



PREPARATION EXAMEN ITIL4 FOUNDATION



W.F CERTIFICATIONS PREP

W.F Certifications prep

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

1

1- PRESENTATION D'ITIL

Définition

ITIL : Information Technology Infrastructure Library, soit Bibliothèque pour l'infrastructures 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

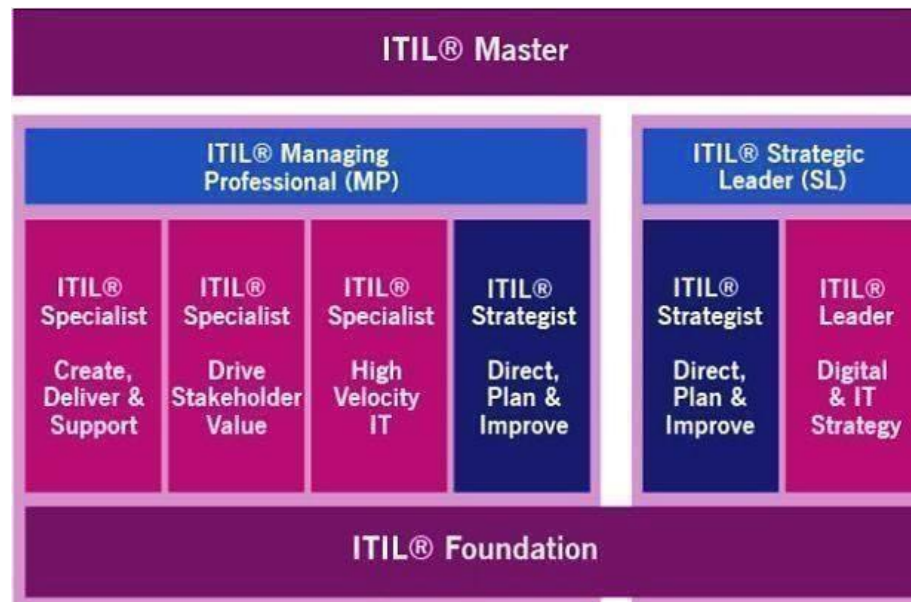
3-Certification ITIL Master

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

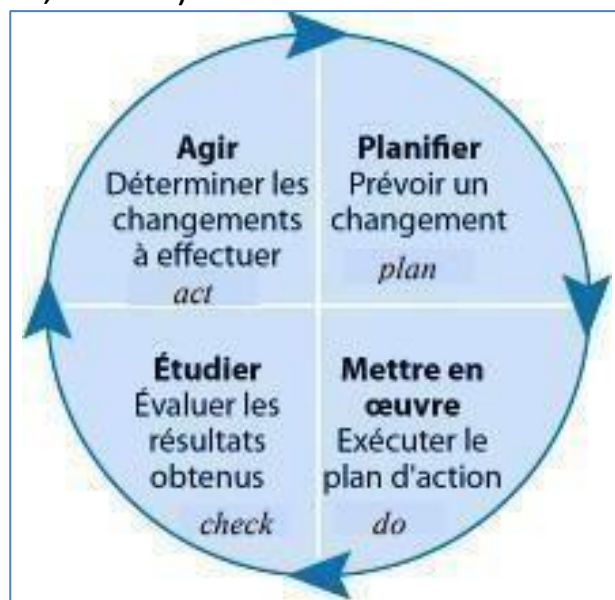
- **1972 : début des travaux de développement des pratiques par la CCTA (Central Computing and Telecommunication Agency).**
- **1988 : la CCTA crée les bases de l'ITIL**
- **1991 : publication des éléments par la CCTA**
- **1990-1997 : premier groupe de travail (ITSMF – Information Technology Service 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

