



# Chapitre 1

## Rappels sur les bonnes pratiques ITIL

### 1. Introduction

Donnons tout de suite la signification de l'acronyme ITIL :

*Information Technology Infrastructure Library*, ce qui signifie en français une collection de livres qui traitent des technologies de l'information.

ITIL est basée sur des bonnes pratiques qui vont permettre de travailler plus efficacement au sein des équipes informatiques.

Ce premier chapitre a pour but de rappeler les bonnes pratiques ITIL version 3. On abordera la gestion de services, son importance, sa nécessité de mise en œuvre pour un département informatique, les grands principes de la démarche, et les acteurs associés.

Pour permettre une meilleure compréhension entre tous les acteurs de la démarche, les bonnes pratiques ITIL donnent une définition d'un certain nombre de termes. Dès ce premier chapitre, nous en étudierons les principaux.

## 2. La gestion de services

### 2.1 Présentation

L'informatique était depuis longtemps baignée dans une culture dite "projets", avant d'entamer son évolution vers une culture dite "services". La culture projets est la capacité de l'informatique à implémenter des nouvelles fonctionnalités liées à des besoins métiers nouveaux, une législation nouvelle, des avancées technologiques. Par contre, la culture services est la capacité de produire le service demandé au niveau de qualité demandé tout en maîtrisant les coûts et les risques.

La culture services, c'est trois points importants dans la démarche des bonnes pratiques ITIL V3 :

- aligner les services informatiques sur les besoins de ses clients
- améliorer la qualité des services informatiques
- maîtriser les coûts de fourniture des services informatiques

en résumé, il s'agit donc de placer au cœur de l'informatique le client et les branches métiers de l'entreprise.

La gestion de services commence donc par la bonne compréhension de la notion de service.

### 2.2 La notion de service

C'est un moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats qu'ils souhaitent obtenir sans porter toute la responsabilité des coûts ou des risques.

En d'autres termes, un service est une application qui fonctionne sur une infrastructure, avec la documentation associée, avec la formation adaptée, avec un support et une assistance aux utilisateurs. C'est aussi et surtout un engagement sur un résultat. Un service c'est un engagement de résultat de l'informatique face à ses clients, face aux métiers de l'entreprise en assumant les risques.

Un service permet de rendre plus performantes les activités qui permettent la production de livrables aux métiers tout en réduisant les contraintes et les risques. Un service est là pour rendre de la VALEUR à l'entreprise.

### 2.3 La gestion de services

La gestion de service, c'est un ensemble de dispositions spécialisées qui permettent de fournir la valeur aux clients sous forme de services. Ces dispositions prennent la forme de fonctions et de processus afin de gérer les services tout au long de leur cycle de vie. Le cœur de la gestion de services, c'est l'acte de transformer des ressources en service de valeur. Sans cette capacité, une organisation est alors une accumulation de ressources ne possédant que peu de valeur pour les clients.

Le mot « gestion » intègre la planification, la mise en œuvre et l'optimisation de la fourniture et du support des services informatiques.

La complexité de l'informatique, sa visibilité dans l'entreprise (les pannes, par exemple), ses coûts (l'informatique coûte cher, perception ou réalité), la concurrence (les sociétés de services en informatique, les hébergeurs, les info-gérants...), le montant qu'une entreprise, ou l'un de ses métiers, est prêt à payer pour une informatique performante ; tous ces éléments sont autant de question auxquelles doit répondre l'informatique. Grâce à la gestion de services, elle va se positionner comme produisant de la valeur, et plus exactement de la valeur différenciatrice à l'entreprise.

Pour cela, elle doit offrir une vision claire de ce que l'entité informatique peut fournir aux métiers de l'entreprise, c'est-à-dire : savoir identifier, formaliser et communiquer sur les services procurés aux métiers et sur ceux que l'on pourra produire. L'entité informatique doit comprendre les réels besoins des métiers en commençant par ouvrir l'accès à ses utilisateurs aux métiers de l'entreprise et donc structurer cette relation vers les clients. Ouvrir l'informatique vers ses clients, c'est aussi se focaliser sur la valeur ajoutée métier en fournissant des services disponibles et de qualité. L'entité informatique va notamment analyser les moyens d'aider les métiers dans ses activités au quotidien, tout en gardant en ligne de mire la satisfaction de ses clients et en ne cessant de chercher à l'améliorer par une évaluation continue. Elle va contribuer à améliorer globalement la rentabilité de l'entreprise.

Tout cela passe obligatoirement par un maintien de la motivation des équipes informatiques. L'orientation clients, l'ouverture vers ceux-ci donnera plus de sens au travail fourni par les informaticiens et plus de reconnaissance, ce qui, générera plus de motivation.

L'informatique devient donc une valeur stratégique incontournable dans l'entreprise.

