

# Mise à jour sur ITIL® : Foire aux Questions

## Octobre 2009

© The Stationery Office 2009

Foire aux Questions : Mise à jour sur ITIL

## La Version 3 d'ITIL sera mise à jour pour apporter des améliorations à la présentation

### Pourquoi cette mise à jour?

Dans le cadre des meilleures pratiques de gestion, un journal de contrôle des changements (Change Control Log) a été mis à la disposition du public pour obtenir un mécanisme de rétroaction de la communauté ITIL. Les utilisateurs ITIL ont proposé de nombreuses améliorations. Notamment des corrections mineures apportées au texte et aux schémas, ainsi que des clarifications et des explications plus claires des concepts difficiles. Les utilisateurs ont également fait remarquer le besoin de cohérence dans l'utilisation des termes et des schémas. Le Comité consultatif sur les changements (CCC) a considéré que toutes ces améliorations étaient constructives, et l'OGC souhaite les inclure dans une publication révisée des livres – toujours la Version 3, mais comprenant des améliorations cosmétiques, éditoriales et cohérentes.

Cette révision ne changera pas la façon dont vous utilisez ITIL, mais elle améliorera la communication des concepts ITIL, lesquels demeurent inchangés.

Ci-dessous, nous avons essayé d'anticiper les questions que vous pourriez avoir et d'y répondre. Pour toute question que nous n'avons pas abordée, veuillez envoyer un courriel à [emily.allison@tso.co.uk](mailto:emily.allison@tso.co.uk)

### Q1 Pourquoi avons-nous besoin d'une nouvelle version d'ITIL? La Version 3 était un changement important et nous ne voulons pas d'autres bouleversements si tôt.

R1 Il ne s'agit pas d'une nouvelle version, mais d'une mise à jour de la Version 3 pour la rendre plus conviviale. Il n'y aura pas de nouveaux concepts. Tout ce que nous faisons est de corriger les erreurs et les incohérences, et à certains endroits, de rendre le texte plus facile à comprendre.

Le CCC sur ITIL a recommandé une mise à jour après avoir tenu compte de toutes les questions présentées au journal de contrôle des changements [www.best-management-practice.com/](http://www.best-management-practice.com/), ainsi que de la rétroaction plus générale de la communauté ITIL plus élargie de praticiens, de formateurs et d'utilisateurs.

### Q2 Donc, il s'agit de la Version 4?

R2 Non. Il s'agit d'une mise à jour. Considérez-la comme la Version 3.1 si vous voulez. Il s'agit de la première publication officielle concernant la Version 3.

### Q3 Puis-je obtenir de plus amples détails sur l'étendue de la mise à jour?

R3 Elle vise à améliorer la cohérence, l'accessibilité et la convivialité des publications principales, y compris Introduction au cycle de vie des services (Introduction to the Service Lifecycle). Nous cherchons à améliorer la couverture et les descriptions des rôles et responsabilités, à améliorer les descriptions de processus et à assurer l'harmonisation avec MSP®, M\_o\_R®, PRINCE2™ et P3O®. Nous normalisons également les définitions entre les livres et les alignons sur le glossaire, les mettons à jour, le cas échéant, et finalement nous supprimons les incohérences en matière de contenu et de structure. Dans la Stratégie de services (Service Strategy) en particulier, les explications seront davantage simplifiées et accessibles, le cas échéant. Nous n'avons pas l'intention d'ajouter de nouveaux concepts ou d'invalider les directives actuelles de la Version 3, ou les mises en œuvre et les qualifications s'y rattachant.

### Q4 Quand les publications révisées seront-elles disponibles?

R4 Selon les plans actuels, nous prévoyons les publier au début de 2011.

### Q5 Quel effet aura la mise à jour sur les qualifications? Avec la Version 3, nous avons observé une restructuration complète.

R5 Inévitablement, les changements apportés au texte et aux schémas ITIL rejailliront sur les outils de formation, mais uniquement pour les simplifier et les améliorer. Nous n'avons pas l'intention de changer la structure de qualifications ou la portée de chaque qualification en raison de la mise à jour. Les certifications

actuelles que les personnes détiennent ne deviendront pas désuètes, car les concepts, rôles et processus demeurent inchangés, seules leurs descriptions seront améliorées.

**Q6 Si les changements que vous apportez reposent sur ce que n'importe qui pourrait avoir mis dans le journal de contrôle des changements, et n'importe quel commentaire provenant du public, comment puis-je savoir que le nouvel ITIL comprendra des meilleures pratiques de classe mondiale?**

R6 Je veux pour rassurer sur ce point, car aucun des changements proposés par quiconque ne sera mis en œuvre sans l'examen complet d'experts internationaux reconnus en GSTI. De plus, bien évidemment, les concepts et la portée d'ITIL ne changent pas, ce qui fait qu'aucune pratique, nouvelle ou douteuse, ne s'y glissera.

