



Guide Pratique

Mettre en place ITIL rapidement et simplement

Les bonnes pratiques ITIL appliquées à la réalité des PME

La pertinence d'ITIL

ITIL est le cadre de référence le plus utilisé au monde pour structurer les services informatiques. Il apporte des bonnes pratiques éprouvées qui améliorent la qualité des services, réduisent les incidents et optimisent les coûts.

ITIL représente une évolution majeure par rapport aux versions précédentes : plus agile, plus centré sur la valeur, plus aligné avec les réalités actuelles des équipes TI.

L'objectif reste le même : aider les organisations à livrer des services de qualité, réduire les incidents et optimiser les coûts. Ce qui change avec ITIL, c'est l'approche — moins rigide, plus adaptable, centrée sur ce qui génère vraiment de la valeur pour les utilisateurs et l'organisation.

Le problème que vivent beaucoup d'équipes **PME**

ITIL est le cadre de référence le plus utilisé au monde pour structurer les services informatiques. Il apporte des bonnes pratiques éprouvées qui améliorent la qualité des services, réduisent les incidents et optimisent les coûts.

**Mais en grandissant,
les symptômes apparaissent :**

- Requêtes qui se perdent ou restent sans réponse
- Collaborateurs sont débordés
- Documentation éparpillée ou introuvable
- Aucune visibilité sur la performance et la qualité
- Tensions et manque de communication entre les TI et les utilisateurs

Comment appliquer les bonnes pratiques ITIL plus simplement ?

Les enjeux des services informatiques de moindre envergure se résument en trois mots : **temps**, **ressource** et **budget**. L'application des bonnes pratiques ITIL doit donc s'adapter afin de s'effectuer de façon simplifiée sans perdre de vue les 3 concepts fondamentaux de la démarche.

ITIL simplifié : Trois concepts fondamentaux



SERVICE ORIENTÉ UTILISATEUR

Les services TI se construisent autour des besoins et des attentes réels des utilisateurs. C'est la condition pour contribuer réellement à la performance de l'organisation.



VISION GLOBALE ET AMÉLIORATION CONTINUE

Bien livrer les services demande une vision globale: comprendre les liens entre équipes, outils et pratiques pour identifier ce qui freine et agir. L'amélioration continue n'est pas un projet. C'est une habitude de travail.



QUALITÉ ET OPTIMISATION DES RESSOURCES

La qualité de service, c'est celle perçue par l'utilisateur. Elle repose principalement sur les délais de résolution et la communication. Ce qui peut être automatisé doit l'être, pour libérer les équipes sur ce qui a vraiment de la valeur.

PAR QUOI COMMENCER ?

La première étape, c'est de lever les freins et viser les gains rapides.

Dans la plupart des petites et moyennes organisations, deux résistances reviennent systématiquement. Les gestionnaires jugent la démarche trop complexe, trop coûteuse, trop risquée. Les techniciens disent ne pas avoir le temps ni les ressources.

Ces deux réactions ont la même source : une mauvaise compréhension de ce qu'ITIL peut apporter concrètement dans leur environnement.



ITIL, c'est avant tout des bonnes pratiques pragmatiques, à adopter progressivement selon les besoins de l'organisation

ITIL n'est pas un objectif à atteindre, ni un projet à livrer. C'est un outil pour mieux s'organiser, améliorer la qualité de service et réduire les coûts. Ce ne sont pas des règles à appliquer à la lettre : ce sont des pratiques éprouvées qu'on adapte à sa réalité.

L'erreur classique ? C'est de vouloir tout implanter en même temps.

La bonne approche : commencer par les irritants opérationnels les plus critiques, avancer par étapes, et mesurer les gains rapidement. Des résultats visibles tôt maintiennent l'élan — et l'adhésion des équipes.

L'équipe Octopus accompagne chaque jour des organisations de toutes tailles pour sortir de la confusion organisationnelle. Ce guide présente les 6 pratiques ITIL qui règlent les problèmes opérationnels les plus fréquents, et par où commencer.

