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

Mis à jour le 19-12-2025

Code : NFE155

Unité d'enseignement de type cours

6 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **50 heures**

Responsabilité nationale : EPN05 - Informatique / Philipp GAVRILOV

Contact national :

EPN05 - Informatique

292 rue saint Martin
33.1.13B
75003 Paris
01 40 27 22 64
Florian Gau
florian.gau@lecnam.net

Présentation

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.

Programme

Contenu

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

- Examen final

Description des modalités de validation

Examen final d'une durée de 3h contenant des questions ouvertes et une étude de cas.

Bibliographie

Titre	Auteur(s)
Introduction Officielle à ITIL Le cycle de vie des services & ItilV3	ITSMF
LifeCyclepublication suite	OGC
ITIL Foundation Exam Study Guide (Sybex)	Liz Gallacher, Helen Morris
ITIL FOUNDATION 4	AXELOS