

IT SERVICE MANAGEMENT

Observatoire sur la maturité de la gestion des services informatiques au sein des entreprises et administrations françaises

En collaboration avec Osiatis

Franck Nassah

Novembre 2004

TABLE DES MATIERES

	P
Avant propos	1
Méthodologie	1
Définitions	3
Introduction	5
La gestion des services au sein des entreprises et des administrations françaises	6
Le référentiel ITIL est encore peu répandu en France.....	6
La majorité des entreprises et des administrations s'appuient sur une méthodologie interne dont l'efficacité s'avère inégale.....	7
Le niveau de maturité des entreprises et des administrations sur les processus ITIL reste peu développé	8
Les processus peuvent être regroupés en trois grandes familles.....	9
L'analyse processus par processus.....	10
Plus l'entreprise dispose de postes de travail, plus son niveau de maturité est élevé.....	13
Analyse de la maturité par secteur d'activité	14
Les services financiers sont précurseurs sur de nombreux processus.....	14
L'industrie est particulièrement homogène dans la gestion des processus ITIL	15
Le secteur du commerce est peu sensibilisé sur les problématiques de gestion des services.....	16
Le secteur des services est bien avancé dans la gestion des processus ITIL.....	17
Le secteur public investit peu, il maîtrise néanmoins certains processus.....	18
L'effort à fournir pour obtenir des résultats visibles par les métiers de l'entreprise reste cependant important	19
Conclusion	21

AVANT PROPOS

Aujourd'hui les deux principales contraintes auxquelles sont soumises les DSI (Directions des Systèmes d'Information) en matière de gestion des infrastructures informatiques sont la satisfaction des utilisateurs et la réduction des coûts. La satisfaction des utilisateurs est essentielle car elle justifie les actions de la DSI et la réduction des coûts est primordiale car elle permet de redéployer les budgets vers des postes stratégiques.

Un des moyens pour atteindre ces deux objectifs est la mise en œuvre d'une gestion des services efficace autour de la production informatique.

Il n'y a eu à ce jour aucune étude ou analyse qui mette en évidence la maturité des entreprises et des administrations françaises en matière de gestion des services. Osiatis, en collaboration avec IDC a souhaité réaliser un Observatoire afin de disposer d'une vue précise sur ce thème fondamental.

L'Observatoire mettra en lumière les points suivants :

- Etat de l'art des entreprises et des administrations françaises en matière de gestion des services ;
- Particularités en fonction de la taille du parc de postes gérés ;
- Spécificités selon les secteurs d'activité.

Nous tenons à remercier pour leur contribution :

- Jean-Pierre Corniou – DSI de Renault et Président du CIGREF
- Rémy Berthou – DSI de France 3 et Président de l'itSMF France
- Alain Moscowitz – Vice-Président du CECUA
- Thierry Chamfrault – Responsable Qualité de Service et Sécurité, Direction du Développement Marketing et Sécurité de Bouygues Telecom
- Alexandre Levinson – Consultant Expert IT Service Management

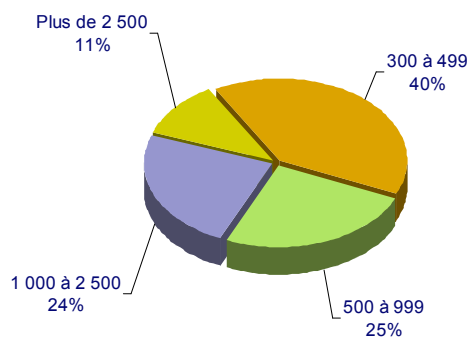
Méthodologie

Les résultats présentés dans cet Observatoire sont issus d'une enquête menée par IDC au cours du mois d'octobre et de novembre 2004 auprès des DSI de 170 entreprises et administrations françaises à partir d'un questionnaire élaboré en collaboration avec Osiatis. Les entreprises sont présentes sur l'ensemble des secteurs d'activité.

Des entretiens individuels ont également été conduits avec des DSI et des Présidents d'associations de manière à compléter la vision sur les enjeux et les bénéfices de la gestion des services.

FIGURE 1

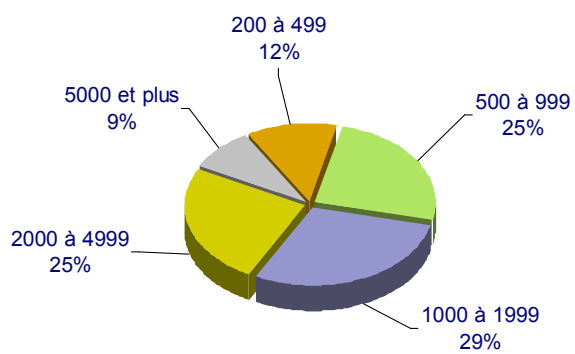
Répartition des entreprises interrogées par taille de parc



Source: IDC/Osiatis, 2004

FIGURE 2

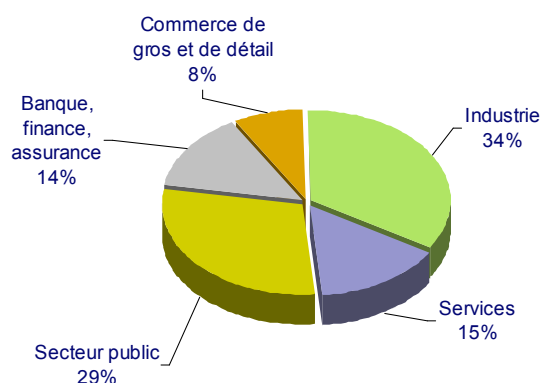
Répartition des entreprises interrogées par effectif



Source: IDC/Osiatis, 2004

FIGURE 3

Répartition des entreprises interrogées par secteur d'activité



Source: IDC/Osiatis, 2004

La maturité des entreprises et des administrations en matière de gestion des services est indépendante du référentiel utilisé (ISO, ITIL, CobiT,...). Bien évidemment, les entreprises qui ont déjà mis en œuvre un référentiel se trouveront bien placées mais on trouvera également des entreprises "autodidactes" bien notées : ces entreprises ont mené une réflexion approfondie sur certains processus et ont mis en œuvre des processus "maison" sophistiqués.

Le référentiel ITIL (IT Infrastructure Library) a été choisi comme cadre de référence pour réaliser cet Observatoire.

Pour bien identifier le niveau de maturité des entreprises sur la gestion des services informatiques, ITIL ainsi que le nom des différents processus étudiés n'ont pas été prononcés. De la sorte, nous avons pu déterminer le niveau de maturité des entreprises interrogées (en l'occurrence celles n'utilisant pas le référentiel ITIL et faisant du ITIL "sans le savoir").

Définitions

Parmi les dix processus ITIL autour desquels les meilleures pratiques sont recensées, nous avons retenu ceux pour lesquels les DSI et les Directions de la Production témoignent le plus d'intérêt pour les accompagner dans la gestion des services.

Ainsi, nous n'avons pas retenu la gestion de la continuité de services, la gestion financière des services informatiques, la gestion de la disponibilité et la gestion de la capacité.

Les six processus décrits dans cet Observatoire sont :

- La gestion des incidents ;
- La gestion des problèmes ;
- La gestion des configurations ;
- La gestion des changements ;
- La gestion des mises en production ;
- La gestion des niveaux de service.