### 3. Les bonnes pratiques

Les bonnes pratiques désignent un recueil de préconisations issues du monde professionnel et qui font consensus sur un domaine donné. Elles proviennent du monde DES entreprises et non pas comme souvent pour les standards et les référentiels, d'une entreprise dominante. Les bonnes pratiques doivent avoir prouvé qu'elles amenaient des bénéfices aux entreprises, et cela dans des contextes différents (par exemple PME et grandes entreprises, secteur bancaire et secteur industriel...). Leur intérêt réside souvent dans l'amélioration de la qualité (au travers de la performance, et de l'efficacité).

Les bonnes pratiques sont souvent compilées dans des guides qui sont, pour la plupart, sous la responsabilité d'associations ou de clubs d'utilisateurs, qui les recueillent, les sélectionnent, les fédèrent et les valident. Un travail de promotion autour de ces ouvrages est nécessaire pour permettre leur diffusion et leur implémentation.

La démarche ITIL est basée sur des bonnes pratiques, écrite par un opérationnel pour les opérationnels.

### 4. Les bonnes pratiques ITIL

La démarche ITIL est une sélection de bonnes pratiques très opérationnelles en matière de gestion des services informatiques. Elles sont produites par l'OGC (*Office of Government Commerce*, le ministère du Commerce britannique), qui en détient la propriété intellectuelle. C'est un cadre de travail, des recommandations et non un standard et encore moins une norme. La démarche ITIL est basée sur du vécu, c'est une approche pragmatique de l'informatique, qualifiée de bonnes pratiques et plus particulièrement pour la fourniture de services informatiques.

La démarche de bonnes pratiques ITIL est ouverte, non propriétaire et publique. Par contre, elle est soutenue par des outils, des logiciels qui eux peuvent être propriétaires.

#### 4.1 L'historique de la démarche ITIL

Quelques dates, pour mieux comprendre la démarche ITIL :

- 1988 : le *Central Computer Telecommunication Agency* (CCTA), agence gouvernementale anglaise chargée d'améliorer l'efficacité et la qualité des services informatiques centraux des ministères, crée les premières bases de l'ITIL pour l'administration anglaise.
- 1990 à 1997 : les premiers groupes de travail, basés autour de l'itSMF (*information technology Service Management Forum*, l'association des utilisateurs de la gestion de services et des bonnes pratiques ITIL) réunissent des professionnels du privé comme les constructeurs informatiques, les équipementiers en télécommunications, les grandes banques et assurances, les grands noms de l'industrie de l'automobile, de l'avionique, et de l'énergie. La version 1 d'ITIL sera le résultat de ces travaux.
- Un essor rapide en Angleterre suite au « Market testing » imposé par Mrs Thatcher aux administrations et entreprises publiques.
- La démarche ITIL devient le standard de facto aux Pays-Bas, puis dans les pays nordiques.
- À la fin des années 90, l'itSMF accroît le nombre de ses implémentations dans le monde : l'Europe, le Canada, le Japon, l'Australie...

- 2001 : la version 2 d'ITIL est publiée.
- 2003 : la création de l'itSMF France concrétise l'intérêt des organisations publiques et privées françaises pour l'adoption de la démarche ITIL en France.
- Juin 2007 : la version 3 d'ITIL est publiée.
- 2011 : la version 3 d'ITIL est amendée (corrections et évolutions mineures) et est appelée ITIL V3-2011.
- L'itSMF est maintenant présente dans près de quatre-vingts pays dans le monde. Depuis 2014, itSMF France n'assure plus ses activités, d'autres associations ont repris les travaux sur la gestion de services.

## 4.2 Les parties prenantes

Les parties prenantes dans la démarche ITIL se structurent de la façon suivante :

- Le propriétaire des livres officiels : l'OGC (*Office of Government Commerce*, ministère du Commerce britannique) est le propriétaire des droits et agit comme éditeur des publications officielles.
- La cheville ouvrière des bonnes pratiques : l'itSMF (*information technology Service Management Forum*), associations d'utilisateurs de la gestion de services, regroupe les experts en gestion de services. L'itSMF sélectionne les bonnes pratiques, les compile, les structure et assure également la promotion de la gestion de services et des bonnes pratiques ITIL sur son territoire.
- Les organismes de certification : l'EXIN, et l'APMG pour la France sont les organismes habilités à délivrer les certifications. Elles définissent le cursus des formations certifiantes et sont garantes également du contenu de chaque type de formation certifiante dispensée. Elles valident enfin les formateurs et les organismes de formation qui veulent dispenser les formations ITIL.
- Les organismes de formation et les formateurs dispensant les formations ITIL : ils sont agréés par l'EXIN ou l'APMG en France.
- Les experts et consultants en gestion de services : ils sont pour la plupart certifiés ITIL.