

**E5 - BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO)
parcours SISR**

**C2 – DEFINIR LE REFERENTIEL ITIL
ET ISO 9001, RÉDIGER UNE PROCÉDURE DE GESTION
DES INCIDENTS (ITIL) ET UNE PROCÉDURE QUALITÉ
(ISO 9001)**

Présenté par:

MECHRAFI-LACROIX Steven

Année académique : 2024/2026

Objectifs du document

Ce document poursuit plusieurs objectifs :

1. **Présenter les référentiels** : comprendre les principes d'ITIL et d'ISO 9001.
 2. **Procédure de gestion des incidents (ITIL)** : décrire le traitement d'un incident de la détection à la clôture.
 3. **Procédure qualité (ISO 9001)** : décrire la démarche d'amélioration continue.
-

Présentation des référentiels

ITIL

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) est un ensemble de bonnes pratiques visant à aligner les services informatiques sur les besoins de l'organisation. Il décrit un cycle de vie des services composé de plusieurs phases : stratégie, conception, transition, exploitation et amélioration continue.

La **gestion des incidents** fait partie de la phase d'exploitation. Un incident est défini comme toute interruption non planifiée d'un service ou toute réduction de sa qualité. L'objectif est de **rétablir le service le plus rapidement possible** afin de limiter l'impact sur les utilisateurs.

ISO 9001

ISO 9001 est une norme internationale qui spécifie les exigences relatives à un **système de management de la qualité (SMQ)**. Elle repose sur plusieurs principes fondamentaux :

- l'orientation client ;
- le leadership ;
- l'implication du personnel ;
- l'approche processus ;
- l'amélioration continue ;
- la prise de décision fondée sur des preuves ;
- le management des relations avec les parties intéressées.

La norme s'appuie sur le cycle d'amélioration continue **PDCA** : Planifier (*Plan*), Faire (*Do*), Vérifier (*Check*), Agir (*Act*).

Procédure 1 : Gestion des incidents (ITIL)

Objet

Décrire les étapes de traitement d'un incident informatique, depuis sa détection jusqu'à sa clôture, afin de rétablir le service dans les meilleurs délais et de tracer chaque intervention.

Domaine d'application

Cette procédure s'applique à tout incident affectant un service informatique : matériel, logiciel, réseau, accès ou application.

Acteurs et rôles

- **Utilisateur** : signale l'incident.
- **Centre de services (Service Desk)** : enregistre, qualifie et suit l'incident ; point de contact unique.
- **Support niveau 1** : effectue le diagnostic initial et la résolution simple.
- **Support niveau 2 / 3** : prend en charge les incidents complexes nécessitant une expertise technique.
- **Responsable des incidents** : pilote le processus et contrôle les délais.

Niveaux de priorité

La priorité est déterminée en croisant l'**impact** (nombre d'utilisateurs ou criticité du service) et l'**urgence** (délai de résolution attendu).

Priorité	Niveau	Description
1	Critique	Service majeur indisponible, nombreux utilisateurs impactés
2	Élevée	Service dégradé, impact important
3	Moyenne	Incident limité à quelques utilisateurs
4	Faible	Gêne mineure, contournement possible

Déroulement de la procédure

1. **Détection et enregistrement** : l'incident est signalé par l'utilisateur ou détecté par un outil de supervision. Le centre de services crée un ticket (date/heure, demandeur, description, service concerné).

2. **Catégorisation** : classer l'incident par catégorie (matériel, réseau, logiciel...) pour l'orienter vers le bon support.
3. **Priorisation** : déterminer la priorité selon l'impact et l'urgence.
4. **Diagnostic initial** : le support niveau 1 analyse l'incident et vérifie si une solution connue existe dans la base de connaissances.
5. **Escalade (si nécessaire)** : escalade *fonctionnelle* vers le niveau 2/3 si besoin d'expertise ; escalade *hiérarchique* si les délais risquent d'être dépassés.
6. **Résolution et rétablissement** : appliquer la solution et vérifier avec l'utilisateur que le service fonctionne de nouveau.
7. **Clôture** : documenter la solution, mettre à jour la base de connaissances et clôturer le ticket après confirmation de l'utilisateur.

Indicateurs de suivi

- Délai moyen de résolution.
 - Taux d'incidents résolus au niveau 1.
 - Taux de respect des délais (SLA).
 - Nombre d'incidents par catégorie.
-

Procédure 2 : Procédure qualité (ISO 9001)

Objet

Définir une procédure de maîtrise de la qualité permettant d'assurer la conformité des activités, de détecter les non-conformités et de mettre en œuvre des actions d'amélioration continue conformément à l'ISO 9001.

Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des processus contribuant à la réalisation du service et à la satisfaction des utilisateurs.

Acteurs et rôles

- **Direction** : définit la politique qualité et fournit les ressources.
- **Responsable qualité** : pilote le système de management de la qualité et anime les revues.
- **Personnel concerné** : applique les procédures et signale les non-conformités.
- **Auditeur interne** : vérifie la conformité des processus.

Principe : le cycle PDCA

Phase	Action
Plan (Planifier)	Définir les objectifs qualité et les moyens
Do (Faire)	Mettre en œuvre les processus
Check (Vérifier)	Mesurer et contrôler les résultats
Act (Agir)	Corriger les écarts et améliorer

Déroulement de la procédure

1. **Définition des objectifs qualité (PLAN)** : identifier les exigences des utilisateurs, définir des objectifs mesurables (délais, conformité, satisfaction) et documenter les processus.
2. **Mise en œuvre (DO)** : appliquer les processus définis, former le personnel et enregistrer les activités réalisées (traçabilité).
3. **Contrôle et mesure (CHECK)** : réaliser des contrôles et audits internes, mesurer les indicateurs, recueillir la satisfaction des utilisateurs et identifier les non-conformités.
4. **Traitement des non-conformités** : enregistrer la non-conformité, analyser la cause racine, définir une action corrective et vérifier son efficacité.
5. **Amélioration continue (ACT)** : généraliser les actions efficaces, mettre à jour les procédures et réaliser une revue périodique du système qualité.

Documents associés

- Politique qualité.
- Fiche de non-conformité.
- Rapport d'audit interne.
- Tableau de bord des indicateurs qualité.

Indicateurs de suivi

- Taux de satisfaction des utilisateurs.
- Nombre de non-conformités détectées.
- Taux d'actions correctives clôturées dans les délais.
- Taux de conformité lors des audits internes.

Articulation entre ITIL et ISO 9001

Les deux référentiels sont **complémentaires** :

- **ITIL** apporte les bonnes pratiques opérationnelles pour gérer les services informatiques (ici, le traitement des incidents).
- **ISO 9001** apporte le cadre de management de la qualité garantissant la conformité, la traçabilité et l'amélioration continue.

La gestion des incidents (ITIL) alimente la démarche qualité (ISO 9001) : les incidents récurrents peuvent être analysés comme des **non-conformités**, déclenchant des actions correctives et participant ainsi à l'amélioration continue des services.