



**Champ d'application et plan de développement :
ITIL® Mise à jour de V3**

Février 2010



Contenu

	Préambule	3
1	Introduction	3
2	Objectifs de la mise à jour	3
	2.1 A l'intérieur du champ d'application	3
	2.2 Hors du champ d'application	4
3	Directives et structure de l'équipe du développement	4
4	Catégories de changement	6
	4.1 Correction	6
	4.2 Clarté	6
	4.3 Cohérence	6
	4.4 Diagrammes	6
	4.5 Stratégie de Services	6
5	Changements importants	7
	5.1 Autres publications	7
	5.2 Plan de qualification	7
	5.3 Applications tiers	7
	5.4 Fournisseurs de service de technologies de l'information basé sur ITIL commercial	7
6	Traduction de la bibliothèque de base	7
7	Étapes clés du projet	7
	Informations supplémentaires	7
	Glossaire	8

Préambule

Qu'est-ce que ITIL®?

ITIL (Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information) est l'approche la plus largement reconnue en matière de gestion des services dans le monde entier. ITIL fournit un ensemble cohésif des meilleures pratiques, issues des secteurs public et privé au niveau international. Il est soutenu par un programme complet de qualification, par des organisations accréditées de formation (les ATO), et par des outils d'évaluation et de mise en œuvre. Les processus de meilleures pratiques promues dans ITIL sont soutenus par la norme internationale de gestion des services des technologies de l'information, l'ISO / CEI 20000. ITIL est la seule documentation cohérente et exhaustive des meilleures pratiques de gestion des services de technologies de l'information, et il est utilisé par des centaines d'organisations dans le monde entier.

ITIL consiste en une série de publications apportant des directives sur la fourniture de services de qualité des technologies de l'information, et sur l'environnement nécessaire pour l'appuyer. ITIL a été élaboré en tenant compte du fait que les organisations sont de plus en plus dépendantes des technologies de l'information, pour pouvoir atteindre leurs objectifs d'entreprise et pour répondre à leurs besoins commerciaux. Cela conduit à une exigence accrue de la qualité des services de technologies de l'information.

La dernière actualisation de ITIL a été faite en 2007. Le contenu de la toute dernière mise à jour sera prochainement développé. Les changements convenus résultent d'une enquête faite auprès des ATO, sur une analyse des demandes de contrôle de changement enregistrées dans The Stationery Office (TSO), et la réalisation d'une étude d'impact.

Objectif de ce document

Ce document donne un aperçu de l'approche de la présente mise à jour des publications de base de la V3 d'ITIL. Il décrit le champ d'application, les plans et la structure des directives de l'œuvre mise à jour. Il montre également la manière dont la structure et le champ d'application proposés sont en adéquation avec les améliorations recommandées par le Conseil consultatif sur les changements de ITIL. Le Conseil a analysé les questions enregistrées entre la date de publication de la V3 et novembre 2009. Enfin, une indication approximative du calendrier de développement est donnée.

Remerciements

TSO et l'Office of Government Commerce (OGC) tiennent à remercier et à reconnaître les efforts des personnes et organisations suivantes qui ont contribué à l'étendue de la mise à jour de la V3 d'ITIL. Chacun de ces participants ont contribué, en temps et en efforts, à veiller à ce que la portée de la mise à jour reflète les véritables questions liées aux matériaux, et à ce qu'elle permette d'améliorer les meilleures pratiques ITIL. Ces participants sont les suivants :

- Les utilisateurs et les organismes de formation qui ont répondu à l'enquête
- Les membres du Conseil Consultatif sur les changements ITIL (Sharon Taylor, David Favelle, Kevin Holland, David Cannon, Ashley Hanna, Stuart Rance)
- Tous ceux qui ont soulevé des problèmes via le registre de contrôle des changements.

