



Par Arnaud Want



# **Définition :**

**ITIL** (pour « **I**nformation **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary », ou « *Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information* » en français) est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques (« best practices ») du management du système d'information.

Rédigée à l'origine par des experts de l'Office public britannique du Commerce (OGC), ITIL a fait intervenir à partir de sa version 3 des experts issus de plusieurs entreprises de services telles qu'Accenture, Ernst & Young, Hewlett-Packard, Deloitte, BearingPoint, CGI ou PriceWaterhouseCoopers.

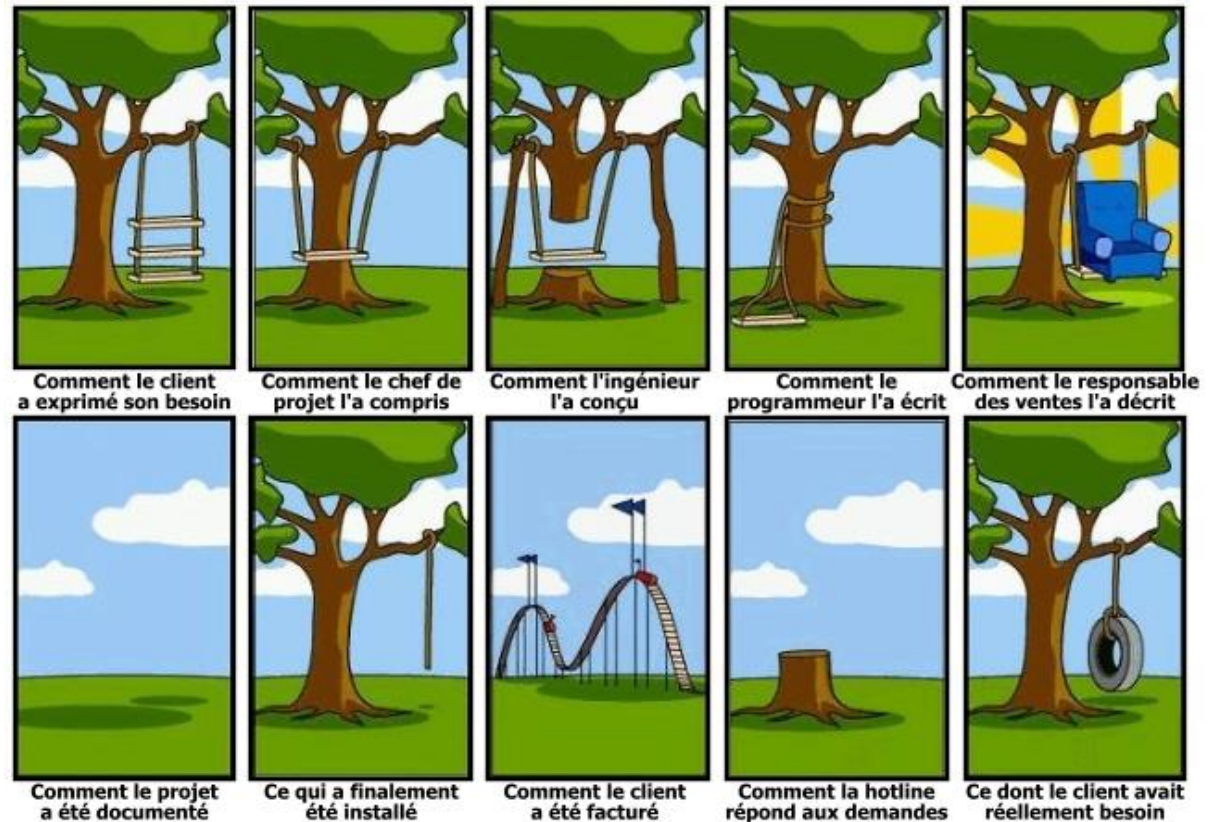
Après un développement essentiellement européen jusqu'à la fin des années 1990, ITIL s'est implanté sur le marché nord-américain via des entreprises de conseil en transformation des systèmes d'information.

