

# ITIL - Introduction

---

Les technologies informatiques sont aujourd'hui omniprésentes dans le monde, et les entreprises ne font pas exception. Chaque entreprise possède un service informatique, ou un partenaire qui s'occupe de ces besoins.

## Le système d'information

Les entreprises reposent quasiment toujours sur un Système d'Information (SI). Il est intéressant de commencer par définir clairement cet objet.

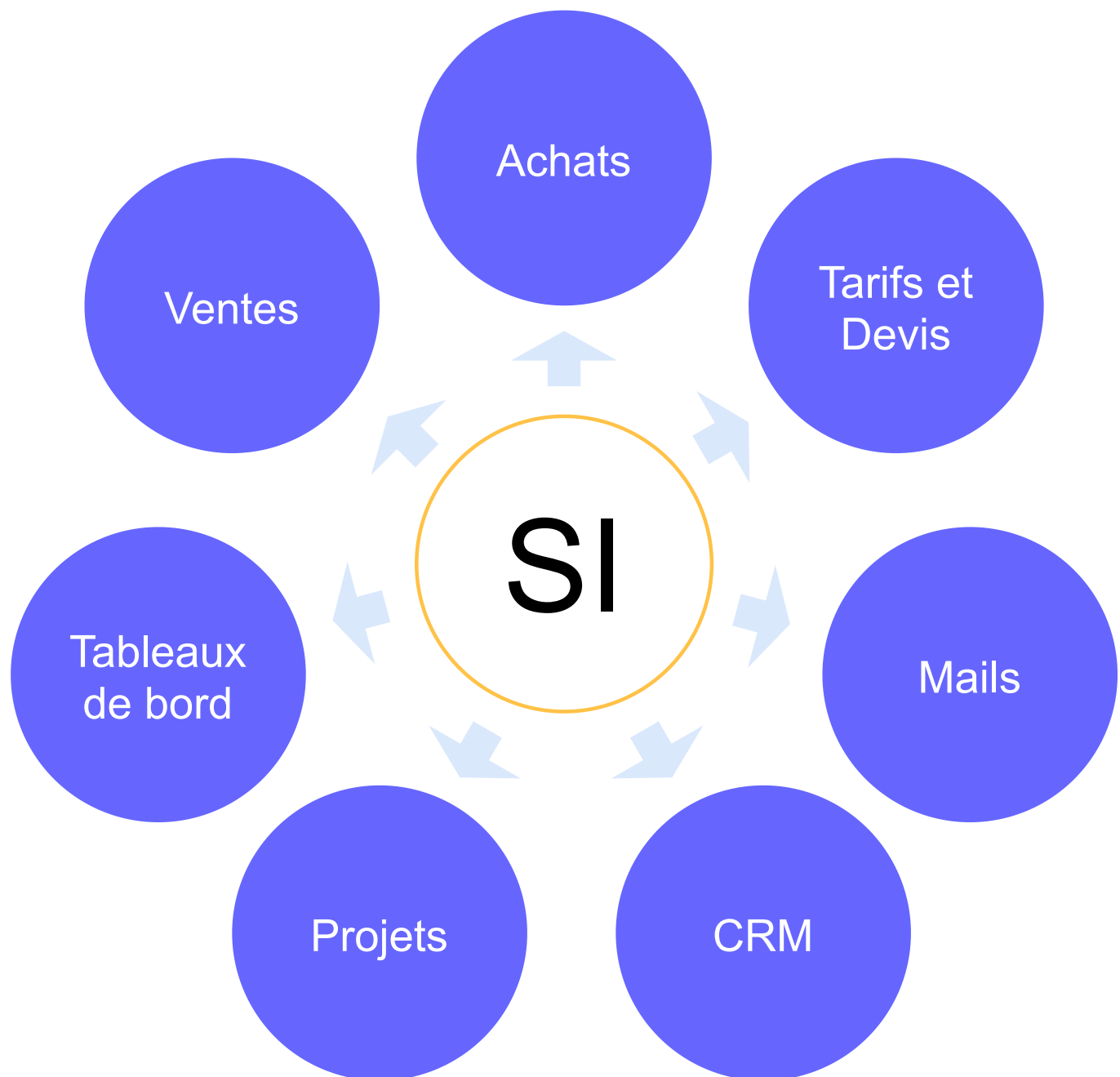
C'est un ensemble organisé de ressources permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser les informations nécessaires au fonctionnement d'une organisation.