Pour faciliter la lisibilité, nous avons noté les entreprises selon les cinq niveaux de maturité qui ont été définis sur la base des travaux réalisés sur le sujet (i.e. "Process Maturity Framework" qui recense également les meilleures pratiques de la gestion des services IT) :

1. Le niveau initial – "Basique"

Au niveau initial, le processus est identifié mais l'entreprise n'a pas ou peu mis en place de gestion du processus et ne dispose pas d'une réelle visibilité sur celui-ci. Il y a peu de suivi du processus et l'entreprise est dans un mode "réactif" par rapport à l'apparition d'un problème.

2. Le niveau reproductible – "Réactif"

Au niveau reproductible, le processus est identifié et l'entreprise est un peu plus avancée dans sa gestion. Généralement, les activités liées à ce processus ne sont pas coordonnées, sont irrégulières et ne sont pas placées sous l'autorité d'un responsable.

3. Le niveau défini – "Pro-actif"

Au niveau défini, le processus est identifié et documenté mais il n'y a pas de reconnaissance de son rôle au sein des opérations informatiques dans leur ensemble. Toutefois, le processus dispose d'un responsable, d'objectifs formels et de ressources dédiées. Un reporting est mis en place pour capitaliser sur l'expérience.

4. Le niveau maîtrisé– "Service"

Au niveau maîtrisé, le processus est complètement reconnu et accepté au sein de la DSI. Les objectifs et les cibles sont basés sur les objectifs métiers de l'entreprise. Le processus est complètement défini, géré de façon proactive avec des interfaces documentées et établies avec les autres processus.

5. Le niveau optimisation – "Valeur"

Au niveau optimisation, le processus est complètement reconnu et possède des objectifs alignés avec la stratégie globale de l'entreprise et de l'informatique. L'amélioration continue du processus est la principale préoccupation des ressources dédiées.

INTRODUCTION

Historiquement, le référentiel ITIL est né à la fin des années 80 en Angleterre. Il a été conçu sur la base de meilleures pratiques et de retours d'expériences reconnus dans l'administration britannique. Vers le milieu des années 90, le référentiel s'est étendu à l'ensemble des secteurs d'activité (services financiers, industrie,...) et plus particulièrement dans le monde anglo-saxon. Aujourd'hui il est devenu un standard de facto dans une trentaine de pays du monde entier.

L'objectif d'ITIL est d'améliorer la gestion des services (solutions et prestations autour des infrastructures) aux utilisateurs. Ce point nous permet de mieux comprendre la raison pour laquelle les entreprises et administrations françaises portent un intérêt grandissant pour le référentiel ITIL, qui répond aux problématiques actuelles auxquelles sont confrontées les DSI en matière d'industrialisation et de professionnalisation des services.

En effet, ITIL permet de soutenir cette tendance croissante de DSI qui se transforment en prestataires de services internes pour mieux servir les utilisateurs, la mise en œuvre de contrats de niveaux de service contribuant à améliorer la communication avec leurs clients grâce à une formalisation de la relation.

Cependant la mise en œuvre de référentiels n'est pas toujours facile car elle soulève des questions de retour sur investissement, de mobilisation des ressources ainsi que de décloisonnement des processus.

Les études IDC précédentes sur la gestion des infrastructures informatiques nous indiquent les avantages de l'adoption du référentiel ITIL :

- Une plus grande transparence sur la chaîne des coûts :
 - Constitue un levier important pour réaliser des économies ;
 - Permet une plus grande satisfaction et compréhension des utilisateurs.

- Une industrialisation des processus :
 - Permet d'accroître la productivité ;
 - Améliore la satisfaction client par la conformité des prestations ;
 - Permet une meilleure formalisation en passant par une meilleure documentation ;
 - Décloisonne les entités en améliorant la communication transversale ;
 - Permet la mise en œuvre d'audits et de contrôles réguliers.

- Un référentiel universel commun :
 - Permet de réaliser des benchmarks à l'aide d'une base de comparaison commune ;
 - Ouvre des perspectives internationales par la portée du référentiel.

Nous allons voir au travers de cette étude que certaines entreprises sont très avancées sur certains processus mais qu'au final, peu d'entre-elles disposent d'une vision globale sur l'ensemble des processus.

LA GESTION DES SERVICES AU SEIN DES ENTREPRISES ET DES ADMINISTRATIONS FRANÇAISES

La gestion des infrastructures informatiques au sein des grands comptes est un sujet délicat pour bien des DSI (Directions des Systèmes d'Information).

De multiples raisons en sont la cause : la complexité et l'hétérogénéité des systèmes, la difficulté à mobiliser les différentes ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un référentiel ainsi que la difficulté à démontrer son retour sur investissement sont autant de freins à l'évolution vers une gestion efficace des infrastructures.

Nous allons présenter dans ce chapitre l'intérêt que portent les entreprises et les administrations françaises à la gestion des services informatiques.

Le référentiel ITIL est encore peu répandu en France

Moins de 30% des entreprises interrogées dans le cadre de cet Observatoire connaissent le référentiel ITIL. Ce faible résultat provient du fait qu'ITIL, originaire du Royaume Uni, n'a pas bénéficié en France des mêmes instances qu'au Royaume-Uni ou aux Pays-Bas où le référentiel est plus répandu.

Il s'avère toutefois que les entreprises qui connaissent ITIL y attachent un intérêt important puisque 51% d'entre-elles donnent un niveau d'intérêt supérieur ou égal à 4 sur une échelle de 1 à 5 (cf. figure 4), la moyenne globale se situant à 3,2.

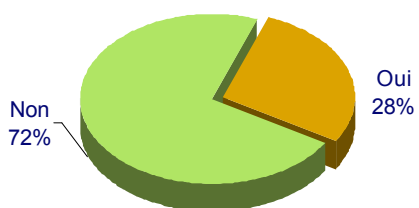
" Au premier abord ITIL semble complexe car il faut se plonger dans la documentation anglo-saxonne.

Une fois approprié, le référentiel est très simple d'utilisation. "

FIGURE 4

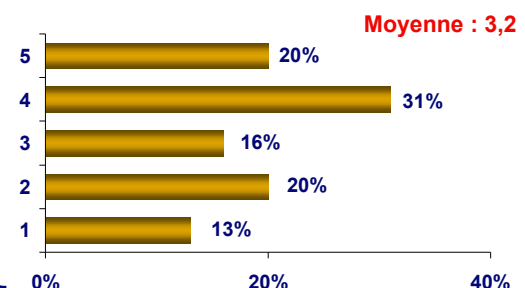
Connaissance et intérêt d'ITIL

Avez-vous déjà entendu parler d'ITIL ?



Source: IDC/Osiatis, 2004

Quel est le niveau d'intérêt de votre entreprise pour le référentiel ITIL ?
Sur une échelle de 1 à 5 où 1=pas d'intérêt et 5=intérêt très fort



La majorité des entreprises et administrations s'appuient sur une méthodologie interne dont l'efficacité s'avère inégale

Une grande majorité d'entreprises utilise une ou des méthodes internes pour la gestion de leur système d'information (56%) et elles sont 24% à se baser sur la certification ISO.

Le référentiel ITIL, qui commence à être reconnu en France, n'est déployé que par 8% des entreprises françaises.

