

RAPPORT TECHNIQUE  
PRÉSENTÉ À L'ÉCOLE DE TECHNOLOGIE SUPÉRIEURE  
DANS LE CADRE DU COURS LOG792 PROJET DE FIN D'ÉTUDES EN GÉNIE  
LOGICIEL

**ADAPTATION D'ITIL POUR UNE PETITE ÉQUIPE DE TRAVAIL**

SIMARD CHANTALE  
SIMC31518506

DÉPARTEMENT DE GÉNIE LOGICIEL ET DES TI

**Professeur superviseur**

**Alain April**

MONTRÉAL, 20 AVRIL 2010  
HIVER 2010



## **REMERCIEMENTS**

Ce projet a été réalisé grâce à la précieuse aide de madame Dina Deslandes, de monsieur Sébastien Berteau ainsi qu'à toute l'équipe de support informatique de l'équipe de la sûreté de Bell Canada. Ils ont permis la réalisation du présent projet et ont été très impliqués tout au long du processus afin de s'assurer que ce soit un franc succès.

Finalement, l'expérience et les diverses connaissances de monsieur Alain April en ce qui concerne les pratiques d'ITIL ont été d'une précieuse aide dans l'élaboration du présent projet.

# **ADAPTATION D'ITIL POUR UNE PETITE ÉQUIPE DE TRAVAIL**

**CHANTALE SIMARD  
SIMC31518506**

## **RÉSUMÉ**

Le but de ce projet est de trouver une façon simple et efficace d'appliquer certaines pratiques exemplaires proposées par ITIL (Information Technology Infrastructure Library) dans une petite équipe (moins de 10 personnes) de travail. ITIL se définit comme étant un ensemble d'ouvrages comprenant des pratiques exemplaires pour la gestion de différents services d'infrastructures informatiques (support informatique). Comme l'utilisation d'ITIL dans son intégralité peut être un processus très lourd (la version 2 d'ITIL comprend 11 livres de base et 6 livres complémentaires) pour une petite équipe, seulement deux processus ont été pris en compte dans le présent projet. Effectivement, seulement le livre concernant la gestion des incidents ainsi que le livre concernant la gestion des problèmes ont été utilisés afin de conceptualiser une solution efficace pour une petite équipe (dans une grande entreprise) composée de 6 personnes uniquement. Cette petite équipe s'occupe autant du support de différents systèmes que du développement applicatif et est composée de 4 développeurs, un administrateur de bases de données ainsi qu'un administrateur de systèmes. De plus, les outils actuels de gestion des incidents ne permettent pas de mettre en œuvre, de façon adéquate, les bonnes pratiques proposées par ITIL. Ces outils ont donc été modifiés afin de répondre aux nouvelles exigences des processus mis en place.

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE .....	3
1.1 Introduction.....	3
1.2 Définition de la situation actuelle de support .....	3
1.3 Méthodologie utilisée .....	4
1.4 Analyse des principaux points à améliorer .....	5
1.5 Choix du processus .....	6
1.6 Objectifs du projet .....	6
CHAPITRE 2 MÉTHODOLOGIE .....	8
2.1 Introduction.....	8
2.2 Méthodologie utilisée .....	8
2.3 Techniques utilisées .....	9
2.4 Outils utilisés .....	10
2.4.1 Outils généraux.....	10
2.4.2 Outils de développement .....	11
CHAPITRE 3 ITIL .....	12
3.1 Introduction à ITIL .....	12
3.2 Historique d'ITIL.....	14
3.3 Gestion des incidents .....	16
3.4 Gestion des problèmes.....	18
CHAPITRE 4 PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS .....	20
4.1 Introduction.....	20
4.2 Éléments du processus de gestion des incidents.....	20
4.2.1 Objectifs.....	20
4.2.2 Rôles .....	21
4.2.3 Artéfacts.....	21
4.3 Schématisation du processus .....	22
4.3.1 Diagramme du processus .....	22
4.3.2 Description détaillée des étapes du processus .....	22
CHAPITRE 5 PROCESSUS DE GESTION DES PROBLÈMES .....	27
5.1 Introduction.....	27
5.2 Éléments du processus de gestion des problèmes.....	27
5.2.1 Objectifs.....	27
5.2.2 Rôles .....	28
5.2.3 Artéfacts.....	28

5.3	Schématisation du processus .....	28
5.3.1	Diagramme du processus .....	28
5.3.2	Description détaillée des étapes du processus .....	29
CHAPITRE 6 PROTOTYPE DE BILLETTERIE .....		33
6.1	Introduction.....	33
6.2	Gestion des incidents .....	33
6.3	Gestion des problèmes .....	35
CHAPITRE 7 RÉSULTATS .....		37
7.1	Introduction.....	37
7.2	Forces du processus .....	37
7.3	Faiblesses du processus .....	38
7.4	Analyse des résultats.....	39
CONCLUSION .....		40
RECOMMANDATIONS .....		42
LISTE DE RÉFÉRENCES .....		44
BIBLIOGRAPHIE.....		45
ANNEXE I COMPOSITION D'ITIL.....		46
ANNEXE II CATALOGUE DE SERVICES TI.....		48

## **LISTE DES TABLEAUX**

	Page
Tableau 1 Changements au processus de gestion des incidents .....	35
Tableau 2 Changements au processus de gestion des problèmes .....	36

## LISTE DES FIGURES

	Page
Figure 1 Processus de gestion des incidents adapté.....	22
Figure 2 Grille de priorisation .....	24
Figure 3 Processus de gestion des problèmes adapté .....	29
Figure 4 Grille de priorisation .....	31
Figure 5 Interface de gestion des incidents.....	34
Figure 6 Interface de gestion des problèmes .....	36
Figure 7 Relation entre les composantes d'ITIL .....	46



## **LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES**

CEI	Commission électrotechnique internationale
ISO	Organisation internationale de normalisation
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	Information Technology Service Management
SLA	Service Level Agreement
TI	Technologies de l'information

## DÉFINITIONS

**Centre des services TI :** Le centre des services est le groupe qui s'occupe de la réception des différentes requêtes des usagers.

**Entente de service (SLA) :** Un contrat de service est un document qui définit la qualité de service négociée entre le client du système et l'équipe de support informatique. Cette documentation définit entre autres les heures durant lesquelles du support est effectué sur ce système ainsi que les temps de réponse et de résolution négociés (souvent, cela dépend du niveau de criticité du système en faute).<sup>1</sup>

**Incident :** Un incident est un événement qui fait en sorte que l'utilisateur ne peut pas poursuivre ses activités (fonctionnement standard) avec le système concerné. (Interruption de service ou altération de la qualité)<sup>2</sup>

**Demande de changement :** Lorsque l'action à mener pour résoudre l'incident résulte en une modification du système. L'action consiste à changer le fonctionnement normal du système visé.<sup>3</sup>

**Erreur connue :** Lorsque la cause profonde d'un problème a été identifiée et corrigée. Cette erreur se retrouvera dans une base de connaissance (système de billetterie, wiki, ...) et pourra être consultée au besoin.<sup>4</sup>

**Problème :** Lorsque la source de l'incident n'est pas facilement identifiable, un problème est alors créé. Un problème peut également être créé lorsque plusieurs incidents semblables sont créés.<sup>5</sup>

**Remedy :** Remedy est un système de billetterie utilisé dans les entreprises.

**ISO/CEI 20000 :** Norme ISO régissant la gestion des services informatiques.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> MOULINEC, Jacques,CHRISTENSEN,Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

<sup>2</sup> MOULINEC, Jacques,CHRISTENSEN,Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

<sup>3</sup> MOULINEC, Jacques,CHRISTENSEN,Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

<sup>4</sup> MOULINEC, Jacques,CHRISTENSEN,Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

<sup>5</sup> MOULINEC, Jacques,CHRISTENSEN,Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

## LISTE DES SYMBOLES ET UNITÉS DE MESURE

---

<sup>6</sup> ISO. 2010. « L'ISO/CEI 20000, un référentiel pour la gestion de services informatiques ». Organisation internationale de normalisation : Les Normes internationales pour les entreprises, les gouvernements et la société. En Ligne. <<http://www.iso.org/iso/fr/pressrelease.htm?refid=Ref985>>. Consulté le 20 avril 2010.

## INTRODUCTION

Dans une petite équipe de travail, il n'est pas toujours évident de fournir un support adéquat pour les différents systèmes et applications supportés par cette équipe. Certaines bonnes pratiques peuvent être utilisées pour régler ces problèmes et aider à fournir un service efficace et ainsi respecter les différentes ententes de services (SLA) négociées avec les clients pour les différents systèmes. Comme dans le cas présent il s'agit d'une petite équipe (6 personnes au total), le processus utilisé doit être efficace et ne pas entraîner une charge de travail supplémentaire aux membres de cette équipe, car ce sont déjà eux qui s'occupent du support ainsi que du développement de plusieurs applications. Le but du présent projet consiste à développer un processus basé sur les pratiques exemplaires ITIL qui permettront aux membres de la petite équipe d'offrir un service de support d'infrastructures TI adéquat aux utilisateurs des différents systèmes.

Le présent projet consiste à proposer une solution, suivant certaines pratiques exemplaires définies par ITIL, et ce, sans nuire aux activités quotidiennes et sans alourdir la tâche de travail des gens de cette petite équipe. Comme ITIL comprend plusieurs bonnes pratiques (17 livres au total), qu'il serait trop lourd de toutes les utiliser et que le temps consacré à ce projet est plutôt restreint, seulement celles concernant la gestion des incidents ainsi que la gestion des problèmes seront évaluées. Ces dernières seront alors adaptées au cadre de support déjà en place pour la petite équipe. Les deux processus pourront alors être intégrés au processus global de support (du moment où un appel est reçu jusqu'à ce que le problème ou l'incident soit réglé selon le cas). Dans ce sens, le système de billetterie « Remedy » a été adapté pour répondre aux nouveaux processus proposés.

En premier lieu, le présent rapport exprime les différentes problématiques soulevées par le processus de gestion déjà mis en place par la petite équipe de travail.

En deuxième lieu, ce rapport montre comment les bonnes pratiques d'ITIL ont été adaptées au processus de gestion des billets déjà en place. Deux processus sont détaillés dans le présent rapport soit, « La gestion des incidents », « La gestion des problèmes ». Les différents avantages et inconvénients de chacun de ces processus seront discutés. De plus, un prototype du nouveau système de billetterie est présenté.

