

Fiche récapitulative

NFE155 | ITIL et la gestion des services des systèmes d'information



51

Total d'heures d'enseignement



6

Crédits ECTS



15/09/2025

Début des cours prévu

Programme

1) introduction et concepts clés d'ITIL V4 :

Concepts clés :

- valeur
- Co-crédation
- Organisation, Fournisseurs de services, parties prenantes
- Produits et services
- Relations de services
- Valeur: bénéfiques, risques, couts

2) Les 4 Piliers d'ITILV4:

- Organisations & personnes
- Informations et technologies
- 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
- Practices

4) Les Practices de management

- Practices de management générales
- Practices de management de services
- Practices de management technique
- Exemples de Value Stream

Rappels d'ITIL V3 :

Présentation de la gestion des Services

Historique d'ITIL

Fondamentaux d'ITIL par la présentation

ITIL V3

- 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 oeuvre

La norme ISO 20000

Différence ITIL et ISO20000

Objectifs : aptitudes et compétences

Objectifs :

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..) , les exigences en matière de sécurité des SI , imposent aux DSI de faire preuve d'une grande agilité , d'une forte capacité d'écoute de leurs clients interne et de processus opérationnels très efficaces. ITIL dans sa nouvelle version V4 est donc plus que jamais indispensable pour toute DSI moderne , les entreprises ont donc un grand besoin de faire appel à des compétences formées sur les bonnes pratiques ITIL , capables de mettre en application ces pratiques.

L'objectif de ce cours est double :

- 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) Etre en mesure de participer à des projets d'implantation ou d'amélioration des processus de services TI, et savoir s'intégrer dans une organisation s'appuyant sur le référentiel ITIL ou la norme ISO20000.

Le cours s'appuie sur la nouvelle version ITIL V4 sortie en 2019 , il reprend les concepts clés d'ITIL V3 qui demeurent valables (cycle de vie des services).

Le cours suppose une bonne connaissance des rouages et du fonctionnement d'une DSI (direction des Systèmes d'information),il tient compte de nouvelles avancées apparues ces dernières années telles que le Cloud, L'agilité et Devops.Il est souhaitable d'avoir une connaissance correcte de l'anglais écrit (une bonne partie des termes utilisés sont en Anglais difficiles à traduire en Français ex. value Stream)

Attention : L'objectif principal du cours n'est pas de préparer à la certification ITIL mais de comprendre comment ITIL peut être appliqué concrètement en entreprise.

Nota : il est néanmoins possible en ayant suivi ce cours et moyennant un travail personnel de preparation à la certification d'obtenir cette certification qui devra être passée dans un centre agréé indépendant du CNAM, Donc ne pas confondre la validation de l'UE qui s'obtient au travers de la réussite de l'examen final et la certification ITIL qui peut être passée en dehors du CNAM.

Compétences :

- Analyser les besoins du client
- Créer de nouveaux services informatiques, améliorer les services existants
- Définir les objectifs et le cadre de l'intervention
- Préconiser des améliorations en matière d'organisation, de gestion, de procédures
- Définir les modalités de mise en oeuvre des solutions retenues
- Appréhender la notion de service TI, et comprendre le cycle de vie du service
- Conseiller une structure dans la gestion de son activité
- Maîtriser les concepts clé du cadre de travail ITIL
- Mettre en place une démarche qualité (projet d'implantation de processus ITIL)
- Concevoir des indicateurs et être capable d'évaluer les écarts de conformité

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.

Délais d'accès

Le délai d'accès à la formation correspond à la durée entre votre inscription et la date du premier cours de votre formation.

- UE du 1er semestre et UE annuelle : inscription entre mai et octobre
- UE du 2e semestre : inscription de mai jusqu'à mi-mars

Exemple : Je m'inscris le 21 juin à FPG003 (Projet personnel et professionnel : auto-orientation pédagogique). Le premier cours a lieu le 21 octobre. Le délai d'accès est donc de 4 mois.

Planning

Légende:

 Cours en présentiel

 Cours 100% à distance

 Mixte: cours en présentiel et à distance

Modalités	Lieux	Disponibilités	Prochaines sessions *	Tarif indicatif
	En ligne	Semestre 1	15/09/2025	De 0 à 1.020 €
	En ligne	Semestre 1	Prévue en 2026-2027	De 0 à 1.020 €
	En ligne	Semestre 1	Prévue en 2027-2028	De 0 à 1.020 €

*Selon les UEs, il est possible de s'inscrire après le début des cours. Votre demande sera étudiée pour finaliser votre inscription.

Modalités

Modalités pédagogiques :

Pédagogie qui combine apports académiques, études de cas basées sur des pratiques professionnelles et expérience des élèves. Équipe pédagogique constituée pour partie de professionnels. Un espace numérique de formation (ENF) est utilisé tout au long du cursus.

Modalités de validation :

Examen final d'une durée de 3h contenant des questions ouvertes, des questions à choix multiples et deux ou trois études de cas. Pour valider cette UE, vous devez obtenir une note minimale de 10/20.

Tarif

Mon employeur finance

1.020 €

Pôle Emploi finance

510 €

Je finance avec le co-financement Région

Salarié : 156 €

Je finance avec le co-financement Région

Demandeur d'emploi : 124,80 €

Plusieurs dispositifs de financement sont possibles en fonction de votre statut et peuvent financer jusqu'à 100% de votre formation.

Salarié : Faites financer votre formation par votre employeur

Demandeur d'emploi : Faites financer votre formation par Pôle emploi

Votre formation est éligible au CPF ? Financez-la avec votre CPF

Si aucun dispositif de financement ne peut être mobilisé, nous proposons à l'élève une prise en charge partielle de la Région Nouvelle-Aquitaine avec un reste à charge. Ce reste à charge correspond au tarif réduit et est à destination des salariés ou demandeurs d'emploi.

Pour plus de renseignements, consultez la page Financer mon projet formation [open_in_new](#) ou contactez nos conseillers pour vous accompagner pas à pas dans vos démarches.

Passerelles : lien entre certifications

- CRN0803A - Titre RNCP Niveau 6 Concepteur intégrateur d'infrastructures informatiques : Cybersécurité
- CRN0802A - Titre RNCP Niveau 6 Concepteur intégrateur d'infrastructures informatiques : Systèmes d'information (SI)
- CRN0801A - Titre RNCP Niveau 6 Concepteur intégrateur d'infrastructures informatiques : Systèmes et réseaux

Avis des auditeurs

Les dernières réponses à l'enquête d'appréciation de cet enseignement :

↓ Fiche synthétique au format PDF

Taux de réussite

Les dernières informations concernant le taux de réussite des unités d'enseignement composant les diplômes

↓ Taux de réussite