

ITIL et la gestion des services des systèmes d'information

ITIL et la gestion des services des systèmes d'information

NFE155

Planning

Période	Modalité
Information Indisponible - Information Indisponible	Formation ouverte et à distance (FOAD)

CONDITIONS D'ACCES / PRÉREQUIS

Connaissance du fonctionnement du système d'information et d'une DSI.

Ce cours s'adresse à toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services des technologies de l'information (TI) : équipes de production ou de support, consultants, équipes d'infogérance, responsable de processus TI, management de la DSI, auditeur. Ce cours s'inscrit dans le cursus préparant au diplôme d'ingénieur informatique option systèmes d'information et/ou aux étudiants souhaitant obtenir le Master STIC mention informatique spécialité Systèmes d'information et de décision.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Raison d'être de cette UE : les besoins croissants des utilisateurs s'appuyant sur les possibilités offertes par les nouvelles technologies (IA, Cloud, objets connectés, etc.) ainsi que les exigences en matière de sécurité des SI imposent aux DSI (direction des systèmes d'information) de faire preuve d'une grande agilité, d'une forte capacité d'adaptation et d'une maîtrise des processus métier. Ainsi, **ITIL** (**Information Technology Infrastructure Library**, ou Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information en français) est plus que jamais **indispensable pour toute DSI moderne**, les entreprises ont un grand besoin de faire appel à des **compétences formées** sur les bonnes pratiques et capables de les mettre en application.

Les principaux objectifs de ce cours sont :

- 1) Appréhender la gestion des services liés aux technologies de l'information et acquérir un langage commun praticable par les acteurs de ces services.
- 2) Être en mesure de participer à des projets d'implantation ou d'amélioration des processus de services informatiques.
- 3) Savoir s'intégrer dans une organisation s'appuyant sur le référentiel ITIL ou les standards IT4IT ou ISO 20000.

Le cours s'appuie sur **la nouvelle version ITIL 4** sortie en 2019, il reprend les concepts clés d'ITIL 3 qui demeurent valables (notamment le cycle de vie des services).

Le cours suppose une connaissance du contexte de fonctionnement d'un système d'information et d'une DSI afin de mieux appliquer les pratiques étudiées.

Il est aussi souhaitable d'avoir une connaissance correcte de l'anglais écrit car une bonne partie des termes utilisés sont en anglais (ex : *Value stream*).

Le cours permet de comprendre comment ITIL peut être appliqué en entreprise et de faciliter la préparation à l'examen de **certification ITIL 4 Foundation**.

Toutefois l'examen devra être passé dans un **centre agréé indépendant du Cnam**. La validation du cours n'est pas associée à la certification.

COMPÉTENCES VISÉES

Information Indisponible

Contenu de la formation

1) Introduction et concepts clés d'ITIL 4 :

- Valeur : bénéfices, risques, couts
- Co-création de la valeur
- Produits et services
- Acteurs et parties prenantes
- Relations de services

2) Les 4 piliers d'ITIL 4 :

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- *Value stream* et processus

3) Le système de valeur de services

- Opportunités, demandes, valeur
- Principes de guidance
- Gouvernance
- Chaine de valeur de services
- Amélioration continue
- Pratiques

4) Les pratiques d'ITIL 4

- Pratiques de gestion organisationnelle
- Pratiques de gestion de services
- Pratiques de gestion technique
- Exemples de *Value stream*

Rappels d'ITIL 3 :

- Présentation de la gestion des services
- Historique d'ITIL
- Fondamentaux d'ITIL :
 - Stratégie des services (*Service Strategy*)
 - Conception des services (*Service Design*)
 - Transition des services (*Service Transition*)
 - Exploitation des services (*Service Operation*)
 - Amélioration continue des services (*Continual Service Improvement*)
- Utilisation d'ITIL et plan de mise en œuvre
- La norme ISO 20000
- Le standard IT4IT

Modalités de validation et d'évaluation

Examen final: Examen final portant sur l'ensemble des connaissances et des savoirs de l'enseignement

Accompagnement et suivi:

Prise en charge des auditeurs inscrits à une unité d'enseignement, depuis l'inscription jusqu'au déroulement effectif de la formation.

Parcours

Cette UE est constitutive des diplômes suivants:

```
[{"code":"MR11603A","code_suivi":294,"date_debut_validite":"2019-09-01","date_fin_validite":"2025-08-31","date_limite_utilisation":"2025-08-31","affichable":false},{"code":"CC1500A","code_suivi":25,"date_debut_validite":"2023-04-02","date_fin_validite":"9999-08-31","date_limite_utilisation":"9999-08-31","affichable":true}, {"code":"CYC9105A","code_suivi":220,"date_debut_validite":"2024-09-01","date_fin_validite":"2025-08-31","date_limite_utilisation":"2025-08-31","affichable":true}, {"code":"CYC9106A","code_suivi":1031,"date_debut_validite":"2024-09-01","date_fin_validite":"2025-08-31","date_limite_utilisation":"2025-08-31","affichable":true}, {"code":"CRN0801A","code_suivi":601,"date_debut_validite":"2023-12-21","date_fin_validite":"2025-08-31","date_limite_utilisation":"2025-08-31","affichable":true}, {"code":"CRN0802A","code_suivi":971,"date_debut_validite":"2023-12-21","date_fin_validite":"2025-08-31","date_limite_utilisation":"2025-08-31","affichable":true}, {"code":"CRN0803A","code_suivi":972,"date_debut_validite":"2023-09-01","date_fin_validite":"2025-08-31","date_limite_utilisation":"2025-08-31","affichable":true}]
```

ECTS: 6

Volume Horaire indicatif	Financement individuel hors tiers financeur et CPF	Tarif de référence (Employeur)
45 heures	450.00	900.00

Infos Pratiques

Durée indicative	Modalité	Période	Date de début des cours	Date de fin des cours
45 heures	Formation ouverte et à distance (FOAD)	Premier semestre	Information Indisponible	Information Indisponible

Dernière mise à jour: 02/07/2025 10:17:53