**Iso et ITIL**

L'ISO est l'Organisation internationale de normalisation. Elle est composée des organismes nationaux de normalisation de presque tous les pays au monde. L'ISO élabore des normes techniques volontaires. Les normes ISO contribuent à un développement, à une production et à une livraison des produits et services plus efficaces, sûrs et respectueux de l'environnement.

Actuellement l'ISO compte 130 organisations membres (1 par pays), comme il s'agit d'une ONG (Organisation non-gouvernementale), les membres sont des organisations nationales indépendantes des gouvernements.

Pourquoi le nom de l'ISO ? Parce que le nom de l'Organisation internationale de normalisation donnerait lieu à des abréviations différentes selon les langues (IOS en anglais, OIN en français), il a été décidé d'adopter un mot dérivé du grec isos, signifiant "égal". La forme abrégée du nom de l'organisation est par conséquent toujours ISO.

**NORMES DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT (NSM)**

Normes ISO établissant des exigences ou des lignes directrices pour aider les organismes à gérer leurs politiques et processus afin d’atteindre de objectifs spécifiques. Les NSM sont élaborées pour être applicables à tous les secteurs économiques, aux différents types et tailles d’organisations et aux diverses conditions géographiques, culturelles et sociales.

De nombreuses NSM ISO ont une structure unique, un corpus commun de termes et définitions ainsi que des exigences communes.

* [**ISO 9001:2015**](https://www.iso.org/fr/standard/62085.html)| Systèmes de management de la qualité — Exigences
* [**ISO/IEC 27001:2013**](https://www.iso.org/fr/standard/54534.html)| Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de management de la sécurité de l'information …
* [**ISO 14001:2015**](https://www.iso.org/fr/standard/60857.html)| Systèmes de management environnemental — Exigences et lignes directrices pour son utilisation
  1. **Système qualité ISO 9000**

*Profit à l'échelle internationale* : Un grand nombre de pays ont adopté les normes de la série ISO 9000 comme normes nationales, c'est pourquoi, l'enregistrement selon les normes ISO 9000 d'une entreprise facilite l'accès aux marchés mondiaux et les échanges commerciaux. Les grandes entreprises achètent de plus en plus de composants fabriqués par des sociétés d'autres pays, elles doivent donc être assurées de l'uniformité de la qualité des produits qu'elles achètent.

*Profit à l'échelle nationale :* A l'échelle nationale, l'enregistrement selon ISO 9000 procure à une entreprise un avantage concurrentiel en lui permettant de se maintenir à la hauteur de ses concurrents enregistrés et de se démarquer de ceux qui ne le sont pas. Il peut également élargir son marché étant donné que de nombreuses compagnies veulent que leurs fournisseurs soient enregistrés selon ISO 9000.

*Profit au sein de l'entreprise :* A l'intérieur de l'entreprise, un tel enregistrement signifie l'amélioration de la performance et de la qualité et donc de la satisfaction de la clientèle. L'enregistrement selon ISO 9000 permet d'accroître la productivité et de réduire les dépenses associées à l'inefficacité.

La certification n'est pas effectuée par l'ISO elle-même, mais par des organismes indépendants. Ces certifications attestent de la conformité d'un système, d'un service ou d'un produit par rapport à l'une des normes ISO.

La certification n'est pas une fin en soi : elle ne garantit pas nécessairement la réussite de l'entreprise. Cependant, cela permet à l'entreprise concernée d'adopter une démarche d'amélioration de la qualité et de sa gestion puisque la certification s'obtient lorsqu'il est constaté que la gestion de la qualité est conforme à des règles définies par les normes ISO 9000.

Cette certification peut être considérée comme une opportunité extérieure offerte à l'entreprise pour la faire évoluer, placer explicitement la gestion de la qualité au centre du management et faire participer tous ses membres à un projet d'amélioration.

La certification des entreprises passe par la certification de leurs systèmes qualité selon les normes ISO 9000, c'est-à-dire de leur organisation qualité et de leur méthodologie.

Ces systèmes, qui ont pour objet d'assurer la confiance des clients, intègrent les mesures que les entreprises prennent pour obtenir la qualité des produits, et donc la satisfaction des clients.

* 1. **ISO 27000**

**L’information joue un rôle fondamental dans un système de management** et donc dans la vie d’une entreprise. Elle est à la base de toutes prises de décisions. Sans elle, une organisation ne peut fonctionner normalement. Il est donc d’une importance capitale de la protéger. D’où l’intervention d’une **certification ISO 27000**. Pourquoi son obtention est capitale ? Quelles sont les démarches à suivre pour obtenir cette certification ? Pourquoi les employés doivent-ils suivre une formation à ce sujet ?

