

---

---

**Technologies de l'information —  
Gestion des services —**

**Partie 2:  
Directives relatives à l'application des  
systèmes de management des services**

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
*Information technology — Service management —  
Part 2: Guidance on the application of service management systems*  
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 20000-2:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019>



**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC 20000-2:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO/IEC 2019

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée 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 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Genève  
Tél.: +41 22 749 01 11  
Fax: +41 22 749 09 47  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>vi</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>vii</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
1.1 Généralités.....	1
1.2 Application.....	2
1.3 Structure.....	3
<b>2 Références normatives</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>3</b>
<b>4 Contexte de l'organisme</b> .....	<b>3</b>
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte.....	3
4.1.1 Activités requises.....	3
4.1.2 Explication.....	3
4.1.3 Informations supplémentaires.....	4
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées.....	4
4.2.1 Activités requises.....	4
4.2.2 Explication.....	4
4.2.3 Informations supplémentaires.....	5
4.3 Détermination du périmètre du système de management des services.....	5
4.3.1 Activités requises.....	5
4.3.2 Explication.....	5
4.3.3 Informations supplémentaires.....	6
4.4 Système de management des services.....	6
4.4.1 Activités requises.....	6
4.4.2 Explication.....	6
4.4.3 Informations supplémentaires.....	6
<b>5 Leadership</b> .....	<b>6</b>
5.1 Leadership et engagement.....	6
5.1.1 Activités requises.....	6
5.1.2 Explication.....	6
5.1.3 Informations supplémentaires.....	7
5.2 Politique.....	8
5.2.1 Activités requises.....	8
5.2.2 Explication.....	8
5.2.3 Informations supplémentaires.....	9
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme.....	9
5.3.1 Activités requises.....	9
5.3.2 Explication.....	9
5.3.3 Informations supplémentaires.....	10
<b>6 Planification</b> .....	<b>10</b>
6.1 Actions relatives aux risques et opportunités.....	10
6.1.1 Activités requises.....	10
6.1.2 Explication.....	10
6.1.3 Informations supplémentaires.....	11
6.2 Objectifs de la gestion des services et planification des actions pour les atteindre.....	12
6.2.1 Activités requises.....	12
6.2.2 Explication.....	12
6.2.3 Informations supplémentaires.....	12
6.3 Planification du système de management des services.....	12
6.3.1 Activités requises.....	12
6.3.2 Explication.....	12
6.3.3 Informations supplémentaires.....	14
<b>7 Support du système de management des services</b> .....	<b>14</b>

7.1	Ressources.....	14
7.1.1	Activités requises.....	14
7.1.2	Explication.....	14
7.1.3	Informations supplémentaires.....	14
7.2	Compétences.....	15
7.2.1	Activités requises.....	15
7.2.2	Explication.....	15
7.2.3	Informations supplémentaires.....	16
7.3	Sensibilisation.....	16
7.3.1	Activités requises.....	16
7.3.2	Explication.....	16
7.3.3	Informations supplémentaires.....	16
7.4	Communication.....	17
7.4.1	Activités requises.....	17
7.4.2	Explication.....	17
7.4.3	Informations supplémentaires.....	18
7.5	Informations documentées.....	18
7.5.1	Généralités.....	18
7.5.2	Création et mise à jour des informations documentées.....	19
7.5.3	Contrôle des informations documentées.....	20
7.5.4	Informations documentées du système de management des services.....	21
7.6	Connaissances.....	22
7.6.1	Activités requises.....	22
7.6.2	Explication.....	22
7.6.3	Informations supplémentaires.....	22
<b>8</b>	<b>Fonctionnement du système de management des services.....</b>	<b>23</b>
8.1	Planification et contrôle opérationnels.....	23
8.1.1	Activités requises.....	23
8.1.2	Explication.....	23
8.1.3	Informations supplémentaires.....	23
8.2	Portefeuille des services.....	24
8.2.1	Fourniture des services.....	24
8.2.2	Planification des services.....	25
8.2.3	Contrôle des parties impliquées dans le cycle de vie du service.....	26
8.2.4	Gestion du catalogue de services.....	28
8.2.5	Gestion des actifs.....	29
8.2.6	Gestion de configuration.....	30
8.3	Relations et accords.....	32
8.3.1	Généralités.....	32
8.3.2	Gestion des relations commerciales.....	33
8.3.3	Gestion des niveaux de service.....	35
8.3.4	Gestion des fournisseurs.....	36
8.4	Offre et demande.....	38
8.4.1	Budgétisation et comptabilité des services.....	38
8.4.2	Gestion de la demande.....	40
8.4.3	Gestion de la capacité.....	41
8.5	Conception, construction et transition du service.....	42
8.5.1	Gestion des changements.....	42
8.5.2	Conception et transition du service.....	46
8.5.3	Gestion des déploiements et des mises en production.....	50
8.6	Résolution et satisfaction.....	51
8.6.1	Gestion des incidents.....	51
8.6.2	Gestion des demandes de services.....	53
8.6.3	Gestion des problèmes.....	54
8.7	Garantie de services.....	55
8.7.1	Gestion de la disponibilité de service.....	55
8.7.2	Gestion de la continuité de service.....	56
8.7.3	Management de la sécurité de l'information.....	57

