# Le référentiel de bonnes pratiques ITIL

# Problématique

Les systèmes d’information sont confrontés aux problématiques suivantes :

**Augmentation des coûts**

Le coût global des services informatiques pour une entreprise ne cesse de croître. La baisse de prix des

matériels et des communications n’est pas suffisante pour compenser l’augmentation des besoins.

Les montants devenant de plus en plus élevés, l’organisation doit s’assurer que toutes les dépenses

sont effectuées à bon escient pour qu’elle en retire un maximum de profit.

**Augmentation de la complexité**

L’augmentation de la complexité des systèmes est à la fois exponentielle et inévitable. La recherche de

simplicité pour les uns engendre plus de complexité pour les autres.

Du fait de l’abondance de liaisons entre les différents composants, la gestion de l’ensemble nécessite

de plus en plus de rigueur et de méthode.

**Image de l’entreprise auprès de ses clients**

De plus en plus, les clients deviennent les utilisateurs du système d’information de l’entreprise au travers

d’applications de consultation, de calcul, de simulation, d’achat et de paiement en ligne.

La disponibilité et les performances de ces systèmes ont un impact direct sur l’image de l’entreprise

auprès de ses clients.

Dans une recherche de qualité, il est nécessaire de mettre en œuvre une méthodologie comme ITIL.

Celle-ci poursuit les objectifs suivants :

* Réduction du nombre des incidents.
* Diminution des temps de résolution.
* Meilleure gestion des changements.
* Amélioration de la disponibilité.
* Maîtrise des coûts.
* Augmentation de la productivité.

# Qu’est-ce que ITIL ?

**Définition**

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble d’ouvrages recensant les bonnes pratiques ("best practices") pour le management du système d’information.

Cet ensemble d'ouvrages, rédigés à l'origine par des experts de l'Office public britannique du Commerce (OGC) est à l’origine du référentiel ITIL largement adopté maintenant dans la gestion des systèmes d’information dans le monde entier. Depuis 2013, c’est AXELOS qui est chargé de l’évolution de ce référentiel avec pour mission de gérer, développer et promouvoir les meilleures pratiques en matière de gestion de projets, de gouvernance IT et de Cyber-résilience.

En février 2019, Axelos publie la nouvelle évolution d'ITIL 4 qui intègre les nouvelles pratiques agiles et devops.

Site : https://www.axelos.com/

Les recommandations ITIL que suit une organisation pour la gestion de ses services informatiques est aussi connu sous le nom de ITSM (« IT Service Management »).

ITIL apporte un cadre méthodologique basé sur les bonnes pratiques largement répandues en production informatique. Cela relève du retour d’expertise et du partage d’expérience. Les nombreux contributeurs à la rédaction des ouvrages de référence ITIL ont une longue expérience de la production informatique. Il s’agit donc de conseils et de recommandations qui s’appuient sur la pratique et la maîtrise du système d’information.

# Evolution de ITIL V4

L’édition ITIL 4 présente deux éléments clés :

* Système de valeur de service ITIL (SVS) ;
* Modèle à quatre dimensions.

# Système de valeur de service ITIL

Le système de valeur de service (SVS) est le premier élément clé de ITIL 4 avec cinq composants principaux :

**La chaîne de valeur de service ITIL** : cela fournit des recommandations pour six activités :

* Planifier ;
* Améliorer ;
* Engager ;
* Concevoir et faire la transition ;
* Obtenir / Construire ;
* Fournir et soutenir.

**Les pratiques ITIL** : ce qui était auparavant appelé processus ITIL sont maintenant nommés comme des pratiques (14 pratiques de gestion générale, 17 pratiques de gestion de service, et 3 pratiques de gestion technique.

**Principes directeurs de l'ITIL** : ces principes centraux d'ITIL 4 et de la gestion des services en général se retrouvent dans d’autres cadres, normes ou méthodes tels que Lean, Agile, DevOps, COBIT, PRINCE2, etc.

