

# ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

RS1003 · RS · Publiée

## L'essentiel

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| Code(s) NSF           | 326                        |
| Formacode(s)          | 31048                      |
| Type d'enregistrement | Enregistrement sur demande |
| Date d'échéance       | 31/12/2021                 |

## Certificateur(s)

ETAB REPRISE · SIRET : 00000000000000

Axelos Limited

## Partenaires habilités

42 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 40 à former et organiser l'évaluation et 2 à organiser l'évaluation.

| Organisme                     | SIRET          | Habilitation                     |
|-------------------------------|----------------|----------------------------------|
| AELION                        | 53410337900028 | Former et organiser l'évaluation |
| ALTRAN TECHNOLOGIES           | 70201295600653 | Former et organiser l'évaluation |
| AMARSIS                       | 52803081000014 | Former et organiser l'évaluation |
| CERTYOU                       | 80450946100013 | Former et organiser l'évaluation |
| CONSORT INFOGERANCE           | 41882765500097 | Former et organiser l'évaluation |
| DAWAN                         | 42998754800162 | Former et organiser l'évaluation |
| DEODIS                        | 43983235300064 | Former et organiser l'évaluation |
| DEVOTEAM                      | 40296865500165 | Former et organiser l'évaluation |
| ECONOCOM INFOGERANCE SYSTEMES | 84484409200016 | Former et organiser l'évaluation |
| ECONOCOM-OSIATIS INGENIERIE   | 33889886900494 | Organiser l'évaluation           |

Liste complète des 42 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rs1003-itiil-foundation-certificate-in-it-service-management/partenaires>

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

ITIL Foundation représente le niveau d'entrée qui offre une sensibilisation générale au Cycle de Vie du Service et des éléments clés qui le constituent.

Les objectifs et les compétences d'apprentissage sont axées sur la compréhension des liens globaux entre les stades du Cycle de Vie, les processus utilisés et leur contribution aux pratiques de gestion des services.

Le groupe cible de la certification ITIL Foundation en gestion des services IT est composée :

- des personnes qui ont besoin d'une compréhension de base du cadre ITIL et comment il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la gestion des services IT au sein d'une organisation ;
- des professionnels de l'informatique qui travaillent au sein d'une organisation qui a adopté et adapté ITIL qui ont besoin d'être informés et contribuent par la suite à un programme d'amélioration continue du service.

L'objectif principale est l'acquisition des bonnes pratiques en matière de gestion des services liés aux technologies de l'information.

À condition qu'ils complètent avec succès les différents composants de cet enseignement et de l'examen lié à la certification, les candidats peuvent s'attendre à acquérir les connaissances et une compréhension :

- de la pratique de la gestion des services (compréhension) ;
- du cycle de vie des services ITIL (compréhension) ;
- des concepts génériques et définitions (prise de connaissance) ;
- des principes clés et modèles (compréhension) ;
- des processus sélectionnés (prise de connaissance) ;
- des fonctions sélectionnées (prise de connaissance) ;
- des rôles sélectionnés (prise de connaissance) ;
- de la technologie et l'architecture (prise de connaissance) ;
- des compétences et formation (prise de connaissance)

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

##### 1 Stratégie des services

- Cela permet de répondre aux questions suivantes :

o Quels services l'organisation informatique doit-elle offrir à ses clients ?

o Comment développer un marché pour ces services ?

o Comment créer de la valeur pour les clients ?

- Comprendre comment traduire les objectifs business en termes de services, comment évaluer la pertinence des demandes et comment prendre les bonnes décisions en terme d'investissement.

##### 2 Conception des services

- Décrire comment concevoir des services utiles avec des garanties satisfaisantes en termes de disponibilité, capacité, continuité et sécurité.
- Comment trouver les meilleures solutions de service et comment développer de manière efficace les processus de gestion de services qui correspondent aux besoins des clients.

##### 3 Transition des services

- Mettre en œuvre les éléments nécessaires pour développer, construire, tester, valider et déployer de nouveaux services ou modifier des services existants, tout en réduisant les risques.

##### 4 Exploitation des services

- Les conseils de bonnes pratiques liées à la fourniture et au support des services en production afin d'assurer une valeur optimale aux clients et satisfaire leurs attentes en restant réactif et proactif.

##### 5 Amélioration continue des services

- Comment améliorer la valeur apportée aux clients en permanence en cherchant une gestion opérationnelle plus efficace et une organisation plus efficiente des activités.
- Comment améliorer les services et les processus informatiques pour aller dans ce sens.

L'objet de la certification en gestion des services informatiques ITIL Foundation est de certifier que vous avez acquis des connaissances sur la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL et maîtrisez les principes clés des pratiques de gestion des services.

Après avoir suivi la formation et passé l'examen ITIL Foundation, vous aurez acquis des connaissances et une maîtrise des éléments suivants :

- Pratique de Gestion des Services
- Cycle de vie des services ITIL
- Concepts génériques et définitions
- Principes clés et modèles
- Certains processus
- Certaines fonctions
- Certains rôles
- Technologie et architecture

## Voies d'accès

#### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

pas de pré-requis

## Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

---

## Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

[www.axelos.com](http://www.axelos.com)

[www.apmg-international.com](http://www.apmg-international.com)

[www.exin.com](http://www.exin.com)

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/1003/>

## Entrées et sorties de formation

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Entrées en formation   | 5                 |
| Parcours menés à terme | 62                |
| Taux d'achèvement      | 1240 %            |
| Période                | 02/2022 – 06/2022 |

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

## Demande CPF — formations engagées

|                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| Dossiers CPF engagés        | 1 332             |
| Montant total engagé        | 1 315 667 €       |
| Coût moyen par dossier      | 988 €             |
| Durée moyenne               | 17 h              |
| Période                     | 01/2020 – 01/2022 |
| France compétences          | 97 %              |
| État                        | 2 %               |
| Reste à charge titulaire    | 1 %               |
| France Travail              | 0 %               |
| Entreprise                  | 0 %               |
| Compte d'engagement citoyen | 0 %               |

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.