L'approche ITIL recommandée donne des résultats rapides et mesurables, et permet de communiquer sur des succès plus rapidement.

- 1 Identifier les irritants opérationnels les plus critiques
- 2 Choisir les pratiques ITIL qui y répondent directement
- 3 Mettre en place, mesurer, communiquer les résultats
- 4 Répéter



Créer le centre de services

Le pilier fondamental de toute démarche ITIL, et le point de départ logique. Peu importe comment on l'appelle : centre de services, service desk, help desk ou support. Ce qui compte, c'est d'avoir un seul endroit où toutes les demandes arrivent, sont suivies et sont traitées.

Ce point de contact unique est la condition pour atteindre des bénéfices concrets : une meilleure organisation, des procédures de travail claires, une traçabilité des informations — et surtout une communication cohérente avec les utilisateurs, facteur clé pour l'adhésion et la conduite du changement.



Le premier objectif est de pouvoir communiquer sur des succès rapidement. Le centre de services rend les résultats visibles.

Le centre de services couvre l'ensemble du cycle :

- 1 réception des demandes,
- 2 suivi du traitement,
- 3 communication sur l'avancement,
- 4 enquêtes de satisfaction après fermeture,
- 5 et production des indicateurs de performance.



PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

Les utilisateurs ne savent pas où déposer leurs demandes et contactent directement par téléphone ou courriel - parfois sans réponse.

Les utilisateurs ne savent pas où en est le traitement de leurs demandes et rappellent régulièrement pour obtenir un statut.

Chaque technicien doit se débrouiller pour trouver les solutions ou faire appel à des collègues expérimentés.



BONNES PRATIQUES

Mettre en place un centre de services unique et centralisé, et communiquer aux utilisateurs les

modalités d'accès : portail web, boîte courriel dédiée, etc.

Mettre en place un portail web en libre-service permettant aux utilisateurs de suivre l'évolution du traitement de leurs requêtes.

Intégrer une base de connaissances à l'outil ITSM pour faciliter l'accès aux solutions selon la nature des demandes.



Gestion des incidents

La gestion des incidents est l'un des éléments les plus visibles de la qualité de service. C'est ce que les utilisateurs ressentent directement. Son objectif est de rétablir le fonctionnement normal le plus rapidement possible en cas d'interruption, et de minimiser l'impact sur l'activité de l'organisation.

C'est le premier concept fondamental d'ITIL en action. Un service orienté utilisateur se mesure d'abord à la vitesse à laquelle les problèmes sont résolus.

Formaliser clairement et simplement le processus de gestion des incidents en **4 étapes** :

- 1 Enregistrement et assignation
- 2 Qualification et diagnostic
- 3 Résolution ou contournement
- 4 Validation et fermeture



PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

Les incidents et demandes de service sont tous enregistrés et gérés comme des incidents. On se retrouve avec un nombre grandissant **derequêtes** difficiles à prioriser et à gérer

Les incidents demeurent ouverts trop **longtemps**, il arrive qu'on en oublie, il arrive qu'on en perde.



BONNES PRATIQUES

- Former les ressources TI à la gestion des incidents selon ITIL.
- Séparer les incidents des demandes de service dans l'outil ITSM.
- Introduire les concepts de priorité, urgence et impact, ainsi que des cibles de résolution.
- Faire le lien entre chaque incident et l'élément de configuration en cause.

- Permettre la création d'incidents non urgents via le portail web.

- Instaurer un système de notifications automatisées qui identifie les incidents à résoudre avant que leur cible de résolution soit atteinte.
- Encourager les utilisateurs à communiquer avec le centre de services en tout temps : téléphone, portail web ou courriel.





Exécution des requêtes

Une des bonnes pratiques ITIL en matière d'exécution des requêtes de service est de définir des modèles associés à différents processus de traitement.

L'objectif est d'améliorer la qualité des informations fournies par le demandeur au départ, pour gagner du temps dans la réponse et le traitement.

