

REPUBLIQUE DE CAMEROUN

Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

INSTITUT SUPERIEUR DE MANAGEMENT ET DE
L'ENTREPRENEURIAT



REPUBLIQUE OF CAMEROON

Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

HIGHER INSTITUTE OF MANAGEMENT AND
ENTREPRENEURSHIP



NORMES ET BONNES PRATIQUES INFORMATIQUES

THEME : INTRODUCTION A ITIL 4

GENIE LOGICIEL 3 (GL3)

REDIGE ET PRESENTE PAR :

 **MELONG KENFACK DANIELLE (chef de groupe)**

 **KOUMINYE NATACHA**

 **NGUEPI LOIC**

 **NONO DJOMO MARCELLE**

 **PAKA KEUMBOU KEVINE**

SOUS LA SUPERVISION DE :

Dr. Blaise OUAFO

Année académique

2021/2022

SOMMAIRE

SOMMAIRE	I
LISTE DES FIGURE.....	III
INTRODUCTION	1
I. HITORIQUE.....	2
II. OBJECTIFS	3
III. STRUCTURE ET BENEFICES	3
1. STRUCTURE ET COMPOSITION	3
2. BENEFICES.....	5
IV. 04 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICE IT.....	7
1. Les organisations et leurs membres.....	8
2. Information et technologie	8
3. Partenaires et fournisseurs.....	8
4. Flux de valeur et processus	9
V. SYSTEME DE VALEUR DE SERVICE IT.....	10
1. Opportunité / Demande	10
2. Principes directeurs	10
3. Gouvernance.....	12
4. Chaîne de valeur ITIL	12
VI. LES PRINCIPALES PRATIQUES ITIL	14
CONCLUSION.....	16
WEBOGRAPHIE	17

LISTE DES FIGURE

Figure 1: Dimensions de la gestion des services	7
Figure 2: Système de valeur de services	10
Figure 3: Principes Directeur D'ITIL	11
Figure 4: Chaîne de valeur	12
Figure 5: Type de Gestion ITIL	14
Figure 6: Pratiques ITIL	15

INTRODUCTION

Le principal objectif d'une entreprise étant donc de réaliser des profits, ils doivent mettre un accent sur le client afin d'assurer une cocréation continue de valeur. Le problème est donc « comment manager les services IT afin de fournir les meilleurs services possibles ». De ce fait en s'appuyant sur les différentes expériences des experts du domaine, les documentations fournies par les spécialistes et les différentes bonnes pratiques en vigueur ITIL fut mis sur pieds afin de fournir un ensemble de référentiel qui définissent un ensemble de bonne pratique que l'on peut adopter et adapter au contexte afin de fournir les meilleurs services aux clients tout en gérant efficacement les ressources organisationnelles de l'entreprise.

I. HISTORIQUE

- **1988** : le CCTA (Central Computer Telecommunication Agency), agence gouvernementale anglaise chargée d'améliorer l'efficacité et la qualité des services informatiques centraux des ministères, crée les premières bases de l'ITIL pour l'administration anglaise.
- **1990 à 1997** : les premiers groupes de travail, basés autour de l'ITSMF (information technology Service Management Forum, l'association des utilisateurs de la gestion de services et des bonnes pratiques ITIL), réunissent des professionnels du privé comme les constructeurs informatiques, les équipementiers en télécommunications, les grandes banques et assurances, les grands noms de l'industrie de l'automobile, de l'avionique, et de l'énergie.
- ITIL prend un essor rapide en Angleterre suite au « market testing » imposé par Mme Thatcher aux administrations et entreprises publiques.
- La démarche ITIL devient le standard de facto aux Pays-Bas, puis dans les pays nordiques, à partir de la seconde moitié des années 90.
- À la fin des années 90, l'ITSMF accroît le nombre de ses implantations dans le monde : l'Europe, le Canada, le Japon, l'Australie...
- **2001** : la version V2 d'ITIL est publiée.
- **2007** : la version V3 d'ITIL est publiée.
- **2011** : Mise à jour importante de la version V3 d'ITIL.
- **2019** : la version V4 d'ITIL est publiée

II. OBJECTIFS

ITIL se décline en 7 objectifs principaux :

- Donner une orientation client à l'informatique, être au service du business
- Améliorer la qualité des services fournis par l'informatique
- Aider à décrire les processus de la gestion de services informatiques
- Améliorer la productivité et réduire les risques inhérents à l'utilisation de l'informatique
- Optimiser la qualité de service et réduire les coûts à long terme
- Améliorer la communication entre l'informatique et les métiers
- Apporter un vocabulaire commun entre l'informatique et les métiers

III. STRUCTURE ET BENEFICES

1. STRUCTURE ET COMPOSITION

L'infrastructure informatique bibliothèque (ITIL) initialement classés comme une collection de livres qui couvrent chaque pratique spécifique dans la gestion des services IT. Après la première libération, le nombre de publications a augmenté (dans les v1 ITIL) à plus de 30 livres. Cela ne fait pas d'ITIL plus accessible (et abordable) à ceux qui voulaient explorer. L'une des lignes directrices du projet pour la deuxième version (ITIL v2) est précisément de réduire le nombre de textes de référence.

