

2022

PREPARATION EXAMEN ITIL4 FOUNDATION



COURS
COMPLET

W.F Certifications prep

ITIL4, PSM, PRINCE2, P3O, PMP...



COURS COMPLET ITIL 4 FOUNDATION

0% COMPLETE 0/1 Steps

Description du Cours

ITIL est la méthode de gestion des services informatiques la plus répandue dans le monde. ITIL aide les organisations à améliorer leur productivité, efficacité, efficacité et permet de réaliser un premier pas vers le changement.

Ce cours contient toutes les notions utiles pour comprendre le concept ITIL4 FOUNDATION au format PDF (téléchargeable) :

NOTIONS DE COURS EXAMEN ITIL4

PETIT PRECIS SUR LES PRATIQUES ITIL4

GLOSSAIRE ITIL4 FOUNDATION

CONTENU DE L'EXAMEN ITIL4

1- PRESENTATION D'ITIL

Définition

ITIL : Information Technology Infrastructure Library, soit Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information) est la méthode standard pour **aligner les services IT sur les besoins métiers**.

Recueil d'ouvrages recensant un ensemble de bonnes pratiques, c'est **la référence en matière de gestion des services informatiques**.

AXELOS : est un organisme indépendant chargé des certifications ITIL.



1- PRESENTATION D'ITIL

ITIL EN BREF

- Recense les bonnes pratiques autour de la gestion des services informatiques ;
- Définit un langage commun (facilite la communication) ;
- Evite de réinventer la roue ;
- Evite de tomber dans les piège connus ;
- Est utilisé par les fournisseurs du marché comme référence ;
- Est administré au niveau international par l'itSMF

1- PRESENTATION D'ITIL

CURSUS

Le nouveau cursus de formations et de certifications est beaucoup plus simple que celui d'ITIL 2011. Il se compose de trois niveaux de certification :

1- Niveau fondamental : Certification ITIL

Foundation 2-Deux parcours de spécialisation :

- Certification ITIL Management Professional : 4 modules
 - ITIL specialist : Create, Deliver & Support
 - ITIL Specialist : Drive Stakeholder Value
 - ITIL Specialist : High Velocity IT
 - ITIL Strategist : Direct, Plan & Improve
- Certification ITIL Strategic Leader : 2 modules
 - ITIL Strategist : Direct, Plan & Improve
 - ITIL Leader : Digital & IT Strategy

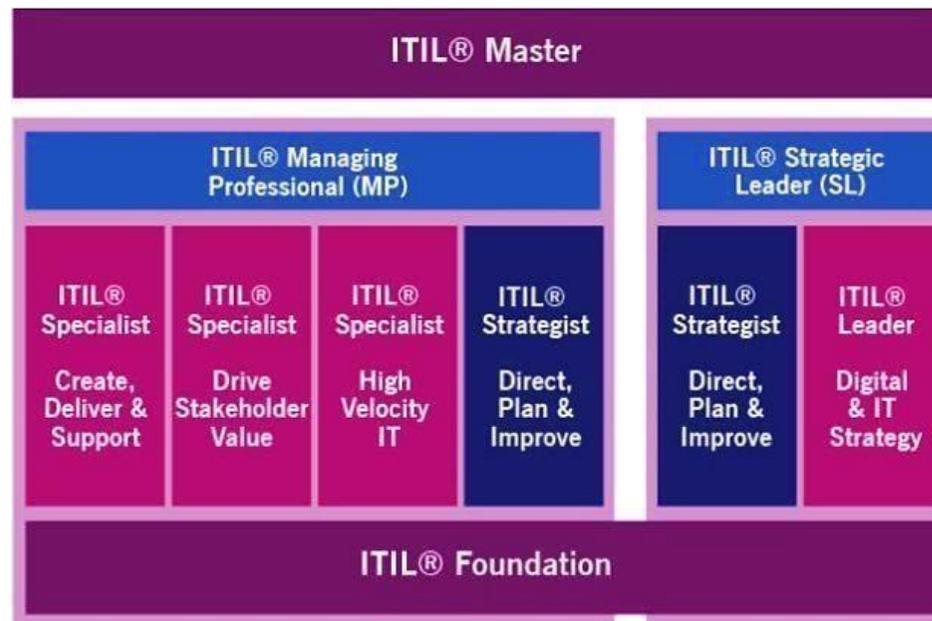
3-Certification ITIL Master

1- PRESENTATION D'ITIL

CURSUS

La certification **ITIL Managing Professional (ITIL MP)** s'adresse aux professionnels de l'IT qui travaillent avec des équipes digitales et techniques. Comprenant 4 modules différents, elle atteste d'une maîtrise pratique et technique dans le pilotage de projets, d'équipes ou de flux d'activités.

Le titre d'**ITIL Strategic Leader (ITIL ST)** reconnaît quant à lui la compréhension claire et entière de la façon dont les services informatiques influencent et dirigent la stratégie business. Il ne sera accessible qu'aux gestionnaires expérimentés et détenteurs de la nouvelle certification ITIL v4 Foundation.



1-PRESENTATION D'ITIL

HISTORIQUE

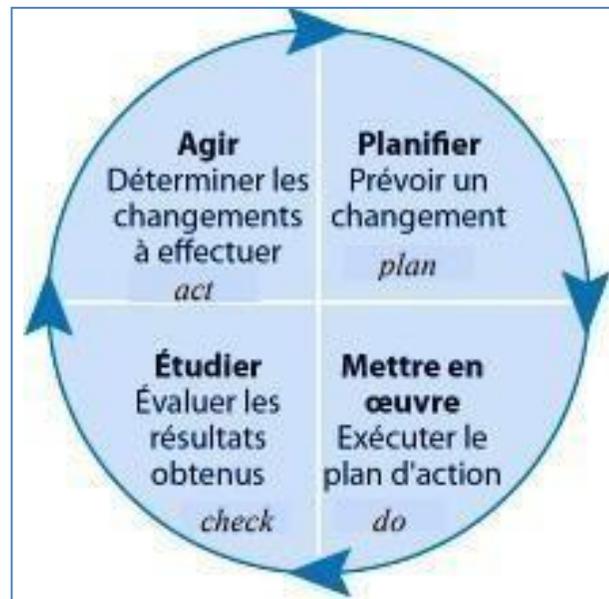
- **1972** : début des travaux de développement des pratiques par la CCTA (Central Computing and Telecommunication Agency).
- **1988** : la CCTA crée les bases de l'ITIL
- **1991** : publication des éléments par la CCTA
- **1990-1997** : premier groupe de travail (ITSMF – Information Technology Service Management Forum) réunissant des professionnels du privé
- **2001** : publication de la seconde version d'ITIL (ITIL V2)
- **2005** : adoption de la norme ISO/CEI 20000 pour les entreprises, basée sur la cadre ITIL
- **2007** : publication de ITIL V3
- **2011** : parution de la version amendée
- **2019** : parution d'ITIL

1- PRESENTATION D'ITIL

ITIL 4

La **transformation numérique des entreprises** s'accompagne de nouveaux modes de gestion des services informatiques. Avancées technologiques, émergence de nouvelles pratiques ou adoption d'outils dématérialisés poussent les organisations à **revoir et adapter leur mode de fonctionnement en continu**

Si les principes fondamentaux d'ITIL 4 devraient sensiblement rester les mêmes que dans les versions précédentes, AXELOS a admis vouloir s'aligner sur les méthodes de travail contemporaines (**DevOps, Agile, Lean...**).



2- GENERALITES ET CONCEPTS

Généralités

Le système d'information d'une entreprise est devenu depuis quelques années le cœur de l'entreprise. Les métiers de l'entreprise sont devenus de plus en plus dépendants de l'informatique et cela dans tous les secteurs. L'informatique, face à ce contexte mouvant depuis quelques années, va apporter des réponses. Elle va se positionner comme amenant la valeur différenciatrice à l'entreprise.

LES BONNES PRATIQUES ITIL 4 : L'informatique va s'appuyer sur les bonnes pratiques du marché pour se forger une approche professionnelle. Ces pratiques provenant de la mise en commun d'une multitude de retours d'expériences ont été sélectionnées, généralisées et structurées afin de permettre leur réutilisation

2- GENERALITES ET CONCEPTS

Généralités

ITIL 4 constitue la plus importante mise à jour depuis l'introduction de ITIL v3 en 2007. Contrairement à l'actualisation de la version 3 en 2011, le début de 2019 a été marqué par des changements majeurs.

Le chiffre 4 ne traduit pas seulement un numéro de version. Le nom, « ITIL 4 », reflète le rôle que ce cadre de meilleures pratiques continuera de jouer pour aider les individus et les organisations à évoluer dans la *quatrième révolution industrielle*.

Nous essayerons de définir ces méthodes de travail sur lesquelles ITIL 4 s'aligne.

- Agile

Terme générique désignant un ensemble de cadres et de techniques permettant aux équipes et aux individus de travailler d'une manière caractérisée par la collaboration, la définition des priorités, la livraison itérative et incrémentale et la gestion du temps.

Pour renforcer et aider les organisations à élaborer des stratégies de gestion des services plus flexibles, ITIL 4 intègre désormais des pratiques **agiles** et **DevOps** au cadre. ITIL 4 encourage la collaboration et la communication au sein de l'organisation et propose des conseils pour mettre en œuvre rapidement les changements.

2- GENERALITES ET CONCEPTS

Généralités

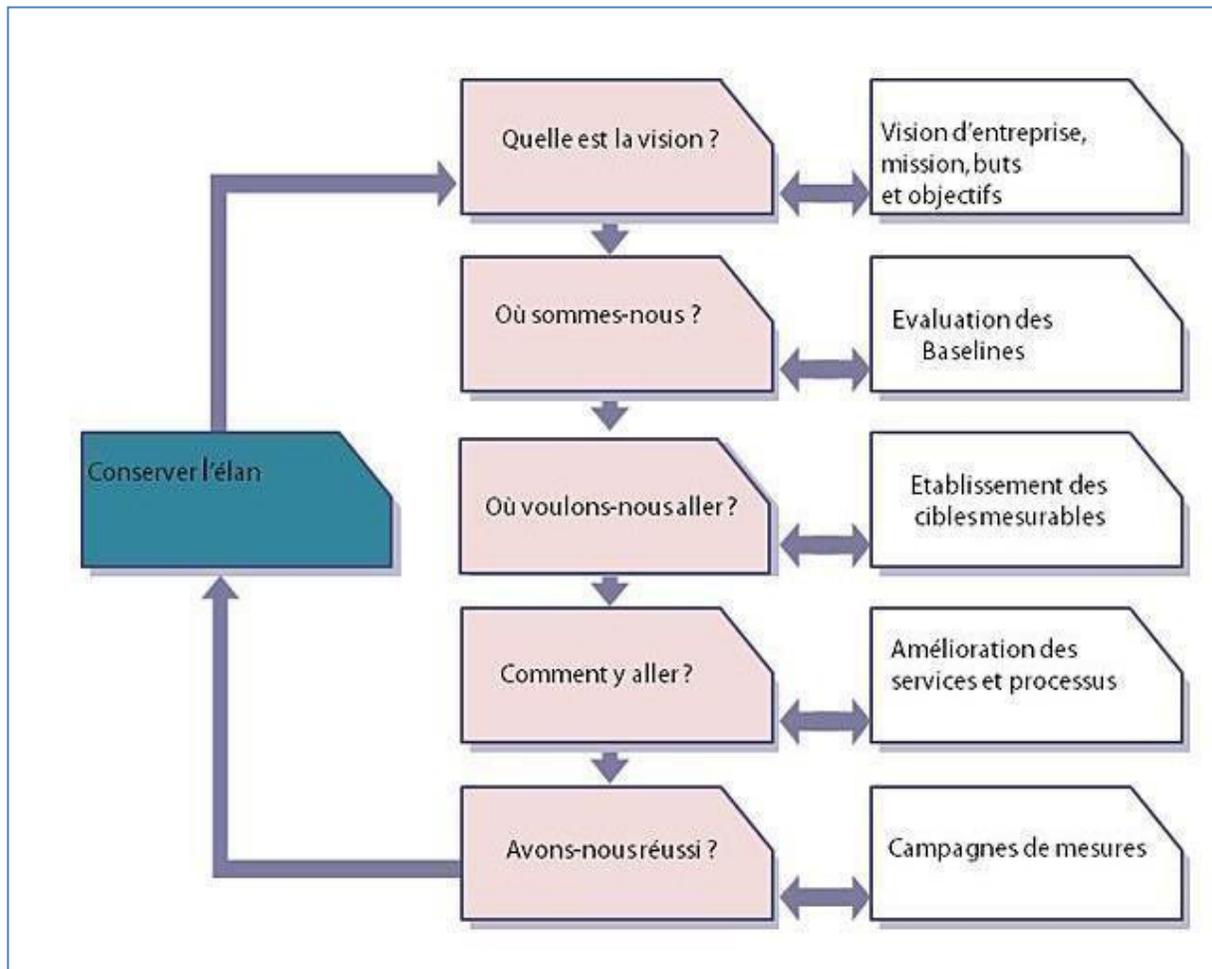
- Lean

Une approche axée sur l'amélioration des flux de travail en maximisant la valeur grâce à l'élimination du gaspillage.