<b>9</b>	<b>Évaluation des performances</b> .....	<b>59</b>
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	59
9.1.1	Activités requises.....	59
9.1.2	Explication.....	60
9.1.3	Informations supplémentaires.....	60
9.2	Audit interne.....	60
9.2.1	Activités requises.....	60
9.2.2	Explication.....	60
9.2.3	Informations supplémentaires.....	61
9.3	Revue de direction.....	61
9.3.1	Activités requises.....	61
9.3.2	Explication.....	61
9.3.3	Informations supplémentaires.....	62
9.4	Établissement de rapports de services.....	62
9.4.1	Activités requises.....	62
9.4.2	Explication.....	62
9.4.3	Informations supplémentaires.....	62
<b>10</b>	<b>Amélioration</b> .....	<b>63</b>
10.1	Non-conformités et actions correctives.....	63
10.1.1	Activités requises.....	63
10.1.2	Explication.....	63
10.1.3	Informations supplémentaires.....	63
10.2	Amélioration continue.....	63
10.2.1	Activités requises.....	63
10.2.2	Explication.....	64
10.2.3	Informations supplémentaires.....	64
<b>Annexe A (informative) Informations documentées obligatoires spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1:2018</b> .....		<b>65</b>
..... <a href="https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019">ISO/IEC 20000-2:2019</a>		
<b>Bibliographie</b> .....	<a href="https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019">https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019</a>	<b>70</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC, participent également aux travaux.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

L'attention est attirée 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 l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)) ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'IEC (voir <http://patents.iec.ch>).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir: [www.iso.org/iso/avant-propos](http://www.iso.org/iso/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité technique mixte ISO/IEC JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 40, *Gestion des services IT et gouvernance IT*.

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO/IEC 20000-2:2012) qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

- a) mise à jour visant à garantir un meilleur alignement sur l'ISO/IEC 20000-1:2018;
- b) amélioration de la cohérence et clarification des recommandations données dans chaque article avec les sections communes suivantes: Activités requises, Explication (comprenant un énoncé de l'objet) et Informations supplémentaires (comprenant des recommandations sur les informations documentées ainsi que sur les rôles et autorités);
- c) ajout d'une annexe (**Annexe A**) condensant toutes les informations documentées référencées dans l'ISO/IEC 20000-1 qui ont un caractère obligatoire.

Une liste de toutes les parties de la série ISO/IEC 20000 se trouve sur le site web de l'ISO.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse [www.iso.org/fr/members.html](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

Le présent document fournit des lignes directrices en vue de l'établissement, de la mise en œuvre, de la tenue à jour et de l'amélioration continue d'un système de management des services (SMS). Un SMS est une aide à la gestion du cycle de vie des services, comprenant la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services, pour satisfaire aux exigences convenues et créer de la valeur pour les clients, les utilisateurs et l'organisme fournisseur des services.