Avec libération la version 3 du noyau ITIL se compose de 5 publications, une pour chacune des 5 étapes du cycle de vie des services. Processus de base et processus sous connexes

a. Stratégie de service

- ✓ Stratégie de gestion des services informatiques
- ✓ Gestion financière
- ✓ Gestion du portefeuille de services
- ✓ Gestion de la demande
- ✓ Gestion des relations d'affaires

b. Service Design

- ✓ Coordination de la conception
- ✓ Service de gestion de catalogue
- ✓ Service Level Management
- ✓ Gestion des capacités
- ✓ Gestion de la disponibilité
- ✓ IT Service de gestion de la continuité

- ✓ Gestion de sécurité de l'information
- ✓ Gestion des fournisseurs

c. Transition des services

- ✓ Planification de la transition et le soutien
- ✓ Gestion du changement
- ✓ Asset service et la gestion des configurations
- ✓ La gestion des versions et déploiement
- ✓ Service de validation et d'essais
- ✓ Évaluation du changement
- ✓ Gestion des connaissances

d. Exploitation des services

- ✓ Gestion d'événements
- ✓ Gestion des incidents
- ✓ Demande Accomplissement Gestion
- ✓ Gestion des accès
- ✓ Gestion des problèmes

e. Fonctions :

- ✓ Service Desk
- ✓ Gestion technique
- ✓ Gestion des opérations informatiques
- ✓ Gestion des applications

f. Amélioration continue des services

Procédé d'amélioration de l'étape 7 La méthode ITIL se compose des 6 guides suivants :

- ✓ **Service Support** : Véritable support utilisateur, il permet la gestion des services (gestion des incidents, Helpdesk...).
- ✓ **Service Delivery** : Consacré à la gestion des services informatiques (contrôle des coûts, gestion des niveaux de services...).
- ✓ **Software Asset Management** : Les entreprises investissent énormément dans leurs logiciels mais négligent leur pilotage.
- ✓ **ICT Infrastructure Management** : Consacré aux processus, à l'organisation et aux outils nécessaires pour fournir des ICT (Information and Communications Technology) stables (déploiement, support technique...).
- ✓ **Application Management** : C'est un module qui concerne le cycle de développement et de support d'un logiciel ainsi que l'examen des services IT.
- ✓ **Security Management** : Ce module concerne la sécurité dans les services informatiques (mise en œuvre des processus de sécurité...)

2. BENEFICES

Il existe un certain nombre de raisons ou de bénéfices qui contribuent à la large adoption d'ITIL par les organisations et les individus.

a. ITIL pour les organisations

Pourquoi les organisations devraient-elles adopter ITIL ?

- ✓ Permet un alignement fort entre les technologies de l'information et le métier. Et insiste sur la qualité et la prestation de services ainsi que sur la fonction de service à la clientèle
- ✓ Réduire les coûts grâce à une meilleure utilisation des ressources
- ✓ Soutiens une meilleure gestion des risques d'entreprise et des interruptions de service en cas de défaillance. Il améliore également vos relations commerciales avec les clients et les avantages comparatifs de votre entreprise
- ✓ Facilite une orientation intégrée et axée sur la valeur pour l'organisation.
- ✓ Aide à travailler de manière holistique, à collaborer efficacement et à garder les choses simples en intégrant de nouvelles connaissances et pratiques telles que DevOps et Agile.

b. ITIL pour les individus

Pourquoi les individus devraient-ils étudier ITIL ?

- ✓ Pour une qualification globale et précieuse pour les professionnels et les managers des TI.
- ✓ Les professionnels certifiés ITIL ont des avantages concurrentiels en termes de situation financière ou d'objectifs de carrière par rapport à d'autres collègues non certifiés.
- ✓ ITIL4 garantit que les professionnels qui étudient ITIL comprennent mieux la nécessité de se concentrer sur la valeur pour leur organisation et réalisent l'importance de travailler de manière holistique.

