
ITIL - Information Technology

Infrastructure Library

Par : Guillaume FOURE | Armand GUEIT | Jason LEBORGNE

Encadrant : Inès ABID

Rapport de projet • Master 2 MIAGE SIRIS • Octobre 2009



Constat	3
Qu'est-ce que ITIL ?	4
Domaines couverts par ITIL	5
Structures d'ITIL	6
Les versions	8
Version 1	8
Version 2	8
Version 3	10
Utilisation d'ITIL	11
Intérêts d'ITIL	12
Conclusion	13
Webographie	14

Constat

La bibliothèque ITIL a vu le jour à cause d'un certain nombre d'incohérences observées au sein des systèmes d'information des entreprises :

- Une méconnaissance du parc de ses actifs (matériel, licences, contrats de maintenance, ...)
- Pas de suivi des appels des utilisateurs
- Pas de procédures mises en place au sein d'un service informatique
- Mauvaise évaluation des coûts
- L'informatique ne se donne pas les moyens de se faire respecter dans l'entreprise
- L'informatique n'est pas associé aux résultats de l'entreprise

Qu'est-ce que ITIL ?

ITIL (Information Technology Infrastructure Library pour « *Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information* ») est un ensemble d'ouvrages recensant les **bonnes pratiques** pour la gestion des services informatiques (ITSM), édictées par l'Office public britannique du Commerce (OGC).

Les professionnels de l'informatique peuvent trouver ainsi une aide particulièrement intéressante pour aborder cette gestion des services. En particulier les directions informatiques trouveront avec ITIL une approche pour atteindre leurs objectifs de qualité et de maîtrise des coûts puisqu'ITIL a pour cible privilégiée, le fait que les services délivrés par les technologies de l'information soutiennent le métier de l'entreprise et les activités associées, de manière efficace et rentable.

ITIL représente sur ce périmètre l'approche **la plus complète et la plus structurée** disponible sur le marché.

Assez populaire en Europe à la fin des années 1980, ITIL s'est implanté sur le marché nord-américain, via des entreprises proches de l'informatique, comme Accenture, Solucom, Ernst & Young, Hewlett-Packard, Deloitte, BearingPoint ou PricewaterhouseCoopers.

Les recommandations ITIL positionnent des **blocs organisationnels** et des **flux d'informations**.

ITIL permet, grâce à une approche par processus clairement définie et contrôlée, d'**améliorer la qualité des SI** et du support aux utilisateurs en créant notamment la fonction (au sens « *département de l'entreprise* ») de Centre de services qui centralise et administre l'ensemble de la gestion des systèmes d'informations. ITIL est finalement une sorte de « *règlement intérieur* » du département informatique des entreprises qui l'adoptent.

Les bénéfices pour l'entreprise sont une **meilleure traçabilité** de l'ensemble des actions du département informatique. Ce suivi amélioré permet d'optimiser en permanence les processus des services pour atteindre un niveau de **qualité maximum de satisfaction des clients**.

Quelques idées importantes :

Pour répondre à cette adéquation entre le métier de l'entreprise et les services fournis par les Technologies de l'Information, on peut retenir trois idées importantes qui sous-tendent la philosophie ITIL :

- Bonnes pratiques : Recenser les « recettes » les plus efficaces et communément acceptées et procurer des lignes directrices à travers un ensemble de livres.
- L'orientation client : l'utilisateur-client est positionné au centre des préoccupations de la direction informatique et toutes les activités de l'informatique doivent s'inscrire dans une relation client-fournisseur.
- Les services s'appréhendent à travers un cycle de vie : la gestion des services pour être efficace doit être prise en considération en amont des projets informatiques, dès les phases d'étude et de conception.
- L'approche par les processus : la qualité de service repose sur un modèle d'activités se déclinant dans la mise en place de processus informatiques appropriés en étroite corrélation avec les processus métiers.
- Maîtrise de l'infrastructure technique : c'est un préalable indispensable à la démarche IT Service Management, d'où la priorité donnée aux processus suivants :
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management
- Approche Qualité : Facilite la démarche qualité en offrant une compatibilité ISO.

DOMAINES COUVERTS PAR ITIL

ITIL définit un service lié aux Technologies de l'Information comme un ensemble de fonctions assurées par un système d'information pour répondre aux besoins d'un utilisateur dans la réalisation de ses activités propre à son métier. Un service s'appuie en général sur plusieurs éléments :

- matériels,
- logiciels,
- documents

constituant l'infrastructure informatique.