1 Introduction

Le 8 Novembre 2004, l'OGC a lancé un projet de six mois pour définir la portée et les plans de développement pour une version rafraîchie des directives des meilleures pratiques de ITIL. L'OGC, avec l'aide de nombreuses personnes et organisations, a entrepris une vaste consultation publique pour recueillir l'opinion des utilisateurs ITIL, des vendeurs et des éducateurs du monde entier. Les consultations ont très bien réussi à transmettre à l'équipe de projet les points de vue de la communauté de gestion des services des technologies de l'information (ITSM). Il y avait un degré élevé de consensus, et un résumé des conclusions a formé le champ d'application de ce qui allait devenir la version 3 d'ITIL. Le document du champ d'application a été publié en Juin 2006.

Nous pensons que les besoins de base du marché n'ont pas changé de manière importante depuis lors. Toutefois, depuis la publication en mai 2007, la communauté ITSM a eu le temps d'intégrer et d'utiliser la Version 3 d'ITIL, et il n'y a eu que quelques critiques qui ont été faites à l'OGC. Des centaines de questions ont été enregistrées dans le Contrôle des Changements sur le site de la meilleure pratique de gestion (www.best-management-practice.com). Après qu'elles aient été analysées, ainsi que les points de vue retransmis à l'OGC, TSO et APMG de la part des formateurs et des utilisateurs, le Conseil Consultatif sur les Changements ITIL (CAB) et l'OGC ont convenu que l'efficacité et l'utilité d'ITIL seraient améliorées en fournissant une version 3 actualisée.

2 Objectifs de la mise à jour

Les principaux objectifs du projet de mise à jour de la V3 ITIL sont les suivants :

- Résoudre toutes les erreurs ou les incohérences dans le texte et les schémas, tant dans le contenu que dans la présentation
- Améliorer la publication en abordant les questions soulevées dans le Registre de Contrôle des Changements, comme l'a analysé et recommandé l'ACR et qui a été approuvé par l'OGC. Elles sont largement en rapport avec la clarté, la cohérence, l'exactitude et l'exhaustivité
- Prendre en considération les suggestions faites par la communauté de formation pour rendre ITIL plus facile à enseigner
- Revoir la publication de la Stratégie de Services afin de s'assurer que les concepts sont expliqués dans la manière la plus claire, la plus concise et la plus accessible possible. Il n'est pas question de simplifier les concepts, mais plutôt d'améliorer l'exposition des idées.

Aucun nouveau concept ou pratique ne seront introduit, et aucun de ceux existants ne sera abandonné. Lorsqu'un nouveau contenu est introduit, ce sera pour l'intégralité, pour redresser un déséquilibre au niveau du détail, ou dans le cadre d'une restructuration pour plus de cohérence.

2.1 Champ d'application

- Chercher à remédier aux incohérences dans le contenu des cinq livres :
 - Les rôles doivent être mis en cohérence dans les livres, en veillant à ce que les activités ne s'appliquent qu'à un seul rôle

- Clarifier le fait que les structures organisationnelles données en exemple sont données à titre indicatif plutôt qu'à titre prescriptif
- Restructurer les directives pour s'assurer que les cinq publications sont organisées de la même manière :
 - Veiller à ce que chaque processus a des objectifs, des buts et des objectifs
 - Regarder comment les processus sont traités et comment un même traitement est assuré pour tous
- Veiller à ce que les livres soient alignés, lorsque c'est nécessaire, avec les indications données dans MSP™, M_o_R®, PRINCE2® et P3O®.
- Donner des explications et des descriptions claires sur les rôles et les responsabilités
- Normaliser l'utilisation des définitions du glossaire dans les cinq livres. S'assurer que les explications dans le texte sont alignées sur celles du glossaire
- Mettre à jour le glossaire afin de tenir compte des observations faites dans le registre de Contrôle des Changements
- Examiner la définition et l'usage des rôles du Gestionnaire de Produit et du Propriétaire de Service

- S'assurer que le Gestionnaire du Catalogue de Service apparaît bien dans l'Opération de Service
- Remanier le contenu conformément aux directives de style mises à jour de l'OGC.

