

La notion de « Services »

Les services existaient-ils avant ITIL et ISO 20000 ?

Pierre Fischof

Que pouvons-nous appeler services ? ITIL et ISO 20000 ont fait l'objet de nombreux articles d'ADELI accessibles dans notre fonds documentaire ; cet article revient sur la notion globale de services.

Les services dans l'encyclopédie Larousse

Pour le Larousse encyclopédique en ligne, il existe différentes sortes de services dont on peut rechercher la définition :

- **le service public** (« Le service public est défini comme toute activité d'une collectivité publique visant à satisfaire un besoin d'intérêt général... ») ;
- **le service (en musique)** (« Par ce terme, il faut entendre plusieurs types de musique liturgique, propres aux cultes anglican et judaïque... ») ;
- **le service militaire** (« Ensemble des obligations militaires légales imposées aux citoyens pour contribuer à la défense éventuelle de leur pays par les armes ; temps passé sous les drapeaux par les jeunes Français pour leur faire acquérir une instruction militaire et pour donner aux pouvoirs publics une force armée capable d'assurer, en temps de paix, les missions de sécurité incombant au pays. ») ;
- **Intelligence Service** (« Organisme chargé en Grande Bretagne de recueillir tous les renseignements intéressant la conduite de l'action diplomatique, économique et militaire du gouvernement, ainsi que du contre-espionnage. ») ;
- **Distinguished Service Cross** : « croix de service distingué » (« Décoration militaire anglaise créée en 1914 par le roi Georges V en faveur des officiers de la marine ; décoration militaire américaine créée en 1918 pour récompenser les actes d'héroïsme accomplis devant l'ennemi. ») ;
- **service de renseignements** (« Organisme militaire spécialisé dans la recherche de renseignements sur l'ennemi. ») ;
- **services (en économie)** (« Par opposition aux biens, avantages ou satisfactions fournis par les entreprises ou par l'État au public, à titre gratuit ou onéreux. » « Autrefois, on servait Dieu, le roi ou le père de famille : le service liait, par obligation, une communauté à son seigneur.

De nos jours, cette forme de service a pratiquement disparu dans les pays occidentaux. S'y développent en revanche une multitude de prestations, proposées – à titre gratuit ou onéreux – à un être anonyme et protéiforme : le public. » « L'émergence du concept de service : La distinction entre un bien, produit matériel tangible, et un service, résultat immatériel d'une activité de relation entre un prestataire et un client ou un usager, est intimement liée dans l'histoire de la pensée économique à la distinction **entre travail productif et travail improductif.** ») ;

Nous en avons assez pour déjà nous approcher suffisamment et de façon profitable du sujet qui nous occupe dans cette Lettre. Lettre dont l'objet central est, bien sûr, celui des Systèmes d'Information.

Je me réfère surtout ici aux « définitions économiques » de ce qu'est un service, qui semble sensiblement nous en approcher, de même que la définition de ce qu'est un « service public » ainsi que celle, plus distante en apparence, de ce que sont les exigences à l'égard du « service militaire » d'un pays.

Après les définitions de l'encyclopédie Larousse ; celles du dictionnaire Larousse ne seraient-elles pas plus proches de notre sujet ?

...et dans le dictionnaire Larousse



fig.1 : La justice est en France un « service public ». (source Wikipédia)

- **Service** n.m. (« Ensemble des obligations que les citoyens ont envers l'État, la société ; travail déterminé effectué pour leur compte : Le service de l'État. Fonction de domestique dans une maison privée. Célébration de l'office divin. Travail de quelqu'un chargé de servir des clients dans un restaurant, un magasin, un hôtel : Service rapide, soigné. Ensemble des repas servis à des heures échelonnées dans une cantine, un wagon-restaurant : Aller au premier, au deuxième service. Ensemble des plats composant une partie du repas et qui étaient apportés en même temps. »)
- **Self-service** n.m. (« Technique de restauration dans laquelle le client se sert lui-même. »)
- **Libre-service** n.m. (« Méthode de vente où le client assure lui-même toutes les phases de l'acte de vente, jusqu'au transport de la marchandise vers les caisses de sortie, sans intervention d'un vendeur. »)
- **Chèque-service** n.m. (« Mode simplifié de règlement, par prélèvement sur un compte des cotisations sociales correspondant à certaines prestations de travail de très courte durée, utilisable en France par les employeurs personnes physiques. (On dit aussi chèque emploi-service.) »)
- **Station-service** n.f. (« Poste offrant aux automobilistes et aux motocyclistes toutes les ressources en carburants, lubrifiants, ingrédients et accessoires nécessaires au bon fonctionnement de leur véhicule. »)
- **Bon pour le service** (« Se disait autrefois d'un jeune homme jugé apte au service. »)
- **Chambre de service**, ou, familièrement, chambre de bonne (« chambre distincte d'un appartement pour loger les gens de service. »)
- **Association de services aux personnes** (« Association à but non lucratif agréée par l'État, dont l'objet réside dans la mise à disposition de salariés afin de rendre des services à domicile. »)

Qu'en dit Wikipédia ?

