

Introduction

Tout d'abord, comme déjà mentionné, il n'existe pas de traduction officielle en français du livre référence d'Axelos "ITIL 4 Foundation", donc du glossaire ITIL 4 non plus, ainsi le terme anglais *Practice* est traduit par Pratique en français.

La grande nouveauté de la démarche ITIL 4 réside dans la notion de **pratique**. On s'appuie sur la notion de processus utilisée dans les démarches ITIL V2 et V3 pour l'enrichir, la compléter et arriver à la notion de pratique. Le terme anglais utilisé dans le livre "ITIL 4 Foundation" est *Practice*. Peut-être que la communauté d'experts ITIL francophone trouvera un autre terme, ici nous utiliserons le terme "pratique".

Une pratique est un ensemble de **moyens** et de **ressources** structurés pour accomplir une tâche qui amènera de la **valeur**, et atteindre un but. Pour faire un parallèle avec la définition d'un processus :

Un processus est une suite d'activités qui permet d'atteindre un but.

Au travers de ces deux définitions, on voit bien que la notion de processus structure des activités avec une certaine séquentialité. La notion de pratique se focalise sur l'accomplissement de la tâche, indépendamment de la manière d'y arriver et surtout pas avec une suite d'actions prédéfinies. Avec la notion de pratique, on est en accord avec les méthodologies Agile. On va le voir dans les paragraphes suivants, la notion de pratique va couvrir tous les domaines, de la gestion de services à toutes les activités de l'informatique. C'est pour cette raison que l'on peut parler d'Agilité services, d'Agilité Business, etc.

ITIL 4 ne se résume pas à une méthode et un standard d'agilité dans le cadre de la gestion de projets, comme pourrait le faire DevOps par exemple, mais va plus loin, en identifiant trois catégories de pratiques :

- les pratiques générales
- les pratiques de gestion de services
- les pratiques de gestion de la technologie

Dans la notion de pratique, on incorpore aussi les ressources nécessaires, ressources au sens individu, équipe, profil, compétence... C'est pour cette raison également qu'ITIL 4 a abandonné la notion de fonction définie dans ITIL V3. Pour rappel, une fonction est une entité avec ses ressources propres qui est en charge d'une ou plusieurs activités d'un ou plusieurs processus. Tout ceci est maintenant inclus dans les pratiques.

Les pratiques

Les pratiques sont au nombre de trente-quatre, réparties dans trois catégories. Pour rappel, dans la démarche ITIL V3 de 2011, on identifiait vingt-six processus répartis dans les cinq phases du cycle de vie des services.

La plupart des processus ITIL V3 ont été transformés en pratiques, à l'exception de deux processus de la phase de transition des services : l'évaluation et la planification et support à la transition. Certains processus ont changé de nom. Tout cela sera précisé dans les trois sections suivantes.

Les pratiques sont regroupées dans trois catégories :

- **Les pratiques générales** : elles concernent des domaines généraux à l'informatique dans le cadre de la gestion de services. Elles sont au nombre de quatorze.

- **Les pratiques de gestion de services :** elles sont focalisées sur la gestion de services. Elles sont au nombre de dix-sept.
- **Les pratiques de gestion de la technologie :** elles ont été définies pour couvrir le domaine technologique. Elles sont au nombre de trois.

1. Liste des pratiques générales

Voici la liste des pratiques générales :

- Gestion de l'architecture
- Amélioration continue
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion de la connaissance
- Mesures et rapports
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion du portefeuille
- Gestion de projet
- Gestion des relations
- Gestion des risques
- Gestion financière des services
- Gestion de la stratégie
- Gestion des fournisseurs
- Gestion des effectifs et des talents

2. Liste des pratiques de gestion de services

Voici la liste des pratiques de gestion de services :

- Gestion de la disponibilité
- Analyse Business
- Gestion de la capacité et de la performance
- Gestion des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des actifs des services
- Supervision et gestion des événements
- Gestion des MEP
- Gestion du catalogue de services
- Gestion des configurations des services
- Gestion de la continuité des services
- Conception des services
- Centre de services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion des demandes de services
- Validation et tests des services

Un problème est une cause d'un ou de pls incidents.