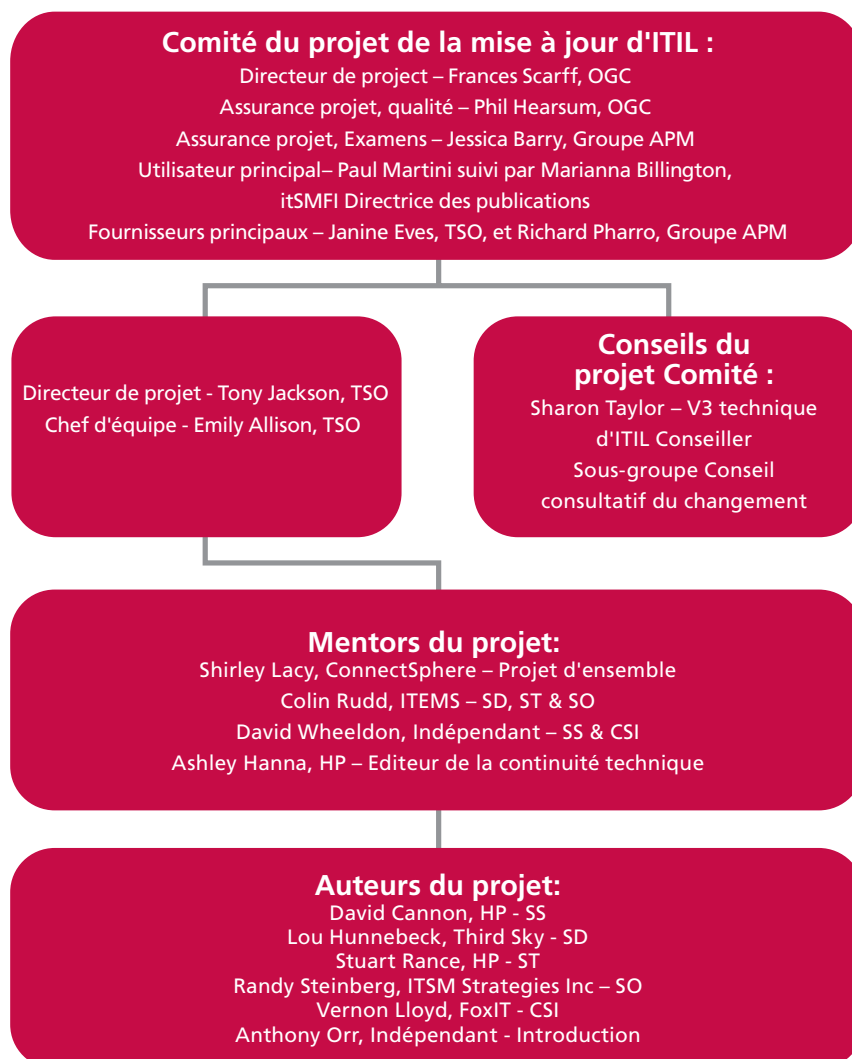
2.2 Hors du champ d'application

Toutes modifications qui rendraient caduque l'utilisation actuelle de ITIL, que ce soit par des organisations qui ont adopté son utilisation ou par des individus qui ont passé la certification ITIL et qui utilisent actuellement la méthode sur leur lieu de travail.

