

ISO 20000

AUTEURS

- ✓ Pierclaud BOUKI
- ✓ Théo KILLIAN
- ✓ Lukas BEAUMANN
- ✓ Wood GERMAIN

SOMMAIRE

- Définition et explication de l'ISO 20000
- Obtention de l'ISO 20000
- Avantages
- Inconvénients
- Conclusion

C'EST QUOI ?

L'ISO 20000 est une norme internationale définissant les exigences pour un système de gestion des services informatiques (ITSM). Elle vise à garantir la prestation de services informatiques de qualité en améliorant la gestion des processus et l'efficacité des services IT au sein d'une organisation. En adoptant cette norme, les entreprises cherchent à aligner leurs services informatiques sur les besoins des clients tout en assurant une gestion efficace des ressources et des processus liés aux services IT.

QUELS SONT LES POINTS CLÉS ?

Les points clés de l'ISO 20000 incluent :

1. Engagement de la direction : La direction doit démontrer son engagement envers la gestion des services informatiques et la conformité à la norme.
2. Planification des services : Élaboration d'un plan pour la prestation de services informatiques basé sur les besoins des clients.
3. Conception et transition des services : Processus de conception et de mise en œuvre des services informatiques, garantissant leur alignement sur les exigences et attentes.

4. Fourniture des services : Mise en œuvre des services conformément aux accords établis et aux exigences de la norme.
5. Processus de résolution : Gestion des incidents et des problèmes pour minimiser l'impact sur les services informatiques.
6. Gestion des changements : Contrôle des modifications apportées aux services informatiques pour minimiser les risques.
7. Gestion des actifs : Contrôle et suivi des actifs liés aux services informatiques.
8. Gestion de la configuration : Gestion des éléments de configuration pour assurer la stabilité des services informatiques.
9. Gestion des prestataires de services : Supervision des fournisseurs externes et de leurs performances.
10. Gestion de la performance des services : Mesure et évaluation de la performance des services informatiques.
11. Amélioration continue : Processus visant à identifier et à mettre en œuvre des améliorations continues dans la prestation des services informatiques.

Ces points clés contribuent à l'objectif général de l'ISO 20000, qui est d'assurer une prestation efficace et de qualité des services informatiques.

COMMENT L'OBTENIR ?

Pour obtenir la certification ISO 20000, une organisation doit suivre un certain nombre d'étapes, généralement les suivantes :

1. Préparation : La première étape consiste à comprendre les exigences de la norme ISO 20000 et à évaluer la situation actuelle de l'organisation par rapport à ces exigences.
2. Mise en place du système de gestion des services informatiques (SGSI) : Élaboration et mise en œuvre des processus et des procédures conformes à la norme. Cela peut nécessiter des ajustements importants dans la façon dont l'organisation gère ses services informatiques.

3. Formation : Former le personnel sur les nouvelles procédures et les changements dans la gestion des services informatiques.
4. Mise en œuvre : Mettre en œuvre les changements nécessaires pour se conformer à la norme.
5. Audit interne : Effectuer des audits internes pour s'assurer que le SGSI est correctement mis en place et fonctionne conformément aux exigences de l'ISO 20000.
6. Audit externe : Faire appel à un organisme de certification indépendant pour effectuer un audit externe. Cet organisme certifiera si l'organisation est conforme à la norme ISO 20000.
7. Certification : Si l'organisation réussit l'audit externe, elle recevra la certification ISO 20000.

Il est important de noter que la certification n'est pas permanente. Des audits de suivi réguliers sont nécessaires pour maintenir la certification au fil du temps. La mise en œuvre de l'ISO 20000 peut prendre du temps et nécessiter un engagement continu de la part de l'organisation.

AVANTAGES ?

