



Approche Processus_ITIL

Pr. Ayoub Abdellaoui



Introduction

- ITIL est l'acronyme d'Information Technology Infrastructure Library. Il s'agit d'une structure de pratiques conseillées qui aide à dispenser des services informatiques de qualité. L'approche ITIL vise à combiner des processus, des individus et des technologies pour faciliter la prestation de services, l'évolution et la maintenance pour les utilisateurs finaux ou les clients.
- La réussite d'une entreprise peut dépendre en grande partie de la stabilité, de l'agilité et de l'intégration des composants informatiques et de leurs services. Si des réseaux, des bases de données ou des serveurs tombent en panne, si vous ne parvenez pas à résoudre des incidents ou à gérer des risques, c'est non seulement votre entreprise qui risque d'en pâtir, mais également tous les services et utilisateurs finaux. Si une entreprise peut assurer la prestation de ses services aux clients avec plus de fiabilité, elle a beaucoup plus de chances de réussir.
- Alors que les besoins des clients et les technologies ne cessent d'évoluer à l'heure actuelle, vous devez impérativement mettre en place un ensemble de pratiques qui permettent à votre entreprise de s'adapter rapidement. C'est là qu'ITIL entre en jeu. Ses pratiques simples et orientées vers les clients peuvent améliorer les services en termes de flexibilité, d'innovation et de valeur ajoutée. ITIL peut vous aider à garantir la contribution efficace des normes de vos processus informatiques à la stratégie de votre entreprise dans son ensemble.

Signification d'ITIL

- Qu'est-ce qu'ITIL ? ITIL est un guide ou une structure qui facilite la prestation et la gestion de services informatiques. Certaines personnes parlent de normes ITIL, mais en fait, il s'agit d'un ensemble de pratiques conseillées regroupées dans cinq publications d'orientation qui évoluent au fil du temps pour s'adapter aux nouveaux modes de fonctionnement des organisations informatiques. Chacune des cinq publications traite de différentes parties et étapes du cycle de vie des services informatiques.
- À l'origine, cette structure a été développée au Royaume-Uni dans les années 80 par l'agence CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency). Elle a tout d'abord été perçue comme un ensemble de normes visant à améliorer les performances informatiques, puis a été alignée par la suite sur la norme internationale ISO/IEC 20000 Service Management. Depuis 2013, ITIL appartient au gouvernement du Royaume-Uni et à Capita sous la forme d'une joint-venture appelée Axelos qui contrôle et accorde des autorisations de licence aux personnes souhaitant utiliser la structure ITIL. Si une entreprise souhaite utiliser ITIL en interne uniquement, elle n'a pas besoin de licence. À l'heure actuelle, ITIL est moins perçue comme un ensemble de normes et davantage comme une structure de processus ou de pratiques conseillées.
- On peut parfois confondre ITIL et IT Service Management (ITSM) et pourtant ces deux termes présentent des différences fondamentales. ITSM désigne la façon dont les entreprises créent, conçoivent, fournissent, gèrent et assurent le support de services informatiques, alors qu'ITIL est une structure de pratiques conseillées qui aide à gérer les services informatiques *au sein* de l'entreprise. ITIL a pour objectif premier de faciliter l'intégration des processus ITSM dans la stratégie commerciale globale de l'entreprise.



Pourquoi utilise-t-on l'ITIL ?

Les objectifs du référentiel ITIL s'avèrent nombreux. Il contribue entre autres à :