Il existe de nombreuses façons d'optimiser les pratiques et les services. Les concepts et les pratiques décrits dans ITIL 4, en particulier les pratiques d'amélioration continue, de mesure et de rapport, sont essentiels à cet effort. Les pratiques spécifiques utilisées par une organisation pour améliorer et optimiser les performances peuvent s'appuyer sur les conseils d'ITIL, de **Lean**, de **DevOps**, de **Kanban** et d'autres sources. ITIL 4 intègre les principes fondamentaux de l'approche Lean.

- Elimination des gaspillages
- Production sans défaut
- Juste à temps
- Réduction des fluctuations
- Amélioration continue Standardisation du travail Implication des opérateurs

Les étapes du modèle d'amélioration continue :



L'étape 1 est la définition de la vision, des objectifs qui vont permettre d'aligner l'informatique au niveau de l'expression des besoins des métiers des clients et de mettre en adéquation entre les services produits par l'informatique et les exigences des métiers.

L'étape 2 est une évaluation de l'état de fonctionnement de l'informatique et de ce qu'elle fournit à l'entreprise. Un audit, un état des lieux de l'informatique qui va servir de base de référence (de *baselines* comme disent les Anglais).

L'étape 3 va permettre d'identifier un objectif défini à l'étape 1, mesurable et surtout atteignable.

L'étape 4 va définir le plan d'action pour atteindre l'objectif défini à l'étape 3. Il va couvrir les services, les processus et les composants technologiques.

L'étape 5 est l'étape qui va permettre de comprendre si l'on a atteint l'objectif défini à l'étape 3 et si ce n'est pas le cas, d'opérer des ajustements.

2- GENERALITES ET CONCEPTS

Généralités

- **KPI** (Key Performance Indicators)

Une mesure importante utilisée pour évaluer le succès dans la réalisation d'un objectif. Les objectifs convenus, facteurs critiques de succès et les indicateurs de performance clés (KPI) doivent respecter le principe SMART. Ils doivent être spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et limités dans le temps. Désormais ITIL 4 fait clairement référence au besoin de mesurer la performance et le progrès dans un projet via des KPI.



2- GENERALITES ET CONCEPTS

Concepts :

ITIL 4 définit un service comme :

« Un moyen de permettre la co-crédation de valeur en facilitant les résultats que les clients souhaitent obtenir, sans que le client ait à gérer des coûts et des risques spécifiques. »

La clé pour comprendre ITIL 4 consiste à comprendre comment les termes **valeur**, **résultats**, **coûts** et **risques** ont été utilisés, et en quoi cela est fondamental pour la fourniture de services informatiques.



2- GENERALITES ET CONCEPTS

Concepts :

Valeur : « Les avantages, l'utilité et l'importance perçus de quelque chose ». Il est essentiel de comprendre que la valeur n'est pas absolue. Elle ne se mesure pas en termes financiers (ou du moins, pas seulement). Nous ne pouvons mesurer la valeur de nos services pour nos clients que si nous comprenons comment ils les perçoivent.

Résultats : Il existe une différence entre les résultats et les résultats du service (extrants). Un résultat est un résultat activé par les extrants d'un service. Par exemple, un extrant d'un service de préparation au permis de conduire peut-être le document « permis de conduire » délivré par l'examineur. Le résultat final, par contre, c'est le fait que vous avez désormais le droit de conduire un véhicule.

Co-crédation de valeur : en gestion des services TI, en tant que fournisseurs de services, nous ne créons pas de valeur directe pour nos clients. La seule chose que nous créons, ce sont des coûts supplémentaires. Si nous travaillons plutôt **avec** nos clients, nous pouvons créer de la valeur pour les deux parties (pour nous et pour eux). Le client en a alors clairement pour son argent, car *le service lui permet de réaliser quelque chose d'important pour lui.*

2- GENERALITES ET CONCEPTS

Concepts :

Gestion des coûts et des risques spécifiques : chaque service élimine certains coûts et risques du client. Par exemple, le client peut ne plus avoir besoin d'employer et de gérer un personnel technique coûteux, car le fournisseur de services dispose de la capacité requise. Chaque service impose également des coûts et des risques au client. Les coûts incluent tous les frais que le client doit payer au fournisseur de service, ainsi que d'autres coûts tels que la formation du personnel ou la fourniture d'une connexion réseau pour lui permettre d'accéder au service. La valeur du service est directement affectée par le solde de ces coûts et risques ajoutés et supprimés.

Les Acteurs

L'utilisateur: L'utilisateur est la personne qui utilise au quotidien le service.
L'utilisateur est représenté par le client : il remonte ses exigences auprès du client,

Le client : C'est la personne ou l'entité qui est un donneur d'ordre, que l'on appelle aussi la maîtrise d'ouvrage (MOA).

3- LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL 4

1. Focalisez-vous sur la valeur

Ce premier principe directeur est principalement axé sur la création de valeur pour les consommateurs de services. Cependant, un service contribue également à la création de valeur pour l'organisation et les autres parties prenantes. Cette valeur peut prendre différentes formes, telles que le revenu, la fidélité de la clientèle, des coûts inférieurs ou des opportunités de croissance.

Tout ce que l'organisation fait devrait créer de la valeur pour les parties prenantes. Il s'agit principalement de la valeur pour les clients et les utilisateurs, mais il faut également prendre en compte d'autres parties prenantes, notamment les régulateurs, la société, les actionnaires, les employés, etc. En effet, un service qui crée de la valeur pour les clients tout en faisant perdre de l'argent au fournisseur de services et en provoquant la frustration des employés ne sera clairement pas très efficace.

3- LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL 4

1. Focalisez-vous sur la valeur

Ces recommandations doivent par conséquent être adaptées pour adresser divers groupes de parties prenantes et la valeur qui est créée pour eux par l'organisation.

En effet, la valeur n'est pas seulement financière. Ce principe directeur vous encourage également à penser à l'expérience client et à l'expérience utilisateur. Bien sûr, vous ne pouvez le faire que si vous prenez au préalable un peu de temps pour déterminer qui sont les utilisateurs de votre service et comment il crée de la valeur pour eux

Les activités principales de la chaîne de valeur des services sont :

- Engage (Engager)
- Plan (Planifier)
- Design and Transition (Conception et transition)
- Obtain & Build (Obtenir et construire)
- Deliver & Support (Fournir et soutenir)
- Improve (Améliorer)

3- LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL 4

2. Démarrez d'où vous êtes

Ne partez pas de zéro pour construire quelque chose de nouveau sans tenir compte de ce qui existe déjà. Il est presque toujours préférable d'améliorer ce que vous avez actuellement que de tout rejeter et de tout recommencer. Toutefois, vous devez également être en mesure de savoir quand un remplacement complet est vraiment nécessaire.

Les services et méthodes déjà en place doivent être mesurés et / ou observés directement afin de bien comprendre leur état actuel et ce qui peut en être réutilisé. Les décisions sur la manière de procéder devraient être fondées sur des informations aussi précises que possible.

Ne vous fiez pas aux statistiques et aux rapports pour vous informer de la situation actuelle. Lorsque vous effectuez une évaluation, vous devez observer ce qui se passe par vous-même. Utilisez simplement les métriques pour appuyer vos observations. Obtenir des données directement à la source permet d'éviter des hypothèses qui, si elles se révélaient non fondées, pourraient être désastreuses pour les délais, les budgets et la qualité des résultats.

3- LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL 4

3. Progressez de façon itérative en vous appuyant sur le feedback

Résistez à la tentation de tout faire en même temps. Les projets d'amélioration pluriannuels qui impliquent d'importants investissements et ne génèrent de la valeur qu'après très longtemps ne permettent jamais d'atteindre la valeur attendue. C'est beaucoup mieux de fractionner le travail en petites sections gérables qu'on peut exécuter et terminer rapidement.

Les itérations d'amélioration peuvent être séquentielles ou simultanées. Cela dépend des exigences de l'amélioration et des ressources disponibles. Mais chaque itération doit être gérable. Et elle doit être gérée de manière à garantir que des résultats tangibles sont renvoyés rapidement et qu'ils sont exploités pour créer de nouvelles améliorations.

3- LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL 4

4. Collaborez et mettez l'accent sur la transparence

Les personnes travaillant en silo peuvent très bien s'acquitter de tâches spécifiques. Mais dès lors que les circonstances changent, elles ont du mal à s'adapter aux changements. Lorsque vous collaborez au quotidien, tout le monde en profite. Vous créez plus de valeur pour vous-même, mais aussi pour les personnes avec lesquelles vous collaborez et pour vos clients et partenaires communs. Les personnes qui travaillent ensemble efficacement créent généralement plus de valeur que celles qui s'isolent dans des silos.

Des solutions créatives, des contributions enthousiastes et des perspectives importantes peuvent émerger de sources inattendues. L'inclusion est donc généralement une meilleure politique que l'exclusion. La coopération et la collaboration sont préférables au travail en isolation. Les silos peuvent survenir du fait du comportement d'individus et d'équipes. Mais ils ont souvent des causes structurelles. Ils apparaissent lorsque des fonctions ou des entités business d'une organisation sont dans l'impossibilité de collaborer. C'est notamment le cas si leurs processus, systèmes, documentation et communications sont conçus pour répondre aux besoins spécifiques d'une partie seulement de l'organisation.

3- LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL 4

5. Pensez et travaillez de façon holistique

Il serait peut-être plus facile de penser à votre travail en isolation. Mais cela aboutirait inévitablement à une mauvaise pratique. Il est inutile qu'une partie de votre organisation travaille plus rapidement ou plus efficacement si, dans le même temps, cela met une autre partie de l'organisation à rude épreuve. Vous devez réfléchir à la manière dont votre travail contribue à la création globale de valeur. De cette façon, vous pourrez prendre des décisions qui profitent à tout le monde.

Adopter une approche holistique de la gestion des services implique de comprendre comment toutes les parties d'une organisation travaillent ensemble de manière intégrée. Cela nécessite une visibilité de bout en bout sur la manière dont la demande est capturée et traduite en résultats. Dans un système complexe, la modification d'un élément peut avoir un impact sur les autres. Donc, dans la mesure du possible, identifiez, analysez et planifiez ces impacts.

3-LES7PRINCIPESDIRECTEURSD'ITIL4

6. Privilégiez la simplicité et restez pratique

Essayer de fournir une solution répondant à chaque cas particulier entraînera souvent une complication excessive. Lors de la création d'un processus ou d'un service, vous devez garder en tête les exceptions. Mais vous ne pouvez pas toutes les couvrir. Au lieu de cela, concevez des règles permettant la gestion des exceptions en général.

Concentrez-vous sur des choses simples qui créent de la valeur. Essayez de mettre de côté les processus complexes, simplement parce qu'on les utilise depuis longtemps. Demandez-vous pourquoi des étapes complexes existent et, sauf s'il existe une raison solide et réelle, simplifiez-les. Utilisez le nombre minimum d'étapes dont vous avez besoin et ne faites rien qui ne crée pas de valeur pour l'un de vos intervenants.