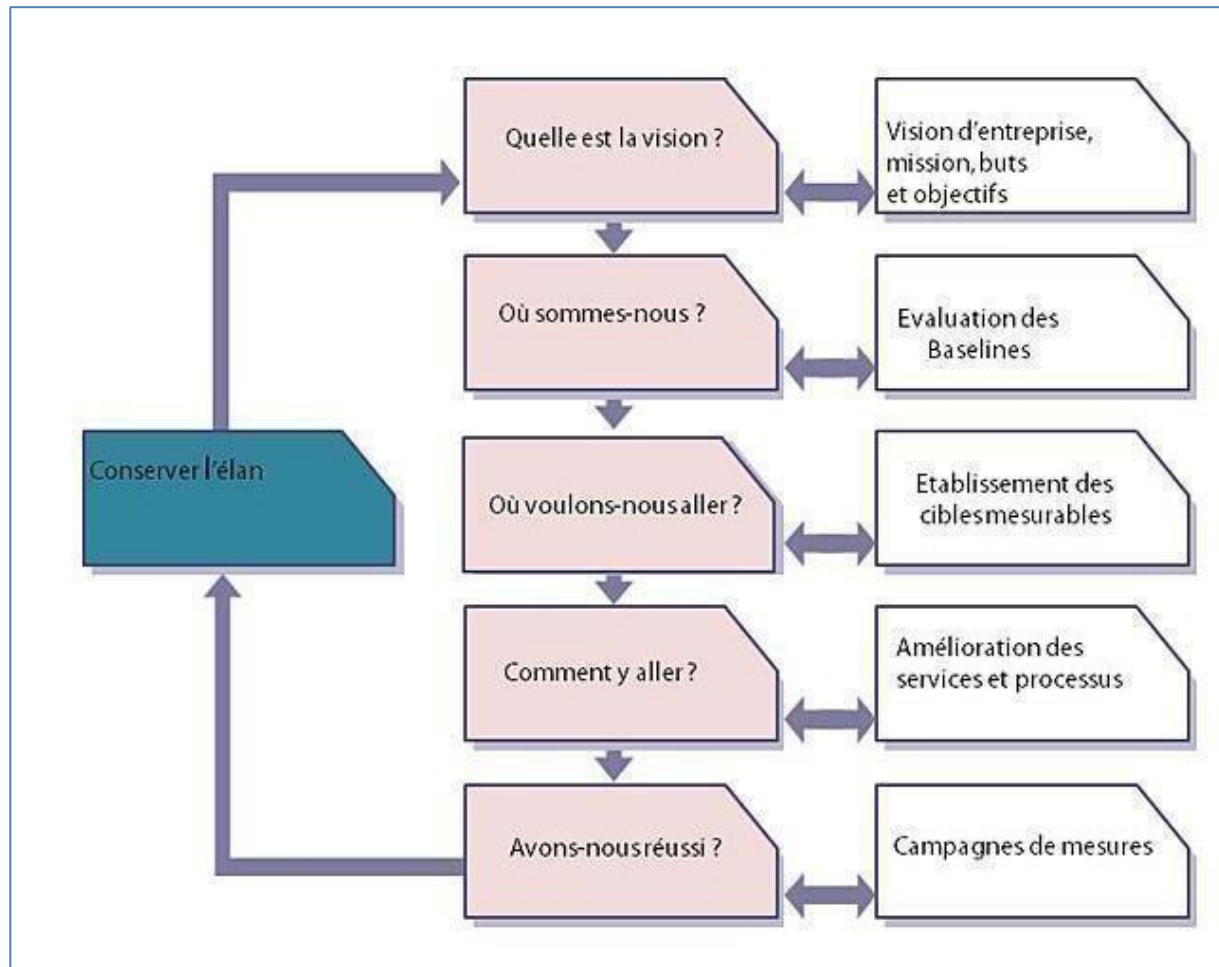
- Lean

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 gérér 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'ITIL4

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'ITIL4

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'ITIL4

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'ITIL4

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'ITIL4

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'ITIL4

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 on capture la demande et dont on la traduit 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-LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL 4

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-LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL4

7. Optimisez et automatisez

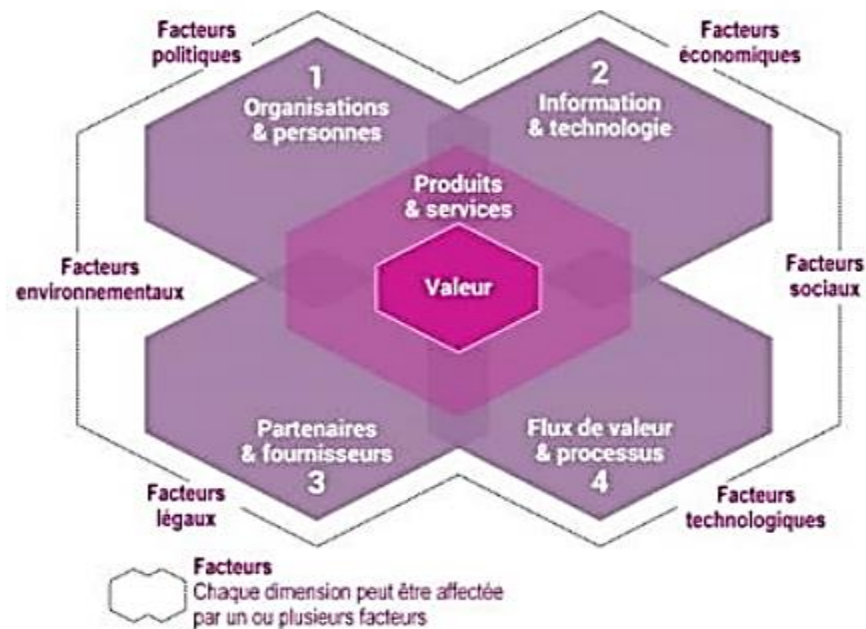
Vous devez utiliser toutes vos ressources aussi efficacement que possible. Cela signifie que vous devez automatiser chaque fois que vous le pouvez. Vous devez utiliser des personnes uniquement pour des tâches impossibles à automatiser. Cela implique également que vous devez réfléchir soigneusement à 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)

