
**Technologies de l'information —
Lignes directrices pour l'application
de l'ISO 9001:2008 pour la gestion
des services IT et son intégration à la
norme ISO/CEI 20000-1:2011**

*Information technology — Guidelines for the application of ISO
9001:2008 to IT service management and its integration with ISO/
IEC 20000-1:2011*
iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 90006:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013>

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC TR 90006:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2013

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Version française parue en 2014

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	2
3 Termes et définitions	2
4 Abréviations	3
5 Introduction à l'ISO 9001 et à l'ISO/CEI 20000-1	3
5.1 Introduction aux Normes internationales.....	3
5.2 Application de l'ISO 9001 aux services et à la gestion des services.....	8
5.3 Intégration de l'ISO 9001 et l'ISO/CEI 20000-1.....	9
5.4 Comparaison de l'ISO 9001 et de l'ISO/CEI 20000-1.....	11
6 Exigences de système de management de l'ISO 9001 associées à l'ISO/CEI 20000-1	16
6.1 Domaine d'application.....	16
6.2 Références normatives.....	18
6.3 Termes et définitions.....	18
6.4 Système de management de la qualité.....	26
6.5 Responsabilité de la direction.....	30
6.6 Gestion des ressources.....	36
6.7 Réalisation du produit.....	39
6.8 Mesure, analyse et amélioration.....	55
7 Exigences du système de management présentes dans l'ISO/CEI 20000-1, mais pas dans l'ISO 9001	63
7.1 Justificatif des articles et exigences supplémentaires dans l'ISO/CEI 20000-1.....	63
7.2 Articles/paragraphes de l'ISO/CEI 20000-1 non présents dans l'ISO 9001.....	64
Annexe A (informative) Comparaison des exigences de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011	65
Annexe B (informative) Comparaison des exigences de l'ISO/CEI 20000-1:2011 et de l'ISO 9001:2008	71
Annexe C (informative) Intégration de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011	76
Bibliographie	92

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment un système spécialisé dans la normalisation internationale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par le biais de comités techniques établis par l'organisation concernée pour traiter de domaines particuliers d'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. En liaison avec l'ISO et la CEI, d'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, participent également aux travaux. Dans le domaine des technologies de l'information, l'ISO et la CEI ont créé un comité technique mixte, l'ISO/CEI JTC 1.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale du comité technique mixte est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par le comité technique mixte sont soumis aux organismes nationaux pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des organismes nationaux votants.

Exceptionnellement, lorsque le comité technique mixte a réuni des données de nature différente de celles qui sont normalement publiées comme Normes internationales (ceci pouvant comprendre des informations sur l'état de la technique par exemple), il peut décider de publier un Rapport technique. Un Rapport technique est de nature purement informative et doit être révisé tous les cinq ans de la même manière qu'une Norme internationale.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO et la CEI ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO/CEI/TR 90006 a été élaboré par le comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 7, *Ingénierie du logiciel et des systèmes*.

Introduction

Le présent Rapport technique donne des recommandations pour l'application de l'ISO 9001:2008 à la gestion des services issus des technologies de l'information (ou services IT). Il donne également des recommandations pour l'intégration d'un système de management de la qualité (SMQ) et d'un système de management des services (SMS).

Le présent Rapport technique décrit les similitudes et différences entre les exigences de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011. Le présent Rapport technique appuie l'adoption de systèmes de management développés selon les exigences de l'ISO 9001:2008 uniquement ou d'un système de management dit intégré, tenant compte aussi bien de l'ISO 9001:2008 que de l'ISO/CEI 20000-1:2011, ainsi que leur audit.

Le présent Rapport technique utilise la terminologie utilisée dans l'ISO 9001:2008 lorsqu'il fait référence à cette Norme internationale. Il utilise la terminologie utilisée dans l'ISO/CEI 20000-1:2011 lorsqu'il fait référence à cette Norme internationale. Par exemple, l'ISO/CEI 20000-1 se rapporte aux services et aux fournisseurs de services et l'ISO 9001 se rapporte aux produits et organismes.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 90006:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC TR 90006:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013>

Technologies de l'information — Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la gestion des services IT et son intégration à la norme ISO/CEI 20000-1:2011

1 Domaine d'application

Le présent Rapport technique donne des recommandations pour l'application de l'ISO 9001:2008 à la gestion des services issus des technologies de l'information (ou services IT). Les exemples donnés dans le cadre de ces recommandations sont destinés à la gestion des services IT.

Étant donné que l'ISO/CEI 20000-1 et l'ISO 9001 ne s'appliquent pas qu'aux services IT mais s'appliquent à tous les services, elles n'utilisent pas la terminologie se rapportant aux services IT. Tout au long du présent Rapport technique, la terminologie de l'ISO/CEI 20000-1 est utilisée sans faire référence aux Technologies de l'Information, c'est-à-dire sans faire référence aux notions de service, de gestion des services et de fournisseur de services. Les recommandations du présent Rapport technique peuvent également s'avérer utiles pour appuyer un système SMQ, un système SMS ou un système de management intégré destiné à des services autres que les services IT.