3-LES7PRINCIPESDIRECTEURSD'ITIL4

7. Optimisez et automatisez

L'optimisation s'apparente à la recherche d'efficacité et d'utilité. Il est toutefois essentiel de bien définir des limites pour l'optimisation des services et des pratiques. En effet, elles existent au sein d'un ensemble complexe de contraintes pouvant inclure des limitations financières, des exigences de conformité, des contraintes de temps et de disponibilité des ressources.

L'automatisation fait généralement référence à l'utilisation de la technologie pour effectuer une étape, ou une série d'étapes, correctement et de façon cohérente, avec une intervention humaine limitée ou nulle. Par exemple, dans les entreprises qui adoptent le déploiement continu, cela fait référence à la publication automatique et continue du code, du développement à la production, et souvent aux tests automatiques effectués dans chaque environnement. Dans sa forme la plus simple, toutefois, l'automatisation peut aussi signifier la normalisation et la rationalisation de tâches manuelles. Il pourrait s'agir par exemple de la définition des règles dans un processus, permettant une prise de décision «automatique».

3-LES7PRINCIPESDIRECTEURSD'ITIL4

7. Optimisez et automatisez

Vous devez utiliser toutes vos ressources aussi efficacement que possible. Cela signifie que vous devez automatiser chaque fois que vous le pouvez. Vous devez utiliser des personnes uniquement pour des tâches impossibles à automatiser. Cela implique également que vous devez réfléchir soigneusement à ce que vous pouvez automatiser et aux circonstances dans lesquelles seule une personne fera l'affaire. Vous devez également simplifier les processus que vous décidez d'automatiser en éliminant toutes les étapes inutiles ou inefficaces.

Des opportunités d'automatisation existent dans toute l'organisation. La recherche d'opportunités d'automatisation de tâches standards et répétitives peut permettre de réduire les coûts. Elle permet également de réduire les erreurs humaines et d'améliorer l'expérience des employés.

Vous devez toujours optimiser le travail **avant** de l'automatiser. En effet, automatiser quelque chose qui est inefficace risque juste de vous aider à faire rapidement la mauvaise chose !

4- LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DE SERVICE

Selon ITIL 4, les quatre dimensions de la gestion de service devraient être au centre de la conception de chaque service. Les quatre dimensions sont les suivantes :



4- LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DE SERVICE

- **Organisation et les personnes (la dimension culturelle).** Cela implique des cultures de soutien, des rôles et des responsabilités clairement définis, un système d'autorité, l'importance des compétences générales et la nécessité pour chaque personne au sein de l'organisation de comprendre la valeur que son rôle apporte au business.
- **Information et technologie (dimension des données).** Il s'agit des informations et des connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que de la technologie requise. C'est un cadre flexible qui prend en compte les technologies émergentes et leur incidence potentielle sur un service ou sur l'utilisation de services futurs.
- **Partenaires et fournisseurs (la dimension relationnelle).** Il s'agit des relations d'une organisation avec ses partenaires et fournisseurs, ainsi que de tous les contrats / accords en vigueur. De nos jours, la plupart des organisations ont besoin de l'aide d'au moins un fournisseur pour la conception, la fourniture, le support et l'amélioration de leurs services.
- **Flux de valeur et processus :** Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cette dimension définit les activités, flux de travail, contrôles et procédures requis pour atteindre les objectifs convenus.

5- SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES (SVS)

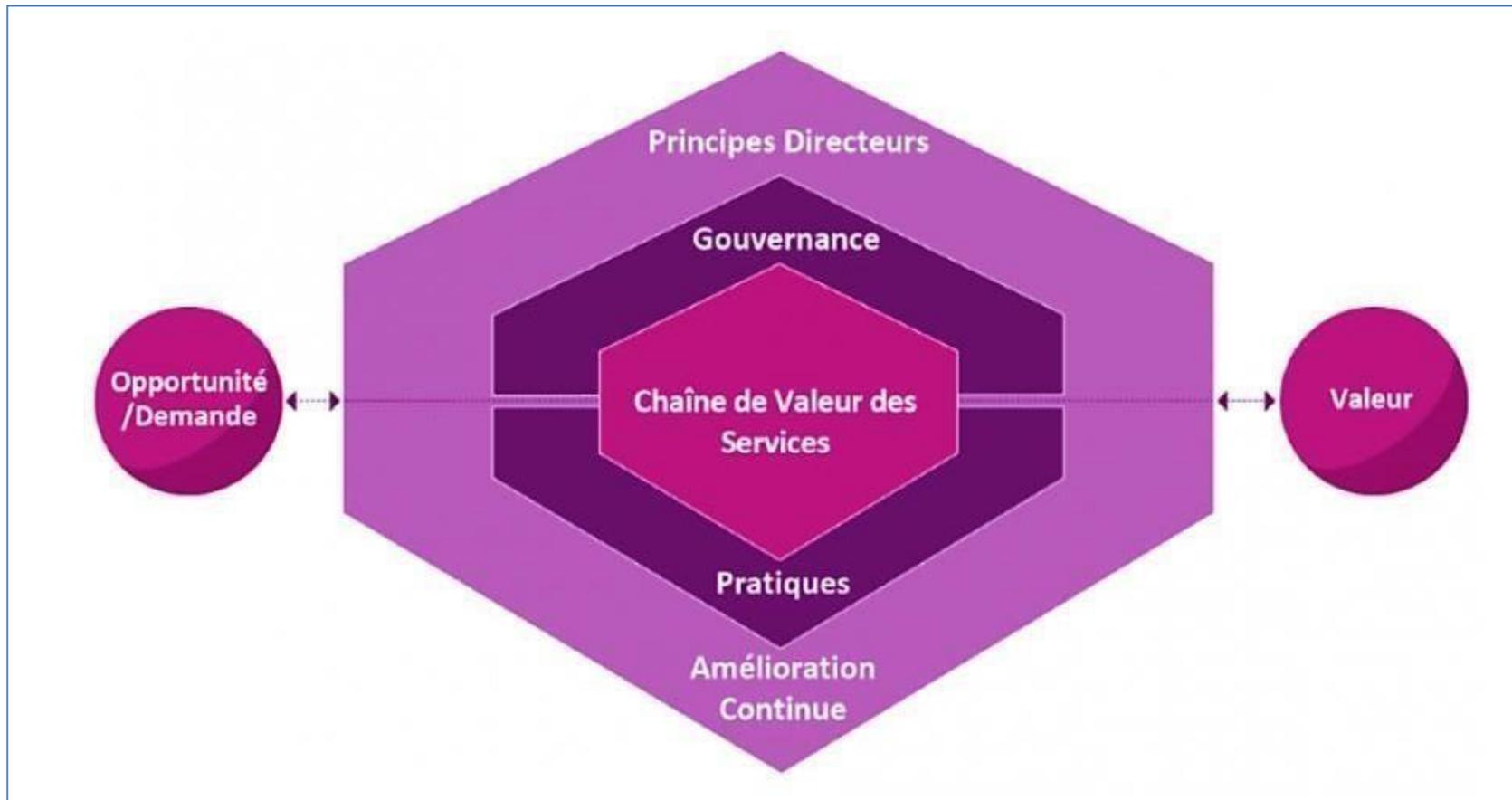
Dans la démarche ITIL 4, on va encore plus loin dans le concept de système global. On parle maintenant de SVS, Système à Valeur de Service. On casse la notion de cycle de vie, trop marquée par la méthodologie des développements en cycle en V.

Le système global fournit de la valeur en s'appuyant sur les composants :

- La chaîne de valeur des services. Elle va contenir certaines des anciennes étapes du cycle de vie de la démarche ITIL V3, mais structurées différemment. Six activités de la chaîne de valeur vont être créées.
- Les pratiques vont remplacer les processus et les fonctions sont abandonnées, sauf le centre de services qui devient une pratique. Trente-quatre pratiques sont répertoriées.
- Les principes directeurs vont couvrir tout le système global et amener une approche holistique.
- La gouvernance, qui est à part entière dans le système global SVS.
- L'amélioration continue n'est plus une phase du cycle de vie mais devient le point de départ et la pierre angulaire du cycle vertueux d'amélioration.

Le système global SVS permet de prendre les opportunités et les demandes et de les transformer .

5- SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES (SVS)



6- BUT DES 15 PRATIQUES ITIL4 :

1. Gestion de la sécurité de l'information

L'objectif principal de la pratique Gestion de la sécurité informatique est de protéger les informations nécessaires à l'entreprise et à ses organisations pour réaliser leurs objectifs métier. Elle va se charger de l'identification des risques liés à la sécurité informatique.

2. Gestion des relations

Cette pratique a pour objectif de s'assurer de la satisfaction des métiers, des maîtrises d'ouvrages, de la Direction, voire des actionnaires, non pas dans le cadre d'un contrat de service (satisfaction d'un client), mais dans le cadre global de la relation entre une partie prenante et le fournisseur des services informatiques. Cette relation va se décliner au niveau stratégique et au niveau tactique.

3. Gestion des actifs des services

Les objectifs principaux de la pratique Gestion des actifs de services sont de planifier et gérer le cycle de vie des actifs de services, de manière à maximiser la valeur de ces actifs, à contrôler leurs coûts, et à gérer leurs risques. Elle va aider la pratique Gestion des fournisseurs en fournissant des informations sur l'acquisition de nouveaux actifs, leurs retraits ou leurs réutilisations.

Un actif de service est un composant qui contribue à la fourniture d'un ou plusieurs services et qui a une valeur financière. En anglais, on appelle cela un *asset*.

6- BUT DES 15 PRATIQUES ITIL4 :

4. Gestion des fournisseurs

La gestion des fournisseurs est basée sur le processus Gestion des fournisseurs, de la phase de la Conception des services de la démarche ITIL V3.

La mission de cette pratique est de porter la relation avec les fournisseurs, prestataires externes ou organisations internes, et de suivre les contrats qu'ils endossent pour fournir tout ou partie d'un service avec un souci de garantir le meilleur ratio coût/qualité.

Les objectifs de la pratique Gestion des fournisseurs sont les suivants :

- S'assurer que les services rendus par les fournisseurs internes et externes sont en adéquation avec ce que l'organisation attend.
- Négocier les contrats avec les fournisseurs.
- Définir et faire vivre une politique de gestion des fournisseurs.
- Maintenir à jour la base de données des fournisseurs externes.
- Valoriser la prestation des fournisseurs.

5. Surveillance et gestion des événements

La pratique Supervision et gestion des événements a deux objectifs principaux : minimiser le nombre des incidents et garantir le niveau de qualité de service du système d'information.

6. Gestion des mises en production

L'objectif principal de la gestion des mises en production est de mettre en service ce que l'on appelle, dans la traduction ITIL V3 du terme anglais *Release*, une unité de mise en production.

7. Gestion de la configuration des services

La mission de la pratique Gestion des configurations est de définir et de contrôler les composants de services et d'infrastructure, et de maintenir des informations précises et exactes sur leurs états actuels, sur leurs historiques et sur leurs états planifiés.

La notion d'élément de configuration

Un élément de configuration, dénommé CI (*Configuration Item* en anglais), est un composant du système d'information qui va contribuer à la fourniture d'un ou plusieurs services, et sur lequel on veut appliquer un contrôle.

Les types d'éléments de configurations concernent tous les composants du système d'information (Composants matériels, par exemple, serveurs, postes...)

8. Contrôle des changements

La mission de la pratique Gestion des changements est de maximiser les succès de la mise en œuvre des changements sur les produits et les services. Elle garantit que tous les changements sont enregistrés, évalués, autorisés, priorisés et que leurs réalisation, intégration et déploiement suivent une procédure définie

9. Gestion des déploiements

L'objectif de la pratique Gestion des déploiements est de transférer dans les environnements de production, tous les

éléments qui composent un changement, c'est-à-dire :

- Les éléments matériels nouveaux, modifiés ou remplacés pour cause de panne,
- Les éléments logiciels, applicatifs ou logiciels de base, nouveaux ou modifiés,
- La documentation pour les produits nouveaux ou modifiés pour cause d'amélioration,
- Les processus ou les procédures opérationnelles.

On parle alors de déployer une unité de production.