Finalement, comme il s'agit d'un projet réalisé en entreprise, ce dernier est déjà mis en application et divers commentaires ont été soulevés. Différentes recommandations pourront alors être réalisées suite à l'évaluation des résultats de la mise en place des nouveaux processus.

# CHAPITRE 1

## PROBLÉMATIQUE

### 1.1 Introduction

Dans une petite équipe de services d'infrastructure TI, il n'est pas toujours évident de fournir un support des infrastructures adéquat. Pour la petite équipe (dans une grande entreprise) pour laquelle une solution sera réalisée, plusieurs points défaillants du support devront être améliorés. Cette section présente la situation de support actuelle, la méthodologie utilisée pour définir les différents problèmes devant être réglés par la nouvelle solution, les points à améliorer, les raisons pour lesquelles ITIL a été privilégié ainsi que les objectifs du projet.

### 1.2 Définition de la situation actuelle de support

Dans la petite équipe de services d'infrastructure TI analysée, il n'y a pas de processus établi pour gérer les différentes requêtes soumises par les clients. Certains SLA (Service Level Agreement ou Entente de Service) ont été définis avec les clients, mais la situation actuelle de support actuelle ne permet pas de les rencontrer adéquatement. Une entente de service, ou SLA, est un contrat définissant le niveau de qualité de service requis entre le client et le service d'infrastructure. Ces ententes définissent entre autres les niveaux de disponibilité, de service, de performance ou tout autre attribut devant être considéré pour un système donné<sup>7</sup>. Par exemple, ces ententes pourraient définir le délai maximal de temps de réponse entre le

---

<sup>7</sup> Wikimedia Foundation, Inc. 2010. « Service Level Agreement ». In Wikipédia : L'encyclopédie libre. En Ligne. <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Service\\_Level\\_Agreement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Service_Level_Agreement)>. Consulté le 5 avril 2010.

moment où le billet est créé et celui où l'équipe de support répond au client. Ces niveaux de service sont ceux attendus par le client. Lorsque le service d'infrastructure TI s'engage à respecter ces niveaux de service, il se doit de les respecter afin de s'assurer de la satisfaction de son client.

Certaines pratiques sont présentement mises en place afin de fournir un service de support minimal par l'instauration d'un service de billetterie Remedy. Toutefois, ce système n'est pas géré adéquatement. Les informations demandées sont insuffisantes et souvent complétées de façon inadéquate, car il n'y a pas de service de support téléphonique. Le service de billetterie est un libre-service et constitue la principale interface entre le client et le service de support. Lorsqu'un billet est reçu, ce dernier est géré de façon différente selon la personne s'attirant le billet. L'implantation d'un processus serait une solution à privilégier pour s'assurer d'offrir un service structuré et de répondre aux différentes attentes du client.

### **1.3 Méthodologie utilisée**

Pour définir les différents besoins au niveau du support des infrastructures TI, diverses rencontres ont été effectuées avec la dirigeante de l'équipe et un membre de la petite équipe. Ces discussions avaient pour but de définir les différents objectifs de support TI visés par cette équipe. En impliquant les deux parties, soit le parti patronal ainsi que le parti exécutant le support, divers points de vue ont été discutés et divers éléments sont ressortis de ces rencontres. De plus, diverses discussions avec l'ensemble de l'équipe ont également permis de déceler certains points déficients. La section suivante explique les principaux points exprimés lors de ces rencontres.

## 1.4 Analyse des principaux points à améliorer

Pour élaborer un processus adéquat, l'analyse des différents problèmes soulevés par l'équipe doit être effectuée. Cela permettra de créer un processus sur mesure pour en résolvant certains problèmes.

Les principaux points devant être améliorés par cette équipe sont les suivants :

- **Utiliser le même langage avec les clients et les autres départements informatiques.** Dans la situation actuelle, aucune notion de problème et d'incident n'existe. Seulement des « problèmes » sont créés dans le vocabulaire de la petite équipe et cela cause de la confusion lors des comptes rendus avec les autres équipes de travail qui respectent les pratiques définies par ITIL.
- **Respecter les ententes de service** Dans la situation actuelle, des ententes de service sont définies pour les différents systèmes, mais sont rarement respectées. L'équipe devra être sensibilisée à cela pour s'assurer que le client est satisfait du service qu'il reçoit.
- **S'assurer de la satisfaction du client.** Dans la situation actuelle, aucune rétroaction de la part du client n'est fournie à l'équipe pour évaluer la qualité de son service. Il serait important qu'elle sache quelle image elle projette auprès de ses clients. Cela est surtout nécessaire lorsqu'il s'agit d'une petite équipe de travail dans une grande entreprise, car cela peut expliquer les principales raisons d'être de ce groupe.
- **Avoir un processus établi devant être respecté par la petite équipe.** Dans la situation actuelle, chaque membre de la petite équipe gère ses billets de façon différente. Une structure devrait être établie pour s'assurer que chaque membre de l'équipe fonctionne de la même façon et que le même service est fourni au client, et ce, peu importe qui, dans la petite équipe de travail, est responsable de régler l'incident. Cela fera en sorte que le client saura à quoi s'attendre lorsqu'il rapportera un incident.
- **Avoir une meilleure idée du rendement de l'équipe.** En plus de n'avoir aucune idée de l'image que la petite équipe de travail projette, les outils disponibles ne permettent pas aux dirigeants d'évaluer la qualité du service fourni. Une bonne structure ainsi que des



outils de billetterie adéquats permettraient d'avoir des statistiques sur le rendement et ainsi avoir une idée des forces et des faiblesses du support fourni aux clients. Ils seront alors en mesure de se fixer des objectifs et d'améliorer la qualité du service qu'ils offrent. Toutefois, ce point doit être évalué de façon judicieuse, car il peut être utilisé à mauvais escient. Par exemple, les dirigeants peuvent utiliser ces statistiques afin d'évaluer les employés ce qui engendrerait une source de stress supplémentaire.

### **1.5 Choix du processus**

La principale priorité de la petite équipe de travail est de s'assurer de respecter les différentes ententes de service négociées discutées avec le client et ainsi s'assurer de la satisfaction de ce dernier. Comme les priorités sont centrées sur la satisfaction du client, l'utilisation d'ITIL s'avère être un choix judicieux. De plus, ITIL est un ensemble de pratiques pouvant être adapté à toutes les grosseurs d'équipes. Comme dans le cas présent il s'agit d'une petite équipe de 6 personnes uniquement, il est important que le processus sélectionné soit adaptable à cette situation. Pour terminer, ITIL permet de répondre à chacun des points mentionnés à la section précédente.

### **1.6 Objectifs du projet**

Afin de répondre aux besoins de support d'infrastructure TI de cette équipe, et afin de respecter les échéanciers de ce projet, seulement deux parties d'ITIL seront traitées dans ce projet. Les différents objectifs sont les suivants :

- Définir le processus à suivre pour utiliser les bonnes pratiques, définies par ITIL, concernant la gestion des incidents, et ce, pour une petite équipe de service d'infrastructure TI.

- Définir le processus à suivre pour utiliser les bonnes pratiques, définies par ITIL, concernant la gestion des problèmes, et ce, pour une petite équipe de service d'infrastructure TI.
- Adapter le système de billetterie actuel afin qu'il réponde aux nouveaux processus proposés.

## CHAPITRE 2

### MÉTHODOLOGIE

#### 2.1 Introduction

Afin de réaliser un processus adapté aux besoins de la petite équipe de travail, diverses activités ont dû être réalisées conjointement au reste de l'équipe. Le présent chapitre explique les différentes activités réalisées lors de ce projet.

#### 2.2 Méthodologie utilisée

Afin de réaliser ce projet, une approche itérative (2 itérations) a été adoptée. Comme il s'agit d'un processus, il est préférable d'intégrer les concepts de façon graduelle dans une équipe de travail, car le processus changera leur façon de faire, leur travail quotidien. Le projet a été réalisé en trois étapes. Voici la description de chacune de ces étapes.

En premier lieu, les différents problèmes au niveau du support ont été définis avec le client principal, soit la dirigeante de l'équipe et un membre de l'équipe. Suite à l'évaluation de ces problèmes, deux itérations ont été réalisées.

La première itération a consisté à proposer un processus pour la gestion des incidents et modifier le système de billetterie actuel afin qu'il réponde aux exigences de ce nouveau processus. Lorsque ce processus a été complété, les membres de la petite équipe ont alors été en mesure d'utiliser le nouveau processus et apporter des commentaires.

La deuxième itération, quant à elle, a consisté à adapter le processus de gestion des incidents suite aux commentaires apportés par les usagers et à ajouter le nouveau processus de gestion des problèmes et modifier à nouveau le système de billetterie déjà existant. Les usagers ont

alors été en mesure d'utiliser une version combinée des deux processus et ainsi apporter leurs commentaires. Suite à cela, quelques heures par semaine seront consacrées à la mise à jour du processus afin de régler les irritants soulevés par les utilisateurs de ce processus.

Le résultat de chacune des itérations a consisté à la production d'une documentation détaillée de chacun des processus (chapitres 4 et 5) ainsi qu'une mise à jour du système actuel pour répondre aux nouveaux besoins (chapitre 6). Les sections suivantes présentent les différentes techniques et outils utilisés afin de réaliser le processus, la documentation et le développement de la billetterie.

### **2.3 Techniques utilisées**

Voici les différentes techniques utilisées afin de réaliser le projet.

- 1) **Discussions quotidiennes avec la dirigeante de l'équipe et un autre membre de l'équipe.** Afin de définir les différentes problématiques du service de support, différentes discussions ont été réalisées avec la dirigeante et un autre membre de l'équipe. Cela a entre autres permis de déceler les différentes problématiques du point de vue patronal ainsi que du point de vue de l'équipe, car leurs besoins sont différents.
- 2) **Recherches au sujet des pratiques ITIL.** Afin de développer un processus basé sur les bonnes pratiques définies par ITIL, différentes recherches ont dû être effectuées afin de mieux comprendre les concepts et les mettre en application.
- 3) **Schématisation des processus et documentation dans le wiki de l'équipe.** Afin de permettre aux membres de l'équipe d'avoir l'information nécessaire au sujet du nouveau processus mis en place, le schéma ainsi que la description de chacune des étapes du processus ont été mise à jour quotidiennement dans un wiki.
- 4) **Discussions avec les autres membres de l'équipe.** Afin de valider le processus et s'assurer que les membres de l'équipe sont prêts à l'utiliser, diverses réunions d'équipe ont

été réalisées afin de présenter le travail accompli et recueillir divers commentaires afin d'améliorer le processus,

5) **Prototypage de billetterie.** Divers prototypes ont été présentés à l'équipe afin de les familiariser avec les nouveaux ajouts au système et ainsi avoir une idée concrète de la façon dont les processus seront adaptés dans le cadre de leur travail. Une phase de tests d'acceptation a été réalisée. Suite à cette phase, plusieurs commentaires ont été recueillis et différentes modifications ont été apportées. Une phase d'implémentation finale a été réalisée lorsque les tests ont été complétés.

