

BULLETIN NATIONAL D'ITSMF



DANS CE VOLUME:

- PARAMÈTRES DE LA GATI
- Y A-T-IL UN MÉDECIN DANS LA SALLE?
- MESURER L'ÉVOLUTION ET STRUCTURER L'AVENIR : UNE INITIATIVE D'ACS À LA VILLE DE CALGARY
- « SI VOUS NE SAVEZ PAS OÙ VOUS ALLEZ, VOUS ABOUTIREZ AILLEURS »
- METTRE EN ŒUVRE UN CADRE DE PARAMÈTRES POUR CRÉER DE LA VALEUR GRÂCE À L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES
- CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS PAR SECTION

itsMF Canada est une organisation sans but lucratif dédiée à promouvoir la reconnaissance et la croissance de ses membres dans la Gestion des Services. Nous mettons en valeur la certification, l'adoption et l'application des meilleures pratiques de structures et de normes telles ITIL, ISO 20000, CoBIT et plusieurs autres.

www.itsmf.ca

LISTE DES COMMANDITAIRES NATIONAUX

Nous aimerions remercier nos commanditaires nationaux qui appuient le mandat d'itsMF Canada.



BURNTSAND

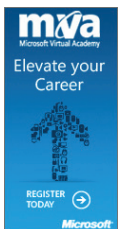


service management art

Service-now.com
On Demand IT Service Management



Sierra Systems



> MESSAGE DU PRÉSIDENT

BONNES NOUVELLES : ACTION DE GRÂCE ET ISO20000

Bienvenue à notre édition automnale!

L'Action de grâce vient de passer et nous exprimons à nos membres nos meilleurs vœux tardifs. Le monde de la GSTI continue d'être une corne d'abondance qui nous offre des occasions et des avantages généreux. Nous devons être reconnaissants pour la vague de normes et de cadres qui ont été créées au cours des 20 dernières années. Leur émergence, et l'adoption qui s'ensuit, a créé une quantité d'occasions pour les organisations d'améliorer la qualité de leur service, les praticiens de mettre en valeur leurs compétences et leurs accréditations, et toute une industrie de formation, de gestion du savoir, de consultation et de boîtes à outils pour se développer et évoluer.

Parlant de normes, Services partagés Canada (gouvernement fédéral canadien) vient juste de recevoir une accréditation ISO20000. Il s'agit du premier ISO20000 au Canada!

Le gouvernement du Canada compte plus de 100 services de messagerie différents, plus de 300 centres de données, et plus de 3 000 services de réseau au sein de la fonction publique fédérale. Perçu comme inefficace et inutile, le gouvernement passera à un système de messagerie, réduira le nombre total des centres de données de 300 à moins de 20 et simplifiera les réseaux électroniques dans et entre les ministères gouvernementaux. Cette mesure améliorera les services offerts aux Canadiens, rendra les TI plus sécuritaires et fiables, et fera économiser de l'argent aux contribuables en accord avec le plan du gouvernement du Canada visant à retourner à des budgets équilibrés.

Services partagés Canada regroupe toutes les ressources associées à la prestation de services de messagerie, de centre de données et de réseau de 44 des secteurs et organismes les plus axés sur les TI. Ces ministères et organismes ne fourniront plus ces services à l'interne. Plutôt, les services seront fournis par Services partagés Canada.

Une célébration de cette réussite phénoménale a eu lieu dans le grand hall du nouveau Musée canadien de la guerre le 6 octobre. Tous les intervenants concernés se sont rassemblés pour écouter des discours et la présentation



de l'accréditation ISO20000 par APMG. Il s'agit du premier ISO20000 au Canada, l'étalon-or dans l'atteinte de l'excellence du service en matière de GSTI. On a invité itSMF Canada à participer et Steve Worth, président de la section de la RCN et moi-même étions présents. Steve et moi étions les seules personnes de l'extérieur, en plus de l'APMG à être invités, afin de reconnaître le soutien des membres en gestion des services qu'itSMF a fourni aux membres de TPSGC au cours des dix dernières années. Bien sûr, nous étions extrêmement fiers et reconnaissants de participer à ce grand moment dans l'histoire de la GSTI. **La première accréditation ISO20000 canadienne décernée au Canada!**

J'écris à ce sujet, car c'est très important. Nous ne devons pas perdre de vue le fait que cela a seulement été rendu possible grâce à la mise en œuvre des meilleures pratiques de GSTI. Que tout cela a été accompli avec l'aide des praticiens, qui se sont démenés avec le sujet, les accréditations, les études de cas, et les essais et erreurs, pour finalement atteindre les objectifs qu'ils voulaient atteindre. Oui, cela a nécessité vision, financement, foi, leadership, commandites, temps, compétences et effort. Et beaucoup de tout cela! Et le tout s'est principalement résumé à des mesures en matière de formation, de planification, de mise en œuvre, d'essais et d'examen. Des choses que bon nombre d'entre nous accomplissent chaque jour.

Maurice Chenier, sous-ministre principal adjoint, SPC, (promoteur de projet) et Jim King, directeur, gestion des services, stratégie et optimisation, SPC (chef de projet) et leur équipe d'experts sont bien connus dans le secteur de la GSTI; ils participent depuis des années, ils ont été très visibles en tant que conférenciers et experts de panel, ils ont contribué à notre bloc de connaissances, et ils ont partagé et présenté à de nombreuses reprises.

Maintenant, vous pensez peut-être que j'essaie de vous diriger quelque part, mais je n'essaie pas, je ne fais qu'avancer un argument.

Services partagés Canada n'a pas obtenu son accréditation ISO20000 grâce à itSMF, mais plutôt, itSMF est qui nous sommes en raison de groupes de membres comme SPC. itSMF est maintenant plus forte, meilleure, plus intelligente et plus approfondie, car le groupe de membres à SPC sait ce qu'il faut pour obtenir ISO20000. Les experts en la matière sont plus nombreux et le réseautage s'améliore de jour en jour. **Nos félicitations sincères à Maurice, à Jim et à toute l'équipe de SPC!**

Je termine donc avec mon baratin préféré dans chaque numéro. Nous sommes qui nous sommes simplement en raison des capacités, des états de service et du travail acharné de nos membres. Ceci étant dit, nous ne sommes

pas une troupe d'amuseurs publics et nous avons besoin que vous soyez des membres actifs payants d'itSMF et nous avons aussi besoin de vous en tant que bénévoles et participants.

Les bénévoles sont plus importants que jamais pour itSMF. Nous avons besoin de vous pour :

- aider à fournir du contenu en ce qui concerne nos événements, notre bulletin et notre site Web;
- organiser (logistique) et animer les événements;
- diriger nos programmes de valeur pour les membres dans des rôles tels que le marketing, le service aux membres et les commandites;
- créer et diriger tous nos programmes, en offrant de la valeur au coût le plus bas possible pour nos membres.

Être bénévole, à tout niveau au sein d'itSMF, vous donne la possibilité d'accroître votre expérience dans l'élaboration de programmes, le leadership, la négociation avec les pairs et sur de nombreux autres fronts. C'est un excellent terrain de formation pour vous et vos collègues. Vous développerez de nouvelles compétences, une grande satisfaction et la réputation de quelqu'un « qui accomplit le travail »! De plus, vous serez reconnu comme un acteur du domaine de la GSTI et vous développerez un réseau de pairs et de connaissances autrement difficiles à obtenir.

C'est le moment où jamais de devenir un membre d'itSMF Canada (et un bénévole). L'organisation a besoin de votre appui, et les avantages vous serviront maintenant et tout au long de votre carrière.

Nous sommes itSMF, tout ce qui est lié à la GSTI arrive ici.

itSMF commence et finit avec vous, le membre d'itSMF.

À votre service,

JOHN DELAND

Président de l'organisme et du conseil d'administration

JDeland@itsmf.ca

TABLE DES MATIÈRES

Message du président	2-3
Éditorial & lecteurs	4
Paramètres de la GATI	5-6
Y a-t-il un médecin dans la salle?	7-8
Nouvelles du service	9-14
Microsoft à titre de commanditaire platine	9
Nous sollicitons votre contribution	10
La librairie d'itSMF	11-14
Mesurer l'évolution et structurer l'avenir : une initiative d'ACS à la Ville de Calgary	15-16
Sections	17-22
Calendrier des événements par section	23
« Si vous ne savez pas où vous allez, vous aboutirez ailleurs »	24-25
Mettre en œuvre un cadre de paramètres pour créer de la valeur grâce à l'amélioration continue des services	26-28
Nous contacter	30

CONSEIL D'ADMINISTRATION NATIONAL:

Président

JOHN DELAND (JDeland@itsmf.ca)

Vice-président, Trésorier

MARK MITCHENER (MMitchener@itsmf.ca)

Secrétaire

MAUREEN LLEWELLYN (MLlewellyn@itsmf.ca)

Directeur des sections affaires

WILL O'BRIEN (WObrien@itsmf.ca)

Directeur de la commercialization

DANI DANYLUK (DDanyluk@itsmf.ca)

Directeur des services aux membres

ALI MREHACH (AMrehach@itsmf.ca)

Directeur des relations de l'industrie

ANDRZEJ GADOMSKI (AGadomski@itsmf.ca)

Directeur des événements

LINDA SINCLAIR (LSinclair@itsmf.ca)

> ÉDITORIAL

J'aimerais me présenter en tant que nouveau rédacteur en chef du bulletin d'itSMF Canada. C'est la première fois que j'accepte ce rôle et les grands souliers à chausser, car mon prédécesseur, Roland Sabourin, a mis la barre très haute à titre d'initiateur et de concepteur des lignes directrices et du cadre de notre bulletin actuel. Roland m'a également formé et m'a laissé un assistant très compétent, Brien Wong, donc je me sens bien préparé pour cette tâche.

Le thème de ce numéro est : Aperçus de processus, Maturité, Autres cadres de travail, IRC et Mesures. Avant ce numéro, j'étais inquiet de ne pas recevoir assez de propositions pour remplir notre bulletin, donc lorsque la « demande de contributions » a été publiée en août, j'ai été agréablement surpris et je suis heureux de dire que nous avons reçu davantage d'articles que nous l'espérions. Nous les avons tous inclus, car je trouvais qu'ensemble les articles représentaient un vaste éventail de sujets et de renseignements fondés sur de nombreux points de vue et j'estimais que l'information

était utile pour tous nos membres. Donc, j'aimerais remercier tous ceux d'entre vous qui ont proposé des articles, car vous avez facilité mon travail de rédacteur en chef, en veillant à ce que nous ayons un solide bulletin offrant des points de vue diversifiés sur notre thème.

J'espère que vous appréciez le bulletin autant que moi et je suis impatient de recevoir vos articles pour notre bulletin hivernal qui aura pour thème : Outils habilitants, Défis et histoires de mise en œuvre, Tendances de l'industrie.