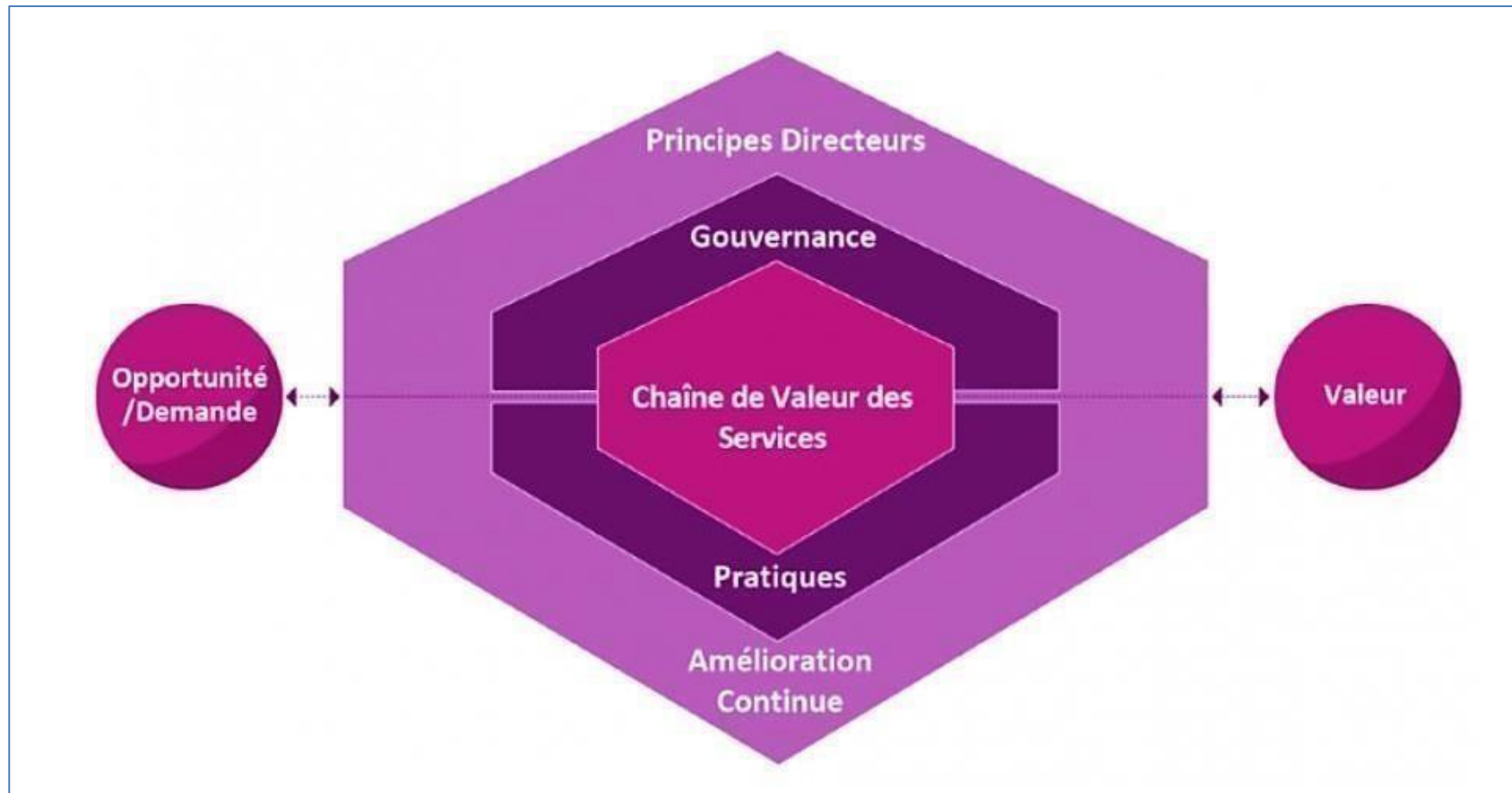
Dans la démarche ITIL 4, on va encore plus loin dans le concept de système global. On parle maintenant de SVS, Système à Valeur de Service. On casse la notion de cycle de vie, trop marquée par la méthodologie des développements en cycle en V.

