

# ADIRA ITIL

## Synthèse du Livrable 2011-2012

### ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT ...

... dans une démarche de  
déploiement ITIL

Octobre 2012

#### ADIRA

Parc du Chêne  
5 allée Général Benoist  
69100 Bron  
T. 04 72 33 06 90  
[adira@adira.org](mailto:adira@adira.org)  
[www.adira.org](http://www.adira.org)

#### ADIRA ITIL : Accompagnement du changement

##### Synthèse:

- « Les cordonniers... »
- Recommandations, bonnes pratiques, solutions

##### Document complet et Livre blanc:

*disponibles auprès de l'ADIRA  
et sur le site [www.adira.org](http://www.adira.org)*

- *Difficultés rencontrées, points de vigilance*
- *Concepts, théorie, méthodes*
- *Processus ITIL analysés avec retours d'expérience: IM, PM, CM, RM, KM, SLM, Multiprocessus*

## « Les cordonniers... »



... sont souvent les plus mal chaussés.

Les informaticiens sont :

- « **agiles** » vis-à-vis des **évolutions** des **technologies** et des métiers,
- paradoxalement « **résistants** » vis-à-vis des **changements** de l'**organisation** de leur propre travail.

Et s'ils avaient besoin eux aussi d'**accompagnement du changement**...

## Recommandations, bonnes pratiques, solutions

Implication de la **hiérarchie** DSI

Importance de la **communication** et du vocabulaire utilisé (« évoluer » plutôt que « changer »)

Création de **nouveaux rôles** et responsabilités transverses:  
« Pilotes de Processus »

## Recommandations, bonnes pratiques, solutions

- **Gestion des Incidents, Gestion des Problèmes (IM / PM)**

Une véritable Gestion des Problèmes, distincte de la Gestion des Incidents, permet de dédier des ressources aux Problèmes et aux Incidents, et d'améliorer l'efficacité et les niveaux de service.

## Recommandations, bonnes pratiques, solutions

- **Gestion des Changements (CM)**

D'abord mettre en place les « Comités de Gestion des Changements » (CABs), avec étude d'impact et analyse des risques,

- puis la **Mise en Production (RM)**  
qui en dépend.

- Outiller la **Demande de Changement (RFC)**

## Recommandations, bonnes pratiques, solutions

- **Gestion des connaissances (KM)**  
Outillage dédié et  
organisation dédiée  
(exemple: Comité de « KM »)
- **Les Accords de Service (SLM)**  
doivent être préparés très tôt  
dans le projet  
(exemple: ouverture 24/7)