Cordialement,

Dani Danyluk
Rédacteur en chef du bulletin
Editor@itsmf.ca

> COURRIER DES LECTEURS

Faites parvenir vos commentaires et votre rétroaction à Editor@itsmf.ca à des fins de publication dans nos prochains bulletins.

> GUIDE DE PROPOSITION DU CONTENU POUR LE BULLETIN

Nous acceptons le savoir ou le contenu éditorial pour les prochaines éditions du bulletin. Voici quelques lignes directrices :

- Toutes les propositions doivent être envoyées à Editor@itsmf.ca en inscrivant un titre qui décrit ce que vous présentez et qu'il s'agit d'une proposition pour le bulletin (p. ex. : Proposition pour le bulletin : Critique de livre).
- Tout le matériel doit être profitable aux membres d'itSMF et concerner un certain aspect de la gestion des services des TI.
- On encourage les fournisseurs à participer. Le contenu ne doit pas être une publicité de produit, mais plutôt des articles informatifs, bien rédigés et pertinents.
- Nous acceptons les types de contenu suivants : chroniques clés (de 700 à 1000 mots); critiques de livre (500 mots). Si vous avez d'autres types de propositions, veuillez nous envoyer un courriel en ce qui a trait à sa pertinence.
- Nous nous réservons le droit de modifier toutes les propositions en ce qui concerne la longueur, la lisibilité ou le respect de notre politique rédactionnelle.
- Le droit d'auteur du contenu continue d'appartenir à l'auteur original qui accorde à itSMF le droit de reproduire le contenu sous toute forme et de le mettre à la disposition sur son site Web.

Paramètres de la GATI

Gestion des actifs des TI (GATI) [nom] : les processus, politiques, données, technologies et ressources nécessaires pour s'assurer de l'acquisition, du déploiement, de l'utilisation et de l'élimination efficaces des actifs des TI (logiciels et matériel) et des services connexes, tels que fournis par les fournisseurs sous contrat.

L'une des nombreuses leçons apprises pendant plus de 27 ans en tant que défenseur, formateur et consultant en matière de gestion des actifs des TI (GATI) est l'importance des paramètres. Comme pour la plupart des choses en affaire, vous ne pouvez pas gérer ce que vous ne pouvez pas mesurer. La gestion du cycle de vie des actifs des TI, licences, contrats, fournisseurs et données financières connexes – communément appelée gestion des actifs des TI (GATI) – ne fait pas exception : les paramètres sont un facteur essentiel à la réussite de la GATI.

Les paramètres permettent à une organisation de quantifier et de démontrer :

- L'ampleur, le cas échéant, pour comprendre l'effort et garantir des ressources suffisantes. Le budget et la dotation de la GATI pour une organisation comptant 5 000 postes de travail seront inférieurs à ceux d'une organisation comptant 40 000 postes de travail.
- Les résultats par rapport aux objectifs en matière de GATI de l'organisation et aux attentes des intervenants.
- La valeur de la fonction de la GATI, selon les résultats obtenus.
- L'efficacité et l'efficience de la fonction de la GATI. Il est possible de réussir à réaliser les objectifs (résultats) en matière de GATI de l'organisation, mais pas nécessairement de façon efficace ou efficiente.

Additionally, metrics are needed to:

- obtenir l'engagement des cadres et des intervenants;
- suivre les progrès et les résultats;
- dégager les problèmes et les possibilités d'amélioration;
- justifier des ressources additionnelles;
- comparer aux autres organisations.

Généralement, les paramètres entrent dans l'une des cinq catégories suivantes :

Quantité : Combien en avons-nous? De combien en avons-nous besoin? P. ex. : actifs, contrats, personnes.

Finances : Qu'est-ce que le coût et la valeur? Combien d'argent a été économisé ou évité? Quelles sont nos dépenses comparatives? (p. ex. : par rapport au budget ou aux pairs)

Conformité : Quel est le niveau de conformité dans un domaine particulier? P. ex. : politiques, contrats, licences, réglementations.

Qualité : À quel point le résultat obtenu a-t-il été bon? P. ex. : en matière de complétude, d'exactitude et de rapidité d'exécution.

Durée : Combien de temps est-il requis pour atteindre un résultat souhaité ou effectuer une tâche précise? P. ex. : pour remplir une demande de logiciel approuvée.

En appliquant les paramètres à la GATI, je recommande que les organisations :

- relèvent et obtiennent le consensus sur les objectifs en matière de GATI de l'organisation, en ordre de priorité, si possible;
- pour chaque objectif en matière de GATI, choisissent deux ou trois paramètres dans les catégories applicables (pas toutes les catégories s'appliqueront à tous les objectifs); s'assurent de choisir des paramètres qui sont réalisables en faisant un effort jugé raisonnable;
- établissent une mesure de base pour chaque paramètre;
- définissent une méthode et la responsabilité afin de constamment mesurer et analyser/présenter des rapports;
- définissent la responsabilité de prendre des mesures à l'égard des résultats signalés;
- tandis que la GATI se développe et grandit, changent ou élargissent les paramètres au besoin.

Veuillez noter que, lors de la définition et de l'application des paramètres, il est important de faire la différence entre les moyens pour obtenir le résultat final et le résultat final en soi. Par exemple, un inventaire des actifs précis est un moyen de favoriser un soutien des TI plus efficace – un résultat final

qui a de la valeur pour l'organisation; l'inventaire n'est pas un résultat final en soi ou qui va de soi.

Les paramètres représentatifs incluent :

Ampleur :

- Nombre de plateformes
- Nombre et types d'actifs
- Nombre et types de contrats : total, par fournisseur
- Nombre et classification des fournisseurs
- Nombre de demandes, de bons de commande et de factures
- Nombre et participation de clients internes
- Complexité des actifs : produits de base c. spécialisés; services c. produits
- Fréquence et quantité de changements d'actif

Résultats et valeur :

- Dépenses comparatives : par rapport au budget, aux dépenses antérieures, à l'analyse de cas, au contrat, aux pairs
- Réduction/évitement des coûts : pour des transactions et des portefeuilles particuliers
- Économies/évitement des coûts en redéployant les actifs
- Niveau de conformité de la licence : général ou pour des produits/fournisseurs particuliers
- Taux d'utilisation des actifs
- Temps pour approvisionner/désapprovisionner les actifs
- Satisfaction de la clientèle quant à la livraison des produits/services

Efficacité et efficience :

- Pourcentage des actifs acquis par processus d'approvisionnement standard
- Temps pour approvisionner/désapprovisionner les actifs
- Qualité de la base de données des actifs : exactitude, complétude, rapidité d'exécution; fréquence des corrections manuelles
- Pourcentage des actifs pour lesquels des données d'installation sont disponibles
- Pourcentage des actifs pour lesquels des données d'utilisation sont disponibles
- Pourcentage des actifs conformes aux normes de produit
- Pourcentage des titres de produit pour lesquels de la documentation sur la licence existe
- Temps/effort pour effectuer une vérification de conformité de la licence
- Nombre de produits redondants sur le plan fonctionnel

Bien qu'ils nécessitent un certain effort immédiat, de tels paramètres feront des miracles afin d'obtenir et de maintenir le soutien pour votre programme de GATI, à tous les niveaux dans l'organisation. Les organisations qui ont eu le plus grand succès en matière de GATI ont défini, suivi, analysé, traité et amélioré de façon proactive un éventail évolutif de paramètres qui démontrent de la valeur et permettent l'amélioration continue tandis que la fonction de GATI grandit.

Sherry Irwin est présidente et consultante principale chez Technology Asset Management Inc. et elle est la fondatrice et la présidente de la Canadian IT Asset Management Users' Group (CITAMUG).

Y a-t-il un médecin dans la salle?

Je mangeais récemment avec un collègue et un sujet intéressant a été soulevé. Nous discutons des processus de résolution de problèmes dans l'industrie des TI et de la raison pourquoi de nombreuses équipes techniques ont encore de la difficulté à prendre du recul, à prendre leur souffle, et à approcher les problèmes de façon logique.

L'absence d'une résolution de problèmes structurée semble évidente pour quiconque s'est assis pour observer les autres se débattre avec un incident important. Voici certaines des premières phrases entendues...

- « Redémarrons le serveur. »
- « Nous devons désinstaller les corrections. »
- « Appelez l'équipe du réseau. »

Ces phrases, lorsqu'elles sont mentionnées au début d'une crise, mettent souvent en évidence qu'une étape clé de la résolution de problèmes est absente. Comment savent-ils quoi résoudre? S'ils « redémarrent le serveur », sont-ils certains qu'il s'agit de la cause réelle? Souvent, lorsqu'un service subit une défaillance, la cause pourrait être le réseau, le serveur, l'unité de stockage, l'application ou le plan de travail. Nous regardons donc les équipes de soutien redémarrer/réinitialiser chacun d'eux dans l'espoir d'atteindre leur but avant que les utilisateurs montrent leur frustration.

Même si j'ai trouvé ce comportement commun au sein de nombreux services des TI, il faut souligner que de nombreuses industries semblent avoir une approche plus structurée. On peut tirer des leçons si nous regardons les personnes qui examinent déjà les problèmes de façon logique et attentive.

L'industrie médicale est un excellent exemple où l'on observe de solides aptitudes à résoudre un problème. J'aime citer les médecins en exemple, car presque tout le monde peut en faire état. La plupart des gens ont observé des professionnels de la santé au travail pendant leur vie. De plus, il existe une multitude de séries télévisées d'hôpitaux qui sont une excellente source d'études de cas.

Donc, prenons un moment pour détailler une visite chez le médecin et l'associer à un processus de résolution de problèmes officiel tel que l'« analyse de problème » de

Kepner-Tregoe.

Un homme se rend au cabinet du médecin se plaignant d'une blessure au bras. On le dirige vers une salle d'examen où une infirmière prend ses signes vitaux et note ses renseignements de base. Le médecin arrive, accueille le patient et demande à l'homme d'expliquer ce qui est arrivé. En écoutant la description, le médecin examine les renseignements fournis par l'infirmière. (Veuillez noter que le médecin n'a pas encore commencé le traitement.) Le médecin demande ensuite où la douleur se situe. Le problème a maintenant été décrit.

Lorsque le problème est clairement décrit, le médecin examine le patient. Il demande à l'homme de plier un bras et ensuite l'autre. Il lui demande de se lever, de s'asseoir, de bouger sa tête. Il procède ensuite avec une série de questions afin de préciser le problème.

- « Est-ce seulement votre bras gauche? »
- « Comment est votre bras droit? »
- « Avez-vous mal au cou? »
- « Votre bras vous faisait-il mal avant votre chute? »

À ce moment, le médecin a isolé le problème et a probablement une bonne idée de ce qui cause la douleur. Le médecin touche ensuite le bras à différents endroits et observe la réaction pour isoler un endroit particulier. (Veuillez noter que le médecin n'a pas encore effectué de traitement.) Le problème a maintenant été précisé.

