

## Obtenez votre certification ITIL® avec Learning Tree

*Ce document apporte des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur les formations ITIL de Learning Tree.*

### À propos d'ITIL et des certifications

#### Qu'est-ce qu'ITIL?

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*, littéralement bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information) est un référentiel personnalisable des meilleures pratiques ; il permet de soutenir la gestion des actifs informatiques. La gestion des services informatiques prend en compte la valeur métier générée par l'informatique. Elle se concentre sur les questions relatives aux personnes, aux processus et aux technologies qui se posent à l'entreprise.

#### Pourquoi utiliser le référentiel ITIL ?

Pour répondre à ses besoins propres et pour accomplir ses objectifs, l'entreprise est de plus en plus dépendante de l'informatique. L'adoption des pratiques de gestion ITIL lui permet de faire face aux exigences accrues en matière de qualité des services informatiques tout en minimisant les coûts, en améliorant le retour sur investissement, en stimulant la productivité et en maintenant des normes fiables pour la fourniture des services.

#### Quelles sont les nouveautés d'ITIL v3 ?

Les processus et les principes fondamentaux d'ITIL n'ont pas changé avec la version v3. La nouvelle version se distingue essentiellement de la précédente en ce qu'elle met l'accent sur les meilleures pratiques informatiques dans le cadre de l'entreprise. La version précédente, ITIL v2, était plus orientée vers les processus ; ITIL v3 privilégie davantage la gestion des services informatiques tout au long du cycle de vie du service, elle se concentre sur l'apport de valeur plutôt sur la simple exécution des processus.

### Quelles sont les formations proposées par Learning Tree ?

Learning propose cinq formations pour vous préparer à la certification ITIL

<b>Intitulé</b>	<b>No.</b>
Certification ITIL® v3 Foundation Bridge	192
ITIL® v3 : Obtenir la certification Foundation	197
Certification ITIL® v3 Managers Bridge	198
ITIL® v3 Intermediate : Stratégie des services	982
ITIL® v3 Intermediate : Exploitation des services	991
ITIL® v3 Intermediate : Transition des services	992
ITIL® v3 Intermediate : Conception des services	993
ITIL® v3 Intermediate : Amélioration continue des services	994
ITIL® v3 Intermediate : Support et analyse opérationnels	995
ITIL® v3 Intermediate : Mise en production, contrôle et validation	996
ITIL® v3 Intermediate : Expert: Planification, protection et optimisation	997
ITIL® v3 Intermediate: Offres et accords de services	998
ITIL® v3 Intermediate : La gestion tout au long du cycle de vie	983
ITIL® v2 Foundation : Principes, mise en œuvre et certification	187
ITIL® v2 Practitioner : Gestion des changements, configurations et mises en production	188
ITIL® v2 Practitioner : Centre de Services, gestion des incidents et des problèmes	189
ITIL® v2 Practitioner : Certification IPAD (Agree and Define)	193

## Obtenez votre certification ITIL® avec Learning Tree

### Page 2

#### Quelles sont les certifications ITIL ?

Quelle est la différence entre les certifications v2 et v3 :

##### Les certifications ITIL v2

- **Foundation** : S'adresse aux individus qui cherchent à comprendre la terminologie ITIL et à se familiariser avec les meilleures pratiques de gestion des services informatiques.

- **Practitioner** : Approfondit et applique les processus ITIL spécifiques à la gestion de services.

La certification ITIL v2 Practitioner est souvent proposée sous la forme d'un « ensemble » dans lequel une seule certification recouvre plusieurs modules, fonctions et processus.

- Centre de services, gestion des incidents et des problèmes
- Changements, configuration et mise en production
- Gestion de la disponibilité, de la capacité et de la continuité des services informatiques.
- Gestion des niveaux de services et des finances

Ces différents thèmes sont également proposés sous la forme de 10 certifications ITIL v2 distinctes. Une des certifications ITIL v2 Practitioner ne couvre qu'un seul processus :

- Gestion de la sécurité

- **Service Manager**. S'adresse à ceux qui gèrent les solutions ITIL.

##### Les certifications ITIL v3

Le processus de certification ITIL v3 repose sur un système de points. À la fin de chaque formation, vous cumulerez un certain nombre de points (*credits*), qui vous permettront d'avancer vers l'obtention d'un nouveau diplôme ITIL :

**Foundation** : Similaire à la certification ITIL v2, la certification Foundation se consacre à la connaissance fondamentale de ITIL, fournissant une solide base pour les concepts et les processus fondamentaux.

**Intermediate** : Similaire aux certifications intermédiaires ITIL v2, les certifications « Intermediate » se concentrent sur l'application de concepts ITIL fondamentaux.

