méthode décrit les « best practices » en matière de gestion des services informatiques.

>Le modèle CMMI est un référentiel de critères permettant d'évaluer la capacité d'un fournisseur. Il s'articule autour de 25 secteurs-clés ( Estimation et plan projet, Gestion et suivi de projet, Mesures et Analyse, Assurance qualité, etc.) auxquels sont associés des objectifs et des pratiques

## AUTRES NORMES DE LA SECURITE DE L'INFORMATION

**ISO 15504** : Cette norme constitue un modèle de management de processus ainsi qu'un ensemble d'exigences et de guides sur l'évaluation et l'amélioration de ces processus.

## DEGRE D'APPLICABILITÉ

Normes - Standards qualité de service : où en êtes-vous ?

Nom et version	Description	Applicabilité/portée	Spécification	Evolution
<b><u>BS 15000</u></b>				
BS 15000-1	Spécifications	Immédiate/nationale	adoptée en tant qu' ISO 20000-1 en 2005	Aucune
BS 15000-2	Code de bonne pratique	Immédiate/nationale	adoptée en tant qu' ISO 20000-2 en 2005	Aucune
<b><u>ISO 20000</u></b>				
ISO 20000-1	Spécifications	Immédiate/internationale	Publiée le 14 décembre 2005	<b>Stable</b>
ISO 20000-2	Code de bonne pratique	Immédiate/internationale	Publiée le 14 décembre 2005	<b>Stable</b>