Service « Du latin « servitium », état d'esclavage et de servitude. Au XIIIe siècle état de servage, puis devoirs du vassal envers son suzerain » :

- « Le service, devoir d'un citoyen envers l'État : service national, service civil, service militaire »
- Travail particulier : être en service commandé, pompier de service, service d'ordre
- Domesticité : être au service de, entrée de service, service rapide, 45 % de service »

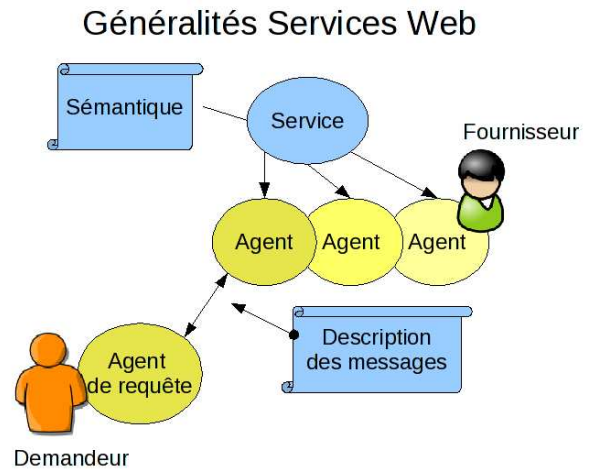


fig.2 : Whatisaserviceweb.png (Wikipédia)

Service Web « Un service Web (ou service de la toile) est un programme informatique de la famille des technologies Web permettant la communication et l'échange de données entre applications et systèmes hétérogènes dans des environnements distribués. Il s'agit donc d'un ensemble de fonctionnalités exposées sur internet ou sur un intranet, par et pour des applications ou machines, sans intervention humaine, de manière synchrone ou asynchrone. En effet, le protocole de communication est défini dans le cadre de la norme SOAP dans la signature numérique signature du service exposé (WSDL). Actuellement, en mode synchrone, le protocole de transport est essentiellement HTTP(s) et en mode asynchrone le protocole est essentiellement JMS. »

« Le concept a été précisé et mis en œuvre dans le cadre de Web Services Activity, au W3C, particulièrement avec le protocole SOAP. Associé avec les Échanges de Données Informatisés (EDI), le consortium ebXML l'a utilisé pour automatiser des échanges entre entreprises. Cependant le concept s'enrichit avec l'approfondissement des notions de ressource et d'état, dans le cadre du modèle REST (REpresentational State Transfer), et l'approfondissement de la notion de service, avec le modèle SOA. »

« Dans sa présentation la plus générale, un service Web se concrétise par un agent, réalisé selon une technologie informatique précise, par un fournisseur du service. Un demandeur, à l'aide d'un agent de requête, utilise ce service. Fournisseur et demandeur partagent une même sémantique du service Web, tandis qu'agent et agent de requête partagent une même description du service pour coordonner les messages qu'ils échangent. »

« Il existe plusieurs technologies derrière le terme services Web : »

- « Les services Web de type REST exposent entièrement ces fonctionnalités comme un ensemble de ressources (URI) identifiables et accessibles par la syntaxe et la sémantique du protocole HTTP. Les Services Web de type REST sont donc fondés sur l'architecture du Web et ses standards de base : HTTP et URI¹. »
- « Les Services Web WS-* exposent ces mêmes fonctionnalités sous la forme de services exécutables à distance. Leurs spécifications reposent sur les standards SOAP et WSDL² pour transformer les problématiques d'intégration héritées du monde Middleware en objectif d'interopérabilité. »

Les standards WS-* sont souvent décriés, comme risquant de générer une course à la performance technologique. Toutefois leur robustesse dans le milieu des services entre professionnels est reconnue, et ils restent largement utilisés. Aussi préfère-t-on les faire évoluer.

Service (économie) : « Un service est une prestation qui consiste en « la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle » ou en « la fourniture d'un travail directement utile pour l'utilisateur, sans transformation de matière ».

« Fournir un service correspond à une production économique de nature particulière puisqu'elle ne consiste pas en la fourniture d'un bien tangible à un client. Les services sont consommés dans le même temps nécessaire pour les produire. Pour cette raison, ils sont considérés comme n'étant pas « stockables ».

« En ce sens, un coiffeur, un cabinet d'avocat, un hôpital, un restaurant, un commerce, une entreprise de transport ou une banque produisent des services et non pas des biens. »

Avec ces définitions, nous semblons comme au « centre » de notre sujet. Tandis que la définition d'un service Web nous fournit une vision technologique précise de ce que le « jargon informatique » nomme le service Web, la notion de service en économie semble nous en donner une approche plus générale.

Pourquoi parler de services dans les SI ?

Le sujet qui va nous intéresser aujourd'hui dans cette Lettre ADELI semble à mi-chemin de trois des définitions précédentes.