En outre, le présent Rapport technique donne des recommandations pour l'alignement et l'intégration d'un système SMQ et d'un système SMS pour les organismes délivrant des services à des clients internes ou externes. Les recommandations sur l'intégration données à l'Annexe C peuvent également s'appliquer à un périmètre incluant des services IT et les autres services comme cela est requis.

Le présent Rapport technique fournit une comparaison des exigences de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011. Il met en lumière les points pour lesquels de fortes similitudes existent entre les deux systèmes de management et ceux pour lesquels des différences existent entre les deux systèmes.

Le présent Rapport technique cite les exigences de l'ISO 9001:2008 dans le cadre de son application à la gestion des services et de son intégration avec l'ISO/CEI 20000-1:2011 et les explique, mais ne fait aucun ajout aux exigences de l'ISO 9001 ou de l'ISO/CEI 20000-1 et ne leur apporte aucune modification.

Les recommandations données dans le présent Rapport technique ne visent pas à servir de critères pour les évaluations de la conformité ou les audits.

Le présent Rapport technique peut s'appliquer aux organismes de toute taille, de tout secteur et de tout type, indépendamment des formes organisationnelles ou des modèles d'activités.

Le présent Rapport technique peut être exploité par:

- a) des auditeurs et des évaluateurs cherchant à obtenir des recommandations pour les audits pour l'ISO 9001:2008 dont le périmètre inclut les services et la gestion des services;
- b) des auditeurs et des évaluateurs cherchant à obtenir des recommandations pour les audits intégrés pour l'ISO 9001:2008 et l'ISO/CEI 20000-1:2011 dont le périmètre inclut les services et la gestion des services;
- c) des organismes mettant en œuvre un système SMQ dont le périmètre inclut les services et la gestion des services;
- d) des organismes mettant en œuvre un système de management intégré en utilisant les exigences de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011.

Le présent Rapport technique ne décrit pas les exigences de l'ISO 9001 et de l'ISO/CEI 20000-1 de manière exhaustive. Le présent Rapport technique est destiné à être exploité par des personnes maîtrisant aussi

bien l'ISO 9001:2008 que l'ISO/CEI 20000-1:2011. Le texte tiré de l'ISO 9001:2008 est présenté dans des encadrés. Le texte tiré de l'ISO 9000:2005 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011 n'est pas repris dans sa totalité. D'autres documents utiles en matière de conseil sont répertoriés dans la Bibliographie.

L'[Article 5](#) du présent Rapport technique constitue une introduction à l'ISO 9001 et à l'ISO/CEI 20000-1, un aperçu de leurs similitudes et différences et stipule comment les exploiter conjointement ou séparément.

L'[Article 6](#) du présent Rapport technique inclut tous les articles de l'ISO 9001:2008 et des détails émanant d'articles associés de l'ISO/CEI 20000-1:2011 et donne des recommandations pour l'application de l'ISO 9001:2008 à la gestion des services.

A des fins de facilité d'exploitation, l'[Article 6](#) du présent Rapport technique suit la numérotation de l'ISO 9001:2008. Par exemple:

- a) le [Paragraphe 6.3](#) du présent Rapport technique correspond à l'[Article 3](#) de l'ISO 9001:2008;
- b) le [Paragraphe 6.4.1](#) du présent Rapport technique correspond au [Paragraphe 4.1](#) de l'ISO 9001:2008;
- c) le [Paragraphe 6.4.2.2](#) du présent Rapport technique correspond au [Paragraphe 4.2.2](#) de l'ISO 9001:2008.

L'[Article 7](#) du présent Rapport technique donne des informations sur les articles/paragraphes de l'ISO/CEI 20000-1:2011 qui n'ont pas d'équivalent en termes d'exigences dans l'ISO 9001:2008.

Les [Annexes A](#) et [B](#) du présent Rapport technique donnent des tableaux détaillés présentant une comparaison des exigences de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011.

L'[Annexe C](#) du présent Rapport technique donne des recommandations sur l'intégration d'un système SMQ et d'un système SMS.

ISO/IEC TR 90006:2013

2 Références normatives

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013>

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

ISO 9001:2008, *Systèmes de management de la qualité — Exigences*

ISO/CEI 20000-1:2011, *Technologies de l'information — Gestion des services — Partie 1: Exigences du système de management des services*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000:2005, l'ISO 20000-1:2011 ainsi que les suivants s'appliquent.

NOTE 1 Tout au long du texte du présent Rapport technique, chaque fois que le terme «produit» est employé, il peut également désigner un «service».

NOTE 2 Le [Paragraphe 6.3](#) du présent Rapport technique fournit une analyse des termes et définitions issus de l'ISO 9000:2005 et de l'ISO/CEI 20000-1:2011.

