



GRUPE DE TRAVAIL Référentiel ITIL

Animateur : Eric Ruelle

Compte-rendu réunion du 13 Février 2008

Participants

Stéphane Vanet (Siderlog) - Benoit Frachon (Proxival) - JB.Lafarge (Proxival) - Jean Lambert (Merial) - Roland Flutet (Brossette) - Gilles Courbon (Département du Rhône) - Eric Ruelle (Areva-NP) - Danièle Klein (FCT Solutions) - Ilan Msihid (FCT Solutions)

Thème retenu par le Groupe de Travail ITIL pour 2007-2008 :

"ISO 20000 et impacts de sa mise en œuvre sur l'organisation de la DSI et l'entreprise".

FCT Solutions

Mme Klein a présenté la vision et l'expérience de FCT Solutions sur ITIL V2,V3 et ISO20000. FCT Solutions est un cabinet d'une dizaine de consultants seniors, agréé EXIN (autorisé à délivrer les formations certifiantes ITIL), intervenant sur la France, les pays du Magreb, le Mali et la Côte d'Ivoire. 4 à 6 préaudits ISO20000 sont en cours.

Certifications ISO

A l'issue du tour de table ayant permis à chacun de présenter ses préoccupations, Mme Klein confirme qu'il est envisageable de travailler à la certification d'un système qualité selon plusieurs normes : ISO9001, ISO14001, ISO27001, ISO20000. C'est en effet le même système qu'on certifie selon des axes différents.

J.Lambert indique que des auditeurs financiers peuvent aussi s'appuyer sur Cobit lors de leurs audits.

B.Frachon indique que le Cigref fait lui aussi état de la mutualisation possible de 70% du travail entre une certification ISO 20000 et ISO 27000.

Comparaison ITIL V3/ISO 20000

La présentation de Mme Klein a porté sur les écarts ITIL par rapport à ISO20000. Certains points sont uniquement décrits dans ITIL comme par exemple la stratégie et la supervision (avec les accès).

ITIL touche un périmètre plus précis et plus large, en décrivant en 26 processus ce que ISO20000 couvre en 13, avec:

- des macroprocessus de niveau stratégique, qui définissent par exemple le portfolio de la DSI
 - contient l'encours, les SLR, le développement, le "to be killed"
 - s'appuie sur les catalogues de métiers/applications/techniques
 - est lié au Service Level Management et s'appuie sur le catalogue des services
- des recommandations de mise en œuvre (catalogues, SKMS).

Les 5 livres d'ITIL V3 (la traduction en Français devrait être disponible courant 2008) décrivent:

- Stratégie des services (portefeuille, architecte...)
- Conception des services (dispo, capacité, catalogue, contrats...)
- Service transition (gestion des configurations et actifs, changements, versions, déploiements...)
- Service operation (incidents, problèmes, demandes, accès, événements)
- Amélioration des services (continual service improvement).

Depuis peu, les projets ITIL ne mettent plus systématiquement l'accent sur un démarrage par la gestion du support, il s'avère que la gestion de configuration et des changements sont aussi impératifs pour engager sainement un projet ITIL.

Le support n'est pas nécessairement facile à assurer correctement, il existe des cas de réinternalisation du support lorsque le défaut de connaissance métier engendre une mauvaise qualité de service (il faut connaître le métier pour évaluer l'importance réelle d'incidents selon que l'on se trouve au siège social ou dans une usine).

Mme Klein a proposé une revue plus détaillée des processus respectifs :

Quand la norme ISO20000 parle de :	ITIL V3 décrit :
Fourniture des services <ul style="list-style-type: none"> Gestion des niveaux de service, de la capacité, de la sécurité, de la continuité et de la disponibilité, de budgétisation et comptabilisation 	Conception des services <ul style="list-style-type: none"> Même description des services En plus : catalogue et rôle du Service Level Manager Stratégie des services <ul style="list-style-type: none"> Gestion du portefeuille, des demandes (n'existe pas en ITIL V2) Gestion financière
Fourniture des Services <ul style="list-style-type: none"> Gestion des rapports de service (n'existe pas en ITIL V2) 	Amélioration continue des services <ul style="list-style-type: none"> Gestion des rapports de service, revues, Enquêtes de satisfaction, Propositions, Service Improvement plan
Contrôle <ul style="list-style-type: none"> Gestion des configurations, changements, mises en production 	Transition des Services <ul style="list-style-type: none"> Gestion des actifs (n'existe pas en V2) et configurations, changements, versions et déploiements.
Résolution <ul style="list-style-type: none"> Gestion des incidents et problèmes 	Exploitation des Services <ul style="list-style-type: none"> Gestion des événements, des incidents, des demandes, des accès, des problèmes Fonctions <ul style="list-style-type: none"> Le centre de service, managements d'applications, mgt technique, mgt opérationnel
Gestion des Relations <ul style="list-style-type: none"> Fournisseurs et relations commerciales 	Conception des Services <ul style="list-style-type: none"> Gestion des fournisseurs et des niveaux de services Notions de SLA, OLA, UC Notions de catalogues métier & technique Revue des services, des contrats, des processus.

ITIL V3 insiste donc sur les aspects stratégiques et sur l'amélioration continue des services. La gestion des événements, des accès, des demandes, des mises en production y est plus détaillée. Les rôles aussi sont plus détaillés (fonctions de management). ITIL V3 approfondit, sur la base de bonnes pratiques, ce que la norme permet de mettre en œuvre.

Quelle est la justification d'une certification ISO20000 ?

Outre les attendus en terme d'image commerciale, engager une certification permet, en définissant un objectif concret, de motiver des équipes et d'obtenir des moyens d'une Direction Générale.

Cela peut permettre aussi de stabiliser le fonctionnement d'un silo externalisé, en assurant via la certification les attendus des bonnes pratiques ITIL : meilleure gestion des coûts, approche globale, mise en place de catalogue, alignement sur le client...

ISO 20000 et ITIL V3 se complètent, on peut s'appuyer sur ITIL V3 pour passer à la norme. En contrepartie, ISO 20000 est plus simple, lisible, compréhensible et donc probablement plus adapté à des structures moyennes ou des PME.

Dates itSMF à réserver :

- La réunion prochaine est prévue le 11 mars à Lyon pour une présentation ITIL V3. Modalités pratiques diffusées par ailleurs.

Prochains RDV à l'Adira :

- les RDV sont prévus le 2^{ème} mercredi matin de chaque mois, soit les : 12/3, 9/4, 14/5 et 11/6/2008.
- **Mercredi 12 Mars :
rencontre avec AFNOR sur le même sujet, pour insister sur la certification.**