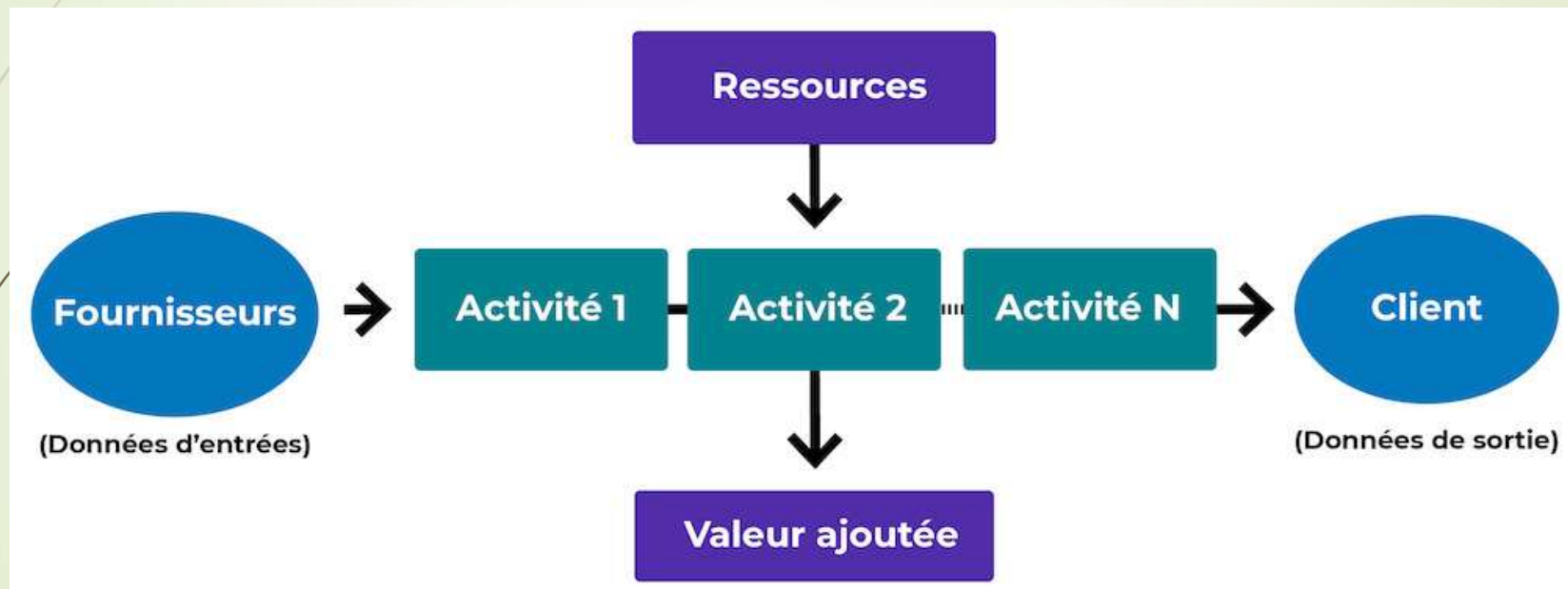
- organiser efficacement les systèmes d'information ;
- optimiser la gestion des services informatiques en structurant les processus ;
- faire gagner du temps aux équipes grâce à un cadre de travail déjà éprouvé ;
- placer les clients et les utilisateurs au centre de l'action ;
- améliorer la communication avec les clients et les fournisseurs ;
- gérer et anticiper les risques informatiques ;
- permettre une traçabilité et un meilleur suivi des actions des services IT ;
- inscrire leurs activités dans une démarche d'amélioration continue.

In fine, les processus ITIL concourent à augmenter la qualité globale des services informatiques, et donc la satisfaction des clients et des utilisateurs, au moyen de normes établies et adoptées au niveau international.

Qu'est-ce qu'un processus ?