6) **Améliorations continues du processus et de la billetterie.** Des processus ont été proposés aux membres de l'équipe. Toutefois, il s'avère que certaines modifications doivent être apportées au processus et à la billetterie afin de répondre adéquatement aux pratiques ITIL et permettre au membre de l'équipe d'effectuer leurs tâches normalement.

## 2.4 Outils utilisés

Cette section présente les différents outils généraux et de développement utilisés afin de réaliser le projet.

### 2.4.1 Outils généraux

- **Rédaction des différents livrables :** Open Office 3.2.0 (open source), Microsoft Word 2003 (Licence fournie par Bell Canada)
- **Rédaction de la documentation en milieu de travail :** Atlassian Confluence (Wiki) (Licence fournie par Bell Canada)
- **Rédaction des schémas et diagrammes :** Microsoft Visio 2003 (Licence fournie par Bell Canada)
- **Gestion de projet :** Atlassian JIRA (Licence fournie par Bell Canada)

## **2.4.2 Outils de développement**

- BMC Remedy Action Request System 6.1 (Licence fournie par Bell Canada)
- Base de données Informix 9.4 (Licence fournie par Bell Canada)

## CHAPITRE 3

### ITIL

#### 3.1 Introduction à ITIL

Pour commencer, il serait adéquat de définir ce qu'est ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL est un ensemble de pratiques exemplaires pour assurer une gestion efficace des différents systèmes (bases de données, applications, serveurs ou toute autre infrastructure pouvant être gérée par un groupe informatique) d'un service d'infrastructures TI. Ces pratiques proposent un cadre structuré en différents processus (ces derniers seront exposés dans les sections suivantes) et ont comme centre l'intérêt la satisfaction du client. Le client est au cœur de la philosophie ITIL.<sup>8</sup>

Le référentiel ITIL permet aux différents services d'infrastructures TI de trouver des recommandations d'améliorations dans le but de fournir un service des plus efficaces. ITIL a pour but de fournir des pratiques permettant d'offrir un service informatique atteignant les objectifs de qualité fixés par l'entreprise tout en permettant le respect des différents budgets de support également fixés par cette dernière. Le référentiel de gestion des services, suivant

---

<sup>8</sup> Fernandez, Alain. 2010. « Qu'est-ce que ITIL ? Information Technology Infrastructure Library ». In Piloter.org : Le portail francophone du pilotage de la performance. En Ligne. <[http://www.piloter.org/gouvernance/ITIL\\_gouvernance\\_SI.htm](http://www.piloter.org/gouvernance/ITIL_gouvernance_SI.htm)>. Consulté le 5 avril 2010.

les recommandations ITIL, est connu sous le nom ITSM. ITSM a été normalisé internationalement, en 2000, dans la norme ISO/CEI 20000<sup>9</sup>.

Le référentiel ITIL propose 5 concepts fondamentaux. Voici ces 5 concepts<sup>10</sup> :

- 1) **Philosophie orientée client** : Le client (il s'agit souvent de l'utilisateur du système concerné) doit être au cœur des préoccupations du groupe d'infrastructure TI.
- 2) **Utilisée tout au long du cycle de vie** : Pour que la gestion des services soit efficace, cette dernière doit être effectuée tout au long du cycle de vie du système concerné.
- 3) **Approche par les processus** : Pour offrir un service de qualité, une utilisation de divers processus TI doit être privilégiée.
- 4) **Dialogue avec les clients** : Pour fournir un service efficace, un dialogue permanent doit être effectué afin de prendre en compte l'évolution de leurs différents besoins.
- 5) **Langage ITIL** : ITIL permet d'avoir un langage commun entre les membres du groupe d'infrastructure TI et les différents clients. Ce langage est utilisé dans les différents rapports remis aux clients ainsi que dans les différents contrats de service (aussi nommés SLA). Les clients et l'équipe d'infrastructure TI peuvent alors mieux se comprendre.

De plus, le référentiel ITIL propose trois objectifs principaux. Voici les 3 principaux objectifs proposés par ITIL<sup>11</sup> :

---

<sup>9</sup> Wikimedia Foundation, Inc. 2010. « Information technology Infrastructure Library ». In Wikipédia : L'encyclopédie libre. En Ligne. <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library#Description\\_de\\_la\\_biblioth.C3.A8que\\_ITIL\\_V2](http://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Description_de_la_biblioth.C3.A8que_ITIL_V2)>. Consulté le 25 janvier 2010.

10 MOULINEC, Jacques, CHRISTENSEN, Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

11 MOULINEC, Jacques, CHRISTENSEN, Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.



- Améliorer la qualité du service fourni par l'équipe d'infrastructure TI.
- Réduire les coûts à long terme reliés aux services TI.
- S'assurer que les services TI fournis sont alignés avec les besoins présents ainsi que les besoins à long terme de l'entreprise.

Les prochaines sections, de ce chapitre, expliquent de façon détaillée le contenu du référentiel ITIL. La section 3.2 présente l'historique d'ITIL et les sections 3.3 et 3.4 présentent une description des processus de gestion des incidents et des problèmes proposés par ITIL.

### **3.2 Historique d'ITIL**

Le référentiel ITIL a été créé, en Angleterre, vers la fin des années 1980 et a été développé et conçu par un projet d'amélioration du gouvernement britannique. Le projet d'amélioration consistait à définir des pratiques exemplaires afin d'améliorer l'efficacité des services TI. Le CCTA (Central Computer & Telecommunication Agency) a créé la documentation du référentiel ITIL qui a ensuite été gérée et publiée par l'OGC (Office of Government Commerce).<sup>12</sup>

Plusieurs versions d'ITIL sont parues à travers des années. Les versions les plus connues sont la version 2 (publiées en 2000) et la version 3 (publiée en 2007). Dans le cadre du présent rapport, seulement la version 2 a été utilisée. La version 2 d'ITIL est composée de 11 livres principaux (séparés en deux catégories soit le soutien des services TI et la fourniture des

---

<sup>12</sup> QuelSoft. « ITIL ». In [guideinformatique.com](http://www.guideinformatique.com) : L'information professionnelle des décideurs. En Ligne. <<http://www.guideinformatique.com/fiche-til-742.htm>>. Consulté le 15 février 2010.

services TI) et de 6 livres complémentaires. Les livres de la version 2 d'ITIL sont les suivants<sup>13</sup> :

- **Soutien des services TI** : Définis comment l'équipe de support est assurée que le client a accès aux différents services dont il a besoin.
  - Le centre des services
  - La gestion des incidents
  - La gestion des problèmes
  - La gestion des changements
  - La gestion des mises en production
  - La gestion des configurations
  
- **Fourniture des services des TI** : Définis les différents services devant être fournis afin de répondre aux différents besoins de l'entreprise.
  - Gestion financière des services des TI
  - Gestion de la capacité
  - Gestion de la disponibilité
  - Gestion de la continuité des services des TI
  - Gestion des niveaux de service

Les livres complémentaires sont les suivants :

- Planification pour la mise en œuvre des services

---

<sup>13</sup> Wikimedia Foundation, Inc. 2010. « Information technology Infrastructure Library ». In Wikipédia : L'encyclopédie libre. En Ligne. <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library#Description\\_de\\_la\\_biblioth.C3.A8que\\_ITIL\\_V2](http://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Description_de_la_biblioth.C3.A8que_ITIL_V2)>. Consulté le 25 janvier 2010.

- Gestion de la sécurité
- Gestion des infrastructures
- Point de vue des entreprises
- Gestion des applications
- Gestion du parc logiciel

Une description détaillée de la composition d'ITIL est présentée à l'[annexe I](#).

Pour les besoins de ce projet, uniquement les livres concernant la gestion des incidents ainsi que la gestion des problèmes ont été utilisés.

### **3.3 Gestion des incidents**

Afin de comprendre ce processus, il serait important de définir ce qu'est un incident. Un incident survient lorsqu'un utilisateur des différentes infrastructures expérimente des difficultés à poursuivre le cours normal de ses activités. Un événement fait en sorte qu'il ne peut pas utiliser le système de la façon normale, car une ou plusieurs des fonctionnalités de ce système ne donnent pas le résultat espéré. Le processus de gestion des incidents défini par ITIL a pour but de rétablir les services TI offerts en trouvant une solution rapide pour résoudre l'incident afin de minimiser les impacts sur les utilisateurs.<sup>14</sup>

Les différents objectifs du processus de gestion des incidents sont les suivants<sup>15</sup> :

---

<sup>14</sup> MOULINEC, Jacques,CHRISTENSEN,Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

<sup>15</sup> MOULINEC, Jacques,CHRISTENSEN,Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

- Conserver les différentes informations relatives aux incidents afin de vérifier que les divers engagements définis dans les SLA ont été respectés
- Formaliser un processus pour le traitement des incidents
- Garantir que les différentes ressources informatiques sont utilisées de la façon la plus efficace possible ce qui aura pour impact s'améliorer la productivité de l'équipe de support et en réduisant l'impact sur les clients

Selon ITIL, certains éléments sont à tenir en compte lors du traitement d'une requête d'incident.<sup>16</sup>

- Lorsqu'un incident consiste à changer le fonctionnement normal du système, une demande de changement devra également être créée. Le processus de gestion des changements est détaillé dans le livre « Gestion des changements ».
- Lorsque la cause profonde (root cause) n'est pas facilement identifiable ou qu'il s'agit d'un incident survenant de façon récurrente, un problème devra alors être ouvert. Le processus de gestion de ces problèmes est défini à la section suivante.
- Lorsque la cause principale de l'incident a été identifiée et qu'une solution pour contourner le problème ou qu'une façon de régler de façon permanente le problème a été trouvée, le problème devient alors ce qu'on appelle une erreur connue. Cette erreur est alors documentée (dans un wiki ou autrement) et pourra être consulté lorsqu'un incident semblable surviendra.