**Q7 Qui exécute ce travail et comment le gère-t-on?**

R7 Afin de s'assurer d'avoir des directives de qualité supérieure, l'OGC et le TSO emploieront des personnes clés disposant d'une vaste expérience et expertise en matière d'ITIL et de gestion des services des TI. Pour chacun des livres, un auteur rédigera les mises à jour par rapport au mandat pour le changement (Mandate for Change) et à la description de produit (Product Description) élaborés à partir des questions dégagées par le journal de contrôle des changements et le CCC. Chaque auteur sera appuyé par une équipe de trois mentors et un rédacteur technique de continuité, de l'équipe de création originale de la V3. Le rôle des mentors est d'appuyer et d'encadrer les auteurs, mais également d'assurer la continuité et la cohérence avec la Version 3 actuelle, et l'ensemble des publications révisées. Le rédacteur technique de continuité s'assurera que les schémas respectent le texte et qu'ils sont cohérents entre eux dans toute la bibliothèque. Il s'assurera aussi que les définitions respectent le texte et le glossaire. Les ébauches finales seront examinées par un groupe de révision composé d'utilisateurs, de formateurs et de membres du CCC, qui s'assureront que les nouveaux livres sont conformes aux descriptions de produit détaillées initiales acceptées par les auteurs, les mentors et le comité du projet. La gestion quotidienne du projet sera assurée par TSO, au nom de l'OGC, et le suivi du projet incombera à un comité de projet constitué par l'OGC. Le comité du projet comprend un directeur de projet de l'OGC, un gestionnaire de projet et un chef d'équipe de TSO, et deux rôles d'assurance du projet occupés par un membre de l'OGC et un membre de l'équipe des qualifications d'APMG. Le rôle d'utilisateur principal est occupé par un membre du conseil d'itSMFI et les deux rôles de fournisseurs principaux sont occupés par des membres de TSP et d'APMG. De plus amples renseignements sur le comité du projet seront disponibles à l'adresse [www.best-managementpractice.com](http://www.best-managementpractice.com)

**Q8 J'ai des projets de la Version 3 en cours. Comment devrais-je réagir à la nouvelle mise à jour?**

R8 Pour les utilisateurs de la Version 3 d'ITIL, les répercussions sur les projets actuels devraient être négligeables, car le contenu des directives demeurera inchangé.

**Q9 La mise à jour apportée à ITIL influencera-t-elle l'alignement sur les normes internationales, en particulier ISO/IEC 20000?**

R9 Étant donné que la portée et le contenu d'ITIL demeurent inchangés, seule la façon de présenter ITIL change; la mise à jour n'influencera pas l'alignement actuel d'ITIL sur les normes ISO de GSTI, mais évidemment, les normes sont elles aussi en constante évolution. Les normes ISO sont élaborées grâce à l'effort et au consensus des pays membres et elles sont, de façon très adéquate, gardées indépendantes des cadres de meilleures pratiques comme ITIL. Ni l'OGC ni le TSO ne peuvent influencer directement le contenu ou l'orientation du développement ISO/IEC 20000. Cependant, les deux organismes sont représentés et ainsi en mesure d'offrir leurs opinions sur le comité BSI qui crée la contribution britannique à l'orientation et au développement ISO/IEC 20000. De plus, ISO souhaite expliquer comment ISO/IEC 20000 fonctionne harmonieusement avec les cadres de meilleures pratiques de pointe. En réaction à une étude interne, ISO a récemment établi un groupe de jumelage ad hoc au niveau SC7, à l'origine pour un an, pour créer des jumelages d'ISO/IEC 20000 à ITIL et à COBIT, et possiblement à d'autres normes, méthodes et cadres. Le groupe est présidé par le D<sup>r</sup> Jenny Dugmore, marraine du groupe de travail 25 ISO JTC1/SC7 (GSTI) et présidente du comité GSTI de BSI. L'OGC considère cette initiative comme un développement positif et collaborera avec le groupe, le cas échéant.

**Q10 Quelles seront les répercussions sur le système d'outils approuvé?**

R10 Cette mise à jour n'influencera pas les fournisseurs d'outils, car le système est axé sur les processus et les changements importants apportés aux processus sortent du cadre de la portée de cette mise à jour. Toute répercussion sera mineure. Le système est administré par APMG, qui fait partie, avec l'OSG et le TSO, des meilleures pratiques de gestion.

**Q11 D'autres acteurs clés, tels qu'itSMF, croient-ils que la mise à jour est une bonne idée ou auraient-ils préféré une période de stabilité?**

R11 itSMFI a déclaré... « La mise à jour de la Version 3 actuelle d'ITIL est l'ITIL en pratique. Un service actuel – les publications principales – est mis à jour en raison des demandes de service que les utilisateurs et les clients de ce service ont exprimées. De surcroît, cela démontre que les meilleures pratiques sont en évolution et que la rétroaction du groupe d'utilisateurs est adaptée ».