IV. 04 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICE IT

Dans une entreprise, une gestion efficace des services informatiques implique non seulement une bonne maîtrise de l'outil technique, mais aussi différentes structures de l'entreprise concernée et des membres qui la composent, les échanges avec les fournisseurs et partenaires, ainsi que les différentes technologies et procédures utilisées au sein de l'organisation. Ces éléments essentiels, définis comme les quatre dimensions de la gestion des services, s'appliquent au système de valeur de l'ITIL (SVS) et ont un impact direct sur la gestion des services de l'entreprise. Si toutes ces dimensions ne sont pas traitées correctement, les services peuvent devenir déficients, voire invendables. L'ITIL version 4 définit quatre dimensions essentielles dans le processus de **co-crédation** de valeur pour les clients et les autres parties prenantes. Ces dimensions sont représentées dans le schéma suivant.

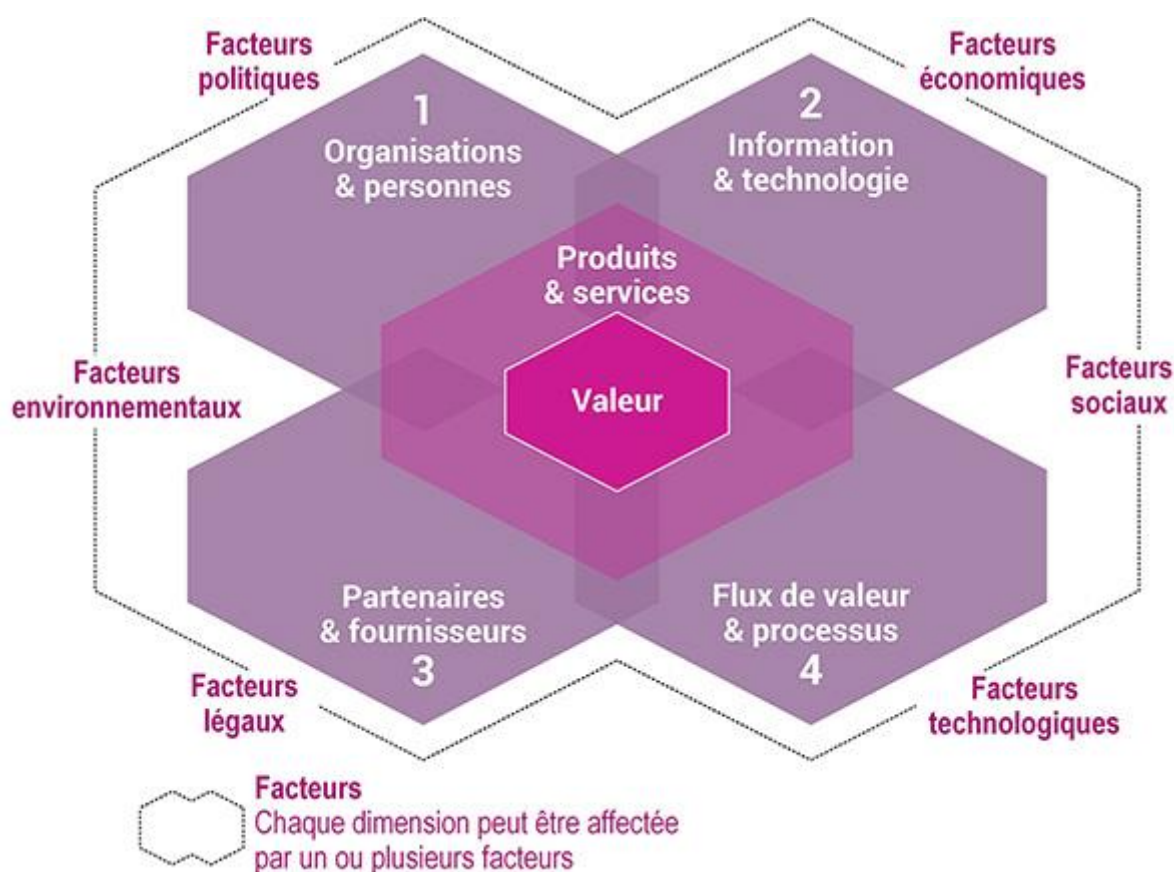


Figure 1: Dimensions de la gestion des services

1. Les organisations et leurs membres

Des rapports hiérarchiques clairs et des rôles et responsabilités bien définis sont essentiels pour qu'une organisation soit bien structurée, et puisse de ce fait délivrer des services efficaces.

