



# SYSTÈME D'INFORMATION

## Mieux connaître ITIL

**Assez connu dans les directions informatiques, le référentiel ITIL l'est moins dans l'entreprise dans sa globalité. Pourtant, cet ensemble de bonnes pratiques pour la gestion d'un système d'information est très appréciable.**

60 % des entreprises françaises ne connaissent pas ITIL. C'est le terrible constat d'une étude menée par Teamup Consulting. « Ces résultats témoignent d'un manque évident de maturité des entreprises dans la gestion de leurs services informatiques. Le référentiel

ITIL s'adresse à une communauté de plus en plus large, mais reste concentré dans le monde informatique », commente Serge-Alain Simasotchi, directeur associé de Teamup Consulting.

Pour favoriser le développement de ce référentiel, un autre cabinet, Orsyp Consulting, a fait le pari de la formation par le jeu. Il s'est associé à Hasbro pour sortir une édition spéciale ITIL du jeu Trivial Pursuit : "ITIL en 408 questions". « Les entreprises sont très demandeuses d'une approche ludique permettant d'assimiler rapidement les nouvelles méthodes, explique Gérard Audenis, directeur associé du cabinet. Le Trivial Pursuit permet de concrétiser simplement des



Le Trivial Pursuit "ITIL en 408 questions".

concepts complexes. C'est pour nous un outil de conduite du changement très efficace dans le cadre de formations, d'ateliers ou de séminaires. »

Un exemple ? Vous lancez le dé, vous faites 2 et arrivez sur une case verte (gestion de la sécurité de l'informa-

tion), vous devez répondre à la question : « Quelle est la propriété des données ne subissant pas d'altération lors de leur traitement/transmission ? ». La réponse est pourtant simple : « L'intégrité ». Vous avez correctement répondu, relancé le dé et êtes tombé sur une case bleue (centre de services, gestion des incidents, gestion des problèmes). La question : « Que sont le nombre d'incidents, le temps de résolution et le pourcentage d'incidents résolus ? ». La réponse : « Des indicateurs clés de performance (KPI) ». Avez-vous mérité le camembert ? ■

N. G.