3. Liste des pratiques de gestion de la technologie

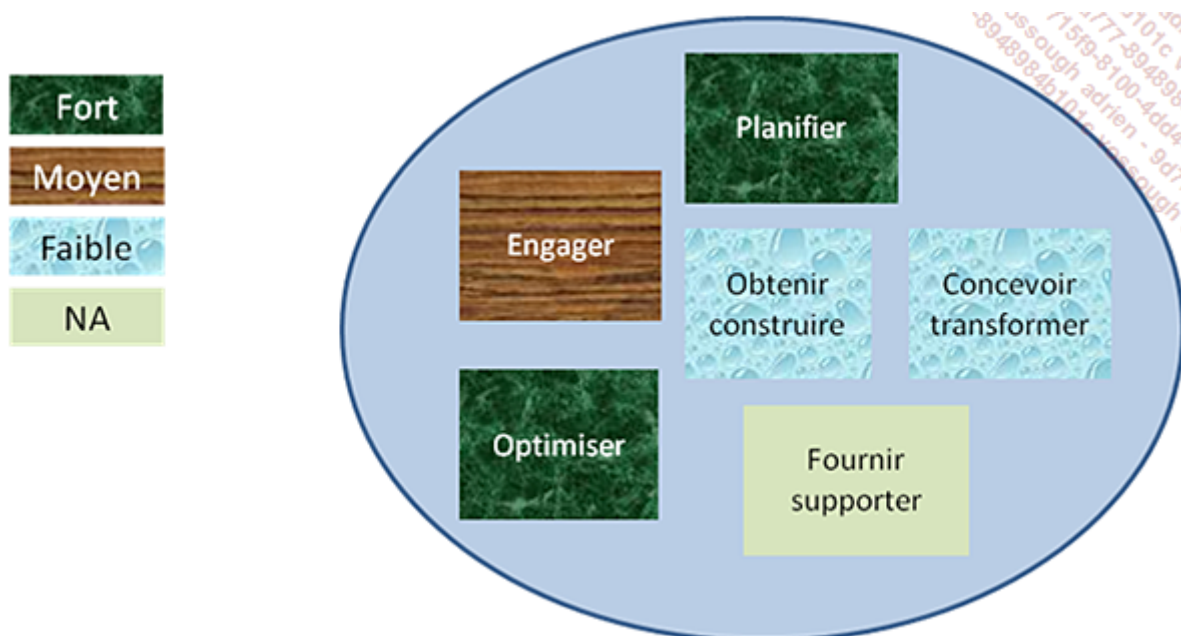
Voici la liste des pratiques de gestion de la technologie :

- Gestion des déploiements
- Gestion des infrastructures et des plateformes
- Développement et gestion des logiciels

Le positionnement des pratiques dans la chaîne de valeurs services

Une pratique n'est pas associée à une phase particulière dans la vie du service, comme c'était le cas des processus accrochés à une phase du cycle de vie dans ITIL V3. Une pratique va donc couvrir l'ensemble des six activités de la chaîne de valeurs services, c'est-à-dire : Engager, Planifier, Améliorer, Concevoir et Transformer, Obtenir et Construire, Fournir et Supporter.

La démarche ITIL 4, dans le livre Les fondamentaux, donne, pour chaque pratique, des tendances pour l'implémenter. Il ne s'agit pas, comme dans la version ITIL V3 avec les processus, de donner la suite des activités à déployer. Il s'agit ici uniquement de recommandations d'implémentation, car la pratique peut être adaptée suivant les contraintes amenées par le "Quick to market", de la démarche Agile. Pour cela, ITIL 4 préconise une carte de chaleur pour positionner les pratiques dans les différentes activités. En voici le principe : soit une graduation du plus fort au non applicable, en passant par le moyen et le faible. Sur ces quatre niveaux, la démarche ITIL 4 préconise, sans rien imposer, le positionnement des différentes pratiques. Celui-ci doit être décliné suivant le contexte de l'entreprise et surtout suivant l'approche Agile déterminée pour correspondre au mieux au "Quick to market".