Une organisation sans culture d'entreprise forte ne peut pas fonctionner correctement : cela affecte la manière dont les services sont délivrés. Cette culture d'entreprise est portée par les membres de l'entreprise : les employés techniques, non techniques, le personnel administratif, les employés chargés de la gestion des installations, la sécurité, etc.

Ensemble, en tant qu'entité unique, les personnes constituent l'actif le plus important de toute organisation. La diversité culturelle qu'elles apportent est d'une importance capitale pour le fonctionnement efficace de l'entreprise. Bien que des technologies et des machines permettent de remplacer l'humain dans bien des cas, le fait d'employer la bonne personne au bon endroit peut s'avérer inestimable pour une organisation.

2. Information et technologie

La dimension Information et technologie décrite dans l'ITIL v4 comprend les technologies qui supportent le système de gestion des services, les systèmes de gestion des flux, le système de gestion des stocks ainsi que les bases de données, outils d'analyse et systèmes de communication d'une entreprise.

De plus, la dimension inclut toutes les informations générées, stockées, gérées et utilisées par l'organisation lorsqu'un service informatique est fourni. Les entreprises utilisent désormais des technologies telles que l'intelligence artificielle, le machine Learning, l'Internet des objets et la block Chain pour traiter de grandes quantités de données, ce qui nécessite des politiques de gestion des informations solides et claires.

Les organisations doivent prendre toutes leurs précautions afin de concevoir des politiques infaillibles et ainsi gérer ces volumes importants d'informations pour inciter toutes les parties prenantes à s'y conformer strictement.

3. Partenaires et fournisseurs

Aucun écosystème de prestation de services ne peut être complet sans ses partenaires et ses fournisseurs. Toute organisation dépend « dans une certaine mesure » de ses **partenaires et fournisseurs** afin de fournir ses services.

Cette dimension de la méthode ITIL v4 inclut la ou les relations qu'une entreprise entretient avec d'autres organisations ou individus impliqués dans la conception, le

développement, la distribution et le support de ses services. Les organisations dépendent de leurs partenaires à différents niveaux.

Certaines peuvent se concentrer sur le développement de compétences de base en interne et s'appuyer sur des partenaires et des fournisseurs pour d'autres besoins. Certaines essaient de dépendre le moins possible de leurs partenaires. L'une des méthodes utilisées par les organisations pour aborder cette dimension est l'intégration et la gestion des services (SIAM) au travers l'utilisation d'un « **intégrateur** » chargé de coordonner les différentes parties prenantes. Dans tous les cas, les partenaires et les fournisseurs doivent bien s'aligner sur les valeurs fondamentales et les objectifs commerciaux de l'organisation afin de garantir une prestation de services impeccable.

4. Flux de valeur et processus

L'ITIL version 4 décrit cette dimension comme suit : il s'agit dans un premier temps de définir les activités, les flux de travail, les processus et les procédures nécessaires afin d'atteindre les objectifs commerciaux définis. Puis, dans un second temps, de déterminer de quelle manière les différentes composantes de l'organisation travaillent conjointement pour permettre la création de valeur à travers les produits et prestations de services. Selon la définition de l'ITIL 4, une chaîne de valeur est une série d'étapes qu'une organisation met en place afin de créer et fournir des produits et services aux consommateurs. Ces flux de valeur sont, à leur tour, activés par des processus qui transforment les éléments entrant en produits ou services. Cette dimension permet de définir le modèle de prestation de services et d'identifier les processus qui ne contribuent à aucune création de valeur pour l'entreprise.

V. SYSTEME DE VALEUR DE SERVICE

Le système de valeur de l'ITIL (SVS) dans la méthode ITIL 4 est en quelque sorte la vue d'ensemble de la gestion des services d'une entreprise. Il décrit les données du système, les différents éléments de l'organisation qui sont directement impliqués dans la création de valeur et le rendement (réalisation des objectifs commerciaux).