3.1 technologies de l'information IT

ressources requises pour obtenir, traiter, mémoriser et diffuser des informations

Note 1 à l'article: Inclut les technologies des communications (TC) et le terme composé Technologies de l'information et de la communication (TIC).

[SOURCE: ISO/CEI 38500:2008]

4 Abréviations

IT	technologies de l'information;
PDCA	roue de Deming (en anglais Plan-Do-Check-Act);
SMQ	système de management de la qualité (issu de l'ISO 9000:2005);
SMS	système de management des services (issu de l'ISO/CEI 20000-1:2011).

5 Introduction à l'ISO 9001 et à l'ISO/CEI 20000-1

5.1 Introduction aux Normes internationales

5.1.1 Introduction à l'ISO 9001

L'ISO 9000 a été élaborée pour aider les organismes de toute taille et de tout type dans la mise en œuvre et l'exécution d'un SMQ efficace. Il convient que l'adoption d'un SMQ relève d'une décision stratégique de l'organisme. L'ISO 9001 spécifie les exigences applicables à un SMQ lorsqu'un organisme souhaite démontrer son aptitude à délivrer des produits qui répondent aux besoins des clients et satisfont aux exigences statutaires et réglementaires applicables et qu'il déclare accroître la satisfaction des clients.

L'ISO 9000 inclut les parties suivantes:

- ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*;
- ISO 9001:2008, *Systèmes de management de la qualité — Exigences*;
- ISO 9004:2009, *Gestion des performances durables d'un organisme — Approche de management par la qualité*.

Il existe d'autres normes internationales associées à l'ISO 9001 et celles-ci sont répertoriées dans la Bibliographie, par exemple l'ISO 19011:2011, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management*.

L'ISO 9001 vise à favoriser l'adoption d'une approche processus pour gérer un organisme. Les organismes qui adoptent cette approche créent de la confiance en matière d'aptitude de leurs produits et processus support du cycle de vie. Cette approche fournit une base à l'amélioration continue et peut aboutir à une meilleure satisfaction des clients et autres parties intéressées, et ainsi au succès de l'organisme. L'ISO 9001 favorise également l'adoption d'une approche système pour gérer ce qui requiert une intégration et un alignement de processus afin d'atteindre plus facilement les résultats souhaités. L'approche processus et l'approche système de management sont des notions communes à la conception d'un SMQ et à la conception d'un SMS.

Le modèle d'un SMQ basé sur les processus représenté à la [Figure 1](#) illustre les liens entre processus présentés dans l'ISO 9001. En outre, le concept connu en tant que «roue de Deming» (PDCA) peut être appliqué à tous les processus de l'ISO 9001. Cette illustration montre que les clients ont un rôle important dans la définition des exigences en tant qu'éléments d'entrée. La surveillance de la satisfaction des clients

requiert d'évaluer les informations associées à la perception des clients sur le degré de satisfaction d'un organisme aux exigences des clients.