Les possibilités techniques du logiciel ITSM utilisé sont déterminantes : il faut pouvoir s'appuyer sur un moteur de **workflow** pour automatiser tout ou partie du traitement des procédures et des données liées. Cette démarche facilite ensuite la création d'un catalogue de services dans lequel les demandes et leurs procédures de traitement sont clairement décrites.

Le pragmatisme et l'alignement avec les fonctionnalités standards du logiciel ITSM sont de rigueur. Le risque est souvent de vouloir trop en faire – et on retombe dans les écueils évoqués en introduction : trop long, trop complexe et trop coûteux.



PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

On doit continuellement chercher les informations manquantes pour exécuter les demandes de service et on perd du temps inutilement.

On oublie parfois des étapes ou d'actualiser certains champs lors de l'exécution des demandes.



BONNES PRATIQUES

Uniformiser les formulaires de demandes dans le portail web centralisé en y intégrant les champs nécessaires à une meilleure qualification.

S'appuyer sur un logiciel ITSM qui automatise la création et le suivi des tâches de réalisation, avec rappels et alertes intégrés.



Gestion des actifs et des configurations

Intégrer la gestion des actifs et des configurations est une évolution majeure dans la mise en place des bonnes pratiques ITIL. C'est un processus central qui permet d'assurer le contrôle de l'ensemble des éléments de l'infrastructure en faisant le lien entre les incidents déclarés par les utilisateurs et les éléments de configuration concernés.

Pour cela, le logiciel ITSM doit obligatoirement intégrer une CMDB (Configuration Management Database) qui répertorie les éléments de configuration et les relations entre eux.



C'est une étape fondamentale qui permet ensuite de mettre en place les améliorations liées à la gestion des changements et aux niveaux de service.



PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

L'inventaire n'est jamais à jour.

On n'a aucune idée de l'impact concret sur les utilisateurs lorsqu'un serveur n'est plus disponible.

On ne sait pas ce qui est installé sur les postes.

On ne peut pas connaître le coût total de possession (TCO) d'un élément de l'infrastructure au-delà de son prix d'achat.



BONNES PRATIQUES

- Automatiser l'importation des équipements informatiques contenus dans l'Active Directory grâce à un logiciel ITSM intégrant cette fonction.
- Identifier les interdépendances matérielles et créer les relations entre les éléments de configuration dans la CMDB afin d'évaluer immédiatement l'impact d'une panne sur les processus métiers et l'activité de l'organisation.
- Automatiser l'importation matérielle et logicielle des éléments détectables sur les postes connectés au réseau grâce à un logiciel ITSM adapté à la gestion de parc informatique.
- Relier chaque incident à l'élément de configuration en cause afin de calculer précisément son TCO. Relier également les éléments touchés par une demande de service ou un changement.



Gestion des problèmes et des changements

À ce stade, tous les éléments fondamentaux sont réunis pour améliorer la capacité à anticiper et éviter que des incidents se reproduisent. Il est désormais possible de développer une démarche proactive dans la gestion des problèmes et des changements.

Gérer les problèmes signifie prendre en charge tout le cycle de vie d'un problème, de la déclaration d'un incident jusqu'à sa résolution, en identifiant s'il est lié à d'autres incidents. Deux objectifs distincts guident cette démarche :

Réactivité. Résoudre le problème rapidement pour minimiser l'impact, réduire le nombre d'incidents et les délais de résolution.

Proactivité. Identifier les causes profondes et évaluer si le problème risque de se reproduire, afin de le résoudre globalement.

En complément de la gestion des incidents, la gestion des problèmes privilégie une analyse approfondie des causes et des impacts, en lien avec la gestion des configurations. Cette analyse permet d'initier une démarche de gestion des changements dont l'objectif est d'anticiper et de réduire les interruptions de service, tant en fonction du cycle de vie des équipements que pour éviter que les mêmes problèmes ne se reproduisent.



PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

On a une vague idée de ce qui ne va pas dans l'infrastructure — ce sont toujours les mêmes systèmes qui tombent en panne.

Il y a toujours beaucoup d'appels suite à un changement effectué sur l'infrastructure.