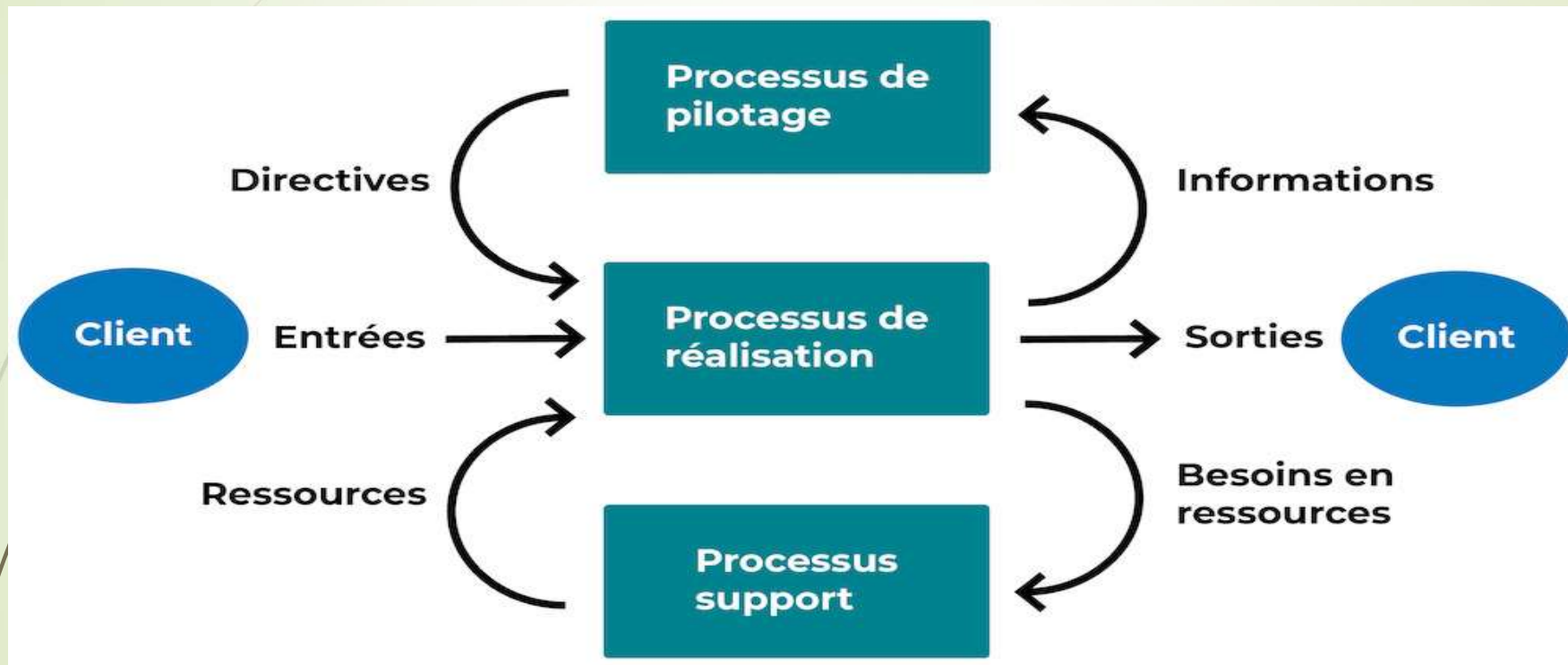
- Un processus est le regroupement d'un ensemble d'activités participant à un même objectif et reliées entre elles. Comme l'illustre la figure ci-dessous, chaque ensemble d'activités qui consomme des ressources pour transformer des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être défini comme processus. C'est une succession d'activités réalisées à l'aide de ressources :
 - les acteurs du processus (salariés, consultants, stagiaires, intérimaires, etc.) ;
 - les outils (machines, logiciels, applications, etc.) ;
 - les informations, les procédures.
- Le résultat final d'un processus est un produit ou un service. Il présuppose des éléments d'entrée et de sortie mesurables, une valeur ajoutée et la possibilité de répétition.

Représentation d'un processus ?



Une activité est un regroupement d'opérations participant à un même objectif et faisant **appel à un même savoir-faire**.

Les différentes catégories de processus



➤ Typologie de processus (source : norme ISO 9001, "Systèmes de management de la qualité")



Processus de pilotage (management)

- Le processus de pilotage (management) détermine la stratégie globale et la traduit en politique qualité et en objectifs à déployer dans tous les processus de l'entreprise. **Il donne des directives aux processus de réalisation.** Le processus de pilotage doit porter attention à l'évolution de l'environnement de l'entreprise à travers l'**analyse d'informations**, et prévenir ainsi les risques en donnant de **nouvelles directives**.