Une **définition générale du service** nous indique une notion de devoir à remplir et à satisfaire : « devoir d'un citoyen envers l'État », « être en service commandé, pompier de service », voire de vassalisation nécessaire « devoirs du vassal envers son suzerain ».

Une **définition technologique d'un service Web** nous indique qu'il permet « la communication et l'échange de données entre applications et systèmes hétérogènes dans des environnements distribués. » Nous montrant ainsi l'un des avantages de ces services en nous permettant de surmonter l'hétérogénéité de nos systèmes et leur distribution éparse, tout en permettant, malgré ces handicaps certains, d'échanger.

Cette définition nous précise de plus que le service Web doit nous permettre également de nous affranchir de toute intervention humaine, et être mise à la « libre disposition » des applications ou des machines sur un intranet ou sur internet. On se rapproche là de la notion d'un supermarché en libre-service. La précision nous indiquant que ce service sera disponible de façon synchrone ou asynchrone nous indique qu'il nous faudra, le cas échéant, patienter en attendant l'horaire d'ouverture de notre magasin.

Nous nous doutons bien que pour qu'un service puisse « dialoguer » indifféremment, par-delà la répartition et l'hétérogénéité des systèmes, cela va supposer évidemment l'établissement d'un langage commun, ou « protocole » compréhensible de façon universelle par chaque requérant potentiel de ce service. Ainsi, tous les grands magasins d'un certain type fonctionnent partout de la même façon et le client sait qu'il devra, une fois ses achats terminés, passer à une caisse enregistreuse. Pour cela, on nous indique donc, enfin, que cet échange de données rendu possible par le service devra néanmoins se faire selon un protocole, lui-même défini dans le cadre d'une norme universelle, ou standard, nommée « SOAP ». Voilà donc l'explication de ce sigle aujourd'hui omniprésent dans les DSI ! Il s'agirait donc en quelque sorte, tout simplement, d'une « norme de communication » permettant un accès standardisé à un certain nombre de « services »...

¹ Uniform Resource Identifier, identifiant d'une ressource sur un réseau.

² Web Service Description Language : langage reposant sur la notation XML qui permet de décrire les services Web.

Dans la troisième définition, cette fois-ci économique, du service, il est indiqué qu'il s'agit « une prestation qui consiste en la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle », notion proche de celle que nous venons d'examiner.

De même, l'indication qu'il s'agit de « la fourniture d'un travail directement utile pour l'utilisateur, sans transformation » nous indique que le service doit être fourni de telle sorte qu'il ne nécessitera pas d'effort supplémentaire et inhabituel de la part du demandeur pour pouvoir en bénéficier.

Ainsi, le produit choisi dans un magasin libre-service classique doit vous être proposé en rayon, à portée de vos mains et de votre panier, sans que l'on vous demande d'aller rechercher des palettes dans un entrepôt, ces « règles du jeu » devant être toujours les mêmes pour tous.

Il est enfin indiqué une caractéristique particulière de la plupart des services, c'est que « Les services sont consommés dans le même temps nécessaire pour les produire. Pour cette raison, ils sont considérés comme n'étant pas stockables ». Ceci nous indique que, à la différence du magasin en libre-service, mais conformément à un restaurant self-service, la consommation dudit service est immédiate, le client du restaurant n'étant pas censé emporter chez lui le plat qui lui est servi.

Cela nous indique que la plupart des services qui vont nous intéresser dans le cadre des SI ont un caractère « d'immédiateté », « d'instantanéité ». Ils sont destinés à être utilisés et consommés « ici » et « maintenant », et non pas selon le bon vouloir du fournisseur de ce service, lorsque celui-ci en éprouvera la disponibilité, ainsi que le temps. Cela peut donc constituer une partie très importante du contrat bilatéral mutuellement établi entre le requérant, ou « client » et le « fournisseur » du service. Le client, comme le fournisseur, pouvant être soit humain, soit organisationnel, soit un automate logiciel ou matériel...

Il nous reste donc plus qu'à nous référer aux définitions des services tels qu'elles nous sont fournies dans ITIL et dans l'ISO 20000. ▲

pierre.fischhof@yahoo.fr

Extrait de la Bibliographie ADELI :

Lettre n°60-ADELI au forum ITIL 2005
Lettre n°63-ITIL... et si nous en parlions ensemble
Lettre n°65-ITIL et l'éducation
Lettre n°66-ISO 20000 et la normalisation
Lettre n°68-Allocution d'ouverture du forum ITIL 20 07
Lettre n°68-Le forum ITIL 2007
Lettre n°69-Du référentiel ITIL... aux processus
Lettre n°70-ITIL et la sécurité
Lettre n°72-Du concept de service à ISO 20000
Lettre n 72-Le service est-il bien compris ?
Lettre n°80-ISO 20000, du service informatique au service tout court...
Lettre n°86-ITIL 2011
Lettre n°89-La gouvernance selon ITIL 2011