



Introduction & Sensibilisation

Présentation par Claudine BLANQUIER
Consultante en Systèmes d'Informations / Coach Agile

Les concepts clé d'ITIL

La gestion des services et la valeur
Les organisations et cocréations de valeur
Les rôles de consommateur de services
Configurer des ressources pour la création de valeur
Offres de service
Relations de service
Valeur, résultats, coûts et risques
Comprendre l'utilité et la garantie

Foundation ITIL V4

Copyright©Claudine.Blanquier

1



- ITSM signifie Information Technology System Management

Information Technology Service Management

Soit uniquement des services qu'on peut procurer à nos clients dans la gestion d'un système d'information et non la gestion de la technologie

- ITIL ne traite que de ITSM

Quel serveur à mettre, quel service à contacter ... tout ça est hors périmètre

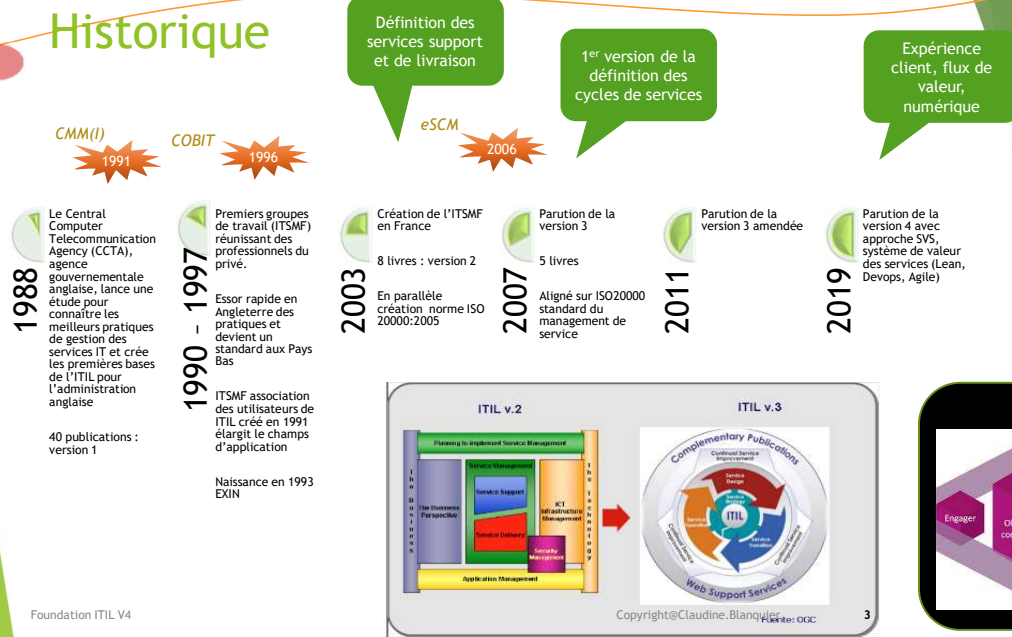


Foundation ITIL V4

Copyright©Claudine.Blanquier

2

Historique



La gestion des services et la valeur

- ▶ ITSM : Information Technology Service Management

*Comment une organisation gère
les services IT pour un client interne ou externe ?*

- ▶ Gestion des services :
 - ❑ Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées permettant de créer de la valeur pour les clients sous la forme de service
- ▶ Valeur :
 - ❑ Résultats, coûts et risques
 - ❑ Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément
 - ✓ Attention potentiellement subjective
 - ✓ Cocréation de la valeur entre fournisseur , client / utilisateur

Nécessité

- ✓ Nature de la valeur
- ✓ Nature et porté de la participation des parties prenantes
- ✓ Comment la création de valeur est rendue possible par les services



Les rôles de consommateur de services

Service Provider

Service Consumer

un **consommateur de services** (*service consumer*) est l'organisation ou la personne qui reçoit et utilise un service :

- ☐ Client (customer)
- ☐ Utilisateur (user)
- ☐ Sponsor

Un service ne crée de valeur que s'il est utilisé correctement et répond à un besoin réel.

Le rôle de "Customer" (client)

► Fonction principale

Le **client** définit les **exigences** du service et **gère la relation contractuelle** avec le fournisseur.

► Responsabilités clés

- Définir les **besoins** et les **résultats attendus**
- Fixer les **critères de niveau de service (SLA)**
- Négocier les **conditions financières** ou contractuelles
- Évaluer la **performance** du fournisseur

► Quand intervient ce rôle ?