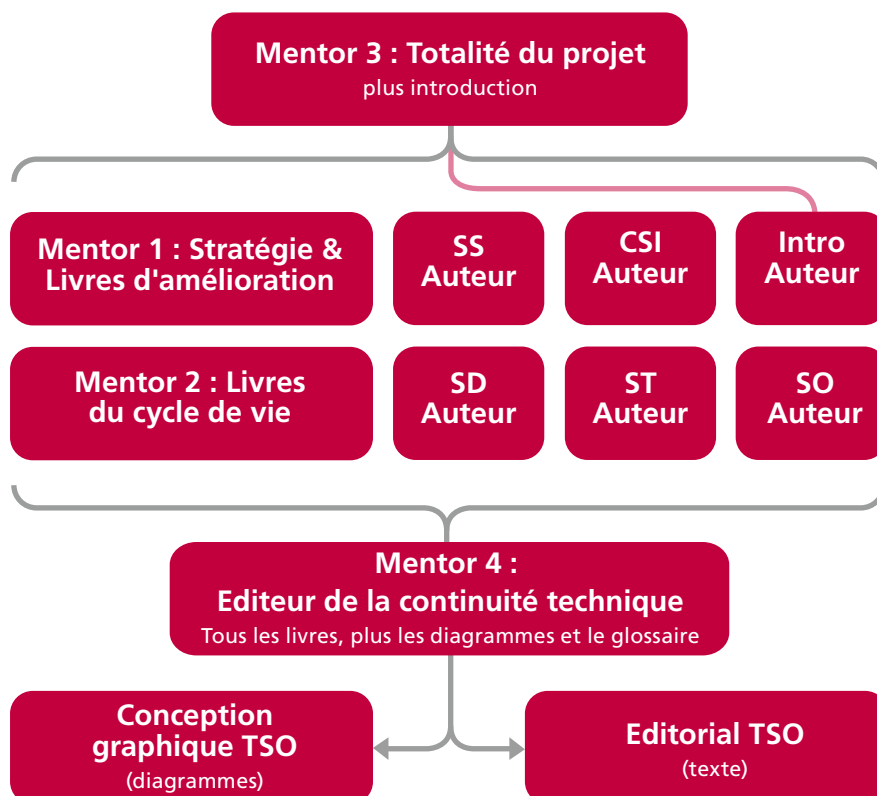
3 Gestion et structure de l'équipe de développement

Pour le développement de la Version 3 rafraîchie de 2006, le modèle utilisé était des auteurs travaillant conjointement avec des mentors. Ce modèle sera utilisé dans la mise à jour, avec des auteurs et des mentors travaillant ensemble, sous la responsabilité de la Commission du projet.

La structure de gestion est la suivante :



Les auteurs ont été recrutés par l'intermédiaire du document d'appel à participants. Il y aura un seul auteur pour chaque livre, et les mentors seront affectés à un ou plusieurs livres, souvent avec d'autres responsabilités, pour assurer la compatibilité, l'harmonie et la cohérence. Le diagramme ci-dessous montre la relation entre ces membres de l'équipe.



Les mentors jouent un rôle important dans la structure. Ils doivent veiller à la cohérence entre les livres mis à jour. Par conséquent, les postes de mentors ont été assignés sur invitation aux membres de l'équipe originale de l'équipe de développement V3. Pour tous les individus, les rapports se font via le livre approprié ou le mentor qui assure la continuité au mentor responsable de l'ensemble du projet.

Un ensemble de tâches sera créé pour chaque livre. Ils comprendront une description du produit et un champ d'application détaillé, y compris une liste de questions pertinentes recommandées par le CAB pour la résolution.

Les produits seront examinés par le Groupe d'examen chargé de vérifier s'ils correspondent bien à leur objectif. Dans les faits, cela signifie qu'il convient de déterminer s'ils correspondent bien à la description du produit et s'ils ont résolu de manière satisfaisante toutes les questions en suspens. Le Groupe d'examen devra être représentatif de la communauté ITIL et il comprendra :

- des utilisateurs petits, moyens ou grands, du secteur public et du secteur privé
- des vendeurs
- des consultants

- des organismes de formation
- Critiques littéraires internationaux

Les critiques pourront également avoir été recrutés par le biais du document d'appel à participants (sur www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf) dans le but de créer un Groupe d'Examen représentatif et équilibré. Les personnes pourront être invitées à commenter les idées, les propositions, les orientations ou en partie les produits, et ce à tout moment. Il y aura également deux examens officiels de chacun des six livres. Toute personne pourra être invitée à examiner un seul livre en détail, ou l'ensemble des livres pour vérifier leur cohérence. Une fois que les livres de base auront été finalisés, l'Introduction sera mise à jour pour leur être adaptée. Cela doit être fait en ce moment, du fait que l'Introduction en dépend totalement. Deux séries d'examen de l'Introduction seront faites.