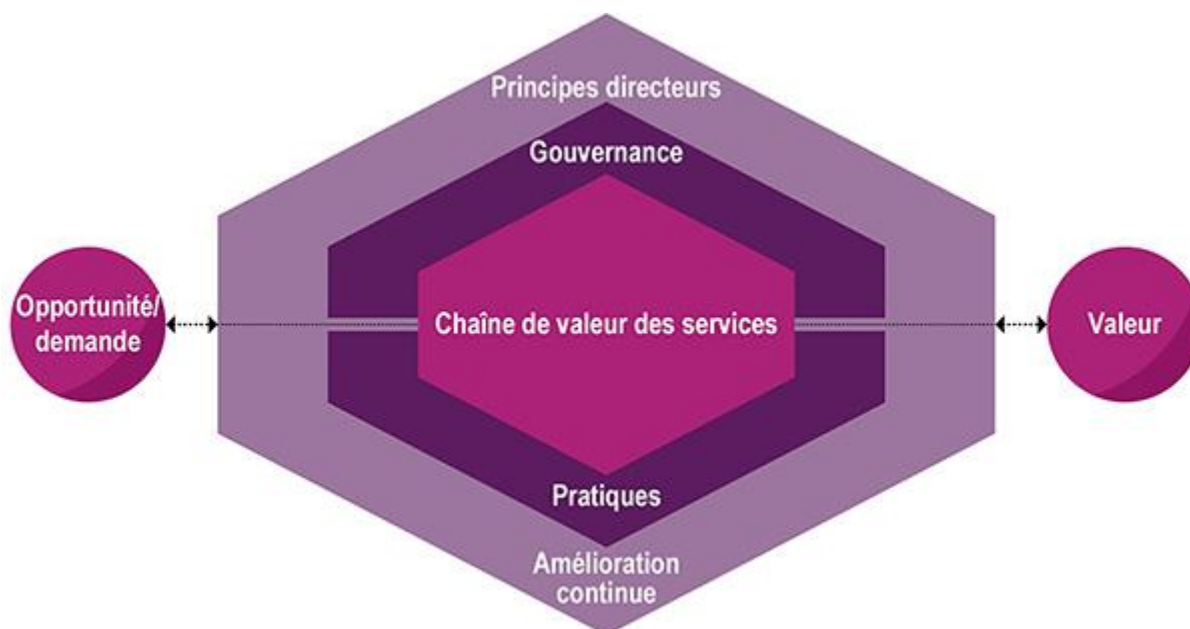


Figure 2: Système de valeur de services

1. Opportunité / Demande

L'opportunité représente toutes les chances potentielles de créer de la valeur pour les utilisateurs finaux. La demande est le besoin de produits ou de services. Si ces deux notions clés sont toujours à considérer, l'organisation ne capitalise pas toujours sur toutes les opportunités disponibles et ne se concentre pas sur la satisfaction de toutes les demandes.

2. Principes directeurs

Il s'agit d'un ensemble de recommandations de l'ITIL v4 qui guident une organisation tout au long de ses activités de fourniture de services, indépendamment des changements qui se produisent dans la définition des objectifs, dans les stratégies ou dans la structure de l'organisation. Axelos définit les **7 (sept) principes directeurs** suivants dans le livre de base de l'ITIL version 4. Les principes directeurs ITIL sont :