En phase de définition du service, de contractualisation, de pilotage.

La direction des crédits souhaite qu'on maintienne une nouvelle application pour les agences bancaires.

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

7

Le rôle de "User" (utilisateur)

► Fonction principale

L'**utilisateur** est la **personne qui utilise réellement le service** au quotidien.

Responsabilités

- Utiliser le service conformément aux modes opératoires
- Signaler incidents, demandes, anomalies
- Participer à l'amélioration continue (feedback)

► Quand intervient ce rôle ?

En phase d'exploitation.

Les commerciaux des agences bancaires vont pouvoir accéder à cette nouvelle application

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

8

Le rôle de "Sponsor" (sponsor métiers / financier)

► Fonction principale

Le sponsor est celui qui apporte ou valide le financement du service.

Responsabilités

- Décider du **budget**
- Justifier la **valeur business** du service
- Appuyer les investissements

► Quand intervient ce rôle ?

En phase d'initiation, d'arbitrage budgétaire, de justification stratégique.

Le directeur des Crédits nous finance à hauteur de 10000 euros pour le maintien chaque année de cette application.

Pourquoi ?

Celui qui **finance** n'est pas toujours celui qui **définit les exigences**

Celui qui **utilise** n'est pas toujours celui qui **achète**

Celui qui **achète** n'est pas toujours celui qui **mesure la valeur business**



Configurer les ressources

CONFIGURER ... POUR DES RESULTATS

✓ assembler	• Maintenir une application disponible
✓ orchestrer	• Gérer la cybersécurité
✓ organiser	• Automatiser une tâche métier
✓ coordonner	• Répondre aux incidents
✓ optimiser	

Mettre en place, organiser et coordonner toutes les ressources nécessaires pour fournir un service qui permet au client **d'atteindre ses objectifs, tout en réduisant ses coûts et risques**

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

12

Les ressources

a) Ressources humaines

- Compétences, expertise IT, support, supervision
- Gestionnaires, développeurs, techniciens, analystes

b) Ressources technologiques

- Applications, outils, serveurs, réseaux, cloud
- Automatisation, monitoring

c) Ressources informationnelles

- Bases de données, documentation, procédures
- Connaissances organisationnelles

d) Ressources financières

- Budgets, investissements, modèles de coûts

e) Ressources organisationnelles

- Processus, pratiques ITIL, gouvernance, structures

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

13

Les services, produits et offres de service

SERVICES :

- Moyen de permettre la cocréation de valeur facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques

PRODUITS :

- Configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur

OFFRE DE SERVICES :

- Description formelle d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de services

- ▶ Des services composés de un ou plusieurs produits
- ▶ Les organisations disposent de ressources : individu, technologie, flux , processus, fournisseurs, partenaires

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

14

Les services, produits et offres de service

1. La co-création de valeur

Un service ne crée de valeur que s'il est **utilisé correctement** et **répond à un besoin réel**.

→ Le consommateur joue un rôle central dans la co-création via exigences, usages, feedbacks.

2. La séparation entre parties prenantes

ITIL 4 clarifie les responsabilités entre :

- **Fournisseur** (service provider)
- **Consommateur** (service consumer)
- **Autres stakeholders** (partenaires, utilisateurs internes, etc.)

→ Cette séparation permet une meilleure gouvernance des services.

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

15

Les services, produits et offres de service

3. La gestion des relations de services (Service Relationship Management)

Les interactions provider ↔ consumer incluent :

- **Livraison** du service
- **Consommation** du service
- **Co-création de valeur**
- **Amélioration continue**

→ Les rôles "client", "utilisateur" et "sponsor" permettent de structurer ces interactions.

4. La gouvernance et la prise de décision

Les rôles du consommateur garantissent :

- Une **vision stratégique** (sponsor)
- Une **vision opérationnelle** (user)
- Une **vision contractuelle et métier** (client)

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

16

L'offre de services

- ensemble structuré d'éléments qu'un fournisseur propose à un consommateur.



Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

17

L'offre de services

- Les biens : *composants matériels ou logiciels fournis au consommateur*
 - La propriété est transférée au consommateur
 - Le consommateur prend la responsabilité de son utilisation future
- Accès aux ressources : *accès à des capacités du fournisseur, sans lui transférer la propriété*
 - La propriété n'est pas transférée au consommateur
 - L'accès est accordé par licence dans des conditions convenues
- Actions des services : *activités réalisées par le fournisseur pour assurer la qualité, la performance et la disponibilité du service.*
 - Réalisées par le fournisseur selon le besoin du consommateur
 - Réalisées selon l'accord conclu avec le consommateur

L'application
Crédit, PC,
réseau ...