4 Catégories de changements

Le mandat du projet ([sur www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf)) est de corriger les erreurs, éliminer les incohérences et améliorer la clarté et la structure. Les instructions de travail qui seront données à chaque auteur devront lister et décrire en détail chacune des questions pertinentes à partir du registre du Contrôle des Changements et des recommandations du CAB sur ce qui doit être entrepris. Des critiques d'ordre plus général - par exemple, à partir de l'enquête ATO - seront transmises dans une synthèse élaborée par les mentors. Il est probable que les auteurs, lorsqu'ils aborderont ces diverses questions, découvriront certains problèmes qu'ils avaient eux-mêmes soulevés. Nous leur demanderons de les traiter également. Ils pourront aller voir leur(s) mentor(s), le CAB ou les critiques pour obtenir leurs points de vue, leurs opinions et leurs directives.

Beaucoup de questions posées dans le registre du Contrôle de Changement ont été identifiées comme liées à des fautes de frappe ou à des erreurs. Toutes les erreurs non ambiguës ont été envoyées à la rédaction de TSO pour qu'elles soient rectifiées, de sorte que le point de départ du travail de développement de la mise à jour sera une version épurée du document word V3 contenant des erreurs évidentes corrigées. La rédaction de TSO a également réduit l'utilisation excessive et incohérente des capitales utilisées à l'origine pour beaucoup de termes, et elle a inséré un glossaire révisé qui reflète les changements approuvés par le CAB.

Les autres questions pour l'équipe de développement relèvent des catégories suivantes :

4.1 Correction

Les erreurs évidentes seront corrigées.

4.2 Clarté

Le nouvel auteur veillera à ce que de tels passages soient plus faciles à comprendre et qu'ils ne comportent aucune ambiguïté ou des déclarations ou des références confuses. Ils recevront également des lignes directrices sur l'écriture de l'anglais international (à noter que ce n'est pas de l'anglais américain). Nous entendons par là un anglais pur (avec les terminaisons verbales-ize, de préférence à -ise lorsque les deux orthographes sont admises) qui soit compréhensible non seulement pour les anglophones, mais aussi par les personnes qui utilisent l'anglais dans les affaires, ou pour qui l'anglais est leur deuxième langue. Cela signifie en grande partie d'éviter les mots peu courants, les significations inhabituelles des mots courants, les expressions idiomatiques et les longues phrases. En faisant cela correctement implique également que la traduction en est plus aisée.

4.3 Cohérence

Il existe de nombreux domaines où se posent des problèmes de cohérence dans les livres actuels. Bien qu'une structure commune ait été créée pour tous les livres au cours du développement V3, il y a des incohérences dans certaines descriptions de pratiques, des fonctions, des processus, des rôles et des activités qui doivent être résolus.

L'une des critiques les plus importantes est que V3 ne dit pas assez sur les rôles, et ce qu'il dit est plein de lacunes. Il convient de préciser que ITIL n'indique pas de titres de postes définitifs, mais seulement des rôles, et que les structures organisationnelles sont

données à titre indicatif, et non prescriptif. Les rôles seront mis en cohérence dans les divers livres, les activités ne doivent s'appliquer qu'à un seul rôle. La description des rôles et l'étendue des précisions devront être mis en cohérence.

Les processus seront clairement identifiés, et chacun sera décrit d'une manière cohérente. Il y aura un seul endroit (le plus approprié) où chaque processus sera décrit en détail, et partout ailleurs où il est fait référence à la description.

Les incohérences dans les définitions des termes seront résolues et alignées avec le glossaire. En outre, les descriptions des concepts ou des processus ITIL seront mis en cohérence avec leur traitement dans les Meilleures Pratiques de l'OGC. Par exemple la gestion des risques, dans ITIL, devrait s'aligner avec M_o_R®.

La complétude est un problème, et elle est traitée dans le cadre de la cohérence. Il ne s'agit pas d'ajouter de nouveaux concepts. Une partie de la responsabilité des auteurs et des mentors sera de veiller à ce que chaque rubrique contienne la quantité d'informations qui convient, et des éléments comparables - descriptions du rôle, processus etc. - qu'ils soient tous présents et qu'ils aient des informations comparables systématiquement dans tous les livres.