* Se concentrer sur la valeur - Générer de la valeur directement ou indirectement.
* Commencez là où on se trouve - Préserver de bonnes capacités et s'améliorer en cas de besoin.
* Progrès itératif avec rétroaction - Progresser souvent par petits pas et mesurer le chemin parcouru.
* Collaborer et promouvoir la visibilité - Travail transparent entre les équipes, avec les parties prenantes et les partenaires.
* Penser et travailler de manière holistique - C'est une responsabilité de bout en bout entre le service et le SVS.
* Conserver les choses simples et pratiques - La bonne taille et l'utilisation des processus, des outils et des ressources.
* Optimiser et automatiser - Réservez l'intervention humaine uniquement pour les activités vraiment nécessaires.

**Gouvernance** : concerne la direction et le contrôle de l'organisation.

**Amélioration continue** : Dans le SVS ITIL, il y a 3 niveaux d'amélioration continue :

* Le modèle d'amélioration continue ITIL, qui est bien connu des versions précédentes de ITIL :
* Comment pouvons-nous maintenir l'élan ?
* L'amélioration de l'activité de la chaîne de valeur des services qui est introduite ci-dessus.
* La pratique d'amélioration continue, qui couvre les activités quotidiennes et qui est décrite avec les autres pratiques ITIL ci-dessus.

Le modèle à quatre dimensions est le deuxième élément clé de ITIL 4 c’est-à-dire **Personnes**, **Produits**, **Partenaires**, **Processus** et chaque composante du SVS devrait tenir compte de ces quatre dimensions.

* **Organisations et les collaborateurs** : l'humain doit être placé au centre des démarches mises en oeuvre en ayant une compréhension de sa contribution dans la création de valeur.
* **Information et technologie produite** : il s’agit de bien gérer les informations et les connaissances de toute nature qui sont produites par l’organisation : gestion, protection et archivage.
* **Partenaires et fournisseurs** : ils sont nécessaires et doivent être pris en compte dans la création de la valeur.
* **Les chaînes de valeur et processus** : Les flux de valeur sont constitués d’étapes qui contribuent à la création de la valeur en tant que produits ou services. Les processus se transforment en un ensemble d'activités d'entrée et de sortie. Les processus sous-tendent les flux de valeur.

# Pratiques ITIL

Les processus ITIL sont nommés des pratiques qui sont en relation avec les six activités de la chaîne de valeur du service ITIL : planifier, améliorer, engager, concevoir et faire la transition, obtenir/construire ainsi que fournir et soutenir.

**Pratiques de gestion générale** : il y a 14 pratiques sans lien particulier avec la gestion des services et qui sont appelées pratiques de gestion générales :

* Gestion de la stratégie ;
* Gestion de portefeuille ;
* Gestion de l'architecture ;
* Gestion financière des services ;
* Gestion de la main-d'œuvre et des talents ;
* Amélioration continue - La partie opérationnelle, au jour le jour de l'amélioration continue avec la vue stratégique et l'amélioration de la chaîne de valeur de service ;
* Mesures et rapports ;
* Gestion des risques - Un lien vers la norme ISO 31000: 2018 sur la gestion des risques, qui récapitule les étapes à franchir ;
* Gestion de la sécurité de l'information ;
* Gestion des connaissances ;
* Gestion du changement organisationnel ;
* Gestion de projet ;
* Gestion des relations ;
* Gestion des fournisseurs.

**Pratiques de gestion des services.** 17 pratiques spécifiques à la gestion des services :

* Analyse d'entreprise ;
* Gestion du catalogue de services ;
* Conception du service ;
* Gestion du niveau de service ;
* Gestion de la disponibilité ;
* Gestion des capacités et du rendement ;
* Gestion de la continuité du service ;
* Suivi et gestion des événements ;
* Bureau de service ;
* Gestion des incidents ;
* Gestion des demandes de service ;
* Gestion des problèmes ;
* Gestion des rejets ;
* Contrôle du changement ;
* Validation et test de service ;
* Gestion de la configuration du service ;
* Gestion d'actifs informatiques ;

**Pratiques de gestion technique** : 3 pratiques:

* Gestion du déploiement ;
* Gestion de l'infrastructure et de la plate-forme (prise en compte du Cloud Computing) ;
* Développement et gestion de logiciels.