

# **Intérêt de la mise en place d'ITIL dans une organisation**

Ing. P. ERNST  
GRAMME - Liège

*Dans un monde où l'activité principale des sociétés et des organisations est de plus en plus dépendante de l'informatique, ITIL est une norme de management des services informatiques qui propose un ensemble de recommandations et de règles de bonne pratique. Sa mise en place permet d'assurer le meilleur fonctionnement possible de l'ensemble du système informatique, dans un esprit d'amélioration permanente.*

*Mots-clefs : ITIL, Qualité, Service, amélioration continue*

*In a world where the main business companies and organizations are increasingly dependent on IT, ITIL is a standard for IT Service Management which offers a set of recommendations and good practices. Its implementation will ensure the best possible functioning of the entire system, in a spirit of continuous improvement.*

*Keywords : ITIL, Quality, Service, continuous improvement*

## 1. Présentation d'ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information », regroupe l'ensemble des règles de bonnes pratiques proposées pour le management du système informatique. Les règles proposées résultent d'expériences accumulées, analysées par un ensemble de "spécialistes pratiquants", qui ont compilé le résultat de leurs travaux et analyses, dans des documents qui ont servis de base à l'établissement de la norme. ITIL continue à évoluer et en est aujourd'hui à la version 3 (V3). Cette dernière version reprend l'ensemble des meilleures pratiques des versions précédentes, auxquelles s'ajoutent dorénavant :

- les pratiques testées pour la gestion des services informatiques,
- des conseils d'experts issus de plusieurs entreprises de service (Ernst & Young, Accenture, Deloitte),
- une réécriture dans une perspective plus transversale,
- Etc.

La norme ITIL est basée sur une série de référentiels (représenté sur la figure 1: "Cycle de vie d'un service avec référentiels") comme :

- la norme ISO/CEI 20001 (très proche d'ITIL)<sup>2</sup>,
- CobiT (utilisé pour les audits),
- CMMI et Scrum (pour le développement logiciel),
- S3M (pour la petite maintenance logicielle),
- Six Sigma (pour l'amélioration continue),
- Etc.

---

<sup>1</sup> Plus d'informations sur : [http://fr.wikipedia.org/wiki/ISO/CEI\\_20000](http://fr.wikipedia.org/wiki/ISO/CEI_20000).

<sup>2</sup> La différence principale étant que ISO/CEI 20000 certifie les entreprises et ITIL les personnes.

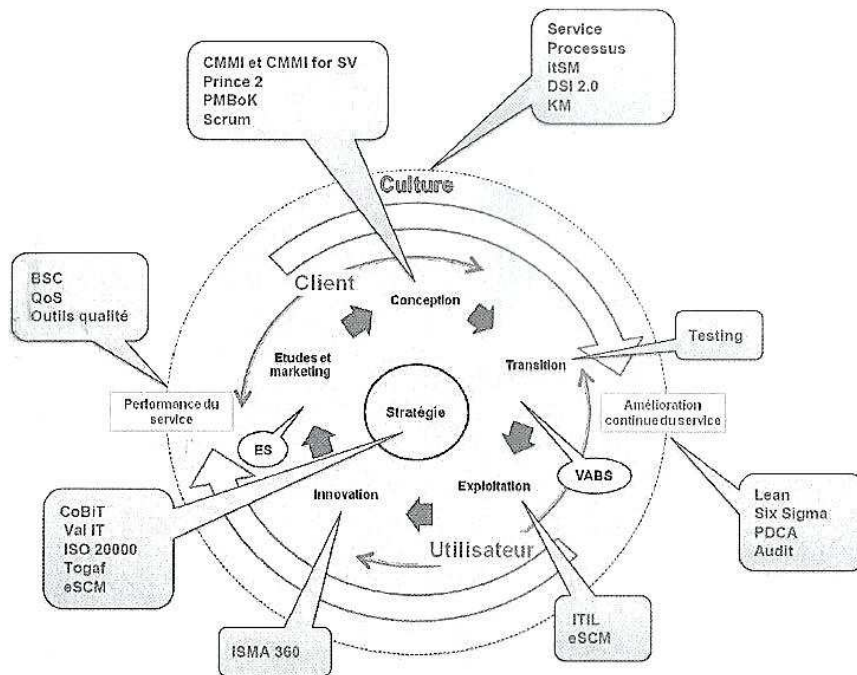


Figure 1 : Cycle de vie d'un service avec référentiels (Manuel "les services agiles et les processus" de Thierry Chambfrault et Claude Durand)<sup>3</sup>