En résumé, l'auteur devra résoudre les erreurs ou les incohérences de détail ou d'importance dans le texte, les tableaux et diagrammes, l'évolution, l'enlèvement ou l'addition de matériaux, comme il conviendra. Les mentors et l'éditeur de la continuité technique devront veiller à la cohérence des changements dans les différentes séries.

4.4 Diagrammes

Dans certains cas, les diagrammes apparaissent comme des erreurs, ils se contredisent entre eux ou contredisent le texte, ils ne sont pas référencés dans le texte ou bien ils sont repris dans un autre livre, mais dessinés différemment. Les auteurs travailleront en collaboration avec l'éditeur de la continuité technique pour s'assurer que tous les diagrammes sont dessinés conformément aux normes communes, qu'ils sont cohérents, et qu'ils sont référencés dans le texte. Dans le cadre de l'amélioration de la clarté, certains schémas pourront être modifiés, supprimés ou ajoutés.

4.5 Stratégie de Services

Des préoccupations ont été exprimées au sujet de la *Stratégie de Services* indiquant qu'elle est beaucoup plus difficile pour les lecteurs que les autres livres. L'OGC a demandé aux auteurs de V3 d'écrire dans un anglais international pur et concis, mais il faut encore l'améliorer et cela sera encouragé dans la mise à jour.

La lecture et la compréhension sont deux aspects différents de la perception d'un texte difficile. De tous les livres de la V3, la *Stratégie de Services* possédait les matériaux les plus nouveaux. Elle comprenait un grand nombre de concepts liés aux entreprises qui étaient nouveaux pour beaucoup de lecteurs à l'époque, mais qui ont depuis été largement intégrés et acceptés. Cependant, beaucoup de personnes interrogées pensent encore que la *Stratégie de Services* est trop discursive et pas assez instructive ; que les processus ne sont pas clairement identifiés ; et que le traitement des phases de formulation de stratégie, menant à la spécification des services technologies de l'information, gagneraient à être clarifiée. Par conséquent, l'OGC donne à l'auteur de la mise à jour de la *Stratégie de Services* davantage de liberté qu'aux autres auteurs pour clarifier le texte et affiner la présentation. Ce travail sera soigneusement évalué, et aucun changement ne sera accepté s'il n'est pas considéré comme

apportant une amélioration. Il convient sans doute de répéter que le souhait de l'OGC, à partir de cet exercice, est d'obtenir une amélioration dans la présentation et dans l'exposition de la *Stratégie de Services*, et donc de sa facilité d'utilisation - et qu'il ne s'agit pas d'une simplification des concepts.

5 Changements induits

Beaucoup de gens seront intéressés sur la façon dont les changements d'ITIL auront une incidence sur d'autres publications et sur le programme de qualification, ainsi que des applications et des services basés sur ITIL. Tout impact devrait être mineur.

5.1 Autres publications

Les améliorations dans les textes de base se répercuteront dans l'*Introduction*, dans le cadre de ce projet. Plus tard, d'autres livres seront revus conformément à la mise à jour d'ITIL. Il n'y a pas de calendrier défini pour le moment. Les changements apportés à ITIL, résultant de la mise à jour, ne devraient pas affecter les publications actuelles de la V3. Le but de la révision est d'améliorer des produits dérivés en termes de clarté, de cohérence, de définitions améliorées et de schémas les plus récents.

5.2 Plan de qualification

Certains changements devraient permettre de rendre ITIL plus facile à enseigner, et ils seront progressivement intégrés dans les outils de formation. Il n'est pas question de changer la structure de qualification résultant de la mise à jour. Des modifications corrélatives nécessaires pour les programmes et les examens devraient être mineures. C'est parce que les examens testent la compréhension des concepts et des pratiques, et celles-ci ne seront pas changées.