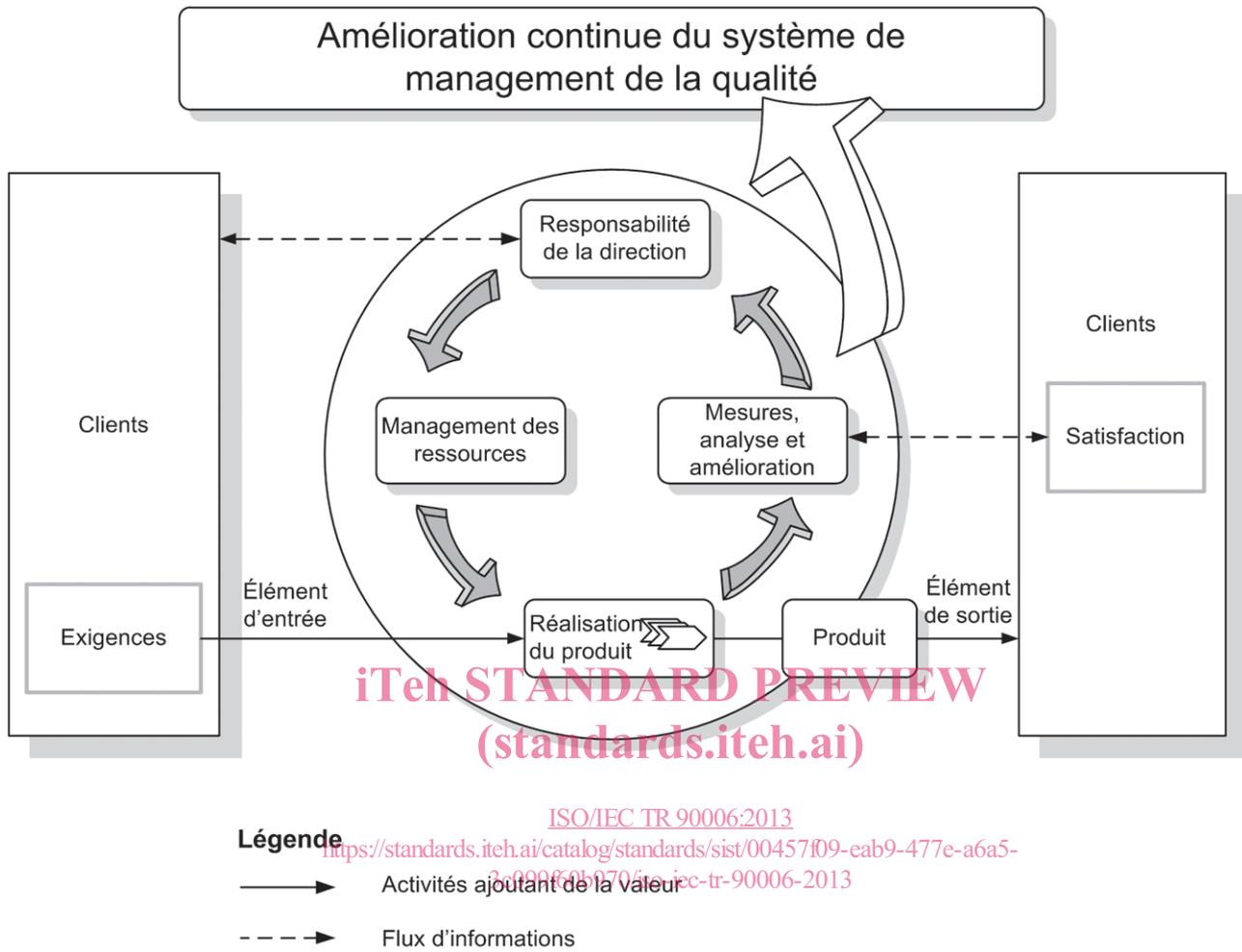


Figure 1 — Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus

Les parties impliquées dans le management de la qualité défini dans l'ISO 9001 sont représentées à la Figure 2. L'organisme qui délivre des produits au client peut être le sujet des exigences de l'ISO 9001.

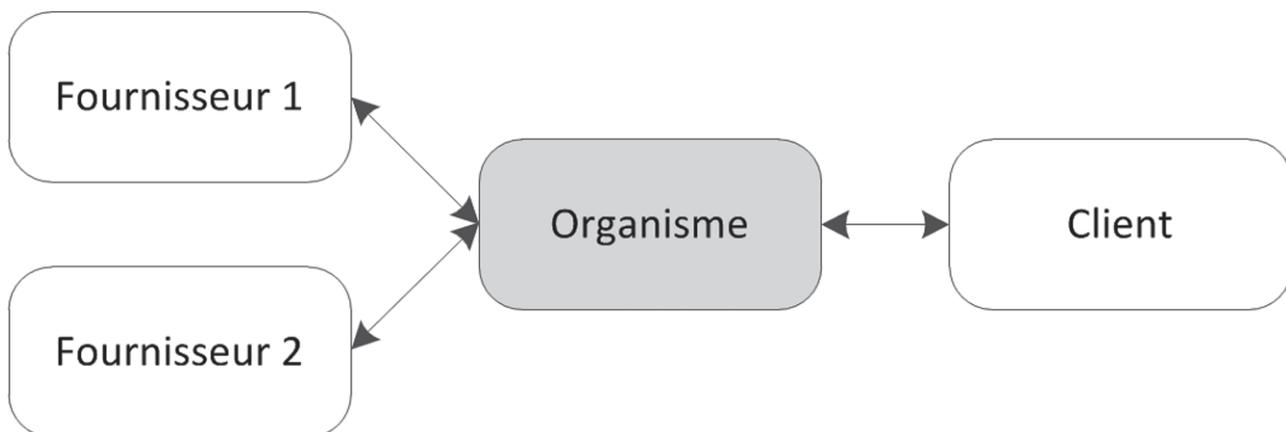


Figure 2 — Parties impliquées dans le management de la qualité

Alors que l'organisme lui-même peut être le sujet des exigences de l'ISO 9001, des relations avec un fournisseur au bénéfice réciproque peuvent représenter un principe fondamental de qualité dans le cadre de l'ISO 9000 qui peut améliorer l'aptitude à créer de la valeur.

5.1.2 Introduction à l'ISO/CEI 20000-1

L'ISO/CEI 20000 est la Norme internationale pour la gestion des services. La gestion des services correspond à l'ensemble des capacités, processus compris, requis pour orienter et contrôler les activités et les ressources d'un fournisseur de services afin de satisfaire aux exigences en matière de service selon ce qui a été convenu avec son client. L'ISO/CEI 20000 inclut des exigences applicables à la conception, à la transition, à la délivrance et à l'amélioration de services qui satisfont aux exigences de service et apportent de la valeur pour le client comme pour le fournisseur de services. Il convient que l'adoption d'un SMS relève d'une décision stratégique de l'organisme.