Le médecin croit que, selon la preuve fournie, le coude ou l'avant-bras est cassé. À cette étape, il utilise son expérience pour relever les causes possibles qui correspondent aux symptômes décrits et observés. Le médecin demande un rayon X du coude et de l'avant-bras. (Restez avec moi ici, mais aucun traitement n'a été prescrit jusqu'ici. Personne n'est pressé de mettre le bras du patient dans le plâtre.) Il utilisera le rayon X comme test pour évaluer et confirmer la cause fondamentale réelle.

Lorsque le médecin observe le coude cassé sur le rayon X, et voit que l'avant-bras est correct, il est maintenant en mesure d'effectuer le traitement. Il a confiance que la cause fondamentale a été déterminée et qu'il peut traiter la blessure efficacement.



Les étapes franchies pendant cette mise en situation s'alignent parfaitement sur la technique d'analyse de problème de Kepner-Tregoe qui est utilisée depuis des années pour résoudre de nombreux mystères et défis industriels.

- **Décrire le problème**
 - **Énoncer le problème** (le patient décrit ce qui est arrivé)
 - **Préciser le problème** (le médecin pose des questions et examine)
- **Relever les causes possibles** (le médecin associe les symptômes aux causes possibles)
- **Évaluer les causes possibles** (le médecin décide d'utiliser un rayon X pour tester les causes probables)
- **Confirmer la cause réelle** (le rayon X confirme la cause fondamentale)

Cela semble très facile, n'est-ce pas? Je suis certain que vous avez observé la situation ci-dessus à maintes reprises dans des cabinets de médecin, des hôpitaux et des séries télévisées d'hôpitaux au fil des ans... Maintenant, fermez vos yeux et imaginez que ce processus survient lors du prochain incident important en matière de TI dans votre organisation. Trop difficile? Laissez-moi vous aider...

Plusieurs utilisateurs d'une installation appellent pour dire que la messagerie ne fonctionne pas. Au lieu de tenter immédiatement de « deviner » la cause, de blâmer le réseau, et de commencer à redémarrer les serveurs, franchissons les mêmes étapes que le médecin.

DÉCRIRE LE PROBLÈME

Énoncer le problème

- Demandez aux utilisateurs de clairement décrire avec exactitude ce qu'ils tentent de faire et ce qu'ils voient quand ils le font. Demandez-leur de vous le montrer, si cela est possible.

Préciser le problème

- Confirmez quand le problème a commencé et si d'autres choses fonctionnent (c.-à-d. : partages de fichiers, applications et Internet). Confirmez si leurs collègues dans un autre immeuble ont les mêmes problèmes de messagerie.

RELEVER LES CAUSES POSSIBLES

- Les serveurs ont-ils été mis à jour récemment?
- Un changement a-t-il été apporté juste avant le signalement du problème?
- Pourrait-il s'agir d'un problème isolé sur des plans de travail précis?
- Le réseau pourrait-il être en défaut?

ÉVALUER LES CAUSES POSSIBLES

- En évaluant rapidement les causes possibles, l'équipe détermine que la cause la plus probable était une correction de sécurité sur les plans de travail qui est survenue quelques minutes avant le signalement du problème.

CONFIRMER LA CAUSE RÉELLE

- L'équipe désinstalle manuellement la correction sur plusieurs postes de travail pour confirmer que le service de messagerie est rétabli pour ces utilisateurs.

Maintenant que la cause réelle est connue, les options de résolution deviennent évidentes. Il n'y a pas de spéculation à propos du réseau, des serveurs ou d'autres variables. L'équipe peut soit régler la correction, tout en la laissant déployée, ou la désinstaller pour tous les utilisateurs concernés afin de rétablir le service. Dans tous les cas, tout le monde a confiance qu'il travaille à résoudre le bon problème. La « cause réelle ».

Après avoir terminé notre lunch, mon collègue et moi retournons à nos bureaux en ayant comme seul espoir que lorsque la prochaine crise survient, nous nous rappellerons les leçons tirées du cabinet de médecin.

Jon Dowell est président de KSLD Consulting et compte plus de dix ans d'expérience dans la résolution de mystères liés aux TI. Il est un membre du conseil actif à la section Sud-Alberta d'ITSMF Canada. KSLD Consulting se spécialise dans la gestion des problèmes des TI et la résolution de problèmes liés au monde trépidant d'aujourd'hui.

Nouvelles du service

ON ANNONCE MICROSOFT À TITRE DE COMMANDITAIRE PLATINE 2011 D'ITSMF CANADA

itSMF Canada accueille l'Académie virtuelle Microsoft, une expérience entièrement en nuage axée sur la technologie en nuage de Microsoft, à titre de commanditaire platine 2011 d'itSMF Canada.



L'Académie virtuelle Microsoft offre une formation gratuite et facile d'accès aux professionnels des TI qui veulent prendre les devants en matière d'informatique en nuage.

Développés par des spécialistes de pointe dans ce domaine, ces modules garantissent que les professionnels des TI acquièrent les compétences essentielles et de la crédibilité à titre de spécialistes en matière d'informatique en nuage au sein de leur organisation. MVA les guide à travers des scénarios de déploiement concrets ainsi que les derniers outils et technologies en matière d'informatique en nuage. En choisissant les modules de formation qui répondent à leurs besoins, les professionnels des TI peuvent utiliser de nouvelles compétences pratiques qui les aident à propulser leur carrière au niveau supérieur.

Dès aujourd'hui, jusqu'à la fin de novembre, visitez l'Académie virtuelle Microsoft pour courir la chance de gagner plus de 3 000 \$ en prix. Les 500 premières personnes à s'inscrire reçoivent un t-shirt MVA gratuit.

À propos de l'Académie virtuelle Microsoft

L'Académie virtuelle Microsoft (MVA) est une expérience d'apprentissage entièrement en nuage axée sur les technologies en nuage de Microsoft. Vous pouvez accéder à un éventail de contenu de formation en ligne et devenir l'un des spécialistes renommés dans la communauté mondiale des professionnels des TI. MVA fournit à ses utilisateurs une expérience universitaire virtuelle : l'élève peut choisir une piste et étudier le matériel, et ensuite effectuer l'autoévaluation. Ce faisant, il accumulera des points qui le promouvront à un niveau Bronze, Argent, Or ou Platine. Les élèves sur MVA peuvent accéder à toutes les informations, statistiques et promotions de leur carrière de formation, ce qui leur permet de maintenir une relation à long terme avec Microsoft. L'apprentissage sur MVA est gratuit, et le contenu peut être étudié en tout temps et au rythme de l'élève.

La plateforme MVA est hébergée sur la plus récente technologie Azure de Microsoft, ce qui garantit une expérience d'apprentissage sans interruption pour la meilleure étude en ligne qui soit!

Nouvelles du service

APPEL À TOUS LES PRATICIENS DE LA GESTION DES SERVICES ET AUTEURS EN HERBE

itSMF Canada est heureuse de publier encore un bulletin destiné à la collectivité de la gestion des services des TI au Canada.

Si vous êtes un praticien de la gestion des services, un fournisseur de produits ou de services, ou un consultant, **nous sollicitons votre contribution.**

Les propositions d'articles intéressants à la collectivité de la gestion des services sont les bienvenus pour les prochains numéros, comme il est indiqué dans le calendrier de publication ci-dessous.

Comme contributeur, vous profitez des avantages suivants :

- élargir votre réseau et bâtir votre réputation dans l'industrie;
- accroître votre renommée en partageant vos opinions et vos perspectives;
- perfectionner ou affiner vos compétences rédactionnelles professionnelles;
- appuyer l'élargissement de la base de connaissances de la gestion des services

Vous pourriez même être reconnu à l'échelle internationale! Les articles choisis seront réimprimés par le bulletin international d'itSMF, qui est disponible pour tous les membres d'itSMF à l'échelle mondiale.

Voici notre calendrier de publication pour 2011 :

Numéro	Date de clôture pour les propositions	Thèmes/Contenu
Hiver — no 7	30 décembre 2011	Outils habilitants, défis et histoires de mise en œuvre, tendances de l'industrie

Voici nos lignes directrices en matière de proposition :

- Toutes les propositions doivent être envoyées à editor@itsmf.ca en inscrivant un titre qui décrit ce que vous présentez et qu'il s'agit d'une proposition pour le bulletin (p. ex. : Proposition pour le bulletin : critique de livre).
- Tout le contenu doit être profitable aux membres d'itSMF et concerner un certain aspect de la gestion des services des TI.
- On encourage les fournisseurs à participer. Le contenu ne doit pas être une publicité de produit, mais plutôt des articles informatifs, bien rédigés et pertinents.
- Nous acceptons les types de contenu suivants : chroniques clés (de 700 à 1000 mots); critiques de livre (500 mots). Si vous avez d'autres types de propositions, veuillez nous envoyer un courriel en ce qui a trait à sa pertinence.

Le droit d'auteur du contenu continue d'appartenir à l'auteur original qui accorde à itSMF le droit de reproduire le contenu sous toute forme et de le mettre à la disposition sur son site Web (avec remerciements).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les présentations d'article pour le bulletin, communiquez avec :

Editor@itSMF.ca

Aidez à développer la collectivité de la gestion des services et faites votre place au sein de celle-ci

Nouvelles du service

MISE À JOUR DES PUBLICATIONS PRINCIPALES ITIL – DISPONIBLES À LA LIBRAIRIE D'ITSMF

ITIL V3 a été lancée en juin 2007 et représentait une amélioration considérable par rapport à V2, allant d'un concept de processus à un modèle fondé sur le cycle de vie.

Depuis la publication, l'Office of Government Commerce (OGC) et le Stationery Office (TSO), l'éditeur officiel, ont reçu plus de 500 suggestions sur les rôles, le déroulement des processus, et les données d'entrée et de sortie proposées par des utilisateurs et des formateurs. Toutes les publications ont maintenant passé par le processus d'amélioration continue des services (ACS), et en fin de compte, c'est qui fait d'ITIL ce qu'elle est – un cadre de meilleures pratiques.

ITIL 2011 est une mise à jour, pas une nouvelle version. Les mises à jour apportées aux publications sont conçues pour :

- résoudre toute erreur ou incohérence dans le texte et les diagrammes, dans le contenu et la présentation du cycle de vie;
- améliorer les publications en abordant les questions soulevées principalement liées à la clarté, la cohérence, à l'exactitude et à l'exhaustivité;
- aborder les suggestions de changement présentées par les formateurs pour faciliter l'enseignement d'ITIL et par les praticiens de la gestion des services;
- réviser la publication Stratégie de services pour garantir que les concepts sont expliqués de la façon la plus claire, la plus concise et la plus accessible qui soit. On a abordé la rétroaction voulant que les concepts de la stratégie aient été plus difficiles à saisir;
- clarifier les concepts et les principes dans les autres publications sur le cycle de vie.

Les publications mises à jour devraient maintenant être plus faciles à lire et à comprendre, puisque les erreurs, les incohérences et les questions soulevées par les praticiens et les formateurs ont été abordées.

QUELLES MISES À JOUR ONT ÉTÉ APPORTÉES AUX PUBLICATIONS?

