

LISTE MAITRESSE DES DOCUMENTS — Kit ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000-1:2018 — Service Management System (SMS) — Structure Annex SL — 7 chapitres + processus ITSM — Version 1.1 — Mai 2026

Reperes couleur — familles ISO 20000

Management SMS	Service Management	Evaluation	Amelioration
----------------	--------------------	------------	--------------

Le present kit MQ couvre la totalite des exigences documentaires de la norme ISO/IEC 20000-1:2018, y compris les politiques et procedures explicitement requises, les modeles operationnels, et l'ensemble des enregistrements demandes pour demontrer la conformite et l'efficacite du SMS lors des audits internes et de certification.

Liste maitresse — 114 documents

N°	Code	Titre du document	Type	Cat.	Section	Statut	Phase	Format	Frequence
1	PROC-001	Procedure d'analyse du contexte interne et externe	Procedure	OBLIG.	S4	INCLUS	P1	Word	Annuelle
2	REG-001	Registre des parties interessees	Registre	OBLIG.	S4	INCLUS	P1	Excel	Trimestrielle
3	DOC-001	Declaration de perimetre du SMS	Document	OBLIG.	S4	INCLUS	P1	Word	Annuelle
4	MAN-001	Manuel du Systeme de Management des Services	Manuel	OBLIG.	S4	INCLUS	P1	Word	Annuelle
5	POL-001	Politique des services fournis par des tiers	Politique	OBLIG.	S4	INCLUS	P1	Word	Annuelle
6	POL-002	Politique de management des services	Politique	OBLIG.	S5	INCLUS	P1	Word	Annuelle
7	DOC-002	Charte d'engagement de la direction	Document	OBLIG.	S5	INCLUS	P1	Word	Annuelle
8	MAT-001	Matrice des roles et responsabilites (RACI)	Matrice	OBLIG.	S5	INCLUS	P1	Excel	Annuelle
9	FCT-001	Fiches de fonction (Service Owner, Process Owner)	Fiche fonction	OBLIG.	S5	INCLUS	P1	Word	Annuelle
10	ORG-001	Organigramme SMS	Organigramme	OBLIG.	S5	INCLUS	P1	Word	Annuelle
11	PROC-002	Procedure d'analyse et de traitement des risques	Procedure	OBLIG.	S6	INCLUS	P1	Word	Annuelle
12	REG-002	Registre des risques et opportunités	Registre	OBLIG.	S6	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
13	DOC-003	Objectifs SMS et indicateurs associes	Document	OBLIG.	S6	INCLUS	P1	Word	Annuelle
14	PLAN-001	Plan de gestion des services (8 inputs §6.3)	Plan	OBLIG.	S6	INCLUS	P2	Word	Annuelle
15	PROC-003	Procedure de planification des changements SMS	Procedure	OBLIG.	S6	INCLUS	P2	Word	Annuelle
16	PROC-004	Procedure de gestion des ressources	Procedure	OBLIG.	S7A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
17	MAT-002	Matrice de competences et plan de formation	Matrice	OBLIG.	S7A	INCLUS	P2	Excel	Annuelle

N°	Code	Titre du document	Type	Cat.	Section	Statut	Phase	Format	Frequence
18	PROC-005	Procedure de sensibilisation	Procedure	OBLIG.	S7A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
19	PROC-006	Procedure de communication interne et externe	Procedure	OBLIG.	S7A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
20	PROC-007	Procedure de maitrise documentaire	Procedure	OBLIG.	S7A	INCLUS	P1	Word	Biennale
21	PROC-008	Procedure de gestion des enregistrements SMS	Procedure	OBLIG.	S7A	INCLUS	P1	Word	Biennale
22	PROC-040	Procedure de sauvegarde et restauration des informations du SMS (§7.5)	Procedure	OBLIG.	S7A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
23	REG-005	Registre des documents d'origine externe (§7.5.3 b)	Registre	OBLIG.	S7A	INCLUS	P1	Excel	Trimestrielle
24	ENR-001	Registre des competences et habilitations (§7.2)	Enregistrement	OBLIG.	S7A	INCLUS	P2	Excel	Annuelle
25	ENR-002	Registre des actions de formation et sensibilisation (§7.2, §7.3)	Enregistrement	OBLIG.	S7A	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
26	ENR-003	Registre des communications internes et externes (§7.4)	Enregistrement	OBLIG.	S7A	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
27	PROC-009	Procedure de gestion de la connaissance (nouveau 2018)	Procedure	OBLIG.	S7B	INCLUS	P2	Word	Annuelle
28	MOD-001	Base de connaissances du SMS (template)	Modele	OBLIG.	S7B	INCLUS	P2	Word	Trimestrielle
29	FCH-001	Fiche de capitalisation retour d'experience	Fiche	OBLIG.	S7B	INCLUS	P2	Word	A la demande
30	PROC-010	Procedure de partage et diffusion des connaissances	Procedure	OBLIG.	S7B	INCLUS	P2	Word	Annuelle
31	ENR-004	Registre des connaissances capitalisees (§7.6)	Enregistrement	OBLIG.	S7B	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
32	PROC-011	Procedure de planification operationnelle et controle	Procedure	OBLIG.	S8A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
33	PROC-012	Procedure de portefeuille de services	Procedure	OBLIG.	S8A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
34	MOD-002	Catalogue de services (template)	Modele	OBLIG.	S8A	INCLUS	P1	Word	Trimestrielle
35	PROC-013	Procedure de controle des parties impliquees dans le cycle de vie	Procedure	OBLIG.	S8A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
36	PROC-014	Procedure de gestion des actifs	Procedure	OBLIG.	S8A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
37	PROC-015	Procedure de gestion de configuration	Procedure	OBLIG.	S8A	INCLUS	P2	Word	Annuelle
38	MOD-003	Information de configuration (template 5 elements §8.2.6)	Modele	OBLIG.	S8A	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
39	POL-005	Politique et inventaire des actifs de service (§8.2.5)	Politique	OBLIG.	S8A	INCLUS	P1	Word	Annuelle
40	ENR-005	CMDB / Registre des elements de configuration (§8.2.6)	Enregistrement	OBLIG.	S8A	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
41	ENR-006	Registre des actifs de service (§8.2.5)	Enregistrement	OBLIG.	S8A	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
42	PROC-016	Procedure de gestion de la relation business	Procedure	OBLIG.	S8B	INCLUS	P2	Word	Annuelle
43	PROC-017	Procedure de gestion des niveaux de service (SLM)	Procedure	OBLIG.	S8B	INCLUS	P2	Word	Annuelle