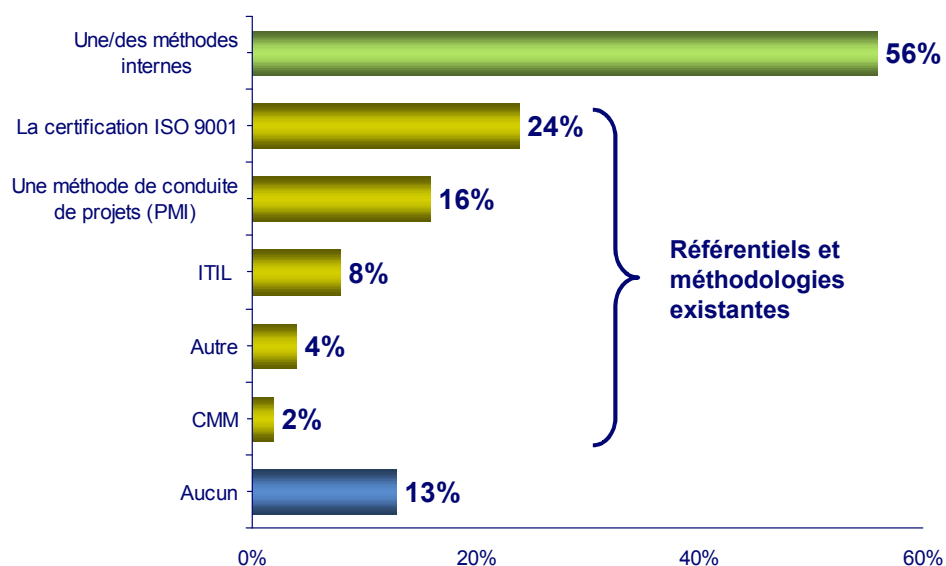
Cependant, il est très intéressant de noter que les 8% d'entreprises (cf. figure 5) qui ont déjà déployé ITIL sont convaincues de son utilité puisqu'elles manifestent un niveau d'intérêt de 4,4 sur 5 alors que celles qui en ont connaissance sans l'avoir mis en place ne manifestent qu'un niveau d'intérêt de 2,8.

" Disposer d'une norme commune permet de standardiser et simplifie le dialogue que ce soit en interne à la DSI, avec les utilisateurs et les clients, ou encore en externe avec les prestataires. "

FIGURE 5

Utilisation de référentiel pour la gestion du système d'information

Sur quel référentiel vous basez-vous pour la gestion de votre système d'information ?



Source: IDC/Osiatis, 2004

D'autre part, nous remarquons que seulement 13% des entreprises interrogées n'utilisent aucun référentiel ou méthodologie. Ce point montre que la très grande majorité des entreprises et administrations françaises est consciente de la nécessité d'une réflexion, qu'elle soit réalisée en interne ou par l'apport externe de référentiels existants et qu'une grande partie de ces entreprises (56%) a fait l'investissement de réécrire une méthodologie.

LE NIVEAU DE MATURITE DES ENTREPRISES ET DES ADMINISTRATIONS SUR LES PROCESSUS ITIL RESTE PEU DEVELOPPE

Comme nous l'avons déjà stipulé dans la méthodologie, pour bien identifier le niveau de maturité des entreprises sur la gestion des services informatiques, ITIL ainsi que le nom des différents processus étudiés n'ont pas été prononcés. De la sorte, nous avons pu déterminer le niveau de maturité de toutes les entreprises (en l'occurrence celles n'utilisant pas le référentiel ITIL et faisant du ITIL "sans le savoir").

Nous avons donc repris les processus, les niveaux de maturité ITIL et les éléments des travaux "Process Maturity Framework" comme cadre de référence. Ceci nous a permis de donner un niveau de maturité global des entreprises par rapport à ce référentiel.

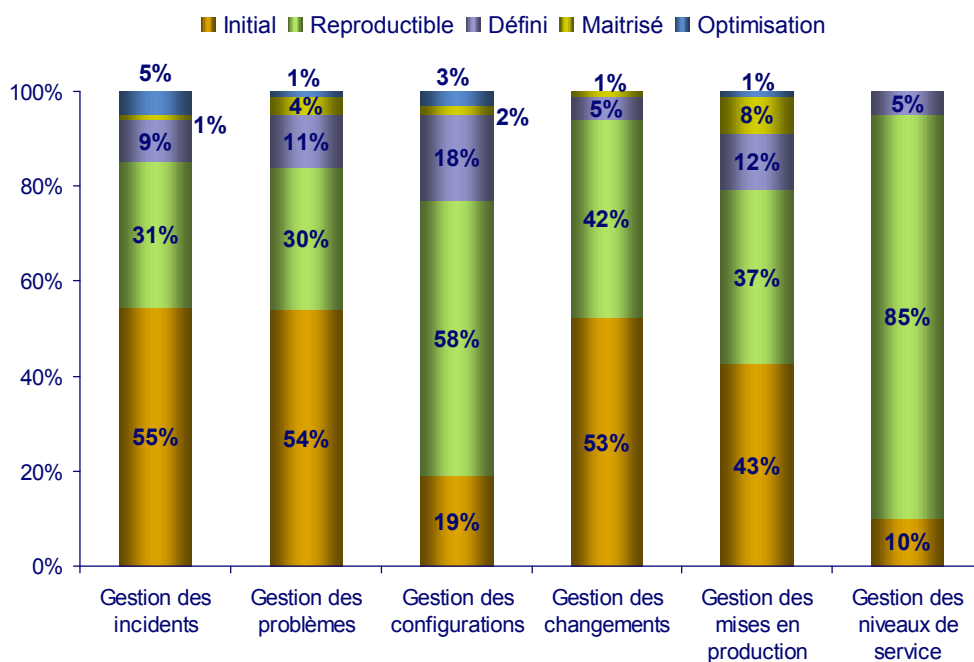
Les résultats de l'enquête sont représentés à la figure 6.

" J'ai mis en œuvre il y a une quinzaine d'années des processus de gestion des infrastructures.

Je me suis rendu compte ces dernières années que je faisais de l'ITIL sans le savoir. "

FIGURE 6

Le niveau de maturité des entreprises et administrations françaises sur les processus ITIL



Source: IDC/Osiatis, 2004

Sur l'ensemble des processus étudiés, la majorité des entreprises françaises (environ 80% sur chaque processus) se situe à un niveau de maturité initial ou reproductible.

Aux niveaux de maturité initial et reproductible, les entreprises sont plutôt dans un mode réactif que proactif. Elles ont identifié le processus mais n'ont pas de réelle stratégie concernant sa gestion ni de responsable désigné. Bien que le chemin reste important pour atteindre des niveaux de maturité élevés, nous constatons que les

entreprises et administrations françaises commencent à prendre conscience de la nécessité de structurer leur approche de la gestion des services (même pour celles utilisant d'autres référentiels ou méthodes qu'ITIL). En effet sur de nombreux processus, la dynamique de progression tend à faire diminuer le niveau initial au profit du niveau reproductible qui peut constituer à lui seul la grande majorité des entreprises.