Le processus de gestion des incidents est un processus assez lourd et complexe et peut difficilement être utilisé dans son intégralité pour une petite équipe composée uniquement de 6 personnes, car ce serait beaucoup trop lourd. Afin de pouvoir utiliser certaines des

---

<sup>16</sup> MOULINEC, Jacques,CHRISTENSEN,Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

pratiques exemplaires définies par ce processus, une solution adaptée, à une petite équipe de travail, est définie au chapitre 4. Cette solution expliquera de façon détaillée chacune des étapes du processus afin de comprendre quels éléments ont été tenus en compte afin de s'assurer que le processus est simple et efficace et peut être utilisé sans problème par une petite équipe de travail.

### **3.4 Gestion des problèmes**

Contrairement à la gestion des incidents, la gestion des problèmes a pour mission de trouver la cause profonde d'un incident. Ce processus cherche à régler les incidents qui se répètent, et ce, de façon définitive afin qu'ils ne surviennent pas à nouveau et ainsi agir de façon proactive et non réactive. Lorsqu'un incident survient plusieurs fois (ce qui signifie que la cause profonde de cet incident n'a pas été réglée et que la solution rapide proposée n'est pas efficace) ou lorsqu'un incident demeure sans solution rapide, un problème peut découler de ces deux situations. Ce processus a pour but de réduire le nombre de défaillances des systèmes, effectuer de la prévention au niveau des incidents qu'ils soient nouveaux ou récurrents.<sup>17</sup>

Les principales tâches de la gestion des problèmes sont les suivantes<sup>18</sup> :

- Identifier, enregistrer, classifier, analyser et diagnostiquer les différents problèmes.
- Supporter la gestion des incidents en trouvant une solution aux incidents majeurs ainsi qu'aux incidents récurrents.

---

<sup>17</sup> MOULINEC, Jacques, CHRISTENSEN, Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

<sup>18</sup> MOULINEC, Jacques, CHRISTENSEN, Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. Management des opérations informatiques et ITIL. s.i :Lavoisier, 252 p.

- Prévenir les problèmes (analyser les différents problèmes survenus et y trouver les différentes tendances), effectuer la maintenance au niveau des bases de connaissances (cette dernière devient une référence pour les problèmes et incidents futurs).
- Revoir les différents incidents et problèmes majeurs.

Tout comme le processus de gestion des incidents, le processus de gestion des problèmes est un processus qui est assez complexe et peut difficilement être utilisé dans son intégralité pour une petite équipe composée de 6 personnes uniquement, car ce serait beaucoup trop lourd. Afin de pouvoir utiliser certaines des pratiques exemplaires définies par ce processus, une solution adaptée, à une petite équipe de travail, est définie au chapitre 5. Cette solution expliquera de façon détaillée chacune des étapes du processus afin de comprendre quels éléments ont été tenus en compte afin de s'assurer que le processus est simple et efficace et peut être utilisé sans problème par une petite équipe de travail.

## CHAPITRE 4

### PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS

#### 4.1 Introduction

Comme mentionné précédemment, l'application du processus de gestion des incidents défini par ITIL est un processus beaucoup trop lourd pour une simple petite équipe de travail. Le présent chapitre montre la conception d'un processus ayant été créé spécifiquement pour la petite équipe de travail au cours du présent projet afin d'appliquer certaines des pratiques proposées par ITIL en ce qui concerne la gestion des incidents. La description ainsi que la structure de ce processus sont inspirée par les documents « Traiter un appel<sup>19</sup> » de monsieur Alain April et « Trousse de déploiement : Déploiement et production des services<sup>20</sup> » de madame Samia Kabli.

#### 4.2 Éléments du processus de gestion des incidents

##### 4.2.1 Objectifs

L'objectif de la gestion des incidents est de rétablir le service le plus rapidement possible et valider avec ce dernier que le support fournit répond à ses attentes. Cette tâche n'a pas pour

---

<sup>19</sup> APRIL, Alain. 2008. *Traiter un appel*. [Processus fourni par monsieur Alain April]. 7 p.

<sup>20</sup> KABLI, Samia. 2009. *Trousse de déploiement – Déploiement et production des services*, Montréal : École de technologie supérieure, 56 p.

but de régler le problème à la source, mais bien de fournir une solution de contournement permettant de rétablir le service le plus rapidement possible.

#### 4.2.2 Rôles

Comme il s'agit d'une petite équipe de travail, il n'y a pas de rôles distincts dans cette équipe. Chaque membre de l'équipe effectue les mêmes tâches. En ayant 6 personnes uniquement, il est difficile d'assigner les ressources à des tâches particulières.

#### 4.2.3 Artéfacts

Dans le présent processus, divers artéfacts sont à prendre en compte. Les différents artéfacts utilisés par ce processus sont les suivants :

- **Enregistrement correspondant à un incident** : Cet artéfact est créé lorsqu'un client crée un nouveau billet (incident) dans le système de l'équipe de support.
- **Grille de priorisation des incidents** : Cette grille de priorisation permet de prioriser adéquatement les incidents à leur réception. Cette grille est réalisée au préalable afin de permettre à l'équipe de classer l'incident de façon adéquate et s'assurer que chaque membre de l'équipe gère les priorités de la même façon. Cette grille est la même que celle utilisée pour la priorisation des problèmes.

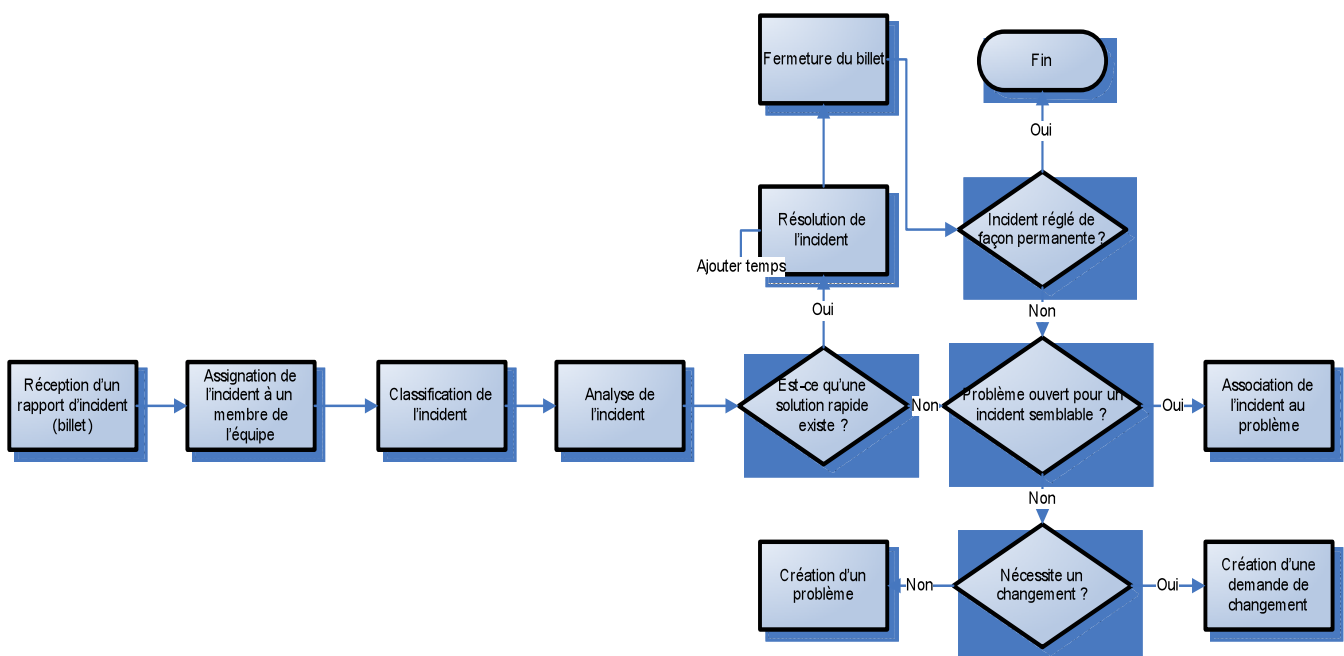
Les sections suivantes présentent le diagramme du processus proposé pour la petite équipe ainsi que la description détaillée de chacune des étapes de ce processus.



## 4.3 Schématisation du processus

### 4.3.1 Diagramme du processus

Le diagramme suivant montre une vue d'ensemble du processus de gestion des incidents élaboré pour la petite équipe. La section suivante explique chacune des parties de ce processus et explique également les décisions qui ont été prises.



**Figure 1 Processus de gestion des incidents adapté**

### 4.3.2 Description détaillée des étapes du processus

#### Réception d'un rapport d'incident

Un usager (membre de l'équipe ou autre) a créé un nouveau billet dans le système de billetterie Remedy afin de rapporter les détails d'un incident. Comme il s'agit d'une petite équipe de travail, il ne serait pas idéal d'assigner une seule personne s'occupant de la

réception des appels et complétant les divers rapports d'incidents ou demandes de changements.

### **Assignment de l'incident**

Afin de garder un contrôle sur l'assignation des billets, une personne responsable est responsable de rediriger le billet vers la personne devant s'occuper de l'incident. Toutefois, tous les membres de l'équipe peuvent s'occuper de l'assignation si le responsable n'est pas en mesure d'effectuer cette tâche. Lorsque le billet est assigné à quelqu'un, ce dernier reçoit un message par courriel lui spécifiant qu'un billet lui a été assigné. De la même façon, la personne à qui a été assigné le billet peut le réassigner à quelqu'un d'autre et un courriel sera également envoyé. Normalement, la personne à qui sera assigné l'incident est celle qui est la plus apte à trouver une solution rapide pour cet incident.

### **Analyse de l'incident**

Lorsque le membre de la petite équipe de travail s'est fait assigner un billet, ce dernier doit contacter le client afin d'avoir des informations supplémentaires au sujet de l'incident et ainsi avoir une idée plus précise des implications de l'incident. Ce contact avec le client doit être effectué dans les délais définis par le temps de réponse spécifié dans l'entente de service de l'actif (application, serveur, BD...). Les différentes ententes de services sont négociées avec le client à l'aide du catalogue de service défini à l'[annexe II](#).