Dans le domaine de la gestion des services, l'organisme délivrant des services est souvent appelé «fournisseur de services». Il convient que le client soit chargé de définir ses exigences en matière de service et de convenir des services à délivrer. L'utilisateur peut avoir accès au service et peut l'utiliser. Le client peut également être un utilisateur.

Dans le domaine d'un environnement commercial, le fournisseur de services délivre des services au client. Le fournisseur de services gère les services de manière à satisfaire aux exigences du client. Par exemple, un client d'une unité métier financière peut avoir accès à des services d'application financière hébergés dans le «cloud» (nuage) à partir de son ordinateur de bureau. Le fournisseur de services est chargé de concevoir et de développer le service, de réaliser la transition permettant de passer du stade développement au stade environnement de production et enfin d'exécuter le service pour le délivrer aux clients.

Il est possible qu'un service puisse être visualisé par les clients, par exemple un service de courrier électronique. Il est également possible qu'un service ne puisse pas être visualisé par les clients, mais qu'il soit nécessaire pour prendre en charge d'autres services, par exemple un service de maintenance d'infrastructure. <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013>

L'ISO/CEI 20000 comprend les parties suivantes, présentées sous le titre général *Technologies de l'information — Gestion des services*:

- *Partie 1: Exigences du système de management des services;*
- *Partie 2: Guide pour l'application des systèmes de management des services;*
- *Partie 3: Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1;*
- *Partie 4: Modèle de référence de processus [Rapport technique];*
- *Partie 5: Exemple de plan de mise en application pour l'ISO/CEI 20000-1 [Rapport technique];*
- *Partie 10: Concepts et terminologie [Rapport technique].*

L'ISO/CEI 20000-10 établit un référentiel commun destiné à aider les organismes à comprendre l'objectif de toutes les parties de l'ISO/CEI 20000 et les relations entre les parties. Elle identifie également d'autres documents qui sont en relation avec l'ISO/CEI 20000-1:2011 et identifie les points communs entre les normes afin de faciliter l'exploitation et l'intégration de plusieurs normes dans des organismes.

Les parties qui peuvent être impliquées dans la gestion des services définie dans l'ISO/CEI 20000-1 sont représentées à la [Figure 3](#). Il convient que le fournisseur de services fasse partie de l'organisme qui délivre les services aux clients et peut être le sujet des exigences de l'ISO/CEI 20000-1. Les autres parties qui peuvent aider le fournisseur de services sont les fournisseurs, les groupes internes ou les clients agissant comme des fournisseurs.