Les auteurs ont fourni un court sommaire pour chacune des publications afin de vous donner un aperçu de ces mises à jour :



Stratégie de services ITIL

Les concepts dans la publication ont été clarifiés, sans changer le message général. La publication mise à jour comprend : davantage de directives pratiques et d'exemples, lorsque cela est pertinent. Le processus récemment défini de la gestion de la stratégie pour les services des TI a la responsabilité d'élaborer et de maintenir les stratégies commerciales et des TI, et il existe maintenant des descriptions distinctes de la stratégie commerciale et de la stratégie des TI. La gestion financière a été élargie, et la gestion des relations d'affaires et la gestion de la demande sont maintenant couvertes en tant que processus.



Conception de services ITIL

Tout au long de la publication Conception de services ITIL mise à jour, on met un accent particulier sur l'alignement sur la Stratégie de services ITIL. Différents concepts et principes ont été clarifiés, de façon plus significative le déroulement et la gestion de l'activité tout au long de la conception générale des services avec l'ajout du processus « coordination de la conception ». D'autres clarifications significatives comprennent les cinq aspects de la conception de services, la conception du portefeuille de services et la terminologie liées aux opinions du catalogue de services.

Transition de services ITIL



La structure, le contenu et les relations du système de gestion de la configuration (SGC) et le système de gestion du savoir (SGS) ont été clarifiés pour permettre au lecteur de comprendre ces concepts importants. On y trouve du nouveau contenu qui explique comment on devrait utiliser une proposition de changement. Le « processus d'évaluation » a été renommé « évaluation du changement », et le but et la portée ont été modifiés pour aider à clarifier quand et comment ce processus devrait être utilisé. Le processus de gestion des actifs et de la configuration du service contient du contenu additionnel lié à la gestion des actifs, et il existe des améliorations au déroulement et à l'intégration de différents processus, y compris la gestion des changements, des versions et des déploiements, et l'évaluation du changement.

Exploitation de services ITIL



Le déroulement des processus a été mis à jour ou ajouté pour tous les processus, y compris la satisfaction des demandes, la gestion des accès et la gestion des événements. Les principes importants – y compris les directives sur les demandes de service et les modèles de demande, et la gestion proactive des problèmes – ont été clarifiés. La publication a été mise à jour pour expliquer comment les événements de base confluent vers les filtres et les moteurs à base de règles pour produire des renseignements d'événement valables. La relation entre les activités de gestion des applications et les activités de développement des applications est aussi clarifiée.

Parmi les autres clarifications, on retrouve une section élargie sur les techniques d'analyse de problème, le déroulement des procédures pour le jumelage d'incidents et d'autres directives pour remonter les incidents à la gestion des problèmes. De plus, les directives pour gérer les installations matérielles ont été développées.

Amélioration continue des services ITIL



Le processus d'amélioration en sept étapes – et sa relation avec le cycle de « Planifier-Faire-Vérifier-Agir » de Deming et la gestion du savoir – a été clarifié. Le modèle d'ACS a été renommé l'approche d'ACS et le concept d'un registre d'ACS a été mis en place pour consigner les détails de toutes les initiatives d'amélioration au sein d'une organisation.

Des changements mineurs ont été apportés dans tout le livre pour clarifier la signification et améliorer la lisibilité. On a mis un accent particulier sur la documentation des interfaces de l'ACS vers d'autres étapes du cycle de vie.

VENTE DE NOUVELLES PARUTIONS ITIL EN PDF

Si vous aviez des vœux sur les nouvelles parutions principales ITI depuis longtemps, vous êtes chanceux! D'aujourd'hui à la fin de décembre, profitez d'un rabais de 20 % sur tous les principaux titres ITIL de 2011 en PDF. Ces livres sont très rarement en vente, donc ne ratez pas cette occasion spéciale. Commandez votre exemplaire maintenant et commencez à lire ce soir :

<u>ITIL Service Lifecycle Suite</u>	(ISBN 9780113313242)	maintenant 449 \$, épargnez 100 \$
<u>ITIL Service Strategy</u>	(ISBN 9780113313105)	maintenant 125 \$, épargnez 30 \$
<u>ITIL Service Design</u>	(ISBN 9780113313112)	maintenant 125 \$, épargnez 30 \$
<u>ITIL Service Transition</u>	(ISBN 9780113313129)	maintenant 125 \$, épargnez 30 \$
<u>ITIL Service Operation</u>	(ISBN 9780113313136)	maintenant 125 \$, épargnez 30 \$
<u>ITIL Continual Service Improvement</u>	(ISBN 9780113313143)	maintenant 125 \$, épargnez 30 \$

Cette vente ne peut pas être jumelée à tout autre rabais ou promotion

On peut trouver des renseignements additionnels sur <http://www.itil-officialsite.com/Publications/ITILPublicationUpdates.aspx>

NOUVELLES PUBLICATIONS EN COMMANDE SPÉCIALE

Le magasin de livres est heureux d'annoncer que les cinq nouveaux titres suivants sont disponibles en commande spéciale*.

*Les articles en commande spéciale ne sont actuellement pas en stock à nos installations et doivent être commandés aux entrepôts des éditeurs situés aux É.-U. ou en Europe. En raison des variables d'expédition à l'international et des processus des éditeurs, nous ne pouvons pas donner de date probable d'arrivée. Si vous avez un besoin urgent d'articles en commande, l'expédition accélérée est disponible. Veuillez nous contacter pour obtenir de plus amples détails.

ITSMF INTERNATIONAL

Creating and Driving Service Excellence - An Executive's Guide to IT Service Management

Auteure: Sharon Taylor \$60



Depuis plus de 20 ans, on considère que la gestion des services des TI (GSTI) est une meilleure pratique acceptée mondialement. Les spécialistes de l'industrie contemporains s'entendent sur sa valeur. Alors pourquoi certaines mises en œuvre de GSTI échouent-elles? Les recherches ont conclu que souvent, la raison de cet échec est le manque d'engagement de la direction.

Un milieu d'entreprise où le besoin de changement n'est pas démontré aux niveaux supérieurs de l'organisation sape l'impulsion créée pendant la mise en œuvre initiale et crée des rendements décroissants. Le changement culturel requis ne réussit pas à s'intégrer aux activités de GSTI quotidiennes. La réalité qui a été prouvée encore et encore est que l'adoption de la GSTI peut faire la différence entre la survie ou l'extinction d'un service des TI et souvent de l'entreprise elle-même. La GSTI permet d'épargner de l'argent. La GSTI est ce que de nombreuses entreprises de pointe dans le monde utilisent pour gérer les services. Il est temps que vous sachiez ce qu'elles savent.

Greening Service Management:

The Relationship between Environmental Sustainability and IT Service Management

Auteurs: Ian Salvage, Karen Ferris \$80

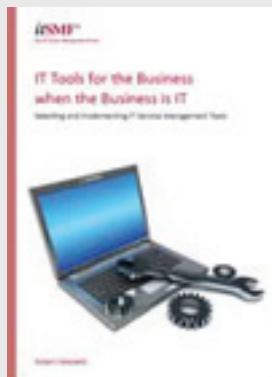


Certains commentateurs de l'industrie ont indiqué qu'ITIL Version 3 a raté une belle occasion en n'abordant pas l'un des défis les plus importants de notre époque – le développement durable. Cette publication aborde ce défi et montre comment les organisations peuvent utiliser la gestion des services pour réduire l'impact environnemental des TI ainsi que les coûts en même temps.

Tandis que la plupart des organisations abordent l'impact environnemental des TI au moyen du regroupement des données, de la virtualisation, de l'informatique en nuage et ainsi de suite, celles qui ont l'impact le plus important sont celles qui réalisent que c'est l'amélioration du flux des travaux et des processus aura l'impact le plus grand. Il n'est pas nécessaire d'avoir une nouvelle méthodologie ou un nouveau cadre de développement durable. Les directives en matière de gestion des services et de meilleures pratiques comme ITIL peuvent relever les défis environnementaux actuels.

IT Tools for the Business when the Business is IT - Selecting and Implementing Service Management Tools

Auteur: Robert Falkowitz \$120



Très peu de choses ont été écrites sur les pratiques qui devraient être adoptées lors de la sélection et de la mise en œuvre d'outils logiciels et la majeure partie est du point de vue des processus que ces outils supportent. Bien que les recommandations de produits particuliers sur le marché abondent, il existe peu de directives particulières à savoir pourquoi l'on devrait choisir certains outils de gestion des services des TI, comment effectuer la sélection et la mise en œuvre, et les pièges qui sont à éviter.

« IT Tools for the Business when the Business is IT - Selecting and Implementing Service Management Tools » examine la nature particulière des outils de GSTI, y compris la gamme complète d'outils pour soutenir la gestion des services des TI. Il examine aussi les données particulières des architectures qui sont à la base de la sélection et de l'utilisation d'outils de gestion des services. Ces données particulières incluent les stratégies et les processus qui représentent l'architecture de l'entreprise (TI), l'architecture des classes de données gérées par les outils et le paysage architectural des outils de gestion des services. S'ensuit un examen détaillé des activités menant à la sélection et à la mise en œuvre d'un outil

INFORM-IT

Information Security Economics

Auteur: Saïd El Aoufi \$70



L'économie de la sécurité de l'information est un sujet largement peu recherché, et il existe peu de littérature disponible sur le sujet, le matériel le plus actuel se concentrant sur les aspects technologiques plutôt que sur les facteurs économiques.

Ce nouveau titre, « Information Security Economics » explore les aspects économiques de la sécurité de l'information tout en expliquant la meilleure façon de travailler avec eux afin d'atteindre un RCI optimisé sur les investissements en matière de sécurité. Il examine les façons dont on peut utiliser les paramètres liés à la sécurité de l'information pour soutenir les initiatives de sécurité et comment les organisations peuvent hiérarchiser les exigences afin de maximiser les rendements dans un environnement commercial qui pourrait avoir des ressources limitées.

BEST MANAGEMENT PRACTICE (FORMALLY OGC)

Managing Successful Programmes (MSP) – 4th Edition Manual

Auteur: Rob Sowden \$105



Le manuel « Managing Successful Programmes » combine rigueur et souplesse, aidant toutes les organisations - publiques et privées, grandes et petites - à obtenir des résultats favorables à l'égard de leur gestion de programmes encore et encore. Le changement étant une réalité oppressante pour toutes les organisations, une gestion de programmes réussie n'a jamais été aussi essentielle au succès.

Le MSP est à la disposition des équipes de programme et des organisations, ainsi que des praticiens individuels. Il aidera les praticiens en gestion de programmes à améliorer leur prise de décision au niveau des programmes et à perfectionner la mise en œuvre de changements profitables.

Mesurer l'évolution et structurer l'avenir : une initiative d'ACS à la Ville de Calgary

La gestion des services des technologies de l'information à la Ville de Calgary (la ville) a entrepris une tâche formidable : faire la transition d'une structure interne et fonctionnelle à une organisation axée sur la clientèle, le service et la valeur. L'aventure a commencé il y a trois ans et se poursuivra à court terme, jusqu'à ce que les TI complètent et fassent évoluer le nouveau modèle d'exploitation et les processus connexes.

