

## SOMMAIRE

Remerciements . . . . .	5
Préface . . . . .	7
Avant-propos . . . . .	9
Introduction . . . . .	13
Contexte dans l'entreprise . . . . .	13
Besoin d'alignement . . . . .	15
Méthodes et standard ITIL . . . . .	16
Approche orientée Services . . . . .	17
CHAPITRE 1 – POURQUOI LA GESTION DES PROBLÈMES ? . . . . .	21
Comment améliorer la qualité de services . . . . .	21
Quelques notions de vocabulaire . . . . .	27
Bénéfices de la Gestion des Problèmes . . . . .	33
Facteurs clés de succès . . . . .	37
Objectifs du processus de gestion des problèmes . . . . .	42
Objectif décliné en mode réactif et proactif . . . . .	49
Relation avec l'objectif de la Gestion des Incidents . . . . .	53
La mission de la Gestion des Problèmes . . . . .	61
CHAPITRE 2 – VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS . . . . .	67
L'écosystème du processus . . . . .	67
Les entrées/sorties du processus . . . . .	70
Les activités du processus . . . . .	72
Contrôle des problèmes et contrôle des erreurs . . . . .	75

CHAPITRE 3 – GESTION RÉACTIVE DES PROBLÈMES . . . . .	83
Les 8 étapes du processus réactif . . . . .	83
La gestion réactive des problèmes avec Six Sigma . . . . .	119
Synthèse de la Gestion réactive des problèmes . . . . .	124
CHAPITRE 4 – GESTION PROACTIVE DES PROBLÈMES . . . . .	129
Les deux étapes du processus proactif . . . . .	129
Synthèse de la gestion proactive . . . . .	134
CHAPITRE 5 – SURVEILLANCE ET SUIVI DES PROBLÈMES ET DES ERREURS .	137
CHAPITRE 6 – GESTION DES PROBLÈMES MAJEURS . . . . .	141
Traitement des incidents majeurs . . . . .	141
Revue des problèmes majeurs . . . . .	147
CHAPITRE 7 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS . . . . .	159
Pourquoi définir les rôles et responsabilités . . . . .	159
CHAPITRE 8 – IMPLÉMENTATION DU PROCESSUS . . . . .	169
Recommandations d'implémentation . . . . .	169
Rôle à prévoir pour accompagner le changement . . . . .	183
Démarche de mise en œuvre . . . . .	185
Quelques pièges à éviter . . . . .	189
CHAPITRE 9 – ÉVALUER LA MATURITÉ . . . . .	195
Le modèle de maturité . . . . .	195
CHAPITRE 10 – INDICATEURS . . . . .	205
Indicateurs d'activité . . . . .	205
Indicateurs de performance . . . . .	209
CHAPITRE 11 – POUR ALLER PLUS LOIN . . . . .	213
Interactions avec la Gestion des anomalies . . . . .	213
Structuration et partage de l'expérience . . . . .	217

ANNEXE 1 –	LISTE DES INFORMATIONS RELATIVES À UN PROBLÈME DANS LA BASE DES PROBLÈMES . . . . .	223
ANNEXE 2 –	COMMUNICATION SUR LA MISE EN PLACE DU PROCESSUS DE GESTION DES PROBLÈMES . . . . .	225
ANNEXE 3 –	RÉPARTITION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉQUIPE EN CHARGE DU CHANGEMENT . . . . .	227
ANNEXE 4 –	ÉTAPES DÉTAILLÉES DU DÉPLOIEMENT DU PROCESSUS . . .	231
ANNEXE 5 –	ÉCUEILS À ÉVITER LORS DE LA MISE EN PLACE D'UNE GESTION DES PROBLÈMES . . . . .	239
GLOSSAIRE . . . . .		243