La pratique Gestion des déploiements peut aussi gérer le transfert vers les environnements de test, d'intégration ou de préproduction.

Cette pratique a des relations très étroites avec les deux pratiques suivantes : gestion des mises en production et gestion des changements. En particulier, toute la communication vers les utilisateurs est de la responsabilité de la gestion des mises en production et non de la gestion des déploiements.

10. Gestion des incidents

Un **Incident** est une interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service.

La pratique de gestion des incidents a deux objectifs distincts qu'il ne faut surtout pas confondre car la finalité n'est pas la même :

- Rétablir le service dans un état normal le plus rapidement possible, conformément à l'accord de niveau de service associé.
- Minimiser l'impact de l'incident sur les utilisateurs.

11. Amélioration continue

La pratique d'amélioration continue ne doit pas être confondue avec le composant du système global SVS, Système à Valeurs de Services, qui a été détaillé dans un chapitre précédent.

L'objectif de cette pratique est d'aligner les services et les manières de travailler au sein des organisations sur les besoins identifiés par des changements. Cela va donc toucher, les produits, les services, les pratiques et tous les éléments qui s'y raccordent.

Cette pratique porte sur la méthodologie ainsi que les règles et les techniques pour s'assurer de la prise en compte du changement demandé pour l'amélioration de son déploiement et de son succès.

Les principales actions réalisées par cette pratique sont les suivantes :

- L'allocation et la sécurisation du budget pour l'amélioration continue.
- L'identification des opportunités d'amélioration.
- La priorisation des opportunités d'amélioration.
- L'aide à la réalisation d'étude d'opportunité sur des initiatives d'amélioration, ou la réalisation de ces études.
- L'évaluation des résultats après mise en œuvre des opportunités d'amélioration.
- La coordination des tâches ...

12. Gestion des problèmes

Un **problème** est une situation où l'on recherche la cause inconnue d'un ou plusieurs incidents.

La pratique Gestion des problèmes a quatre objectifs majeurs :

- Faire diminuer le nombre d'incidents : c'est l'objectif principal de ce processus.
- Prévenir l'apparition de nouveaux incidents et problèmes : cet objectif est le corollaire de l'objectif précédent, mais il va prendre en charge des actions beaucoup plus orientées vers l'anticipation, la proactivité.
- Minimiser l'impact des incidents.
- Optimiser l'efficacité des équipes support.

13. Gestion des demandes de service

La pratique Gestion des demandes de service a pour mission de répondre à toutes les sollicitations des utilisateurs, qui ont été définies au préalable, et cela de la manière la plus simple possible.

Cette pratique a en fait quatre objectifs très visibles dans l'entreprise, car tous orientés vers la relation avec les utilisateurs :

- Fournir un canal privilégié aux utilisateurs pour émettre et traiter leurs commandes vers l'informatique,
- Fournir de l'assistance auprès des utilisateurs sur l'utilisation des services,
- Effectuer les approvisionnements des composants standards des services suivant les demandes des utilisateurs,
- Fournir un canal pour faire remonter les plaintes des utilisateurs vers la Direction informatique.

14. Centre de services

La pratique Centre de services, en anglais *service desk*, est le point de contact unique entre les utilisateurs et le département informatique. Il est porteur de toute la relation avec les utilisateurs. Cette relation est bidirectionnelle : les utilisateurs appellent le centre de services pour communiquer avec le département informatique et lorsque celui-ci veut envoyer des messages d'information aux utilisateurs, il fait appel au centre de services. Le centre de services est responsable de l'information des utilisateurs au quotidien.

Le centre de services est ce que les Anglais appellent un SPOC (*Single Point Of Contact*), point de contact unique du point de vue des utilisateurs. Cela ne veut pas dire qu'il est unique, mais qu'un utilisateur n'aura en face de lui qu'un seul centre de services.



15. Gestion des niveaux de service

La pratique de gestion des niveaux de service porte toute la relation avec les branches métier, c'est-à-dire les clients. Elle en est responsable. Cette pratique est à l'écoute des besoins du client, les prend en compte et les met en œuvre. Elle est garante de sa satisfaction, et amène la vision dite de "bout en bout" des services.

Cette pratique va s'appuyer sur les notions d'"utilité" et de "garantie" pour s'assurer que les services fournissent la valeur attendue. Est-ce que les services fournis répondent aux fonctionnalités demandées ? Et est-ce que les services actuels fournis aux clients ont continuellement le niveau de qualité de service convenu ? D'autre part, est-ce que les services en cours de réalisation ont des objectifs réalistes et atteignables en adéquation avec ceux définis par le client ?

Les objectifs principaux de la pratique Gestion des niveaux de service sont :

- Mettre en place des mécanismes de relation avec les clients.
- Développer et améliorer cette relation avec les clients pour obtenir leur confiance.
- Obtenir et conserver la satisfaction des clients.
- S'assurer que le client et le département informatique ...

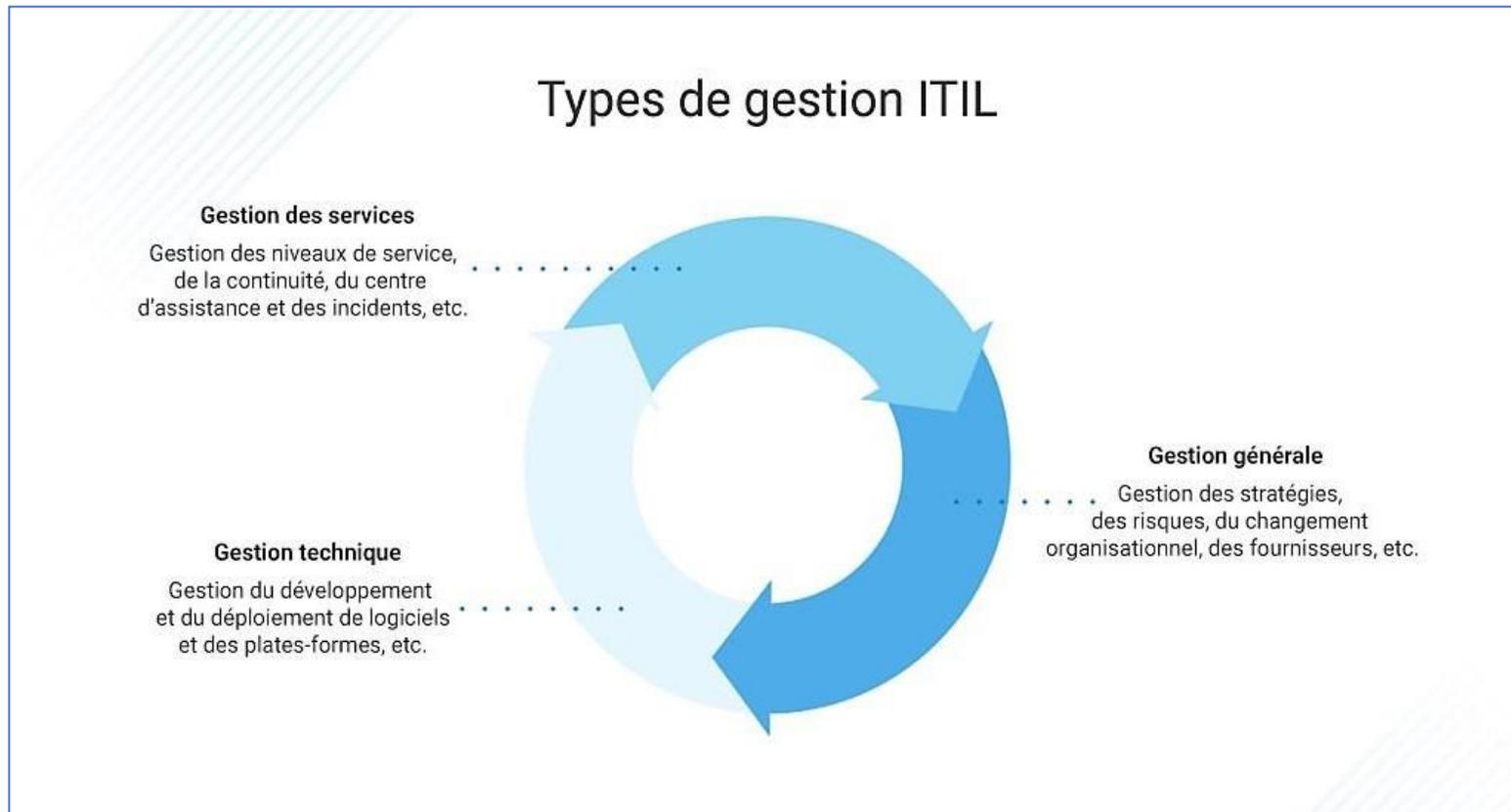
© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

7. PETIT PRÉCIS : LES PRATIQUES ITIL4 :



© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

A. Pratiques de gestion générale

Gestion de l'architecture

Elle permet de comprendre **l'interdépendance des différents éléments d'une organisation et leur contribution à atteindre les objectifs commerciaux**. La gestion de l'architecture joue un rôle déterminant dans la préparation, l'amélioration, la conception et la transition des activités de la chaîne de valeur.

Amélioration continue

L'amélioration continue consiste à **aligner les services de l'organisation sur ses besoins**, ces derniers étant en constante évolution. Il faut donc améliorer les produits, les services et les pratiques à chaque étape de la prestation de services. Le modèle d'amélioration continue intervient sur plusieurs étapes :

- La vision de l'organisation
- Sa position actuelle
- Son objectif (ce qu'elle veut réaliser)
- Comment atteindre cet objectif
- Un bilan pour vérifier si elle a atteint cet objectif.

Gestion de la sécurité de l'information

Les organisations stockent un volume important de données confidentielles et sensibles telles que les coordonnées du client,

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

les renseignements fournis sur les applications, etc. La compréhension des notions de confidentialité, de risque et d'intégrité est nécessaire afin de garantir la sécurité de ces données. L'organisation doit trouver l'équilibre entre:

- La mise en place de politiques de sécurité de l'information
- La réalisation d'audits réguliers de conformité aux normes internationales de sécurité des données
- La mise en œuvre de processus de gestion des risques
- La formation des employés sur l'importance de la sécurité de l'information.

Gestion des connaissances

Les connaissances d'une organisation comprennent des informations, des compétences, des pratiques et des solutions sous diverses formes. Afin de protéger cet atout organisationnel précieux, la pratique de gestion des connaissances (knowledge management) **maintient et améliore l'utilisation efficace des informations** dans toute l'organisation grâce à une approche structurée.

Mesure et rapports

Cette pratique permet **d'améliorer les prévisions et la prise de décision à tous les niveaux organisationnels**, de la planification jusqu'au service client. La pratique du reporting fournit des informations basées sur des faits, mesure les progrès et l'efficacité des produits, des processus, des services, des équipes, des individus et de l'organisation dans son ensemble. Les organisations utilisent des **facteurs de succès critiques (CSF)** et des **indicateurs de performance clés (KPI)** pour mesurer l'atteinte des résultats escomptés. Sur le plan du reporting, les données peuvent être collectées et présentées via des tableaux de bord, qui aident à prendre les bonnes décisions.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Gestion du changement organisationnel

Toute organisation prospère est appelée à subir de nombreux changements. Il peut s'agir de changements de façon de travailler, de comportement, de rôles, de structure organisationnelle ou de technologies utilisées. La pratique de gestion du changement organisationnel stipule que le changement dans l'organisation doit se faire en douceur, que l'individu concerné par ce changement le comprenne, l'accepte et soit formé pour l'appliquer. Enfin, pour que le changement organisationnel soit réussi, il est essentiel que les individus soient convaincus de la valeur ajoutée amenée par ce changement.

Gestion de portefeuille

La pratique de la gestion de portefeuille garantit que l'organisation puisse atteindre ses objectifs commerciaux tout en maîtrisant ses coûts sur les programmes, produits et services.