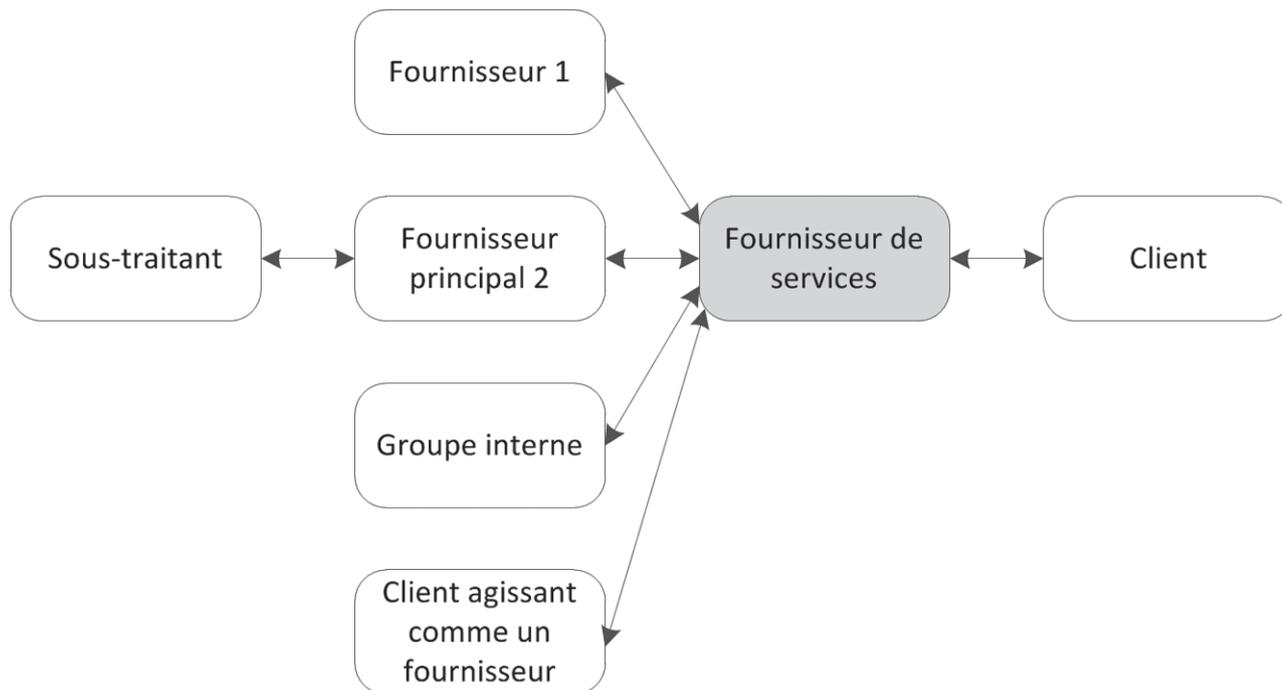


Figure 3 — Parties impliquées dans la gestion des services

iTeh STANDARD PREVIEW

L'ISO/CEI 20000-1 spécifie une approche par processus intégrée lorsque le fournisseur de services planifie, établit, met en œuvre, exécute, surveille, examine, maintient et améliore un SMS. L'ISO/CEI 20000-1 spécifie l'application du concept de la «roue de Deming» [désigné en anglais par «Plan-Do-Check-Act» (PDCA)] à toutes les parties du SMS, processus de gestion des services compris, spécifiés dans les [Articles 5](#) à 9 de l'ISO/CEI 20000-1, ainsi que les services. Cela est représenté à la [Figure 4](#).

3c099f60b970/iso-iec-tr-90006-2013

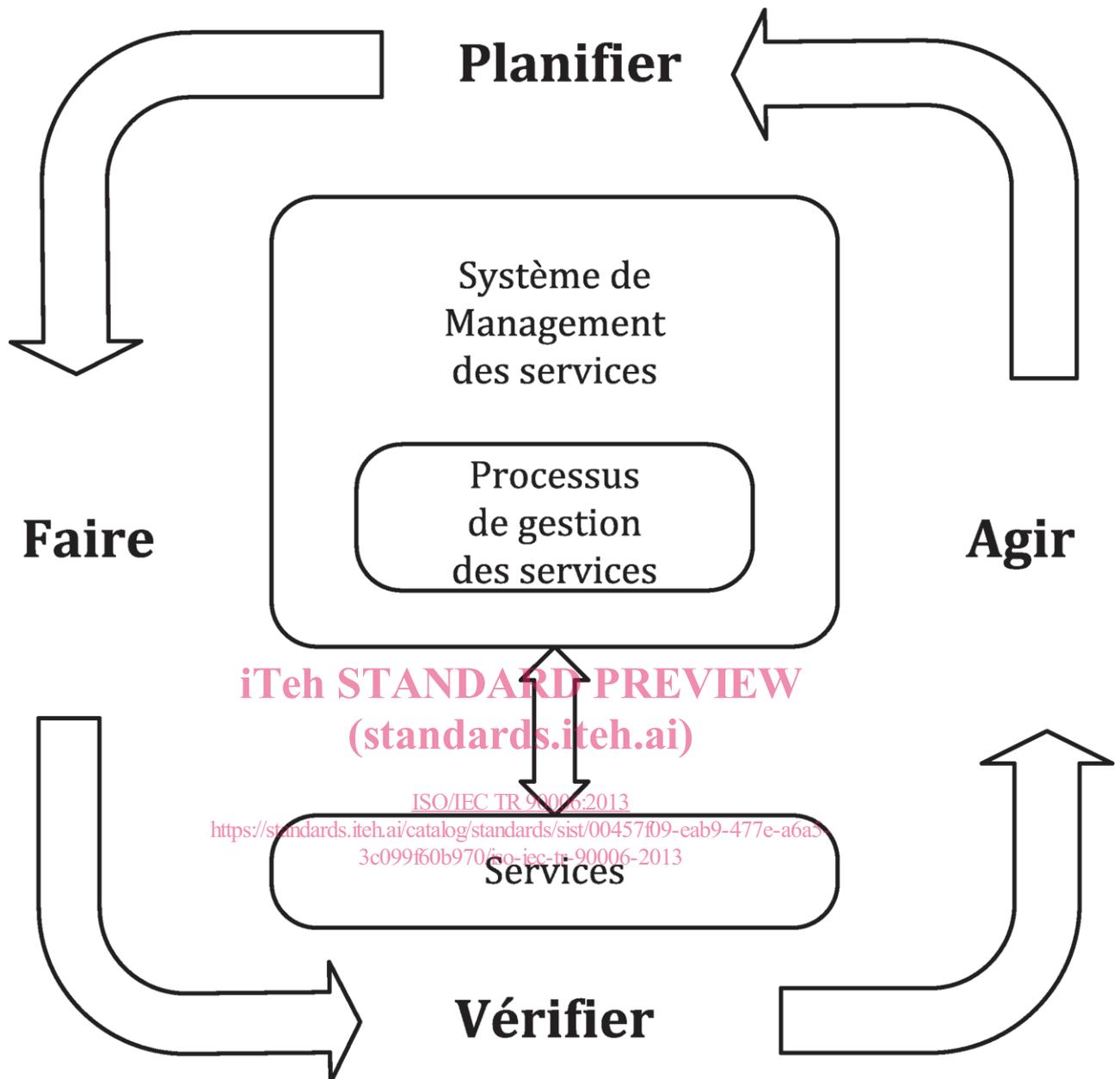


Figure 4 — Concept de la «roue de Deming» appliqué à la gestion des services

5.1.3 Détermination du périmètre d'un SMQ et d'un SMS

L'ISO 9001 et l'ISO/CEI 20000-1 diffèrent fortement en ce qui concerne les exigences applicables au périmètre du système de management.