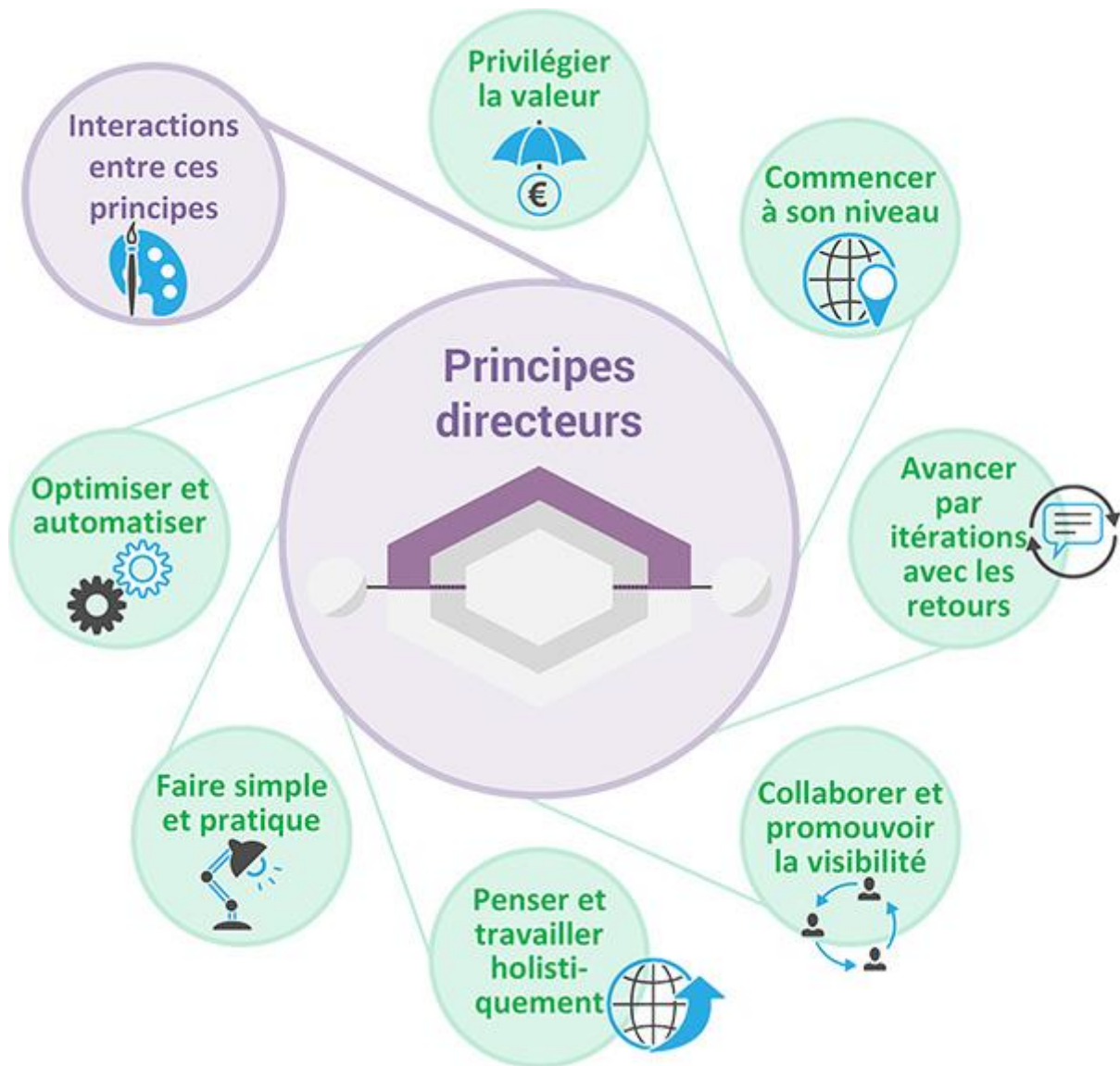


Figure 3: Principes Directeur D'ITIL

- ✓ Privilégier la valeur
- ✓ Commencer là où vous êtes
- ✓ Avancer par itération avec des retours
- ✓ Collaborer et promouvoir la visibilité
- ✓ Penser et travailler de façon holistique
- ✓ Opter pour la simplicité et rester pratique
- ✓ Optimiser et automatiser

Pris ensemble, les principes directeurs incarnent les messages clés de l'ITIL et de la gestion des services en général. Ils peuvent être utilisés pour guider les organisations dans l'adoption d'une approche de gestion des services et pour adapter les Bonnes Pratiques ITIL à leurs besoins et circonstances spécifiques.

Les 7 principes directeurs ITIL sont des recommandations qui guident une organisation, quels que soient ses objectifs, ses stratégies, son type de travail ou sa structure managériale. Les 7 principes directeurs ITIL sont universels et immuables.

3. Gouvernance

Dans une organisation, une personne ou un groupe de personnes (généralement les membres du conseil d'administration ou du directoire) dirige et supervise l'organisation dans son ensemble ou en tant qu'unités individuelles. La gouvernance de l'ITIL 4 implique des activités d'évaluation, d'orientation et de suivi pour s'assurer que la chaîne de valeur des services et les pratiques de l'organisation fonctionnent conformément aux objectifs financiers fixés.

4. Chaîne de valeur ITIL

L'ITIL v4 décrit la chaîne de valeur des services comme une combinaison de six activités clés, qui co créent de la valeur pour les utilisateurs finaux, en fournissant un produit ou un service de qualité. Ces activités utilisent différentes combinaisons de pratiques de gestion ITIL afin d'effectuer un certain type de tâche. Elles sont aussi interconnectées et reçoivent des données de sources externes ou internes. Voici la liste des activités décrites dans la chaîne de valeur de l'ITIL :

