

Les différents niveaux de certification ITIL

La notion de "certification ITIL" occasionne fréquemment questions ou interrogations.

Rappelons tout d'abord que **la certification ITIL ne concerne ni les produits ni les organisations** (contrairement à la BS15000), **mais les individus**.

En effet, l'un des principes fondateurs de l'ITIL est la prise en compte de bonnes pratiques pour la gestion et le pilotage des services liés aux technologies de l'information. De ce fait, il est apparu nécessaire de prendre en considération l'appropriation et l'application de ces bonnes pratiques par les différents acteurs concernés.

Pour pouvoir reconnaître et évaluer l'acquis de ces bonnes pratiques au niveau individuel, une filière de formation a donc été créée, accompagnée de différents niveaux de certification. Ces certifications permettent de vérifier et valider la connaissance d'ITIL lors d'un test écrit.

Il existe trois niveaux de certification ITIL :

- **Fondations de l'ITIL (*ITIL Foundation*)**

Ce premier niveau de certification concerne la connaissance des bases de l'ITIL. Il s'agit d'un test d'une heure reposant sur un questionnaire de 40 questions de type QCM (questionnaire à choix multiple). 26 bonnes réponses sont nécessaires pour obtenir la certification. Le passage de cette certification est l'aboutissement d'une formation de deux jours sur les bases de l'ITIL.

- **Pratique d'ITIL (*ITIL Practitioner*)**

Ce deuxième niveau concerne la connaissance spécialisée sur un processus des domaines "Fourniture des Services" (Service Delivery) ou "Soutien des Services" (Services Support). Ce test de 2 heures consiste également en un questionnaire de 40 questions, mais il s'appuie cette fois sur une étude de cas. Le passage de cette certification peut se faire à l'issue d'une formation de deux ou trois jours sur l'un des domaines concernés.

- **Maîtrise des Services ITIL (*ITIL Service Manager*)**

Cette certification valide la connaissance générale mais détaillée de l'ITIL sur les deux domaines "Fourniture des Services" (Service Delivery) ou "Soutien des Services" (Services Support). Le suivi d'un cursus de formation complet auprès d'un organisme agréé est requis pour pouvoir passer les tests. A l'issue d'un cours sur le Soutien des Services (Service Support) de 5 jours, il est possible de passer un test de 3 heures intégrant questionnaire et étude de cas. Le principe est le même pour le domaine Fourniture des Services (Service Delivery).

Pour l'Europe, **deux organismes sont habilités à délivrer des certifications ITIL et à accréditer les organismes de formation : l'ISEB anglais et l'EXIN hollandais**.

Les organismes de formation agréés peuvent éventuellement proposer, en complément de leurs séminaires de formation, des séminaires de préparation au passage des différents niveaux de certification. Actuellement, seul l'examen sur les fondations est disponible en français, les autres certifications doivent se passer en anglais.

ISO/CEI 2 0000

Le 10 novembre dernier est né au sein de l'ISO, la norme de gestion de service (service management) ISO/CEI 20000. Cette norme issue de la BS 15000, en est actuellement une copie conforme. Elle devrait très rapidement être soumise à des évolutions

L'ISO a eu la volonté de mettre en place au niveau international, une certification d'organisation, absente jusqu'alors de son référentiel. Même si le BSI, avec la BS 15000 avait pris une longueur d'avance, il n'en reste pas moins que son développement est resté très localisé au royaume unis et aux Pays Bas.

La BS15000 est morte, vive l'ISO 2000. Ce n'est pas exactement stipulé ainsi, mais en voici le texte officiel que vous pourrez lire en page 4 de la partie 1 de la norme : " L'ISO/CEI 20000?1 se fonde sur la norme BS 15000?1 qu'elle annule et remplace. "

Cette norme s'appuie sur 2 fondamentaux :

- une approche processus
- La boucle d'amélioration (PDCA), célèbre roue de DEMING

Cette norme se présente sous la forme de 2 parties, une première qui est une norme d'exigence et la seconde qui est une norme de recommandation

- ISO/IEC 20000-1 :2005 IT service management -- Part 1: Specification for service management, Technologies de l'information - Gestion de services - Partie 1 : Spécifications
- ISO/IEC 20000-2 :2005 IT service management -- Part 2: Code of practice for service management, Technologies de l'information - Gestion de services - Partie 2 : Code de bonne pratique

La spécification définit les conditions qu'une organisation doit remplir pour fournir des services IT de qualité acceptable à ses clients. Elle documente la liste des objectifs et des contrôles dont une organisation peut avoir besoin pour remplir les exigences de son activité. La deuxième partie est en conformité avec ITIL.

Cette norme va offrir à toute entreprise, la possibilité de faire certifier son organisation dans le métier de l'informatique. Cependant on peut déjà pressentir que cette norme sera très facilement transposable aux entreprises qui offrent des services autres que l'informatique (Réseaux télécoms, Electricité, service des eaux, transport, etc).