Accès à la plateforme
Saas Crédit

Maintenir,
dépanner ...

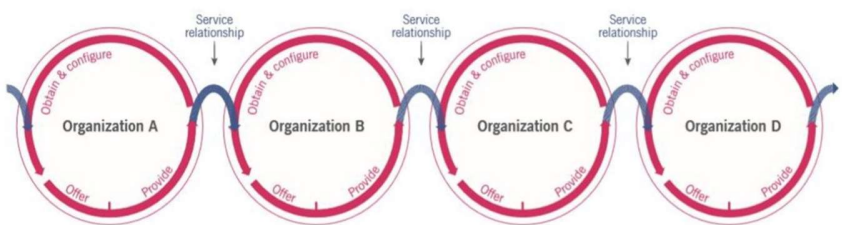
Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier



Donner des exemples

Composant	Description	Exemple
Biens	Fournis au consommateur La propriété est transférée au consommateur Le consommateur assume la responsabilité de son utilisation future	
Accès aux ressources	La propriété n'est pas transférée au consommateur. L'accès est octroyé ou accordé sous licence à un consommateur en vertu des termes et conditions convenues. Le consommateur ne peut accéder aux ressources que durant la période convenue de consommation du service et conformément aux autres conditions de services convenues.	
Action de service	Effectuées par le fournisseur de services pour répondre aux besoins du consommateur Effectuées conformément à l'accord conclu avec le consommateur	



Copyright © AXELOS Limited 2019. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

RELATION DE SERVICE :

- Coopération entre un fournisseur de services et un consommateur de services, comprenant la fourniture, la consommation, et la gestion de la relation

FOURNITURE DE SERVICE :

- Activités effectuées par une organisation afin de fournir des services incluant la gestion des actions services, la gestion de la qualité du service avec son amélioration

CONSOMMATION DE SERVICE

- Activités effectuées par une organisation afin de consommer des services incluant la gestion des ressources, les actions de services, la réception (acquisition) de biens

GESTION DES RELATIONS DE SERVICE

- Activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la cocréation continue de valeur basée sur des offres de services disponibles et convenues

La relation de service

ensemble des interactions entre un fournisseur de services et un consommateur de services, qui permettent :

1. la **délivrance** du service,
2. sa **consommation**,
3. et la **cocréation de valeur**.



Le fournisseur **ne peut pas créer de valeur seul**

Le consommateur **ne reçoit pas de valeur sans interagir**

La qualité perçue dépend autant de l'expérience que du service lui-même

Les services sont souvent **continus**, pas ponctuels

1 Délivrance de services (Service Provision)

Ce que **fait le fournisseur** pour offrir le service.

Il inclut :

- gérer les ressources
- fournir l'accès au service
- traiter les incidents et demandes
- assurer la sécurité et la disponibilité
- communiquer avec le client
- gérer les niveaux de service (SLA)

C'est tout ce que le provider fait pour que le service existe et fonctionne.

Le fournisseur fait tout cela pour
garantir un **service disponible,**
sécurisé, performant

2 Consommation de services (Service Consumption)

Ce que fait le consommateur pour utiliser ou bénéficier du service.

Il inclut :

- utiliser les fonctionnalités du service
- demander de l'aide ou des informations
- signaler incidents ou anomalies
- suivre les processus d'utilisation
- fournir feedback et exigences

Le consommateur n'a pas à configurer les serveurs ou gérer les accès : il utilise le service pour atteindre ses **objectifs métiers**.

C'est tout ce que fait le client/utilisateur pour tirer de la valeur du service.

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

23

3 Co-création de valeur (Value Co-Creation)

La valeur n'est pas simplement "livrée" par le fournisseur.

Elle est **créée conjointement** via l'interaction.

Exemples :

- L'utilisateur utilise correctement le service → valeur obtenue
- Le client exprime bien ses besoins → service mieux adapté
- Le fournisseur améliore en continu → valeur accrue
- Le sponsor finance les évolutions → valeur étendue

Fournir un outil **fiable, sécurisé, aligné avec les besoins réels**, permettant au métier d'être efficace.