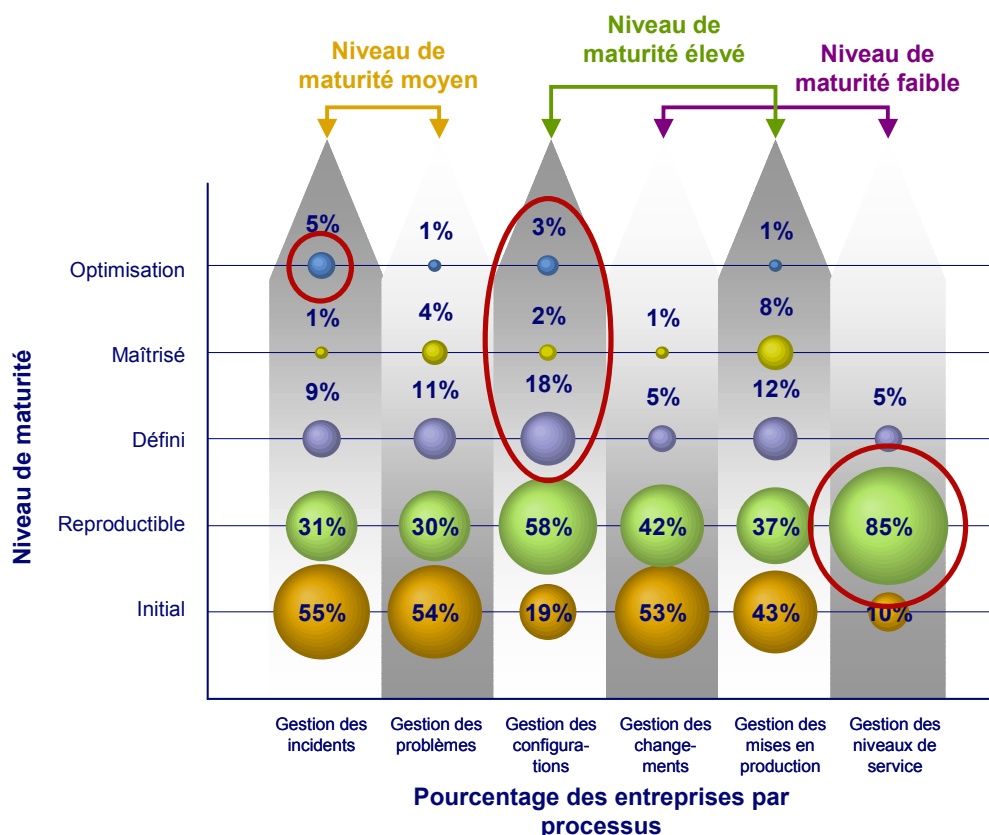
A partir du niveau défini, les entreprises investissent dans le processus. Au stade final optimisation, elles entrent dans un cycle continu pro-actif qui vise l'amélioration continue de la gestion des processus : ces derniers sont optimisés par rapport aux enjeux métiers de l'entreprise et pour la satisfaction des utilisateurs.

Les processus peuvent être regroupés en trois grandes familles

Pour faciliter la lecture et valoriser les résultats de l'étude, nous avons opté dans la suite pour un mode représentation sous format bulle. De cette manière la comparaison visuelle est facilitée entre les différents groupes de niveaux de maturité sur chacun des processus.

FIGURE 7

Les particularités observées sur les niveaux de maturité des entreprises et des administrations françaises



Source: IDC/Osiatis, 2004

Un processus commence à être contrôlé à partir du niveau de maturité défini. Au regard des résultats sur l'ensemble des processus étudiés, nous pouvons définir trois groupes de maturité différents (cf. figure 7) :

- ☒ **Niveau de maturité faible.** La somme des niveaux de maturité défini, maîtrisé et optimisation est inférieure à 11%. Les niveaux de maturité initial et reproductible représentent plus de 90%. Les entreprises ont identifié l'existence du processus ou sont sensibilisées sur son utilité. Les processus de maturité faible sont les processus de **gestion des changements et de gestion des niveaux de service**. Nous constatons sur ces deux processus les niveaux de maturité les plus bas. En effet, il n'y a respectivement que 5% et 6% d'entreprises ayant un niveau de maturité défini ou maîtrisé ;
- ☒ **Niveau de maturité moyen.** La somme des niveaux de maturité défini, maîtrisé et optimisation est comprise entre à 12% et 19%. A ce niveau de maturité, les entreprises ont la volonté de comprendre et de contrôler le processus. Les processus ayant un niveau de maturité moyen sont **la gestion des incidents et la gestion des problèmes**. Ainsi, 15% et 16% des sociétés atteignent un niveau de maturité défini ou supérieur ;
- ☒ **Niveau de maturité élevé.** La somme des niveaux de maturité défini, maîtrisé et optimisation est supérieure à 20%. Les entreprises investissent pour améliorer les processus et la valeur des processus est reconnue au sein de l'entreprise. C'est également à ce niveau que les entreprises mettent en place des mécanismes d'auto-amélioration des processus. Les processus ayant un niveau de maturité élevé sont **la gestion des configurations et la gestion des mises en production**. Plus de 20% des entreprises bénéficient d'un niveau de maturité défini ou supérieur sur ces deux processus.

*" ITIL n'est pas une finalité
mais un moyen de
s'améliorer
continuellement.*

*ITIL permet également de
mieux communiquer. "*

Remarque : les trois groupes précédents reflètent le niveau de maturité des entreprises et administrations françaises à l'instant présent. La vocation de l'Observatoire est de suivre l'évolution des niveaux de maturité et ces groupes pourront être amenés à évoluer lors de la prochaine étude. De plus si nous comparions ces résultats aux autres pays, il y a fort à parier que le niveau de maturité moyen défini ci-dessus correspondrait à un groupe de maturité faible dans certains pays anglo-saxons (i.e. Royaume Uni et Pays-Bas).

L'analyse processus par processus

Nous observons des particularités sur les processus gestion des incidents, gestion des configurations et gestion des niveaux de service. Ces processus se détachent des autres en raison des résultats élevés obtenus sur chacun des niveaux de maturité (cf. figure 7).

L'analyse de la figure 7 nous montre des particularités sur les trois processus suivants :

Gestion des incidents

- ☒ Ce processus recueille le plus fort taux (5%) pour le niveau de maturité optimisation, le niveau le plus élevé. C'est un processus qui attire l'attention en premier lieu car ce processus relie directement l'utilisateur à la DSI et celle-ci investit dans ce processus afin d'améliorer de manière immédiate la satisfaction utilisateur ;
- ☒ La gestion des incidents est liée à la gestion des problèmes. Les entreprises qui ont un niveau de maturité élevé sur la gestion des incidents (à savoir niveaux maîtrisé et optimisation) sont 33% à obtenir un niveau élevé sur la gestion des problèmes (niveau de maturité maîtrisé).

" Le premier processus ITIL que nous avons traité est celui de la gestion des incidents.

Maintenant que nous le maîtrisons nous allons adresser un autre processus. "

Gestion des configurations

- ☒ Ce processus recueille le niveau de maturité le plus élevé à 23% (niveau défini+ niveau maîtrisé+ niveau optimisation). Nous émettons cependant quelques réserves sur ce résultat. Bien que l'on puisse penser que ce processus est bien géré, il faut prendre ces résultats avec précaution car il peut y avoir de nombreuses entreprises qui incluent la gestion des actifs dans la gestion des configurations. La gestion des actifs si elle est capitale pour les départements comptabilité et finance, n'a que peu de choses à voir avec la gestion des services ;
- ☒ La gestion des configurations est liée à la gestion des mises en production. Les entreprises qui ont un niveau de maturité élevé sur la gestion des configurations (à savoir niveaux maîtrisé et optimisation) sont 25% à bénéficier d'un niveau maîtrisé sur la gestion des mises en production.