ITIL V3 est recensé en 5 ouvrages principaux :

- 1) La **stratégie des services**. Outil stratégique permettant de concevoir, développer et implémenter une gestion des services indispensables pour l'entreprise.
- 2) La **conception des services** fait intervenir une multitude de facteurs tels que, l'impact du nouveau service sur
  - a. tous les autres services,
  - b. le catalogue et le portefeuille de services,
  - c. les outils,
  - d. l'architecture,
  - e. la technologie,
  - f. les processus de gestion des services.

<sup>3</sup> La différence entre le client et l'utilisateur, c'est que le mot *client* définit celui qui paie.

- 3) La **transition des services proposant** une série de bonnes pratiques utiles pour faire passer les nouveaux services (ou les services modifiés) de l'état conceptuel à l'état opérationnel, en assurant le transfert des responsabilités entre le client et le fournisseur de services.
- 4) **L'exploitation des services**, énumérant une série de conseils permettant une meilleure gestion des processus et opérations IT.
- 5) **L'amélioration continue des services** basée sur le postulat que "tout système non entretenu est voué à une mort programmée" et que "toute amélioration doit être mesurable".

Il faut qu'il soit bien compris qu'ITIL n'est en rien une norme, mais plutôt un recueil de bonnes pratiques utilisées, comparées et sélectionnées, ayant fait leurs preuves par ailleurs dans d'autres organisations, et donc utiles à partager. De fait, ITIL ne formalise pas les processus, et n'impose pas l'établissement systématique de procédures écrites, mais conseille et propose les meilleures règles éprouvées de bonnes pratiques. Il s'agit d'une approche donc fondamentalement différente des normes de certification ISO 20000 qui imposent et réglementent l'application obligatoire et contrôlée des règles, et des procédures obligatoirement écrites et suivies par des audits systématiques.

Une question subsiste toujours, la pérennité d'une entreprise peut elle être assurée sans un système de qualité tel qu'ITIL? Ou encore, quels sont les différents avantages liés à la mise en place d'un tel système ?

## **2. Objectifs d'ITIL**

Un pré-requis indispensable à la mise en place d'une démarche ITIL est l'ambition déterminée d'obtenir la satisfaction équilibrée de l'ensemble des acteurs de l'organisation, ou de l'entreprise (Clients, fournisseurs, direction actionnaires). Il est certain que cela engendre toujours, au sein de l'organisme, un changement fondamental, une adaptation des mentalités et de la culture de l'entreprise ou du et des départements visés.

La première étape de l'implantation d'ITIL dans une organisation consiste donc à analyser les différents services impliqués. Selon Thierry Chambfrault et Claude Durand<sup>4</sup>, "Un service est une prestation immatérielle composable, manifestée de manière perceptible et qui, dans des conditions d'utilisation définies, est source de valeur pour le consommateur et (ensuite) le fournisseur".

Afin d'assurer la meilleure mise en place possible, il est vital d'analyser chacune des couches de l'organisation et de prendre en compte le cycle de vie complet de chaque service, ainsi que l'ensemble des processus y intervenant.