L'adoption d'un SMS constitue une décision stratégique pour un organisme et est généralement influencée par les objectifs de l'organisme, l'organe de gouvernance, les autres parties impliquées dans le cycle de vie du service et la nécessité d'obtenir des services efficaces et faisant preuve de résilience. Les lignes directrices données dans le présent document sont conformes à l'ISO/IEC 20000-1:2018. Le présent document exclut volontairement toute ligne directrice pour la gestion de tout type de service spécifique. L'organisme peut utiliser une combinaison de référentiels généralement admis et sa propre expérience. L'amélioration de la gestion des services peut s'appuyer sur des méthodologies d'optimisation communes et les appliquer au SMS et aux services. Des outils appropriés de gestion des services peuvent être utilisés pour accompagner le SMS. La mise en œuvre et le fonctionnement d'un SMS apportent une visibilité des opérations, un contrôle des services et une amélioration continue conduisant à une meilleure efficacité et à une plus grande efficacité. L'amélioration du management des services s'applique aux SMS et aux services.

La structure des articles et paragraphes du présent document (c'est-à-dire leur numérotation et leur séquence) suit celle de l'ISO/IEC 20000-1:2018 et la terminologie employée dans le présent document est conforme à celle de l'ISO/IEC 20000-1:2018 et de l'ISO/IEC 20000-10:2018.

**iteh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC 20000-2:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019>

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC 20000-2:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad-af2f5e27ec6a/iso-iec-20000-2-2019>

# Technologies de l'information — Gestion des services —

## Partie 2: Directives relatives à l'application des systèmes de management des services

### 1 Domaine d'application

#### 1.1 Généralités

Le présent document fournit des lignes directrices concernant l'application d'un système de management des services (SMS) basé sur l'ISO/IEC 20000-1. Il fournit des exemples et des recommandations pour permettre aux organismes d'interpréter et d'appliquer l'ISO/IEC 20000-1, y compris des références à d'autres parties de l'ISO/IEC 20000 et à d'autres normes appropriées.

La [Figure 1](#) représente un SMS montrant le contenu de l'ISO/IEC 20000-1. Elle ne représente pas une hiérarchie structurelle, une séquence ou des niveaux d'autorité.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
(standards.iteh.ai)

