

## Qu'est-ce ISO/IEC 20000 ?

Avec ce numéro de notre newsletter nous débutons une série d'articles sur la norme internationale ISO/IEC 20000. Premièrement, nous présenterons une vue synthétique de cette dernière et les raisons pour lesquelles les Fournisseurs de Services Informatiques et les professionnels de la gestion des services devraient s'y intéresser.

**Qu'est-ce que ISO/IEC 20000?** ISO/IEC 20000 (ISO20K) est une norme reconnue globalement pour la Gestion des Services Informatiques. Elle se base sur la norme britannique BS 15000, qui est devenue la norme ISO grâce au processus par voie rapide, c'est-à-dire que ISO/IEC l'a adoptée telle quelle (ou avec très peu de changements). BS 15000 est basée sur un document antérieur, DISC PD-0005, soit un ensemble de recommandations pour la gestion des services informatiques. Bien que ISO/IEC 20000 (et BS 15000) provient d'ITIL®, la connaissance et l'utilisation d'ITIL® ne sont pas du tout requis par la norme. Nous reparlerons du rapport entre ITIL® et ISO/IEC 20000 ci-dessous.

**ISO/IEC 20000 comporte plusieurs parties.** Actuellement, ISO20K est composée de deux parties. La première partie est une spécification formelle, constituée de définitions, de principes, de responsabilités et de processus, qu'un fournisseur de service utilisera. La deuxième partie est un « Code de Pratique », c'est-à-dire des lignes directrices pour le fonctionnement d'un fournisseur de service, selon la spécification. Trois autres parties de la norme sont planifiées:

- Partie 3: Conseils au sujet de la définition du périmètre de la gestion des services, Planification et Amélioration;
- Partie 4: un référentiel des processus;
- Partie 5: Conformité incrémentale basée sur ISO/IEC 20000.

**Qui la publie ?** La norme ISO20K est publiée conjointement par l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) et par la Commission Electrotechnique Internationale (IEC). L'exemplaire s'achète directement auprès d'ISO ou d'IEC ([www.iso.org/iso/store.htm](http://www.iso.org/iso/store.htm) ou [webstore.iec.ch](http://webstore.iec.ch)), auprès

des membres de ces organisations et auprès de divers revendeurs, spécialisés dans le domaine de Conseils et Formations. ISO vend les deux parties en format imprimé ou électronique. La Partie 1 est disponible en anglais et en français; la Partie 2 seulement en anglais. Elles sont vendues par ISO au prix de Sfr 210 pour le tout.

**De quoi ISO/IEC 20000 traite-t-il ?** ISO20K est une norme orientée processus visant la Gestion des services informatiques du perspectif d'un système de gestion planifié et organisé dans cinq groupes de processus: les processus de Fourniture de Services (Capacité, Continuité des Services et Disponibilité, Niveaux de Services, Production de rapports de service, la Sécurité de

l'Information et Budgétisation et Compatibilité pour les Services informatiques), les processus de Contrôle (Configurations et Changements), le processus de Mise en Production, les processus de Résolution (Incidents et Problèmes) et les processus Relationnels (Relations Business et Fournisseur). Un objectif est défini pour chaque processus.

**Partie 1.** La Partie 1 décrit le périmètre

de la spécification, définit quelques termes et spécifie les aspects obligatoires de la norme dans les huit sections restantes. Quelques 146 obligations sont spécifiées (l'anglais compte, en réalité, 147 « shalls », dont deux pour une seule spécification). En comptant les sous-spécifications, il y en a 194 au totale.

**Partie 2.** La Partie 2 suit la même structure de la Partie 1, apportant des conseils complémentaires à la spécification. Ce Code de Pratique est interprétatif et facultatif. Il n'est donc pas sujet à un audit de conformité.