Gestion des niveaux de services

- ☒ Ce processus a le résultat le plus élevé pour le niveau de maturité reproductible, à 85%. Ce résultat montre l'intérêt et la sensibilisation des entreprises sur l'importance de la gestion des niveaux de service. Nous remarquons cependant que le processus appartient à la famille de maturité faible. Cela montre qu'il y a encore peu d'entreprises qui placent leur DSI comme prestataire de services interne : seulement 5% des entreprises sont au niveau maîtrisé ;
- ☒ Il n'y a aucun lien particulier entre la gestion des changements et un autre processus.

Les observations que nous pouvons formuler sur les autres processus sont les suivantes :

Gestion des problèmes

- ☒ Le processus fait partie des processus de niveau de maturité moyen. On peut remarquer sa similitude avec le processus gestion des incidents avec des niveaux de maturité légèrement moindres. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'un

problème est un incident qui se répète, et que par conséquent la gestion des problèmes a été souvent calquée sur la gestion des incidents ;

- ☒ La gestion des problèmes est liée à la gestion des incidents et à la gestion des mises en production. Les entreprises qui ont un niveau de maturité élevé sur la gestion des problèmes (à savoir niveaux maîtrisé et optimisation) sont 38% à bénéficier d'un niveau de maturité optimisation sur la gestion des incidents, 25% d'un niveau maîtrisé sur la gestion des mises en production.

Gestion des changements

- ☒ Ce processus fait partie des processus de niveau de maturité faible. Une des explications peut résider dans l'organisation des DSI qui, historiquement, confient une part importante de la gestion des changements au département des études. De ce fait, le département de la Production n'a jamais été réellement amené à porter le processus et à investir sur celui-ci ;
- ☒ Il n'y a aucun lien particulier entre la gestion des changements et un autre processus.

Gestion des mises en production

- ☒ Ce processus bénéficie d'un niveau de maturité élevé à 21% (niveau défini+ niveau maîtrisé+ niveau optimisation). C'est un processus clé qui relie les activités du département de la production aux métiers de l'entreprise. Une mauvaise gestion des mises en production pouvant se révéler désastreuse dans certains secteurs d'activité, de nombreuses entreprises investissent dans ce processus. C'est la raison pour laquelle ce processus est de loin le mieux maîtrisé (en faisant abstraction de la gestion des configurations) ;
- ☒ Il n'y a aucun lien particulier entre la gestion des changements et un autre processus.

Plus l'entreprise dispose de postes de travail, plus son niveau de maturité est élevé

Dans cette partie, nous avons mis en œuvre un indicateur qui représente le niveau de maturité moyen (somme pondérée des niveaux de maturité) afin de mesurer l'évolution de la maturité en fonction du nombre de postes gérés.

Nous avons réalisé une analyse en fonction de la taille du parc géré plutôt que selon l'effectif des entreprises car le lien entre la taille de l'entreprise et son parc n'est pas toujours évident : une société avec un effectif important peut avoir peu de postes (i.e. secteur de la manutention) et une entreprise de taille moyenne avoir un nombre de postes relativement élevé (i.e. secteur financier).

L'analyse des résultats selon le nombre de postes gérés nous montre qu'il y a une progression régulière et relativement homogène en fonction de la taille du parc géré (cf. figure 8).

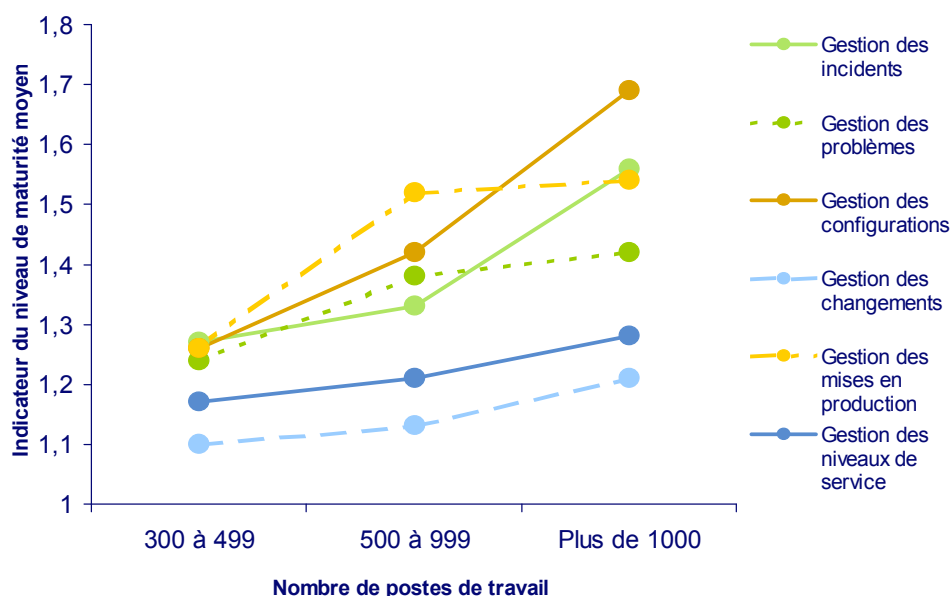
Les deux seuls processus pour lesquels la progression semble stagner à partir de 500 à 999 postes sont la gestion des problèmes et la gestion des mises en production où les niveaux de maturité semblent atteindre un palier. Sur le processus gestion des mises en production cela peut en partie s'expliquer par le niveau global important de maturité qui lisse la progression à partir de 500 postes de travail.

" Il n'y a pas de secret, pour bien gérer un parc informatique important, il faut industrialiser les processus.

De ce fait ITIL est particulièrement adapté puisqu'il présente les meilleures pratiques éprouvées. "

FIGURE 8

La maturité des entreprises et des administrations françaises en fonction du nombre de postes de travail



Source: IDC/Osiatis, 2004

ANALYSE DE LA MATURITE PAR SECTEUR D'ACTIVITE

Les services financiers sont précurseurs sur de nombreux processus

Le secteur des services financiers est le secteur d'activité où l'on observe des niveaux de maturité particulièrement élevés. Les particularités que nous pouvons observer sont les suivantes :