👉 La valeur résulte d'une **collaboration dynamique**, pas d'un transfert unidirectionnel.

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

24

Les parties prenantes


- ▶ **Organisation** : personne ou groupe de personnes qui a ses propres fonctions et responsabilités, ses pouvoirs et ses rapports pour atteindre ses objectifs
- ▶ **Fournisseur de service**
- ▶ **Consommateur de service**
- ▶ **Client** : une personne qui définit les exigences pour un service et assume la responsabilité pour les résultats de la consommation du service
- ▶ **Utilisateur** : c'est la personne qui utilise le service
- ▶ **Sponsor / Commanditaire** : une personne qui autorise le budget pour la consommation de service


Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

25

Les organisations

- ▶ La notion de partie prenante
 - ❑ Personne ou groupe interagissant dans les services
 - ▶ Organisation
 - ❑ Personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs
- 


- ▶ Fournisseur de services
 - ❑ Organisation interne ou externe au consommateur délivrant un service
 - ❑ lors de la configuration des services, une organisation prend le rôle de prestataire de services. Externe ou interne à organisation
 - ▶ Consommateur de services
 - ❑ Client : définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service
 - ❑ Utilisateur : utilise le service
 - ❑ Sponsor : autorise le budget pour la consommation du service

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

26

Mais pourquoi ...



La valeur : résultats, coûts et risques

Quel service pour quel résultat ?

LIVRABLE :

- ▶ Elément livrable d’une activité, qu’il soit tangible ou intangible

RESULTAT :

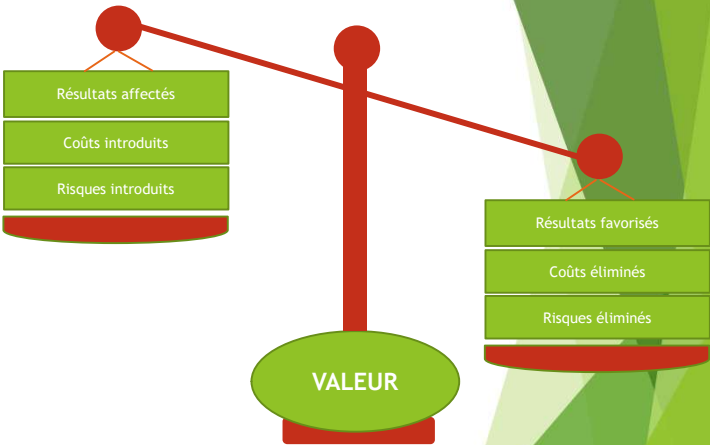
- ▶ Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables

COUTS :

- ▶ Somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique

RISQUES :

Evènement potentiel susceptible d’entraîner un préjudice ou une perte , ou d’entraver l’atteinte des objectifs



Atteindre la Valeur : résultats, coûts et risques

► Notion de coût ou risque

- « introduced » / imposés : engendré par le service ;
 - Pour les coûts : prix facturé par le fournisseur de service plus formation du personnel, utilisation des réseaux, achats matériels
 - Pour les risques : interruption du service fournisseur, violation de la sécurité, ...
- « removed » / soustrait : disparu depuis la mise en place du service,
 - Pour les coûts : coût du personnel, technologie ou autres ressources dont la consommation n'a pas besoin de fournir
 - Pour les risques : défaillance du matériel, disponibilité du personnel ...

*Contraintes
budgétaires,
Attentes financières
des organisations,
facteurs critiques de
succès*

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

29

Atteindre la Valeur : résultats, coûts et risques


Output (sortie) vs Outcomes (résultats)

- Un fournisseur de services produit des outputs qui aident ses clients à atteindre certains outcomes
- Par exemple :
 - ✓ Outcome → vente à distance
 - ✓ Output → un service site web , un service de paiement dématérialisé, ...

