

# Le Forum ITIL 2007

*Compte rendu des deux jours de conférences : les 22 et 23 mai 2007*

*Jacqueline Sidi, Véronique Pelletier, Dominique Bergerot, Roger Kirschwing*

*Jacqueline Sidi a présidé ces deux jours de conférences auxquels ont assisté 3 autres membres du Comité d'ADELI : Véronique Pelletier, Dominique Bergerot, Roger Kirschwing. Ils nous en font ici un bref compte rendu.*

## Synthèse des deux journées

Le cru 2007 était excellent. Les présentations étaient de très bon niveau, toutes excessivement intéressantes avec des intervenants essentiellement français (8) et suisses (4) mais aussi luxembourgeois (2) et anglais (1). Les participants venaient de France (78%), de Suisse (8%), du Luxembourg (6%), de Belgique (2%), du Maroc (4%) et de Côte d'Ivoire (2%). On est sorti de la période des intentions, des présentations d'outils miracles, on est aujourd'hui dans le concret, la plupart des présentations ont été fondées sur des retours d'expérience.

Quelques leitmotifs ont émergé durant les deux jours de conférence :

- Il faut être pragmatique, donner le temps au temps, ne pas chercher le Saint Graal, ...
- les rôles et responsabilité sont à bien définir ainsi que l'importance du sponsor ;
- la formation massive avec la certification de personne est une réponse à la peur du changement en impliquant les individus.

Les thèmes récurrents ont été la gestion des changements, la gestion des incidents et surtout la CMDB (Configuration Management DataBase).

## Les présentations

Jacqueline Sidi, Vice-Présidente d'ADELI et consultante Capgemini Consulting Services, a ouvert ce forum en traitant les points suivants (pour plus de détail on se reportera à l'« allocution d'ouverture » dans ce numéro) :

- la révision de l'ISO 20000 ;
- la formation à ITIL ;
- le lien entre la gouvernance des SI et ITIL ;
- l'offshore.

### ITIL V3

Les temps forts de ces deux jours ont été nombreux : cela a débuté par une présentation d'ITIL V3 par Collin Rudd, ancien président de l'ITSMF. Les 5 tomes de cette version (Stratégie du service, Conception du service, Transition du service, Exploitation du service, Amélioration continue du service ainsi qu'une Introduction aux pratiques ITIL de management de services) sont annoncés pour le 31 mai 2007.

Le projet ITIL V3 a été lancé par l'OGC (département du ministère de l'industrie britannique) en novembre

2004 puis ITSMF a largement communiqué et échangé des points de vue au niveau mondial sur le sujet. La grande nouveauté ITIL V3 est l'introduction de la gestion du cycle de vie des services et son optimisation. Cette version 3 est résolument orientée services, avec une vision managériale prenant en compte les différents niveaux de l'organisation et rôles des acteurs dans les entreprises. Le schéma illustrant la structure de la version 3 d'ITIL est la métaphore de la roue de Deming, avec au cœur la stratégie, puis dans le second cercle, la conception qui, validée avec les objectifs stratégiques, permet de passer à la transition et enfin les opérations. On aligne ainsi le service sur les objectifs stratégiques avec en support, par exemple, la publication d'exemples de métriques (KPM ou Key Performance Metrics). La notion des 3P a été étendue à 4 avec les Personnes, Processus, Produits et maintenant les Partenaires. Collin Rudd a néanmoins insisté sur le fait que la V3 englobe une grande partie des recommandations de la version 2. Si des entreprises sont en cours de mise en place de la V2, la décision de passer de la V2 à la V3 reste à leur initiative, quitte à retarder le passage à la V3 pour consolider les pratiques de la V2. Chaque entreprise reste maîtresse de ses évolutions. Les certifications de personnes ITIL Fondamental déjà délivrées restent valables et la re-certification n'est pas une obligation. Des formations de mise à niveau sont prévues, sans nouvel examen.

### Positionnement d'ITIL dans les entreprises

Christophe Legrenzi, PDG d'Acadys France, a présenté les résultats d'une enquête mondiale sur la façon dont les entreprises utilisaient de manière effective les leviers associés aux 10 domaines de gouvernance (Schéma directeur, Veille, Portefeuille de projet, Management de projet, Gestion du changement, Optimisation des processus d'entreprises, Optimisation des services IT, Pilotage, Risque et sécurité, Marketing & communication) et maîtrisaient les outils méthodes et outils associés. La France a encore des progrès à faire dans ces domaines. Il a insisté sur le fait que les outils de gestion actuels, conçus pour une société industrielle ne sont plus adaptés à une société de cols blancs. Cette présentation avait pour but de positionner ITIL et la modernisation des technologies de l'information au sein des entreprises ayant participé à cette enquête mondiale (Europe de l'ouest, Afrique du nord, Côte d'Ivoire et Canada).