**ITIL Expert** : Le Diplôme ITIL v3 vous sera remis lorsque vous aurez cumulé un minimum de 22 points (*credits*) et réussi à l'examen de la formation *Managing across the lifecycle* (La gestion tout au long du cycle de vie), qui renforce les concepts essentiels d'ITIL v3.

**ITIL Master** : La certification ITIL Master se concentre sur votre capacité à appliquer et à analyser les concepts ITIL dans de nouveaux domaines. Les exigences et les détails de cette certification sont en train d'être développés.

## Obtenez votre certification ITIL® avec Learning Tree

Page 3

### Quelles sont les certifications *Intermediate* de ITIL v3 ?

Les certifications ITIL v3 *Intermediate* se divisent en deux branches (*streams*). Vous avez la possibilité de choisir l'une ou l'autre branche.

**Spécialisation Cycle de vie :** Ces certifications sont structurées autour de cinq modules essentiels au sein d'ITIL v3 :

- Stratégies des services
- Conception des services
- Transition des services
- Exploitation des services
- Amélioration continue des services

**Spécialisation Aptitude :** Ces certifications reflètent le nouveau contenu du référentiel ITIL :

- Planification, protection et optimisations (PP&O)
- Offres et accords des niveaux de service (SO &A)
- Mise en production, contrôle et validation (RC&V)
- Support et analyse opérationnels (OS&A)

### Les formations ITIL v2 sont-elles prises en compte pour l'obtention du diplôme ?

Oui. Les formations ITIL v2 seront prises en compte pour l'obtention d'un nouveau diplôme. Vous avez également la possibilité de suivre certains cours de transition qui vous permettront de remettre à jour vos connaissances des processus ITIL v3. Avec ces formations de transition, vous obtiendrez des points que vous pourrez cumuler pour obtenir un diplôme.

### Quelles sont les formations de transition disponibles ?

Il existe actuellement deux formations de transition: une formation de niveau Foundation d'une journée et un cours de transition pour les managers ITIL v2 -v3. Les deux formations soulignent les différences qui existent entre ITIL v2 et v3. Pour l'une et l'autre de ces formations, vous devrez avoir réussi un examen.

### Combien de points les certifications ITIL permettent-elles d'obtenir ?

Veillez trouver ci-dessous les directives concernant le nombre de points (*credits*) obtenus à la fin de chaque formation:

#### Niveau Foundation

- ITIL v2 Foundation : 1,5 points
- ITIL v2-v3 Foundation : 0,5 points
- ITIL v3 Foundation : 2 points

#### Niveau Practitioner / Niveau Intermediate

- ITIL v2 Practitioner simple : 1 point
- ITIL v2 Cluster Practitioner : 3,5 points
- ITIL v3 Modules Cycle de vie : 3 points
- ITIL v3 Modules Aptitude: 4 points
- ITIL v3 *Managing across the lifecycle*: 5 points