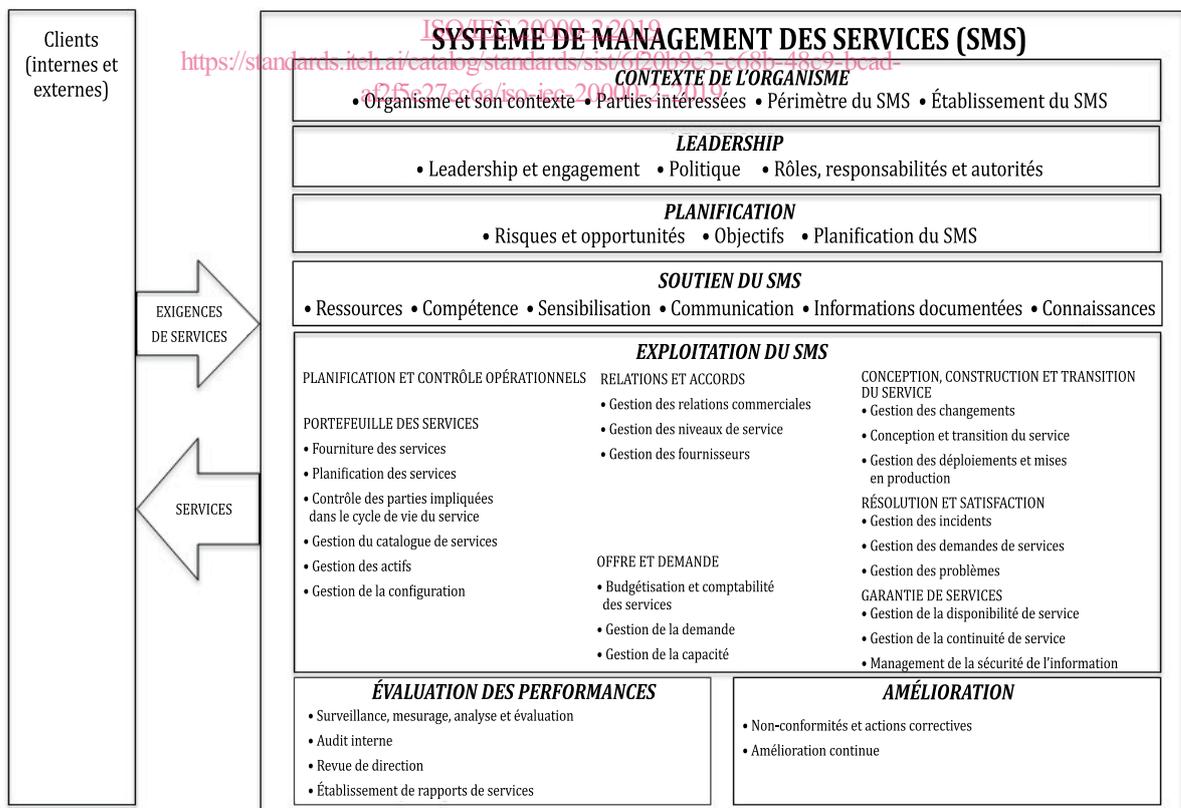


Figure 1 — Système de management des services

La structure est destinée à fournir une présentation cohérente des exigences plutôt qu'un modèle pour la documentation des politiques, des objectifs et des processus d'un organisme. Chaque organisme peut choisir comment combiner les exigences au sein des processus. Les relations entre chaque organisme et ses clients, utilisateurs et autres parties intéressées ont une influence sur le mode de mise en œuvre des processus. Un SMS tel qu'il est désigné par un organisme ne peut toutefois exclure aucune des exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1.

Le terme «service» tel qu'il est utilisé dans le présent document se réfère aux services compris dans le périmètre du SMS. Le terme «organisme» tel qu'il est utilisé dans le présent document se rapporte à l'organisme inclus dans le périmètre d'application du SMS. Dans le périmètre d'application du SMS, l'organisme peut faire partie d'un organisme plus grand, comme ce peut être le cas, par exemple, d'un département informatique au sein d'une grande société. L'organisme gère et fournit des services aux clients et peut également être qualifié de fournisseur de services. Toute utilisation différente des termes «service» et «organisme» est clairement distinguée dans le présent document. Le terme «fourni», tel qu'il est utilisé dans le présent document, peut être interprété comme couvrant l'ensemble des activités du cycle de vie du service qui sont réalisées en complément des activités opérationnelles quotidiennes. Les activités du cycle de vie d'un service englobent la planification, la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration.

### 1.2 Application

Les recommandations données dans le présent document sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme qui emploie un SMS, quel que soit son type ou sa taille, ou la nature des services fournis. Bien que pouvant s'appliquer "à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou la nature des services fournis", l'ISO/IEC 20000-1 est issue des technologies de l'information. Elle est prévue pour la gestion des services qui utilisent les technologies et l'information numérique. Les exemples donnés dans le présent document illustrent diverses utilisations de l'ISO/IEC 20000-1.

Le fournisseur de services est responsable du SMS et par conséquent ne peut pas demander à un tiers de satisfaire aux exigences des [Articles 4](#) et 5 de l'ISO/IEC 20000-1:2018. Par exemple, l'organisme ne peut pas demander à un tiers de jouer le rôle de la direction et de démontrer l'engagement de la direction ou de démontrer le contrôle des parties impliquées dans le cycle de vie du service.

Certaines activités des [Articles 4](#) et 5 de l'ISO/IEC 20000-1:2018 peuvent être exécutées par un tiers sous la responsabilité de l'organisme. Par exemple, un organisme peut demander à un tiers de créer le plan de gestion des services initial, qui constitue un document essentiel d'un SMS. Le plan, une fois créé et ayant fait l'objet d'un accord, relève de la responsabilité directe de l'organisme et est tenu à jour par ce dernier. Dans ces exemples, l'organisme utilise des tiers pour des activités spécifiques à court terme. L'organisme a la responsabilité et l'autorité vis-à-vis du SMS. L'organisme peut par conséquent démontrer les preuves d'une satisfaction à toutes les exigences des [Articles 4](#) et 5 de l'ISO/IEC 20000-1:2018.