À titre de gestionnaire de l'amélioration continue des services (ACS), mon travail consiste à examiner les processus et les services pour déterminer les possibilités d'amélioration et les mettre à exécution. Les mesures et les paramètres sont incroyablement importants pour l'amélioration – vous ne pouvez pas améliorer ce que vous ne pouvez pas mesurer.

La difficulté survient lorsqu'il faut savoir quoi et comment mesurer : les processus de mesure sans contexte peuvent faire en sorte que les organisations comprennent mal leurs priorités. Il est également vain de mesurer sans objectif. En gardant ces principes à l'esprit, j'ai, avec le gestionnaire des changements Mark De Witt, élaboré un cadre de gestion des processus pour mesurer la maturité des processus. Nous avons tenté d'établir l'état futur souhaité et les mesures qui refléteraient notre changement en matière de priorités de rendement.

Avant l'élaboration du cadre, Mark générait des rapports des Changements qui mesuraient l'effort, mais qui ne clarifiaient pas la maturité du processus et n'étaient pas utilisés pour prendre des décisions opérationnelles. Plutôt, lors de l'élaboration du cadre, nous nous sommes tournés vers le but de la gestion des changements :

- répondre aux exigences opérationnelles en évolution des clients en maximisant la valeur et en réduisant les incidents, la perturbation et le travail en double;
- répondre aux demandes de changement de l'entreprise et des TI qui aligneront les services sur les besoins

opérationnels.

Le but a orienté notre élaboration des facteurs critiques de succès (FCS), des indicateurs de rendement clés (IRC) et des paramètres. Nous avons déterminé que nous voulions mesurer sans nous préoccuper de ce qui pouvait être mesuré. Après avoir terminé la première ébauche du cadre, Mark a travaillé à la saisie des paramètres particuliers requis et il a ensuite créé les indicateurs de rendement clés (IRC) et les facteurs critiques de succès (FCS) à partir de cela. Il a aussi relevé les mesures que nous ne pouvions pas saisir à l'heure actuelle à des fins d'élaboration future.

Après nous être entendus sur les FCS, les IRC et les paramètres, nous avons commencé à consigner des détails sur ces trois éléments. Le fait de savoir comment chaque article est calculé, ce qu'il mesure, s'il mesure quelque chose et ce que le gestionnaire des changements devrait surveiller garantit la continuité des rapports du FCS si les employés ou les outils changent ultérieurement. La capacité de mesurer les trois éléments au fil du temps de façon constante est inestimable et nous permet de combler l'écart entre l'état actuel et futur. Du même coup, si un paramètre n'est actuellement pas à signaler, ou s'il existe des questions sur la qualité ou la validité du paramètre, le gestionnaire des changements ajoute cet impondérable au plan d'amélioration du processus.

Après avoir terminé de remplir le cadre, Mark a regroupé les données sur le rendement antérieur de la dernière année et les a utilisées pour déterminer les valeurs de référence et les valeurs cibles. Les valeurs de référence indiquent où les IRC doivent marquer afin d'être efficaces tandis que les valeurs cibles indiquent où nous voulons que les IRC se situent pour s'améliorer.

Lors de l'établissement des valeurs de référence pour les IRC, il est devenu évident que les IRC ne sont pas tous égaux au sein de l'organisation. Mark s'inquiétait du fait que les valeurs s'appuieraient uniquement sur les données historiques sans regard sur l'avenir. Il a tenu

compte de la valeur de la classification des IRC selon leur potentiel de maturité et a élaboré un plan de classification des IRC comprenant trois types d'IRC. Ensuite, selon le comportement attendu de l'IRC, il a attribué des valeurs de référence et des cibles en conséquence.

Le premier type d'IRC, les **IRC émergents** reflètent les aspects du processus qui sont en cours de développement ou qui sont mal compris. Nous leur avons attribué une valeur de référence considérablement inférieure et une valeur cible légèrement supérieure à la valeur actuelle.

Les IRC progressifs, ceux qui illustrent des aspects qui progressent ou s'améliorent ont reçu une valeur de référence légèrement inférieure que leur valeur actuelle. Cela nous permet de les surveiller sans déclencher de signal d'alarme et, puisque nous anticipons une amélioration, nous leur avons aussi attribué une valeur de référence supérieure à atteindre à l'avenir.

Finalement, **les IRC matures**, ou les IRC qui montrent des qualités acquises grâce au développement et à l'expérience, ont aussi reçu une valeur de référence légèrement inférieure à leur valeur actuelle et une valeur cible supérieure. Si un IRC chute sous la valeur de référence, nous savons qu'un problème pourrait survenir et qu'une enquête est requise. Il a été beaucoup plus facile d'établir des valeurs précises lorsque les IRC étaient classifiés.

Après avoir terminé le cadre, nous avons fait des découvertes intéressantes sur la gestion des changements, y compris le fait que le nombre de changements urgents a diminué dans l'ensemble. Cependant, les paramètres nous ont montré que pendant un certain temps à la fin de 2010 une application est devenue très instable et nécessitait des redémarrages fréquents de son serveur. Ces redémarrages ont été consignés en tant que changements urgents. Mark a été en mesure de relever cette anomalie et de l'attribuer à une application instable, et il n'a pas eu à faire d'analyse superflue. Cet exemple illustre que les IRC qui n'atteignent pas leurs valeurs de référence n'indiquent pas toujours des problèmes graves. À la fin, les IRC soulignent les aspects qui requièrent une enquête plus approfondie et nous permettent de concentrer nos ressources de façon efficace et profitable.

En commençant par nos objectifs et en nous concentrant sur ce que nous voulons pouvoir mesurer au lieu de ce que nous sommes capables de mesurer aujourd'hui, nous préparons nos processus et l'organisation à réussir. Bien que nous ayons eu des défis à relever en matière de formation des employés et d'initiation des changements, nous pratiquons activement une doctrine centrale de l'ACS : nous concentrer sur l'état futur et travailler à combler l'écart entre cet état et la réalité actuelle.

Nous gérons aussi le processus tout au long de son cycle de vie en documentant comment l'information est recueillie, les procédures à calculer et les paramètres qui ne sont pas encore recouvrables. Les outils peuvent changer et les personnes peuvent changer d'emploi, mais la documentation qui soutient ce cadre garantit la cohérence et la divulgation exacte de la santé du processus. Finalement, le cadre a servi la gestion des changements et il profitera aussi aux processus des TI de la ville à court et à long terme, pendant que nous continuons la transition vers une organisation axée sur la clientèle.

Karen P. Sheppard, gestionnaire de l'amélioration continue des services, ville de Calgary

Sections

itSMF Canada est heureuse de compter sur des sections actives à l'échelle canadienne. Ce bulletin présentera du contenu des différentes sections dans chaque numéro. itSMF Canada compte des sections dans les régions suivantes:

- Région de l'Atlantique
- Ville de Québec
- Montréal
- Région de la capitale nationale
- Toronto
- Manitoba
- Nord-Alberta
- Sud-Alberta
- Colombie-Britannique



Pour de plus amples renseignements, visitez notre site Web <http://www.itsmf.ca/fr/about/branches.html>

> SECTION DE LA C.-B.

Le programme de la section de la C.-B. comprend deux événements en face-à-face ainsi que des webinaires pour promouvoir la gestion des services en Colombie-Britannique. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Michelle Izuka – présidente de la section (TMizuka@itsmf.ca)

> SECTION NORD-ALBERTA

Située à Edmonton, la section Nord-Alberta d'itSMF est la section d'itSMF Canada qui soutient la moitié nord de la province d'Alberta. Nous organisons des événements périodiques pour échanger des connaissances et des idées au sein de la communauté active de la gestion des services. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec le président de la section (brpres.nab@itsmf.ca)

> SECTION SUD-ALBERTA

Située à Calgary, la section Sud-Alberta d'itSMF est la section d'itSMF Canada qui soutient la moitié sud de la province d'Alberta. Nous organisons huit événements-déjeuners annuels pour donner un aperçu des stratégies et des pratiques efficaces, et fournir des occasions de réseautage à la communauté de la gestion des services des TI. Nous venons de mettre sur pied des « forums de praticiens » à titre d'endroit officieux pour échanger des idées et des expériences. Le tournoi de golf estival et la rencontre hivernale complètent le calendrier. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Rick Willems – président de la section (rwillems@itsmf.ca)

« MISE À JOUR DES ÉVÉNEMENTS DE PRATICIENS... »

La communauté des praticiens se porte bien à Calgary! Au cours des deux derniers bulletins, la section Sud-Alberta vous a tenus informés d'un effort local visant à lancer un forum de praticiens en gestion des problèmes. Le but est de promouvoir l'échange de renseignements, d'idées et d'expériences afin d'aider les pairs qui s'intéressent à la gestion des problèmes. Ce but a été atteint!

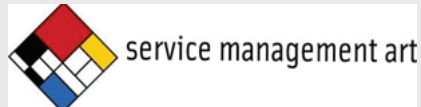
Trois forums de praticiens ont eu lieu jusqu'ici avec plus de 30 professionnels de la communauté locale qui ont échangé des idées et des perspectives lors de tours de table. Les sujets allaient de l'adoption culturelle et de l'importance des compétences générales aux différentes méthodes de résolution de problèmes utilisées pour résoudre un problème. La communauté en veut plus, et des plans sont mis au point pour organiser d'autres événements de gestion des problèmes pendant la première partie de 2012!

La section Sud-Alberta a aussi hâte de soutenir les événements de praticiens pour d'autres sujets et disciplines de la gestion des services. Si la gestion des changements, l'amélioration continue des services, les catalogues de services, ou tout autre sujet vous intéressent, et que vous voulez entendre vos pairs dans la communauté locale, dites-nous-le. Nous travaillerons avec vous pour organiser un événement et permettre à la communauté de grandir.

Consultez la page d'accueil de la SSA d'itSMF ou écrivez à jdowell@itsmf.ca pour obtenir d'autres détails.

Merci à nos commanditaires locaux de la section Sud-Alberta

Or



Argent



Bronze



Pour obtenir de plus amples renseignements sur les occasions de commandite, communiquez avec jmather@itsmf.ca ou smckenzie@itsmf.ca

LA SECTION SUD-ALBERTA D'ITSMF FAIT UN DON DE PLUS DE 12 000 \$ AUX ENFANTS

Maintenant à sa sixième année, le tournoi de golf caritatif annuel de la SSA d'itSMF appuie les œuvres de charité Kiwanis Northmount Children.

Le 28 septembre, Mridul Burgi (V.-P.-A. Événements) et Roland Sabourin (V.-P. de la section) ont assisté à la réunion de Kiwanis Northmount et ont présenté le chèque à Russ Snyder et à Bob Fleming au nom d'itSMF.