**Q12 Combien de temps après la publication du R.-U., obtiendrons-nous les versions traduites, et quelles seront les langues prioritaires?**

R12 Les langues prioritaires sont le portugais du Brésil, le français, l'allemand, le japonais et l'espagnol. Elles seront disponibles aussitôt que possible après la publication de l'édition du R-U. révisée.

**Q13 Combien de temps après la publication du R.-U., observerons-nous les changements apportés aux qualifications dans les autres langues et quelles seront les langues prioritaires?**

R13 Voir les questions 5 et 12. Il n'y a aucune intention de changer les programmes de cours ou la structure de qualifications et il y aura vraisemblablement peu ou pas de changement aux questions d'examen. Les répercussions les plus susceptibles de la mise à jour sur le système de qualifications seront sur les outils de formation.

**Q14 Les changements apportés à ITIL influenceront-ils la façon dont je l'utilise avec les autres cadres de meilleures pratiques, tels que COBIT™?**

R14 Étant donné que la portée, les rôles et les processus d'ITIL ne changeront pas, les relations avec les procédures fondées sur d'autres directives de meilleures pratiques ne devraient pas être touchées. Nous espérons que les explications améliorées dans le nouvel ITIL permettront de clarifier et d'améliorer l'interfonctionnement d'ITIL et des autres meilleures pratiques.

**Q16 Vous parlez d'« accessibilité améliorée », d'« explications plus simplifiées », etc. Ce code signifie-t-il que vous « vulgarisez » ITIL afin de rejoindre davantage de personnes?**

R16 Beaucoup de gens affirment qu'ITIL serait plus facile et simple à comprendre. Oui, nous essayons de le rendre aussi simple que possible, mais pas trop simple. Nous n'abandonnerons pas ou ne changerons pas aucun des concepts. Cette mise à jour vise à mieux expliquer les choses et à supprimer les incohérences qui ont été décelées. Le contenu d'ITIL demeure inchangé; la présentation de ce contenu s'améliorera.

**Q17 Comment pouvez-vous être certains que les nouveaux auteurs ne changeront pas les concepts de la Version 3? Ils auront leurs propres idées.**

R17 L'utilisation de nouveaux auteurs ne vise pas à leur donner carte blanche pour changer ITIL à leur gré. Elle cherche à obtenir leur nouvelle opinion ainsi que leurs idées quant à la façon d'améliorer le texte pour qu'il corresponde aux nouvelles descriptions de produit. Le maintien de la pureté des concepts de la Version 3; c.-à-d. : la continuité de la Version 3, est la responsabilité principale des mentors, qui auront été des auteurs de la Version 3 ou qui auront joué un rôle clé dans l'élaboration de la Version 3. Finalement, le comité de projet tiendra également compte des opinions du groupe de révision avant d'autoriser la publication, de sorte que toutes les préoccupations auront été soulevées et prises en compte.

**Q18 À l'heure actuelle, je n'utilise pas ITIL comme cadre de travail pour mes offres de service en matière de GSTI. Cette mise à jour rend-elle ITIL plus attrayant pour moi?**

R18 La Version 3 d'ITIL décrit les meilleures approches en matière de GSTI, approuvées par les spécialistes de l'industrie à l'échelle mondiale. Le respect des directives d'ITIL vous permettra d'offrir des services bien planifiés, efficaces, adaptés, prévisibles et gérables, permettant au fournisseur de TI d'être plus efficace et efficient, et à l'entreprise d'accroître sa productivité. La nouvelle mise à jour ajoutera à la proposition de valeur en améliorant la communication des idées et des concepts d'ITIL, et l'intégration et la cohésion de l'ensemble.

**Q19 Pourquoi devrais-je investir dans ITIL au cœur d'une récession?**

R19 ITIL vous donne la capacité de planifier et de gérer de façon proactive vos services de TI efficacement et d'abord et avant tout, de prédire ce que vous devez faire pour soutenir l'entreprise en constante évolution. Le degré de contrôle sur la prestation efficace de services de TI grâce à ITIL permettra une meilleure analyse de l'investissement commercial et une meilleure prise décisionnelle. Consulter l'article de Shirley Lacy « ITIL in a recession » (ITIL pendant une récession) à l'adresse [www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_in\\_Recession\\_White\\_Paper\\_May09.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_in_Recession_White_Paper_May09.pdf) et la discussion entre experts à l'adresse [www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335](http://www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335)

## Marques de commerce de l'OGC

Le logo® de l'OGC est une marque de commerce déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni

ITIL® est une marque de commerce déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays

IT Infrastructure Library® est une marque de commerce déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays

M\_o\_R® est une marque de commerce déposée et une marque communautaire déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays

PRINCE2™ est une marque de commerce de l'Office of Government Commerce

P3O™ est une marque de commerce déposée de l'Office of Government Commerce

Le logo Swirl™ est une marque de commerce de l'Office of Government Commerce