N°	Code	Titre du document	Type	Cat.	Section	Statut	Phase	Format	Frequence
44	MOD-004	Modele de SLA / OLA / UC (contrat sous-traitance)	Modele	OBLIG.	S8B	INCLUS	P2	Word	A la demande
45	PROC-018	Procedure de gestion des plaintes	Procedure	OBLIG.	S8B	INCLUS	P3	Word	Annuelle
46	MOD-005	Rapport de service (service reporting)	Modele	OBLIG.	S8B	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
47	MOD-012	Modele d'accord de service client / Service Agreement (§8.3.3)	Modele	OBLIG.	S8B	INCLUS	P2	Word	A la demande
48	PROC-041	Procedure de revue planifiee des SLA avec les clients (§8.3.3 e)	Procedure	OBLIG.	S8B	INCLUS	P2	Word	Annuelle
49	PROC-042	Procedure de gestion des fournisseurs et sous-traitants (§8.3.4)	Procedure	OBLIG.	S8B	INCLUS	P2	Word	Annuelle
50	ENR-007	Registre des accords de service SLA/OLA/UC actifs (§8.3.3)	Enregistrement	OBLIG.	S8B	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
51	ENR-008	Registre des plaintes clients et traitement (§8.3.3)	Enregistrement	OBLIG.	S8B	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
52	ENR-009	Comptes-rendus de revues de service avec clients (§8.3.3 e)	Enregistrement	OBLIG.	S8B	INCLUS	P3	Word	Trimestrielle
53	PROC-019	Procedure de budgetisation et comptabilisation des services	Procedure	OBLIG.	S8C	INCLUS	P2	Word	Annuelle
54	MOD-006	Modele de facturation inter-services	Modele	OBLIG.	S8C	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
55	PROC-020	Procedure de gestion de la demande	Procedure	OBLIG.	S8C	INCLUS	P2	Word	Annuelle
56	PROC-021	Procedure de gestion de la capacite	Procedure	OBLIG.	S8C	INCLUS	P2	Word	Annuelle
57	DOC-004	Exigences et cibles de capacite (documentees)	Document	OBLIG.	S8C	INCLUS	P2	Excel	Annuelle
58	ENR-010	Registre de la demande, previsions vs realise (§8.4.2)	Enregistrement	OBLIG.	S8C	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
59	ENR-011	Plan et registre de capacite (§8.4.3)	Enregistrement	OBLIG.	S8C	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
60	ENR-012	Registre du budget et comptabilite des services (§8.4.1)	Enregistrement	OBLIG.	S8C	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
61	POL-003	Politique de gestion des changements (documentee §8.5.1.1)	Politique	OBLIG.	S8D	INCLUS	P1	Word	Annuelle
62	PROC-022	Procedure de gestion des changements (dont urgents)	Procedure	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Word	Annuelle
63	PROC-023	Procedure de conception et transition des services	Procedure	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Word	Annuelle
64	DOC-005	Criteres d'acceptation des services	Document	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Word	Annuelle
65	PROC-024	Procedure de gestion des mises en production (release & deployment)	Procedure	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Word	Annuelle
66	DOC-006	Definition des types et frequence de release	Document	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Word	Annuelle
67	MOD-007	Plan de release type	Modele	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Word	A la demande
68	ENR-013	Registre des changements / RFC / decisions CAB (§8.5.1)	Enregistrement	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
69	ENR-014	Registre des changements urgents (§8.5.1.2)	Enregistrement	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle

N°	Code	Titre du document	Type	Cat.	Section	Statut	Phase	Format	Frequence
70	ENR-015	Registre des releases et deploiements (§8.5.3)	Enregistrement	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
71	ENR-016	Registre des nouveaux services et services modifies (§8.5.2)	Enregistrement	OBLIG.	S8D	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
72	PROC-025	Procedure de gestion des incidents	Procedure	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Word	Annuelle
73	PROC-026	Procedure de gestion des incidents majeurs (documentee)	Procedure	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Word	Annuelle
74	PROC-027	Procedure de gestion des demandes de service	Procedure	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Word	Annuelle
75	PROC-028	Procedure de gestion des problemes	Procedure	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Word	Annuelle
76	REG-003	Registre des erreurs connues (known errors)	Registre	OBLIG.	S8E	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
77	MOD-008	Arbre de decision escalade	Modele	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Word	Annuelle
78	DOC-008	Matrice de priorisation et classification incidents/demandes/problemes (§8.6)	Document	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Word	Annuelle
79	ENR-017	Registre des incidents (§8.6.1)	Enregistrement	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
80	ENR-018	Registre des incidents majeurs (§8.6.2)	Enregistrement	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
81	ENR-019	Registre des demandes de service (§8.6.1)	Enregistrement	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
82	ENR-020	Registre des problemes (§8.6.3)	Enregistrement	OBLIG.	S8E	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
83	PROC-029	Procedure de gestion de la disponibilite des services	Procedure	OBLIG.	S8F	INCLUS	P2	Word	Annuelle
84	DOC-007	Exigences et cibles de disponibilite (documentees)	Document	OBLIG.	S8F	INCLUS	P2	Excel	Annuelle
85	PROC-030	Procedure de gestion de la continuite des services	Procedure	OBLIG.	S8F	INCLUS	P3	Word	Annuelle
86	PLAN-002	Plan(s) de continuite des services (5 inputs obligatoires)	Plan	OBLIG.	S8F	INCLUS	P3	Word	Annuelle
87	POL-004	Politique de securite de l'information (documentee)	Politique	OBLIG.	S8F	INCLUS	P1	Word	Annuelle
88	PROC-031	Procedure de controles de securite de l'information	Procedure	OBLIG.	S8F	INCLUS	P2	Word	Annuelle
89	PROC-032	Procedure de gestion des incidents de securite de l'information	Procedure	OBLIG.	S8F	INCLUS	P2	Word	Annuelle
90	ENR-021	Registre des indisponibilites et evenements de disponibilite (§8.7.1)	Enregistrement	OBLIG.	S8F	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
91	ENR-022	Comptes-rendus de tests du plan de continuite (§8.7.2)	Enregistrement	OBLIG.	S8F	INCLUS	P3	Word	Annuelle
92	ENR-023	Registre des incidents de securite de l'information (§8.7.3.3)	Enregistrement	OBLIG.	S8F	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
93	ENR-024	Registre des controles de securite appliques (§8.7.3.2)	Enregistrement	OBLIG.	S8F	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
94	PROC-033	Procedure de surveillance, mesure, analyse et evaluation	Procedure	OBLIG.	S9A	INCLUS	P3	Word	Annuelle
95	TB-001	Tableau de bord des indicateurs SMS	Tableau	OBLIG.	S9A	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle

N°	Code	Titre du document	Type	Cat.	Section	Statut	Phase	Format	Frequence
96	PROC-034	Procedure de satisfaction client	Procedure	OBLIG.	S9A	INCLUS	P3	Word	Annuelle
97	PROC-035	Procedure d'audit interne SMS	Procedure	OBLIG.	S9A	INCLUS	P4	Word	Annuelle
98	GR-001	Programme d'audit pluriannuel et grille d'audit par chapitre	Grille	OBLIG.	S9A	INCLUS	P4	Excel	Annuelle
99	PROC-036	Procedure de revue de direction (12 inputs obligatoires §9.3)	Procedure	OBLIG.	S9A	INCLUS	P4	Word	Annuelle
100	MOD-013	Fiche d'ecart d'audit interne (§9.2)	Modele	OBLIG.	S9A	INCLUS	P4	Word	A la demande
101	MOD-014	Support de revue de direction prefomate 12 inputs (§9.3)	Modele	OBLIG.	S9A	INCLUS	P4	Word	Annuelle
102	ENR-025	Comptes-rendus d'audits internes (§9.2)	Enregistrement	OBLIG.	S9A	INCLUS	P4	Word	Annuelle
103	ENR-026	Comptes-rendus de revues de direction (§9.3)	Enregistrement	OBLIG.	S9A	INCLUS	P4	Word	Annuelle
104	ENR-027	Registre des resultats de satisfaction client (§9.1)	Enregistrement	OBLIG.	S9A	INCLUS	P3	Excel	Trimestrielle
105	PROC-037	Procedure de service reporting	Procedure	OBLIG.	S9B	INCLUS	P3	Word	Annuelle
106	MOD-009	Modele de rapport de service (performance, tendances)	Modele	OBLIG.	S9B	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
107	MOD-010	Modele de rapport SLA (atteinte des cibles)	Modele	OBLIG.	S9B	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
108	MOD-011	Modele de rapport mensuel SMS	Modele	OBLIG.	S9B	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
109	ENR-028	Rapports de service archives (§9.4)	Enregistrement	OBLIG.	S9B	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
110	PROC-038	Procedure de gestion des non-conformites et actions correctives	Procedure	OBLIG.	S10	INCLUS	P3	Word	Annuelle
111	REG-004	Registre CSI — non-conformites et opportunités d'amelioration	Registre	OBLIG.	S10	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
112	PROC-039	Procedure d'amelioration continue (criteres d'evaluation des opportunités)	Procedure	OBLIG.	S10	INCLUS	P3	Word	Annuelle
113	ENR-029	Registre des non-conformites et actions correctives (§10.1)	Enregistrement	OBLIG.	S10	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
114	ENR-030	Suivi des actions d'amelioration continue (§10.2)	Enregistrement	OBLIG.	S10	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle

TOTAL : 114 documents — tous INCLUS dans le kit MQ ISO/IEC 20000-1:2018

SYNTHESE DE LA LISTE MAITRESSE

Repartition par categorie et par statut

Categorie	Nombre	Pourcentage
Obligatoire ISO 20000-1:2018	114	100,0 %
TOTAL	114	100,0 %

Statut	Nombre	Pourcentage
INCLUS dans le kit	114	100,0 %
TOTAL	114	100,0 %

Repartition par section ISO 20000

Section ISO 20000	N. docs
Chapitre 4 — Contexte de l'organisation	5
Chapitre 5 — Leadership	5
Chapitre 6 — Planification	5
Chapitre 7.1-7.5 — Support du SMS	11
Chapitre 7.6 — Gestion de la connaissance	5
Chapitre 8.1-8.2 — Planification operationnelle et portefeuille	10
Chapitre 8.3 — Relation client et niveau de service	11
Chapitre 8.4 — Approvisionnement et demande	8
Chapitre 8.5 — Conception, construction et transition des services	11
Chapitre 8.6 — Resolution et realisation	11
Chapitre 8.7 — Garantie des services	11
Chapitre 9.1-9.3 — Evaluation des performances	11

Chapitre 9.4 — Rapports de service	5
Chapitre 10 — Amelioration	5

Repartition par phase de deployment

Phase	Nombre docs	Periode
Phase 1 — Personnalisation	19	Sem 1-4
Phase 2 — Mise en oeuvre	66	Sem 5-8
Phase 3 — Consolidation	22	Sem 8-12
Phase 4 — Audit blanc	7	Sem 12-16

Indicateurs de suivi projet

Indicateurs de suivi projet	Valeur
Nombre total de documents inclus dans le kit	114
Documents obligatoires ISO 20000-1:2018	114
Documents prioritaires Phase 1 (sem 1-4)	19
Charge estimee (heures consultant)	220
Cout interne estime (€, base 80€/h)	17 600 €

DOCUMENTS PAR SECTION ISO 20000

Chapitre 4 — Contexte de l'organisation

Management SMS

5 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-001	Procedure d'analyse du contexte interne et externe	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
REG-001	Registre des parties interessees	Registre	OBLIG.	INCLUS	P1	Excel	Trimestrielle
DOC-001	Declaration de perimetre du SMS	Document	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
MAN-001	Manuel du Systeme de Management des Services	Manuel	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
POL-001	Politique des services fournis par des tiers	Politique	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle

Chapitre 5 — Leadership

Management SMS

5 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
POL-002	Politique de management des services	Politique	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
DOC-002	Charte d'engagement de la direction	Document	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
MAT-001	Matrice des roles et responsabilites (RACI)	Matrice	OBLIG.	INCLUS	P1	Excel	Annuelle
FCT-001	Fiches de fonction (Service Owner, Process Owner)	Fiche fonction	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
ORG-001	Organigramme SMS	Organigramme	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle

Chapitre 6 — Planification

Management SMS

5 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-002	Procedure d'analyse et de traitement des risques	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
REG-002	Registre des risques et opportunités	Registre	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
DOC-003	Objectifs SMS et indicateurs associes	Document	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
PLAN-001	Plan de gestion des services (8 inputs §6.3)	Plan	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-003	Procedure de planification des changements SMS	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle

Chapitre 7.1-7.5 — Support du SMS

Management SMS

11 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-004	Procédure de gestion des ressources	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
MAT-002	Matrice de compétences et plan de formation	Matrice	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Annuelle
PROC-005	Procédure de sensibilisation	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-006	Procédure de communication interne et externe	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-007	Procédure de maîtrise documentaire	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Biennale
PROC-008	Procédure de gestion des enregistrements SMS	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Biennale
PROC-040	Procédure de sauvegarde et restauration des informations du SMS (§7.5)	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
REG-005	Registre des documents d'origine externe (§7.5.3 b)	Registre	OBLIG.	INCLUS	P1	Excel	Trimestrielle
ENR-001	Registre des compétences et habilitations (§7.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Annuelle
ENR-002	Registre des actions de formation et sensibilisation (§7.2, §7.3)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
ENR-003	Registre des communications internes et externes (§7.4)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle

Chapitre 7.6 — Gestion de la connaissance

Management SMS

5 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-009	Procédure de gestion de la connaissance (nouveau 2018)	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
MOD-001	Base de connaissances du SMS (template)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Trimestrielle
FCH-001	Fiche de capitalisation retour d'expérience	Fiche	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	A la demande
PROC-010	Procédure de partage et diffusion des connaissances	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
ENR-004	Registre des connaissances capitalisées (§7.6)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle

Chapitre 8.1-8.2 — Planification operationnelle et portefeuille

Service Management

10 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-011	Procedure de planification operationnelle et controle	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-012	Procedure de portefeuille de services	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
MOD-002	Catalogue de services (template)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Trimestrielle
PROC-013	Procedure de controle des parties impliquees dans le cycle de vie	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-014	Procedure de gestion des actifs	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-015	Procedure de gestion de configuration	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
MOD-003	Information de configuration (template 5 elements §8.2.6)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
POL-005	Politique et inventaire des actifs de service (§8.2.5)	Politique	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
ENR-005	CMDB / Registre des elements de configuration (§8.2.6)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-006	Registre des actifs de service (§8.2.5)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle

Chapitre 8.3 — Relation client et niveau de service

Service Management

11 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-016	Procédure de gestion de la relation business	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-017	Procédure de gestion des niveaux de service (SLM)	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
MOD-004	Modele de SLA / OLA / UC (contrat sous-traitance)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	A la demande
PROC-018	Procédure de gestion des plaintes	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
MOD-005	Rapport de service (service reporting)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
MOD-012	Modele d'accord de service client / Service Agreement (§8.3.3)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	A la demande
PROC-041	Procédure de revue planifiée des SLA avec les clients (§8.3.3 e)	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-042	Procédure de gestion des fournisseurs et sous-traitants (§8.3.4)	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
ENR-007	Registre des accords de service SLA/OLA/UC actifs (§8.3.3)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-008	Registre des plaintes clients et traitement (§8.3.3)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
ENR-009	Comptes-rendus de revues de service avec clients (§8.3.3 e)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Trimestrielle

Chapitre 8.4 — Approvisionnement et demande

Service Management

8 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-019	Procédure de budgetisation et comptabilisation des services	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
MOD-006	Modele de facturation inter-services	Modele	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
PROC-020	Procédure de gestion de la demande	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-021	Procédure de gestion de la capacité	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
DOC-004	Exigences et cibles de capacité (documentées)	Document	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Annuelle
ENR-010	Registre de la demande, prévisions vs réalisée (§8.4.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-011	Plan et registre de capacité (§8.4.3)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle
ENR-012	Registre du budget et comptabilité des services (§8.4.1)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle

Chapitre 8.5 — Conception, construction et transition des services

Service Management

11 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
POL-003	Politique de gestion des changements (documentee §8.5.1.1)	Politique	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
PROC-022	Procedure de gestion des changements (dont urgents)	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-023	Procedure de conception et transition des services	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
DOC-005	Criteres d'acceptation des services	Document	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-024	Procedure de gestion des mises en production (release & deployment)	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
DOC-006	Definition des types et frequence de release	Document	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
MOD-007	Plan de release type	Modele	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	A la demande
ENR-013	Registre des changements / RFC / decisions CAB (§8.5.1)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-014	Registre des changements urgents (§8.5.1.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-015	Registre des releases et deploiements (§8.5.3)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-016	Registre des nouveaux services et services modifies (§8.5.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle

Chapitre 8.6 — Resolution et realisation

Service Management

11 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-025	Procedure de gestion des incidents	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-026	Procedure de gestion des incidents majeurs (documentee)	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-027	Procedure de gestion des demandes de service	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-028	Procedure de gestion des problemes	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
REG-003	Registre des erreurs connues (known errors)	Registre	OBLIG.	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
MOD-008	Arbre de decision escalade	Modele	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
DOC-008	Matrice de priorisation et classification incidents/demandes/problemes (§8.6)	Document	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
ENR-017	Registre des incidents (§8.6.1)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-018	Registre des incidents majeurs (§8.6.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-019	Registre des demandes de service (§8.6.1)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-020	Registre des problemes (§8.6.3)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle

Chapitre 8.7 — Garantie des services

Service Management

11 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-029	Procédure de gestion de la disponibilité des services	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
DOC-007	Exigences et cibles de disponibilité (documentées)	Document	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Annuelle
PROC-030	Procédure de gestion de la continuité des services	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
PLAN-002	Plan(s) de continuité des services (5 inputs obligatoires)	Plan	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
POL-004	Politique de sécurité de l'information (documentée)	Politique	OBLIG.	INCLUS	P1	Word	Annuelle
PROC-031	Procédure de contrôles de sécurité de l'information	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
PROC-032	Procédure de gestion des incidents de sécurité de l'information	Procédure	OBLIG.	INCLUS	P2	Word	Annuelle
ENR-021	Registre des indisponibilités et événements de disponibilité (§8.7.1)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-022	Comptes-rendus de tests du plan de continuité (§8.7.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
ENR-023	Registre des incidents de sécurité de l'information (§8.7.3.3)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Mensuelle
ENR-024	Registre des contrôles de sécurité appliqués (§8.7.3.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P2	Excel	Trimestrielle