**Qu’est-ce que l’ISO 27000 ?**

Après moult travaux de réflexions à l’échelle internationale, la grande famille des normes ISO 27000 a commencé à être publiée en 2005 par l’Organisation Internationale de Normalisation (ISO) et par la Commission Électrotechnique Internationale (CEI). Cette norme touche notamment le domaine de la sécurité de l’information. En effet, ces exigences aident les organisations à protéger les informations sensibles circulant au sein de leur entité. Ainsi, les données financières, les informations sur le personnel, les divers documents importants seront mieux gérés face aux menaces.

Il existe jusqu’ici **12 normes ISO 27000**. Parmi elles, l’ISO 27001 et l’ISO 27002 sont celles les plus pratiquées par les entreprises et l’administration. Quelles sont leurs particularités ?

L’**ISO 27001** est le pilier du système. Elle définit et met en place le Système de Management de la Sécurité de l’Information (SMSI). Il s’agit d’un style de management construit à partir d’une gestion des risques. L’ISO 27001 propose alors des processus d’identification de risques. Elle permet un contrôle systématique des éléments. Elle gère et assure une mise à jour régulière de la documentation. Enfin, elle assure un contrôle strict sur les mesures de sécurité mises en œuvre.

Ancienne ISO 17799, l’ISO 27002 est parue en 2005. Obsolète en 2007, elle a été révisée en 2013 d’où son appellation actuelle. De manière concrète, elle décrit alors les différentes mesures de sécurité tant techniques qu’organisationnelles. Les préconisations posées par la norme ISO 27002 abordent 133 objectifs de sécurité intégrés dans 11 domaines. Son utilisation est destinée aux responsables de la mise en place et du maintien du SMSI.

**L’importance d’une certification ISO 27000 pour une entreprise**

À l’instar de ses consœurs, **la certification ISO 27000 n’est pas une obligation**. Et pourtant, son application met des informations confidentielles à l’abri et renforce la crédibilité de l’entreprise.

Garant d’une reconnaissance externe, la certification ISO 27000 permet de rassurer les clients de la société. Grâce à une meilleure réputation, la société fidélisera sa clientèle et gagnera des opportunités d’affaires. Par ailleurs, elle permet de réduire toutes menaces nuisibles à l’entreprise, dont les pertes d’informations, les cyberattaques. En outre, les pénalités financières concernant les violations de données sont évitées. Ainsi, la continuité des activités de la société se déroule sereinement.

* 1. **ISO 14000**

La **série des normes ISO 14000** désigne l'ensemble des normes qui concernent le management environnemental.

La norme ISO 14050 donne comme définition du système de management environnemental (souvent appelé SME) : *Composante du système de management global qui inclut la structure organisationnelle, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les procédés et les ressources pour établir, mettre en œuvre, réaliser,*[*passer*](https://www.techno-science.net/definition/glossaire-definition/Passer.html)*en revue et maintenir la politique environnementale (§2.1.).*

Ces normes s'adressent donc à toutes les organisations (souvent des sociétés mais il y a de nombreux autres cas), qui veulent mettre en œuvre une gestion visant à maîtriser son impact sur l'[environnement](https://www.techno-science.net/definition/definition/3469.html).

L'[ensemble](https://www.techno-science.net/definition/glossaire-definition/Ensemble.html) de ces normes est des outils visant à harmoniser l'approche des organisations en ce qui concerne la gestion environnementale. Leur application est en générale volontaire. Cependant, il arrive fréquemment qu'un donneur d'ordre privé ou public impose la mise en place d'un système de [management environnemental](https://www.techno-science.net/definition/definition/3507.html) à ses fournisseurs ou sous-traitants. Cette exigence est d'ailleurs souvent le résultat de sa propre politique environnementale.

Une [organisation](https://www.techno-science.net/definition/definition/762.html) peut faire certifier son système de management environnemental suivant cette norme par des organismes tierce partie accrédités comme l'Association française pour l'assurance de la qualité, Écopass, le Bureau Veritas Quality International, Le Lloyd's Registre etc. Cette certification étant réalisée par un système d'audit par rapport au second nouveau référentiel ISO 14001 (version 2004). Les autres normes étant des normes supports non-obligatoires (sauf cas particulier) dans le cadre d'une certification mais destinées à aider et à donner des outils communs.