Les ressources d'un système d'information sont son personnel (des administrateurs, des techniciens, ...), ses informations (des procédures, des wikis, ...), ses équipements (des serveurs, des routeurs, ...) et ses logiciels.

Le Système Informatique est un composant du système d'information, qui contient les ordinateurs et serveurs, les moyens de communication et les logiciels d'un Système d'Information.

La présence d'un SI fournit plusieurs avantages à une organisation. Principalement, ce système doit permettre d'assurer:

- La productivité
- La réactivité
- La compétitivité
- La rentabilité
- La conformité



Historiquement les entreprises implémentant un SI utilisaient une culture *produit*, où l'organisation se concentre sur un produit (un logiciel, ou un objet manufacturé, par exemple) sur le long terme. La généralisation de l'informatique et des entreprises qui en font leur domaine principal favorise une culture de *service*, où l'organisation se concentre sur une offre de services qui couvre plusieurs projets à plus court terme.

Au sein d'une même entreprise, ces deux cultures tendent à être antagonistes mais coexistent à l'échelle globale. VMware est un exemple d'entreprise à culture produit, tandis qu'une entreprise comme Capgemini peut être vue comme une entreprise à culture service.

De façon générale, les SI d'entreprise fonctionnent sur un modèle de culture service. En effet, une entreprise a des besoins divers et amenés à changer. C'est au SI d'y répondre en mettant en place puis en maintenant diverses technologies, ou autre.

Dans ce cadre, la gestion des services informatiques (ITSM<sup>[^1]</sup>) devient la fonction première des SI.

Pour faciliter cette gestion, de nombreux cadres et méthodologies ont été développés. Le principal reste ITIL.



## ITIL

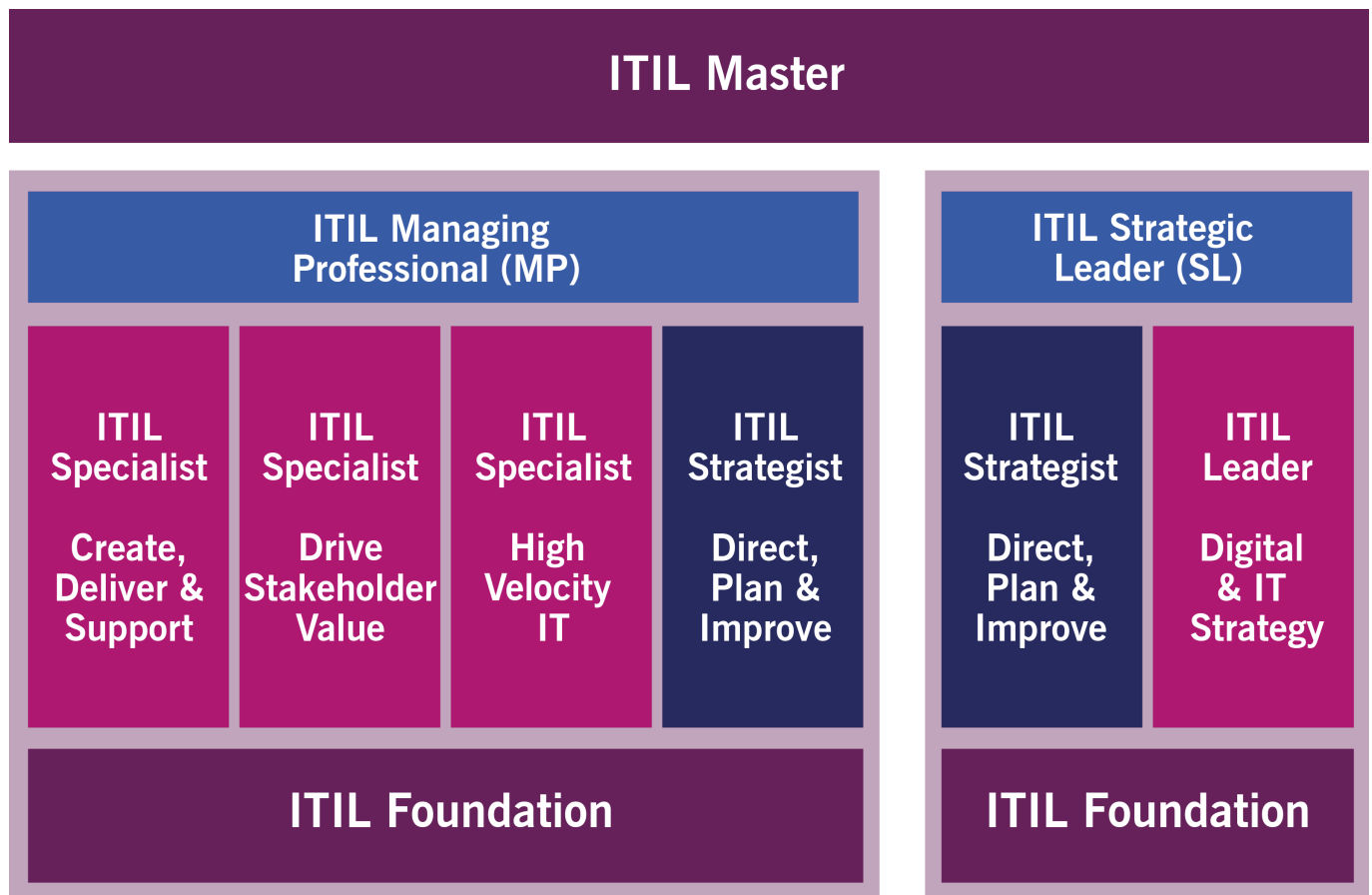
La Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (*Information Technology Infrastructure Library*, ITIL) est, comme son nom l'indique, une bibliothèque ou un référentiel de méthodologies et concepts utiles à l'ITSM.