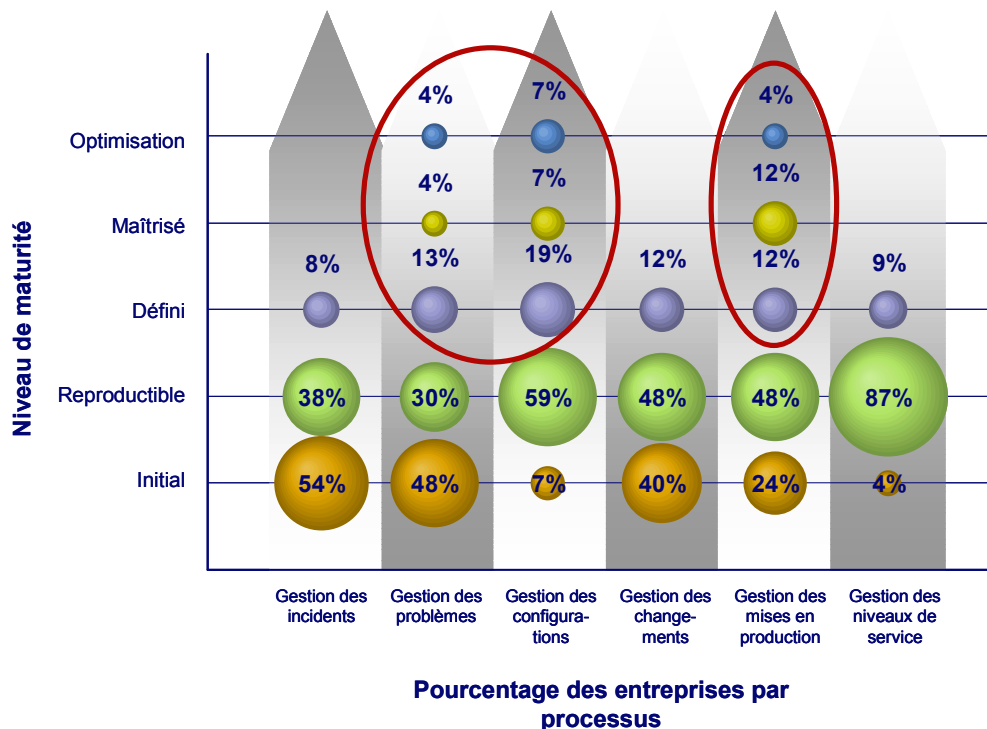
- ☒ Le niveau de maturité est élevé sur les processus gestion des problèmes, gestion des configurations et gestion des niveaux de service ;
- ☒ Les services financiers obtiennent le résultat le plus important pour le niveau optimisation à 7% dans la gestion de configurations ;
- ☒ Etrangement, le niveau de maturité sur la gestion des incidents est faible et relativement déconnecté de la gestion des problèmes. Ce résultat devra être approfondi lors du prochain Observatoire ;
- ☒ La maturité sur le processus de gestion des changements n'est pas élevée, cependant les services Etudes dans les DSI des services financiers occupent une place importante et il y a fort à parier qu'ils ont une contribution forte mais non visible sur ce processus.

" Pour bénéficier du potentiel d'ITIL, il faut le considérer pour ce qu'il est, un recueil de meilleures pratiques.

S'en inspirer sans qu'il devienne une contrainte est une des bases du succès de sa mise en œuvre. "

FIGURE 9

Le niveau de maturité dans les services financiers sur les processus ITIL



Source: IDC/Osiatis, 2004

L'industrie est particulièrement homogène dans la gestion des processus ITIL

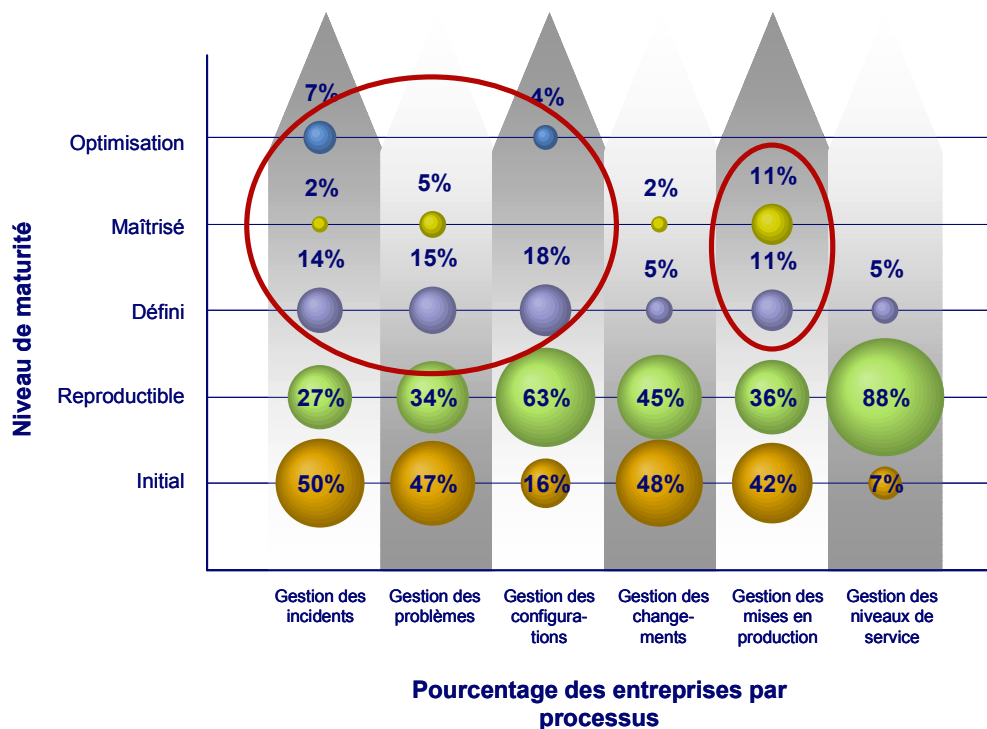
Le premier constat sur le secteur industriel est qu'il est particulièrement homogène sur l'ensemble des processus ITIL. En effet, il n'y a pas, comme sur d'autres secteurs de profondes différences de maturité entre les processus.

Les particularités du secteur industriel sont les suivantes :

- ☒ Quatre processus sont à un niveau de maturité élevé. Ce sont les processus gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des configurations et gestion des mises en production ;
- ☒ L'industrie obtient un résultat important pour le niveau optimisation à 7% dans la gestion de des incidents. On remarque également que les niveaux de maturité sont relativement proches dans la gestion des incidents et la gestion des problèmes.

FIGURE 10

Le niveau de maturité dans l'industrie sur les processus ITIL



Source: IDC/Osiatis, 2004

Le secteur du commerce est peu sensibilisé sur les problématiques de gestion des services

Le commerce est le seul secteur d'activité au sein duquel aucune entreprise ne présente des niveaux de maturité maîtrisé et optimisation. Cela dénote une faible sensibilisation à la gestion des infrastructures et un investissement réduit dans ce domaine.

Les particularités du secteur commerce sont les suivantes :

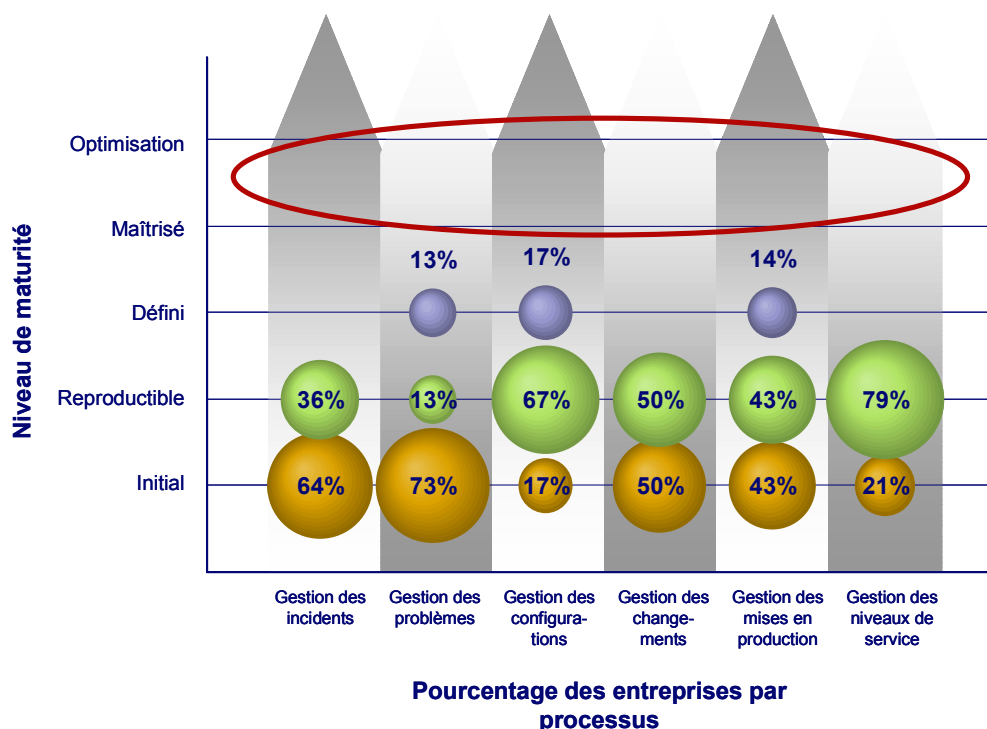
- ☒ On note un résultat singulier sur la gestion des problèmes où paradoxalement il y a autant d'entreprises au niveau reproductible qu'au niveau défini, alors que l'ensemble des autres secteurs sont homogènes au niveau défini pour les deux processus gestion des incidents et gestion des problèmes ;
- ☒ Il est également étonnant que la gestion des niveaux de service soit aussi faible alors que le métier du commerce réside dans les relations client-fournisseurs.