## Gestion des changements

André-Philippe Borgazzi, Responsable du Département Opérations IT du Groupe Mutuelle Assurance, nous a convaincus que la gestion des changements n'était pas à prendre à la légère. L'objectif était de réduire les coûts d'interruption de service informatique (perte de clients, mauvaise qualité de service, retards...). Il a présenté un retour d'expérience en mettant l'accent sur les écueils, parades et compromis dans une démarche de refonte du SI du Groupe Mutuel Assurance, groupe d'assurance suisse, 4ème assureur suisse de personnes gérant 836 000 clients avec un effectif de 1330 collaborateurs. La refonte du SI se plaçait dans un contexte de refonte de l'organisation, des processus et de l'architecture technique. Une commission pour les changements urgents a été mise en place car ces derniers représentent 30% des changements. Après la mise en place d'ITIL, sur 100% des changements annoncés, 90% ont été réussis. André-Philippe Borgazzi a déclaré en conclusion que la méthode primait sur les outils et que pour le « Change Manager », ITIL était d'abord une affaire d'hommes et ensuite de techniques.

Robert Hellwig, Chef de service « Gestion des changements et des configurations », chez Total France, a déroulé la mise en place de la gestion des changements dans sa société. Il a indiqué que la loi Sarbanes-Oxley a donné une impulsion significative à l'adhésion à ce processus. Le projet pilote a été lancé en France mais il s'agit d'un projet international au niveau groupe. Les risques identifiés outre la résistance au changement ont été la problématique de la langue au niveau de l'interdépendance entre domaines et la modélisation de la CMDB, ainsi que l'absence de données dans la CMDB pour l'analyse d'impact. Ce dernier point fait partie des axes d'amélioration.

## ITIL et SOA

Serge Thorn, Responsable de la recherche et innovation informatique chez Merck Serono International, nous a impressionnés en présentant une application de l'IT Service Management (ITSM) dans un environnement SOA (Architecture orientée services). Il a comparé la notion de service ITSM et le service au sens SOA. La gestion de services doit gérer l'implémentation de SOA et les processus ITIL considèrent les services SOA comme des composants. La notion de WSLA (Web Service Level Agreement) a été évoquée ainsi que la gouvernance SOA qui est à définir pour avoir une vision de bout en bout du déploiement des composants SOA en tenant compte de la gestion des services IT. En conclusion les tableaux de bord IT et métiers doivent agréger tous les SLA. Les fournisseurs de services web doivent transmettre les informations sur les WSLA. Il faut évaluer prudemment les plateformes de gouvernance SOA et comprendre les niveaux d'intégration requis

avec la gestion des services IT qui est de la responsabilité de l'entreprise.

## ITIL et CobiT

François Maréchal, Responsable Production, Système et Réseau des Services Industriels de Genève (SIG), a montré comment il a utilisé le modèle de maturité CobiT pour la gestion des incidents et cela jusqu'à la mise en œuvre des actions.

L'entreprise SIG, structure de 1700 collaborateurs fournit l'électricité, gaz, chaleur à distance, services, eau potable, télécoms et gère les eaux usées, les déchets et le sous-sol genevois conformément aux normes ISO 9001 et 14001. Suite à une réorganisation en 2001, la mise en œuvre d'ITIL a été une opportunité pour aligner les technologies de l'information sur le métier en tenant compte des nouvelles obligations légales (Sarbanes Oxley). Il a décrit la démarche retenue en termes de système de management, « comment se mesurer » et le plan directeur défini. En 2001, le système qualité était fondé sur l'ISO 9001 et le lien entre CobiT V3 (gouvernance, audit IT) et les procédures ISO n'était pas toujours bien intégré. En 2006, l'ISO, CobiT V4 et ITIL permettent d'avoir un système de management cohérent. En 2007 et 2008 les référentiels seront ISO 20000, CobiT V4 et ITIL. La démarche d'évaluation et de mesure est fondée sur les processus CobiT V4 de gouvernance alignés progressivement sur les processus ITIL. Les processus CobiT permettent d'évaluer le niveau de maturité à un instant t et de fixer des objectifs à court et moyen terme alors que les processus ITIL permettent de savoir où en est l'entreprise et quels plans d'action définir en fonction des objectifs fixés. Cette démarche nous a été décrite pour le processus CobiT DS8 « Manage Service Desk and incidents ». En 2006 les niveaux de maturité sont définis entre 1 et 3.5 pour chaque processus CobiT. L'objectif fixé pour 2007 et 2008 est échelonné entre 3 et 4.5 pour chacun des processus CobiT. En 2005 l'accent a été mis sur la sensibilisation, la démarche a été initiée en 2006 et consolidée en 2007. Un appui externe a renforcé la conduite du changement pour focaliser l'effort des ressources internes sur leur réelle valeur ajoutée dans la mise en place des processus. Par exemple, l'utilisation d'une base de connaissance initiée 7 ans auparavant a été « ressuscitée » naturellement. ITIL n'est donc pas perçu comme un gadget mais comme un moyen pour assurer la pérennité de l'entreprise. ITIL est un passage obligé utile qui ne s'achète pas, mais se construit en équipe.