Chapitre 9.1-9.3 — Evaluation des performances

Evaluation

11 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-033	Procedure de surveillance, mesure, analyse et evaluation	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
TB-001	Tableau de bord des indicateurs SMS	Tableau	OBLIG.	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
PROC-034	Procedure de satisfaction client	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
PROC-035	Procedure d'audit interne SMS	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P4	Word	Annuelle
GR-001	Programme d'audit pluriannuel et grille d'audit par chapitre	Grille	OBLIG.	INCLUS	P4	Excel	Annuelle
PROC-036	Procedure de revue de direction (12 inputs obligatoires §9.3)	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P4	Word	Annuelle
MOD-013	Fiche d'ecart d'audit interne (§9.2)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P4	Word	A la demande
MOD-014	Support de revue de direction prefomate 12 inputs (§9.3)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P4	Word	Annuelle
ENR-025	Comptes-rendus d'audits internes (§9.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P4	Word	Annuelle
ENR-026	Comptes-rendus de revues de direction (§9.3)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P4	Word	Annuelle
ENR-027	Registre des resultats de satisfaction client (§9.1)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P3	Excel	Trimestrielle

Chapitre 9.4 — Rapports de service

Evaluation

5 documents

Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-037	Procedure de service reporting	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
MOD-009	Modele de rapport de service (performance, tendances)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
MOD-010	Modele de rapport SLA (atteinte des cibles)	Modele	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
MOD-011	Modele de rapport mensuel SMS	Modele	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Mensuelle
ENR-028	Rapports de service archives (§9.4)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Mensuelle

Chapitre 10 — Amelioration				Amelioration			5 documents
Code	Titre	Type	Cat.	Statut	Phase	Format	Frequence
PROC-038	Procedure de gestion des non-conformites et actions correctives	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
REG-004	Registre CSI — non-conformites et opportunités d'amelioration	Registre	OBLIG.	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
PROC-039	Procedure d'amelioration continue (criteres d'evaluation des opportunités)	Procedure	OBLIG.	INCLUS	P3	Word	Annuelle
ENR-029	Registre des non-conformites et actions correctives (§10.1)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle
ENR-030	Suivi des actions d'amelioration continue (§10.2)	Enregistrement	OBLIG.	INCLUS	P3	Excel	Mensuelle

PLAN DE DEPLOIEMENT — De la commande a l'audit de certification

PHASE 1 — PERSONNALISATION (Semaines 1 a 4)

19 documents — Adaptation des documents a l'organisation : perimetre du SMS, catalogue de services reel, outil ITSM retenu, RACI interne, rattachement des roles Service Owner et Process Owner.

N°	Code	Titre	Section	Type	Categorie
1	PROC-001	ProcEDURE d'analyse du contexte interne et externe	S4	ProcEDURE	OBLIG.
2	REG-001	Registre des parties interessees	S4	Registre	OBLIG.
3	DOC-001	Declaration de perimetre du SMS	S4	Document	OBLIG.
4	MAN-001	Manuel du Systeme de Management des Services	S4	Manuel	OBLIG.
5	POL-001	Politique des services fournis par des tiers	S4	Politique	OBLIG.
6	POL-002	Politique de management des services	S5	Politique	OBLIG.
7	DOC-002	Charte d'engagement de la direction	S5	Document	OBLIG.
8	MAT-001	Matrice des roles et responsabilites (RACI)	S5	Matrice	OBLIG.
9	FCT-001	Fiches de fonction (Service Owner, Process Owner)	S5	Fiche fonction	OBLIG.
10	ORG-001	Organigramme SMS	S5	Organigramme	OBLIG.
11	PROC-002	ProcEDURE d'analyse et de traitement des risques	S6	ProcEDURE	OBLIG.
12	DOC-003	Objectifs SMS et indicateurs associes	S6	Document	OBLIG.
13	PROC-007	ProcEDURE de maitrise documentaire	S7A	ProcEDURE	OBLIG.
14	PROC-008	ProcEDURE de gestion des enregistrements SMS	S7A	ProcEDURE	OBLIG.
15	REG-005	Registre des documents d'origine externe (§7.5.3 b)	S7A	Registre	OBLIG.
16	MOD-002	Catalogue de services (template)	S8A	Modele	OBLIG.
17	POL-005	Politique et inventaire des actifs de service (§8.2.5)	S8A	Politique	OBLIG.
18	POL-003	Politique de gestion des changements (documentee §8.5.1.1)	S8D	Politique	OBLIG.
19	POL-004	Politique de securite de l'information (documentee)	S8F	Politique	OBLIG.

Total Phase 1 : 19 documents

PHASE 2 — MISE EN OEUVRE (Semaines 5 a 8)

66 documents — Déploiement des processus ITSM dans l'outillage, formation des équipes, démarrage des enregistrements (incidents, changements, problèmes), mise en place des SLA et OLA.