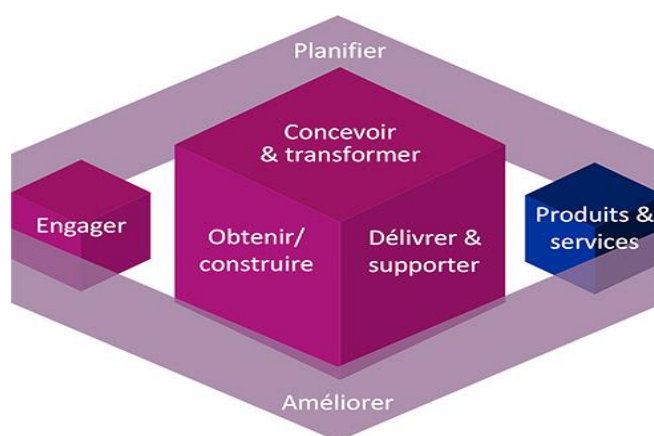


Figure 4: Chaîne de valeur

- ✓ **Planifier** : La création de plans, de politiques, de normes et la définition de la direction d'une chaîne de valeur précise.
- ✓ **Améliorer** : L'amélioration continue des pratiques, produits et services offerts par l'organisation.
- ✓ **Engager** : Les bonnes relations avec toutes les parties prenantes et utilisateurs finaux afin d'assurer à la fois la transparence et une compréhension claire des produits et services.

- ✓ **Conception** : La garantie que les produits et services proposés répondent en permanence aux demandes des parties prenantes.
- ✓ **Obtenir / construire** : La garantie de la disponibilité des composants de service tels que le matériel, les logiciels, les services, etc., à tout moment et à tout endroit.
- ✓ **Délivrer et supporter** : La garantie de services fournis et pris en charge de manière à répondre aux attentes des parties prenantes.
- ✓ **Produits & Services**

VI. LES PRINCIPALES PRATIQUES ITIL

Une pratique de gestion ITIL v4 est un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer un travail ou atteindre un objectif.

Dans l'ITIL v3 (la version précédente de l'ITIL), le dispositif se compose de cinq étapes dans le cadre du cycle de vie du service ITIL. Chaque étape est composée d'un ensemble de processus ou de fonctions alignés sur la structure organisationnelle informatique.

La méthode ITIL v4, quant à elle, décrit des « pratiques » plutôt que des processus. Ces pratiques de l'ITIL v4 combinent des données provenant de domaines généraux de gestion d'entreprise, de l'espace de gestion des services et des solutions technologiques associées pour fournir des services informatiques. Le système de valeur de service de l'ITIL comprend un total de 14 pratiques de gestion générale, 17 pratiques de gestion de service et 3 pratiques de gestion technique.