STRUCTURES D'ITIL

ITIL se présente sous la forme d'un ensemble de livres regroupés en sept domaines, chacun couvrant un aspect particulier de la gestion des services liés aux Technologies de l'Information :

- Business Perspective : consacré aux questions d'organisation et de structure (organisation de la production, relations entre les différentes fonctions, rôles et responsabilités, relations avec les fournisseurs et prestataires externes).
- Application Management : consacré à la gestion des relations entre études et exploitation (support logiciel, mise en production).
- ICT Infrastructure Management : consacré au cycle de vie de l'infrastructure et aux opérations associées (automatisation, maintenance, installation).
- Security Management : consacré à la mise en place et au pilotage de la sécurité informatique de manière générale.
- Planning to Implement Service Management : consacré à la mise en place d'une « approche service » au sein des Directions des Systèmes d'Information.

Mais les deux domaines qui ont fait le succès d'ITIL et qui font l'objet des certifications individuelles sont :

- Service Delivery (en français Fourniture des Services), concerne la planification et l'amélioration à long terme de la fourniture de services liés aux technologies de l'information et comprend 5 disciplines :
 - gestion des niveaux de service
 - gestion financière
 - gestion de la capacité
 - gestion de la continuité de service informatique
 - gestion de la disponibilité
- Service Support, (en français Soutien des Services) se concentre globalement sur les opérations au jour le jour et le support aux services liés aux technologies de l'information et comprend une fonction et 5 disciplines :
 - le Centre de Services (Service Desk)
 - gestion des incidents
 - gestion des problèmes

- gestion des configurations
- gestion des changements
- gestion des mises en production

Pour chacune de ces disciplines, ITIL propose de couvrir les meilleures pratiques par la description plus ou moins variable des points suivants :

- les objectifs
- le périmètre
- les concepts
- les bénéfices et les difficultés
- la mise en place
- les activités dans le détail
- les indicateurs
- et un certain nombre de détails sous forme d'annexes selon les disciplines traitées

Les versions

La certification aux bonnes pratiques ITIL se fait pour des **individus** et non des organisations. Ainsi, une entreprise ne peut pas être certifiée ITIL. Si elle veut démontrer son application des processus ITIL, elle devra aller vers la certification ISO/CEI 20000.

Pour les individus donc, il existe 3 niveaux de certifications pour ITIL pour la version 2 :

- Foundation Certificate : Certification de premier niveau accordée après un test sous forme de questions à choix multiples, qui suit normalement un cours de 2 à 3 jours chez un formateur accrédité. Ce certificat valide une connaissance générique des fondamentaux d'ITIL.
- Practitioners Certificates : Certifications accordées pour une discipline spécifique après un cours de 2 à 3 jours chez un formateur accrédité et un test sous forme de questions à choix multiples fondé sur un cas concret. Le Foundation Certificate est un pré-requis.
- Managers Certificate : Certification accordée après deux tests de 3 heures qui suivent une formation de 10 jours par un formateur accrédité. Le Foundation Certificate est un pré-requis.

Trois organismes sont accrédités pour fournir, après examen, les certifications. Il s'agit de l'APM Group et l'ISEB (Information Systems Examination Board) en Grande-Bretagne et de l'EXIN aux Pays-Bas.

La bibliothèque ITIL a été déclinée en 3 versions.

VERSION 1

Cette première version a été lancée par le gouvernement britannique à la fin des années 1980 et la production des 40 livres ITIL de cette version a duré jusqu'au début des années 1990.

VERSION 2

Cette version a été élaborée entre le milieu des années 1990 et 2004 et a produit 9 livres dont seulement 2 ont forgé la réputation de ITIL. Ils sont les plus connus et utilisés aujourd'hui :

Le soutien des services (Service Support)

- le centre de services (Service Desk) est une fonction de l'organisation des TI
- la gestion des incidents (Incident Management)
- la gestion des problèmes (Problem Management)
- la gestion des configurations (Configuration Management)
- la gestion des changements (Change Management)
- la gestion des mises en production (Release Management)

La fourniture des services (Service Delivery)

- la gestion des niveaux de service (Service Level Management ou SLM)
- la gestion financière des services des TI (IT Service Financial Management)
- la gestion de la capacité (Capacity Management)
- la gestion de la disponibilité (Availability Management)
- la gestion de la continuité des services des TI (IT Service Continuity Management)

VERSION 3

Une initiative de mise à jour majeure a été lancée en 2004 et la nouvelle librairie, publiée de mai à août 2007, comprend maintenant un noyau de 6 livres auquel viendront s'ajouter des livres complémentaires plus spécialisés sur des sujets donnés.