Les recommandations d'ITIL positionnent des blocs organisationnels et des flux d'informations. De nombreux logiciels d'exploitation informatique sont conformes à ces recommandations.

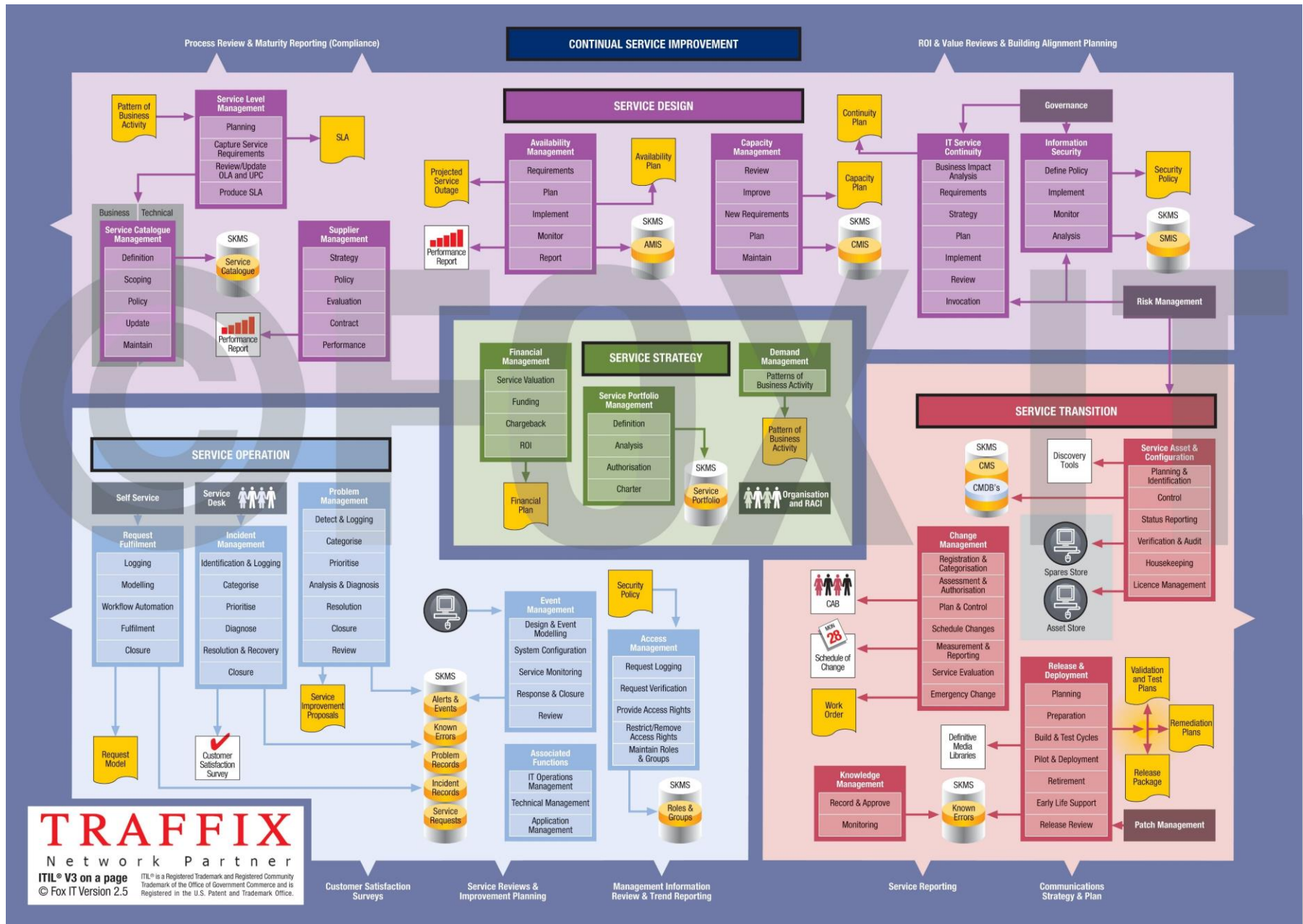
# Concrètement !