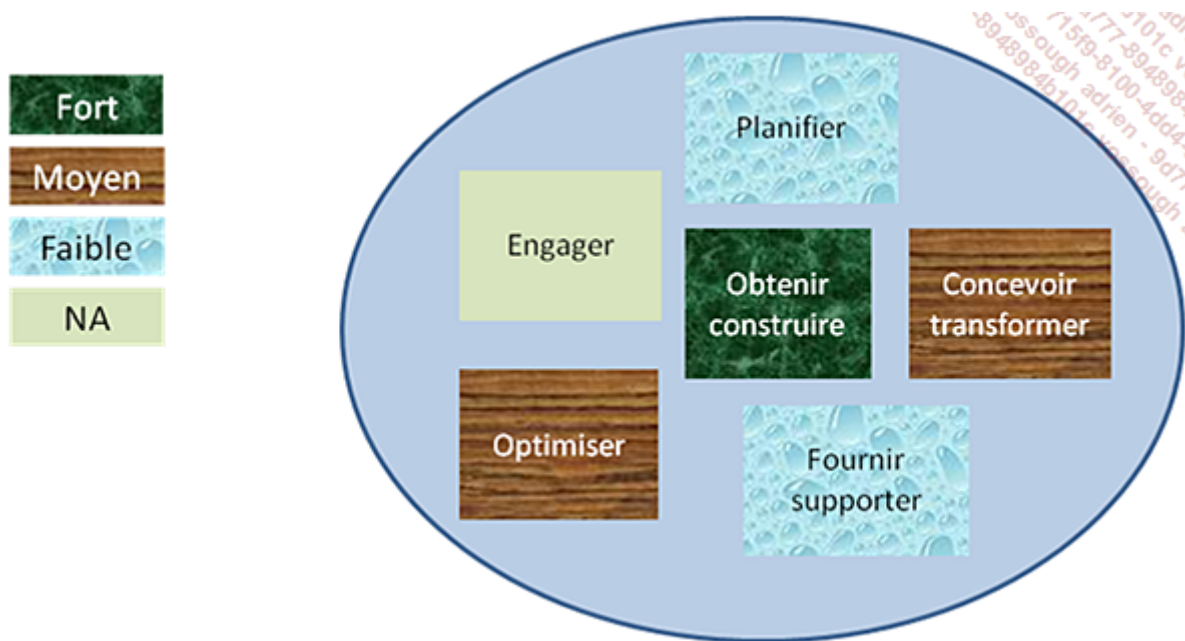
"Fort" signifie que l'on va implémenter toutes les recommandations préconisées par ITIL 4.

"Moyen", que l'on va implémenter tout ou partie des recommandations données par ITIL 4.

"Faible", que l'on va mettre en œuvre une petite partie des recommandations ITIL 4.

"NA", Non Applicable, que l'activité ne concerne pas la pratique citée.

Voici un exemple de la pratique Développement et gestion des logiciels :



On voit sur cet exemple de la pratique Développement et gestion des logiciels, de la catégorie gestion de la technologie, que :

- l'activité forte est l'approvisionnement et la construction : en effet, il s'agit de développer ou d'acquérir en interne ou en externe un composant logiciel. Ceci est indispensable, quelles que soient les pratiques de développement logiciel ou l'acquisition d'un composant développé par des organisations tierces ;
- les activités moyennes sont la conception et la transformation, et l'optimisation. Il y a souvent besoin d'adapter un module logiciel à son environnement final, voire le redévelopper si nécessaire. D'autre part, une fois développé, il faut souvent l'optimiser, c'est-à-dire l'ajuster, le tuner, comme disent les Anglo-saxons, pour qu'il devienne performant dans son environnement. Ces activités sont souvent nécessaires, mais pas indispensables ;
- l'activité faible réside dans la planification, la fourniture et le support. Si c'est un composant simple ou basique au produit ou au service, la planification n'est pas obligée de le voir à son niveau, la fourniture et le support sont peut-être marginaux ;
- une activité est non applicable. Il s'agit de l'engagement. Si le module est simple ou basique, cela devient marginal. On n'identifie pas cela comme un jalon dans le plan de développement, et donc non visible pour l'activité d'engagement.

Tout cela est à repositionner dans le cadre d'une pratique de gestion de la technologie. Ces pratiques sont globalement des pratiques de type soutien aux pratiques générales ou de gestion de services.