**Schémas de Certification.** Un Schéma de Certification est une description des responsabilités et des éléments utilisés afin de contrôler la conformité à ISO20K des pratiques d'un Fournisseur de Services Informatiques. En principe, chaque institut de normes et d'accréditation (en Suisse, il s'agit du Service d'accréditation suisse SAS) réalise un schéma et nomme des Organismes accrédités ayant le droit d'auditer et de certifier les Fournisseurs de Services Informatiques. La Suisse compte actuellement deux organismes accrédités. Pour plus de détails sur la certification SAS, voir <http://www.seco.admin.ch/sas/00229/02210/02218/index.html?lang=fr>.

Cependant, dû au rôle historique et britannique dans la réalisation d'ISO20K, il existe un autre schéma de certification géré par l'*itSMF*. Celui-ci définit à la fois un schéma d'accréditation des « Registered Certification Bodies », ainsi qu'un schéma pour la qualification des particuliers jouant des rôles dans la mise en place d'ISO20K chez un Fournisseur de Service.

**Schéma de Qualification pour Individus.** Le schéma de qualification d'*itSMF* définit les critères d'accréditation des organismes de formation qui fournissent des cours à l'attention des auditeurs et des consultants ISO20K. On réalise ainsi

### Dans ce numéro...

Termes **Terminologie ISO/IEC 20000 et ITIL® 3**

Analyse **Qu'est-ce ISO/IEC 20000...**

News **Le schéma de qualification d'ITIL® 3**

## Changement de terminologie entre ISO/IEC 20000 et ITIL® 3

ITIL® 3 compte parmi ces objectifs un meilleur alignement avec ISO20K. Cependant, BS 15000 a été publiée en 2002 et ISO20K en 2005, donc la norme a été écrite en rapport avec ITIL® 2. Parmi les 15 termes définis dans la norme, 2 termes (*document* et *enregistrement*) y sont spécifiques; les significations de 2 autres (*CMDB* et *Problème*) sont plus nuancées en ITIL® 3. Enfin, 11 termes restent fondamentalement les mêmes en ISO20K et ITIL® 3. ISO20K conserve la notion qu'un problème est « la cause *inconnue* d'un ou de plusieurs incidents » (par contraste avec *Erreur connue*), tandis que ITIL® 3 considère qu'un problème en est la cause, qu'elle soit connue ou pas. Si *CMDB* signifie à peu près la même chose, ITIL® 3 permet de multiples *CMDBs*, qui font partie, par ailleurs, d'un Système de gestion de la configuration. Notons, en plus, que ISO20K utilise des termes, telles que *DSL*, devenus obsolètes ou modifiés en ITIL® 3. Ainsi, nous attendons que la prochaine révision d'ISO20K mette à jour son usage des termes afin qu'elle soit alignée avec ITIL® 3.

## Faire le pont en ITIL 2 et ITIL 3

Votre organisation a-t-elle investi dans la gestion des services selon les « Meilleures Pratiques » ? Etes-vous certifié selon un ancien schéma de certification ? Si oui, notre cours « Bridge Fondamental » a été créé pour vous.

**Innovations :** ITIL 3 introduit aux « Meilleures Pratiques » plusieurs nouveaux concepts, tels que le cycle de vie des services, le portefeuille des services et de nombreux processus

**Changements :** ITIL 3 introduit également des changements de terminologies et des modifications au niveau des activités des processus.

## Tous les détails sur [www.3cs.ch](http://www.3cs.ch)

Nos formations sont proposées dans des conditions idéales :

- les cours sont donnés par des consultants seniors au bénéfice d'une expérience pratique conséquente
- les classes sont composées d'un petit nombre d'étudiants
- des locaux haut de gamme
- un cours d'une journée, avec certification

le principe de ségrégation de responsabilités, selon lequel un auditeur ne doit pas auditer le résultat de ses propres conseils.

