Alignement du Système de Management des Services Informatiques avec la version 2011 de la norme ISO 20 000 et préparation de l'audit de suivi

ZARRAD Khawla, Stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualité (2ème année), UTC, 2011-2012, www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n° 242.

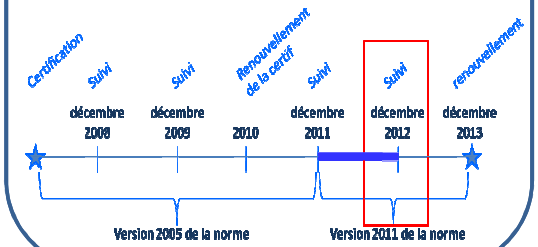
1. Contexte, Enjeux

- **Teamup Consulting :**

- Créée en 2001 pour répondre aux besoins spécifiques des directions informatiques dans le domaine de gestion des services.
- Spécialisée dans l'optimisation et l'amélioration continue du pilotage des directions informatiques.
- Propose des prestations d'audit, de conseil, d'intégration et de maintenance.
- Offre de formation complète sur ITIL, ISO 20000 et ISO 27000.
- 1ère société de conseil française certifiée ISO 20000:2005.

- **Objectifs :**

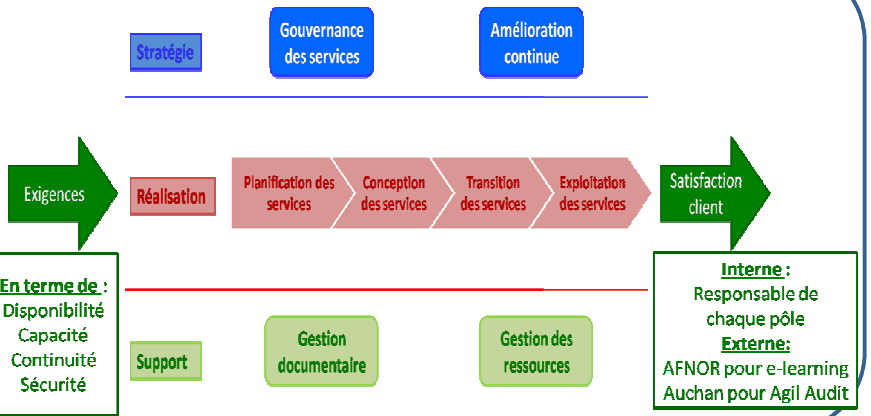
- Réussir l'audit de suivi en Décembre 2012 dans la version 2011 de la norme ISO 20000.
- Maintien de la démarche qualité.
- Elargir le périmètre d'application.
- Accroître la satisfaction des clients.



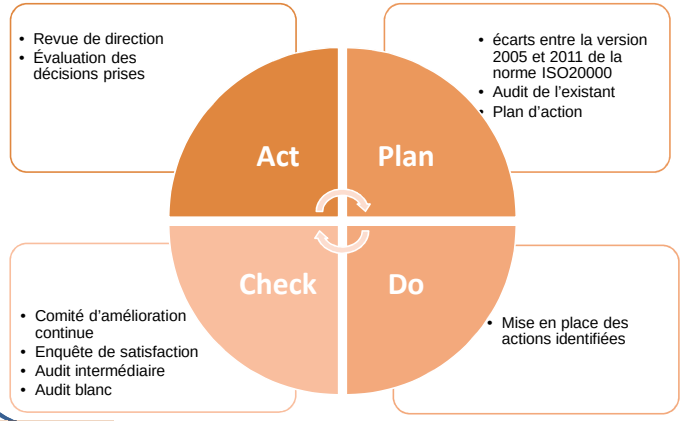
2. Norme ISO20000:2011

- Norme éditée en 2011 pour remplacer la version 2005.
- Editée pour répondre à l'évolution des systèmes d'informations et aux nouvelles exigences d'organisation.
- Norme fortement inspirée du référentiel des bonnes pratiques ITIL V3.

3. Cartographie des processus



4. Méthode mise en œuvre



5. Résultats

Plan d'action

	Etat	Source	Point sensible	Evaluation du risq	Action	Description	Gain escomp	Validation propositi	Priorité	Responsables	Acteurs	Estimation de la charge (j/h)	Date de fin	Livrables	Réalisation (%)
2	Terminée	CAB	S'assurer que le CAB est réalisé de façon hebdomadaire et régulière	9	Mise en place d'un CAB combiné avec un suivi des MEP	Mise en place d'un CAB hebdomadaire et suivi de sa bonne réalisation.	Suivi et maîtrise de la qualité pour le client	OK	P2	MNB, Qualité	DU, DRI, MI	0,5	20/03/2012	compte rendu de CA	100%
3	Terminée	Audit blanc	S'assurer que les Business Case sont bien traités à travers le processus de gestion des	9	Etude du B.C. avant le change. Modification du processus	S'assurer que tous les change ou tous les projets ont un B.C. déjà remplis	Analyse pour validation en amont du projet	OK	P2	DRI	DRI, MBN	1	02/02/2012	CR	100%
4	Terminée		Manque point de contrôle capacité dans le	6	Créer une check list globale			OK					02/02/2012		100%
5	Terminée	Audit de l'existant	Pas d'assurance que les critères sont bien définis et compris par les parties prenantes.	6	Définir une politique et les critères déterminant les changement pouvant	La politique de gestion des changements doit contenir les critères déterminant les	Terme clairement défini et pris en compte.	OK	P1	DRI	JHA, DRI, ADU	1	13/04/2012	Politique de changement.	100%
6	Terminée	Audit de l'existant	Pas d'assurance que le transfert d'un service est bien pris en compte comme étant un	2	Redéfinir dans l'outil comment sont perçus ces types de changement.	Classifier le transfert d'un service comme étant un changement pouvant	Meilleur analyse des impacts, réduction/maît	OK	P1	DRI, Qualité	JHA, DRI, ADU	3	13/04/2012	Guide de processus	100%
7	Terminée	Audit de l'existant	Pas d'assurance que la documentation définie bien ce qu'est un changement majeur et	6	Définir ce qu'est un changement urgent. Faire approuver cette démarche de	La définition d'un changement urgent doit être documentée et approuvée avec le	Terme clairement défini et pris en compte.	OK	P1	DRI, Qualité	JHA, DRI, ADU	3	13/04/2012	Guide de processus	100%

Change / Release / relation fournisseur / Incidents / SLM / Budgeting / Améliorat

Newsletter : ISO TEAM

Documents	Quantité
Politique qualité	1
Manuel qualité	1
Guides de processus	15
procédures	18
Planning d'audit	1

6. Bilan, Perspectives

- Mise en œuvre des actions non achevées, 20% de réalisation.
- Mise en œuvre d'un nouveau planning permettant plus d'implication du personnel.
- Définir et mettre en place les indicateurs de chaque processus.
- Rédaction des rapports des indicateurs.
- Réussir l'audit blanc en Septembre.
- Réussir l'audit de suivi en Décembre.

7. Bibliographie

- ZARRAD Khawla, Alignement du Système de Management des Services Informatiques avec la version 2011 de la *norme ISO 20 000 et préparation de l'audit de suivi*, MASTER Management de la Qualité (MQ-M2), UTC, 2011-2012, http://www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°242
- ISO/CEI 20000-1 : 2011, Technologies de l'information - gestion des services, Partie 1 : Exigences du système de management des services, Edition AFNOR avril 2011
- http://www.teamup-consulting.com/