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

30



A compléter la valeur obtenue en fonction de la partie prenante

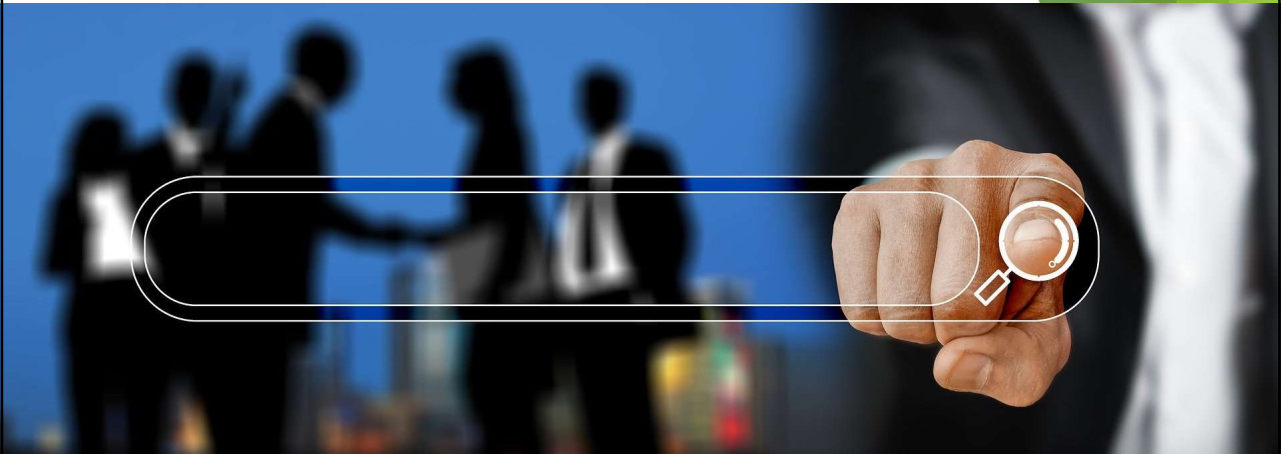
Partie Prenante	Exemple de valeur obtenue
Consommateurs de service	
Fournisseur de service	
Employés du fournisseur de services	
Société et communauté	
Organismes de bienfaisance	
Actionnaires	

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

31

Et encore ...



Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

32

Utilité et garantie

Ce que fait le service ou le produit pour couvrir le besoin ?
Performance du service ?

UTILITE :

- Fonctionnalité offerte par un produit ou service pour satisfaire un besoin particulier (adapté au besoin) : soutenir (aider) les performances du consommateur et/ou supprimer les contraintes pour ce dernier

GARANTIE :

- Assurance qu'un produit ou service répondra aux exigences convenues (adapté à la situation). Garantie sur niveau de service (disponibilité du service, capacité, sécurité, continuité ...)



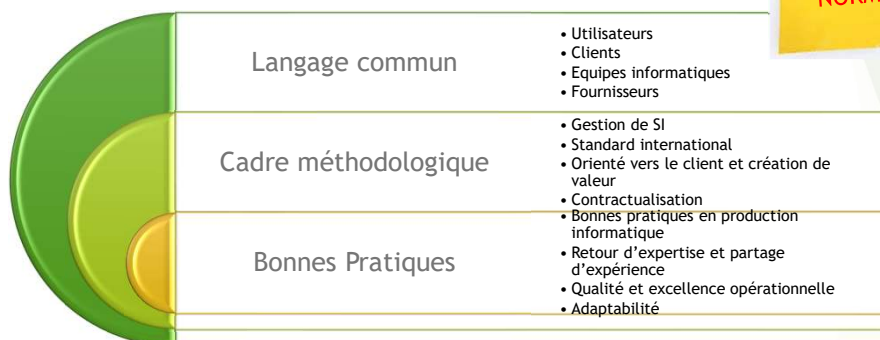
Bénéfices , coûts et risques

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

33

Utilité et garantie



Attention
ITIL n'est
pas une
NORME

Quelques exemples
d'amélioration

- ✓ Réduction du nombre des incidents.
- ✓ Diminution des temps de résolution.
- ✓ Meilleure gestion des changements.
- ✓ Amélioration de la disponibilité.
- ✓ Maîtrise des coûts.
- ✓ Augmentation de la productivité.