À la réunion, les organisateurs du programme Kiwanis ont présenté des rapports sur les divers projets qu'ils organisent dans la communauté. Les bénéficiaires du tournoi de golf soutiennent expressément le « Projet de jouets de Noël » lors duquel près de 500 enfants de Calgary convergent vers le Walmart de Northlands pour rencontrer le Père Noël, avoir des friandises et obtenir un crédit en magasin de 35 \$ pour acheter les cadeaux de leur choix.

Remerciements particuliers aux membres d'itSMF Ian Mather, Maryann Anderson, Russ Snyder, Roland Sabourin, Rick Willems, Mrudil Burgi, Dianne Key, Annette McKenzie et Chris Metcalfe pour avoir organisé un tournoi génial, et à tous les commanditaires de l'événement.

Restez à l'écoute pour avoir des nouvelles sur le 7^e tournoi de golf caritatif à venir en 2012!

> SECTION DE LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

La section de la RCN d'itSMF représente les intérêts des membres d'itSMF de la région de la capitale nationale. Nous donnons des occasions aux membres de faire du réseautage, de se faire des amis, d'approfondir leurs connaissances en matière de gestion des services, de présenter leurs concepts et leurs idées à la communauté, et de contribuer au bloc de connaissances général sur la GSTI. On y parvient en organisant des événements mensuels, à l'exception des mois de juillet et d'août, sur des sujets qui intéressent nos membres. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Steve Worth – président de la section (sworth@itsmf.ca).

SEPTEMBRE 2011

De nombreuses personnes ont assisté à notre lancement de septembre pour la nouvelle saison de déjeuners-réunions mensuels. La présentation intitulée « Approche et leçons apprises à l'égard du processus de GSTI et des mises en œuvre d'outil » par Garhame Crate de Sierra Systems traitait de la mise en œuvre de bout en bout de nouvelles solutions de logiciels de GSTI pour entreprise dans des organisations établies. Elle abordait les facteurs clés de réussite et détaillait une approche éprouvée pour mettre en œuvre ou mettre à jour une solution de gestion des services des TI et des processus. L'approche abordait les rôles de l'équipe du projet, la gouvernance, les étapes, les produits livrables et la durée proposés. La présentation s'appuyait sur des projets de solution de GSTI concrets dans plus de quinze ministères, agences et sociétés d'État du gouvernement du Canada, y compris le MDN, AAC, le MAINC, Élections Canada, et Environnement Canada.

M. Crate est un consultant en gestion de projets chevronné, se spécialisant dans la mise en œuvre de solutions de TI et de GSTI au nom du gouvernement du Canada. M. Crate possède une formation technique, une certification ITIL, et de l'expérience en gestion des projets pour soutenir tous les projets, lui permettant de diriger des équipes de consultants hautement qualifiés pour livrer les solutions de GSTI.

OCTOBRE 2011

La deuxième présentation de notre série de déjeuners prévue le 13 octobre, est simplement intitulée « L'informatique en nuage » et sera présentée par Ken Cochrane de KPMG Elle promet de mettre tout le monde à jour sur les tendances de l'industrie en matière de GSTI et d'informatique en nuage.

KPMG, en collaboration avec Forbes Research, a récemment mené un sondage mondial approfondi des secteurs privé et public afin de recueillir les points de vue des leaders de la communauté des utilisateurs d'informatique en nuage et des fournisseurs de services. Cette séance portera sur les rudiments de ce qui est derrière le Nuage et puisera dans les points saillants de nos résultats de recherche en montrant les données mondiales clés ainsi qu'un point de vue canadien.

M. Cochrane a occupé un vaste éventail de rôles de cadre supérieur au gouvernement et ailleurs qui nécessitaient l'élaboration de stratégies opérationnelles et nationales destinées à transformer les affaires et la technologie ainsi que la réalisation et la mise en œuvre de ces initiatives. M. Cochrane compte plus de 20 années d'expérience en tant que cadre et il a occupé des postes administratifs et technologiques au sein d'entreprises du secteur privé et public.

Ses rôles ont inclus DPI du gouvernement du Canada, PDG des Services partagés de TI, DPI de Revenu Canada et Douanes, et DPI de MetLife. Il possède également une vaste expérience en tant que président et leader de groupes de cadres au sein du gouvernement du Canada par le biais de nombreux comités; comme ancien président du Conseil des DPI du Conference Board of Canada; comme coprésident des Conseils fédéraux/provinciaux des DPI et de la prestation des services; et à l'international comme coprésident des réunions trilatérales É.-U./Canada/Mexique.

JOURNÉE ANNUELLE DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL – MARS 2012

À la suite du succès de notre JPP organisée en mai dernier, nous en sommes aux étapes initiales d'organiser notre deuxième événement annuel prévu en mars 2012. Le thème de l'événement de l'an dernier était « Enterprise.Next – L'avenir de la GSTI dans les médias sociaux et l'informatique en nuage ». Cette année le thème sera « Vents de changement » qui abordera des sujets de la discipline de la gestion des changements ainsi que les changements apportés à la norme ISO 20000 et les dernières nouvelles sur le changement le plus important à toucher la communauté des TI du gouvernement fédéral depuis des années, soit l'établissement de Services partagés Canada. Notre conférencier sera Chris Dancy, de retour à la demande générale.

Autres renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter notre site Web à l'adresse <http://www.itsmf.ca/branch/ncr/>.

Merci à nos commanditaires locaux de la section d'Ottawa.



> SECTION DE LA RÉGION DU GRAND TORONTO

La région du Grand Toronto d'itSMF représente les intérêts des membres d'itSMF de Toronto et des régions avoisinantes, y compris Guelph, Hamilton, Niagara Falls, London, Kitchener et Waterloo. Nous organisons des réunions et des rencontres régulières pour donner des occasions à nos membres de faire du réseautage, d'apprendre, de socialiser et d'avoir du plaisir avec d'autres professionnels de la gestion des services des TI et leurs pairs. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Lee Marshall – président de la section (LMarshall@itsmf.ca).

LES ÉVÉNEMENTS SUIVANTS SONT PRÉVUS POUR L'AUTOMNE 2011 :

- merc. 12 octobre à midi (centre-ville de Toronto) – Huile et eau : Pourquoi l'entreprise et les TI ne s'entendent pas et comment communiquer afin que l'autre comprenne – Janneke Ritchie, Orange Gate Consulting;
- merc. 26 octobre à 18 h (centre-ville de Toronto) – Gestion des incidents majeurs : Une exigence obligatoire de la gestion des risques opérationnels – Braun Tacon, ancien architecte de la GSTI à l'échelle mondiale, Nike Corporation;
- lundi, 7 novembre (centre-ville de Toronto) – Simulation en GSTI Polestar – Luis Anderson, Instructeur principal en GSTI, PoleStar;
- merc. 23 novembre à 18 h (centre-ville de Toronto) – Informatique en nuage et gestion des services – Yvon Audette et David Yackness, KPMG

Consultez [la page d'accueil d'itSMF Toronto](#) pour obtenir d'autres détails.

DE GROS MERCS AUX COMMANDITAIRES OR DE NOTRE SECTION ...



... ET AU COMMANDITAIRE ARGENT DE NOTRE SECTION POUR LEUR SOUTIEN CONTINU :



> SECTION DU MANITOBA

La section du Manitoba a été lancée en 2006 et compte maintenant plus de 75 membres. Notre objectif est d'attirer nos membres en offrant des événements mensuels et en persuadant tous les membres de la communauté de la gestion des services à participer, à échanger des idées et à faire du réseautage.

Nous aimerions vous entendre, que vous soyez un membre d'itSMF ou seulement intéressé par la gestion des services. Venez partager vos histoires ou faire du réseautage avec vos collègues à Winnipeg. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Linda Sinclair – présidente de la section (LSinclair@itsmf.ca).

> SECTION DE MONTRÉAL

La section de Montréal d'itSMF est un organisme sans but lucratif associé à itSMF Canada et à itSMF International. Sa mission est de fournir à ses membres de Montréal un forum qui ferait la promotion du partage des expériences et des connaissances, et encouragerait la participation à l'amélioration continue des meilleures pratiques et des normes ITIL au sein de sa communauté. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec : Gilles Potvin – président de la section (GPotvin@itsmf.ca).

> SECTION DE LA VILLE DE QUÉBEC

La section de la Ville de Québec représente les intérêts des membres d'itSMF, non seulement de la région de Québec, mais aussi de la partie est de la province (de Drummondville à Gaspé, y compris les régions du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de la Beauce). Elle fournit un forum pour que ses membres examinent les occasions d'améliorer la qualité de la GSTI, fassent du réseautage, échangent des expériences et contribuent à l'élaboration continue des meilleures pratiques en matière de GSTI. Généralement, de sept à huit événements sont organisés chaque année pour atteindre cet objectif. Bienvenue! Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec : Guy Bonneau – président de la section (GBonneau@itsmf.ca).

> SECTION DE LA RÉGION DE L'ATLANTIQUE

La section de l'Atlantique d'itSMF est la section des provinces de l'Atlantique d'itSMF Canada, appuyant Terre-Neuve et Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick. Nous organisons de six à dix événements annuellement pour donner à nos membres un aperçu de l'utilisation d'ITIL des points de vue du praticien et du consultant. Les événements fournissent aussi des occasions géniales de faire du réseautage afin de rencontrer d'autres personnes qui travaillent avec ITIL. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Brenda McCabe – présidente de la section (bmccabe@itsmf.ca).

> SAVIEZ-VOUS QUE :

- Le magasin de livres possède la plus vaste sélection de livres sur ITIL/GSTI au Canada. Nous offrons plus de titres liés à ITIL/GSTI que Chapters et Amazon!
- Le magasin de livres est l'un des rares détaillants dans le monde qui vend des titres liés à ITIL/GSTI en français. À partir de notre modeste entrepôt situé au centre-ville de Toronto, nous expédions des titres en français aux professionnels de la GSTI à l'échelle mondiale.
- Le magasin de livres traite et expédie les titres en stock dans un délai de 48 heures. Cela signifie que vous recevrez vos livres beaucoup plus rapidement que si vous les commandiez ailleurs. De plus, vous n'aurez pas à vous soucier du dédouanement ou des frais d'expédition internationaux considérables.
- Les membres d'itSMF Canada obtiennent des rabais sur tous les achats faits au magasin de livres.

> CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS PAR SECTION

Section	Novembre	Décembre
Section de la C.-B.	Webinar Date TBD	BC Chapter Social Event December 5th
Section Nord-Alberta	November 15th	
Section Sud-Alberta	Breakfast Speaker Event November 24th	Social Event Date TBD
Section du Manitoba	Breakfast Event: Robert Stroud	
Section de la région du Grand Toronto	POLESTAR ITSM Simulation November 7th Webinar Event November 16th Dinner Event November 23rd	Webinar December 7th Networking Reception December 14th
Section de la région de la capitale nationale	Breakfast Meeting November 3rd	Breakfast Meeting: Service Catalogue at Bank of Canada December 13th
Section de Montréal	Speaker Event + Élection Date TBD	Special invitation for December Cocktail Hour Date TBD
Section de la Ville de Québec	Déjeuner - conférence - Harmonisation des processus November 10th	Déjeuner conférence - Speed ITIL, 5 experts répondent à vos questions December 8th
Section de la région de l'Atlantique	ProjectWorld November 22nd	Pre - Christmas Social Date TBD

« Si vous ne savez pas où vous allez, vous aboutirez ailleurs »

Comment la plupart des citations du célèbre joueur étoile des ligues majeures Yogi Berra, l'énoncé : « Si vous ne savez pas où vous allez, vous aboutirez ailleurs » continue de résonner avec sagesse et esprit. Cette ligne de pensée est aussi très pertinente pour le monde des affaires, qui subit un changement continu, extérieur et auto-imposé, en particulier dans un monde de pression économique, de mondialisation et d'accent accru sur la gouvernance d'entreprise. Donc, afin de continuer à demeurer alignées sur l'entreprise, les TI doivent être disposées et aptes à s'adapter en conséquence.

Le changement en soi représente un risque, en particulier s'il n'implique pas la compréhension d'où nous sommes allés, d'où nous sommes et d'où nous devons aller. Cette « connaissance de la situation » est essentielle pour minimiser le risque associé au changement et encourager le comportement souhaité qui doit être adopté par les personnes qui doivent s'adapter à un changement.

La technologie de l'information a réagi au changement et dicté celui-ci au cours des dernières décennies en créant des processus, des méthodologies et des cadres. Cette maturité a beaucoup aidé à accroître la qualité des produits livrables du projet et à améliorer le soutien des services des TI. Malheureusement, cette maturité a aussi une contrepartie, car, dans de nombreux cas, les praticiens des TI ont créé des processus de silo et des solutions ponctuelles, qui n'ont pas de résultats, de points d'intégration ni même de langage et de terminologie en commun. Voici quelques exemples où cette situation entraîne des résultats qui ne s'alignent pas sur l'entreprise :

ANALYSE OPÉRATIONNELLE :

Une étude de cas :

- Avant le lancement d'un projet, un analyste commercial est embauché pour obtenir des exigences opérationnelles de haut niveau pour un projet potentiel.
- Une partie de ce processus donne lieu à une analyse de cas visant à déterminer s'il est possible de lancer un projet en fonction des données financières déterminées.
- Le projet est lancé, les exigences détaillées sont obtenues, et l'effort se poursuit jusqu'à son achèvement; cependant, aucune des activités de soutien à la gestion

des services des TI n'a été relevée dans l'analyse de cas originale.

La leçon :

Les projets prennent fin... les services non. Le coût total de possession/rendement sur le capital investi d'un projet donné doit tenir compte de tous les aspects du soutien des produits et services livrés. Dans certains cas, ces coûts opérationnels peuvent dépasser de beaucoup le coût en capital du projet. Les processus et les ressources de gestion des services des TI doivent être mobilisés tôt et tout au long du projet.

GESTION DES PROJETS :

Une étude de cas :

- Un projet est lancé à la suite d'une justification d'analyse de cas. Un tableau est créé qui identifie les dimensions correspondantes de l'initiative (produits livrables, portée, données financières, calendrier, etc.)
- L'analyste commercial original passe à une autre initiative.
- Les activités de conception, de développement, de mise à l'essai et de déploiement se poursuivent tout au long du projet; cependant, les artefacts nécessaires n'ont pas été remontés jusqu'aux exigences opérationnelles originales.
- Lorsque le produit est déployé, l'équipe du projet est dissolue et le service d'exploitation reste pour soutenir les changements résultants à l'environnement avec un engagement minimal de l'équipe de projet originale.

La leçon :

L'engagement continu de l'analyste commercial est requis pour conserver un lien constant avec l'entreprise afin de s'assurer que les artefacts du projet sont traçables vers les exigences et de déterminer si les objectifs d'affaires ont changé, ou même si le projet devrait continuer.

GESTION DES SERVICES :

Une étude de cas :

- Les événements, incidents et problèmes continus liés à la production continuent d'être saisis et consignés par les praticiens de la gestion des services des TI.
- Des modifications modestes, itératives et continues sont apportées à l'environnement et aux processus

connexes afin de ne pas compromettre ou perturber la production.

- Des nouveaux projets sont entrepris par l'entreprise qui continuent d'entraîner des changements à la production, mais ils n'incluent pas une reconnaissance de l'état actuel « tel quel » évolutif que le service d'exploitation continue de tenir à jour.

La leçon :

Une boucle de rétroaction est requise entre les ressources de la gestion des services des TI et l'analyste commercial qui monte le dossier pour un projet avec l'entreprise. Les modifications à l'état actuel devraient être incluses à la définition du projet afin de s'assurer que l'environnement de production demeure stable.

Alors quel est le lien commun? Finalement, changement signifie projets et projets signifient changement, mais à la fin tout tourne autour de l'entreprise afin de garantir que vous mettez l'accent sur l'analyse de cas en tout temps. Voici quelques points importants dont il faut tenir compte :

1. Mobilisation rapide des praticiens en gestion des services des TI par l'analyste commercial :

L'analyste commercial doit s'assurer que le service d'exploitation est mobilisé au début concernant les projets potentiels. Cela devrait inclure l'apport fondé sur les questions liées à l'état actuel de la production ainsi que les changements humains et environnementaux requis pour soutenir le résultat du projet.

2. Traçabilité des exigences tout au long du cycle de vie du développement de produit :

L'analyste commercial demande une exposition continue aux artéfacts de projet comme les éléments structuraux, les plans de test et les processus de soutien afin de s'assurer qu'ils sont alignés sur les exigences opérationnelles et remontés vers celles-ci.

3. Communication continue entre l'analyste commercial et le service d'exploitation :

Les analystes commerciaux doivent avoir un accès direct aux enjeux liés à l'environnement d'exploitation actuel en tenant compte de la façon dont il influence leurs intervenants du monde des affaires respectifs.

4. Langage de gestion courant au sein des TI :

Tous les processus et méthodologies des TI auront leur propre langage et terminologie unique qui est nécessaire afin de s'assurer que l'on comprend bien

le contexte. Assurez-vous que l'analyste commercial connaît et clarifie le langage particulier qui est utilisé dans l'ensemble de vos cadres (gestion des services, gestion des projets, assurance de la qualité, etc.). Idéalement, la terminologie devrait être facile à transférer à la terminologie de l'entreprise si et quand l'analyste commercial le demande. Favorisez un langage commun dans l'ensemble des TI qui s'aligne sur la culture de l'entreprise et n'oubliez pas les employés sont plus susceptibles d'adopter le changement s'ils y participent.

5. Analyste commercial comme ambassadeur du changement :

Cultivez les relations avec l'entreprise, en particulier par l'entremise de vos analystes commerciaux, car ce seront vos meilleurs partenaires, ambassadeurs et défenseurs auprès des intervenants de l'entreprise.

En tant que praticiens du changement, nous devons comprendre la culture de l'environnement de l'entreprise et son appétit du risque. Donc, nous devons nous concentrer sur le changement qui peut : être rapidement adopté, pas trop loin de la culture commerciale et qui reconnaît qu'aucune méthodologie ne relèvera les défis associés à la gestion du changement.

Il s'agit d'une période stimulante qui représente certaines des meilleures occasions que nous pourrions observer pendant nos carrières. En tant qu'industrie, nous avons fait de grands progrès quant à la création et à l'évolution du processus et de la méthodologie; cependant, il continue d'exister des occasions de meilleur alignement tant au sein des TI que sur l'entreprise. En faisant preuve de concentration et de diligence appropriées, nous devons toujours anticiper le jour, dans un avenir assez rapproché, où nous lirons des articles exposant les progrès réalisés en ce qui concerne la progression de nos relations avec l'entreprise, en particulier grâce à l'intégration des analystes commerciaux aux autres méthodologies et cadres des TI.

Paul Robinson est un associé principal chez Corporate Oasis Inc. à Calgary, Alberta. COI se concentre sur l'intégration des méthodologies des TI, en mettant l'accent sur l'alignement de la gestion des services des TI, l'analyse de cas et la gestion des projets.

Mettre en œuvre un cadre de paramètres pour créer de la valeur grâce à l'amélioration continue des services

Nous sommes souvent trop occupés pour demander notre chemin. La mise en œuvre d'un cadre de mesure devrait aider à aligner les TI sur les objectifs d'affaires et à créer de la valeur au moyen d'améliorations continues. Cela nous permet de créer un guide détaillé et de nous empêcher de nous perdre. Dans cet article, David A. Smith présente un tel cadre.

INTRODUCTION

On dit souvent que « vous ne pouvez pas gérer ce que vous ne mesurez pas », ce qui est toujours vrai à ce jour. Sans objectif et ni de cap à suivre, la destination est incertaine et presque toujours imprévisible. De nombreux livres de gestion ont été écrits sur ce sujet, allant du perfectionnement personnel au leadership organisationnel. Ils conviennent tous en principe qu'un objectif, un but ou une destination doit être déterminé afin de tracer un trajet et un chemin pour les atteindre. Lorsque le trajet ou le guide détaillé a été défini, le périple doit être planifié attentivement pour guider le voyageur en toute sécurité vers la destination souhaitée dans le délai fixé en respectant les coûts prévus.

Les mesures sont comme des aides à la navigation. Elles aident à déterminer la destination, le guide détaillé à suivre, les dangers à éviter, les jalons à atteindre, la consommation en carburant, les contraintes ou les restrictions, l'heure d'arrivée prévue, et ainsi de suite. Sans aides à la navigation, on peut se perdre, aboutir n'importe où, être en détresse, tomber d'une falaise, manquer d'essence, avoir un accident, ou s'endormir au volant.

BUT DE CET ARTICLE

Le but de cet article est de fournir au lecteur un cadre de mesure souple et échelonnable qui est facile à apprendre, à mettre en œuvre, à gérer et à améliorer. Le but de ce cadre est de fournir les paramètres et les techniques des processus pour aider à aligner les TI sur les objectifs d'affaires afin de créer de la valeur. Le cadre s'appuie sur un cycle de vie de l'amélioration continue et il aide à aligner les TI sur les objectifs d'affaires et à créer de la valeur, rendant

les processus et les services plus « efficaces et efficaces ». Il aide le lecteur à déterminer des façons :

- d'aligner les TI sur les objectifs d'affaires et de vérifier les résultats;
- de tenir à jour les exigences de conformité à l'égard des opérations commerciales;
- de favoriser les économies opérationnelles, l'efficacité et la qualité.

Le cadre de mesure peut être mis en œuvre sous forme de programme de mesure exhaustif pour tous les processus et services, ou de façon sélective pour des processus ou services individuels. Il est aligné sur la bibliothèque de l'infrastructure des TI (ITIL®), aussi sur un éventail de meilleures pratiques. Le cadre est compatible avec le cadre des objectifs de contrôle pour les TI (COBIT®) et soutient la norme ISO/IEC 20000 en matière de gestion des services des TI.