## ITIL et ISO 9001

Pierre Le Gall, Responsable qualité chez France Télécom, nous a annoncé que la Direction de l'Info-gérance et Services aux Utilisateurs de France Télécom prévoit de se faire doublement certifier (ISO 9001 et 20000) en octobre 2007. La démarche qualité est impulsée par la direction pour augmenter la

qualité de service et la satisfaction utilisateurs, réduire les coûts, professionnaliser les acteurs et uniformiser les pratiques. Le projet de double certification est porté par la direction pour identifier un projet de transformation borné dans le temps avec une évaluation et une reconnaissance externe, introduire une dynamique pérenne et constituer un argument de « vente » auprès des clients.

## ITIL et CMMI

Jean-Martin Simon, Directeur de la société Qualium, et Alain Lacoste, d'UNILOG, nous ont montré comment il pouvait être important, pour réussir une implémentation d'ITIL, de s'intéresser à d'autres modèles comme par exemple CMMI dont les processus MA (Measurement Analysis) et PPQA (Product and Project Quality Assurance) sont incontournables quel que soit le contexte.

## La CMDB

Patrick Le Deaut, Responsable de la cohérence des processus ITIL du service support et des procédures associées chez Renault SA, a présenté la gestion des configurations et a insisté sur le fait que la mise en œuvre du processus est incontournable et ne peut être remplacée par un outil. Un comité CMDB a été mis en place chez Renault et la démarche générale a été de recenser tous les éléments de configuration et de définir des types d'éléments de configuration. La mise en œuvre d'ITIL a par exemple permis de réduire de 50% les incidents. La démarche retenue est de démontrer les résultats par l'exemple.

Arnaud Bonneville, Directeur de Projet et Consultant Principal chez BaccouBonneville Consultants, nous a donné un cours pratique sur la CMDB. En 45 minutes, il a déroulé les concepts fondamentaux de la CMDB, qu'il a défini comme une base de données logique, liant différentes bases de données physiques et pouvant être interrogée par un utilisateur. L'intérêt de la CMDB est de connaître les relations entre éléments de configuration.

## Et encore d'autres retours d'expériences

Eric Dron d'IBM a présenté la démarche de cette société pour la mise en place d'une organisation informatique qui a choisi le référentiel ITIL.

Hervé Decker, de Clearstream, a présenté la manière dont sa société, une Chambre de compensation internationale située au Luxembourg spécialisée dans l'échange de titres, a mis en œuvre le processus de sélection du fournisseur de la solution optimale (l'idéal n'existant pas) pour mettre en place un monitoring passif d'une application critique mondiale.

Raoul Diez, Responsable Systèmes et Réseaux de la Fédération des Entreprises Romandes, a déroulé trimestre par trimestre de 2004 à 2007, la mise en œuvre d'ITIL dans une petite structure de 200 personnes. Ici encore du pragmatisme et la capacité à

savoir s'arrêter après avoir mis en place la réorganisation induite.

Jean-Marie Desaunay, d'IBM, nous a présenté une implémentation de l'outil TIVOLI MAXIMO dans une entreprise du secteur de l'industrie pharmaceutique. Il a insisté sur le fait que la réussite d'un projet est fonction de la contrainte métier forte de l'élément déclencheur.

La conférence s'est conclue avec la présentation de Gunnar Mortier qui a traité de la gestion des incidents de sécurité.

## En conclusion

---

### Ci-dessous, quelques points forts à retenir de ces deux journées :

- la généralisation des services dans la révision de l'ISO 2000 : de l'informatique à l'ensemble des services ;
- la prise en compte dans ITIL V3 des « partenaires » avec les 4P : Personnes, Processus, Produits, Partenaires ;
- l'absence de certification produit ITIL ;
- la problématique de la langue pour les sociétés internationales : il n'existe pas aujourd'hui d'outil de traduction automatique fiable ;
- le cycle d'amélioration mis en évidence dans ITIL V3 ;
- la cohérence des termes et définitions dans la révision de l'ISO 20000 ;
- la nécessité de prise en compte d'autres référentiels de bonnes pratiques avec ITIL : CobiT et CMMI.

### Et aussi :

- ITIL est d'abord une affaire d'hommes et ensuite de techniques ;
- ITIL ne s'achète pas mais se construit en équipe ;
- l'ISO 20000 sera incontournable.

### Les principales avancées d'ITIL V3 :

- la gestion du cycle de vie des services ;
- l'alignement de la stratégie de l'entreprise et des services informatiques ;
- la base de connaissance, une nouveauté, qui est un recueil pour toutes les informations relatives au service,
- la supervision de la qualité de service des utilisateurs.

ITIL V3 est une évolution, pas une révolution : les 10 processus sont maintenus ; il n'est pas nécessaire de certifier à nouveau les personnes ; il n'est pas nécessaire d'acheter de nouveaux outils. ▲

*jacqueline.sidi@adeli.org  
home.pelletier@club-internet.fr  
dobergerot@aol.com  
kirschwing.roger@wanadoo.fr*