Le périmètre d'un SMQ peut inclure une partie ou la totalité des activités d'un organisme. Le périmètre d'un SMS s'applique à la conception, la transition, la délivrance et l'amélioration de services.

La [Figure 5](#) illustre trois scénarios possibles associés au périmètre pertinent d'un SMQ et d'un SMS. La Figure 5.1 présente un périmètre commun partiellement couvert. La Figure 5.2 présente le périmètre du SMS repris en totalité par le périmètre du SMQ. La Figure 5.3 présente le cas où le SMQ et le SMS ont le même périmètre. Des exemples sont également donnés.

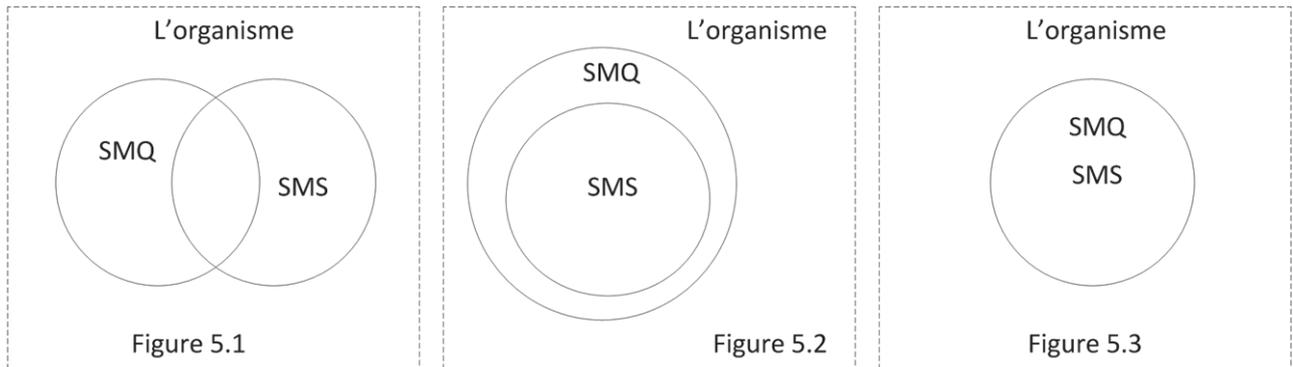


Figure 5 — Scénarios pour les périmètres d'un SMQ et d'un SMS

EXEMPLE 1 À la Figure 5.1, un organisme dispose d'un SMQ aussi bien pour la fabrication de produits que pour un service requis pour le processus de fabrication. L'organisme dispose également d'un SMS dont le périmètre couvre le service destiné au processus de fabrication et d'autres services. Le périmètre du SMS couvre partiellement le périmètre du SMQ.

EXEMPLE 2 À la Figure 5.2, un organisme dispose d'un SMQ pour tous les processus liés aux activités d'assurance et tous les services. L'organisme dispose également d'un SMS pour tous les services. Le périmètre du SMS est un sous-ensemble du périmètre du SMQ.

EXEMPLE 3 À la Figure 5.3, un organisme de services dispose d'un SMQ pour tous les services délivrés. Cet organisme dispose également d'un SMS pour tous les services. Le périmètre du SMQ est identique à celui du SMS.

NOTE Des recommandations supplémentaires sur le périmètre de l'ISO/CEI 20000-1 sont disponibles dans l'ISO/CEI 20000-3:2012 intitulée «Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1».

ITC STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/00457f09-eab9-477e-a6a5-3c0991606970/iso-iec-tr-90006-2013>

5.2 Application de l'ISO 9001 aux services et à la gestion des services

Les clients peuvent exiger des produits dont les caractéristiques répondent à leurs besoins et à leurs attentes. Dans l'ISO 9001, chaque fois que le terme «produit» apparaît, il peut également désigner un service. Ces besoins et attentes sont exprimés dans des spécifications de produits et peuvent être désignés globalement par l'expression «exigences des clients». Étant donné que les besoins et attentes des clients ne sont pas figés et du fait de la pression de la concurrence et des avancées technologiques, il convient que les organismes soient amenés à améliorer en permanence leurs produits et processus.

La démarche qui s'appuie sur un SMQ incite les organismes à analyser les exigences des clients, à définir les processus qui contribuent à la réalisation d'un produit acceptable pour le client et à en maintenir la maîtrise.

L'ISO 9001 spécifie des exigences applicables à un SMQ qui peuvent être utilisées par les organismes pour une application interne, des évaluations de conformité et pour des audits de tierce partie. Elle se focalise sur l'efficacité du SMQ à fournir des produits et services qui satisfont aux exigences des clients.