Certains changements se font à toute heure sans connaissance des impacts sur les activités de l'organisation.



BONNES PRATIQUES

Extraire les éléments de configuration les plus problématiques de la CMDB pour identifier les faiblesses de l'infrastructure et évaluer les changements à mettre en place.

Centraliser et gérer tous les changements dans l'outil ITSM afin de les intégrer aux autres processus en place et minimiser les interruptions de service.

- Établir un calendrier des changements construit à partir des interdépendances issues de la CMDB.
- Mettre en place une procédure de validation pour que chaque changement soit approuvé avant sa réalisation.



Gestion des niveaux de service

À ce stade, toutes les pratiques sont en place et la qualité des services s'est considérablement améliorée. La gestion des niveaux de service vient couronner cette démarche en permettant de mesurer ces gains et de les communiquer clairement.

ITIL place la définition des niveaux de service au cœur de la démarche. Pour évaluer si la performance correspond aux attentes, trois types d'accords doivent être mis en place :



SLA (Service Level Agreement)

Définit les objectifs de performance attendus pour chaque type de service informatique : délais, capacité, budget, etc.



OLA (Operational Level Agreement)

Décrit les niveaux de performance internes à l'équipe chargée des services informatiques : disponibilité, capacité, sécurité, etc.



UC (Underpinning Contract)

Permet à l'équipe TI de définir des niveaux de performance cohérents avec les SLA et OLA pour les sous-traitants externes.



Pour réussir, le logiciel ITSM doit mesurer en continu les temps et coûts liés aux services, et publier automatiquement les rapports avec les indicateurs de performance. La gestion des niveaux de service améliore ainsi la relation entre les utilisateurs et l'équipe TI – les deux ayant une vision claire des engagements de qualité de service.



PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

La résolution des incidents et l'exécution des demandes de service reposent sur le principe du meilleur effort possible – on cherche la meilleure qualité de service sans garantie sur les délais ni les coûts.



BONNES PRATIQUES

- Établir des cibles de résolution et d'exécution cohérentes avec les ressources disponibles et en assurer le suivi dans l'outil ITSM.
- Mesurer la performance des services rendus à partir de critères préétablis et mesurables.



Les bénéfices attendus

La mise en place simplifiée d'ITIL dans les petites et moyennes organisations permet de s'appuyer sur des bonnes pratiques éprouvées dans des milliers d'entreprises et d'organisations publiques.



Amélioration de la productivité

en diminuant l'impact des incidents sur la disponibilité des outils informatiques et donc sur l'activité globale de l'organisation.



Optimisation des coûts

grâce à la centralisation des points de contact et à une meilleure organisation du traitement des demandes.



Amélioration de la satisfaction

des utilisateurs quant à la qualité des services informatiques, ainsi que la reconnaissance du travail des équipes techniques.

La plupart des bonnes pratiques décrites dans ce guide reposent sur le choix d'une solution ITSM conforme à ITIL, intégrant les fonctionnalités essentielles : portail web libre-service, CMDB pour la gestion des configurations, et base de connaissances pour uniformiser la résolution des incidents et des demandes.

EN SYNTHÈSE

Pour réussir l'amélioration de la qualité des services informatiques selon les bonnes pratiques ITIL, voici l'approche recommandée :

1

Obtenir le soutien de la direction pour appuyer la conduite du changement auprès des équipes métiers et techniques.

2

Privilégier une approche basée sur des gains rapides pour communiquer sur des succès plus rapidement.

3

Être accompagné par un conseiller qui comprend la réalité et les enjeux des PME pour appliquer les bonnes pratiques ITIL de manière simplifiée.

4

Choisir un outil ITSM intégrant des fonctionnalités déjà conformes aux bonnes pratiques ITIL.

5

Établir un plan d'amélioration continue pour assurer l'intégration et le suivi des bonnes pratiques à long terme.



CONTACT

514-832-5975

www.octopus-itsm.com

Les Cours Mont-Royal, 1550, rue Metcalfe
Montréal (Québec) H3A 1X6, Canada