

# La gouvernance dans le système à valeur de services SVS

---

La gouvernance, son rôle et son positionnement dans les organisations, est très dépendante de l'organisation elle-même. Dans le livre ITIL 4, on donne des recommandations très génériques sur la mise en place de la gouvernance du système à valeur de services SVS.

C'est pour cette raison que beaucoup d'entreprises se sont tournées vers le standard COBIT (voir le chapitre Rappel sur les grands principes ITIL V3 de ce livre) pour mettre en place des règles de gouvernance pour la gestion des services. On l'a vu avec les principes directeurs, il est tout à fait conseillé d'intégrer d'autres standards à ITIL 4, surtout lorsqu'ils font référence.

ITIL 4 nous donne quand même quelques règles concernant la gouvernance.

La gouvernance doit réaliser les activités suivantes :

- Évaluer et positionner les activités et en particulier la gestion des services,
- Donner la direction sur les objectifs à atteindre,
- Suivre l'évolution et la performance des activités et en particulier de la gestion des services.

La gouvernance va travailler en étroite collaboration avec l'amélioration continue.

La gouvernance est représentée par une personne ou un groupe de personnes en charge de réaliser les activités ci-dessus. Ces personnes sont dans la matrice RACI, présentée dans le premier chapitre,

"Accountable" pour cette activité, c'est-à-dire redevable, comptable auprès de la direction de l'entreprise. Elles sont garants de la bonne performance de chaque activité et de l'atteinte des objectifs définis.

La mesure va donc nous permettre de gouverner, c'est-à-dire :

- valider des décisions,
- donner la direction,
- intervenir sur des trajectoires,
- se justifier.

## Les indicateurs dans la démarche ITIL 4

---

La gouvernance de la fourniture de services est abordée dans les bonnes pratiques ITIL par la définition d'indicateurs. On les retrouvait déjà dans la version 3 d'ITIL. Il s'agit des indicateurs clés de performance, les KPI (*Key Performance Indicators*), et des facteurs critiques de succès, les CSF (*Critical Success Factors*). Les KPI donnent la valeur de la performance actuelle. Les CSF donnent la valeur de l'objectif à atteindre.

Ces indicateurs sont répartis en quatre catégories :

- **La volumétrie** : plus que le nombre d'événements survenus, il s'agit de regarder les tendances, à la hausse ou à la baisse, sur une période de temps donnée.
- **La conformité** : regarder si ce que l'on a dit que l'on faisait a réellement été fait.
- **L'efficacité** : contrôler si les engagements déclarés sont bien tenus.

- **L'efficience** : analyser si lorsque l'on a été efficace, on a utilisé le minimum de ressources dans le minimum de temps.

Il est recommandé, suivant les principes directeurs d'ITIL 4, d'automatiser la collecte de ces indicateurs, de limiter leur nombre, mais surtout de couvrir les quatre catégories. Trop souvent, on voit des organisations se focaliser sur la volumétrie au détriment des trois autres catégories.