Les 6 livres du noyau sont les suivants :

- Introduction au cycle de vie des Services ITIL
- Stratégie des services (Service Strategy)
- Conception des services (Service Design)
- Transition (passage en production) des services (Service Transition)
- Exploitation des services (Service Operation)
- Amélioration permanente des services (Continual Service Improvement)

Utilisation d'ITIL

La philosophie de l'ITIL est d'adopter une démarche s'appuyant sur les processus suffisamment souples pour s'adapter à toutes les organisations, petites ou grandes. Elle part du principe que la gestion des services est constituée d'un certain nombre de processus étroitement liés et fortement intégrés.

Pour que les principaux objectifs en matière de gestion des services puissent être atteints, ces processus doivent utiliser les ressources humaines et les produits de manière efficace, rentable et économique de sorte que les services liés aux technologies de l'information soient innovants, de haute qualité et adaptés aux processus de l'entreprise.

Les organisations ne doivent pas être trop ambitieuses lors de la mise en œuvre de la gestion des services. La plupart d'entre elles possèdent déjà des éléments d'organisation déployés et opérationnels. L'activité de mise en œuvre de la gestion des services concerne donc plutôt l'**amélioration des processus existants**.

Pour ce faire, il est nécessaire de bien connaître son point de départ en évaluant la **maturité** de ses processus existants par exemple, ainsi que de s'assurer de l'implication du management pour engager une telle démarche et que les conditions d'un changement culturel sont satisfaites pour modifier le comportement de l'organisation dans la fourniture des services.

Les processus de gestion des services peuvent être mis en œuvre les uns à la suite des autres ou simultanément et chaque processus peut être décomposé en une série d'activités. L'utilisation de ces meilleures pratiques est soutenue par un éventail de formations et de certifications qui est utilisé dans le monde entier pour reconnaître les compétences professionnelles nécessaires en matière de Gestion des Services liés aux technologies de l'information.

Intérêts d'ITIL

L'indéniable succès d'ITIL, en progression constante depuis plusieurs années auprès des entreprises et des organismes publics, en Europe, aux Etats-Unis et en Orient s'explique par plusieurs raisons:

- ITIL permet aux entreprises de capitaliser sur une expérience pratique de bientôt 20 ans sur la gestion des services informatiques, et de gagner du temps en évitant de réinventer la roue et en utilisant des éléments déjà testés et éprouvés (processus, règles de gestion, descriptions de postes, etc.)
- ITIL offre les avantages d'une méthode publique, standard de facto dans certains pays avec plus de 10 000 livres vendus chaque année, un user group actif et à l'écoute des utilisateurs pilotant les évolutions d'ITIL.
- Le marché se développe autour d'ITIL (formation, conseil, progiciels) permettant aux professionnels du domaine de disposer de repères et de formalisme au-delà des frontières de leurs propres organisations.

Conclusion

A travers cette étude portant sur l'ITIL, nous avons pu constater que les entreprises pouvaient en tirer un grand nombre de bénéfices. Notamment, une meilleure connaissance patrimoniale (inventaire à jour) et ITIL permet une optimisation du patrimoine.

De plus, cette bibliothèque permet un contrôle sur l'infrastructure et améliore la cohérence avec les objectifs de l'entreprise.

Ensuite, les services aux utilisateurs sont de ce fait beaucoup plus efficaces. La qualité de services est donc mieux maîtrisée auprès des utilisateurs. Ils en sont également responsabilisés. Enfin, les équipes au sein de l'entreprises sont plus efficaces.

Webographie

- Wikipédia
- Itil.fr
- GuideInformatique.com
- Commentcamarche.net
- **Synapse** : SSII spécialisée dans la conception et la mise en oeuvre de solutions globales pour l'amélioration durable de la qualité de services informatiques et la gestion des infrastructures techniques et applicatives.
- **Pytheas** : Logiciel ITIL pour la gestion de parcs et infrastructures.