Processus de réalisation

- Les processus de réalisation apportent directement une valeur ajoutée sur le produit ou service dès la définition du besoin du client **“entrée”** jusqu’à la perception du client **“sortie”**. Ils représentent toutes les opérations associées au « *cycle de vie* » du produit ou service. Ils sont constitués par les opérations génériques de type : Concevoir, Acheter, Produire, Vendre. Ils contribuent directement à la réalisation de la prestation, de la détection du besoin du client à sa satisfaction.

Processus support

- Les **processus support** fournissent les **ressources** nécessaires aux processus de réalisation pour l'accomplissement de leurs tâches. Ils doivent être en veille permanente pour **identifier de nouveaux besoins en ressources**. Ils ne concourent pas directement à la production du produit ou du service de l'entreprise. Ils s'identifient de manière générale par les processus de ressources humaines, informatiques, etc.
- De manière générale, un processus SI est un processus support dans l'entreprise. Cependant, la fonction SI pourra être un processus de réalisation dans les entreprises où le cœur de métier est de vendre des SI auprès des clients.



Exemples de processus

■ Processus de pilotage/management :

- Améliorer.
- S'organiser.
- Piloter.
- Manager.

■ Processus de réalisation :

- Concevoir.
- Produire.
- Vendre.
- Acheter.
- Stocker.
- Livrer.

■ Processus support :

- Communiquer.
- Gérer les RH.
- Assurer la maintenance.



le processus SI à travers une fiche d'identité

- Un processus se définit par deux bornes et par une succession d'activités entre ces deux bornes. Comme nous l'avons vu dans la section précédente, un processus présuppose des éléments d'entrée et de sortie mesurables, une valeur ajoutée et la possibilité de répétition. Vous trouverez dans l'illustration des éléments qui caractérisent un processus.
- Nous caractérisons un processus à l'aide d'une fiche d'identité. La fiche d'identité est une description des éléments clés d'un processus. Elle est indispensable pour en assurer le pilotage.

le processus SI à travers une fiche d'identité

- Vous trouverez en détail le contenu de la fiche d'identité d'un processus.

- **1 - IDENTIFICATION**

- *Qui pilote ? Avec qui ?*

- Nom du processus – date de création.
- Version – date de modification.
- Pilote et acteurs du processus.

- **2 - OBJET DU PROCESSUS**

- *Quels sont les clients de mon processus (internes ou externes) ?*

- *Quelle est l'utilité des éléments de sortie de mon processus ?*

- Finalité – périmètre du processus.
- Principaux clients du processus.

- **3 - MESURE ET REVUE DU PROCESSUS**

- *Quels sont les indicateurs de performance et de surveillance ?*

- Indicateurs.
- Règles et périodicité de revue du processus.

le processus SI à travers une fiche d'identité

► 4 - DESCRIPTION DES ACTIVITÉS DU PROCESSUS

- *Quelles activités pour transformer les données d'entrée et de sortie ?*
- *Quelles sont les données d'entrée et de sortie ?*
- Fournisseurs (*quels sont les processus amont ?*).
- Données d'entrée.
- Déroulement corrélé des activités.
- Données de sortie (*d'où viennent-elles ?*).
- Clients (*quels sont les processus aval ?*).

► 5 - PILOTAGE

- Quelles sont les ressources nécessaires ?
- Quelles contraintes ?
- Ressources – moyens.
- Outils – procédures – instructions – formulaires.



En résumé

- Un processus est le regroupement d'un ensemble d'activités reliées entre elles et participant à un même objectif.
- Le processus réalisation est dédié à l'analyse du cycle de vie d'un produit, en vue de satisfaire les besoins du client.
- Le processus support a pour vocation d'identifier des nouveaux besoins en ressources pour venir nourrir le processus réalisation.
- La fiche d'identité permet de définir le processus SI et de le caractériser à travers des éléments clés, pour en assurer le pilotage.
- La construction du logigramme du processus SI permet d'un simple coup d'œil la visualisation de façon graphique du processus SI.



CONCLUSION