Pour les [Articles 6](#) à 10 de l'ISO/IEC 20000-1:2018, un organisme peut apporter lui-même la preuve qu'il satisfait à toutes les exigences. Toutefois, un organisme peut aussi apporter la preuve qu'il conserve la responsabilité des exigences lorsque d'autres parties contribuent également à satisfaire aux exigences prévues aux [Articles 6](#) à 10 de l'ISO/IEC 20000-1:2018. L'organisme peut démontrer le contrôle des autres parties impliquées dans le cycle de vie du service (voir [8.2.3](#)). À titre d'exemple, l'organisme peut apporter la preuve des contrôles sur une autre partie qui fournit les composants de services d'infrastructure ou qui opère le centre de services comprenant le processus de gestion des incidents.

L'organisme ne peut pas démontrer sa conformité aux exigences de l'ISO/IEC 20000-1 si d'autres parties sont utilisées pour fournir ou opérer *tous* les services, les composants de services ou les processus dans le périmètre du SMS. Cependant, si d'autres parties fournissent ou exploitent seulement une *partie* des services, des composants du service ou des processus, l'organisme doit pouvoir apporter la preuve qu'il satisfait aux exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 20000-1.

Le domaine d'application du présent document ne couvre pas la spécification de produits ou d'outils. L'ISO/IEC 20000-1 et le présent document peuvent toutefois être utilisés pour permettre l'élaboration ou l'acquisition de produits ou d'outils participant au fonctionnement d'un SMS.

### 1.3 Structure

Le présent document suit les articles de l'ISO/IEC 20000-1 et, à partir de [l'Article 4](#), comprend trois sections par article ou paragraphe:

- a) *Activités requises*: synthèse des activités exigées par l'article concerné de l'ISO/IEC 20000-1. Noter que cette section ne réplique pas l'énoncé des exigences donné dans l'ISO/IEC 20000-1 ni n'ajoute de nouvelles exigences, mais consiste simplement à décrire les activités;
- b) *Explication*: explication de l'objet de l'article et des recommandations pratiques concernant son contenu; cette section comprend des exemples et des recommandations pour décrire la manière d'implémenter les exigences de l'ISO/IEC 20000-1. Le cas échéant, elle fait référence à d'autres parties de l'ISO/IEC 20000 et à d'autres normes appropriées;
- c) *Informations supplémentaires*: recommandations sur les rôles et responsabilités ainsi que sur les informations documentées qui viennent à l'appui de la mise en œuvre d'un SMS. D'autres informations pertinentes peuvent également y être ajoutées.

## 2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences 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/IEC 20000-10, *Technologies de l'information — Gestion des services — Partie 10: Concepts et vocabulaire*

iTech STANDARD PREVIEW  
(standards.itech.ai)

## 3 Termes et définitions

[ISO/IEC 20000-2:2019](#)

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/6f20b9c3-c68b-48c9-bcad->

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO/IEC 20000-10 s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

## 4 Contexte de l'organisme

### 4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

#### 4.1.1 Activités requises

L'organisme détermine les facteurs externes et internes pertinents par rapport à sa finalité et qui influent sur sa capacité à atteindre les résultats attendus du SMS.

#### 4.1.2 Explication

Cette activité requise vise à définir le contexte, en déterminant les facteurs qui concernent la finalité de l'organisme et qui influent sur sa capacité à atteindre les résultats attendus du SMS. Ces résultats incluent l'apport d'une valeur ajoutée pour ses clients. Ces facteurs peuvent varier et peuvent être, par

exemple, internes ou internes, positifs ou négatifs. L'ensemble des facteurs fournissent collectivement le contexte fondamental dans lequel l'organisme instaure son SMS.

**NOTE** Le mot «facteur» dans ce contexte peut désigner des facteurs ou des attributs qui ont un impact positif ou négatif. Ce sont là des sujets, des facteurs ou des attributs importants pour l'organisme dans le contexte de sa capacité à fournir à ses clients des services ayant la qualité convenue.