Gestion de projet

La pratique de gestion de projet implique **un ensemble de processus et d'activités généraux pour coordonner et mettre en œuvre des changements** au sein d'une organisation. Elle garantit que tous les projets de l'entreprise soient planifiés, délégués, suivis et livrés avec succès et dans les délais impartis. Les approches les plus courantes de la gestion de projet sont la **méthode en cascade** et la **méthode agile**. La première est utilisée lorsque les exigences sont bien connues et que le projet n'est soumis à aucun changement significatif, tandis que le second est utilisé lorsque les exigences peuvent changer et évoluer rapidement.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Gestion des relations

Cette pratique de gestion établit et entretient les liens entre l'organisation et ses parties prenantes à différents niveaux. Si l'organisation est un fournisseur de services, la plupart de ses efforts sont concentrés sur le maintien d'une bonne relation avec ses consommateurs. La pratique de la gestion des relations contribue à toutes les activités de la chaîne de valeur des services.

Gestion des risques

Les risques font partie intégrante de toute activité. Pour qu'une entreprise prospère sur le long terme, prendre des risques calculés est inévitable. Cependant, avant de prendre ces risques, il est essentiel de les analyser et de comprendre leurs impacts sur l'organisation. La pratique de la gestion des risques permet à une organisation à anticiper et gérer efficacement les risques.

Gestion financière des services

L'objectif principal de la pratique de gestion financière des services est de pouvoir prendre des décisions stratégiques en s'appuyant sur une logique financière. Il s'agit là d'identifier l'ensemble des coûts. Afin que cette gestion financière des services soit efficace, elle doit être alignée sur les pratiques de gestion de portefeuille et de gestion des relations de l'organisation.

Gestion de la stratégie

Il s'agit d'une pratique de gestion qui définit les objectifs de l'organisation, élabore son plan d'action ainsi que l'allocation des ressources nécessaires afin d'atteindre ces objectifs. La gestion de la stratégie permet également de concentrer les efforts de l'organisation, de

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

définir les priorités en fonction des objectifs et de montrer la direction à prendre.

Gestion des fournisseurs

La pratique de gestion des fournisseurs permet de s'assurer que les services rendus par les fournisseurs internes et externes sont en adéquation avec les attentes de l'organisation. La gestion des fournisseurs permet également de valoriser la prestation des fournisseurs et d'entretenir de bonnes relations avec eux.

Gestion des effectifs et des talents

L'objectif principal de la pratique de gestion des effectifs et des talents est de s'assurer que l'organisation dispose des personnes ayant les profils et les aptitudes appropriées pour les différents postes, conformément aux objectifs commerciaux de l'entreprise. Cette pratique comprend toutes les activités liées au recrutement, à l'intégration, à l'engagement des employés de l'organisation ainsi qu'à la mesure du rendement.

B. Pratiques de gestion de service

Gestion de la disponibilité

Au sein d'une organisation, pour une gestion des services efficace, les produits et services doivent être disponibles selon les besoins des parties prenantes. Le but de la pratique de gestion de la disponibilité est de s'assurer que les niveaux de disponibilité des services fournis atteignent ou dépassent les besoins convenus, actuels et futurs, et ce de manière rentable.

Analyse commerciale

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Elle permet d'analyser une entreprise ou un élément de celle-ci, d'identifier les problèmes, de communiquer les besoins de changement de manière simple et de suggérer des solutions afin de résoudre ces problèmes. L'analyse commerciale revêt une grande importance dans la création de valeur pour les différentes parties prenantes d'une organisation.

Gestion de la capacité et de la performance

Le but du processus de gestion de la capacité et de la performance est de garantir que les performances actuelles du système d'information soient produites aux meilleurs coûts. En plus de satisfaire les demandes actuelles de l'entreprise, les services doivent également satisfaire ses besoins sur le long terme. Cela est assuré par la gestion de la capacité et de la performance.

Contrôle du changement

Alors que la gestion du changement se concentre sur le côté humain des changements mis en œuvre dans l'organisation, le contrôle du changement se concentre sur les changements mis en place dans les produits et services. Ces changements peuvent être causés par divers facteurs tels que l'informatique, les applications, les processus, les relations, etc.

Gestion des incidents

La pratique de gestion des incidents garantit que les plus hauts niveaux possibles de qualité de service et de disponibilité soient maintenus à tout moment. Cette pratique vise à rétablir le fonctionnement normal du service le plus rapidement possible, en plus de minimiser son impact négatif sur les opérations commerciales.

Gestion des actifs informatiques

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

L'ensemble des composants qui contribuent à la fourniture d'un service informatique sont appelés « actifs informatiques ». La pratique de gestion des actifs informatiques permet de planifier et de gérer l'ensemble du cycle de vie de ces actifs, ce qui permet à l'organisation de gérer les coûts, les risques, à augmenter la valeur et à prendre de meilleures décisions d'achat.

Surveillance et gestion des événements

Permet d'observer les services au sein de l'organisation en permanence et d'enregistrer l'ensemble des événements associés. Ces événements sont essentiellement un changement qui a un impact sur le produit sur la prestation de services. La surveillance et la gestion des événements sont très utiles afin de détecter les événements, de leur donner une signification et de déterminer les réactions appropriées (automatique ou manuelle).

Gestion des problèmes

Le but de la gestion des problèmes est de minimiser les problèmes et les incidents qui en découlent tout en minimisant les incidents récurrents. La gestion des problèmes permet également de réduire au l'impact des incidents ne pouvant être empêchés. Cela peut se faire en identifiant les causes profondes d'un ou plusieurs incidents et en élaborant des solutions permettant de contourner les erreurs connues.

Gestion des révisions

La gestion des révisions vise à créer, tester et fournir de nouveaux services qui ont été modifiés et qui répondent aux nouvelles exigences permettant d'atteindre les objectifs. Cela assure la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes de l'organisation.

Gestion du catalogue de services

Le catalogue de services est une liste des services standard que les fournisseurs de service peuvent proposer à leurs clients. Ce catalogue est un sous-ensemble du portefeuille de services et ne comprend que les services actifs et approuvés au niveau de la stratégie de l'organisation.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Gestion de la configuration des services

Cette pratique de gestion implique la collecte et la gestion d'informations sur tous les éléments de configuration disponibles (CI) au sein de l'organisation. Les CI comprennent le matériel, les logiciels, les réseaux, les personnes, les fournisseurs, etc. La gestion de la configuration des services fournit des informations au sujet de la contribution des CI à l'entreprise et décrit la relation entre ces derniers.

Gestion de la continuité des services

Les organisations n'échappent pas aux catastrophes. Des événements imprévus peuvent causer des dommages importants, y compris l'incapacité de fournir un service commercial de façon rentable. La gestion de la continuité des services conseille l'organisation quant à la continuité des activités et garantit la reprise des services informatiques et des services client après une crise.

Conception des services

Une conception des produits et des services inadéquate ne permet pas de répondre aux besoins des clients. La pratique de gestion de la conception de services aide à concevoir des produits et des services qui sont adaptés à l'écosystème de l'organisation, qui facilitent la création de valeur et qui aident à atteindre les objectifs commerciaux. La conception des services comprend la planification et l'organisation des personnes, des partenaires, des fournisseurs, des services informatiques, de la communication et des processus.

Gestion du niveau de service

Les services fournis par une organisation doivent atteindre un niveau minimum de qualité. La pratique de la gestion du niveau de service permet de fixer des objectifs pour ces niveaux de qualité, et implique toutes les activités liées au suivi, à la mesure, à l'évaluation et à la gestion de la prestation de services par le biais d'accords sur le niveau de service (SLA).

Gestion des demandes de service

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Les employés d'une organisation demandent des informations ou un service informatique chaque fois qu'ils en ont besoin. Ces demandes sont appelées « demandes de service ». Les demandes de réinitialisation de mot de passe sont un bon exemple de demande de service. La pratique de la gestion des demandes de service consiste à gérer ces demandes de manière efficace et conviviale.

Validation et test des services

Au sein d'une organisation, l'ensemble des nouveaux produits et services (ou qui ont été modifiés) doivent faire l'objet d'un contrôle qualité. Pour ce faire, ils doivent être soumis à des tests pour vérifier qu'ils sont conformes aux exigences.

Pratiques de gestion technique

Gestion des déploiements

En étroite collaboration avec la gestion des révisions et le contrôle des changements, la gestion des déploiements est d'assurer une planification de toutes les activités de mise en œuvre après un ou plusieurs changements. De ce fait, la gestion des déploiements permet de valider le contenu des lots de mise en production. Ses différentes approches comprennent le déploiement par phases, la livraison continue, le déploiement big bang et le déploiement dit « pull ».

Gestion de l'infrastructure et des plateformes

En ce qui concerne les technologies de l'information d'une organisation, la gestion de l'infrastructure et des plateformes facilite la gestion des ressources technologiques telles que le stockage, les réseaux, les serveurs, les logiciels, le matériel et les éléments de configuration utilisés par les clients. Elle comprend également les bâtiments et les installations que

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

l'organisation utilise pour faire fonctionner son infrastructure informatique.

Développement et gestion de logiciels

Cette pratique consiste à développer des applications logicielles, allant d'un simple programme à des systèmes d'exploitation complets et des grandes bases de données. Elle est cruciale pour les organisations car elle permet de créer de la valeur pour les clients au sein des services informatiques. La gestion des logiciels est mise en place selon deux approches largement répandues : la méthode de la cascade et la méthode Agile.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