### **Classification de l'incident**

Lors de la classification d'un billet, le membre de l'équipe doit définir la principale raison de l'incident et ce qui doit être fait pour résoudre cet incident. À cette étape, le membre de l'équipe de support s'assure d'avoir toutes les informations nécessaires afin de régler l'incident de façon adéquate.

En premier lieu, le membre de l'équipe doit s'assurer que le système mentionné dans l'incident est adéquat. Dans le cas où cette information est inexacte, il se doit de spécifier le système en cause.

En deuxième lieu, dans le cas où le niveau de criticité spécifié par l'utilisateur s'avère être inexact, le membre de l'équipe associé à cet incident se doit de mettre le niveau de priorité approprié à l'incident soulevé par le client. La définition de la priorité dépend en partie des ententes négociées dans l'entente de service. Comme les délais disponibles pour résoudre l'incident peuvent varier d'un système à l'autre, le membre de l'équipe peut se référer au catalogue de service afin d'avoir des délais disponibles. Cela l'aidera à utiliser la grille de classification. Cette grille a été réalisée au préalable.

Selon ITIL, la classification d'un incident est définie à partir de deux critères soit l'impact (ampleur du problème et tout ce qui peut en découler) et l'urgence (délai pouvant être utilisé afin de résoudre l'incident) de cet incident.

$$\text{Priorité} = \text{Impact} \times \text{Urgence}$$

Voici la grille de priorisation définie pour l'équipe.

		Impact		
		Haut	Moyen	Bas
Urgence	Haut	1	2	3
	Moyen	2	3	4
	Bas	3	4	5

**Figure 2 Grille de priorisation**

Suite à la priorisation, l'équipe sera en mesure de gérer les différents incidents selon leur priorité.

**Résolution de l'incident**

Le membre de la petite équipe doit prendre action afin de régler l'incident. Cette étape consiste à trouver une solution rapide (peut être une solution de contournement) permettant à l'utilisateur de reprendre le cours normal de ses opérations. Toutefois, il se peut qu'à cette étape l'incident ne soit pas réglé à la source ce qui pourrait éventuellement amener la création de incidents récurrents. Afin d'éviter d'avoir plusieurs fois le même incident, un problème devra être créé ce qui fait référence au processus de gestion des incidents. Chacun des membres de l'équipe qui a travaillé à la résolution de cet incident devra aller enregistrer leur temps dans le rapport d'incident afin d'avoir une trace du temps passé par l'équipe sur cet incident. De plus, chacune des étapes de résolution ainsi que les différentes solutions apportées doivent être documentées dans le billet afin de servir de base de connaissance dans le futur.

**Fermeture billet**

Lorsque l'incident a été réglé (qu'un problème ait été créé ou non), c'est-à-dire qu'une solution permettant de reprendre le cours normal des opérations a été fournie au client et qu'une validation a été faite auprès de ce dernier afin de s'assurer que la résolution répond à ses attentes, le billet doit être fermé par la petite équipe. Dans le cas où aucune solution n'est donnée au client, un problème sera ouvert et l'incident restera ouvert aussi longtemps que le problème n'aura pas apporté une solution à l'incident.

**Création d'un problème**

Lorsqu'une solution a été fournie au client par rapport à l'incident reçu, mais que la source du problème n'a pas été réglée et que d'autres incidents puissent ou ont déjà été créés pour un problème semblable, un problème doit alors être créé dans le système. Un problème pourrait également être créé si aucune solution n'est disponible afin de régler l'incident de façon adéquate. La résolution de ce problème sera détaillée à la section "Processus de gestion des problèmes". Seul un membre de la petite équipe est dans la possibilité de créer un problème. L'utilisateur n'est pas en mesure de savoir s'il s'agit d'un incident ou un problème. Seulement des incidents seront rapportés par les utilisateurs, car ils ne sont en mesure que de

spécifier à la petite équipe qu'ils ne sont pas en mesure d'effectuer leurs tâches normales pour une certaine raison.

### **Association de l'incident au problème**

Si un problème est déjà ouvert pour un incident semblable, le membre de la petite équipe doit associer le nouvel incident à ce problème afin d'éviter d'avoir des problèmes dupliqués dans le système. La nouvelle version de la billetterie permet au membre de la petite équipe de relier les incidents et les problèmes afin de pouvoir effectuer un suivi adéquat et d'avoir une meilleure base de connaissance.

### **Création d'une demande de changement**

Si l'incident nécessite un changement au niveau du fonctionnement actuel du système visé, une demande de changement devra alors être effectuée. Le processus de gestion des demandes de changements est un processus externe à celui de la gestion des incidents. L'incident peut alors être fermé et une demande de changement est créée.

## CHAPITRE 5

### PROCESSUS DE GESTION DES PROBLÈMES

#### 5.1 Introduction

Comme mentionné précédemment, l'application du processus de gestion des problèmes défini par ITIL est un processus beaucoup trop lourd pour une simple petite équipe de travail. Le présent chapitre montre la conception d'un processus ayant été proposé à la petite équipe de travail au cours du présent projet afin d'appliquer certaines des pratiques proposées par ITIL. La description ainsi que la structure de ce processus sont inspirées par les documents « Traiter un appel<sup>21</sup> » de monsieur Alain April et « Trousse de déploiement : Déploiement et production des services<sup>22</sup> » de madame Samia Kabli.

#### 5.2 Éléments du processus de gestion des problèmes

##### 5.2.1 Objectifs

L'objectif de la gestion des problèmes est de régler à la source les différents problèmes soulevés par les incidents. Lorsqu'il s'agit d'un incident récurrent, ce processus permet de les détecter et ainsi poser un geste proactif en réglant le problème à la source. De plus, lorsqu'un

---

<sup>21</sup> APRIL, Alain. 2008. *Traiter un appel*. [Processus fourni par monsieur Alain April]. 7 p.

<sup>22</sup> KABLI, Samia. 2009. *Trousse de déploiement – Déploiement et production des services*, Montréal : École de technologie supérieure, 56 p.

incident demeure sans solution de contournement, la gestion des problèmes cherche également à trouver la solution à la cause profonde du problème.

### 5.2.2 Rôles

Comme il s'agit d'une petite équipe de travail, il n'y a pas de rôles distincts dans cette équipe. Chaque membre de l'équipe effectue les mêmes tâches. En ayant 6 personnes uniquement, il est difficile d'assigner les ressources à des tâches particulières.

### 5.2.3 Artéfacts

Les différents artéfacts utilisés par ce processus sont les suivants :

- **Enregistrement correspondant à un problème** : Cet artéfact est créé lorsqu'un membre de l'équipe crée un problème dans le système.
- **Grille de priorisation des incidents** : Cette grille de priorisation permet de prioriser adéquatement les problèmes à leur réception. Cette grille est réalisée au préalable afin de permettre à l'équipe de classer le problème de façon adéquate et s'assurer que chaque membre de l'équipe gère les priorités de la même façon. Cette grille est la même que celle utilisée pour la priorisation des incidents.

## 5.3 Schématisation du processus

### 5.3.1 Diagramme du processus

Le diagramme suivant montre une vue d'ensemble du processus de gestion des problèmes élaboré pour la petite équipe. La section suivante explique chacune des parties de ce processus et explique également les décisions qui ont été prises.



Figure 3 Processus de gestion des problèmes adapté

### 5.3.2 Description détaillée des étapes du processus

#### Création d'un problème

La création d'un problème est généralement le résultat du processus de gestion des incidents. Un problème peut être créé lorsqu'un incident est récurrent et est survenu plus d'une fois (détecté lors d'une analyse de tendance) ou un incident a été déclaré par le client, mais il n'y a pas de solution de contournement possible. À ce moment, un problème sera automatiquement créé afin de régler le problème à la source. Seul un membre de la petite équipe de travail peut créer un problème. Le client ne peut pas créer de problème, car ce dernier ne sait pas si s'en est un ou non. La seule chose qu'il sait, c'est que le système qu'il utilise ne fournit pas le résultat escompté. Lorsqu'un problème est créé directement à partir du processus de gestion des incidents, un lien est automatiquement créé entre l'incident et le problème. Cela permettra d'avoir une idée de la hiérarchie des problèmes et des incidents.

#### Assignment du problème

Lorsque le membre de la petite équipe crée un problème, ce dernier doit assigner ce problème à un membre de cette petite équipe (que ce soit la même personne ou non). L'assigné est celui



qui aura pour mandat de régler le problème. Généralement, il s'agit de la personne la plus qualifiée pour résoudre le problème.

### **Analyse du problème**

Lorsqu'un membre de la petite équipe a un billet qui lui est assigné, il doit faire l'analyse nécessaire afin de comprendre en quoi consiste le problème. Il sera alors en mesure de voir quels sont l'impact et l'urgence de ce problème et avoir une idée de l'ampleur du problème. Il pourra alors se référer au détail des différents incidents (un ou plusieurs selon le cas) créés qui sont en lien avec le problème afin de régler le problème adéquatement et s'assurer qu'il réponde aux incidents associés.

### **Classification du problème**

Lors de la classification d'un billet, le membre de l'équipe doit définir la principale raison du problème et ce qui doit être fait pour résoudre ce dernier. À cette étape, le membre de l'équipe de support s'assure d'avoir toutes les informations nécessaires afin de régler le problème à la source de façon adéquate.

En premier lieu, le membre de l'équipe doit s'assurer que les informations mentionnées dans le billet sont exactes. Il doit vérifier que le système sélectionné est celui en problème.

En deuxième lieu, le problème doit être priorisé. La méthode utilisée afin de prioriser les problèmes est la même que celle utilisée pour prioriser un incident. Pour prioriser le problème adéquatement, la grille de priorisation est réalisée au préalable.

La priorité de résolution d'un problème est évaluée de la façon suivante :

**Priorité = Impact (ampleur du problème et ce qui en découle) X Urgence (délai pour résoudre le problème)**

Voici la grille de priorisation définie pour l'équipe.

		Impact		
		Haut	Moyen	Bas
Urgence	Haut	1	2	3
	Moyen	2	3	4
	Bas	3	4	5

**Figure 4 Grille de priorisation**

Suite à la priorisation, l'équipe sera en mesure de gérer les différents problèmes selon leur priorité.