**Un parallèle avec la norme qualité** = Pour faciliter l'intégration de ces normes, les normalisateurs leur ont donné une structure très proche à celle des normes de gestion de la qualité (ISO 9001, ISO 9004). La norme qui décrit l'[outil](https://www.techno-science.net/definition/definition/1742.html) de vérification de la mise en place et du fonctionnement du SME étant commune (ISO 19011).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objectif de la norme** | **Référence de la norme qualité** | **Référence de la norme environnement** |
| Vocabulaire | ISO 9000 | ISO 14050 |
| Exigences | ISO 9001 | ISO 14001 |
| Lignes directrices | ISO 9004 | ISO 14004 |
| Audit | ISO 19011 | ISO 19011 |

**ITIL**

Pour comprendre la définition ITIL, nous devons recourir à l’anglais. ITIL est le sigle pour Information Technology Infrastructure Library qui se traduit par Bibliothèque pour l’infrastructure des technologies de l’information. C’est un projet ambitieux développé en Grande-Bretagne dans le milieu des années 1980 dans le but de documenter et d’archiver un maximum d’informations et de connaissances possibles au sujet des meilleures pratiques et développements du[BPM](https://www.heflo.com/fr/outil-de-modelisation-des-processus-metiers/) (Business Process Management) ayant un rapport avec l’IT, que ce soit par le biais d’études de cas pratiques, ou via des manuels et des ouvrages spécialisés sur le sujet.

Le but était d’engendrer une grande quantité de supports, modèles et exemples pour les développeurs, les entreprises, les organisations et les consultants qui souhaiteraient avoir une très bonne base de cas réussis et être en mesure d’employer cette connaissance dans leurs propres projets de manière beaucoup plus souple et assurée.

Définition ITIL : norme des bonnes pratiques pour la bonne gestion de services informatiques les plus largement utilisés dans le monde.

Tout a commencé avec un gouvernement qui avait besoin de documenter et d’organiser ses [processus](https://www.heflo.com/fr/glossaire/processus/) et c’est devenu l’une des collectes des connaissances IT la plus précieuse ; elle a aidé de nombreuses entreprises à atteindre leurs objectifs stratégiques grâce à une bonne utilisation de la technologie.

Pour bien comprendre la définition ITIL, il est important aussi de noter que l’ITIL est devenue une marque déposée. Tout au long de son histoire, ITIL a accumulé de l’expérience avec les processus et l’IT au sein de divers organismes privés et publics, non seulement au Royaume Uni mais aussi dans plusieurs autres pays, avec une apogée, dans les années 90, avec l’adoption de l’ITIL par plusieurs entités européennes, consolidant de cette manière sa réputation, et l’utilisation de cette bibliothèque IT est devenue dans le marché une marque agréée de garantie de la qualité.

**Définition ITIL dans votre entreprise ?**

La définition ITIL désigne l’ajout d’une série d’avantages et fournit la gestion des services et des Technologies de l’information de manière beaucoup plus efficace et efficiente en les alignant correctement par rapport aux risques et aux exigences de votre entreprise.

Entre autres, nous pouvons énumérer les avantages suivants de la définition ITIL :

* Une méthodologie et une nomenclature commune, facilitant l’échange d’informations et de connaissances.
* Détermination des Niveaux de Service commercialisables et sur base de paramètres reconnus.
* Les processus et les services sont plus facilement mesurables.
* Le nombre d’incidents est réduit.
* Les améliorations sont rapidement applicables
* Le niveau des services est élevé.
* Les processus sont plus cohérents et faciles à prévenir.
* Les prestations de services sont plus efficaces.
* Les clients profitent d’une expérience supérieure.
* Une culture des processus se crée dans l’entreprise.
* Une réduction de coûts des technologies de l’information.

Comment s’organise l’ITIL ?

Pour comprendre pleinement la définition ITIL, il est intéressant de savoir qu’elle s’organise en fonction du Cycle de vie des services utilisés dans votre entreprise, subdivisé en 5 thèmes:

1-Service stratégie : Le *Service Strategy*, en anglais, a trait à la détermination des exigences et des besoins de l’entreprise.

2- Projet de Service : Ou *Service Design*, couvre les aspects concernant la définition de la solution qui sera employée.

3- Transition de service: Le *Service Transition* est lié à la gestion des changements dans l’organisation.

4- Fonctionnement du service : Le *Service Operation*est une pratique qui garantit que les services soient toujours fournis selon les niveaux convenus (SLA).

5- Amélioration continue du service : L’un des grands avantages du *Continual Service Improvement* est de maintenir une amélioration et une optimisation continue des services basés sur le cycle dédié à la[Roue de Deming ou PDCA](https://www.aufildulean.fr/le-pdca-12/).

Il s’agit d’un moyen de fournir aux organisations une série de parcours déjà consolidés sur la meilleure manière de faire de la gestion IT, en mettant l’accent sur le client et la haute qualité des services fournis.

En outre, il est possible pour les professionnels intéressés de passer la Certification ITIL d’obtenir toute la formation nécessaire afin d’utiliser la connaissance de cette bibliothèque dans sa carrière en IT. La[Certification ITIL](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=pt&to=fr&a=http%3A%2F%2Fwww.venki.com.br%2Fblog%2Fo-que-e-uma-certificacao-itil%2F) est un examen effectué par le biais d’institutions accréditées et peut fournir 3 différents niveaux de certification, par ordre de complexité, ITIL Foundation, ITIL Practitioner, ITIL Master.