8. GLOSSAIRE ITIL4 FOUNDATION

Term	Definition	Terme	Définition
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	critères d'acceptation	Liste des exigences minimales qu'un service ou composant de service doit satisfaire pour qu'il soit acceptable par les parties prenantes clés.
Agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in away that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	Agile	Terme générique désignant un ensemble de référentiels et de techniques permettant à des équipes et des individus de travailler selon une méthode caractérisée par la collaboration, la priorisation, la fourniture incrémentielle et itérative, et la gestion par timeboxing (bloc de temps). Il existe plusieurs méthodes spécifiques (ou référentiels) classées comme Agile, tels que Scrum, Lean et Kanban.
architecture management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	pratique de gestion de l'architecture	Pratique qui consiste à détailler l'ensemble des éléments constituant une organisation, ainsi que les interactions entre ces éléments.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	registre des actifs	Base de données ou liste des actifs qui recueille les attributs clés, par exemple la propriété et la valeur financière.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	disponibilité	Aptitude d'un service informatique ou d'un autre élément de configuration à réaliser sa fonction convenue lorsqu'il est sollicité.
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	pratique de gestion de la disponibilité	Pratique qui consiste à garantir que les services fournissent les niveaux de disponibilité convenus, afin de répondre aux besoins des clients et des utilisateurs.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
baseline	A report or metric that serves as a startingpoint against which progress or change can be assessed.	base de référence	Rapport ou métrique qui sert de point de départ permettant d'évaluer un changement ou une progression.
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	meilleure pratique	Méthode de travail qui a fait ses preuves auprès de multiples organisations.
big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	Big Data	Utilisation de volumes très importants de données, structurées et non-structurées provenant d'une variété de sources, afin d'obtenir des perspectives nouvelles.
business analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	pratique de business analysis	Pratique qui consiste à analyser une organisation ou un élément d'une organisation, à définir ses besoins et à recommander des solutions afin de répondre à ces besoins et/ou de résoudre un problème business, et de créer de la valeur pour les parties prenantes.
business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	Dossier business (business case)	Justification de l'utilisation des dépenses organisationnelles, qui fournit des informations sur les coûts, les bénéfices, les options, les risques et les difficultés.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	analyse d'impact business (BIA)	Activité clé de la pratique de gestion de la continuité des services, qui identifie les fonctions vitales d'un business (métier/organisation/entreprise, etc.) et leurs dépendances.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	gestionnaire des relations d'affaire (BRM)	Rôle responsable du maintien de bonnes relations avec un ou plusieurs clients.
call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	appel	Interaction (appel téléphonique, par exemple) avec le centre de services. Un appel peut donner lieu à l'enregistrement d'un incident ou d'une demande de service.
call/contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	centre d'appel/de contact	Organisation ou unité opérationnelle qui gère un nombre important d'appels entrants et sortants, ainsi que d'autres interactions.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	aptitude	Capacité d'une organisation, d'une personne, d'un processus, d'une application, d'un élément de configuration ou d'un service informatique à mener à bien une activité.
capacity and performance management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	pratique de gestion de la capacité et de la performance	Pratique qui consiste à s'assurer que les services atteignent les niveaux de performance attendus et convenus, répondant à la demande actuelle et future de manière rentable.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	planification de la capacité	Activité qui consiste à créer un plan de gestion des ressources pour répondre à la demande en termes de services.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	changement	Ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	autorité de changement	Personne ou groupe responsable d'autoriser un changement.
change control practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	pratique de contrôle des changements	Pratique qui consiste à s'assurer que les risques sont correctement évalués, à autoriser les changements et à gérer un calendrier des changements, afin de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits.
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	modèle de changement	Approche reproductible pour la gestion d'un type de changement spécifique.
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	calendrier des changements	Calendrier affichant les changements planifiés et l'historique des changements effectués.
charging	The activity that assigns a price for services.	facturation	Activité qui consiste à affecter un prix à des services.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	informatique en nuage (cloud computing ou infonuagique)	Modèle permettant l'accès à la demande, via le réseau, à un ensemble partagé de ressources informatiques configurables, qui peuvent être rapidement fournies, en limitant les efforts de gestion ou les interactions avec le fournisseur.
compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	conformité	Le fait de s'assurer qu'une norme ou un ensemble de directives sont suivis, ou que des méthodes comptables ou d'autres pratiques appropriées et cohérentes sont appliquées.
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	confidentialité	Objectif de sécurité qui garantit que les informations ne sont pas mises à la disposition ou divulguées à des entités non autorisées.
configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	configuration	Organisation d'éléments de configuration (CI) ou d'autres ressources, qui fonctionnent ensemble pour fournir un produit ou un service. Ce terme peut aussi être utilisé pour décrire les réglages des paramètres d'un ou de plusieurs CI.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	élément de configuration (CI)	Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique.
configuration management database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	base de données de gestion des configurations (CMDB)	Base de données servant à stocker les enregistrements de configuration tout au long de leur cycle de vie. Elle permet également de maintenir les relations entre les enregistrements de configuration.
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	système de gestion des configurations (CMS)	Ensemble d'outils, de données et d'informations utilisé pour soutenir la gestion de la configuration des services.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	enregistrement d'une configuration	Enregistrement contenant les détails d'un élément de configuration (CI). Chaque enregistrement de configuration documente le cycle de vie d'un seul élément de configuration. Les enregistrements de configuration sont stockés dans une base de données de gestion des configurations.
continual improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	pratique d'amélioration continue	Pratique qui consiste à aligner les pratiques et services d'une organisation sur les besoins business évolutifs, via l'identification et l'amélioration continues de tous les éléments impliqués dans la gestion efficace des produits et services.
continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	déploiement continu	Ensemble intégré de pratiques et d'outils utilisés pour déployer des changements logiciels au sein de l'environnement de production. Ces changements logiciels ont déjà été soumis à des tests automatisés prédéfinis.
continuous integration / continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	intégration continue / fourniture continue	Ensemble intégré de pratiques et d'outils utilisés pour fusionner les codes des développeurs, créer le logiciel, le tester, puis générer un package afin de le déployer.
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	contrôle	Les moyens permettant de gérer un risque, en s'assurant qu'un objectif business est atteint ou qu'un processus est suivi.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	Coût	Somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique.
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	centre de coûts	Unité opérationnelle ou projet auquel les coûts sont affectés.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	facteur critique de succès (CSF)	Condition préalable nécessaire à l'obtention des résultats escomptés.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	Culture	Ensemble de valeurs partagées par un groupe de personnes, y compris les attentes quant à la manière dont les gens doivent se comporter, leurs idées, croyances et pratiques.
customer	A person who defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	Client	Personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service consumer.	expérience client (CX)	Somme des interactions fonctionnelles et émotionnelles avec un service et un fournisseur de services, telles que les perçoit le consommateur du service.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	tableau de bord	Représentation graphique des données, en temps réel.
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	fournir et soutenir	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes.
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	Demande	Entrée effectuée dans le système de valeur des services, basée sur les opportunités et les besoins des parties prenantes internes et externes.
deployment	The movement of any service component into any environment.	déploiement	Déplacement d'un composant de service dans un environnement donné.
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	pratique de gestion des déploiements	Pratique qui consiste à déplacer des processus, documentations, logiciels et matériels nouveaux ou modifiés, ou tout autre composant de service, vers des environnements de production.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	conception et transition	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les produits et services répondent continuellement aux attentes des parties prenantes en termes de qualité, de coûts et de délai de mise sur le marché.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	réflexion conceptuelle (design thinking)	Approche pratique, centrée sur l'être humain, qu'adoptent les concepteurs de services et de produits pour résoudre des problèmes complexes, et trouver des solutions pratiques et créatives, afin de répondre aux besoins d'une organisation et de ses clients.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	environnement de développement	Environnement servant à créer ou à modifier des applications ou des services informatiques.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).	DevOps	Culture organisationnelle visant à améliorer le flux de valeur vers les clients. DevOps se concentre sur les aspects suivants : Culture, Automatisation, Lean, Mesure et Solidarité (CALMS).
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	transformation digitale	Évolution des modèles d'affaire traditionnels pour répondre aux besoins de clients très autonomes, la technologie jouant un rôle moteur.
disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	catastrophe	Événement soudain et imprévu, qui crée des dégâts importants ou entraîne des pertes élevées pour une organisation. Suite à une catastrophe, l'organisation ne peut plus fournir des fonctions d'affaire essentielles pendant un temps minimum prédéterminé.
disaster recovery plans	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	plans de reprise après une catastrophe	Ensemble de plans clairement définis portant sur la méthode qui permettra à une organisation de reprendre son activité après une catastrophe et de revenir à l'état dans lequel elle se trouvait avant cette dernière, les quatre dimensions de la gestion des services étant prises en compte.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	moteur	Élément qui influence une stratégie, des objectifs ou des exigences.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	efficacité	Mesure permettant de savoir si les objectifs d'une pratique, d'un service ou d'une activité ont été atteints.
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	efficience	Mesure permettant de déterminer si une pratique, un service ou une activité ont utilisé la quantité de ressources adéquate.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	changement urgent	Changement qui doit être introduit dès que possible.
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	engager	Activité de la chaîne de valeur qui fournit une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, la transparence, l'engagement continu et de bonnes relations avec toutes les parties prenantes.
environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.	environnement	Sous-ensemble de l'infrastructure informatique utilisé dans un but particulier, par exemple un environnement de production ou de test. Il peut également s'agir des conditions externes qui affectent ou influent sur un élément.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	erreur	Défaut ou vulnérabilité pouvant entraîner des incidents.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	contrôle des erreurs	Activités de gestion des problèmes permettant de traiter des erreurs connues.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	escalade	Acte de partage d'informations ou de transfert de la propriété d'une difficulté ou d'un élément de travail.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	événement	Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	client externe	Client qui travaille pour une organisation différente de celle du fournisseur de services.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	défaillance	Perte de l'aptitude à fonctionner selon les spécifications, ou à produire le livrable ou le résultat requis.
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	boucle de rétroaction	Technique permettant l'utilisation des livrables d'une partie d'un système en tant qu'entrées pour cette même partie de système.
four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	quatre dimensions de la gestion des services	Il s'agit des quatre perspectives essentielles pour faciliter de façon efficace et efficiente la création de valeur sous la forme de produits et services pour les clients et les autres parties prenantes.
goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	biens	Ressources tangibles transférées, ou pouvant être transférées par un fournisseur de services à un consommateur de services. Ce transfert inclut la propriété et les droits et responsabilités associés.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	gouvernance	Moyens permettant de diriger et de contrôler une organisation.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	identité	Nom unique utilisé pour identifier un utilisateur, une personne ou un rôle, afin de lui accorder des droits d'accès au système.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	améliorer	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et les quatre dimensions de la gestion des services.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	incident	Interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	gestion des incidents	Pratique qui consiste à réduire l'impact négatif d'un incident, en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
information and technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	information et technologie	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cela inclut les informations et connaissances utilisées pour fournir des services, ainsi que les informations et technologies utilisées pour gérer tous les aspects d'un système de valeur des services.
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	pratique de gestion de la sécurité de l'information	Pratique qui consiste à protéger une organisation en comprenant et en gérant les risques liés à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations.
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	politique de sécurité de l'information	Politique régissant l'approche d'une organisation en matière de gestion de la sécurité de l'information.
infrastructure and platform management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	pratique de gestion de l'infrastructure et des plates-formes	Pratique de supervision de l'infrastructure et des plates-formes utilisées par une organisation. Cela permet la surveillance des solutions technologiques disponibles, y compris celles de tiers.
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	intégrité	Objectif de sécurité qui consiste à s'assurer que les informations ne sont modifiées que par des activités et un personnel autorisés.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	client interne	Client travaillant dans la même organisation que celle du fournisseur de services.
Internet of Things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	Internet des objets	Interconnexion, via internet, d'appareils qui, traditionnellement, n'étaient pas considérés comme des actifs informatiques, mais qui incluent désormais des fonctions informatiques et une connectivité au réseau.
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	actif informatique	Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	pratique de gestion des actifs informatiques	Pratique qui consiste à planifier et gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	infrastructure informatique	Tous les éléments (matériel, logiciels, réseaux, installations, etc.) nécessaires pour développer, tester, fournir, surveiller, gérer et soutenir des services informatiques.
IT service	A service based on the use of information technology.	service informatique	Service reposant sur l'utilisation de technologies de l'information.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Guide de meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques.
ITIL guiding principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	principes directeurs d'ITIL	Recommandations pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, ses stratégies, les types de tâche ou la structure de gestion.
ITIL service value chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	chaîne de valeur des services ITIL	Modèle opérationnel pour les fournisseurs de services, qui couvre toutes les activités clés requises pour gérer efficacement les produits et services.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Méthode permettant de visualiser les tâches, d'identifier les obstacles et conflits de ressources éventuels, et de gérer les travaux en cours.
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	indicateur clé de performance (KPI)	Métrique importante utilisée pour évaluer le succès de l'atteinte d'un objectif.
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	pratique de gestion des connaissances	Pratique qui consiste à maintenir et à améliorer l'utilisation efficace, efficiente et pratique des informations et connaissances à tous les niveaux d'une organisation.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	erreur connue	Problème ayant été analysé, mais non résolu.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean	Approche ciblant l'amélioration des flux de travail, via l'optimisation de la valeur grâce à l'élimination du gaspillage.
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	cycle de vie	Ensemble complet de phases, transitions et statuts associés à un service, un produit, une pratique ou une autre entité et ce, tout au long de sa vie.
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	en production	Fait référence à un service ou tout autre élément de configuration fonctionnant en environnement de production.
live environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	environnement de production	Environnement contrôlé utilisé pour la fourniture de services informatiques à des consommateurs.
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	maintenabilité	Facilité avec laquelle un service ou une autre entité peut être réparé ou modifié.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	incident majeur	Incident ayant un impact business significatif et qui requiert une résolution coordonnée immédiate.
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	système de gestion	Éléments interdépendants ou en interaction, qui définissent la politique et les objectifs et permettent la réalisation de ces objectifs.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	maturité	Mesure de la fiabilité, l'efficacité et l'efficacité d'une organisation, d'une pratique ou d'un processus.
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	intervalle moyen entre les défaillances (MTBF)	Métrique déterminant l'intervalle entre deux défaillances d'un service ou autre élément de configuration.
mean time to restore service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	délai moyen de restauration du service (MTRS)	Métrique révélant à quelle vitesse un service est restauré après une défaillance.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	mesure et rapports	Pratique qui consiste à appuyer un processus décisionnel avisé et l'amélioration continue, en réduisant les niveaux d'incertitude.
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	métrique	Mesure ou calcul faisant l'objet d'une surveillance ou d'un rapport à des fins de gestion et d'amélioration.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	produit minimum viable (MVP)	Produit offrant juste assez de fonctionnalités pour satisfaire les premiers clients et fournir des rétroactions pour le développement futur du produit.
mission statement	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done.	énoncé de mission	Description brève, mais complète, du but et des intentions générales d'une organisation. Il définit ce qui doit être accompli, mais sans indiquer comment y parvenir.
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	modèle	Représentation d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou de toute autre entité qui est utilisée pour comprendre et anticiper son comportement et ses relations.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	modélisation	Activité qui consiste à créer, maintenir et utiliser des modèles.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	surveillance	Observation répétée d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou d'une autre entité afin de détecter des événements et de s'assurer que son état actuel est connu.
monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	pratique de surveillance et de gestion des événements	Pratique qui consiste à observer systématiquement des services et composants de service, et à enregistrer et signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
obtain/build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	obtenir/construire	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues.
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	exploitation	Fonctionnement et gestion routinière d'une activité, d'un produit, d'un service ou de tout autre élément de configuration.
operational technology	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	technologie opérationnelle	Solutions matérielles et logicielles qui détectent ou entraînent des changements au sein des processus physiques, via une surveillance et/ou un contrôle directs sur les appareils physiques (soupapes, pompes, etc.).
organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	organisation	Personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.
organizational change management practice	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	pratique de gestion du changement organisationnel	Pratique qui consiste à s'assurer que les changements au sein d'une organisation sont mis en œuvre sans heurts et avec succès, et que des bénéfices durables sont atteints en gérant les aspects humains de ces changements.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	résilience organisationnelle	Capacité d'une organisation à anticiper les influences externes imprévues, à s'y préparer, à y réagir et à s'y adapter.
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	Vélocité organisationnelle	Vitesse, efficacité et efficience du fonctionnement d'une organisation. La vélocité organisationnelle influence le délai de commercialisation, la qualité, la sécurité, les coûts et les risques.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
organizations and people	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	organisations et personnes	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Elle consiste à s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	résultat	Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables.
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	livrable	Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible.
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	externalisation	Processus par lequel des fournisseurs externes livrent des produits et services auparavant fournis en interne.
partners and suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	partenaires et fournisseurs	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Celle-ci englobe les relations qu'une organisation peut avoir avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services.
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	partenariat	Relation entre deux organisations qui implique un travail en étroite collaboration afin d'atteindre des buts et des objectifs communs.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	performance	Mesure de ce qui est accompli ou fourni par un système, une personne, une équipe, une pratique ou un service.
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	pilote	Implémentation de test d'un service, avec une portée limitée, dans un environnement de production.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	planifier	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer d'une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et de l'orientation des améliorations concernant les quatre dimensions, ainsi que tous les produits et services à travers une organisation.
policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	politique	Attentes et intentions du management qui sont formellement documentées, et utilisées pour orienter les décisions et les activités.
portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy within its funding and resource constraints.	pratique de gestion de portefeuille	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation dispose d'une combinaison adéquate de programmes, projets, produits et services pour exécuter sa stratégie dans le respect des contraintes liées à son financement et à ses ressources.
post-implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	revue post-implémentation (PIR)	Revue effectuée après l'implémentation d'un changement, afin d'en évaluer le succès et d'identifier les opportunités d'amélioration.
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	pratique	Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	problème	Cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents.
problem management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.	pratique de gestion des problèmes	Pratique qui consiste à réduire la probabilité et l'impact des incidents, en identifiant leur cause réelle ou potentielle et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	procédure	Démarche documentée pour exécuter une activité ou un processus.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	processus	Ensemble d'activités interdépendantes ou interagissantes qui transforment des entrées en livrables. Un processus prend une ou plusieurs entrées définies et les transforme en livrables définis. Les processus définissent la séquence des actions et leurs dépendances.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	produit	Configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.
production environment	See live environment.	environnement de production	Voir Environnement de production.
programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	programme	Ensemble de projets et d'activités associés, et structure organisationnelle créée pour les piloter et les superviser.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	projet	Structure temporaire créée dans le but de fournir un ou plusieurs livrables (ou produits) selon un dossier business convenu.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	pratique de gestion des projets	Pratique qui consiste à s'assurer que l'ensemble des projets d'une organisation sont livrés avec succès.
quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	gain rapide (quick win)	Amélioration censée fournir un retour sur investissement à court terme, avec relativement peu d'efforts et à faible coût.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	enregistrement	Document faisant état des résultats obtenus et fournissant les preuves des activités effectuées.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	reprise	Activité qui consiste à rétablir le fonctionnement normal d'un élément de configuration suite à une défaillance.
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	objectif de point de reprise (RPO)	Point auquel les informations utilisées par une activité doivent être restaurées, afin que cette activité puisse fonctionner lors de la reprise.
recovery time objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	objectif de temps de reprise (RTO)	Durée maximale acceptable qui peut s'écouler suite à une interruption de service avant que l'absence des fonctionnalités business n'ait un impact considérable sur l'organisation.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	pratique de gestion des relations	Pratique qui consiste à établir et à entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	mise en production	Version d'un service ou autre élément de configuration, ou ensemble d'éléments de configuration qui sont mis à disposition pour utilisation.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	pratique de gestion des mises en production	Pratique qui consiste à mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés.
reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	fiabilité	Capacité d'un produit, service ou autre élément de configuration à effectuer sa fonction prévue pendant une période ou un nombre de cycles déterminés.
request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	catalogue des requêtes	Vue du catalogue des services qui fournit des détails sur les demandes de services pour les services nouveaux et existants, et qui est mise à la disposition de l'utilisateur.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change control.	demande de changement (RFC)	Description d'un changement proposé, utilisée pour déclencher le contrôle des changements.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
resolution	The action of solving an incident or problem.	résolution	Action qui consiste à résoudre un incident ou un problème.
resource	A person, or other entity, that is required for the execution of an activity or the achievement of an objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.	ressource	Personne ou autre entité requise pour l'exécution d'une activité ou la réalisation d'un objectif. Les ressources utilisées par une organisation peuvent appartenir à l'organisation, ou être utilisées conformément à un accord avec le propriétaire des ressources.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	mettre hors service	Acte qui consiste à supprimer de façon permanente l'utilisation un produit, un service ou tout autre élément de configuration.
risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	risque	Événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. Le risque peut également être défini comme l'incertitude sur le résultat, et peut être utilisé pour mesurer la probabilité des résultats positifs ainsi que des résultats négatifs.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	évaluation des risques	Activité qui consiste à identifier, analyser et évaluer des risques.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	pratique de gestion des risques	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation comprend et gère les risques de manière efficace.
service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	service	Moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et risques spécifiques.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	action de service	Action requise pour fournir un livrable de service à un utilisateur. Les actions de service peuvent être effectuées par une ressource d'un fournisseur de services, par des utilisateurs du service, ou conjointement.
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	architecture de service	Vue de tous les services fournis par une organisation. Cela inclut les interactions entre les services et les modèles de service qui décrivent la structure et la dynamique de chaque service.
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	catalogue des services	Informations structurées sur tous les services et offres de services d'un fournisseur, destinées à un public cible spécifique.
service catalogue management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	pratique de gestion du catalogue des services	Pratique qui consiste à fournir une source unique d'informations cohérentes sur l'ensemble des services et offres de services, et à s'assurer qu'elle est disponible pour le public ciblé.
service configuration management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	pratique de gestion de la configuration des services	Pratique qui consiste à s'assurer que des informations fiables et précises sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis.
service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	consommation de service	Activités effectuées par une organisation afin de consommer des services. Cela inclut la gestion des ressources du consommateur nécessaires pour l'utilisation du service, les actions de service exécutées par les utilisateurs et la réception (acquisition) de biens (le cas échéant).