### **Résolution du problème**

Le membre de la petite équipe doit prendre action afin de régler le problème. Cette étape consiste à trouver une solution permettant de régler les incidents associés de façon permanente et s'assurer que le problème a bel et bien été réglé à la source. Chacun des membres de l'équipe qui a travaillé à la résolution de ce problème doit aller enregistrer leur temps dans le rapport de problème. De plus, chacune des étapes de résolution ainsi que les différentes solutions appliquées doivent être inscrites dans ce billet. Les informations pourront alors servir de base de connaissances et pourront être consultées dans le futur.

### **Fermeture des incidents associés**

Lorsque le problème a été réglé et que les incidents associés ont également tous été réglés, ces derniers peuvent être fermés. Les données relatives aux incidents étant saisies dans un outil (dans le cas présent, il s'agit d'un système de billetterie et d'un wiki), les informations pourront alors être utilisées pour consultations futures.

**Association des incidents reliés**

Afin de garder une certaine corrélation entre les problèmes et les incidents, lors de la création d'un problème, les incidents reliés à ce problème doivent être associés. À ce moment, il sera alors plus facile d'avoir une vue d'ensemble de l'impact que peut avoir un problème. Un lien aura également été créé si un problème a été créé directement à partir du processus de gestion des incidents.

**Création d'une demande de changement**

Si le problème nécessite un changement au niveau du fonctionnement actuel du système visé, une demande de changement devra alors être effectuée. Le processus de gestion des demandes de changements est un processus externe à celui de la gestion des problèmes. Le problème peut alors être fermé et une demande de changement est créée.

**Fermeture du billet**

Lorsque le problème a été réglé, il peut alors être fermé à son tour et devient un problème connu. Les données relatives aux problèmes étant saisies dans un outil (dans le cas présent, il s'agit d'un système de billetterie et d'un wiki), les informations composeront une base de connaissance et pourront alors être utilisées pour consultations futures.

## **CHAPITRE 6**

### **PROTOTYPE DE BILLETTERIE**

#### **6.1 Introduction**

Dans la petite équipe de travail pour laquelle une solution basée sur ITIL a été définie, un système de billetterie est déjà existant. Le système présentement utilisé est BMC Remedy version 6.1. Ce système permet aux utilisateurs d'accéder à la billetterie, et ce, en mode libre-service. Toutefois, ce dernier ne répond pas aux nouveaux processus mis en place au cours de ce projet. Afin de répondre aux besoins des nouveaux processus de gestion des incidents ainsi que le processus de gestion des incidents, certaines modifications ont été apportées au système de billetterie actuel afin qu'il réponde à ces nouveaux besoins.

#### **6.2 Gestion des incidents**

Afin de répondre aux nouveaux besoins du processus de gestion des incidents, diverses modifications ont été apportées au billet présentement utilisé par les clients.

Premièrement, aucune notion d'incident n'était présente dans l'ancien système de billetterie. La terminologie du billet a été modifiée afin de répondre à ce besoin et permettre la création de billets de type « Incident ».

Deuxièmement, le système a été modifié afin de permettre l'association d'un incident à un problème. Cela aura pour but de créer une certaine corrélation entre les problèmes et les incidents créés dans le système. De plus, si un problème découle d'un incident, il est possible de créer le billet de type « Problème » directement à partir de l'incident. Dans le cas où un problème a déjà été créé pour un même incident, le système offre la possibilité d'effectuer le lien entre le problème et l'incident. L'incident ne peut être associé à plus d'un problème à la fois.

Voici l'interface modifiée pour la gestion des incidents. Cette dernière sera accédée par les clients en libre service.

**Modifier Support-Probleme Billet\_00005466**

**Billet #:** Billet\_00005466    **Statut:** Annulé    **Ouvert Par:** chantale.simard@bell.ca    **Date de Création:** 2010-01-29 11:24:48    **Date réponse au client:** 2010-01-29 11:24:48

**Type de billet:** Incident    **Priorité:** Mineur    **Fermé par:**    **Date de fermeture:**    **Date billet réglé:**

**Système Référé:** Applications Surete/Security-Remedy

**Détails:** TEST

**Date de l'événement:** 2010-01-29 11:24:31    **Survenu durant:** Heures normales

**Rapporté par:** Un Usager  
**USAGER rapporteur:** Nom: CHANTALE SIMARD    Téléphone: 514-786-8410

**Groupe responsable:** Support  
**Nom du responsable:** chantale.simard@bell.ca

**Actions:**

**Incident-Problème**    Changement

**Solution:**

Problem Type	Description
Applications Surete/Security-Rem	CECI EST ENCORE UN TEST

**Travaillé par:**    **Date:**    **Temps trv (Hrs & min):** 0    0

Travaillé par	Temps(h)	Date	Temps total (hr)

**Systeme identifié:**    Identique

**Travaillé par:**    **Moi**

**Date:**    **Maintenant**    **Ajouter**

**Create Problem**    **Associate problem**    **Disassociate problem**

MODIFIER Double-click sur la ligne    REFRESH avec menu souris bouton droit

Figure 5 Interface de gestion des incidents

Numéro	Description
1	Liste de type de billet mise à jour afin de pouvoir créer des billets de type « incident »
2	Affiche le problème associé à un incident si une liaison est effectuée entre les deux.
3	Bouton permettant la création d'un problème directement à partir de l'incident. À ce moment, l'association est effectuée automatiquement entre l'incident en cours et le nouveau problème.
4	Bouton servant à associer l'incident en cours à un problème ouvert ayant déjà été créé dans le système.
5	Bouton permettant de supprimer une association entre l'incident et un problème dans le cas où l'association s'avère être inexacte.
6	Changement de la terminologie afin qu'elle réponde aux besoins de la gestion des incidents.

**Tableau 1 Changements au processus de gestion des incidents**

### **6.3 Gestion des problèmes**

Tout comme pour la gestion des incidents, diverses modifications ont dû être apportées au système de billetterie afin qu'il réponde aux pratiques ITIL. Voici les différents changements apportés au système de billetterie en ce qui concerne la gestion des problèmes.

Premièrement, aucune notion de problème (au sens d'ITIL) n'était présente dans l'ancien système de billetterie. La terminologie du billet a été modifiée afin de répondre à ce besoin et permettre la création de billets de type « Problème ». Il est important de mentionner que les utilisateurs n'ont pas la possibilité de créer des billets de type « problème ». Seuls les membres de l'équipe de support sont en mesure d'en créer, car le client n'est pas en mesure de savoir s'il s'agit d'un problème ou d'un incident. Une validation a été créée à cet effet.

Deuxièmement, le système a été modifié afin de permettre l'association d'un problème à un incident. Afin de pouvoir garder la corrélation entre les problèmes et les incidents, le système offre la possibilité de sélectionner des incidents inscrits dans le système et les lier à ce problème. Un problème peut être associé à plusieurs incidents.

Voici l'interface modifiée pour la gestion des problèmes.

**Figure 6 Interface de gestion des problèmes**

Numéro	Description
1	Liste de type de billet mise à jour afin de pouvoir créer des billets de type « problème »
2	Affiche les incidents associés au problème en cours.
3	Changement de la terminologie afin qu'elle réponde aux besoins de la gestion des problèmes.

**Tableau 2 Changements au processus de gestion des problèmes**

## CHAPITRE 7

### RÉSULTATS

#### 7.1 Introduction

Afin d'évaluer le processus mis en place, celui-ci a été utilisé par la petite équipe de travail pendant 2 mois et demi. Cette période a permis aux membres de l'équipe de se familiariser avec le processus et à s'habituer à la nouvelle terminologie qu'est celle d'ITIL. Cette période d'adaptation a permis de déceler certains points positifs et négatifs du nouveau processus mis en place. Afin de déterminer ces points, une discussion a été effectuée avec les membres de l'équipe afin de recueillir leurs impressions. Les sections suivantes présentent les différents points (positifs et négatifs) soulevés lors de cette rencontre

#### 7.2 Forces du processus

##### **Permet de rencontrer les SLA.**

La rencontre des SLA était un des points à améliorer par la petite équipe de travail. Ce point a été amélioré suite à l'instauration du processus de gestion des incidents. Effectivement, comme la gestion des incidents vise à proposer une solution rapide afin de rétablir l'état normal des opérations du client, les objectifs fixés dans les SLA peuvent être atteints dans la majorité des cas. Pour l'utilisateur, le service est rétabli même si la cause profonde n'est pas réglée, mais cela est transparent pour lui. Il peut donc reprendre le cours de ses activités selon les SLA négociés. Les membres de l'équipe sont beaucoup plus conscientisés à l'impact du respect des SLA.

##### **Permet d'avoir une idée du rendement de chaque membre de l'équipe.**

Les différents processus mis en place permettent aux membres de l'équipe d'avoir une idée du niveau de service qu'ils offrent aux clients. Ces statistiques leur permettent de se fixer des



objectifs et ainsi avoir un certain désir de s'améliorer et de performer afin de donner le meilleur service possible et s'amener à se surpasser.

### **Langage commun**

L'application d'ITIL a permis l'apprentissage d'un nouveau langage. Les membres de l'équipe ont appris un nouveau vocabulaire qui leur permet de communiquer de façon plus précise entre eux. De plus, en appliquant les principes d'incidents et de problèmes, il est plus facile de communiquer avec les autres groupes de services d'infrastructure TI.

### **Démarche de résolution plus structurée**

En implantant de nouveaux processus et en découplant les notions d'incidents et de problèmes, l'équipe possède une démarche plus structurée. Les différentes démarches de résolution sont claires et tout le monde procède de la même façon pour gérer les problèmes et les incidents.

## **7.3 Faiblesses du processus**

### **Certaines zones grises existent entre la notion d'incident et celle de problème**

Bien que deux processus distincts aient été créés (processus de gestion des problèmes et processus de gestion des incidents), les membres de l'équipe ont de la difficulté à définir les limites entre un incident et un problème. Cela est dû au fait que les membres de l'équipe sont en apprentissage du nouveau processus. Ces derniers devront faire un apprentissage des différents concepts et utiliser le processus pendant une certaine période de temps afin de comprendre les principales différences entre les problèmes et les incidents.