" ITIL permet de mieux travailler et d'avoir plus de visibilité sur certains processus.

Il existe tous les cas de figure, des entreprises performantes qui ont mis en place ITIL, des entreprises performantes qui n'utilisent pas de référentiel et des entreprises qui ont un niveau de maturité élevé et qui perdent de l'argent. "

FIGURE 11

Le niveau de maturité du secteur commerce sur les processus ITIL



Source: IDC/Osiatis, 2004

Le secteur des services est bien avancé dans la gestion des processus ITIL

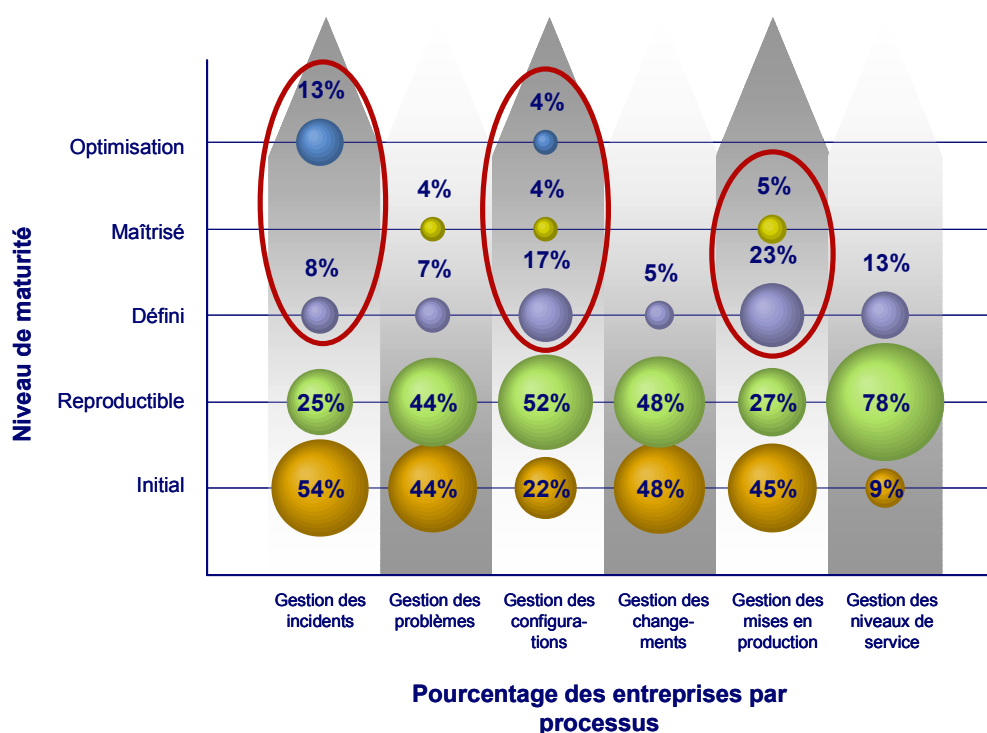
Le secteur des services s'apparente à l'industrie, le niveau global est avancé par rapport aux autres secteurs. On note cependant une légère différence avec l'industrie : on observe en effet des pics de maturité plus prononcés.

Les particularités sur le secteur des services sont les suivantes :

- ☒ Trois processus sont à un niveau de maturité élevé. Ce sont les processus gestion des incidents, gestion des configurations et gestion des mises en production ;
- ☒ Les services obtiennent le résultat le plus élevé sur l'ensemble des secteurs d'activité pour le niveau optimisation en gestion des incidents (13%).

FIGURE 12

Le niveau de maturité dans les services sur les processus ITIL



Source: IDC/Osiatis, 2004

Le secteur public investit peu, il maîtrise néanmoins certains processus

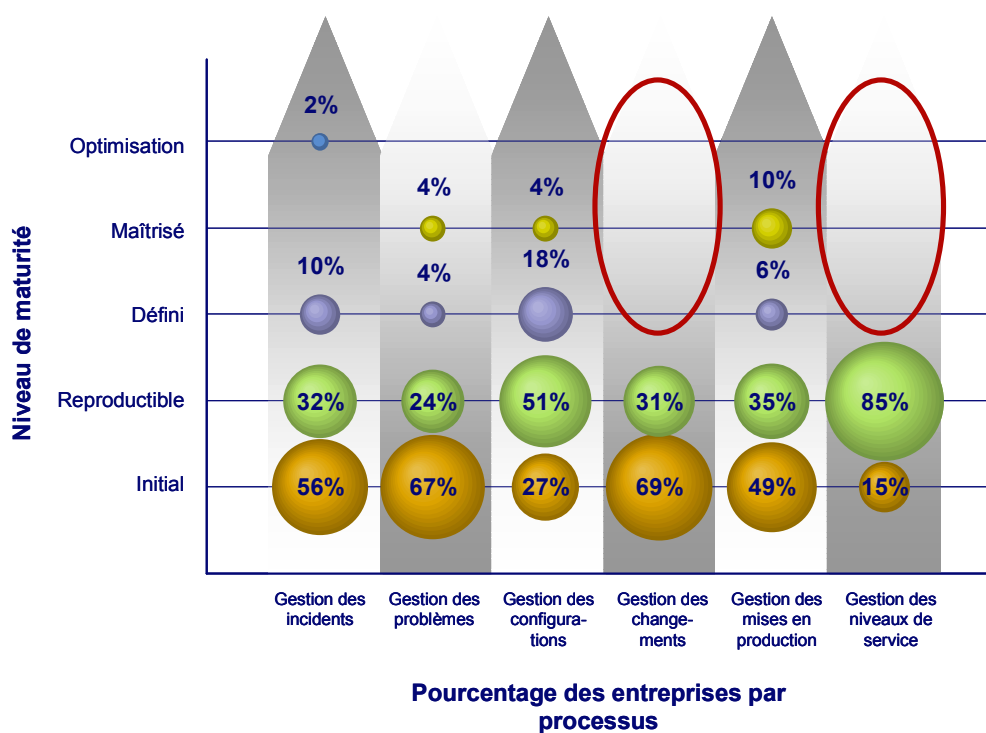
Le niveau de maturité du secteur public est, tout comme celui du commerce, relativement faible. On observe cependant des processus qui obtiennent un niveau de maturité élevé. Cependant seulement 2% des administrations parviennent au niveau optimisation sur le processus gestion des incidents.