On peut trouver de plus amples détails dans le livre « Implementing Metrics for IT Service Management ». Le livre fournit des méthodes, concepts, exemples, techniques, listes de contrôle et modèles logiciels pour accélérer l'adoption au moyen d'une approche pratico-pratique.

QU'EST-CE QUE SONT LES PARAMÈTRES

Selon le livre « Metrics for IT Service Management », un « paramètre » est juste un autre terme pour une mesure. Les paramètres définissent ce qui doit être mesuré. Pour les TI, cela inclut la technologie, les processus et les services. Les paramètres fournissent le mécanisme de rétroaction qui permet à la direction de diriger, de commander et de guider les TI vers les objectifs stratégiques. Le livre explique également que les paramètres aident à :

- aligner les objectifs de l'entreprise et des TI;
- être conforme (ITIL®, ISO/IEC 20000, COBIT®);
- atteindre l'excellence opérationnelle.

METTRE EN ŒUVRE LES PARAMÈTRES

Les paramètres de la gestion des services des TI doivent mesurer l'efficacité des processus et des services en plus des fonctions et des technologies qui les fournissent. Les paramètres des TI ont traditionnellement été mesurés dans des silos axés sur les fonctions tels que le bureau d'assistance, les services techniques de serveur ou le service de l'exploitation. Les services de technologies de l'information font la transition vers les modèles organisationnels axés sur les processus et les services nécessitant des paramètres qui rendent des comptes au-delà des limites fonctionnelles pour déterminer le succès. Par exemple, les secteurs de l'élaboration des applications et des opérations des TI sont très matures sur le plan fonctionnel et lorsqu'ils sont mesurés individuellement, semblent efficaces. Cependant, ils ne fonctionnent pas bien ensemble et ensemble ils échouent fréquemment à effectuer les déploiements.

CONCEPTS DE BASE

Il existe quatre facteurs critiques de succès pour un cadre de mesure efficace :

permettre la validation de la stratégie et de la vision;

- aligner sur les buts et les objectifs des TI,
- valider que l'alignement fonctionne,
- confirmer que les buts et objectifs sont atteints,

donner des directives sur les cibles et les paramètres;

- fixer les cibles grâce aux paramètres,
- commander et gérer les processus,
- vérifier que les cibles sont atteintes,

justifier un moyen pour estimer la valeur obtenue;

- justifier les améliorations du rendement avec une base factuelle solide,
- quantifier les avantages obtenus;
- communiquer la valeur obtenue avec une preuve factuelle,

intervenir et fournir des mesures correctives;

- relever les écarts lorsqu'ils surviennent;
- comprendre les causes fondamentales;
- intervenir avec des mesures correctives pour minimiser les conséquences.

LE PROCESSUS DE MESURE

Le cadre de mesure est réparti en une série de processus. Le processus de mesure comprend quatre sous-processus principaux qui se répètent pour former une boucle de

rétroaction d'amélioration continue fondée sur le cycle de « Planifier-Faire-Vérifier-Agir » de W. Edward Deming. Les sous-processus du processus de mesure sont les suivants :

Mise au point (Planifier) : Le sous-processus de mise au point a la responsabilité de dégager les occasions d'amélioration et les recommandations concernant le processus ou service qui est mesuré. Veuillez noter que le sous-processus de mise au point peut aussi servir de point d'entrée pour la planification du programme et du cadre de mesure.

Mise en œuvre (Faire) : Le sous-processus de mise en œuvre a la responsabilité de mettre en œuvre les changements recommandés au moyen des processus de gestion des changements normaux. Veuillez noter que le sous-processus de mise en œuvre peut aussi servir de point d'entrée pour la mise en œuvre du programme et du cadre de mesure.

Surveillance (Vérifier) : Le sous-processus de surveillance a la responsabilité de la collecte des données, des calculs et de la validation des mesures requises.

Analyse (Agir) : Le sous-processus d'analyse a la responsabilité d'effectuer l'analyse comparative, causale et prévisionnelle des mesures pour déterminer les mesures correctives qui pourraient être requises.

Il existe deux autres sous-processus connexes qui assurent l'administration et la présentation des rapports :

1. Administration - Ce sous-processus a la responsabilité d'administrer les activités associées à l'entretien des paramètres et de la base de données des mesures.
2. Présentation de rapports - Ce sous-processus a la responsabilité de présenter les conclusions et les recommandations à la direction et aux divers groupes d'intervenants, en les tenant informés et au courant.

AVANTAGES

Les mesures aident à améliorer le rendement, à aligner les buts et à créer de la valeur. On peut comparer les avantages positifs aux conséquences négatives liées au fait de ne pas avoir de programme de mesures.

Les avantages d'un programme de mesures :

- fournit l'instrumentation nécessaire à la gestion d'une organisation;
- met l'accent sur des objectifs de rendement et de contrôle précis;
- facilite le repérage d'un danger à temps pour le corriger;
- améliore le moral au sein d'une organisation;

- stimule une compétition saine entre les responsables de processus;
- aligne les TI sur les objectifs d'affaires et vérifie les résultats;
- favorise l'efficacité, l'efficacité et la qualité;
- inspire les améliorations continues;
- aide à réduire le coût total de possession (CTP)..

Les conséquences négatives de ne pas avoir de programme de mesures :

- visibilité réduite entraînant une perte de contrôle;
- accent mis sur le « superflu » plutôt que sur ce « qui est important »;
- mode de lutte contre les incendies réactif;
- faible moral au sein de l'organisation;
- compétition politique malsaine;
- avantages non apparents ou non réalisés;
- rentabilité incomprise;
- les plaintes des clients favorisent les améliorations;
- CTP non optimisé;
- risque accru.

RÉSUMÉ

La mise en œuvre d'un cadre de mesure devrait aider à aligner les TI sur les objectifs d'affaires et à créer de la valeur au moyen d'améliorations continues. Il nous aide à créer un guide détaillé et nous empêche de nous perdre.

Le cadre de mesure sert de carte; l'atteinte des buts et objectifs d'affaires est la destination; les facteurs critiques de succès donnent la voie à suivre et les paramètres fournissent les panneaux pour rester sur le droit chemin.

Le cadre de mesure peut être mis en œuvre sous forme de programme de mesure exhaustif pour tous les processus et services, ou de façon sélective pour des processus ou services individuels.

Chaque organisation peut utiliser cette approche et les techniques abordées pour créer son propre cadre de mesure personnalisé pour améliorer son rendement.

David A. Smith est le président de MicromationInc.com et il se spécialise dans la formation sur les paramètres, le CTP, la GSTI et ISO 20000. David est l'auteur de « Implementing Metrics for IT Service Management » et un coauteur collaborateur de « IT Service Management - Global Best Practices ».

Pour vous aider ainsi que votre équipe à prospérer dans un environnement de TI en constante évolution, restez au fait des plus récents outils, actualités et offres Microsoft!



RÉCENTES INFORMATIONS

Trouvez les PLUS RÉCENTES INFORMATIONS pour guider vos décisions technologiques grâce aux balados, webémissions, études de cas et livres blancs à l'intention des gestionnaires de TI dans le site Web **AlignIT**. Visionnez en continu les épisodes mensuels de Tech Talk pour obtenir des renseignements à jour et pertinents destinés aux gestionnaires d'infrastructure et de développement.

www.align-it.ca (Anglais seulement)



OUTILS GRATUITS

Le site **Springboard Series** est votre destination vers des ressources techniques, outils gratuits et conseils d'experts qui simplifient le déploiement et la gestion du poste de travail optimisé de Microsoft. Découvrez, explorez et gérez :

- Le système d'exploitation client Windows^{MD}
- Les produits Microsoft^{MD} Office
- Windows Internet Explorer^{MD}
- Les produits de la trousse d'optimisation des postes de travail Microsoft (MDOP)

<http://www.microsoft.ca/fr/springboard>

DÉMARREZ

DÉMARREZ en beauté grâce à une vaste gamme d'essais logiciels Microsoft accessibles via le Centre d'évaluation TechNet. Déterminez quels programmes vous permettront de soutenir votre entreprise!

<http://www.microsoft.ca/fr/evalcenter>





NOUS CONTACTER :

Courriel : admin@itsmf.ca
Téléphone : 1-866-972-1280
Télocopieur : 416-967-6320
Adresse : 55 St. Clair West, Suite 255
Toronto, ON M4V 2Y7

Communication liée au bulletin :
editor@itsmf.ca

Renseignements liés à l'adhésion :
www.itsmf.ca/membership ou
admin@itsmf.ca

MÉDIAS SOCIAUX – VOULEZ-VOUS VOUS CONNECTER D'AVANTAGE?

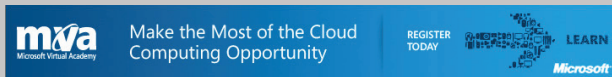
De nombreuses sections d'itSMF Canada ont mis sur pied des groupes « LinkedIn » afin de faciliter un meilleur réseautage et échange avec les professionnels et les praticiens ayant le même état d'esprit dans leurs régions. Ça vous intéresse? Vous pouvez chercher les groupes LinkedIn pour les sections suivantes :

- [itSMF BC](#)
- [itSMF Southern Alberta Branch](#)
- [itSMF UCR – Toronto](#)
- [itSMF NCR](#)
- [itSMF Montreal](#)
- [itSMF Section du Quebec](#)
- [itSMF Atlantic Canada Branch](#)

Si votre intérêt géographique envers itSMF dépasse les frontières canadiennes, il existe plus de 120 groupes LinkedIn liés à itSMF à l'échelle mondiale!

LISTE DES COMMANDITAIRES NATIONAUX

Nous aimerions remercier nos commanditaires nationaux qui appuient le mandat d'itSMF Canada.



PRÉSIDENTS

SECTION DE LA RÉGION DE L'ATLANTIQUE

Présidente: Brenda McCabe
bmccabe@itsmf.ca

SECTION DE LA VILLE DE QUÉBEC

President: Guy Bonneau
gbonneau@itsmf.ca

SECTION RÉGION DU GRAND MONTREAL

President: Gilles Potvin
gpotvin@itsmf.ca

SECTION DE LA RÉGION CAPITALE NATIONALE

Président: Steve Worth
sworth@itsmf.ca

SECTION DE LA RÉGION DU GRAND TORONTO

President: Lee Marshall
lmarshall@itsmf.ca

SECTION DU MANITOBA

Présidente: Linda Sinclair
lsinclair@itsmf.ca

SECTION NORD-ALBERTA

President:
brpres.nab@itsmf.ca

SECTION SUD-ALBERTA

Président: R.J.(Rick) Willems
rwillems@itsmf.ca

SECTION DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Présidente: Michelle Izuka
tmizuka@itsmf.ca

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les occasions de marketing et de commandite, communiquez avec sponsorship@itsmf.ca