### **Aucune différence n'est effectuée entre une demande de service et un incident.**

Le processus actuel ne permet pas de faire la distinction entre une demande de service et incident. Cette notion n'a pas été abordée dans le présent projet. Cela cause certains problèmes à l'équipe, car lorsque le client contact l'équipe de support, il crée toujours un

billet de type « incident » mais ce n'est pas toujours ce dont il a besoin. Par exemple, lorsque le client demande l'insertion de nouvelles données dans la base de données ou de sortir une liste de résultats en effectuant une requête SQL, il ne s'agit pas d'un incident ni d'une demande de changement, mais bien d'une demande de service. Ces dernières devront être traitées autrement. Les ententes de services négociées avec les clients en ce qui concerne les incidents ne devraient pas être en vigueur lors d'une demande de service.

### **Permet d'avoir une idée du rendement de chaque membre de l'équipe.**

Bien que le fait d'avoir une idée du rendement puisse être un point positif, il peut y avoir également des points négatifs à considérer. Les statistiques résultantes de l'utilisation du processus peuvent ne pas être uniquement afin d'aider les gens à améliorer la qualité du service qu'ils offrent. Ces statistiques peuvent également être utilisées par les dirigeants afin d'évaluer leurs employés. Ce point apporte un niveau de stress supplémentaire pour les employés.

## **7.4 Analyse des résultats**

Les points soulevés lors de la discussion ont permis de constater que les principaux points à améliorer, fixés par l'équipe, ont été totalement ou partiellement atteints. La nouvelle solution permet le respect le SLA, fournit des statistiques au niveau du rendement, permet d'avoir un langage commun et offre également une démarche de travail structurée.

L'équipe en est à se familiariser avec le processus alors il y aura d'autres faiblesses et d'autres forces qui seront découvertes à travers le temps. Cela implique que le processus devra être évalué sur une base régulière afin de l'améliorer de façon continue.

## CONCLUSION

Dans une petite équipe service d'infrastructure TI, il n'est pas toujours évident de fournir un support adéquat pour les différents systèmes et applications supportés par cette dernière. Certaines bonnes pratiques peuvent être utilisées afin de régler ces problèmes et aider à fournir un service efficace et ainsi respecter les différentes ententes de services (SLA) négociées avec les clients pour les différents systèmes. Comme dans le cas présent il s'agit d'une petite équipe (6 personnes au total), le processus utilisé doit être efficace et ne pas entraîner une charge de travail supplémentaire aux membres de cette équipe, car ce sont déjà eux qui s'occupent du support ainsi que du développement de plusieurs systèmes et applications.

Le présent projet consistait à proposer des solutions basées sur les pratiques exemplaires définies par ITIL en créant un processus de gestion des incidents ainsi qu'un processus de gestion des problèmes basés sur ces pratiques. De plus, certaines mises à jour ont été effectuées au niveau du système de billetterie Remedy déjà existant afin de répondre aux nouveaux processus mis en place.

Au cours de ce projet, un processus de gestion des problèmes ainsi qu'un processus de gestion des incidents ont été implémentés dans la petite équipe visée par cette solution. Les processus mis en place ont permis de trouver une solution aux différents points désirant être améliorés. Effectivement, le processus créé lors de ce projet permet le respect des ententes de services négociées avec le client, permet d'utiliser un langage commun autant avec le client, les autres départements informatiques que les autres membres de l'équipe de travail, permet de s'assurer que le client est satisfait par le respect des SLA et une rétroaction lors de la résolution d'un incident, permet d'avoir une démarche structurée pour gérer les différents incidents et problèmes et pour terminer, les processus permettent d'avoir une meilleure idée du rendement de chacun des membres de l'équipe. De plus, la modification du système de billetterie permet d'utiliser de façon adéquate les nouveaux processus.

Dans le cadre de ce projet, uniquement le processus de gestion des incidents ainsi que celui de gestion des problèmes ont été adaptés pour la petite équipe de travail dû à la durée du projet. Toutefois, d'autres processus basés sur ITIL pourront être réalisés et adaptés à cette équipe.

## RECOMMANDATIONS

Diverses recommandations peuvent être définies suite à l'utilisation du processus réalisé dans le cadre de ce projet. Voici une description sommaire de ces points.

- **Implantation incrémentale du processus** : Le but d'un processus n'est pas d'imposer quelque chose à l'équipe de travail, mais bien d'éduquer les membres afin qu'ils utilisent le processus adéquatement, car cela implique que les membres de l'équipe changent leurs habitudes et leurs façons de faire. Dans le cadre du présent projet, le processus de gestion des incidents a d'abord été introduit puis la gestion des problèmes ce qui semble avoir bien fonctionné. Toutefois, il y a encore de l'éducation à effectuer auprès de membres de l'équipe.
- **Améliorations continues du processus** : Afin de répondre aux besoins changeants de l'entreprise et de régler certains problèmes du processus, des améliorations continues devraient être effectuées afin de le faire évoluer. La solution initiale est une base du fonctionnement global du processus mais des améliorations devront être effectuées au fil du temps pour s'assurer que le processus devient des plus efficaces et des plus appropriés aux activités de l'équipe de service d'infrastructure TI.
- **Utilisation d'outils efficaces basés sur la philosophie ITIL** : Afin d'assurer une bonne gestion des billets (incidents ou problèmes), l'utilisation d'outils basés sur la philosophie ITIL doit être à privilégier. Dans le cadre du présent projet, le système de billetterie a été modifié pour répondre aux nouveaux processus mis en place. Il pourra également être modifié selon les nouvelles pratiques qui pourraient s'ajouter au fil du temps (par l'implémentation de nouveaux processus par exemple).
- **Impliquer les membres de l'équipe** : Afin de s'assurer qu'il y ait le moins de résistance possible de la part de l'équipe à utiliser les nouveaux processus en place, ces derniers doivent utiliser le processus de façon continue (afin de pouvoir l'utiliser de façon autonome et bien en comprendre les différentes étapes) et être impliqués lors des

- différentes décisions relatives aux changements de ce dernier. De plus, ils pourront donner leurs commentaires au sujet processus et apporter certaines idées pour l'améliorer.
- **Impliquer la direction de l'équipe dans le processus** : Afin de s'assurer d'avoir l'appui de la direction pour l'utilisation des processus, ces derniers doivent être impliqués dans l'application des processus. Les dirigeants doivent s'assurer de fournir les outils adéquats et de bien former ses employés afin qu'ils utilisent le processus de façon adéquate. Ils ont alors besoin d'avoir une bonne connaissance des différents processus, car ils deviendront des sources de références. Comme ils ont un impact direct sur leurs employés, il est préférable qu'ils les motivent à utiliser les processus afin qu'ils ne le voient pas comme étant une charge de travail supplémentaire, mais comme des outils permettant d'offrir un service efficace.
  - **Adapter d'autres bonnes pratiques ITIL complémentaires** : Dans le présent projet, uniquement les processus de gestion des incidents et gestion des problèmes ont été adaptés. Toutefois, pour un service d'infrastructure TI, les processus définis dans les livres primaires d'ITIL doivent être à privilégier afin de mieux structurer les facettes les plus importantes du service d'infrastructures. La prochaine étape importante pour l'équipe analysée dans ce projet, sera l'implantation d'un processus de gestion des changements. Ce processus est directement lié avec ceux implémentés dans le présent projet. L'implantation du processus de gestion des changements permettra d'avoir un service plus efficace et permettra au groupe de service de support TI de structurer la plus part des activités de son quotidien.

## LISTE DE RÉFÉRENCES

- APRIL, Alain. 2008. *Gérer un incident*. [Processus fourni par monsieur Alain April]. 1 p.
- APRIL, Alain. 2008. *Traiter un appel*. [Processus fourni par monsieur Alain April]. 7 p.
- FLUENDI Cons. 2009. « Gestion des problèmes ». In ITIL.FR : Meilleurs Pratiques IT. En Ligne. <<http://itil.fr/ITIL-v.2/itil-v2-processus-de-gestion-des-problemes.html>>. Consulté le 15 avril 2010.
- Fernandez, Alain. 2010. « Qu'est-ce que ITIL ? Information Technology Infrastructure Library ». In Piloter.org : Le portail francophone du pilotage de la performance. En Ligne. <[http://www.piloter.org/gouvernance/ITIL\\_gouvernance\\_SI.htm](http://www.piloter.org/gouvernance/ITIL_gouvernance_SI.htm)>. Consulté le 5 avril 2010.
- ISO. 2010. « L'ISO/CEI 20000, un référentiel pour la gestion de services informatiques ». Organisation internationale de normalisation : Les Normes internationales pour les entreprises, les gouvernements et la société. En Ligne. <<http://www.iso.org/iso/fr/pressrelease.htm?refid=Ref985>>. Consulté le 20 avril 2010.
- Microsoft. 2010. « Capacité d'optimisation d'infrastructure : processus de gestion ITIL/COBIT – du niveau de base au niveau standardisé ». In TechNet. En Ligne. <<http://technet.microsoft.com/fr-fr/library/bb821261.aspx>>. Consulté le 12 avril 2010.
- Microsoft. 2009. « Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ». In Visio Toolbox. En Ligne. <<http://visiotoolbox.com/fr/itil.htm>>. Consulté le 12 avril 2010.
- QuelSoft. « ITIL ». In guideinformatique.com : L'information professionnelle des décideurs. En Ligne. <<http://www.guideinformatique.com/fiche-itil-742.htm>>. Consulté le 15 février 2010.
- Wikimedia Foundation, Inc. 2010. « Information technology Infrastructure Library ». In Wikipédia : L'encyclopédie libre. En Ligne. <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library#Description\\_de\\_la\\_biblioth.C3.A8que\\_ITIL\\_V2](http://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Description_de_la_biblioth.C3.A8que_ITIL_V2)>. Consulté le 25 janvier 2010.
- Wikimedia Foundation, Inc. 2010. « Service Level Agreement ». In Wikipédia : L'encyclopédie libre. En Ligne. <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Service\\_Level\\_Agreement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Service_Level_Agreement)>. Consulté le 5 avril 2010.