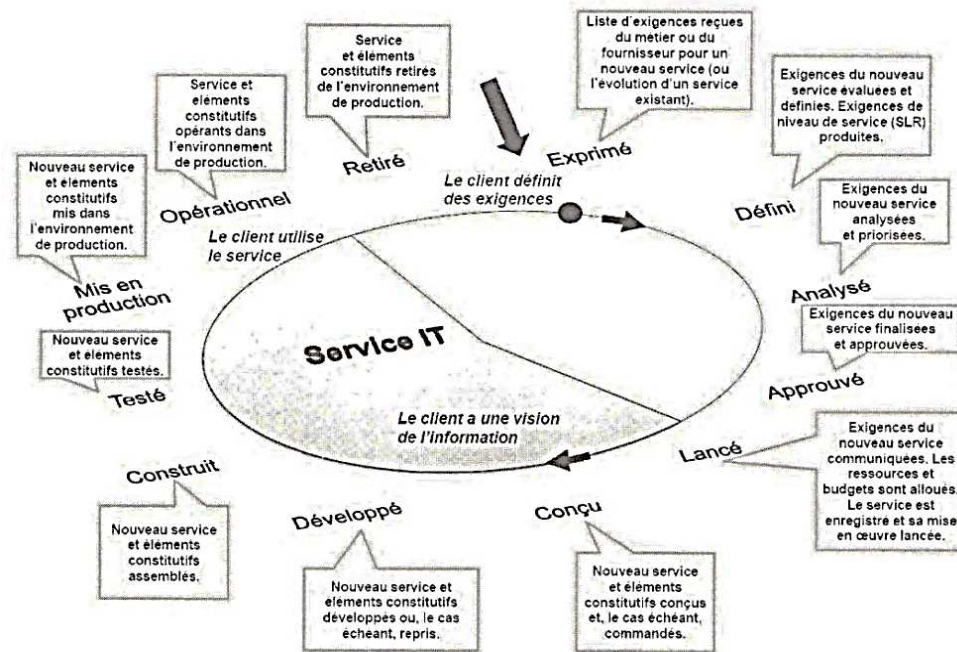


Figure 2 : Cycle de vie d'un service (Manuel "les services agiles et les processus" de Thierry Chambfrault et Claude Durand)

<sup>4</sup> Dans le manuel : *Les services services agiles et les processus* [2].

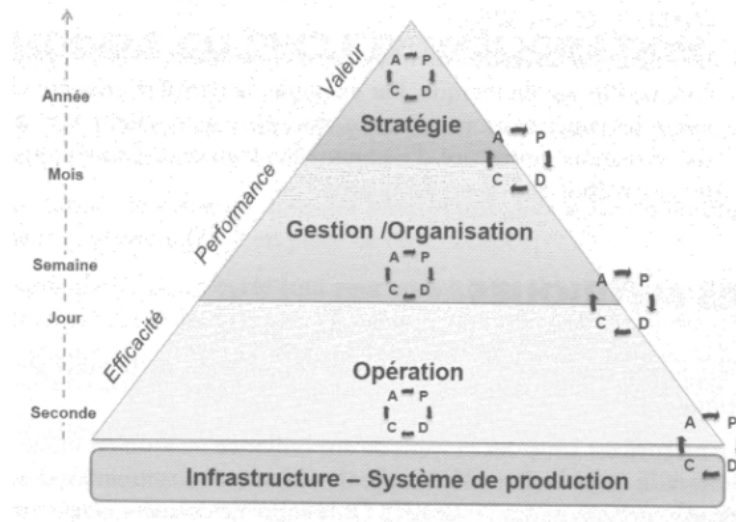


Figure 3: Différentes couches de l'organisation d'une entreprise (Manuel "les services agiles et les processus" de Thierry Chambfrault et Claude Durand)

Par son approche processus définie et contrôlée, le but de la norme ITIL est d'améliorer la qualité des systèmes informatiques et du service desk. Les bénéfices potentiels sont nombreux. ITIL fournit également une série de solutions pour que l'informatique soit de mieux en mieux alignée avec les objectifs métiers, démontrant ainsi sa valeur et permettant un retour sur investissement rapide et important.

### Les avantages d'ITIL pour une organisation

La démarche ITIL et les avantages qui en découlent suscitent l'intérêt grandissant des entreprises. En 2001, seule une organisation sur deux était intéressée par ITIL. Aujourd'hui, on est passé à huit organisations sur dix probablement par la souplesse du cadre ITIL et la flexibilité de sa méthodologie rassemblant l'ensemble des processus métier qui rendent la norme applicable à tout type d'organisation, quelle qu'en soit sa taille. (Etude réalisée par BMC Software en 2006).

