

# Le Portefeuille d'Etudes Yphise

à l'attention des décideurs, managers et cadres pour réfléchir, agir et se former

**Manager - Investir - Aligner - Produire**

Recherche indépendante en informatique d'entreprise MOe et MOa depuis 1985

## ITIL LITE : COMMENT METTRE EN ŒUVRE ITIL

Que penser d'ITIL Lite ?

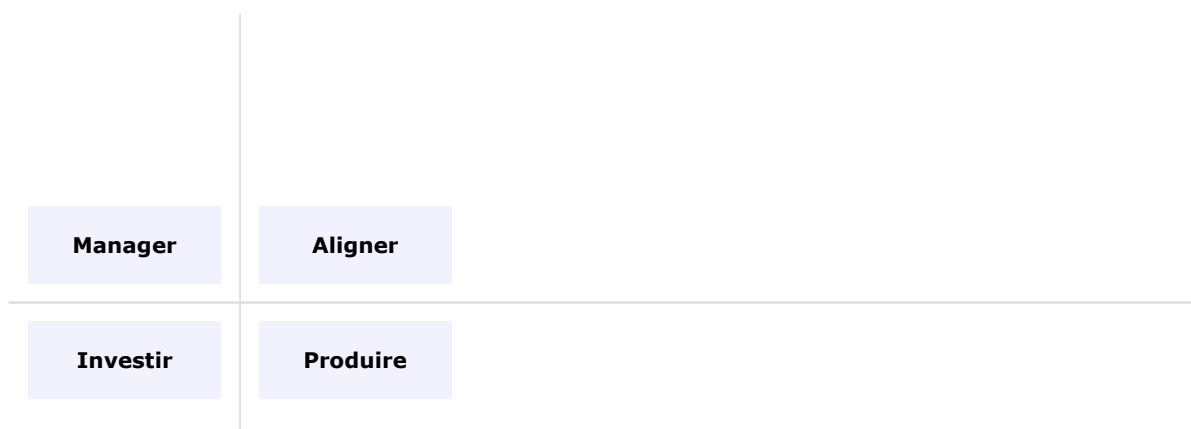


Table des matières	3
Résumé décideurs	5
Enjeu et plan	7
1. Comprendre ITIL Lite	9
2. Faut-il ou non utiliser ITIL Lite ?	25

"On devrait tout rendre aussi simple que possible, mais pas plus" Albert Einstein

## Votre réussite

Yphise apporte aux **cadres, managers et décideurs**, côté MOe ou MOa, le recul indépendant pour dynamiser la réflexion, sécuriser la décision et réussir l'action afin d'accroître l'efficacité de chaque activité informatique en entreprise.

Nous faisons ce métier avec passion depuis 1985 ; nous sommes fiers d'avoir contribué à la réussite d'équipes MOe ou MOa d'entreprises de tout secteur et de toute taille. C'est avec plaisir que nous vous aidons dans vos projets et vos défis d'aujourd'hui.

## Utiliser l'expertise Yphise est simple

### 1. le Portefeuille d'Etudes Yphise

Notre originalité est de mettre notre expertise à votre disposition sous la forme d'un portefeuille d'études que vous pouvez utiliser librement pour réfléchir, agir et vous former. C'est simple, efficace et particulièrement bon marché.

#### Le Portefeuille d'Etudes Yphise

à l'attention des décideurs, managers et cadres pour réfléchir, agir et se former  
**Manager - Investir - Aligner - Produire**

### 2. le Collège des cadres

Nous vous aidons à réussir la dynamique d'équipe, la conduite du changement et la montée en compétences de l'encadrement au moyen de séminaires de réflexion intra, à la carte ou prêts à l'emploi.