ITIL est un référentiel méthodologique très large qui aborde les sujets suivants :

- Comment organiser un système d'information ?
- Comment améliorer l'efficacité du système d'information ?
- Comment réduire les risques ?
- Comment augmenter la qualité des services informatiques ?

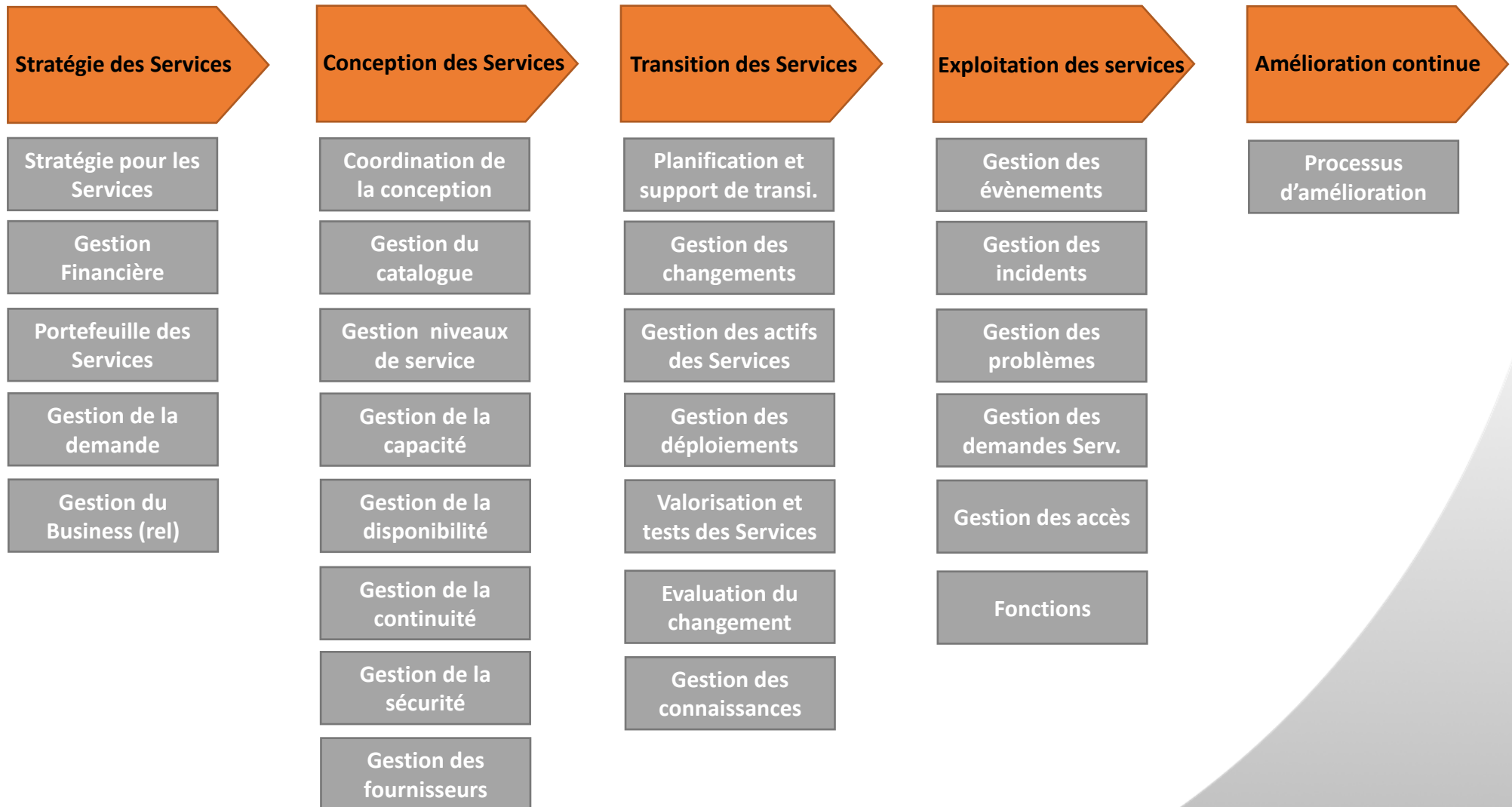


# En image

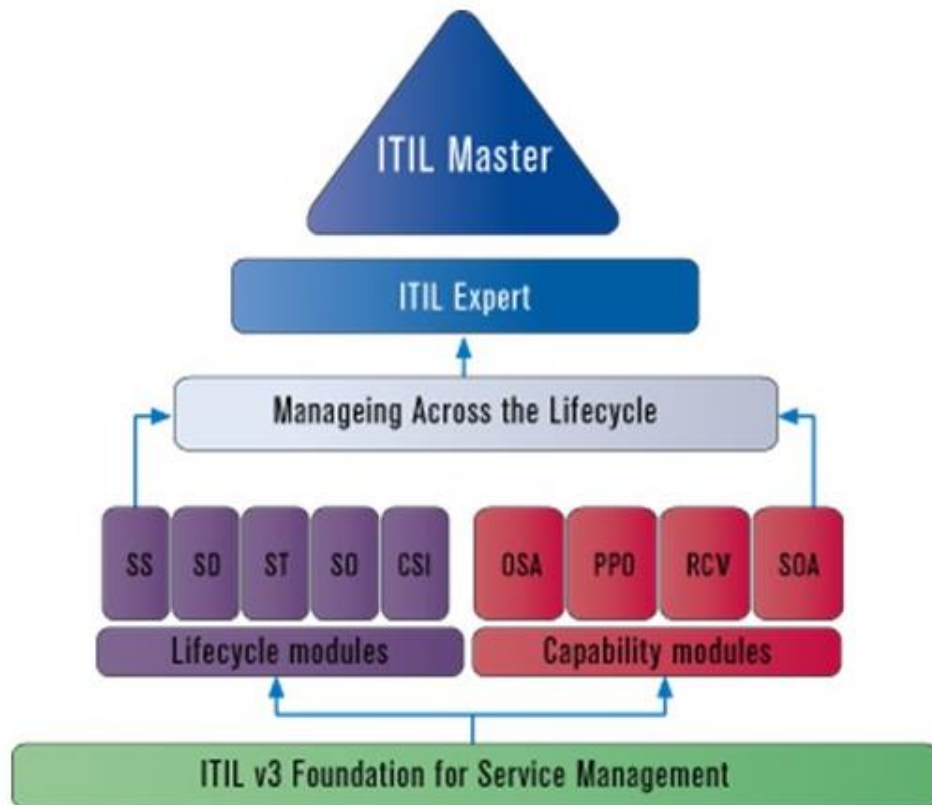




# *Le cycle de vie d'un Service*



# *Pour conclure*

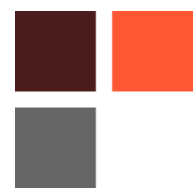


ITIL est vaste !

Bien que les développeurs ne sont pas en première ligne avec ITIL, il s'agit d'un outil qui est encore très demandé pour ceux et celles qui envisagent de s'orienter vers la gestion de projets.

Afin de maîtriser l'outil, il existe des centres de formation/certification qui vous permettent d'acquérir les bonnes pratiques et ainsi permettre de démontrer votre capacité à les utiliser.

Actuellement, nous sommes à la Version 4 du référentiel.



**Merci pour votre attention**