

Les acteurs de la démarche ITIL

Dans les bonnes pratiques ITIL, certains rôles stratégiques, clés, ont été définis. Il s'agit des rôles de client, utilisateur, mentor, propriétaire de services, propriétaire de processus, gestionnaire de processus, responsable de la gestion de services, gestionnaire de l'amélioration continue et globalement ce que ITIL appelle les parties prenantes (expert, chef de projet, actionnaire...).

Certains de ces rôles sont présents dans les versions ITIL V2 ou ITIL V3 et d'autres uniquement dans la démarche ITIL 4, comme le sponsor.

1. L'organisation

Une organisation est une personne ou un groupe de personnes qui a la responsabilité et l'autorité pour atteindre des objectifs définis.

2. L'utilisateur

L'utilisateur est la personne qui utilise au quotidien le service. L'utilisateur est représenté par le client : il remonte ses exigences auprès du client. L'utilisateur utilise le service, mais ne le paye pas. Ses relations avec l'informatique sont réalisées uniquement via le centre de services.

3. Le client

Le client est la personne ou l'entité qui est le donneur d'ordre, la maîtrise d'ouvrage (MOA). Le client va exprimer des besoins métier, négocier avec l'informatique la solution qui portera le service, valider cette solution (réception de la solution avec un procès-verbal de recette) et le service qui supporte cette solution. Le client doit être aussi le représentant des utilisateurs. Il peut également être un utilisateur de l'informatique. Le client a à sa disposition un canal de communication privilégié avec l'informatique via le processus de gestion des niveaux de service.

4. Le sponsor

Le sponsor est la personne qui autorise le budget pour la fourniture d'un service. Le budget correspond au coût des développements et de la validation de la solution, mais aussi aux coûts de la formation des utilisateurs, des équipes support et des exploitants et aux coûts récurrents de la fourniture du service (infrastructure, exploitation, maintenance, évolution...). Cette notion a été introduite dans la démarche ITIL 4.

5. Le chef de projet

Le chef de projet ou MOE (Maîtrise d'œuvre) est la personne qui est responsable de développer la solution correspondant à l'expression des besoins d'un service exprimé par le client (ou MOA). Cette solution s'appuie sur des produits internes ou externes. Le chef de projet encadre une ou plusieurs équipes de développement, d'intégration, de test et de validation.

6. Les autres parties prenantes

Les autres parties prenantes sont l'ensemble des autres acteurs qui interviennent dans la fourniture d'un service : les fournisseurs, comme les fournisseurs d'accès réseaux, les partenaires, comme les sociétés de services impliquées dans le développement ou les éditeurs, les actionnaires, ou des individualités dans l'entreprise, dans l'entité informatique ou à l'extérieur de l'entreprise.

7. Le propriétaire du service

Le propriétaire du service est la personne qui est A, "accountable", sur le service. Le propriétaire du service va être responsable de la définition du service, de sa mise en œuvre, de ses améliorations et évolutions, de la vie du service et de sa fin de vie. De ce fait, il va être l'interface privilégiée du gestionnaire du processus de la gestion catalogue de services pour que celui-ci soit à jour.

Le propriétaire du service représente le service devant toutes les instances de l'organisation. Il est à l'initiative des demandes d'évolution du service et est impliqué dans tous les contrats relatifs à son service. Il est l'unique responsable du service. Il est garant de déclencher les escalades si nécessaire. Il est en charge du service en termes fonctionnels, technologiques et organisationnels.

Le Propriétaire du service s'assure que le service atteint les objectifs du niveau de service contractualisé et les exigences des clients du service. Il va récupérer et gérer les informations remontées par les indicateurs du service. Il va élaborer les tableaux de bord et les statistiques associés pour piloter la vie du service.

8. Le propriétaire de processus

Le propriétaire de processus (en anglais *process owner*) est la personne qui est A "accountable" sur le processus. Le propriétaire de processus va être responsable de la définition du processus, garant de sa mise en œuvre et il veille à son amélioration. Il est responsable de l'atteinte des objectifs du processus.

Le propriétaire de processus va dans un premier temps définir avec le gestionnaire de services (voir la section ci-dessous) le périmètre de son processus et bâtir ensuite la stratégie initiale du processus et de sa mise en œuvre. Il va définir les directives et les standards à appliquer.

Il va nommer le gestionnaire du processus et définir avec lui les activités du processus. Le propriétaire va être garant que les rôles définis sur le processus ont des acteurs identifiés : en d'autres termes, il est responsable de l'allocation des ressources qui supportent le processus, acteurs et moyens si nécessaire et veiller à ce qu'elles soient en nombre suffisant et formées en conséquence. L'approche par processus est dans certaines entreprises un grand changement dans la manière de travailler, il est nécessaire pour certaines personnes d'être accompagnées, et formées à la notion de processus.

Il intervient auprès du gestionnaire de processus en R, réalisation, ou C, consultation, pour l'aider à mettre en place le processus. En particulier, le propriétaire de processus doit être garant que la documentation sur le processus est correcte, à jour, et disponible pour les personnes concernées.

Il va être garant aussi du choix des indicateurs clés de mesure (KPI, *Key Performance Indicators*, indicateurs de performance clés). Ces indicateurs sont très importants, car ils vont permettre de mesurer les performances du processus en termes de progression, conformité, efficacité et efficience (voir la section relative à la définition de processus). Lorsque le processus est en place, il suit ces indicateurs, et analyse les tableaux de bord produits par le gestionnaire de son processus. Il va être en charge de toute la communication autour de son processus, que ce soit vers les autres propriétaires de processus, vers la direction de l'informatique ou vers toutes les personnes directement ou indirectement concernées via des programmes de sensibilisation. Il gère donc toutes les problématiques qui pourraient entraver la bonne exécution de son processus.

Une autre responsabilité du propriétaire de processus est d'effectuer régulièrement des audits de vérification de l'efficacité de son processus et d'identifier des propositions d'amélioration qu'il négociera avec le gestionnaire des services. Il est garant de l'existence d'un document intitulé plan d'amélioration du processus. Il doit aussi revoir sur une base annuelle, la stratégie définie pour son processus.

9. Le gestionnaire de services

Le gestionnaire de services est la personne qui est responsable de décliner la démarche ITIL dans l'entreprise. C'est M. ou Mme ITIL dans l'entreprise. Cette personne est responsable de la définition de la stratégie de mise en œuvre d'ITIL, de sa mise en œuvre effective et de la vie de cette démarche dans l'entreprise. Ce gestionnaire des services est A, "accountable" pour ce que l'on pourrait appeler le programme ITIL. Cette personne devrait avoir un grade suffisamment élevé dans la hiérarchie du département informatique pour avoir toute la légitimité pour mettre en place cette démarche.