#### Le Collège des cadres Yphise

Séminaires intra à la carte de réflexion des cadres, MOe ou MOa  
Dynamique d'équipe - Réussite du changement - Compétences d'encadrement

### 3. la Formation continue

Nous venons vous former, vous et vos équipes, aux compétences professionnelles en informatique d'entreprise. Sept filières : Maître d'ouvrage (MOa, aMOa) ; Manager informatique ; Qualité - Processus - Méthodes ; PMO - Responsable de SI ; Chef de projet MOe ; Architecte SI ; Service management.

### 4. les Missions d'accompagnement

Vous pouvez nous confier une mission d'accompagnement, côté MOe ou MOa, pour piloter, contrôler ou améliorer.

Présentation détaillée de chaque prestation : [www.yphise.fr](http://www.yphise.fr)

## Table des matières

<b>Manager</b>	<b>Aligner</b>	<b><a href="http://www.yphise.fr">www.yphise.fr</a> &gt; Mon Yphise</b> Ce rapport est dans la discipline suivante
<b>Investir</b>	<b>Produire</b>	Réussir la production du service
<b>Octobre 2010</b>		

Résumé décideurs	5
Enjeu et plan	7
1. Comprendre ITIL Lite	
1.1 Comprendre ITIL	10
1.2 Positionnement d'ITIL Lite	14
1.3 La méthode ITIL Lite	17
2. Faut-il ou non utiliser ITIL Lite ?	
2.1 Opinion d'ensemble	26
2.2 Réussir la mise en œuvre ITIL	29

Ce service anime la réflexion et l'action de l'équipe de management d'une informatique d'entreprise. Il couvre les enjeux du maître d'ouvrage (MOa) et du maître d'œuvre (MOe).

Chaque étude est conçue pour être accessible à tout cadre, manager et décideur, MOe ou MOa, quel que soit son domaine de responsabilité. Ce service permet une autoformation de chacun par un accès permanent à la totalité du Portefeuille sur **[www.yphise.fr](http://www.yphise.fr) > Mon Yphise**.

### **Formation continue sur ce sujet**

**[www.yphise.fr](http://www.yphise.fr) > Service Management et ITIL > ITIL pour l'équipe de management**

Voir également le Collège des cadres : à la carte ou nos suggestions prêtes à l'emploi.

## Le Collège des cadres Yphise

Séminaires intra à la carte de réflexion des cadres, MOe ou MOa

Dynamique d'équipe - Réussite du changement - Compétences d'encadrement

**[www.yphise.fr](http://www.yphise.fr) > le Collège des cadres > Brochure**

## Synopsis thématique

Principaux sujets abordés et niveau.

<b>ITIL</b>	Compréhension de haut niveau.
– <b>Mise en oeuvre</b>	Discussion de la manière d’appréhender la mise en œuvre ITIL.
– <b>Service Design</b> <b>Service Transition</b> <b>Service Operation</b> <b>Service Strategy</b> <b>Continual Improvement</b>	Articulation des 5 volumes ITIL.
– <b>Service</b>	Positionnement du concept.
– <b>Catalogue de services</b>	Positionnement du concept. Son rôle dans la mise en œuvre ITIL. Principe de construction d’un catalogue de services.
<b>ITIL Lite</b>	Présentation détaillée. Discussion de son intérêt.

## Résumé décideurs

ITIL Lite (Mai 2010) est la plus importante parution depuis ITIL v3 (Avril 2007).

Son objectif est de simplifier la mise en œuvre ITIL.

ITIL est un excellent travail, même s'il n'est évidemment pas parfait. Cependant sa mise en œuvre est restée superficielle dans la plupart des entreprises. La raison première est évidente : ITIL est un référentiel complexe de plus de 1300 pages ; l'effort requis pour une compréhension de fond a été de fait rédhibitoire.

ITIL Lite propose ainsi une démarche de mise en œuvre qui se veut pragmatique.

ITIL Lite atteint-il son objectif ?

Il comporte de bonnes idées, notamment celle de template, c'est-à-dire d'un ITIL partiel adapté au besoin de l'entreprise.

Il reste cependant sur une approche processus qui, selon nous, n'est plus à l'état de l'art.