Le principal avantage de la mise en place d'ITIL dans une entreprise sera d'exploiter l'ensemble du potentiel des technologies, tirer le meilleur parti des investissements informatiques réalisés. L'affectation des tâches devra être claire, les responsabilités ainsi que l'autorité du service informatique devront être reconnues et acceptées par l'ensemble de l'organisation, comme service indispensable, générateur de valeurs nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation, de la pérennité de ses activités, l'amenant à devenir toujours plus performante et innovante dans un processus d'amélioration continue.

Rapidement, les premières améliorations apparaissent telles que :

- Une meilleure visibilité des demandes, des actions à mettre en place et du temps nécessaire grâce à l'automatisation des enregistrements et des tris des différents incidents.
- Une prise de conscience.
- Une définition de la stratégie d'action la plus adaptée pour diminuer au maximum le temps d'intervention par l'attribution de degrés de priorité (SLA, Service Level Agreement) mêlant adroitement l'urgence, la gravité, l'impact de l'événement.
- Un meilleur suivi et contrôle du parc informatique en identifiant, simplifiant et améliorant les processus concernant la gestion des configurations et des mises en production par regroupement.
- Une meilleure gestion des services en création, production, historique et politique de retrait, par l'établissement d'un portefeuille de services.
- Un catalogue de service disponible et accessible pour tous, et des contrats de services spécifiques pour chaque intervenant.
- Une culture inspirée par l'amélioration continue des systèmes et des services, s'alimentant des questions et des réponses posées sur les événements passés et potentiels.
- Une aptitude améliorée à pouvoir suivre et s'adapter aux évolutions fréquentes des technologies matérielles et logicielles en assurant l'historique et la gestion des changements.
- Une mise à disposition permanente et interactive des informations, des solutions, par l'implantation d'une FAQ<sup>5</sup>.
- D'assurer une meilleure planification des mises en production grâce à un avertissement systématique des personnes concernées.

---

<sup>5</sup> Foire Aux Questions

- D'assurer une comptabilité analytique des coûts, des services rendus et des résultats obtenus par une meilleure gestion financière et budgétaire de l'organisation.
- Un vocabulaire adéquat accepté par l'ensemble des intervenants. L'utilisation d'un langage commun permet d'éviter les malentendus.
- De meilleures performances conformes aux attentes exprimées, conduisant vers plus d'efficacité de l'organisation.
- Une meilleure adéquation entre les priorités définies et les services rendus, pour atteindre au mieux les objectifs stratégiques.
- Un meilleur positionnement par rapport à la concurrence grâce à l'élaboration d'une stratégie d'action.
- Un renforcement indispensable de la protection des systèmes et des données par l'établissement d'une véritable politique de sécurité, l'identification des risques et des défaillances possibles en toutes circonstances.
- Une attribution des responsabilités claires, précises et reconnues de tous.
- La fiabilisation des systèmes et des logiciels informatiques par une politique d'investissement adéquate, et des plans de formation continus adéquats.
- Mise en place d'indicateurs pertinents, mesurables, et traçables, permettant l'identification des leviers pour réaliser des économies.
- Une meilleure satisfaction des clients mesurée par le Reporting des services, outil indispensable à toutes améliorations éventuelles.
- Une amélioration de l'image de la société et de la perception des utilisateurs, clients
- Etc.

Pour conclure, ce schéma avec la liste des principaux bénéfices et des caractéristiques associés, pour chacun des 5 tomes d'ITIL.