5.3 Applications tiers

Il existe de nombreux logiciels, tels que les applications de support au service d'assistance, qui incarnent les procédés décrits dans ITIL. Encore une fois, les changements dans la mise à jour ne devraient pas interférer sur les produits existants en les plaçant hors de l'alignement avec ITIL. Les fournisseurs devront déterminer, individuellement, s'il y a un avantage à introduire des modifications qui pourraient être apportées à leurs produits.

5.4 ITIL commercial -basé sur les fournisseurs de services de technologies de l'information

ITIL-basé sur les fournisseurs de services de technologies de l'information ne devrait pas être affecté par les changements. Certains problèmes pourront être résolus pour eux, lorsque des informations insuffisantes avaient été données précédemment dans ITIL, leur permettant d'améliorer leur service. Les clients ne seront pas affectés.

6 Traduction de la bibliothèque de base

L'OGC et l'équipe du projet souhaitent voir les fruits de la mise à jour du projet mis à disposition au niveau mondial dans de nombreuses langues le plus tôt possible. Le glossaire est la pierre angulaire sur laquelle toutes les traductions sont construites. En raison de la dynamique de la cohérence dans les définitions des termes, il est inévitable que certaines définitions ne changeront pas. La première tâche sera donc de faire paraître un glossaire révisé pour chacune des langues dans lesquelles ITIL est actuellement publié. Sur une échelle de temps plus petite, les livres seront révisés en conformité avec le glossaire révisé et le nouveau texte anglais.

7 Etapes clés du projet

Veuillez noter que ces dates sont provisoires pour le moment.

Mandat publié	août 2009
Appel à participants	novembre 2009
Désignation des auteurs et des mentors	novembre/décembre 2009
Premier atelier de développement	janvier 2010
Publication des cinq livres de base	Objectif : premier trimestre 2011

Informations supplémentaires

Mandat du projet de mise à jour ITIL V3

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf

Appel à participants

www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf

Questions fréquemment posées

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf

Des mises à jour régulières sur les progrès du projet de la mise à jour de ITIL seront publiées régulièrement et pourront être consultées à l'adresse : www.best-gestion-practice.com

Glossaire

APMG	APM Groupe, accréditeur officiel pour le Plan de Qualification ITIL
ATO	Organisation de formation accréditée
CAB	Conseil consultatif des changements
CSI	Livre d'amélioration continue des services
IEC	Commission électrotechnique internationale
ISO	Organisation des normes internationales
IT	Technologies de l'information
ITIL®	Bibliothèque de l'infrastructure des technologies de l'information®
ITSM	Gestion des services des technologies de l'information
itSMFI	Forum International de la Gestion des services des technologies de l'information
M_o_R®	Gestion des risques, meilleures pratiques de l'OGC
OGC	Office of Government Commerce, propriétaires de ITIL
SD	Livre sur la Conception de Services
SO	Livre sur l'Exploitation de Services
SS	Livre sur la Stratégie de Services
ST	Livre sur la Transition de Services
TSO	The Stationery Office, éditeur officiel de ITIL
V3	(ITIL) Version 3

Centre de Services de l'OGC

Les clients de l'OGC peuvent contacter le Centre de Service central de l'OGC au sujet de tous les aspects des affaires de l'OGC.

Le Centre de Service dirigera également les demandes vers le Support de deuxième niveau approprié. Nous restons dans l'attente de vous lire ou d'en discuter avec vous.

Vous pouvez contacter le Centre de service du lundi au vendredi de 8h à 18h

T: + 44 (0) 845 000 4999

E: ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

W: www.ogc.gov.uk

© Droits d'auteur TSO 2010

- Le logo OGC est une marque déposée de l'Office of Government Commerce.
- Le logo OGC ®est une marque déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni.
- ITIL® est une marque déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays.
- La bibliothèque de l'Infrastructure des technologies de l'information® est une marque déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays.
- M_o_R® est une marque déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays.
- PRINCE2™ est une marque déposée de l'Office of Government Commerce
- P3O™ est une marque déposée de l'Office of Government Commerce
- Le logo Swirl™ est une marque déposée de l'Office of Government Commerce.