L'obtention de la certification ISO 20000 présente plusieurs avantages pour une organisation :

1. Amélioration de la qualité des services : La norme vise à garantir une prestation de services informatiques de qualité, répondant aux besoins et attentes des clients.
2. Alignement avec les meilleures pratiques : L'ISO 20000 repose sur les meilleures pratiques internationales en matière de gestion des services informatiques, offrant une base solide pour l'amélioration continue.
3. Confiance des clients : La certification démontre l'engagement de l'organisation envers la qualité des services informatiques, renforçant la confiance des clients et des parties prenantes.
4. Gestion efficace des risques : Les processus définis par la norme contribuent à une gestion plus efficace des risques liés aux services informatiques.
5. Optimisation des coûts : Une meilleure gestion des services peut contribuer à une utilisation plus efficace des ressources, entraînant une optimisation des coûts.

6. **Avantage concurrentiel** : La certification peut être un facteur différenciateur sur le marché, démontrant le niveau élevé de professionnalisme dans la prestation des services informatiques.
7. **Conformité réglementaire** : L'ISO 20000 peut aider à assurer la conformité aux exigences réglementaires liées à la prestation de services informatiques.
8. **Amélioration de la productivité** : En optimisant les processus liés aux services informatiques, l'organisation peut améliorer sa productivité et son efficacité opérationnelle.
9. **Renforcement de la culture d'amélioration continue** : La norme encourage une approche d'amélioration continue, favorisant une culture organisationnelle axée sur l'innovation et la croissance.

En résumé, la certification ISO 20000 offre une série d'avantages qui vont au-delà de la simple conformité, contribuant à l'amélioration globale de la gestion des services informatiques au sein d'une organisation.

INCONVÉNIENTS

Bien que l'ISO 20000 apporte des avantages significatifs, il est important de reconnaître certains défis et inconvénients potentiels liés à sa mise en œuvre et à sa certification :

1. **Coût initial** : La mise en place d'un système de gestion des services informatiques conforme à l'ISO 20000 peut entraîner des coûts initiaux importants, notamment pour la formation, la documentation et l'ajustement des processus.
2. **Complexité** : La norme peut être complexe, ce qui peut rendre sa mise en œuvre difficile pour certaines organisations, en particulier les petites entreprises.
3. **Temps de mise en œuvre** : Le processus de mise en œuvre et de certification peut prendre du temps, ce qui peut être contraignant pour certaines organisations, en particulier celles qui nécessitent des changements majeurs dans leurs processus existants.
4. **Ressources nécessaires** : La certification ISO 20000 exige un engagement significatif en termes de ressources humaines et matérielles, nécessitant souvent une équipe dédiée.
5. **Maintenance continue** : La certification nécessite des audits de suivi réguliers pour maintenir la conformité, ce qui peut être une charge supplémentaire en termes de temps et de ressources.

6. Focus sur la conformité plutôt que sur l'innovation : Certains critiques estiment que la conformité à la norme peut entraîner une focalisation excessive sur la conformité plutôt que sur l'innovation et l'amélioration continue.
7. Adaptabilité : Les processus stricts définis par la norme peuvent parfois entraver la capacité d'une organisation à s'adapter rapidement aux changements ou aux évolutions du marché.
8. Complexité administrative : La documentation et la gestion des processus conformément à la norme peuvent ajouter une complexité administrative.

Il est essentiel pour une organisation de peser soigneusement ces inconvénients par rapport aux avantages potentiels avant de décider de poursuivre la certification ISO 20000. La pertinence de la norme dépend souvent de la taille, de la structure et des objectifs spécifiques de l'organisation.

CONCLUSION

En conclusion, l'ISO 20000 est une norme internationale cruciale qui vise à améliorer la prestation des services informatiques au sein des organisations. En adoptant cette norme, les entreprises peuvent bénéficier d'une gestion plus efficace, d'une qualité de service accrue, et renforcer la confiance des clients. Cependant, la mise en œuvre de l'ISO 20000 peut présenter des défis, tels que des coûts initiaux, une complexité potentielle et la nécessité d'un engagement continu. Globalement, la décision d'obtenir la certification ISO 20000 doit être soigneusement évaluée en fonction des besoins, des ressources et des objectifs spécifiques de chaque organisation.