

Concepts ITSM, ITIL et TOGAF 10e édition

https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_services_informatiques

https://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library

https://fr.wikipedia.org/wiki/ISO/CEI_20000

<https://www.opengroup.org/togaf>

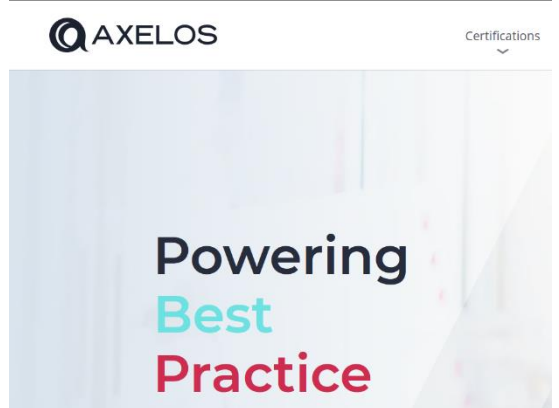
<https://www.axelos.com/>

<https://www.iso.org/fr/home.html>

L'**Organisation internationale de normalisation** (en [anglais](#) : *International Organization for Standardization*), généralement désigné sous le [sigle ISO](#), choisi pour être le sigle identique dans toutes les langues (ce choix est un exemple de normalisation), est un [organisme de normalisation](#) international composé de représentants d'organisations nationales de normalisation de 171 pays, selon le principe d'un membre par pays. L'ISO est le plus grand organisme de normalisation au monde et demeure une [organisation non gouvernementale](#).

ITIL (pour « *Information Technology Infrastructure Library* », 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](#).

la certification [ITIL](#) ne concerne que les individus et en aucun cas les efforts consentis afin d'améliorer les organisations informatiques en tant que telles.



1. ITSM (IT Service Management)

ITSM (Gestion des Services Informatiques) désigne l'ensemble des pratiques utilisées pour concevoir, fournir, gérer et améliorer les services informatiques afin de répondre aux besoins des entreprises. L'objectif principal est d'aligner les services IT sur les besoins métiers, en optimisant les processus et la qualité du service.

Principes clés :

- Gestion des incidents, des problèmes et des changements.
 - Focus sur l'expérience utilisateur et les niveaux de service (SLAs).
 - Automatisation et amélioration continue.
-

2. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL est un cadre de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques, qui s'inscrit dans l'ITSM. Actuellement à sa version 4, ITIL propose des recommandations pour un cycle de vie des services basé sur 5 étapes : stratégie, conception, transition, opération et amélioration continue.

Principes clés :

- Modèle basé sur la chaîne de valeur des services.
 - Concepts comme la co-crédation de valeur avec les parties prenantes.
 - Intégration avec des approches modernes comme DevOps, Agile, et Lean.
-

3. TOGAF (The Open Group Architecture Framework) – 10e édition

TOGAF est un cadre de référence pour la gestion de l'architecture d'entreprise. Il aide les organisations à concevoir, planifier, mettre en œuvre et gouverner une architecture IT alignée sur les objectifs stratégiques de l'entreprise. La 10e édition introduit une modularité accrue, une meilleure prise en charge des approches Agile et DevOps, et une simplification pour un usage plus large.

Principes clés :

- Basé sur l'Architecture Development Method (ADM) pour structurer les processus.
 - Axé sur les 4 domaines clés : Business, Data, Application et Technologie.
 - Approche orientée vers l'interopérabilité, la gouvernance et la gestion du changement.
-

Comparatif entre ITSM, ITIL et TOGAF (10 points)

Critère	ITSM	ITIL	TOGAF (10e édition)
1. Domaine d'application	Gestion des services IT	Cadre ITSM standardisé	Architecture d'entreprise

Critère	ITSM	ITIL	TOGAF (10e édition)
2. Méthodologie	Ensemble de pratiques	Décrit des processus spécifiques	Basé sur ADM (cycle structuré)
3. Flexibilité	Variable selon les implémentations	Compatible avec divers outils	Hautement modulaire
4. Orientation	Service et opérationnel	Service centré	Stratégique et structurel
5. Cible	DSI, équipes opérationnelles	DSI et prestataires	CxO, architectes d'entreprise
6. Normes intégrées	ITIL, ISO 20000	S'aligne sur ISO 20000	S'intègre aux cadres COBIT, ArchiMate
7. Alignement stratégique	Modéré	Modéré	Fort
8. Support Agile/DevOps	Progressivement adopté	Adapté dans ITIL 4	Hautement intégré (10e édition)
9. Complexité	Moyenne	Moyenne	Élevée (mais simplifiée dans la 10e édition)
10. Objectif final	Performance des services	Optimisation des services	Transformation numérique

Ces cadres ne s'excluent pas mutuellement, mais se complètent souvent selon les besoins spécifiques des organisations. ITSM et ITIL se concentrent sur les opérations et les services, tandis que TOGAF est orienté vers une perspective globale et stratégique.

<https://rotek.fr/cmdb-configuration-management-database-guide-complet/>