En outre, il revient de manière paradoxale sur le principe de mise en œuvre fondamental développé par ITIL qui est l'approche service.

L'expérience acquise dans la gestion de l'amélioration de la performance d'une activité amène au contraire à revenir sur cette approche service.

Plus largement, on sait aujourd'hui l'importance de privilégier une mise en œuvre qui soit itérative ; chacune étant cadrée par un besoin économique explicite qui fait des gains quantifiables.

Cette perspective amène à utiliser dans la mise en œuvre ITIL des dispositifs existants par ailleurs dans l'entreprise, sans qu'il soit besoin de « réinventer la roue ».

Nous souhaitons que ce rapport vous aide à dynamiser l'effort de mise en œuvre ITIL en le recentrant.

Nous vous souhaitons une très bonne lecture.

Yphise  
Octobre 2010



## Enjeu et plan

- Enjeu
- Résultat
- Plan
- Rapports du Portefeuille pour aller plus loin

### **Enjeu**

---

ITIL a généré une incontestable dynamique sur le Service Management depuis la parution de la v3 en Avril 2007.

ITIL est un excellent travail, même s'il n'est évidemment pas parfait. Cependant sa mise en œuvre est restée superficielle dans la plupart des entreprises. La raison première est évidente : ITIL est un référentiel complexe de plus de 1300 pages ; l'effort requis pour une compréhension de fond a été de fait rédhibitoire.

De nombreux collaborateurs ont fait l'objet d'une formation certifiante, appelée ITIL foundation. Il se trouve que cette certification n'est pas suffisamment centrée sur cette compréhension de fond.

Le sujet de la mise en œuvre ITIL reste donc d'actualité.

Pour cette raison, est apparu en Mai 2010 ITIL Lite avec pour objectif de simplifier la mise en œuvre ITIL.

ITIL Lite est la réalisation la plus importante depuis ITIL v3 : qu'est-ce qu'ITIL Lite ? que faut-il en faire ?

### **Résultat**

---

Cette recherche prend l'occasion de la parution d'ITIL Lite pour revenir sur la mise en œuvre ITIL.

Cette parution confirme en elle-même l'intérêt du sujet.

ITIL Lite apporte des idées intéressantes. Paradoxalement, il revient sur des fondamentaux ITIL.

Le premier résultat de cette recherche est de donner une vue d'ensemble d'ITIL Lite en peu de temps. C'est l'occasion d'attirer l'attention sur des risques d'erreur dans son positionnement ou son utilisation.

Nous avons ensuite confronté ITIL Lite avec le principe de mise en œuvre mis en avant dans ITIL v3. Nous constatons qu'ITIL Lite revient sur des fondamentaux ITIL. Nous essayons de le montrer.

Ceci amène des critiques d'ITIL Lite qui nécessitent de fait des propositions. Nous revenons donc sur la mise en œuvre ITIL en nous appuyant sur l'état de l'art en matière d'amélioration de la performance d'une activité.

Vous noterez que ceci amène à relier cette recherche avec plusieurs autres du Portefeuille. Au delà de la multiplicité des notes en bas de page, un peu pénible à la lecture, nous montrons ainsi que la mise en œuvre ITIL est à savoir traiter dans le cadre de dispositifs existants, sans « réinventer la roue ».

## Plan

---

Deux parties.

### 1. Comprendre ITIL Lite

Cette partie est faite pour donner une bonne compréhension du contenu d'ITIL Lite en peu de temps.

ITIL Lite est fait pour réussir la mise en œuvre ITIL. Il est donc important de revenir sur une vue d'ensemble d'ITIL. Nous nous attachons à mettre en avant les éléments de fond utiles à la prise de recul sur ITIL Lite et, plus largement, à la mise en œuvre ITIL.

### 2. Faut-il ou non utiliser ITIL Lite ?

Cette partie prend du recul. Elle construit une pensée qui peut faire débat. Notre objectif est de dynamiser la réflexion afin de tirer profit d'ITIL Lite sans faire d'erreur.