Un autre Schéma de Qualification pour ISO20K a été créé par EXIN et par le TÜV. Celui-ci ne définit pas moins de quatre niveaux de qualification, de la Fondation jusqu'au niveau Senior, avec des modules pour les consultants et pour les auditeurs. Rappelons que ces Schémas de Qualification et leur accréditation de formation sont entièrement distincts de la norme ISO et des schémas de Certification. Cependant, ces qualifications témoignent des compétences des consultants et des auditeurs qu'un Fournisseur de Services Informatiques pourrait engager pour ses projets d'amélioration des services ou de mise en conformité avec ISO20K.

-RF



## Le schéma de qualification d'ITIL® 3

Certains professionnels de la Gestion des Services ignorent encore le nouveau schéma de qualification d'ITIL® 3 publié, cependant, il y a plus d'une année et toujours en cours d'évolution.

### Que signifie une « schéma de qualification » ?

Il s'agit d'un ensemble de règles définissant la matière de qualification, les conditions préalables de qualification ainsi que les rôles et les responsabilités de diverses organisations participant à la qualification.

### Pourquoi y a-t-il un nouveau schéma de qualification d'ITIL® ?

ITIL® 2 et ITIL® 3 ont un grand nombre de concepts en commun, cependant, le périmètre, l'orientation et le contenu des conseils d'ITIL V3 ont évolué d'une manière significative. Le nouveau schéma prend en compte cette évolution.

### Comment a-t-il changé ?

Il y a plusieurs changements importants :

- La qualification se base sur des points reçus pour la réussite aux examens. Chaque niveau de qualification exige un certain nombre de points (voir la figure ci-contre).

- Il y a toujours un premier niveau « Fondamental ». Le deuxième niveau de qualification, appelé auparavant « Praticien », se compose dorénavant de deux approches complémentaires – les modules « Cycle de vie » et les modules « Aptitudes »

- On atteint le troisième niveau de qualification, appelé « ITIL Expert », soit avec des points pour les modules « Cycle de vie », soit avec des points pour les modules « Aptitude », suivi par une synthèse, « Gérer à travers le cycle de vie »

- Un quatrième niveau de qualification, appelé « ITIL Master », est planifié, mais pas encore disponible

- Les examens eux-mêmes ont été réalisés dans le cadre d'une approche pédagogique structurant les types et les niveaux d'information à maîtriser pour chaque examen. Dans le contexte de ce nouveau système, tous les examens sont à choix multiples

- Le propriétaire d'ITIL® – l'Office of Government of Commerce britannique – a nommé la société APM Group comme le responsable des qualifications d'ITIL. En plus de la réalisation des examens, la délivrance des certificats et l'organisation des séances d'examen, l'APM Group a également accordé aux organisations telles qu'EXIN et ISEB

l'autorité d'organiser des examens (« Examination Institutes »).

### Quelle est la différence entre un examen APMG, EXIN et ISEB ?

Aucune. Les questions utilisées, le marquage et les certificats émis sont équivalents, voir identiques.

### Dans quelles langues peut-on passer les examens ?

L'APM Group s'engage à fournir les examens dans une large sélection de langues, y compris, l'anglais, l'allemand, le français et l'italien. Normalement, la version anglaise est la première disponible ; les versions dans d'autres langues sont publiées les mois suivants. Pour la disponibilité d'un examen dans une langue donnée, veuillez consulter les « Examination Institutes » (voir ci-dessous).

### J'ai déjà une qualification ITIL®. Dois-je la refaire ?

Les qualifications ITIL® existantes restent valides. Cependant, au fur et à mesure que les Fournisseurs de Services Informatiques font la mise à jour de leurs pratiques vers ITIL® 3, les anciennes qualifications deviendront obsolètes. Le schéma d'ITIL® 3 inclut plusieurs examens dit « Bridge », c'est-à-dire, des examens qui permettent aux détenteurs de qualifications ITIL® de « faire le pont » d'une manière simplifiée entre ITIL® 2 and ITIL® 3. Ces examens, plus courts et meilleur marché, supposent la connaissance préalable d'ITIL® 2 tout en se concentrant sur les différences entre ITIL® 2 and ITIL® 3. Voir le schéma ci-contre pour les points accordés. Par le biais d'une réussite à un examen « Bridge », le candidat reçoit le nombre de points additionnels permettant l'obtention du niveau correspondant à ITIL® 3.