N°	Code	Titre	Section	Type	Categorie
1	REG-002	Registre des risques et opportunités	S6	Registre	OBLIG.
2	PLAN-001	Plan de gestion des services (8 inputs §6.3)	S6	Plan	OBLIG.
3	PROC-003	Procédure de planification des changements SMS	S6	Procédure	OBLIG.
4	PROC-004	Procédure de gestion des ressources	S7A	Procédure	OBLIG.
5	MAT-002	Matrice de compétences et plan de formation	S7A	Matrice	OBLIG.
6	PROC-005	Procédure de sensibilisation	S7A	Procédure	OBLIG.
7	PROC-006	Procédure de communication interne et externe	S7A	Procédure	OBLIG.
8	PROC-040	Procédure de sauvegarde et restauration des informations du SMS (§7.5)	S7A	Procédure	OBLIG.
9	ENR-001	Registre des compétences et habilitations (§7.2)	S7A	Enregistrement	OBLIG.
10	ENR-002	Registre des actions de formation et sensibilisation (§7.2, §7.3)	S7A	Enregistrement	OBLIG.
11	ENR-003	Registre des communications internes et externes (§7.4)	S7A	Enregistrement	OBLIG.
12	PROC-009	Procédure de gestion de la connaissance (nouveau 2018)	S7B	Procédure	OBLIG.
13	MOD-001	Base de connaissances du SMS (template)	S7B	Modèle	OBLIG.
14	FCH-001	Fiche de capitalisation retour d'expérience	S7B	Fiche	OBLIG.
15	PROC-010	Procédure de partage et diffusion des connaissances	S7B	Procédure	OBLIG.
16	ENR-004	Registre des connaissances capitalisées (§7.6)	S7B	Enregistrement	OBLIG.
17	PROC-011	Procédure de planification opérationnelle et contrôle	S8A	Procédure	OBLIG.
18	PROC-012	Procédure de portefeuille de services	S8A	Procédure	OBLIG.
19	PROC-013	Procédure de contrôle des parties impliquées dans le cycle de vie	S8A	Procédure	OBLIG.
20	PROC-014	Procédure de gestion des actifs	S8A	Procédure	OBLIG.
21	PROC-015	Procédure de gestion de configuration	S8A	Procédure	OBLIG.
22	MOD-003	Information de configuration (template 5 éléments §8.2.6)	S8A	Modèle	OBLIG.
23	ENR-005	CMDB / Registre des éléments de configuration (§8.2.6)	S8A	Enregistrement	OBLIG.
24	ENR-006	Registre des actifs de service (§8.2.5)	S8A	Enregistrement	OBLIG.

N°	Code	Titre	Section	Type	Categorie
25	PROC-016	Procedure de gestion de la relation business	S8B	Procedure	OBLIG.
26	PROC-017	Procedure de gestion des niveaux de service (SLM)	S8B	Procedure	OBLIG.
27	MOD-004	Modele de SLA / OLA / UC (contrat sous-traitance)	S8B	Modele	OBLIG.
28	MOD-012	Modele d'accord de service client / Service Agreement (§8.3.3)	S8B	Modele	OBLIG.
29	PROC-041	Procedure de revue planifiee des SLA avec les clients (§8.3.3 e)	S8B	Procedure	OBLIG.
30	PROC-042	Procedure de gestion des fournisseurs et sous-traitants (§8.3.4)	S8B	Procedure	OBLIG.
31	ENR-007	Registre des accords de service SLA/OLA/UC actifs (§8.3.3)	S8B	Enregistrement	OBLIG.
32	PROC-019	Procedure de budgetisation et comptabilisation des services	S8C	Procedure	OBLIG.
33	MOD-006	Modele de facturation inter-services	S8C	Modele	OBLIG.
34	PROC-020	Procedure de gestion de la demande	S8C	Procedure	OBLIG.
35	PROC-021	Procedure de gestion de la capacite	S8C	Procedure	OBLIG.
36	DOC-004	Exigences et cibles de capacite (documentees)	S8C	Document	OBLIG.
37	ENR-010	Registre de la demande, previsions vs realise (§8.4.2)	S8C	Enregistrement	OBLIG.
38	ENR-011	Plan et registre de capacite (§8.4.3)	S8C	Enregistrement	OBLIG.
39	ENR-012	Registre du budget et comptabilite des services (§8.4.1)	S8C	Enregistrement	OBLIG.
40	PROC-022	Procedure de gestion des changements (dont urgents)	S8D	Procedure	OBLIG.
41	PROC-023	Procedure de conception et transition des services	S8D	Procedure	OBLIG.
42	DOC-005	Criteres d'acceptation des services	S8D	Document	OBLIG.
43	PROC-024	Procedure de gestion des mises en production (release & deployment)	S8D	Procedure	OBLIG.
44	DOC-006	Definition des types et frequence de release	S8D	Document	OBLIG.
45	MOD-007	Plan de release type	S8D	Modele	OBLIG.
46	ENR-013	Registre des changements / RFC / decisions CAB (§8.5.1)	S8D	Enregistrement	OBLIG.
47	ENR-014	Registre des changements urgents (§8.5.1.2)	S8D	Enregistrement	OBLIG.
48	ENR-015	Registre des releases et deploiements (§8.5.3)	S8D	Enregistrement	OBLIG.
49	ENR-016	Registre des nouveaux services et services modifies (§8.5.2)	S8D	Enregistrement	OBLIG.
50	PROC-025	Procedure de gestion des incidents	S8E	Procedure	OBLIG.