Pour mener à bien la mise en œuvre d'un SMS, l'organisme identifie et documente ses contextes interne et externe. Le contexte inclut la nature de l'organisme lui-même, les besoins et attentes des autres parties intéressées qui ont un intérêt dans le SMS, ainsi que le périmètre du SMS proprement dit. Le SMS peut être établi sur la base d'une compréhension de ces facteurs.

Dès le début de la phase de planification, il convient que l'organisme détermine dans quelle mesure l'ISO/IEC 20000-1 s'applique à son propre contexte afin de pouvoir documenter le périmètre initial du SMS. Faute d'identifier le contexte, les parties intéressées et le périmètre, le SMS produit peut échouer ou se révéler inefficace.

Étant donné que les facteurs internes et externes peuvent changer, l'organisme peut réexaminer son contexte à intervalles réguliers et au travers d'une revue de direction.

**EXEMPLE** Les facteurs internes peuvent inclure les politiques, les ressources, les aptitudes, les personnes, les compétences et les connaissances, la structure organisationnelle, la gouvernance, la culture, les exigences client et les aspects financiers. Les facteurs externes peuvent comprendre les influences du marché, politiques, économiques et environnementales, ainsi que la concurrence, la législation et la réglementation, les exigences des clients externes et la probabilité que surviennent des événements pouvant affecter les services.

### 4.1.3 Informations supplémentaires

Une liste des facteurs internes et externes qui influencent le SMS est élaborée et il convient de la documenter.

Le contexte de l'organisme est établi au niveau de la direction, qui peut solliciter l'assistance d'analystes techniques et métier.

## 4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées

### 4.2.1 Activités requises

L'organisme identifie les parties intéressées du SMS et des services, et détermine leurs exigences.

### 4.2.2 Explication

Cette activité requise vise à s'assurer que l'organisme identifie les exigences des parties intéressées, afin de permettre au SMS de fournir les services appropriés. Une partie intéressée désigne une personne ou un groupe pouvant affecter ou être affecté(e) par une décision ou une activité en lien avec le SMS. Une partie intéressée peut être interne ou externe à l'organisme. Une partie intéressée peut également être appelée une partie prenante.

**EXEMPLE** Les clients et leurs représentants, les hauts dirigeants, les représentants de la direction, les chargés de compte, les membres du personnel, les fonctions d'assistance internes à l'organisme (par exemple, assistance technologique, ressources humaines, services des équipements, service juridique, recrutement, achats), les fournisseurs, les partenaires, les législateurs, les auditeurs, les associations professionnelles et les concurrents sont des exemples de parties intéressées.

L'organisme identifie les parties intéressées ainsi que leur apport du point de vue de la réalisation des objectifs de gestion des services ou de la fourniture des services, y compris leurs exigences vis-à-vis du SMS ou des services. Une partie intéressée peut avoir une incidence sur la performance et l'efficacité du SMS et des services, influencer sur le marché, ou créer et réduire des risques.

Les exigences des parties intéressées peuvent inclure:

- a) les exigences de services, telles que les objectifs de niveaux de service, les capacités, les performances, les exigences de niveau de service, la continuité de service, la sécurité de l'information ou les exigences de disponibilité;
- b) les exigences légales et réglementaires imposées par des autorités externes, telles que les lois et réglementations nationales ou régionales;
- c) les obligations contractuelles vis-à-vis des partenaires, clients ou fournisseurs.

#### 4.2.3 Informations supplémentaires

L'organisme dresse la liste des parties intéressées en détaillant leurs intérêts et leurs exigences vis-à-vis du SMS et des services.

Les parties intéressées sont identifiées au niveau de la direction, qui peut solliciter l'assistance d'analystes techniques et métier.

### 4.3 Détermination du périmètre du système de management des services

#### 4.3.1 Activités requises

L'organisme détermine les limites et l'applicabilité du SMS afin d'établir son périmètre.

