

Nicolas Trèves a participé aux sessions éducation d'itSMF 2005 et nous en fait une présentation synthétique. Deux sessions étaient organisées, la première « pourquoi enseigner la gestion de services » et la seconde « comment enseignez-vous la gestion de service ».

Pourquoi enseigner la gestion de services ?

La première session avait pour but de sensibiliser les enseignants du monde des grandes écoles et des universités, ainsi que toute personne impliquée dans un processus de formation. Cette question a été abordée autour des points suivants :

- ITIL et la gestion de service ;
- les attentes des entreprises dans le domaine : la gestion de service au sein des entreprises, les besoins en compétences ;
- la gestion de service au sein des programmes d'enseignement ;
- les travaux d'itSMF dans le domaine.

Paul Démarez, directeur de l'IUT d'Evry a ouvert la session et Thierry Chamfrault, président de la commission éducation d'itSMF, a recadré la problématique générale d'ITIL et de la gestion de service.

G. Stephan de Sogeti Transiciel a apporté son témoignage en tant que DRH d'une SSII. Il fait le constat que la maîtrise des processus fait la différence pour le recrutement des jeunes diplômés, en sus des connaissances techniques qui sont enseignées au sein des universités et grandes écoles.

Laurent Bubbe, DG de Syslab, donne ses attentes en tant qu'hébergeur : avant tout satisfaire le client, pour cela les collaborateurs doivent respecter une démarche structurée, s'appuyant sur les meilleures pratiques de la gestion des services, dans le souci de dialoguer efficacement avec clients et partenaires.

Eric Boulay, DG d'Arismore, SSII spécialisée dans l'infogérance et l'intégration de systèmes par le pilotage à l'aide des services, a également pour but de satisfaire le client avant toute chose. Pour cela une démarche processus/compétences / technologies est adoptée au moyen d'ITIL dès les phases de développement, afin d'assurer le partage de vocabulaire entre architectes métiers et architectes de production.

Témoignages des enseignants

- Pour Bart Lamiroy, de l'École des Mines de Nancy, bien que la gestion des services soit une problématique importante, l'enseignement d'ITIL en tant que tel, n'est pas estimé nécessaire, du moins dans les cursus qu'il enseigne (master spécialisé conception sûre des systèmes embarqués).
- Pierre Thory de Sextant enseigne à l'IUT d'Evry dans le cadre d'une licence professionnelle portant sur l'analyse d'exploitation. ITIL est enseigné 28h, sur un total de 140h de cours dans ce cursus.
- Abdelmalek Benzekri de l'IRIT (Université Paul Sabatier, Toulouse) effectue un cours plus général sur la gestion de service dans un master professionnel sur la gestion des réseaux et des systèmes. L'accent y est mis sur la problématique de la sécurité des systèmes.

Comment enseignez-vous la gestion de service ?

La seconde session a abordé la notion de service dans une perspective plus large, au-delà des technologies de l'information. Elle avait pour but de poser le problème de la manière suivante :

- le concept de service ;
- l'enseignement de ce concept ;
- les cursus envisagés.

Claude Durand, de la commission éducation d'itSMF, a abordé le sujet en donnant une vision systémique sur les spécificités du service qu'il dénombre à 5 :

- intangibilité ;
- simultanéité production-consommation ;
- participation du client dans la production de services ;
- relation directe entre le client en contact et le fournisseur pour la production de services ;
- hétérogénéité de la qualité de service.

Et en y introduisant 3 composantes de la gestion de service :

- **participation/domination** : description du service dans une optique métier ;
- **matérialisation** : passer de la représentation du service à sa spécification ; pour cela, on spécifie la mission du service, décrit les acteurs impliqués ; on architecture le service par domaine et formalise le

service selon un ou plusieurs livrables ; la production des services est suivie selon un PAQ (Plan d'Assurance Qualité) demandant une implication formelle des MOA (Maîtrises d'Ouvrage) ;

- **servuction**¹ : cycle de la gestion de la qualité associé à la production de service.

N'ayant pas eu la possibilité de suivre plus longtemps cette session, nous pouvons néanmoins retenir que :

- la gestion de service correspond à un besoin réel des entreprises ;
- l'enseignement de la gestion de service fait son apparition dans les cursus de formation ;
- l'approche processus entre dans les mœurs.

L'approche qui a été présentée se cantonne au domaine de la modélisation du processus. On peut regretter l'absence de discussion portant sur la métrologie de la gestion de service, liée par exemple à la qualité de service ou du produit logiciel, ainsi que la question de leurs références normatives, qui est un problème très important. ▲

nicolas.treves@adeli.org

¹ Par analogie avec « production » construit à partir de « produit » le substantif « servuction » est construit à partir de « service ». La servuction a été définie par Langeard et Eiglier en 1987 par « l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface client-entreprise nécessaire à la réalisation d'une prestation de service dont les caractéristiques commerciales et les niveaux de qualité ont été déterminées ».