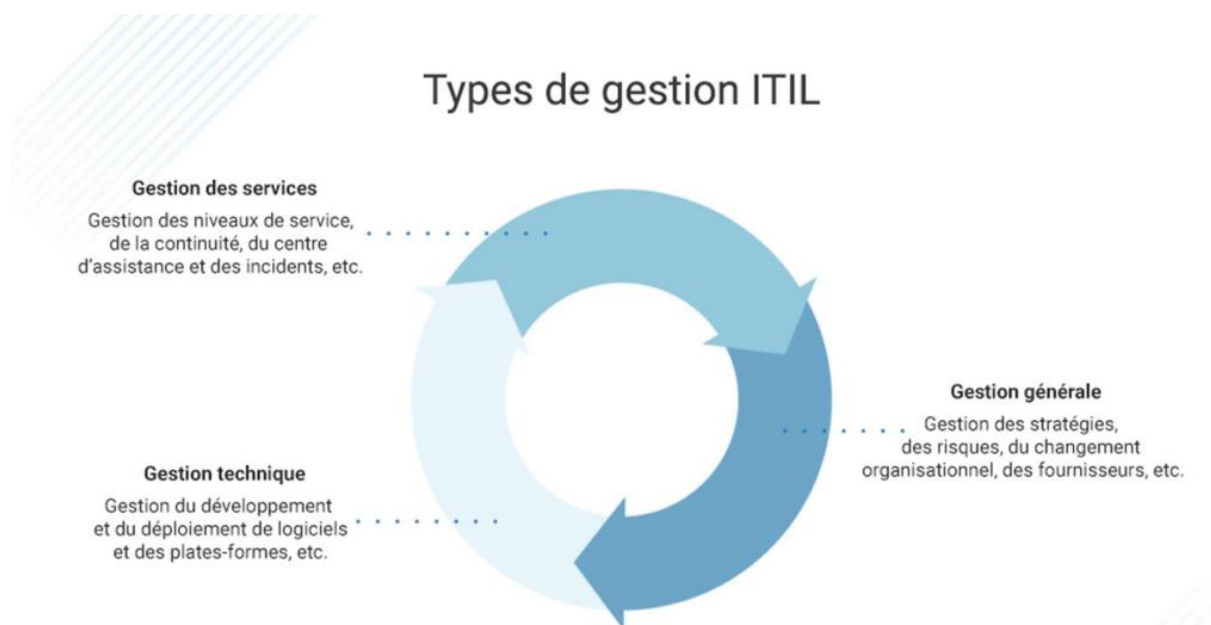


Figure 5: Type de Gestion ITIL

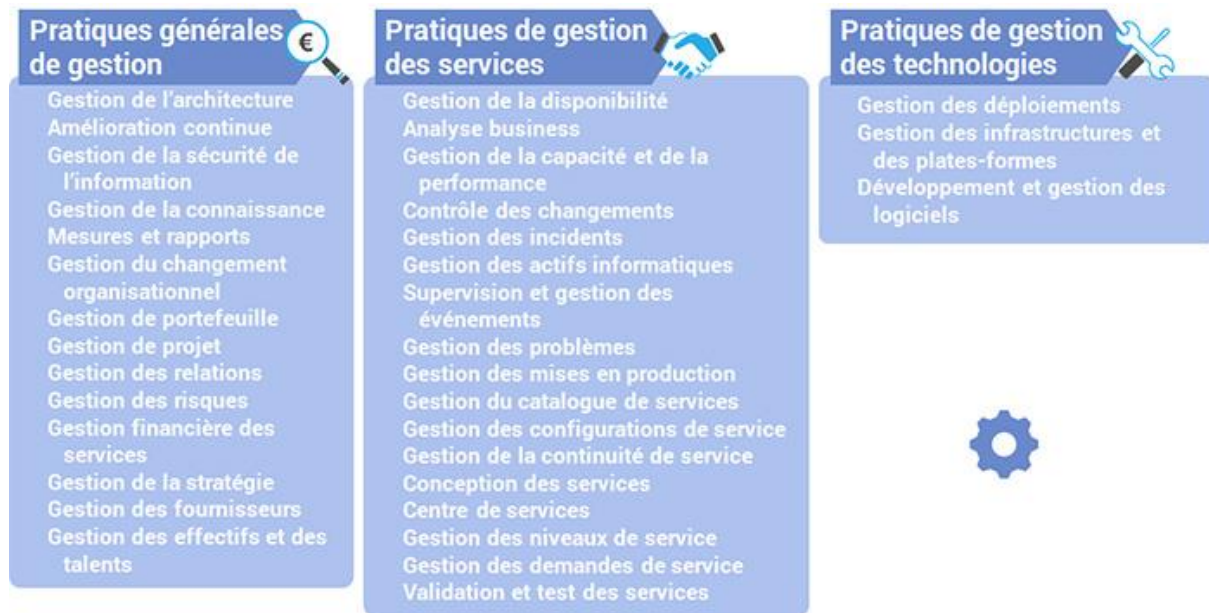


Figure 6: Pratiques ITIL

CONCLUSION

Au terme de notre exposé nous avons pu présenter ITIL : sa structure, sa composition, ses 04 dimensions, sa chaîne de valeur et ses principales pratiques. Cependant Il existe des alternatives à ITIL comme Operations Excellence Model (du Meta Group), ISO 9001 ou l'américain COBIT. Alors que COBIT est plutôt axé sur l'analyse des risques et le contrôle de l'investissement, et qu'ISO 9001 cherche à mettre en place les moyens d'amélioration des processus, ITIL s'attache plus à l'organisation, la mesure de la qualité et la maîtrise des coûts.

WEBOGRAPHIE

- ✓ <https://www.editionseni.fr/open/mediabook.aspx?idR=2fbeec2a11b0ad4806b45bfe67fe79f2>
- ✓ <https://boowiki.info/art/it-standard/itil.html>
- ✓ <https://www.cerfi.ch/fr/Actualites/Objectifs-principes-et-benefices-d-ITIL.html>
- ✓ <https://www.itgovernance.eu/fr-fr/itil-fr> <https://freshservice.com/fr/itil/itil-4/>
- ✓ <https://www.laboutiqueitsm.com/cms/1620/les-quatre-dimensions-des-produits--services>
- ✓ <https://www.qrpinternational.fr/blog/gestion-des-services-informatiques/chaine-de-valeurdes-services-et-flux-de-valeur/>
- ✓ <https://www.laboutiqueitsm.com/cms/1621/le-systeme-de-valeur-des-services-svs>
- ✓ <https://www.laboutiqueitsm.com/cms/1689/itil4-nouveautes>
- ✓ <https://openclassrooms.com/fr/courses/2100086-decouvrez-le-monde-des-systemes-dinformation/5195891-identifiez-les-4-fonctions-du-systeme-d-information>