#### Niveau Service Manager

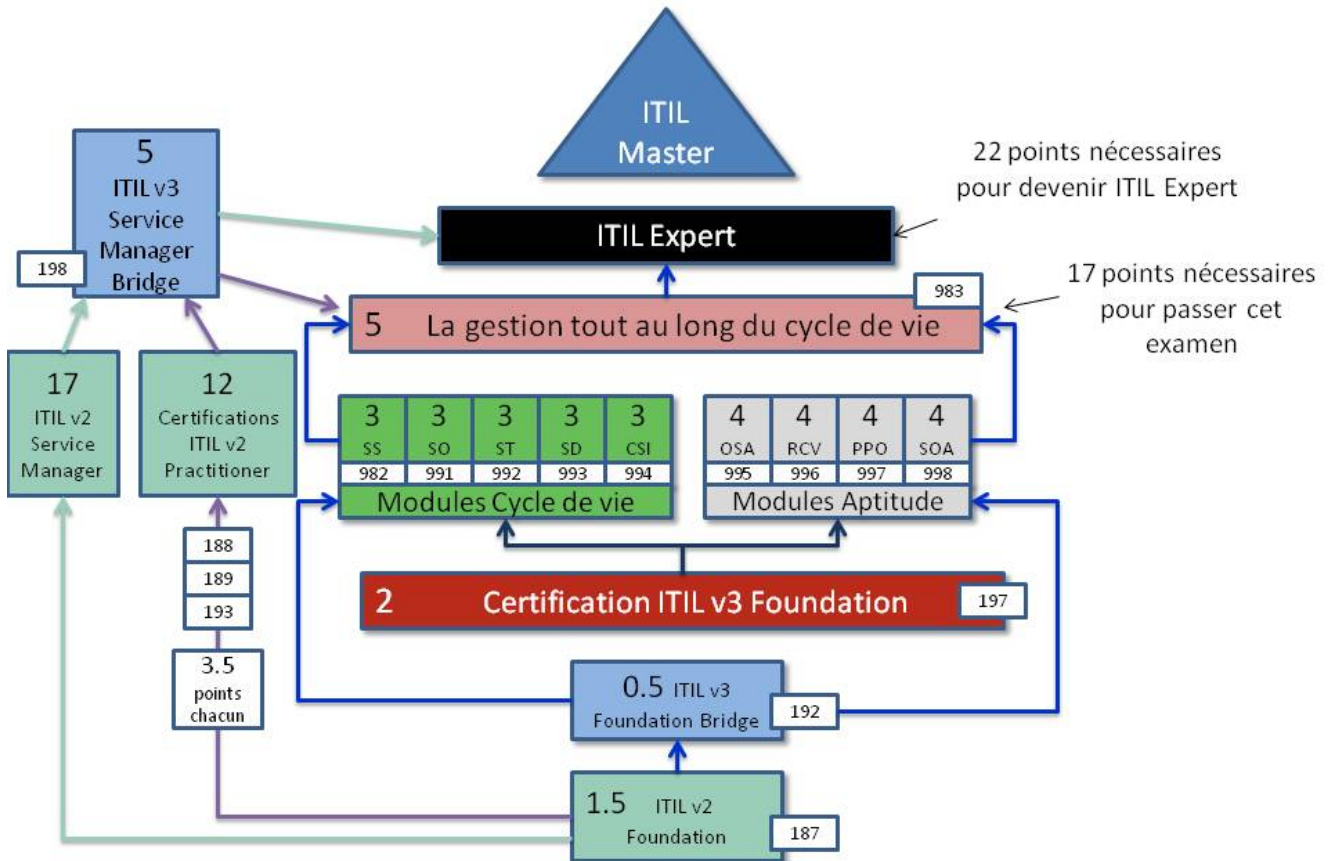
- ITIL v2 Service Manager : 15 points
- ITIL v2-v3 Managers Bridge: 5 points

**Le nombre de points est fourni à titre indicatif et peut être sujet à modification.**

## Obtenez votre certification ITIL® avec Learning Tree

Page 4

### Structure de la certification ITIL v3



Réalisé selon le Copyright APMG

ITIL® est une marque déposée de l'Office of Government Commerce.

QR\_Certification\_ITIL\_FR\_0905

© Copyright 2009 Learning Tree International

### Les examens de certification ITIL avec Learning Tree

#### **L'examen de certification est-il compris dans les formations ITIL de Learning Tree ?**

Oui ! Les examens de certifications sont proposés à la fin de chaque formation ITIL offerte par Learning Tree.

#### **Quels sont les pré-requis pour passer les examens ITIL ?**

Aucune expérience préalable n'est exigée pour les formations du niveau Foundation : cours 187 et 197.

Toutefois, pour passer l'un des examens du niveau Intermediate ou l'examen de transition (*bridge*) de la formation 192, les participants doivent être certifiés ITIL v2 Foundation en gestion des services informatiques.

Pour passer les examens du niveau Intermediate v3, vous devez être certifié(e) Foundation v3 (cours 197 ou 192).

Pour passer l'examen ITIL v3 Managers Bridge, vous devez déjà être titulaire d'une certification Service Manager v1 ou v2

#### **Quelle note faut-il obtenir pour réussir les examens ?**

Vous devez répondre correctement à 65 % des questions pour réussir les examens de certification ITIL Foundation, Foundation Bridge, Practitioner et ITIL v3 Intermediate. Vous devez répondre correctement à 80 % des questions pour réussir l'examen ITIL v3 Managers Bridge.

#### **Quelles sont les pièces d'identité acceptées au moment de l'examen ?**

Au moment de l'examen, vous devrez présenter une pièce d'identité comportant une photographie, telle qu'un permis de conduire ou une carte nationale d'identité.

#### **Combien de temps après l'examen reçoit-on les résultats ?**

Les participants aux formations devront attendre entre deux et quatre semaines avant de recevoir les résultats des examens.

#### **À qui les résultats sont-ils envoyés ?**

Learning Tree vous enverra les résultats de l'examen. Si vous le réussissez, un certificat officiel vous sera envoyé par l'APMG.

**Si vous souhaitez obtenir plus de renseignements sur la préparation des examens de certification ITIL avec Learning Tree, merci de contacter l'un de nos représentants au : 01 49 68 53 00.**