Ses objectifs donnés sont:

- permettre l'alignement des SI aux besoins de ses clients
- améliorer la qualité des services informatiques
- maîtriser les coûts de fourniture de service

C'est une des méthodologies les plus reconnues en informatique, élaborée par des professionnels indépendants et reconnue internationalement.

L'organisation derrière ITIL, [Axelos](#), offre des certifications permettant de justifier d'un niveau de connaissances sur ITIL. Ce cours couvre le contenu nécessaire à la certification de base, *ITIL Foundation*.



La méthodologie ITIL a démarré à la fin des années 80 en Angleterre, et s'est rapidement répandue dans son pays d'origine, au Pays-Bas et en Scandinavie. Une première refonte en 2000 relance le développement international d'ITIL. À cette occasion, ITIL commence à se répandre en France.

En 2007, la version 3 est publiée. Avec sa mise à jour 3.2 en 2011, c'est encore la version d'ITIL utilisée par une majorité d'organisations.

Cependant, une version 4, publiée en 2019, est en phase d'adoption. C'est cette version qui est couverte dans ce cours.

Cette version est relativement jeune, et le nombre de publications est plus faible, ce qui rend son apprentissage plus simple [^2].

Pour l'instant, chaque livre dans la bibliographie ITILv4 correspond à une certification. Pour la certification que ce cours prépare, le livre **ITIL Foundation, ITIL 4 Edition** est la référence. D'autres éditeurs proposent des guides d'étude pour préparer la certification mais ce livre devrait être suffisant.

## Structure globale

ITIL s'articule autour de 2 concepts majeurs:

- Le **système de valeur service** (SVS)
- Les **4 dimensions de la gestion de service**

Le SVS décrit comment les composants et activités d'une organisation travaillent ensemble pour créer de la valeur.

Les quatre dimensions définissent les aspects à prendre en compte et équilibrer pour faciliter la création de valeur.

[^1]: *Information Technology Service Management* en anglais, un terme d'ailleurs défini par ITIL.

[^2]: Particulièrement quand comparé au labyrinthe des publications ITILv3.