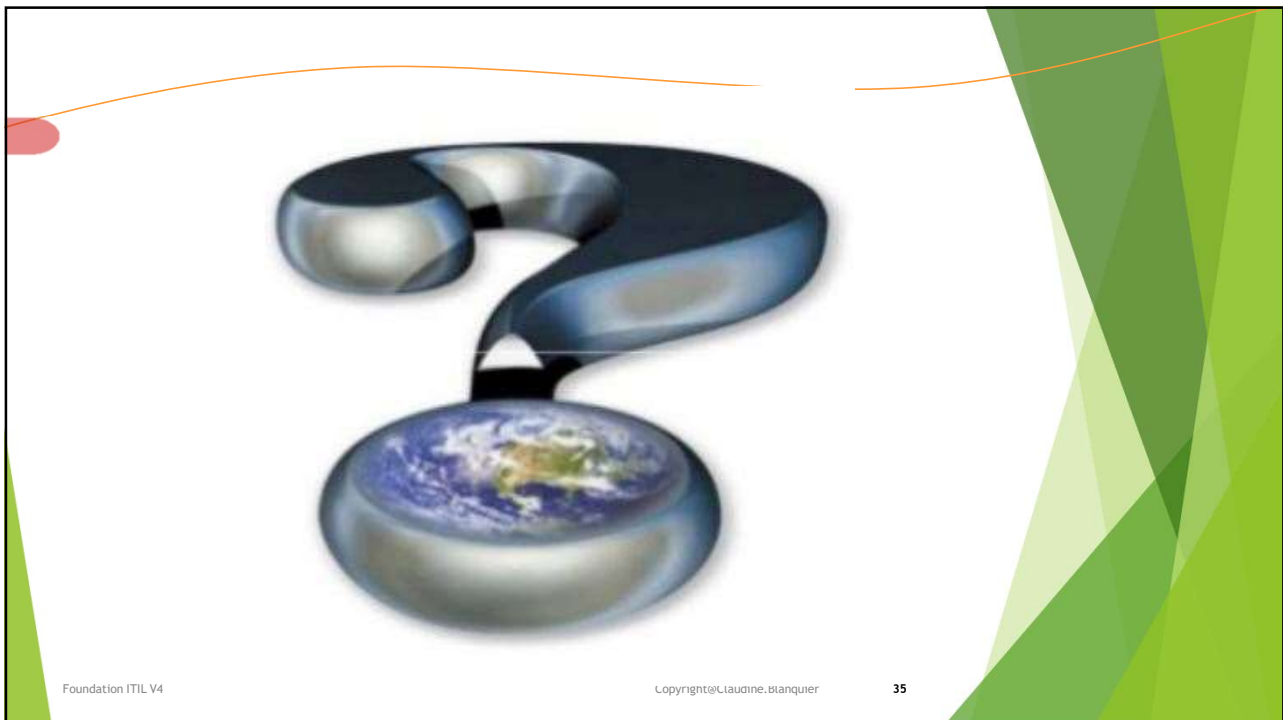
Some of the other benefits are:

- Reduced IT costs
- Enhanced IT services
- Improved productivity
- Better management of business risk and service disruption
- Improved customer satisfaction by delivering efficient services
- Provides guidance to address service management challenges

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier

34



CB1

► Qui peut être un consommateur sous ITILV4 ?

- A. Client , utilisateur, sponsor
- B. Le service helpdesk
- C. Le sous traitant réseau



 **VRAI**


 **FAUX**

Foundation ITIL V4

Copyright@Claudine.Blanquier



36

CB1 a completer
BLANQUIER Claudine; 09/12/2025




► Laquelle des options suivantes est un moyen de permettre la cocréation de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre ?

- A. Un service
- B. Un livrable
- C. Une pratique
- D. L'amélioration continue



 **VRAI**
 **FAUX**

Foundation ITIL V4 Copyright@Claudine.Blanquier 37




► De quoi est composée une offre de service ?

- A. De biens, d'accès , d'actions opérationnelles
- B. De logiciel, de réseau, de maintenance
- C. De logiciel, de plateforme , de procédure



 **VRAI**
 **FAUX**

Foundation ITIL V4 Copyright@Claudine.Blanquier 38




► Qu'est ce qu'une relation de service ?

- A. Une action, une consommation, et une plus value
- B. La délivrance du service, sa consommation, sa cocréation de valeur**
- C. Un utilisateur, un consommateur, un fournisseur de service


 **VRAI**
 **FAUX**

Foundation ITIL V4 Copyright@Claudine.Blanquier 39




► Quelle activité effectuée conjointement par le fournisseur de services et les consommateurs de service s'assure d'une cocréation continue de valeur ?

- A. La fourniture de service
- B. La consommation de service
- C. L'offre de service
- D. La gestion des relations de service**


 **VRAI**
 **FAUX**


Foundation ITIL V4 Copyright@Claudine.Blanquier 40



► Quel terme décrit la fonctionnalité offerte par un service ?

- A. Coût
- B. Utilité
- C. Garantie
- D. Risque

 **VRAI**

 **FAUX**

Foundation ITIL V4

Copyright©Claudine.Blanquier

41