



DOSSIER

[QUALITÉ SERVICE DE]

Itil est-il utile ?

Référentiel de bonnes pratiques et langage commun pour décrire les services, rôles et processus de gestion des infrastructures informatiques, Itil semble séduire les DSI.

Pascal Minguet , 01 DSI, le 19/11/2004 à 00h00

Rémy Berthou n'y va pas par quatre chemins : « *Nous comptons faire de la gestion des services informatiques une base incontournable pour toute DSI soucieuse de compétitivité et de qualité. Cela afin qu'elle soit reconnue, à travers ses services, comme un levier de performance pour l'entreprise.* » Directeur informatique de FR3, Rémy Berthou est aussi président de la branche française de l'ITSMF, l'association qui entend promouvoir les préceptes d'Itil tant chez les prestataires de services que dans les entreprises. Mais à quoi prétend Itil ? Cette « *bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information* » (IT Infrastructure Library) fournit un ensemble cohérent des meilleures pratiques issues aussi bien des secteurs public que privé internationaux. Il s'appuie sur un mécanisme dûment éprouvé de certifications, d'accréditations, d'organismes de formation, de sociétés de conseil et d'outils. Itil a pour mission d'aider la DSI dans une démarche pragmatique : atteindre les objectifs métier de l'entreprise, fournir les services informatiques dans le respect des conventions de service négociées avec les maîtrises d'ouvrage, et utiliser les processus permettant une amélioration continue de la qualité et la maîtrise des budgets.

Le concept Itil est né en 1988 en Grande-Bretagne, où l'organisation du commerce britannique (Office of Government Commerce, www.ogc.gov.uk) a commencé à développer une série de livres de recommandations sur la gestion de services informatiques. Ces livres couvrent des processus variés, incluant la gestion des incidents, des problèmes, des changements, des niveaux de service, etc.

Ce référentiel de bonnes pratiques propose un langage commun pour décrire les services, les rôles et les processus de gestion des infrastructures IT. Sa visée : aligner les objectifs sur les besoins des métiers et des clients, améliorer la qualité des services, et maîtriser les coûts.

Un objectif majeur : chasser partout la moindre ambiguïté

En France, les sociétés de services, les éditeurs et les spécialistes de l'infogérance sont très avancés en matière d'Itil. Pour Bernard Lewis, DG de Help Line, filiale de Neurone gérant plus de 500 personnes en help desk pour le compte de nombreuses grandes entreprises, Itil est même « *une pierre angulaire en termes d'infogérance* ». La plupart des offreurs s'accordent d'ailleurs pour considérer que la question de l'utilité d'Itil ne se pose plus. Il s'agit désormais de savoir comment tirer parti du référentiel et des meilleures pratiques.

L'association ITSMF (IT Service Management Forum) ne compte encore en France, parmi ses membres, que 20 % d'entreprises, contre 80 % de sociétés de services. Outre-Manche et dans les pays du nord de l'Europe, la proportion est inverse. Mais les choses semblent évoluer rapidement. Et les exemples d'efficacité de la méthode ne manquent pas. Ainsi, dès 2000, lors de sa fusion avec Synthélabo, le fait que Sanofi avait déjà intégré le référentiel a largement facilité la gestion des changements. D'autres grandes entreprises dans les banques et les assurances, mais également dans l'industrie ou chez les opérateurs télécoms seraient également très au point sur Itil.



écrire à l'auteur



imprimer



envoyer par mail



Version PDF

➤ [Sommaire du dossier](#)

➤ [Itil est-il utile ?](#)

➤ [Auchan France, un bon élève](#)

Cet article est extrait de : 01 DSI



Bimestriel qui explique aux DSI les aspects stratégiques, économiques et managériaux des technologies de l'information.

- Découvrez le magazine
- Contactez la rédaction
- Abonnez vous

A France Télévision, France 3 joue les fers de lance avec son DSI militant de la cause. Dans le secteur de la distribution, c'est Auchan (*lire page 48*) qui fait figure de pionnier. A l'initiative de cette orientation, le service de production informatique, aux prises avec une réorganisation interne destinée à assurer le suivi d'une certification ISO des services informatiques, pourtant fraîchement acquise.

Les DSI qui ont pris en compte les préconisations Itil dans leur organisation ont orienté leurs services vers le client final, et non plus vers les techniciens ou les processus. « *En s'alignant sur le client final, la DSI et le service desk travaillent réellement pour le bien de l'entreprise* », commente Bernard Lewis.

D'où cette constatation quasi générale dans le camp des partisans d'Itil : ce référentiel oblige à définir et adopter un langage commun au sein de la DSI, dans l'entreprise et avec ses fournisseurs de services. Principal objectif : chasser partout la moindre ambiguïté.

Les réfractaires effrayés par la lourdeur de la méthode

Pour autant, tous les DSI ne sont pas convaincus du bien-fondé de la démarche. Les réfractaires redoutent la lourdeur de la méthode. C'est le cas de Dominique Jacquet, DSI de l'Apec (*lire l'interview page 20*), qui s'y montre carrément hostile : « *La plupart des directeurs de production mettent déjà en oeuvre les meilleures pratiques. Avec Itil, de nombreux DSI ne connaissant rien à la production se réfugient derrière une méthodologie. Derrière Itil, il y a une question fondamentale : « Est-ce que je travaille pour le bien de mon entreprise ou pour moi ? »* Sévère...

Attention ! Nous vous rappelons que l'impression de l'article affiché à l'écran n'est destinée qu'à un usage strictement personnel.

© 1999-2005, 01net.

fermer