N°	Code	Titre	Section	Type	Categorie
51	PROC-026	Procedure de gestion des incidents majeurs (documentee)	S8E	Procedure	OBLIG.
52	PROC-027	Procedure de gestion des demandes de service	S8E	Procedure	OBLIG.
53	PROC-028	Procedure de gestion des problemes	S8E	Procedure	OBLIG.
54	MOD-008	Arbre de decision escalade	S8E	Modele	OBLIG.
55	DOC-008	Matrice de priorisation et classification incidents/demandes/problemes (§8.6)	S8E	Document	OBLIG.
56	ENR-017	Registre des incidents (§8.6.1)	S8E	Enregistrement	OBLIG.
57	ENR-018	Registre des incidents majeurs (§8.6.2)	S8E	Enregistrement	OBLIG.
58	ENR-019	Registre des demandes de service (§8.6.1)	S8E	Enregistrement	OBLIG.
59	ENR-020	Registre des problemes (§8.6.3)	S8E	Enregistrement	OBLIG.
60	PROC-029	Procedure de gestion de la disponibilite des services	S8F	Procedure	OBLIG.
61	DOC-007	Exigences et cibles de disponibilite (documentees)	S8F	Document	OBLIG.
62	PROC-031	Procedure de controles de securite de l'information	S8F	Procedure	OBLIG.
63	PROC-032	Procedure de gestion des incidents de securite de l'information	S8F	Procedure	OBLIG.
64	ENR-021	Registre des indisponibilites et evenements de disponibilite (§8.7.1)	S8F	Enregistrement	OBLIG.
65	ENR-023	Registre des incidents de securite de l'information (§8.7.3.3)	S8F	Enregistrement	OBLIG.
66	ENR-024	Registre des controles de securite appliques (§8.7.3.2)	S8F	Enregistrement	OBLIG.

Total Phase 2 : 66 documents

PHASE 3 — CONSOLIDATION (Semaines 8 a 12)

22 documents — Premières revues de service, exploitation du tableau de bord SMS, gestion des incidents majeurs en conditions réelles, cycle CSI (Continual Service Improvement) opérationnel.

N°	Code	Titre	Section	Type	Categorie
1	PROC-018	Procédure de gestion des plaintes	S8B	Procédure	OBLIG.
2	MOD-005	Rapport de service (service reporting)	S8B	Modèle	OBLIG.
3	ENR-008	Registre des plaintes clients et traitement (§8.3.3)	S8B	Enregistrement	OBLIG.
4	ENR-009	Comptes-rendus de revues de service avec clients (§8.3.3 e)	S8B	Enregistrement	OBLIG.
5	REG-003	Registre des erreurs connues (known errors)	S8E	Registre	OBLIG.
6	PROC-030	Procédure de gestion de la continuité des services	S8F	Procédure	OBLIG.
7	PLAN-002	Plan(s) de continuité des services (5 inputs obligatoires)	S8F	Plan	OBLIG.
8	ENR-022	Comptes-rendus de tests du plan de continuité (§8.7.2)	S8F	Enregistrement	OBLIG.
9	PROC-033	Procédure de surveillance, mesure, analyse et évaluation	S9A	Procédure	OBLIG.
10	TB-001	Tableau de bord des indicateurs SMS	S9A	Tableau	OBLIG.
11	PROC-034	Procédure de satisfaction client	S9A	Procédure	OBLIG.
12	ENR-027	Registre des résultats de satisfaction client (§9.1)	S9A	Enregistrement	OBLIG.
13	PROC-037	Procédure de service reporting	S9B	Procédure	OBLIG.
14	MOD-009	Modèle de rapport de service (performance, tendances)	S9B	Modèle	OBLIG.
15	MOD-010	Modèle de rapport SLA (atteinte des cibles)	S9B	Modèle	OBLIG.
16	MOD-011	Modèle de rapport mensuel SMS	S9B	Modèle	OBLIG.
17	ENR-028	Rapports de service archives (§9.4)	S9B	Enregistrement	OBLIG.
18	PROC-038	Procédure de gestion des non-conformités et actions correctives	S10	Procédure	OBLIG.
19	REG-004	Registre CSI — non-conformités et opportunités d'amélioration	S10	Registre	OBLIG.
20	PROC-039	Procédure d'amélioration continue (critères d'évaluation des opportunités)	S10	Procédure	OBLIG.
21	ENR-029	Registre des non-conformités et actions correctives (§10.1)	S10	Enregistrement	OBLIG.
22	ENR-030	Suivi des actions d'amélioration continue (§10.2)	S10	Enregistrement	OBLIG.

Total Phase 3 : 22 documents

PHASE 4 — AUDIT BLANC (Semaines 12 a 16)

7 documents — Audit interne avec la grille fournie. Identification des écarts, plan d'actions correctives, revue de direction (12 inputs §9.3). Preparation a l'audit de certification stade 1 + stade 2 par un organisme accredite (COFRAC, UKAS, ANAB).

N°	Code	Titre	Section	Type	Categorie
1	PROC-035	Procedure d'audit interne SMS	S9A	Procedure	OBLIG.
2	GR-001	Programme d'audit pluriannuel et grille d'audit par chapitre	S9A	Grille	OBLIG.
3	PROC-036	Procedure de revue de direction (12 inputs obligatoires §9.3)	S9A	Procedure	OBLIG.
4	MOD-013	Fiche d'ecart d'audit interne (§9.2)	S9A	Modele	OBLIG.
5	MOD-014	Support de revue de direction prefomate 12 inputs (§9.3)	S9A	Modele	OBLIG.
6	ENR-025	Comptes-rendus d'audits internes (§9.2)	S9A	Enregistrement	OBLIG.
7	ENR-026	Comptes-rendus de revues de direction (§9.3)	S9A	Enregistrement	OBLIG.

Total Phase 4 : 7 documents