Le Paragraphe 4.1 de l'ISO 9001 inclut des exigences visant à ce que l'organisme détermine les processus requis pour le SMQ. Lorsque l'ISO 9001 est appliquée aux services et à la gestion des services, l'organisme peut inclure la totalité ou une partie des processus de l'ISO/CEI 20000-1.

L'ISO 9001 peut s'appliquer à la gestion des services. L'application de l'ISO 9001 à la gestion des services peut être utile lorsqu'un organisme souhaite démontrer la conformité de sa gestion des services à une Norme internationale, mais qu'il ne satisfait pas à toutes les exigences de l'ISO/CEI 2000-1, par exemple l'organisme peut n'exécuter que six processus de gestion des services, les autres processus de gestion des services n'étant pas exécutés.

Un autre scénario pourrait être qu'un organisme souhaite démontrer la conformité à l'ISO 9001 de toutes les parties de l'organisme incluant la gestion des services et d'autres activités. Il convient d'avoir la

possibilité d'incorporer dans le SMQ à titre d'exigences des clients la totalité ou une partie des exigences de l'ISO/CEI 20000-1.

Démontrer la conformité à l'ISO 9001 pour un périmètre incluant la gestion des services ne signifie pas qu'un organisme a démontré la conformité à toutes les exigences de l'ISO/CEI 20000-1. L'organisme peut démontrer qu'il satisfait aux exigences de l'ISO 9001 en ce qui concerne les exigences des clients pour les activités de gestion des services comprises dans le périmètre. Par exemple, l'organisme peut choisir d'incorporer aux exigences des clients les exigences du processus de gestion des niveaux de services et du processus de gestion des incidents et des demandes de services spécifiées dans l'ISO/CEI 20000-1, mais peut choisir de ne pas inclure les autres exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 20000-1. Les processus émanant d'autres modèles peuvent également être utilisés.

L'Article 6 du présent Rapport technique donne des recommandations sur la façon dont des articles/paragraphes spécifiques de l'ISO 9001 peuvent éventuellement être appliqués à la gestion des services.

5.3 Intégration de l'ISO 9001 et l'ISO/CEI 20000-1

Les organismes peuvent tirer avantage de l'intégration de leurs systèmes de gestion pour créer un nouveau système de management. Ce type d'avantage peut en être tiré tant lorsque l'un des systèmes de management a été mis en place avant l'autre que lorsque tous les systèmes de management ont été mis en place simultanément. Les processus de gestion et organisationnels, en particulier, peuvent tirer profit de l'intégration des exigences similaires et de la détermination d'objectifs communs pour tous les systèmes de gestion.

Dans tous les cas, il convient que l'objectif d'un organisme soit de produire un système de management intégré viable qui permette à l'organisme de démontrer la conformité à l'ISO 9001 et à l'ISO/CEI 20000-1. L'objectif n'est pas de comparer les deux Normes internationales ni de déterminer quelle est la meilleure ou la plus légitime. En cas de contradiction entre les deux Normes internationales, il convient de la résoudre d'une manière qui satisfait aux exigences de l'ISO 9001 et de l'ISO/CEI 20000-1 et qui garantit que l'organisme réalise une amélioration continue de son SMQ et de son SMS. Il convient que le système de management intégré idéal soit fondé sur l'approche la plus efficace en utilisant l'ISO 9001 et l'ISO/CEI 20000-1 appliquées correctement. Cela est également pris en charge par l'utilisation de détails supplémentaires donnés dans l'une des deux Normes internationales afin de compléter l'autre. Il convient de veiller à conserver tout ce qui est nécessaire à la conformité à l'ISO 9001 et à l'ISO/CEI 20000-1.

Le premier avantage en termes d'activités d'un système de management intégré peut être que l'organisme ne possède pas deux systèmes de gestion aux exigences répétitives ou contradictoires. Les autres avantages clés d'une exécution intégrée de management de la qualité et de gestion des services incluent:

- a) la crédibilité d'un service sujet à une assurance qualité efficace qui satisfait aux exigences des clients pour les clients internes ou externes;
- b) le plus bas coût d'établissement, d'exécution et d'audit d'un système de management intégré, lorsque l'obtention d'une bonne qualité et d'une délivrance de service efficace fait partie de la stratégie de l'organisme;
- c) la réduction du temps de mise en œuvre grâce au développement de processus intégrés communs à l'ISO 9001 et à l'ISO/CEI 20000-1;
- d) le fait d'éviter des contradictions et des améliorations isolées de l'organisme émanant de plusieurs systèmes de gestion;
- e) une meilleure compréhension du management de la qualité et de la gestion des services au moyen d'un seul ensemble d'objectifs qui aboutit à un travail plus efficace et plus efficient;
- f) la réduction du temps de mise en œuvre grâce aux exigences complémentaires de sorte que la démonstration de la conformité à l'ISO 9001 signifie que l'organisme a répondu à certaines des exigences de l'ISO/CEI 20000-1;