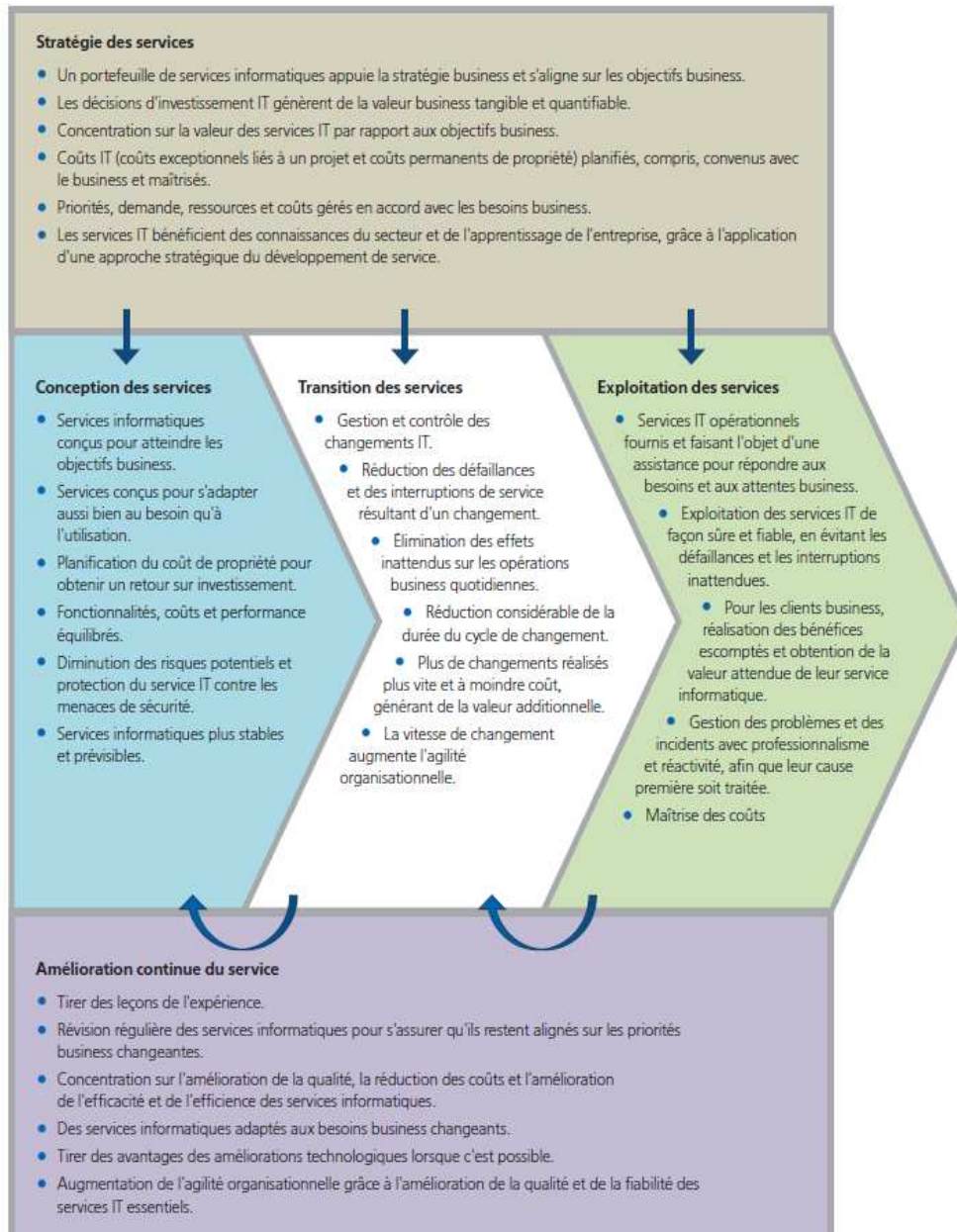


Figure 4: Bénéfices et caractéristiques associés avec les étapes du cycle de vie ITIL (Briefing exécutif : les bénéfices d'ITIL de Maggie Kneller)

On remarque qu'au fil des années, le personnel informatique change de statut et se retrouve aujourd'hui mieux considéré par l'ensemble de l'organisation, tant par les managers que par les simples utilisateurs de service. Leur rôle est devenu indispensable, reconnu et respecté comme tel. Le service atteint de plus en plus un niveau de professionnalisme exigeant capacité, expérience et compétence.