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	pratique de gestion de la continuité des services	Pratique qui consiste à s'assurer que la disponibilité et les performances des services sont maintenues à un niveau suffisant en cas de désastre.
service design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	pratique de conception des services	Pratique qui consiste à concevoir des produits et des services adaptés au besoin, adaptés à l'utilisation, et qui peuvent être fournis par l'organisation et son écosystème.
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	centre de services	Point de communication entre le fournisseur de services et l'ensemble de ses utilisateurs.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	pratique du centre de services	Pratique qui consiste à capturer la demande de résolution d'incidents et les demandes de service.
service financial management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	pratique de gestion financière des services	Pratique qui consiste à soutenir les stratégies et plans d'une organisation relatifs à la gestion des services, en s'assurant que les ressources et investissements financiers sont utilisés de manière efficace.
service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	niveau de service	Une ou plusieurs métriques définissant la qualité de service attendue ou obtenue.
service level agreement (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.	accord sur les niveaux de service (SLA)	Accord documenté entre un fournisseur de services et un client, qui identifie les services requis ainsi que les niveaux de service attendus.
service level management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	pratique de gestion des niveaux de service	Pratique qui consiste à définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles.
service management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	gestion des services	Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées destinées à créer de la valeur pour les clients sous la forme de services.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
service offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	offre de service	Description formelle d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de service.
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	propriétaire de service	Rôle assumant la responsabilité de la fourniture d'un service spécifique.
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	portefeuille de services	Ensemble complet de produits et de services gérés par une organisation tout au long de leur cycle de vie.
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	fournisseur de services	Rôle exercé par une organisation dans le cadre d'une relation de service, afin de fournir des services à des consommateurs.
service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	fourniture de service	Activités effectuées par une organisation afin de fournir des services. Cela inclut la gestion des ressources du fournisseur configurées pour fournir le service, le fait d'assurer l'accès à ces ressources pour les utilisateurs, l'exécution des actions de service convenues, la gestion des niveaux de service et l'amélioration continue. Cela peut également comprendre la fourniture de biens.
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	relation de service	Coopération entre un fournisseur de services et un consommateur de services. Les relations de service comprennent la fourniture de service, la consommation de service et la gestion des relations de service.
service relationship management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	gestion des relations de service	Activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la cocreation continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	demande de service	Demande d'un utilisateur ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services.
service request management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre- defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	pratique de gestion des demandes de service	Pratique qui consiste à soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace.
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	pratique de validation et de test des services	Pratique qui consiste à s'assurer que les produits et services nouveaux et modifiés répondent aux exigences définies.
service value system(SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	système de valeur des services (SVS)	Modèle montrant la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble pour faciliter la création de valeur.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	pratique de développement et de gestion des logiciels	Pratique qui consiste à s'assurer que les applications répondent aux besoins des parties prenantes en termes de fonctionnalités, de fiabilité, de maintenabilité, de conformité et de vérifiabilité.
sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	Approvisionnement	Activité qui consiste à planifier et à obtenir des ressources provenant d'un type de source spécifique qui peut être interne ou externe, centralisé ou distribué, ouvert ou propriétaire.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	Spécification	Description documentée des propriétés d'un produit, d'un service ou d'un autre élément de configuration.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
sponsor	A person who authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	sponsor	Personne qui autorise le budget pour la consommation de service. Il peut également s'agir d'une organisation ou d'un individu qui fournit son soutien, financier ou autre, dans le cadre d'une initiative.
stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	partie prenante	Personne ou organisation qui a un intérêt ou une participation dans une organisation, un produit, un service, une pratique ou une autre entité.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	norme	Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui prévoit l'utilisation courante et répétée, les exigences obligatoires, les lignes directrices, ou les caractéristiques concernant son sujet.
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	changement standard	Changement pré-autorisé, à faible risque, qui est bien compris et intégralement documenté, et qui peut être implémenté sans nécessiter d'autorisation supplémentaire.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	état	Description des états spécifiques d'une entité à un moment donné.
strategy management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	pratique de gestion de la stratégie	Pratique qui consiste à formuler les objectifs d'une organisation, à adopter la marche à suivre et à procéder à l'allocation des ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	fournisseur	Partie prenante responsable de la fourniture des services utilisés par une organisation.
supplier management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	pratique de gestion des fournisseurs	Pratique qui consiste à s'assurer que les fournisseurs d'une organisation et leurs niveaux de performances sont gérés de manière appropriée, afin de soutenir l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	équipe de support	Équipe dont la responsabilité est de maintenir le cours normal des opérations, de gérer les demandes des utilisateurs et de résoudre les incidents et problèmes relatifs à des produits, services ou autres éléments de configuration spécifiques.
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	système	Combinaison d'éléments en interaction, organisés et maintenus de manière à atteindre un ou plusieurs buts établis.
systems thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	pensée systémique	Approche holistique d'analyse, qui se concentre sur la façon dont les parties d'un système fonctionnent, collaborent et interagissent au fil du temps, dans le contexte d'autres systèmes.
technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	dette technique	Totalité du travail de refonte (backlog) accumulé du fait d'avoir opté pour des solutions de contournement plutôt que des solutions système, qui prendraient plus de temps.
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	environnement de test	Environnement contrôlé établi pour tester des produits, des services et autres éléments de configuration.
third party	A stakeholder external to an organization.	Tierce partie	Partie prenante extérieure à une organisation.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	débit	Mesure de la quantité de travail effectuée par un produit, un service ou autre système pendant une période donnée.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	transaction	Unité de travail qui consiste en un échange entre deux ou plusieurs participants ou systèmes.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	cas d'utilisation	Technique qui consiste à utiliser des scénarios pratiques réalistes pour définir des exigences fonctionnelles et concevoir des tests.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
user	A person who uses services.	utilisateur	Personne qui utilise des services.
utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does' and can be used to determine whether a service is 'fit for purpose'. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	Utilité	Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier. La définition du terme « utilité » peut se résumer par : « ce que fait le service ». Ce terme peut servir à déterminer si un service est « adapté au besoin ». Pour être « utile », un service doit soit soutenir les performances du consommateur, soit supprimer les contraintes pour ce dernier. De nombreux services atteignent ces deux objectifs.
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	exigences d'utilité	Exigences fonctionnelles définies par le client et propres à un produit spécifique.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	Validation	Confirmation que le système, produit, service ou autre entité répond aux spécifications convenues.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	Valeur	Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	flux de valeur	Suite d'étapes qu'une organisation effectue pour créer et fournir des produits et des services à des consommateurs.
value streams and processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	flux de valeur et processus	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cette dimension définit les activités, flux de travail, contrôles et procédures requis pour atteindre les objectifs convenus.
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	Vision	Aspiration définie de ce qu'une organisation souhaite devenir à l'avenir.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met.	Garantie	Assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. Le terme « garantie » peut se résumer par : « la performance du service » et peut être utilisé pour déterminer si un service est « adapté à l'utilisation ». La garantie porte souvent sur les niveaux de service alignés sur les besoins des consommateurs de ces services. Elle peut reposer sur un accord formel, ou correspondre à un message marketing ou à une image de marque. En général, la garantie porte sur différents domaines tels que la disponibilité du service, sa capacité, ses niveaux de sécurité et sa continuité. Un service peut être considéré comme fournissant un degré d'assurance acceptable, ou « garantie », si l'ensemble des conditions définies et convenues sont respectées.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	exigences de garantie	Il s'agit généralement d'exigences non fonctionnelles, capturées en tant qu'entrées fournies par les parties prenantes principales et d'autres pratiques.
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	méthode en cascade	Approche de développement linéaire et séquentielle, avec des objectifs distincts pour chaque phase de développement.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	instruction de travail	Description détaillée à suivre pour effectuer une activité.
workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	solution de contournement	Solution permettant de réduire ou d'éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Certaines solutions de contournement réduisent la probabilité que des incidents ne surviennent.