## BIBLIOGRAPHIE

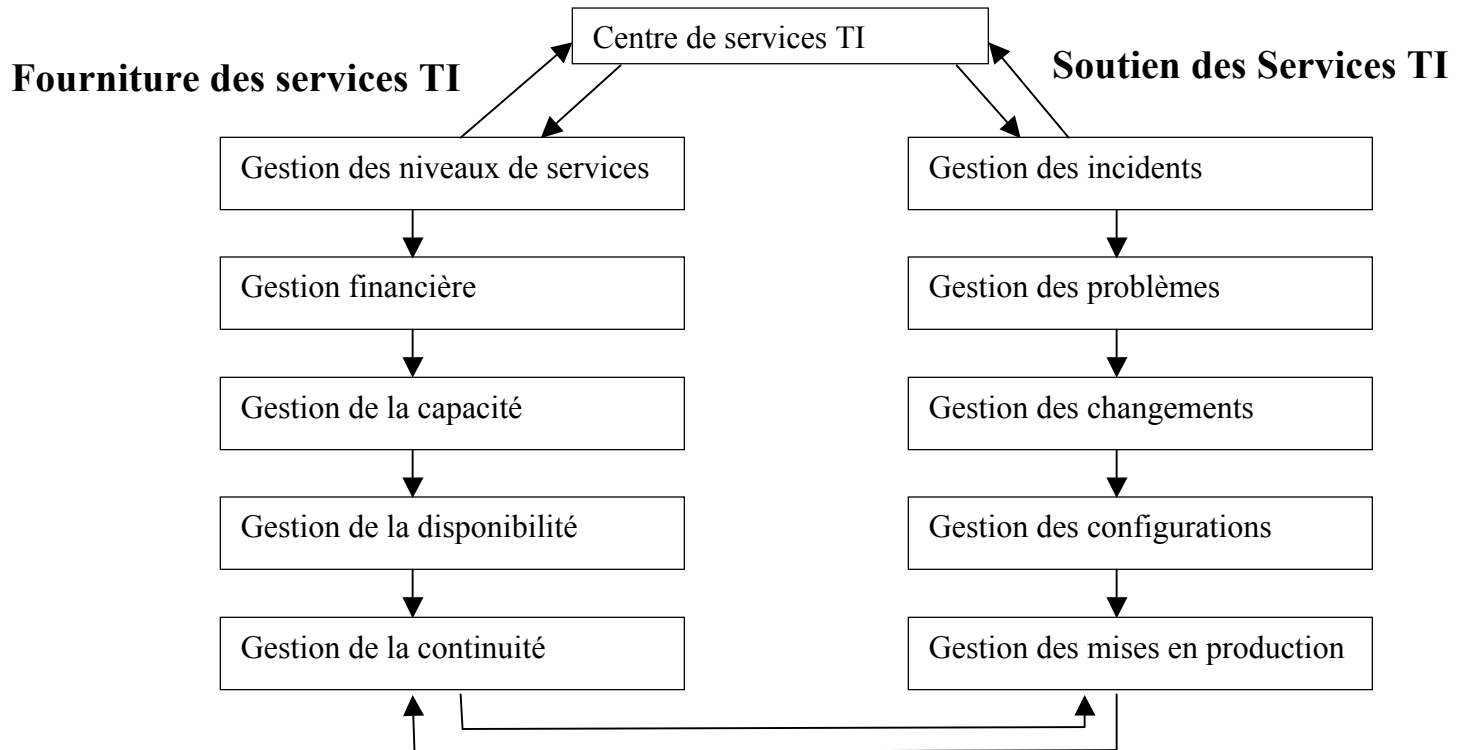
- KABLI, Samia. 2009. *Mise en place d'un ITSMS*, Montréal : École de technologie supérieure, 56 p.
- KABLI, Samia. 2009. *Trousse de déploiement – Conception et planification des services*, Montréal : École de technologie supérieure, 51 p.
- KABLI, Samia. 2009. *Trousse de déploiement – Déploiement et production des services*, Montréal : École de technologie supérieure, 56 p.
- MOULINEC, Jacques, CHRISTENSEN, Flemming, LOYER, Lionel et GUYADER, Hervé. 2006. *Management des opérations informatiques et ITIL*. s.i :Lavoisier, 252 p.



## ANNEXE I

### COMPOSITION D'ITIL

Le diagramme suivant montre la relation entre les différentes composantes d'ITIL.



**Figure 7 Relation entre les composantes d'ITIL<sup>23</sup>**

<sup>23</sup> Microsoft. 2009. « Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ». In Visio Toolbox. En Ligne. <<http://visiotoolbox.com/fr/itil.htm>>. Consulté le 12 avril 2010.

Voici une description des différentes composantes d'ITIL.

#### **Fourniture des services TI<sup>24</sup>**

**Gestion des niveaux de services** : Maintenir et améliorer la qualité du service informatique.

**Gestion financière** : Gérer la responsabilité financière des clients face à leurs différents systèmes.

**Gestion de la capacité** : S'assurer que les objectifs de capacité ainsi que les objectifs de performance sont atteints.

**Gestion de la disponibilité** : S'assurer que les différents systèmes sont disponibles selon les ententes de service négociées.

**Gestion de la continuité** : S'assurer que les différents systèmes peuvent être rétablis selon les différents contrats de service négociés.

#### **Soutien des services TI<sup>25</sup>**

**Gestion des incidents** : Restaurer un système défectueux dans les délais les plus courts possibles.

**Gestion des problèmes** : Minimiser l'impact des différents incidents sur le fonctionnement normal de l'entreprise.

**Gestion des changements** : Effectuer la gestion des différentes demandes de changement reçues pour les applications ainsi que la gestion des demandes de changement découlant un d'un rapport d'incident résultant en une modification de la façon de faire habituelle du système concerné.

**Gestion configurations** : Gérer de façon précise la configuration des différents systèmes supportés.

**Gestion des mises en production** : Planifier de façon efficace les mises en production ainsi que les plans de contingence en cas de problème.

---

<sup>24</sup> Microsoft. 2009. « Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ». In Visio Toolbox. En Ligne. <<http://visiotoolbox.com/fr/itil.htm>>. Consulté le 12 avril 2010.

<sup>25</sup> Microsoft. 2009. « Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ». In Visio Toolbox. En Ligne. <<http://visiotoolbox.com/fr/itil.htm>>. Consulté le 12 avril 2010.

**ANNEXE II**

**CATALOGUE DE SERVICES TI**

**Catalogue de services TI**

**Préparé par:** Chantale Simard

**(xxx) xxx-xxxx Courriel:**

## Historique des versions

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Description</b>	<b>Changé par</b>	<b>Approuvé par</b>
1.0	11-01-2010	Initial version	Chantale Simard	

## INTRODUCTION

Le but du présent document est de présenter les différents services offerts par le groupe TI concernant le support.

## OBJECTIFS

Les actions entreprises par le groupe TI sont guidées par trois objectifs majeurs :

- a. Améliorer la qualité du service donné au client.
- b. Diminuer le temps et les dépenses du client reliés aux défaillances du système.
- c. Aligner le service offert avec les besoins actuels et futurs de l'entreprise et du client.

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU FOURNISSEUR

La responsabilité du fournisseur de service est associée à l'entente convenue dans le SLA. L'équipe TI s'engage à respecter le temps de réponse et de résolution déterminé par :

- a. Les heures de service.
- b. Le niveau de service.
- c. La priorité du billet.

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Lors de l'entente de service, le client s'engage à :

- a. Signaler les incidents et effectuer les demandes de changement en utilisant les moyens de communication mentionnés à la section 6.1.
- b. Associer au billet une priorité respectant les conditions de priorisation décrites plus bas.
- c. Participer aux séances de rétroaction concernant le service offert.

## MOYENS DE COMMUNICATION

Voici les différentes alternatives qui sont offertes au client afin de communiquer avec les membres du groupe TI. Toute communication concernant un incident ou une demande de changement doit être automatiquement accompagnée d'un billet Remedy.

### Heures de bureau

- a. Pagette au (xxx) xxx-xxxx
- b. Téléphone (xxx) xxx-xxxx
- c. Microsoft Office Communicator. (IM)
- d. Courriel. xxxxxxxxx@xxxxxxxxx.xxx

### En tout temps

- a. Courriel.
- b. Pagette au (xxx) xxx-xxxx.

## HEURES DE SERVICE

Les heures de service constituent la plage horaire durant laquelle le service est donné.

**Heures de bureau**

Le service donné pendant les heures de travail débute à 8h et se termine à 17h du lundi au vendredi.

**Tout temps**

Le service donné en tout temps s'étend sur 24 heures du lundi au dimanche.

**NIVEAUX DE SERVICE****Or**

Incident	Temps de réponse	Temps de résolution
Critique		
Majeur		
Mineur		

**Argent**

Incident	Temps de réponse	Temps de résolution
Critique		
Majeur		
Mineur		

**Bronze**

Incident	Temps de réponse	Temps de résolution
Critique		
Majeur		
Mineur		

## PRIORITÉ DES INCIDENTS

### Critique

Un billet est considéré critique lorsqu'il rencontre un ou plusieurs des critères suivants :

- a. Perte de fonctionnalité indispensable au bon fonctionnement des opérations. Aucune solution de rechange n'est disponible.
- b. Incident résultant en une perte ou corruption des données.
- c. Incident causant un impact sévère sur les opérations.
- d. Impact majeur sur un nombre élevé d'utilisateurs.

*Exemples :*

- *Une application critique est non fonctionnelle.*
- *La fonction principale d'une application utilisée par plusieurs utilisateurs prend trois minutes à exécuter plutôt que dix secondes. Il n'existe aucune solution de rechange.*

### Majeur

Un billet est considéré majeur lorsqu'il rencontre un ou plusieurs des critères suivants :

- a. Impact majeur sur un nombre restreint d'utilisateurs.
- b. Perte de fonctionnalité indispensable avec solution de rechange non efficace.

*Exemples :*

- *Les formulaires disponibles sur le site web ne peuvent être téléchargés. Les utilisateurs doivent téléphoner le responsable afin qu'il les envoie par courriel.*
- *Une application utilisée par un seul utilisateur pour générer des rapports deux fois par jour est non fonctionnelle.*

### Mineur

Un billet est considéré mineur lorsqu'il rencontre un ou plusieurs des critères suivants :

- a. Perte de fonctionnalité avec solution de rechange viable.
- b. Incident causant un impact mineur sur les opérations d'un nombre élevé ou restreint d'utilisateurs.

*Exemples :*

- *Le filtre d'une liste ne fonctionne pas adéquatement. L'utilisateur peut cependant effectuer une recherche avancée pour trouver l'information.*
- *L'icône d'une application ne s'affiche pas.*