Elle présente d'abord une opinion sur ITIL Lite qui amène dans un second temps à des propositions sur la mise en œuvre ITIL.

## Rapports du Portefeuille pour aller plus loin

---

Ce rapport est publié juste après « **Construire l'efficacité collective avec ISO 9001** » ; ce n'est pas un hasard. La bonne compréhension des apports et limites d'ITIL Lite se met au regard de l'expérience acquise dans la gestion de l'amélioration de la performance d'une activité. L'approfondissement du présent rapport amène naturellement à le consulter.

Une idée de fond est d'utiliser des dispositifs existants pour bien mettre en œuvre ITIL. Ceci amène dans le texte à des références à différents rapports du Portefeuille.

# Yphise accroit la performance de l'informatique d'entreprise

Recherche appliquée indépendante pour les décideurs, managers et cadres depuis 1985

72 Rue Damrémont  
75018 PARIS  
T 33 1 42 78 20 59

www.yphise.fr  
yphise@yphise.com

## Le plaisir de réussir

... voilà, pour lire la suite de ce rapport, il faut que vous ou votre entreprise ait une licence ; tout simplement parce qu'il faut bien que nous puissions rémunérer notre travail.

Obtenir la décision de cette licence ne devrait pas être difficile, car son prix en est vraiment faible : il représente quelques heures d'un ingénieur pour l'accès à toute l'expertise du **Portefeuille d'Etudes Yphise** pendant un an.

Vous trouverez dans les pages qui suivent, outre un bon de commande, des éléments pour vous aider à obtenir cette petite décision.

En ces temps de stress et de complexité, le Portefeuille sera ainsi votre fidèle compagnon pour vous aider à prendre le recul sur l'opérationnel dont vous avez besoin pour réussir.

Notre indépendance depuis 1985, grâce à la fidélité des décideurs, managers et cadres qui nous font confiance, est votre meilleure garantie.

Alors, à très bientôt, avec plaisir,

Xavier Flez, Président  
et l'équipe Yphise

### **Brochure de présentation détaillée du Portefeuille :**

Bon de commande

1. Simple, efficace et bon marché
2. Mode d'emploi
3. Liste des études disponibles

# Le Portefeuille d'Études Yphise

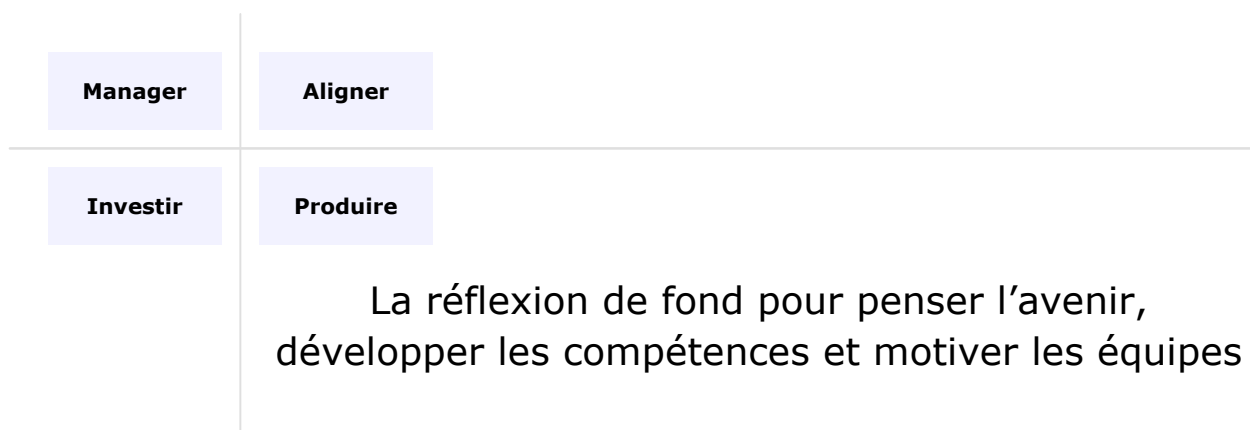
à l'attention des décideurs, managers et cadres pour réfléchir, agir et se former