© AXELOS Limited Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
workforce and talent management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	pratique de gestion des effectifs et des talents	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation dispose des bonnes personnes avec les compétences et connaissances appropriées, occupant les bons rôles, afin de soutenir ses objectifs business.

9. PROGRAMME ET MODALITÉS

EXAMEN ITIL4 FOUNDATION :

Introduction

La qualification ITIL 4 Foundation a pour but d'initier les candidats à la gestion des services informatiques modernes, de leur permettre de comprendre le langage commun et les concepts clés employés dans ce domaine et de leur montrer comment améliorer leur travail et celui de leur organisation grâce aux conseils ITIL 4. En outre, cette qualification fournira aux candidats une compréhension du référentiel de gestion des services ITIL 4 et de la façon dont il a évolué pour adopter les technologies et les méthodes de travail modernes.

L'examen ITIL 4 Foundation a pour but d'évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du référentiel de gestion des services ITIL 4, tel que décrit dans le document ci-dessous, afin d'obtenir la qualification ITIL 4 Foundation. La qualification ITIL 4 Foundation est un pré-requis pour passer les qualifications ITIL 4 de niveau supérieur, qui évaluent la capacité à appliquer les concepts relatifs aux différentes parties du référentiel ITIL, dans un contexte donné.

Présentation de l'examen

Supports autorisés	Aucun	Il s'agit d'un examen "à livre fermé". La publication <i>ITIL Foundation</i> , édition ITIL 4, peut être utilisée à des fins d'apprentissage, mais son utilisation n'est PAS autorisée pendant l'examen.
Durée de l'examen :	60 minutes	Les candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle ou leur langue de travail bénéficient d'un délai supplémentaire de 25 %, soit 75 minutes au total.
Nombre de points	40 points	Il y a 40 questions au total, chacune valant 1 point. Les points ne peuvent être soustraits.
Note de passage	26 points	Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions (65 %).
Niveau de raisonnement	Niveaux de Bloom 1 et 2	Le "niveau de Bloom" indique le niveau de raisonnement requis pour répondre à la question. Pour les questions de niveau Bloom 1, vous devez vous <u>rappeler</u> des informations à propos du référentiel de gestion des services ITIL 4. Pour les questions de niveau Bloom 2, vous devez démontrer votre <u>compréhension</u> de ces concepts.
Types de questions	Standard, Négative, Mot manquant et Liste	Les questions sont toutes "à choix multiple". Pour les questions "standard", une question est posée avec quatre propositions de réponses. Les questions "négatives" sont semblables aux questions "standard", mais sont formulées négativement. Pour les questions "mot manquant", une phrase est rédigée avec un mot manquant ; vous devez sélectionner le mot manquant parmi quatre options.

Types de questions

Exemple de question de type "standard" :

Laquelle des options suivantes est une source de meilleures pratiques ?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

REMARQUE : deux options parmi la liste sont correctes. Les questions de type "liste" ne sont jamais négatives.

Veuillez consulter l'échantillon d'examen pour voir un exemple du format et du contenu de l'examen.

Exemple de question de type "liste" :

Quel énoncé sur la gestion des actifs de service et des configurations est CORRECT ?

1. Elle supporte Q
2. Elle supporte P
3. Elle supporte R
4. Elle supporte S

- a) 1 et 2
- b) 2 et 3
- c) 3 et 4
- d) 1 et 4

Exemple de question de type "mot manquant"

Identifier le ou les mot(s) manquant(s) dans la phrase suivante.

Le/La [?] définit les exigences relatives à des services et assume la responsabilité des résultats de la consommation des services.

- a) Rôle Q
- b) Rôle P
- c) Rôle R
- d) Rôle S

Exemple de question de type "négative" :

Laquelle des options suivantes n'est PAS un domaine de valeur défini ?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

REMARQUE : les questions négatives sont utilisées uniquement à titre **exceptionnel**, lorsqu'une partie des acquis d'apprentissage consiste à savoir qu'un élément est manquant ou ne devrait pas se produire.

Programme de formation

Le tableau ci-dessous résume les concepts évalués lors de l'examen et les principales sections du manuel dans lesquelles ils sont expliqués. Les références bibliographiques se rapportent au chapitre indiqué, mais pas aux sous-sections du chapitre, sauf mention contraire. Le verbe utilisé pour chaque critère d'évaluation correspond au niveau de Bloom (BL, Bloom Level) : "Rappeler"/"Définir" correspond au niveau 1 de connaissance et de compréhension, "Décrire"/"Expliquer" correspond au niveau 2 de compréhension/analyse.

Acquis d'apprentissage	Critères d'évaluation :	Manuel Références	Niveau de Bloom	Nb de points
1. Comprendre les concepts clés de la gestion des services	1.1 Rappeler la définition de : a) Service b) Utilité c) Garantie d) Client e) Utilisateur f) Gestion des services g) Sponsor	2.0, 2.2.2, 2.3.1, 2.5.4	BL1	2
	1.2 Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services : a) Coût b) Valeur c) Organisation d) Résultat e) Livrable f) Risque g) Utilité h) Garantie	2.1, 2.1.1, 2.2 et toutes les sous- sections de 2.5	BL2	2
	1.3 Décrire les principaux concepts des relations de service : a) Offre de service b) Gestion des relations de service c) Fourniture de service d) Consommation de service	2.3.2, 2.4, 2.4.1	BL2	1

2. Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services	2.1 Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux	4.3, 4.3.8 ⁵	BL2	1
	2.2 Expliquer l'utilisation des principes directeurs (4.3) : a) Privilégier la valeur (4.3.1 – 4.3.1.4) b) Commencer là où vous êtes (4.3.2 – 4.3.2.3) c) Progresser par itération avec des retours (4.3.3 – 4.3.3.3) d) Collaborer et promouvoir la visibilité (4.3.4 – 4.3.4.4) e) Penser et travailler de façon holistique (4.3.5 – 4.3.5.1) f) Opter pour la simplicité et rester pratique (4.3.6 – 4.3.6.3) g) Optimiser et automatiser (4.3.7 – 4.3.7.3)	4.3, 4.3.1-4.3.7.3	BL2	5
3. Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services	3.1 Décrire les quatre dimensions de la gestion des services (3) : a) Organisations et personnes (3.1) b) Information et technologie (3.2) c) Partenaires et fournisseurs (3.3) d) Flux de valeur et processus (3.4-3.4.2)	3, 3.1-3.4.2	BL2	2
4. Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL	4.1 Décrire le système de valeur des services ITIL (4.1)	4.1	BL2	1
5. Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs	5.1 Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services et comment cela supporte les flux de valeur (4.5)	4.5	BL2	1

Acquis d'apprentissage	Critères d'évaluation :	Manuel Références	Niveau de Bloom	Nb de points
interconnexions	5.2 Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur : a) Planifier b) Améliorer c) Impliquer d) Concevoir et assurer la transition e) Obtenir/construire f) Fournir et assurer le support	4.5.1-4.5.6	BL2	1
6. Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL	6.1 Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes : a) Gestion de la sécurité de l'information (5.1.3) b) Gestion des relations (5.1.9) c) Gestion des fournisseurs (5.1.13) d) Gestion des actifs informatiques (5.2.6) e) Surveillance et gestion des événements (5.2.7) f) Gestion des mises en production (5.2.9) g) Gestion de la configuration des services (5.2.11) h) Gestion des déploiements (5.3.1) i) Amélioration continue (5.1.2) j) Contrôle des changements (5.2.4) k) Gestion des incidents (5.2.5) l) Gestion des problèmes (5.2.8) m) Gestion des demandes de service (5.2.16) n) Centre de services (5.2.14) o) Gestion des niveaux de service (5.2.15)	5.1.2, 5.1.3, 5.1.9, 5.1.13, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.9, 5.2.11, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.16, 5.3.1,	BL1	5

	<p>6.2 Rappeler la définition des termes ITIL suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actif informatique b) Événement c) Élément de configuration d) Changement e) Incident f) Problème g) Erreur connue 	<p>5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11</p>	<p>BL1</p>	<p>2</p>
<p>7. Comprendre 7 pratiques ITIL</p>	<p>7.1 Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Amélioration continue (5.1.2), notamment : - Le modèle d'amélioration continue (4.6, fig 4.3) b) Contrôle des changements (5.2.4) c) Gestion des incidents (5.2.5) d) Gestion des problèmes (5.2.8) e) Gestion des demandes de service (5.2.16) f) Centre de services (5.2.14) g) Gestion des niveaux de service (5.2.15 - 5.2.15.1) 	<p>4.6 et 4.3. 5.1.2, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.8, 5.2.16, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.15.1</p>	<p>BL2</p>	<p>17</p>

10. EN ROUTE POUR LA CERTIFICATION :



i. Les liens utiles :

- Lien vers la formation <https://wfcertifications.com/itil4/>
- Paiement du passage à la certification officielle <https://www.peoplecert.org/browse-certifications//itil-4-foundation>

ii. Contacts utiles :

- Mèl : w.foalemcertif@gmail.com
- Tel : 07 69 83 40 74

iii. Bonus :

Retrouvez l'ensemble de nos certifications en consultant notre catalogue officiel



Bon courage dans vos révisions et plein succès pour l'examen officiel!