### Comment préparer la qualification ITIL® 3 ?

Dans le cadre du schéma de qualification, des sociétés sont agréées en tant que fournisseurs de formation (« ATP »), et des individus sont agréés en tant que formateurs (« AT ») par l'APM Group et ses « Examination Institutes ». Il y a de nombreuses entreprises ATPs en Suisse.

ATPs en Suisse.

Comme dans le passé, les candidats à la qualification aux niveaux supérieurs sont obligés de suivre le cours correspondant auprès d'un ATP. Bien que la qualification au niveau « Fondamental » n'exige pas le suivi d'un tel cours, il est néanmoins conseillé.

### Est-ce que les examens sont disponibles sur l'Internet ?

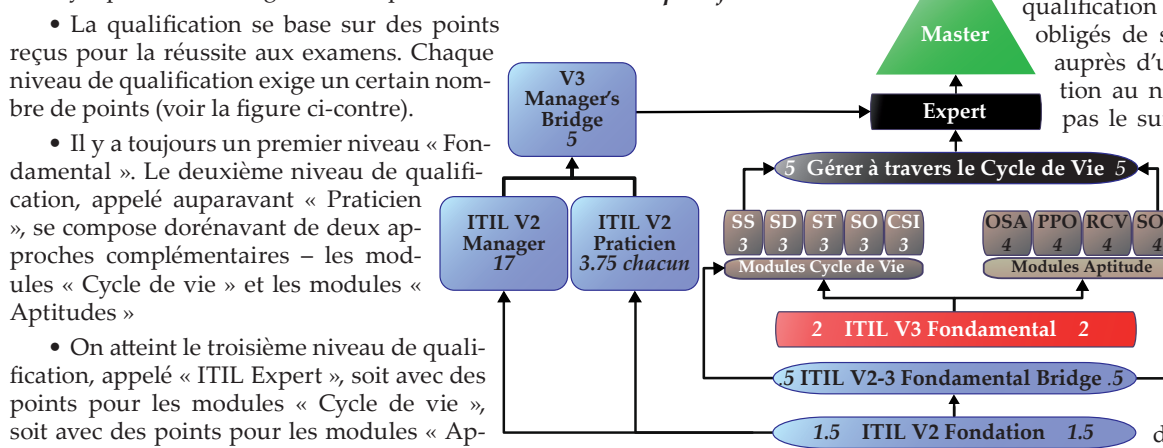
L'ensemble des examens sont organisés sous la responsabilité d'un « Centre d'éducation agréé » (AEC). C'est l'AEC qui décide si l'examen sera donné par le biais de l'Internet ou sur papier, les deux types étant parfaitement

équivalents. En Suisse, tout examen sur papier sous la responsabilité d'EXIN est géré par leur agent, le TÜV, qui fournit les résultats immédiatement après l'examen, tout comme pour les examens sur l'Internet. Pour les examens sur papier dans des pays non desservis par le TÜV, il faut compter 2 à 3 semaines avant de recevoir les résultats.

### Quel est l'état actuel des examens selon le schéma ITIL® 3 ?

Actuellement, vous pouvez passer les examens « Bridge Fondamental », « Fondamental » et « Manager's Bridge » en français. Les modules intermédiaires et « Gérer à travers le Cycle de Vie » en anglais sont annoncés pour cet hiver. Nous vous informerons dans ces pages de l'évolution de la disponibilité de ces examens en français. - RF

Schéma de qualification ITIL 3



Concentric Circle Consulting propose des services couvrant l'entier du cycle de vie de votre Programme d'Amélioration des Services:

