



LA MÉTHODE

ITIL

C'EST QUOI ?

DÉFINITION
FONCTIONNEMENT
DIFFÉRENTES ÉVOLUTIONS
LE LIEN AVEC LE GLPI

Réalisé par
GENSSE Mathéo

Date
Février 2025

SOMMAIRE

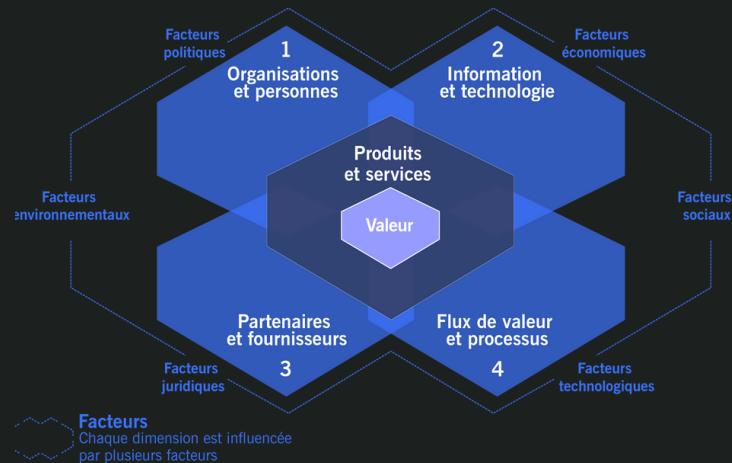
Introduction	3
C'est quoi la <i>Méthode ITIL</i> ?	4
Fonctionnement de la <i>Méthode ITIL</i>	5
L'<i>ITIL</i>, une méthode en constante évolution avec plusieurs versions	7
En quoi la <i>Méthode ITIL</i> est liée avec le GLPI ?	10
Conclusion	12
Sitographie	13
Glossaire	14

INTRODUCTION

Avant de débuter cette documentation sur la méthode ITIL, il est nécessaire de “traduire” ce terme pour mieux comprendre la documentation qui va suivre.

L'ITIL, de son nom complet Information Technology Infrastructure Library, correspond à un ensemble de bonnes pratiques que de nombreuses entreprises utilisent afin de gérer efficacement leur SI (Système d'Information).

En effet, cela fait déjà 45 ans que cette méthode a été mise en place par l'agence gouvernementale britannique. Aujourd'hui, l'ITIL s'est imposée comme un véritable référentiel mondial dans l'optimisation des SI.



Ainsi, au cours de cette documentation, nous nous appuierons sur diverses ressources pour établir une définition claire et complète de l'ITIL. Ensuite, nous analyserons le fonctionnement détaillé de cette méthode, pour enfin établir un lien entre la méthode ITIL et GLPI.

C'EST QUOI LA MÉTHODE ITIL ?

La méthode ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un référentiel qui rassemble les meilleures pratiques pour la gestion optimale des systèmes d'information des entreprises, dans le but d'améliorer leur performance. L'ITIL s'est établi comme une norme reconnue à l'échelle internationale.

Initialement conçu pour standardiser les pratiques informatiques, l'ITIL continue d'évoluer avec des mises à jour régulières. Ces nouvelles versions visent à moderniser et à améliorer le cadre en tenant compte des avancées technologiques et des besoins de changement des entreprises.

Chaque mise à jour intègre des concepts et des pratiques modernes afin de mieux relever les défis actuels de la gestion des SI de façon organisé, optimisé et sécurisé.

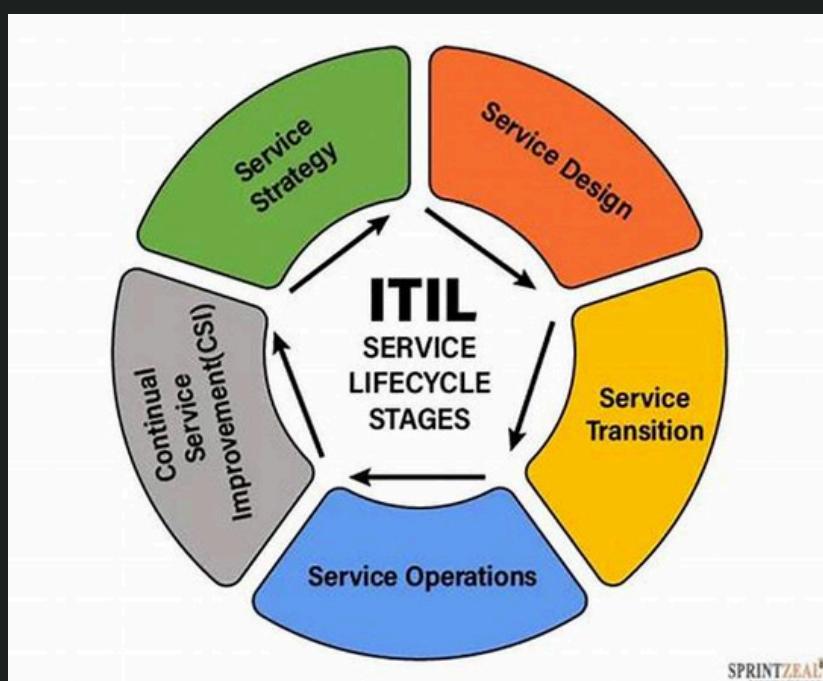
FONCTIONNEMENT DE LA MÉTHODE ITIL

La méthode ITIL est une démarche organisée, qui se divise en cinq phases consécutives, nommées phases du cycle de vie d'un service :

- La stratégie du service : Le but initiale de cette phase est de comprendre exactement les exigences du client IT pour élaborer un service adapté aux attentes du client. Ceci englobe l'identification des moyens nécessaires à la création du service, qu'ils soient de nature humaine, matérielle ou financière.
- La conception du service : Cette étape déterminante a pour objectif de créer ou d'améliorer un service afin qu'il soit totalement opérationnel et réponde aux exigences des clients IT. Cela implique la sélection des architectures et technologies qui soutiendront le service, ainsi que l'évaluation des risques éventuels. L'anticipation de ces risques facilite une gestion améliorée des interruptions ou dysfonctionnements potentiels.
- La transition du service : La transition assure que le service créé ou modifié soit correctement mis en œuvre. Cette phase inclut la conduite du changement, la supervision des actifs et des configurations, ainsi que la validation et les essais nécessaire à l'implémentation du produit dans le service.

FONCTIONNEMENT DE LA MÉTHODE ITIL

- L'exploitation du service : Cette étape implique la gestion et la continuité des services en cours. Sa mission principale consiste à garantir une performance optimale et à satisfaire les exigences des clients. Cela comprend notamment la gestion des incidents, qui a pour objectif de repérer et de résoudre les problèmes rapidement afin de réduire au minimum les interruptions de service.
- L'amélioration continue du service : Finalement, cette étape cruciale assure que le service demeure efficace et en accord avec les exigences des clients. Elle s'appuie sur l'évaluation des indicateurs de performance et la perfectionnement des procédures pour améliorer constamment la qualité des services offerts au client IT.



L'ITIL, UNE MÉTHODE EN CONSTANTE ÉVOLUTION AVEC PLUSIEURS VERSIONS

Comme nous l'avons observé, la méthode ITIL se met en œuvre de façon très organisée. Il est important de noter que cette structure n'a pas toujours été en place.

Effectivement, l'ITIL a évolué à travers différentes versions depuis sa création. La version en cours est ITIL v4, mais il a aussi existé , ITIL v1, ITIL v2 et ITIL v3. Chaque version a introduit des nouveautés et des améliorations. Pour bien comprendre cette évolution, revenons 45 ans en arrière.

Dans les années 80, lors de la création de l'ITIL, une version initiale a été créée: ITIL v1. La version initiale abordait les processus engagés dans l'appui aux services, comme la gestion du service à la clientèle, la gestion des modifications ou encore la distribution et le contrôle de logiciels. Cependant, cette version initiale n'a pas été adoptée immédiatement par les entreprises. Ce n'est qu'au début des années 90 que l'ITIL a commencé à se répandre, soit presque une décennie après son invention.

Plus de 20 ans après l'établissement de l'ITIL en 2001, une nouvelle version a vu le jour : ITIL v2. Cette version portait principalement sur la suppression des duplicitas, l'amélioration de la cohérence des sections et l'intégration de nouveaux concepts.

L'ITIL, UNE MÉTHODE EN CONSTANTE ÉVOLUTION AVEC PLUSIEURS VERSIONS

Avec cette deuxième version, l'ITIL s'est imposé comme le référentiel de gestion des services informatiques le plus répandu et adopté par les organisations.

La version 3 de l'ITIL, également connue sous le nom d'ITIL v3, a été lancée en 2007. Cette version se focalisait principalement sur l'incorporation de l'informatique au cœur de l'entreprise, en se basant sur les principes essentiels évoqués précédemment pour établir un plan de fonctionnement (Stratégie des services, Conception des services, Transition des services, Exploitation des services, Amélioration continue des services). C'était une mise à jour importante, constituée de 26 processus organisés en 5 volumes. En fait, ITIL v3 est souvent considérée comme la version la plus marquante de toute l'histoire de la méthode ITIL. Elle a donné aux clients informatiques la possibilité de structurer plus efficacement leur système d'information et d'améliorer leurs procédures de gestion.

Enfin, ITIL v4 a été élaborée en février 2019. Cette version fonctionne comme un manuel global pour les entités cherchant à perfectionner la gestion de leurs technologies de l'information, tout en se concentrant sur la génération de valeur pour leurs consommateurs.

L'ITIL, UNE MÉTHODE EN CONSTANTE ÉVOLUTION AVEC PLUSIEURS VERSIONS

L'innovation principale de cette version est la création d'un système à 4 dimensions pour la gestion des services d'une entreprise. Ainsi, ITIL v4 a établi quatre catégories principales :

- Organisations et individus
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Chaînes de valeur et processus

Pour faire court, suite à l'analyse des différentes versions de l'ITIL, nous sommes en mesure de ressortir 7 principes fondamentaux sur lesquels elle repose :

1. Privilégier la création de valeur
2. Commencer là où vous êtes
3. Avancer par itération avec des retours
4. Collaborer et promouvoir la visibilité
5. Penser et travailler de façon holistique
6. Choisir la simplicité et le pragmatisme
7. Optimiser et automatiser

EN QUOI LA MÉTHODE ITIL EST LIÉE AVEC LE GLPI ?

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel conçu pour la gestion des services informatiques. Il se réalise sur la base de principes proposés par ITIL et a été élaboré pour mettre en œuvre les meilleures pratiques d'ITIL dans un contexte réel. Voici quelques éléments concernant cette intégration :

Gestion des incidents

GLPI offre la possibilité de générer et de suivre des tickets pour les problèmes rencontrés, ce qui concorde avec la gestion des incidents selon ITIL. Cela permet aux équipes informatiques de régler rapidement les soucis tout en fournissant un rapport détaillé des mesures prises.

Gestion des problèmes

GLPI met à disposition des outils pour détecter et résoudre les causes répétées d'incidents, en conformité avec la gestion des problèmes proposée par ITIL. Le but est de prévenir la répétition des mêmes problèmes.

Gestion des changements

GLPI simplifie la gestion des changements en offrant la possibilité de planifier, surveiller et réguler les modifications effectuées sur les systèmes informatiques. Cela aide à minimiser les dangers et à assurer une transition dans de bonnes conditions, en accord avec les pratiques ITIL.

EN QUOI LA MÉTHODE ITIL EST LIÉE AVEC LE GLPI ?

Gestion des configurations (CMDB)

GLPI comprend un module spécifique pour la gestion des actifs et des configurations, simplifiant ainsi la cartographie des ressources IT et leurs liaisons. Cela favorise l'application des principes ITIL relatifs à la gestion des configurations (Database de Gestion de Configuration - GGC), garantissant une visibilité et un contrôle optimal des infrastructures du SI.

Amélioration continue

Selon les normes d'ITIL, GLPI soutient les structures dans l'élaboration de stratégies pour améliorer constamment leurs services informatiques. Ceci se fonde sur l'examen des données provenant d'incidents, de problèmes et de modifications, ce qui permet d'améliorer continuellement la qualité des services informatiques.

CONCLUSION

Pour résumer, la méthode ITIL (Information Technology Infrastructure Library) constitue un ensemble de bonnes pratiques pour la gestion des services IT. Elle propose des définitions précises et des pratiques permettant d'assurer le bon fonctionnement des SI, tout en soulignant l'importance de l'adaptation des services informatiques aux exigences des entreprises (Clients IT). Les variations et les progrès des versions d'ITIL témoignent de l'ajustement constant aux évolutions technologiques et aux demandes du marché.

S I T O G R A P H I E

Sujet	Nom de la source	Lien vers la source
C'est quoi la Méthode ITIL ?	QrpInternational	https://www.qrpinternational.fr/blog/gestion-des-services-informatiques/itil-cest-quoi-definition-itil/
	Web-Tech	https://web-tech.fr/methode-itil/
Fonctionnement de la méthode ITIL	QrpInternational	https://www.qrpinternational.fr/blog/gestion-des-services-informatiques/itil-cest-quoi-definition-itil/
L'ITIL, une méthode en constante évolution avec plusieurs versions	Freshworks	https://www.freshworks.com/fr/freshservice/itil/#:~:text=On%20compte%20actuellement%204%20versions%20de%20ITIL%20%3A,service%204%20La%20version%20actuelle%20%E2%80%93%20l%E2%80%99ITIL%20v4
En quoi la Méthode ITIL est liée avec le GLPI ?	Wikipédia	https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestionnaire_Libre_de_Parc_Informatique
	Open Classroom	https://openclassrooms.com/fr/courses/1730486-gerez-vos-incidents-avec-le-referentiel-itil-sur-glpi

GLOSSAIRE

Terme	Définition
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	<i>Un cadre de référence qui regroupe les meilleures pratiques pour la gestion efficace des systèmes d'information.</i>
SI (Système d'Information)	<i>Ensemble organisé de ressources humaines et matérielles, de données et de procédures visant à collecter, stocker, traiter et diffuser des informations.</i>
GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)	<i>Un outil gratuit dédié à la gestion des services informatiques s'appuyant sur les lignes directrices de l'ITIL.</i>
Gestion des incidents	<i>Processus qui consiste à gérer la restauration d'un service après une interruption.</i>
Gestion des problèmes	<i>Processus visant à identifier et résoudre la cause des incidents afin d'éviter qu'il se reproduise.</i>
Gestion des changements	<i>Processus de planification, de suivi et de contrôle des modifications apportées aux systèmes informatiques.</i>
Cycle de vie d'un service	<i>Ensemble des étapes qu'un service traverse depuis sa conception jusqu'à sa mise hors service, selon le cadre ITIL.</i>