**Manager - Investir - Aligner - Produire**

Recherche indépendante en informatique d'entreprise MOe et MOa depuis 1985

## LE PORTEFEUILLE D'ÉTUDES YPHISE :

Présentation - Mode d'emploi - Bon de commande



<b>Bon de commande</b>	2
<b>1. Simple, efficace et bon marché</b>	3
1.1 La réflexion de fond dont vous avez besoin sans avoir le temps de la mener	
1.2 Le concret de chaque étude	
1.3 Votre réussite au prix de quelques heures d'un ingénieur.	
<b>2. Mode d'emploi</b>	5
2.1 Une veille d'ensemble en quelques minutes	
2.2 Agir au moment du besoin	
2.3 L'autoformation de chaque cadre, MOe ou MOa, pour une réussite collective	
<b>3. Liste des études du Portefeuille</b>	7
3.1 Manager	
3.2 Aligner	
3.3 Investir	
3.4 Produire	

# Licence d'accès au Portefeuille sur [www.yphise.fr](http://www.yphise.fr)

## Bon de commande

Yphise - 72 rue Damrémont - 75018 PARIS - T 01 42 78 20 59 - [yphise@yphise.com](mailto:yphise@yphise.com)

Société	Nom
Tel	Fonction
Réf commande	Ident TVA <sup>1</sup>
Adresse	

(1) N° d'identification TVA de votre entreprise nécessaire pour toute commande (y compris France).

Paiement par chèque, virement bancaire ou carte bancaire sur [www.yphise.fr](http://www.yphise.fr).

**Virement** Code banque 30002, Code guichet 00404, Compte 0000007560Q, Clé RIB 51  
Domiciliation LCL PARIS MONTORGUEIL

### Prix

<input type="checkbox"/> <b>Oui, je prends la licence d'accès au Portefeuille d'Etudes Yphise</b> Toutes les études disponibles + les 6 à paraître sur les 12 mois à venir, à chaque collaborateur de mon choix dans mon entreprise <b>1200 Eur HT soit 1453.20 Eur TTC</b>
<input type="checkbox"/> <b>Oui, j'ai droit à la réduction DSI ou prestataire &lt; 30 collaborateurs : -30%</b> <b>840 Eur HT soit 1004.64 Eur TTC</b>
<input type="checkbox"/> <b>Oui, j'ai droit à la réduction consultant indépendant ou auto-entrepreneur : -60%</b> <b>480 Eur HT soit 574.08 Eur TTC</b>

### Liste des destinataires

Nom	1 Email

(1) L'email constitue l'ID sur [www.yphise.fr](http://www.yphise.fr) auquel nous attachons les droits.

Pas de souci si vous ne savez pas à ce jour qu'elle sera cette liste. Celle-ci est modifiable sans frais et à tout moment pendant les 12 mois de validité de votre licence. Il suffit de nous envoyer un e-mail.

Date - Signature

# Le Portefeuille d'Etudes Yphise

---

## 1. Simple, efficace et bon marché

### 1.1 La réflexion de fond dont vous avez besoin sans avoir le temps de la mener

---

Il y a le temps de l'action et celui de la réflexion.

Le problème est que l'action a tendance à tout remplir ; il est pourtant vital de préserver la place de la réflexion pour **penser l'avenir, développer les compétences et motiver les équipes**.

Le Portefeuille apporte à chaque cadre, manager ou décideur, côté MOe ou MOa, la **réflexion de fond** indispensable à sa réussite ; réflexion qu'il est si difficile de mener face aux pressions de l'opérationnel.

Réussir nécessite de trouver les moyens du « travail bien fait », de l'efficacité économique et de la motivation. Ce n'est jamais simple en raison des contraintes de budget, délai ou événements subis.

Les équipes qui réussissent sont plus que jamais celles qui agissent avec méthode, selon des savoir-faire qui vont à l'essentiel et sont au plus simple. L'enjeu est d'autant plus difficile en informatique qu'il faut en permanence réussir des collaborations entre expertises variées.

Le Portefeuille est **une base d'expertise constituée d'études**. Chacune traite en 30 pages un enjeu soigneusement sélectionné pour son importance. Elles sont classées en 4 domaines de compétences qui articulent les activités à réussir en informatique :

- **Manager**. Comment relever les défis de l'encadrement et de la gouvernance.
- **Aligner**. Comment faire pour que les systèmes d'information répondent bien au besoin de l'entreprise.
- **Investir**. Comment réussir l'investissement, c'est-à-dire les portefeuilles de projets et chaque projet.
- **Produire**. Comment réussir la production du service.

Le Portefeuille est ainsi l'outil de référence de chaque cadre, MOe ou MOa, pour **sécuriser l'opérationnel** : penser l'avenir, développer les compétences et motiver.

### 1.2 Le concret de chaque étude

---

Ce que nous essayons de faire à chaque étude tient en quatre points.

1. **Apporter la réflexion de fond** dont vous avez besoin, sans avoir le temps de la mener.
2. **Toujours viser des messages et solutions les plus simples**, sans être plus simples que la complexité du réel.
3. **Toujours se situer au niveau de l'action opérationnelle en entreprise**, sans débat théorique ou conceptuel inutile.

# Le Portefeuille d'Etudes Yphise

---

4. **Favoriser une dynamique de compréhension et de collaboration** entre MOe et MOa, et entre les métiers d'une maîtrise d'oeuvre.

Une étude Yphise n'est pas un livre ; chacune est conçue pour permettre à la fois de mener une réflexion de fond et agir en opérationnel.

Une étude Yphise est ainsi un équilibre : du concret sans tomber dans la recette ; le recul sans tomber dans la généralité. Un équilibre est toujours délicat à trouver ; c'est notre savoir-faire particulier, fondé sur +25 années d'expérience, que d'y parvenir.

## 1.3 Votre réussite au prix de quelques heures d'un ingénieur

---

Le Portefeuille s'utilise librement via une licence annuelle qui donne accès à tout moment sur **www.yphise.fr** :

- **aux études disponibles et aux 6 nouvelles** publiées pendant les 12 mois à venir (+ des mises à jour),
- **à tous les collaborateurs souhaités** de votre entreprise.

La tarification du Portefeuille est faite pour que **chaque cadre de toute entreprise puisse en bénéficier.**

Le prix de la licence annuelle représente quelques heures d'un ingénieur par an : **son acquisition est ainsi une toute petite décision.**

L'utilisation d'une seule étude du Portefeuille pour en sortir ne serait ce qu'une seule idée, un seul contrôle ou une seule décision au moment du besoin rentabilise la licence annuelle.

En ces temps de stress et de complexité, le Portefeuille est ainsi votre fidèle compagnon pour vous assister. Notre indépendance depuis 1985, grâce à la fidélité des managers qui nous font confiance, est votre meilleure garantie.

# Le Portefeuille d'Etudes Yphise

---

## 2. Mode d'emploi

Le Portefeuille est conçu pour des décideurs, managers ou cadres qui n'ont **ni le temps ni l'envie de lire** des rapports.

Il s'utilise de 3 manières complémentaires.

### 2.1 Une veille d'ensemble en quelques minutes

---

Notre recherche produit 6 nouvelles études par an en sélectionnant avec soin des enjeux dont le potentiel mérite aujourd'hui votre réflexion.

- A chaque parution, vous recevez un e-mail avec un lien pour y accéder.
- Chaque étude comporte un résumé décideur en 1 page.

**La surveillance des enjeux sélectionnés par la recherche Yphise complétée de la lecture du résumé décideur** constitue une veille efficace à votre intention, sans effort et au moindre coût.