On observe les particularités suivantes dans le secteur public :

- ☒ La gestion des changements et des niveaux de services sont les processus les moins bien maîtrisés ;
- ☒ Le processus le plus avancé est la gestion des configurations.

FIGURE 13

Le niveau de maturité dans le secteur public sur les processus ITIL



Source: IDC/Osiatis, 2004

L'effort à fournir pour obtenir des résultats visibles par les métiers de l'entreprise reste cependant important

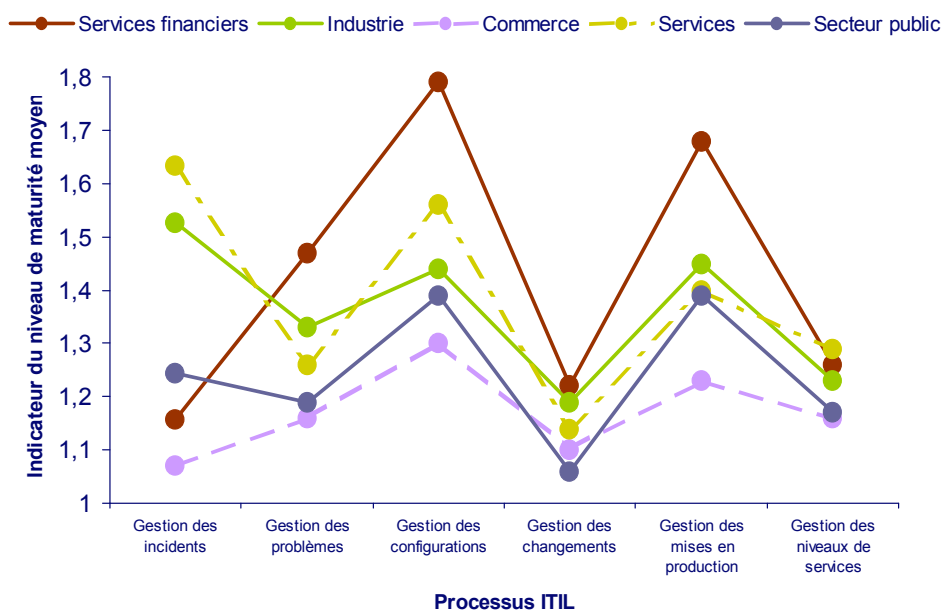
Nous avons appliqué l'indicateur mis en œuvre pour comparer les processus selon la taille du parc (p.13) à l'ensemble des secteurs d'activité afin de les comparer. Nous obtenons les résultats présentés à la figure 14.

La banque est en tête, suivie en seconde position, au même niveau, par le secteur des services et l'industrie. Le secteur public et le commerce relativement proches, arrivent en troisième position.

Cependant le niveau global de maturité sur l'ensemble des secteurs d'activité reste faible. Les entreprises ont par conséquent un investissement important à poursuivre pour parvenir à un niveau leur permettant de délivrer plus de valeur aux métiers de l'entreprise.

FIGURE 14

Comparaison de la maturité entre les secteurs d'activités sur les processus ITIL



Source: IDC/Osiatis, 2004

Les remarques que nous pouvons formuler sont les suivantes :

- ☑ Il y a une grande homogénéité des entreprises et des administrations dans leur approche des processus ITIL : elles adressent toutes en premier, à quelques exceptions près, le processus de gestion des configurations et des mises en

" N'oublions pas que la banque et l'administration britanniques ont été les premières à adopter ITIL. Il serait par conséquent naturel qu'elles soient précurseurs en France.

Il y a cependant une grande différence entre le secteur public britannique et le nôtre. "

production. On retrouve ensuite la gestion des incidents et la gestion des problèmes. En queue de peloton suivent la gestion des niveaux de service et la gestion des changements ;

- ☒ On distingue trois groupes distincts, la banque en tête, puis l'industrie et les services à des niveaux similaires, et dans le bas du graphe le commerce et le secteur public, relativement proches ;
- ☒ On trouve un consensus sur certains processus et des réalités métiers : la gestion des niveaux de services et la gestion des changements de niveaux de maturité faibles sont groupés sur l'ensemble des secteurs d'activité et on observe de grandes disparités qui peuvent être expliquées par la différence des enjeux métiers sur la gestion des incidents, la gestion des configurations et la gestion des mises en production.

CONCLUSION

Les résultats de l'Observatoire sont très encourageants car nous nous attendions à des niveaux de maturité bien inférieurs à ceux observés. Cela met en évidence que bon nombre d'entreprises reconsidèrent leur organisation et leurs modes de travail en passant par l'implication des collaborateurs dans cette démarche d'entreprise. Cependant le chemin reste encore important pour arriver à apporter une contribution efficace et reconnue pour les métiers de l'entreprise.

Le premier enseignement de cet Observatoire est qu'un certain nombre d'entreprises et d'administrations françaises mettent en place une gestion des services sans utiliser ou sans même avoir connaissance du référentiel ITIL. Ce point est très important car il démontre que les entreprises entrent progressivement dans une démarche d'amélioration des services fournis aux utilisateurs. Cependant une grande majorité d'entre elles continue d'utiliser des méthodologies internes, il en résulte une efficacité moindre et un temps plus long pour les mettre en œuvre.

L'avantage d'adopter le référentiel ITIL est d'une part qu'il adresse spécifiquement les problématiques des infrastructures et d'autre part qu'il permet un gain de temps précieux, étant élaboré sur la base des meilleures pratiques et des retours d'expériences.

Nous rappelons les avantages d'ITIL. Le référentiel permet :

- D'avoir une standardisation et un langage commun aussi bien en interne qu'en externe ;
- De connaître précisément son niveau de maturité sur les différents processus et de se positionner dans une démarche d'amélioration continue ;
- D'avoir une stratégie informatique plus équilibrée dans la fourniture des services au client ;
- De disposer d'un cadre d'échanges de meilleures pratiques avec les homologues de l'industrie (via l'itSMF par exemple) ;
- D'éclaircir les coûts des services IT.

L'Observatoire a aussi permis de mettre en avant un niveau de maturité plus élevé pour les entreprises du secteur financier suivi par l'industrie et les services. Par contre, il s'avère que les entreprises du commerce ainsi que les administrations sont moins sensibilisées à la gestion des services.

Nous ne devons cependant pas perdre de vue qu'ITIL n'est qu'un référentiel et qu'il ne se substitue pas à la volonté de l'entreprise d'entrer dans une démarche d'amélioration. Bien utilisé, il contribue, à son niveau, à la performance de l'entreprise.

L'avenir nous indiquera l'évolution des entreprises et des administrations et il confirmera ou infirmera les tendances constatées dans cet Observatoire.

*" ITIL est un outil
extrêmement puissant.*

*Il ne faut cependant pas lui
donner plus de vertus qu'il
n'en mérite car il ne faut
pas perdre de vue que c'est
la volonté de l'entreprise
qui assure le succès d'une
telle démarche. "*



5, rue Chantecoq
92 808 Puteaux
Tél : +33 (0)1 41 97 64 00
Fax : +33 (0)1 41 97 64 19
<http://www.idc.fr>



1, rue du Petit Clamart – Bât F – BP 26
78 142 Vélizy Villacoublay Cedex
Tél : +33 (0)1 41 28 30 00
Fax : +33 (0)1 41 28 30 30
<http://www.osiatis.com>

Copyright Notice

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2004 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.