#### 4.3.2 Explication

Cette activité requise vise à exploiter les informations recueillies au sujet des facteurs et des exigences des parties intéressées en vue de définir précisément la partie de l'organisme et les services qui sont à inclure dans le SMS. La définition du périmètre est donc une activité essentielle qui permet d'établir les fondements indispensables à toutes les autres activités relatives à la mise en œuvre du SMS.

L'organisme tient compte des données suivantes pour documenter le périmètre du SMS:

- a) les facteurs internes et externes;
- b) les besoins et attentes des parties intéressées, aussi bien internes qu'externes;
- c) les services ou les types de services qui sont proposés aux clients, par exemple:
  - un service ponctuel, un groupe de services ou l'ensemble des services;
  - des services issus des technologies de l'information, des services Cloud;
  - des services technologiques visant à soutenir la gestion des infrastructures, l'externalisation de processus métier;
  - des services technologiques visant à soutenir les métiers de tout secteur, par exemple les télécommunications, les finances, la vente au détail, le tourisme, les services publics;
- d) le nombre et le type de clients, par exemple un client unique, un secteur de clientèle spécifique ou des clients externes ou internes;
- e) les lieux d'où doivent être fournis les services.

Les services envisagés en c) peuvent regrouper tout ou partie des services dont il a été convenu qu'ils entrent dans le périmètre du SMS. Les services entrant dans le périmètre du SMS peuvent être tous les services fournis par l'organisme ou une partie d'entre eux. Ils peuvent être répertoriés de manière ou individuelle ou être regroupés. Le nom de l'organisme chargé de gérer et fournir les services est inclus; en revanche, il convient que l'établissement du périmètre ne comprenne pas les noms des tierces parties contribuant à la fourniture du service, telles que les fournisseurs de services externes.

### 4.3.3 Informations supplémentaires

L'organisme documente l'énoncé du périmètre du SMS en respectant les recommandations fournies dans l'ISO/IEC 20000-3.

Le périmètre du SMS est énoncé par la direction, qui peut être assistée par des experts tels que des analystes techniques et métier.

## 4.4 Système de management des services

### 4.4.1 Activités requises

L'organisme établit, met en œuvre, tient à jour le SMS et en assure l'amélioration continue.

### 4.4.2 Explication

Cette activité requise vise à s'assurer que tous les éléments exigés sont réunis afin d'établir, mettre en œuvre, tenir à jour le SMS et d'en assurer l'amélioration continue.

Dès lors que le contexte, les parties intéressées et leurs exigences ainsi que le périmètre ont été déterminés, l'organisme détermine de quelle manière implémenter les exigences de l'ISO/IEC 20000-1 sous la forme de processus. Par exemple, les processus du SMS vont-ils refléter précisément les articles de l'ISO/IEC 20000-1 ou seront-ils regroupés, séparés ou désignés d'une façon différente?

Pour tirer le meilleur parti des processus, il est essentiel de veiller à ce qu'ils demeurent constamment à jour. L'évaluation régulière des processus se révèle avantageuse pour l'organisme. Au fur et à mesure du déploiement et de l'implémentation des processus, les revues associées intègrent une évaluation de leurs performances visant à en optimiser les résultats.

Les projets et les aspirations de l'organisme peuvent être considérés lorsque le SMS est établi et mis en œuvre, afin que la maintenance et l'amélioration continue puissent être réalisées en toute efficacité. Voir [l'Article 6](#) pour des informations supplémentaires.

### 4.4.3 Informations supplémentaires

L'organisme documente le SMS pour satisfaire aux exigences de l'ISO/IEC 20000-1:2018, 7.5.

La direction définit les fondations et les autorisations nécessaires à l'établissement du SMS. La responsabilité de l'établissement du SMS peut ensuite être déléguée au personnel autorisé au sein de l'organisme.

## 5 Leadership

### 5.1 Leadership et engagement

#### 5.1.1 Activités requises

La direction démontre son leadership et son engagement vis-à-vis du SMS.