Il a également été remarqué une relation plus étroite entre les dirigeants et le personnel informatique, amenant les responsables à mieux se connaître et comprendre leurs capacités technologiques respectives. Ce qui peut les amener à mettre en œuvre de nouveaux processus métier leur permettant de s'ouvrir à de nouveaux segments de marché pensés inaccessibles, et donc de renforcer leur avantage concurrentiel.

### **3. Quelques témoignages**

*L'idée consistait à se doter d'un standard permettant d'aboutir à une vision commune des services rendus et des ressources nécessaires pour les mettre en œuvre, avec pour objectif d'améliorer la supervision de notre activité de support et sa transparence vis à vis des clients internes.*

Caroline Cerval, chef de projet au sein de SG CIB  
(cité in ITIL au service de l'industrialisation des  
processus à la Société Générale)

*Nous sommes passés d'une démarche purement informatique à une démarche utilisateur.*

Carl Chevalerias, responsable du groupe services utilisateurs CSEE  
(cité in CSEE Transport améliore son service utilisateurs avec ITIL  
Décision informatique, n°666, 27/02/2006)

*En franchissant plusieurs étapes successives, on s'oriente vers un service de qualité, avec en perspective une démarche de type ITIL.*

Christophe Alviset, sous-directeur informatique du Minéfi  
(cité in Bercy tend vers une meilleure distribution des rôles,  
Le monde informatique, n°1123.)

*En offrant un guide basé sur des retours d'expériences, ITIL permet d'accélérer la mise en œuvre de ce type de projet et d'aboutir rapidement à une rationalisation des processus.*

Directeur du Centre Informatique d'Exploitation des voyageurs de la SNCF  
(cité in ITIL utilisé par la SNCF pour rationaliser les activités d'exploitation  
de Socrate)

#### **4. Conclusion**

L'installation d'un tel système, peut paraître laborieuse et fastidieuse. Son intégration implique la formation, l'adhésion et l'implication de toutes les parties concernées, depuis la direction jusqu'à la base, grâce à une communication adaptée. Mais les normes sont élaborées afin d'assurer la meilleure satisfaction et un niveau de sécurité raisonnable, elles sont donc nécessaires.

ITIL, comme tous les autres systèmes de gestion, est applicable pour tout type d'organisations; quels que soient ses métiers et sa taille. Elle n'est pas là pour juger mais pour rendre compte. Elle propose et l'utilisateur dispose. C'est donc à chaque organisation de détecter ce qui est indispensable de ce qui est accessoire et ainsi de considérer les bénéfices et les risques des décisions prises. L'organisation devra ainsi sélectionner, adapter et prioriser un ensemble de "recommandations ITIL" en fonction des particularités de ses activités. Une telle mise en place nécessite, certes, un degré d'investissement important, mais est indispensable afin de:

- pérenniser son activité,

- mettre à l'abri l'organisation des risques qui s'amplifient avec l'utilisation croissante des outils informatiques,
- garantir la confiance des utilisateurs.

## 5. Sources

- [1] CARLIER E., Le Vif – L'Express, année 31 n°8 magazine n°3216, 2013.
- [2] CHAUFRAULT T. et DURAND C., *Les services agiles et les processus. Retours d'expérience basés sur ITIL V3*, Paris, Dunod, 2011.
- [3] CULLIVAN E., *Tirez le meilleur d'ITIL*, Numara software, 2011.
- [4] DELBRAYELLE P., *Objectifs et principes-clés de la conception des services*, ITIL France, juillet 2012
- [5] HUGOT O., *Une entreprise peut-elle survivre sans qualité de données globale*, IT-expert, 84, mars/avril 2010.
- [6] IT Service Management, *ITIL pour les PME/PMI*, BMC software, 2006.
- [7] KNELLER M., *Briefing exécutif : les bénéfices d'ITIL*, The stationery Office, 2010.
- [8] TAYLOR S., *ITIL version 3*, BMC software
- [9] Wikipedia, *ISO/CEI 20000*, [http://fr.wikipedia.org/wiki/ISO/CEI\\_20000](http://fr.wikipedia.org/wiki/ISO/CEI_20000) page consultée le 13 mars 2014.