### 2.2 Agir au moment du besoin

---

Chaque étude permet d'évaluer sa situation pour décider et agir si cela est utile.

La consultation du Portefeuille vous aide ainsi à diagnostiquer votre situation, avancer la réflexion, préparer la décision, planifier l'action et contrôler **au moment où vous en avez le besoin**.

Pour cela, vous avez un accès permanent sur l'espace client de **www.yphise.fr** à toutes les études du Portefeuille.

- Le Portefeuille vous permet d'agir rapidement sur un besoin, une demande ou une situation urgente en consultant l'étude sur le sujet.
- Chaque étude vous permet de dynamiser et sécuriser la réflexion pour que tous les intervenants se mettent plus facilement et plus rapidement d'accord sur un sujet.
- Chacune constitue une étude préalable prête à l'emploi pour cadrer, piloter et contrôler l'action en mettant en évidence le résultat, comment l'atteindre, les clés de succès et erreurs à éviter.

### 2.3 L'autoformation de chaque cadre, MOe ou MOa, pour une réussite collective

---

Le Portefeuille répond au besoin de **formation continue des cadres**, MOa ou MOe, pressés par le temps.

Chaque étude est rédigée pour s'adresser à tout cadre, manager ou décideur, indépendamment de sa spécialité ou de sa responsabilité du moment.

# Le Portefeuille d'Etudes Yphise

---

La réussite professionnelle de chacun et celle collective, entre MOe et MOa et entre les métiers d'une maîtrise d'œuvre, nécessitent en effet une ouverture sur des sujets diversifiés.

Pour cette raison :

- la licence d'accès au Portefeuille est un forfait pour autant de collaborateurs de l'entreprise que souhaité,
- chacun a un accès permanent à toutes ses études avec des boites à cocher pour ne plus afficher celles qu'il a exploitées.

## 3. Liste des études disponibles

Voici la liste des études disponibles auxquelles la licence annuelle donne immédiatement accès. Elles sont classées sur l'espace client de [www.yphise.fr](http://www.yphise.fr) en 4 domaines de compétences.

### 3.1 Manager

---

- **Difficultés du management en informatique : comprendre et agir** 11
- **Une stratégie de simplification de l'informatique** 11
- **Stress et démotivation : comprendre et agir** 10
- **Construire l'efficacité collective avec ISO 9001** 10
- **Maitriser l'amélioration continue d'un système de processus** 10
- **Responsabilité et collaboration** 09
- **Processus versus compétence** 09
- **Du système de processus au catalogue de services** 08
- **Utiliser COBIT** 07

### 3.2 Aligner

---

- **Gouverner un système d'information** 11
- **Gérer l'alignement d'un système d'information** 10
- **Tirer profit du logiciel libre ou open source** 09
- **Le Contrôle Interne d'un système d'information en production** 09
- **Gérer les risques d'exploitabilité** 07

### 3.3 Investir

---

- **Piloter la validation d'un projet applicatif** 11
- **Instruire un investissement informatique** 11
- **Du business case au projet informatique** 10
- **Préparer un projet informatique : réussir EB, CDC, PQP et PDV** 10
- **Aligner l'investissement informatique pour l'entreprise** 10
- **Les 'bons réflexes' pour maitriser la charge métier dans les projets** 10
- **Apprécier les coûts d'un projet en qualification** 09
- **Quels projets lancer ou au contraire supprimer en temps de crise ?** 09
- **Piloter un projet réalisé avec un prestataire** 06

# Le Portefeuille d'Etudes Yphise

---

- **Maitriser le leadership dans les projets** 05
- **Mesurer et manager la productivité des développements** 05

## 3.4 Produire

---

- **Réussir le plan de reprise** 11
- **ITIL Lite : comment mettre en œuvre ITIL** 10
- **Le Contrôle Interne d'un système d'information en production** 09
- **Réussir le Service Management avec ISO 20000-1** 07
- **Organiser le SLM pour les applications en production** 06