#### 5.1.2 Explication

Cette activité requise a pour but d'encourager la direction à démontrer son leadership et son engagement à soutenir l'établissement et le fonctionnement d'un SMS. La direction se définit comme «la personne ou le groupe de personnes qui oriente et contrôle un organisme au plus haut niveau». La direction, c'est-à-dire le niveau hiérarchique au sein de l'organisme qui détient l'autorité et la capacité d'initier l'élaboration d'un SMS, fournit également les ressources nécessaires pour soutenir durablement le SMS et est responsable de la réalisation des objectifs et des résultats attendus du SMS et des services. Un

niveau d'implication et d'engagement adéquat est essentiel pour réussir la mise en œuvre d'un SMS et ainsi faciliter l'exécution des services qu'il fournit aux clients.

La direction a la responsabilité de veiller à ce que le SMS et les services fassent l'objet d'un examen régulier. Les revues de direction sont détaillées en [9.3](#).

La direction élabore une politique et des objectifs de gestion des services décrivant la vision stratégique et les cibles de l'organisme en matière de management des services. La politique et les objectifs étant en support du développement de l'organisme, l'approche de la direction est alignée sur les ambitions de développement et les orientations stratégiques de l'organisme.

La direction oriente l'élaboration et la tenue à jour d'un plan de gestion des services, lequel représente le document de référence qui contient un résumé et décrit l'objet du SMS pour l'organisme, en s'appuyant sur la politique et les objectifs associés.

La direction attribue les niveaux d'autorité en fonction de la taille et de la complexité de l'organisme et délègue les responsabilités afin que le personnel compétent soit habilité à prendre des décisions en lien avec le SMS et les services.

La direction détermine ce qui apporte de la valeur à l'organisme et aux clients. Les gains réalisés avec un nombre de ressources optimal et une prise de risque acceptable, contribuent à la création de valeur. Par exemple, il peut être considéré qu'un actif, un composant de service ou un service crée de la valeur. En interne, la valeur peut inclure la satisfaction des employés, la réduction des coûts et l'augmentation des recettes. En externe, la valeur des services fournis est déterminée par leurs résultats et par l'intérêt perçu par les clients qui les utilisent.

La direction tient compte de l'implication du SMS dans la réalisation des objectifs financiers. Elle veille à ce que les exigences et les objectifs en matière de gestion des services soient alignés sur les objectifs financiers et sur les processus de l'organisme. Cette approche évite les conflits entre les processus de gestion des services et les processus métier soutenus par le SMS.

La direction s'assure que le SMS est intégré dans les processus cœur de l'organisme. Par exemple, les exigences du SMS ne sont pas désignées et considérées comme «complémentaires», mais font bien partie intégrante des exigences des processus cœur de l'organisme. De cette manière, il y a davantage de certitude quant au fait que les exigences se refléteront dans le travail au quotidien et qu'elles apporteront les avantages et résultats attendus.

La direction engage des ressources pour venir à l'appui du SMS et des services, notamment du personnel, des ressources financières et techniques, des services habilitants, etc. Lorsque cela est nécessaire, la direction apporte son soutien à d'autres fonctions de gestion afin que ces dernières puissent exercer efficacement leurs rôles de leadership et contribuer à la réussite du SMS et des services.

La direction communique aux membres de l'organisme l'importance du SMS, qui est l'un des leviers d'amélioration de l'efficacité et l'efficience de l'organisme. La direction communique également au personnel l'importance du SMS, qui contribue d'une part à l'atteinte des objectifs de gestion des services et d'autre part à la création de valeur pour l'organisme et ses clients. Il convient également que la direction s'assure que l'organisme établit une boucle de retour d'informations afin de permettre des communications bidirectionnelles et latérales concernant le SMS et les services.

La direction assure le soutien et la promotion de l'amélioration continue du SMS et des services, en vue d'accroître la valeur qu'apportent les services aux clients, aux utilisateurs finaux et à l'organisme proprement dit. Le personnel contribue également à l'efficacité du SMS et des services, par exemple en identifiant les opportunités d'amélioration qui renforcent l'efficacité du SMS et la qualité des services.

### 5.1.3 Informations supplémentaires

Les informations documentées indispensables à l'implication de la direction comprennent:

- a) la politique de gestion des services;
- b) le plan de gestion des services;