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

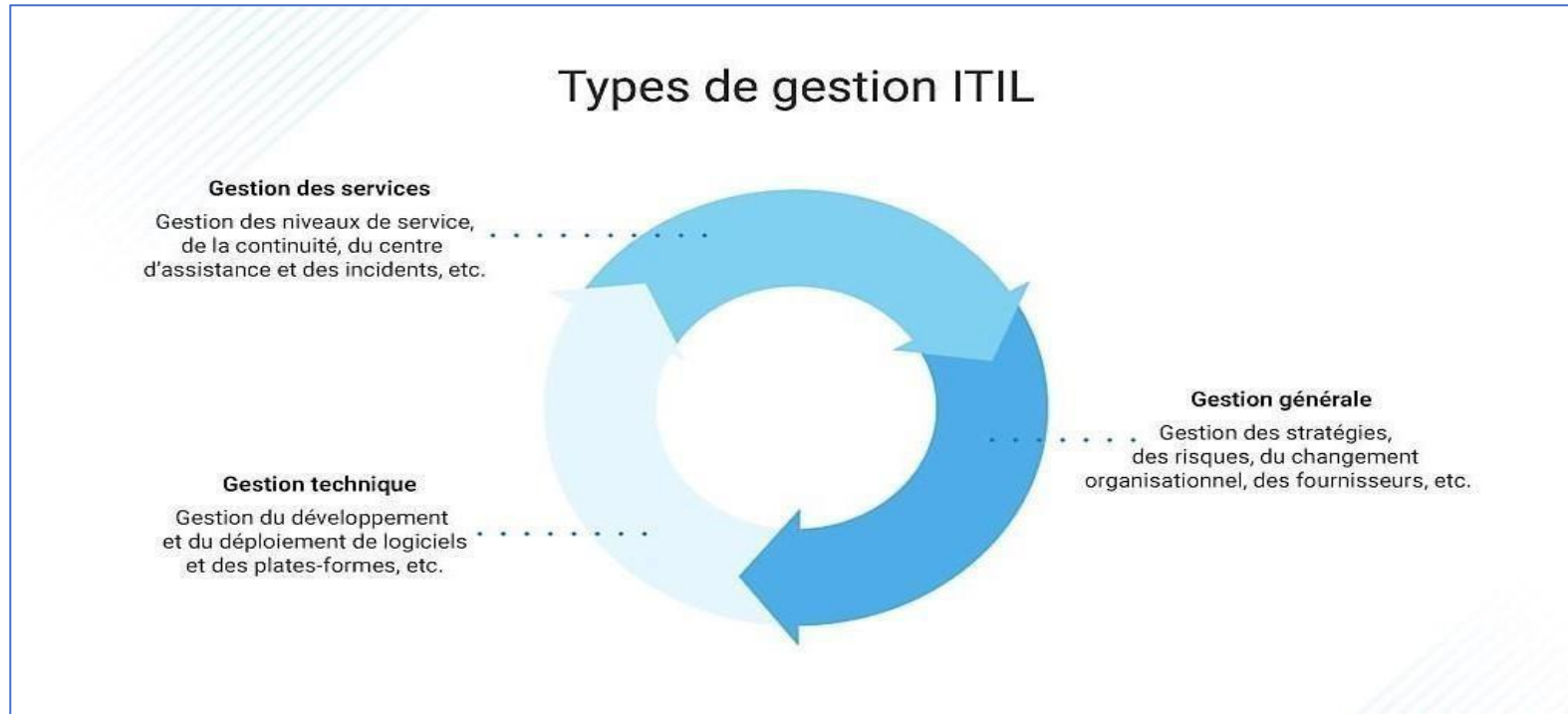
La pratique de gestion des niveaux de service porte toute la relation avec les branches métier, c'est-à-dire les clients.

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 ...

7. PETIT PRÉCIS : LES PRATIQUES ITIL4 :



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, 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.

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.

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 définir les priorités en fonction des objectifs et démontrer 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

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

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.

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

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.

C. 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 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.

8. EN ROUTE POUR LA CERTIFICATION :



i. Les liens utiles :

- Lien vers la formation <https://wfcertifprep.com/courses/reussir-certification-iti4-foundation-premier-coup-2/>
- Paiement du passage à la certification officielle <https://www.peoplecert.org/browse-certifications//iti4-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!